

**GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA**

**HOTĂRÂRE nr. \_\_\_\_\_**

**din \_\_\_\_\_ 2024**

**pentru aprobarea Regulamentului  
privind organizarea audienței**

În temeiul art. 73 alin. (6) din Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 309-320, art. 466), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

- 1.** Se aprobă Regulamentul privind organizarea audienței (se anexează).
- 2.** Conducerea ministerelor, autorităților administrative centrale subordonate Guvernului și structurile organizaționale din sfera lor de competență, precum și altor autorități și instituții publice vor asigura punerea în aplicare a prezentei hotărâri.
- 3.** Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Cancelariei de Stat.
- 4.** Se abrogă Hotărîrea Guvernului nr. 463/2019 cu privire la organizarea audienței (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 303-305, art.673).

**Prim-ministru**

**DORIN RECEAN**

## **Regulamentul privind organizarea audienței**

### **Capitolul I Dispoziții generale**

1. Presentul Regulament are ca obiect de reglementare modul de organizare și desfășurare a activităților de primire în audiență de către Prim-ministru, Secretarul general al Guvernului și adjuncții acestuia, secretarii de stat ai Guvernului, conducerea ministerelor, autorităților administrative centrale subordonate Guvernului și structurile organizaționale din sfera lor de competență, precum și alte autorități și instituții publice (în continuare autorități și instituții publice).

2. Presentul Regulament are drept scop stabilirea unui set de orientări moderne și flexibile pentru stimularea participării active a societății în procesul de luare a deciziilor prin stabilirea mecanismului de interacțiune dintre cetățeni autorități și instituții publice.

3. Regulamentul privind organizarea audienței nu se aplică cererilor, reclamațiilor, sesizărilor sau propunerilor a căror procedură de examinare este stabilită în reglementări speciale.

### **Capitolul II. Solicitarea și organizarea audienței**

4. Audiența cetățenilor se efectuează în temeiul înscrierii prealabile a solicitanților.

5. Solicitarea primirii în audiență se formulează în scris și conține următoarele elemente obligatorii:

- 1) numele și prenumele sau denumirea solicitantului;
- 2) domiciliul sau sediul solicitantului și adresa de poștă electronică dacă se solicită răspuns pe această cale;
- 3) denumirea autorității publice;
- 4) obiectul solicitării și motivarea acesteia;
- 5) semnătura solicitantului ori a reprezentantului său legal sau împuternicit, iar în cazul solicitării transmise în formă electronică – semnătura electronică.

6. Solicitarea primirii în audiență este însoțită, după caz, de documentul confirmativ al reprezentantului legal, de procura sau de împuternicirea în baza semnăturii electronice a reprezentantului împuternicit, de documente sau dovezi prevăzute de reglementările legale sau considerate utile de către solicitant pentru susținerea cererii sale.

7. Solicitarea primirii în audiență se prezintă de către subdiviziunea sau persoana responsabilă conducătorului autorității sau instituției publice, căruia este adresată.

8. Prin rezoluția scrisă a conducătorului sau a persoanei desemnate pentru acordarea audiențelor, cererea de solicitare a audienței poate fi:

- 1) acceptată;
- 2) delegată pentru realizare către unul din consilieri și/sau conducător de subdiviziune din cadrul autorității sau instituției publice din subordine;
- 3) readresată conform competenței, pentru realizarea audienței către autoritatea sau instituția publică responsabilă, în funcție de conținutul cererii, obiectul și motivarea acesteia.

9. Selectarea și acceptarea cererilor pentru realizarea audienței se execută în coordonare cu persoana împuternicită să efectueze audiența conform prevederilor prezentului Regulament.

10. Subdiviziunea sau persoana responsabilă de pregătirea setului de documente/materiale referitoare la audiență, le prezintă conducătorului sau persoanelor împuternicite să realizeze audiența cu cel puțin 1 zi înainte de data stabilită a audienței.

11. Documentele depuse în cadrul audienței se atașează la cererea de primire în audiență.

12. Solicitantul este informat de către persoana responsabilă (executorul principal) despre aprobarea cererii de primire în audiență, precum și despre data, ora și locația audienței prin unul din mijloacele de comunicare: poștă, telefon, sau poștă electronică, acordându-se prioritate mijloacelor electronice de comunicație.

13. Evidența cererilor de solicitare a audienței se ține de către subdiviziunea responsabilă de examinarea petițiilor și relații cu cetățenii sau persoana desemnată prin ordinul conducătorului autorității sau instituției publice.

### **Capitolul III. Stabilirea programului și realizarea audienței**

14. Audiența de către Prim-ministru, Secretarul general al Guvernului, Secretarii de Stat ai Guvernului și Secretarii generali adjuncți ai Guvernului se organizează de către Direcția petiții și relații cu cetățenii a Cancelariei de Stat, în temeiul solicitării în scris care trebuie să corespundă criteriilor stabilite la punctul 5.

15. Audiența de către miniștri, secretarii de stat/secretarii generali/secretarii generali adjuncți ai ministerelor și conducătorii altor autorități administrative centrale și structurile organizaționale din sfera lor de competență, precum și conducătorii ai instituțiilor publice se organizează de către subdiviziunea sau persoana desemnată prin ordin.

16. Audiența se efectuează conform programului stabilit de către conducătorii autorităților și instituțiilor publice cel puțin o dată în lună și se publică din timp pe pagina web oficială și la sediul autorității publice într-un loc vizibil cu indicarea orelor de primire în audiență, precum și datele privind modul de solicitare și realizare a audienței.

17. Se recomandă conducătorilor autorităților administrației publice locale de nivelurile întâi și al doilea să stabilească audiența cetățenilor săptămânal.

**18.** Audiența cetățenilor se desfășoară:

- 1) la sediul autorității sau instituției publice;
- 2) în cadrul vizitei în teritoriu a Prim-ministrului, viceprim-miniștrilor, miniștrilor, secretarilor de stat/secretarilor generali/secretarilor generali adjuncți ai ministerelor și conducătorii altor autorități administrative centrale și structurile organizaționale din sfera lor de competență;
- 3) prin intermediul mijloacelor tehnice de videoconferință la decizia uneia din persoanele indicate la punctul 14 și punctul 15, în cazul existenței posibilităților tehnice și cu acordul solicitantului audienței.

**19.** Rezultatele desfășurării audienței se consemnează într-un proces verbal care se aduce la cunoștința persoanei primite în audiență și care conține următoarele elemente obligatorii: data, ora, locul desfășurării audienței; numele, prenumele, funcția participanților la audiență, subiectele discutate și rezultatul audienței. Procesul-verbal se întocmește conform modelului prevăzut în Anexa nr. 1 și se semnează de către persoana care a efectuat audiența în termen de 5 zile de la data desfășurării audienței.

**20.** Responsabilitatea întocmirii și aducerii la cunoștință a procesului verbal urmare a vizitei în teritoriu a Prim-ministrului, Viceprim-miniștrilor, Secretarului general al Guvernului, Secretarilor de Stat ai Guvernului și Secretarilor generali adjuncți ai Guvernului se atribuie șefilor Oficiilor Teritoriale ale Cancelariei de Stat sau, după caz, în lipsa acestora unuia din șefii adjuncți ai Oficiilor Teritoriale ale Cancelariei de Stat.

**21.** Audiența se refuză cu informarea solicitantului în scris, în cazul când se solicită audiența de către o persoană care invocă aceeași problemă care a constituit obiectul și motivarea audiențelor anterioare, precum și în cazul în care obiectul solicitării de audiență excede domeniul de competență al autorității sau instituției publice sesizate, precum și în situația în care problema sesizată constituie obiectul unei cauze aflate pe rol în instanța de judecată sau asupra acesteia există o decizie judecătorească definitivă și irevocabilă.

## **Capitolul IV. Consilierea cetățenilor**

**22.** Consiliere, reprezintă activitatea de comunicare desfășurată de către autoritățile și instituțiile publice, prin care se realizează sprijinul și îndrumarea cetățenilor privind modalitatea de soluționare a problematicilor sesizate, având ca obiectiv creșterea calității serviciului public.

**23.** Constituie obiectul activității de consiliere, solicitările verbale sau telefonice primite din partea cetățenilor care privesc subiecte strict legate de domeniul de competență al autorităților sau instituțiilor publice. Nu fac obiectul activității de consiliere solicitările care privesc furnizarea unor informații care se circumscriu activității unui consilier juridic, a unui avocat, expert sau executor judecătorec ori a căror clarificare presupune consultarea altor categorii de specialiști din afara autorității sau instituției publice.

**24.** Personalul desemnat să ofere consiliere cetățenilor face parte din subdiviziunile responsabile de examinarea petițiilor și relații cu cetățenii sau în cazul

inexistenței acesteia, se desemnează o persoană responsabilă prin ordin al conducătorului autorității sau instituției publice.

**25.** Activitatea de consiliere se desfășoară, pe baza materialelor prezentate și a precizărilor verbale formulate de cetățean. Personalul desemnat furnizează îndrumări privind procedura de soluționare a problemelor sesizate, inclusiv posibilitatea formulării unei petiții, cu precizarea, pe cât posibil a autorității publice căreia trebuie să îi fie adresată petiția și este direcționat către aceasta.

**26.** Evidența activității de consiliere cu cetățenii se asigură de către subdiviziunea sau persoana indicată la punctul 24.

## **Capitolul V. Dispoziții finale**

**27.** Pe parcursul activității de audiență sau consiliere personalul desemnat este obligat să manifeste sollicitudine, tact și receptivitate față de problemele sesizate.

**28.** În cazul în care solicitantul se manifestă violent fizic și/sau verbal activitatea de audiență sau de consiliere încetează.

**29.** Conducătorii ministerelor, autorităților administrative centrale subordonate Guvernului și structurilor organizaționale din sfera lor de competență, precum și altor autorități și instituții publice:

1) vor ține sub control strict evidența și examinarea solicitărilor de audiență, respectarea programului de audiență, precum și activitățile de consiliere cu cetățenii prin ținerea Registrelor în format electronic, cu asigurarea păstrării istoricului modificărilor operate asupra înregistrărilor conform modelelor prevăzute la Anexa nr. 2;

2) vor analiza sistematic rezultatele examinării solicitărilor de audiență, audiențelor desfășurate și consilierii cetățenilor, prezentând Guvernului anual, până la data de 20 ianuarie, informația pentru anul gestionar.

Autoritatea publică \_\_\_\_\_

**PROCES-VERBAL nr. \_\_\_\_\_**  
**al audienței la Prim-ministru/ministru/conducător al altei autorități sau instituții publice**  
**a \_\_\_\_\_**  
*nume, prenume/denumire solicitant*

din data \_\_\_\_\_, ora \_\_\_\_\_

locul \_\_\_\_\_, sala de ședințe/biroul \_\_\_\_\_

**a primit în audiență: \_\_\_\_\_**

**I. Au participat:**

- 1.
- 2.
- 3.
- ....

**II. Subiecte discutate:**

- 1.
- 2.
- 3.
- ...

**III. Ca urmare a discuțiilor, s-a decis/constatat:**

- 1.
- 2.
- 3.

**Prim-ministru/ministru/  
conducător al altei autorități sau instituții publice**

\_\_\_\_\_  
*nume, prenume, semnătura*

Autoritatea/instituția publică \_\_\_\_\_

**Registrul  
de evidență a solicitărilor de audiență**

<b>Nr.</b>	<b>Nr. de înregistrare și data, după caz, nr. și data documentului solicitantului</b>	<b>Nume, prenume/de numire solicitant</b>	<b>Date de contact: e-mail, adresă domiciliu/sediu</b>	<b>Conținut succint</b>	<b>Coordonator/executor principal</b>	<b>Ațiuni întreprinse (documentare, coordonare, indicații, data/ora primirii în audiență)</b>	<b>Rezultatul examinării solicitării de audiență: acceptat sau refuzat</b>	<b>Mențiuni</b>
1.								
2.								
...								

Autoritatea/instituția publică \_\_\_\_\_

**Registrul  
de evidență a persoanelor consiliate**

<b>Nr.</b>	<b>Nume, prenume/denumire solicitant</b>	<b>Date de contact: telefon, email, adresă domiciliu/sediu</b>	<b>Conținut succint</b>	<b>Persoana responsabilă de acordarea consilierii</b>	<b>Data și ora consilierii</b>	<b>Modalitatea acordării consilierii: telefonic/prezența fizică la sediul autorității/instituției publice</b>	<b>Rezultatul consilierii: -oferită informație relevantă; -direcționat către autoritatea/instituția responsabilă; -a depus petiție</b>
1.							
2.							
...							