



CONSILIUL MUNICIPAL CHIȘINĂU  
PRIMAR GENERAL AL MUNICIPIULUI CHIȘINĂU  
DIRECȚIA GENERALĂ PENTRU PROTECȚIA DREPTURILOR COPILULUI

Nr. 04 din 02 februarie 2024

**ORDIN**

Cu privire la aprobarea *Regulamentului privind organizarea audienței persoanelor în cadrul Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Direcțiilor de sector*

În temeiul deciziilor Consiliului de administrație nr. 13, proces-verbal nr. 4 din 02.02.2024 și în conformitate cu prevederile art. 5.7 al Regulamentului cu privire la funcționarea Consiliului de administrație al Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului, aprobat prin ordinul nr. 16 din 09.02.2023, cu privire la implementarea politicilor în domeniul protecției drepturilor copilului și respectarea actelor legislative/ normative cu referire la funcționalitatea instituțiilor din subordine,

**ORDON**

1. A aproba *Regulamentul privind organizarea audienței persoanelor în cadrul Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Direcțiilor de sector*, examinat în cadrul Consiliului de administrare, proces-verbal nr. 13 din 02 februarie 2024.
2. Se delegă sarcina de asigurare a implementării Regulamentului privind organizarea audienței persoanelor în cadrul Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Direcțiilor de sector aprobate, cu respectarea prevederilor actelor legislative, administrației DGPDC și șefilor Direcțiilor de sector.
3. Monitorizarea implementării Regulamentului privind organizarea audienței persoanelor în cadrul Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Direcțiilor de sector aprobate îi revine șefei Serviciului juridic, Dorina Lambarschi.
4. Controlul executării prevederilor prezentului ordin îi revine șefului adjunct interimar, Anna Bezobrazova.

*Tatiana*

Tatiana OBOROC  
Șefa DGPDC

APROBAT:  
prin ordinul nr. 07 din 02 februarie 2024



## **Regulament privind audiența persoanelor în cadrul Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Direcțiilor de sector**

**1.** Regulamentul privind audiența persoanelor în cadrul Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Direcțiilor de sector (*în continuare Regulament*) este elaborat în scopul implementării prevederilor art.73 alin. (6) din Codul administrativ nr. 116 din 19.07.2018, Hotărârea Guvernului Nr. 463 din 02-10-2019 cu privire la organizarea audienței, Legii nr. 148/2024 privind accesul la informație de interes public, Regulamentului cu privire la paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.188 din 03.04.2012, Regulamentului Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului nr. 22/7 din 22.12.2020.

**2.** Prezentul Regulament stabilește procedura de organizare și desfășurare a activității de audiență în cadrul Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului (DGPDC) și Direcțiilor de sector (DPDC).

**3.** Activitatea de organizare a audienței persoanelor în cadrul Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Direcțiilor de sector cuprinde următoarele etape:

- 1) recepționarea cererilor de audiență/ înregistrarea telefonică a cetățenilor în audiență;
- 2) programarea audienței;
- 3) desfășurarea audienței.

**4.** Activitatea de audiență a persoanelor în cadrul Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Direcțiilor de sector se realizează în condiții nediscriminatorii, cu respectarea dreptului de acces a persoanelor la informațiile publice.

**4.** Organizarea și desfășurarea activității de audiență a persoanelor în cadrul DGPDC și DPDC de sector se va desfășura în limba de stat.

### **Capitolul II.**

#### **Recepționarea cererilor de audiență / înregistrarea prin intermediul poștei electronice / înregistrarea telefonică a solicitantului în audiență în cadrul Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Direcțiilor de sector**

**5.** Recepționarea cererilor de audiență/ înregistrarea prin intermediul poștei electronice/ înregistrarea prin apel telefonic a solicitantului în audiență în cadrul Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Direcțiilor de sector se efectuează la sediul DGPDC/ sediile DPDC de sector, de către angajatul responsabil de ținerea lucrărilor de secretariat desemnat de șeful direcției.

**6.** Cererile de audiență se depun în formă scrisă, conform formularului din *Anexa nr. 1* la prezentul Regulament al DGPDC/ DPDC de sector.

**7.** Cererile transmise prin intermediul poștei electronice a DGPDC/ Direcțiilor de sector vor corespunde cerințelor stabilite de Legea nr. 91/2014 privind semnătura electronică și documentul electronic, cu aplicarea semnăturii electronice pe solicitările respective.

8. Cetățenii pot fi înscrși la audiență prin apel telefonic, care va fi consemnat în Registrul privind audiența persoanelor conform *Anexei nr. 2* la prezentul Regulament.
9. Informația cu privire la graficul de audiențe se plasează pe pagina web a entității și se afișează pe panoul de informații din incinta Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Direcțiilor de sector.
10. Recepționarea cererilor de audiență se realizează în cadrul programului de lucru al Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Direcțiilor de sector.
11. În cazul situațiilor excepționale, pe perioada declarării stării de urgență, inclusiv în sănătate publică, modul de recepționare a cererilor de audiență va fi ajustat în corespundere cu programul special de activitate al instituției.
12. După verificarea identității solicitantului de audiență, specialistul desemnat va propune acestuia completarea cererii de audiență conform formularului din *Anexa nr. 1* la prezentul Regulament sau va primi cererea scrisă a solicitantului, dacă aceasta conține toate datele necesare conform formularului.
13. În cazul în care, din motive de dizabilitate, solicitantul de audiență este în imposibilitate de a completa cererea prevăzută la pct. 14 din prezentul Regulament, aceasta va fi completată de către reprezentantul legal al solicitantului sau specialistul desemnat, cu mențiunea respectivă în cerere.
14. Cererea de audiență completată și semnată de solicitant se înregistrează de către specialistul desemnat în Registrul privind audiența persoanelor conform *Anexei nr. 2* la prezentul Regulament.
15. Solicitantul de audiență poate anexa la cererea respectivă materiale (*documente, înscrisuri, suport electronic etc.*) pe care le consideră relevante cazului, menționate în conținutul cererii.
16. După înregistrarea cererii de audiență, specialistul desemnat va înscrie data și numărul de înregistrare a cererii pe copia și pe exemplarul cererii depuse de solicitant, precum și timpul (data, ora) și modulului de audiență a solicitantului.
17. În cazul parvenirii cererilor de audiență în format electronic, solicitantului i se confirmă recepționarea, înregistrarea, timpul (data, ora) și modulului de audiență a solicitantului.
18. Dovada de informare a solicitantului despre locul, ziua și ora audienței, se anexează la materialele de examinare a cererii de audiență.

### **Capitolul III.** **Desfășurarea audienței**

19. La prezentarea solicitantului de audiență, specialistul desemnat va identifica persoana în temeiul buletinului de identitate sau unui alt act care confirmă identitatea acestei persoane (pașaport, permis de conducere, legitimație etc.).
20. Refuzul neîntemeiat al solicitantului de audiență de a prezenta actele prevăzute la pct. 22 din prezentul Regulament constituie motiv pentru a nu declanșa procedura de organizare a audienței persoanei.
21. În cazul apariției situațiilor de conflict sau de natură să pericliteze integritatea sediului Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului, Direcțiilor de sector și/ sau securitatea angajaților, se va acționa în conformitate cu prevederile codului contravențional
22. După identificarea persoanei, aceasta este primită în audiență în ziua, ora și locul stabilit în conformitate cu prevederile pct. 19 din prezentul Regulament.
23. În cazul în care solicitantul nu se poate prezenta la data stabilită și informează despre acest fapt persoanei responsabile din cadrul Direcției, va fi programat în altă zi, o singură dată, conform programului de audiențe. Informația se consemnează în Registrul de audiențe și se aduce la cunoștința solicitantului imediat.

- 24.** În cazul în care șeful Direcției generale/ Direcției de sector nu se poate prezenta la data stabilită din motive întemeiate, persoana responsabilă din cadrul Direcției informează solicitantul despre acest fapt și îl programează la o dată ulterioară, conform programului de audiențe. Informația se consemnează în Registrul de audiențe și se aduce la cunoștința solicitantului imediat.
- 25.** Petițiile formulate verbal în cadrul audienței se consemnează în Procesul verbal de audiență (*Anexa nr.3*) și se transmit spre înregistrare, în ordinea corespunzătoare, după care se transmit spre examinare și executare angajatului desemnat de șeful Direcției generale/ Direcțiilor de sector.
- 26.** Procesul-verbal de audiență se întocmește de către funcționarul care primește persoana în audiență sau un funcționar desemnat în acest sens de Șeful Direcției și se semnează de persoana care l-a întocmit și persoana primită în audiență.
- 27.** Materialele (*documente, înscrisuri, suport electronic etc.*) prezentate în timpul audienței de către solicitant și considerate de către funcționarul care primește persoana în audiență ca fiind relevante obiectului audienței, se vor anexa la materialele de organizare a audienței persoanei.
- 28.** Timpul alocat unei audiențe nu poate fi mai mic de 5 minute și mai mare de 15 minute.
- 29.** Într-o singură zi pot fi înscrise la audiență maxim 7 persoane.
- 30.** După terminarea audienței, persoana care a participat în audiență va semna confirmarea privind desfășurarea audienței conform *Anexei nr. 5*.
- 31.** În cazul în care spețele dezbătute în cadrul programului de audiență exced competenței Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Direcțiilor de sector, se vor da explicațiile și îndrumările necesare pentru ca solicitantul să se adreseze instituțiilor sau autorităților competente.
- 32.** Petițiile depuse în scris în timpul audienței care excedă competenței Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului și Direcțiilor de sector vor fi remise autorității publice competente în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării petiției, fapt despre care petiționarul este informat.
- 33.** În conformitate cu Hotărârea Guvernului nr. 463 din 02-10-2019 cu privire la organizarea audiențelor în cadrul Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului și subdiviziunilor, acestea se efectuează de către șeful DGPDC și șefii DPDC de sector. În cazul imposibilității prezenței șefilor la audiență, aceasta va fi organizată de către șefii adjuncți/ în situația în care șeful sau șeful adjunct este în imposibilitate să desfășoare audiența persoanelor, se desemnează un funcționar din cadrul DGPDC și șefii DPDC de sector.
- 34.** Se stabilește Graficul privind audiența persoanelor conform anexei 4 la prezentul Regulament.

CERERE DE ÎNSCRIERE ÎN AUDIENȚĂ

Subsemnatul/Subsemnata \_\_\_\_\_  
solicit acordarea unei audiențe.

Motivele solicitării acestei audiente sunt următoarele (se descrie detaliat situația care se solicită a fi rezolvată; Persoanele care nu specifică în mod clar motivul solicitării audienței și completează cererea de audiență ca fiind „probleme personale”, nu vor fi înscrise în audiență):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

În sprijinul celor afirmate depun în copie următoarele acte:

---

---

---

Doresc să fiu informat cu privire la aprobarea cererii mele pe următoarele coordonate

de contact: telefon sau e-mail

---

---

Data \_\_\_\_\_

Semnătura \_\_\_\_\_

## Registrul privind audiența persoanelor

Anexa 2

Nr .	Nume prenume	Data înregistrării	Temei de înregistrare (cerere, mesaj electronic, apel telefonic)	Data desfășurării audienței	Reprogramare	Funcționarul care a primit în audiență	Rezoluția conducătorului (numele angajatului căruia i s-a repartizat spre examinare solicitările din audiență)

Anexa 3

## PROCES-VERBAL DE AUDIENȚĂ

al audienței dlui/dnei \_\_\_\_\_  
nr. \_\_\_ din \_\_\_\_\_

Ora: început \_\_\_\_\_ sfârșit \_\_\_\_\_

Cu participarea (nume prenume funcția, persoana care a solicitat audiența )

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Se descrie detaliat situația care se solicită a fi rezolvată

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

În sprijinul celor afirmate au fost depuse în copie următoarele acte:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Semnătura Persoana desemnată pentru întocmirea PV \_\_\_\_\_

Persoana care a solicitat audiența \_\_\_\_\_

## Graficul privind audiența persoanelor

Prenumele, numele	Funcția	Ziua de audiență	Adresa/email/telefon de contact pentru înscrierea în audiență
Tatiana Oboroc	Șef al DGPDC	În fiecare zi de luni orele 14.00 – 16.00 (biroul 7); mun. Chișinău,	mun. Chișinău str. A. Vlahuța 3  <a href="mailto:dgpdc@cmc.md">dgpdc@cmc.md</a>  tel. 022-
Bezușca Neli	Șef al DPDC sec. Buiucani	În fiecare zi de luni orele 14.00 – 16.00; mun. Chișinău,	str. Mihai Viteazu nr. 2  <a href="mailto:dpdc@gmail.com">dpdc@gmail.com</a>  tel. 022-295-034
Micleușanu Zinaida	Șef al DPDC sec. Ciocana	În fiecare zi de luni orele 14.00 – 16.00; mun. Chișinău,	Srt. Mircea cel Bătrân 16  <a href="mailto:dpdciocana@gmail.com">dpdciocana@gmail.com</a>  tel 022-331-935
Sergiu Oceretnîi	Șef al DPDC sec. Botanica	În fiecare zi de luni orele 14.00 – 16.00; mun. Chișinău,	Str. Teilor, 10  <a href="mailto:botanica.dpdc@gmail.com">botanica.dpdc@gmail.com</a>  022-763-586
Sorina Miron	Șef al DPDC sec. Rișcani	În fiecare zi de luni orele 14.00 – 16.00; mun. Chișinău,	Str. S.Lazo 27/1  <a href="mailto:dpdcriscani@gmail.com">dpdcriscani@gmail.com</a>  022-293-467
Corina Zavtoni	Șef al DPDC sec. Centru	În fiecare zi de luni orele 14.00 – 16.00; mun. Chișinău,	Str. Bulgară 43  <a href="mailto:dpdc.centru@gmail.com">dpdc.centru@gmail.com</a>  022-546-515