

17. Procesul „Înregistrarea și soluționarea petițiilor”

Acte normative aplicabile:

1. Codul de procedură civilă al Republicii Moldova, Legea nr.225-XV din 30.05.2003;
2. Codul de procedură penală al Republicii Moldova, Legea nr.122-XV din 14.03.2003;
3. Codul Penal al Republicii Moldova, Legea nr.985-XV din 18.04.2002;
4. Codul Civil al Republicii Moldova, Legea nr.1107-XV din 06.06.2002;
5. Codul contravențional al Republicii Moldova, Legea nr.218-XVI din 24.10.2008;
6. Codul administrativ al Republicii Moldova, Legea nr.116 din 19.07.2018;
7. Codul muncii al Republicii Moldova, Legea nr.154-XV din 28.03.2003;
8. Codul de executare al Republicii Moldova, Legea nr. 443-XV din 24.12.2004;
9. Legea privind organizarea judecătorească nr.514-XIII din 06.07.1995;
10. Legea cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public nr.158-XVI din 04.07.2008;
11. Legea privind accesul la informațiile de interes public nr.148 din 09.06.2023;
12. Legea privind protecția datelor cu caracter personal nr.133 din 08.07.2011;
13. Instrucțiunea cu privire la activitatea de evidență și documentare procesuală în judecătoria și curțile de apel, cu modificările aprobate prin Hotărârea Consiliului Superior al Magistraturii nr.121/11 din 19.03.2024;
14. Regulamentul privind modul de publicare a hotărârilor judecătorești pe portalul național al instanțelor de judecată și pe pagina web a Curții Supreme de Justiție, aprobat prin Hotărârea Consiliului Superior al Magistraturii nr.658/30 din 10 octombrie 2017;
15. Regulamentul privind modul de distribuire aleatorie a dosarelor pentru examinare în instanțele judecătorești, aprobat prin Hotărârea Consiliului Superior al Magistraturii nr.110/5 din 5.02.2013;
16. Regulamentul intern al Judecătoriei Chișinău, aprobat prin dispoziția președintelui interimar al Judecătoriei Chișinău nr.28 din 02.05.2024;
17. Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Direcției generalizare a practicii judiciare și relații cu publicul, aprobat prin dispoziția președintelui interimar al Judecătoriei Chișinău nr.28 din 02.05.2024;
18. Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Secției monitorizare și relații cu publicul din cadrul Direcției generalizare a practicii judiciare și relații cu publicul, aprobat prin dispoziția președintelui interimar al Judecătoriei Chișinău nr.28 din 02.05.2024.

Scopul procesului:

Asigurarea înregistrării corecte, examinării complete și soluționării în termen legal a petițiilor adresate Judecătoriei Chișinău, garantând respectarea drepturilor petiționarilor și transparența instituțională..

Subdiviziunea responsabilă: Secția monitorizare și relații cu publicul din cadrul Direcției generalizare a practicii judiciare și relații cu publicul.

Tipul procesului: Proces operațional.

Riscuri asociate:

- ✓ Riscul neidentificării complete a implicațiilor juridice asupra instanței → poate genera efecte negative neprevăzute.

- ✓ Riscul neînregistrării petiției în ziua primirii → poate atrage sancțiuni disciplinare.
- ✓ Riscul transmiterii eronate a petiției către executor → poate produce întârzieri și soluții neconforme.
- ✓ Riscul pierderii documentelor aferente → afectează trasabilitatea și probarea.
- ✓ Riscul încălcării confidențialității și protecției datelor personale → poate atrage răspundere juridică..

Măsurile de control:

- Înregistrarea imediată în RUIC la primire.
- Verificarea rezoluției și a repartizării corecte de către șeful secției.
- Monitorizarea termenelor de soluționare.
- Arhivarea fizică și electronică a documentelor.
- Respectarea procedurilor privind protecția datelor. proceselor-verbale de audiență conform normelor interne.

Intrări și ieșiri:

Intrări:

- ⇒ Petiții scrise (poștă, e-mail, depuse la ghișeu).
- ⇒ Documente și înscrisuri anexate.
- ⇒ **Ieșiri:**
- ⇒ Răspuns oficial la petiție (acceptare, respingere, informare).
- ⇒ Înregistrări în registrele interne (RUIC, Registrul DEDP).
- ⇒ Dosar arhivat.

Participanții procesului:

1. Expeditorul solicitării
2. Președintele instanței;
3. Șeful Direcției generalizare a practicii judiciare și relații cu publicul;
4. Șeful Secției monitorizare și relații cu publicul;
5. Specialistul principal din cadrul Secției monitorizare și relații cu publicul

Descrierea narativă a procesului

1. Expedierea petiției – Expeditorul transmite petiția către instanță prin poștă, e-mail sau fizic la ghișeu.
2. Recepționarea petiției – Specialistul din SMRP primește documentul.
3. Înregistrarea în RUIC – Aplicarea ștampilei și a numărului de înregistrare pe prima pagină.
4. Transmiterea pentru rezoluție – Specialistul din SMRP înaintează petiția președintelui instanței.
5. Aplicarea rezoluției – Președintele stabilește modul de soluționare și desemnează executorul.
6. Înregistrarea mențiunilor în RUIC privind executantul – Specialistul consemnează datele în registru.
7. Transmiterea către executor – Predarea petiției contra semnătură executorului desemnat.
8. Colectarea documentelor relevante – Executorul solicită date de la subdiviziunile instanței.
9. Studiarea documentelor și a cadrului normativ – Executorul analizează dosarul și legislația aplicabilă.

10. Executarea rezoluției și elaborarea proiectului de răspuns – Executorul redactează răspunsul.
11. Controlul proiectului de răspuns – Șeful secției verifică conținutul.
12. Semnarea răspunsului – Președintele instanței semnează documentul final.
13. Înregistrarea răspunsului în Registrul de ieșire – Specialistul aplică ștampila, data și numărul.
14. Pregătirea expedierii – Specialistul pregătește documentul pentru transmitere.
15. Expedierea răspunsului – Documentul este trimis solicitantului prin poștă, e-mail sau direct.
16. Informarea despre înregistrarea sau redirecționarea corespondenței – Comunicarea deciziei către solicitant, dacă este cazul.

Arhivarea dosarului – Petiția, răspunsul și documentele aferente sunt transmise la arhivă.

Nr. crt.	Acțiunea	Responsabil	Simbol BPMN
1	Expedierea petiției prin poștă, e-mail sau depunere la ghișeu	Expeditorul solicitării	
2	Recepționarea cererii	Specialist din SMRP	
3	Înregistrarea cererii în Registrul unic de intrare a corespondenței (RUIC), aplicarea ștampilei și numărului	Specialist din SMRP	
4	Informarea despre înregistrarea sau redirecționarea corespondenței	Specialist din SMRP	
5	Aplicarea rezoluției privind acceptarea, respingerea sau redirecționarea cererii	Președintele instanței	
6	Înregistrarea mențiunilor în RUIC privind executantul solicitării	Specialist din SMRP	
7	Transmiterea contra semnătură pentru înregistrare și repartizare către executor	Specialist din SMRP	
8	Înregistrarea mențiunilor în Registrul DEDP de evidență și control al cererilor privind executantul solicitării și aplicarea Rezoluției	Șeful Secției monitorizare și relații cu publicul	
9	Colectarea/interpelarea de la subdiviziunile structurale ale instanței judecătorești a documentelor și informațiilor	Executor desemnat din SMRP	
10	Studierea documentelor și informațiilor relevante, cât și cadrul normativ pertinent aplicabil examinării solicitării	Executor desemnat din SMRP	

11	Executarea rezoluției cu elaborarea răspunsului de respingere a cererii de audiență	Executor desemnat din SMRP	
12	Controlul proiectului de răspuns	Șeful Secției monitorizare și relații cu publicul	
13	Controlul proiectului de răspuns	Șeful Direcției generalizare a practicii judiciare și relații cu publicul	
14	Semnarea răspunsului	Președintele instanței	
15	Înregistrarea răspunsului în Registrul de ieșire, aplicarea ștampilei, datei și numărului de ieșire	Specialist din SMRP	
16	Expedierea răspunsului către solicitant	Specialist din SMRP	
17	Perfectarea dosarului privind audiența (cerere, proces-verbal, corespondență aferentă)	Specialist desemnat din SMRP	

Descrierea grafică a procesului Înregistrarea, examinarea cererilor de audiență – desfășurarea audienței





