

Monitorizarea politicilor anticorupție în autoritățile publice centrale: Sistemul de petiționare

Ianina Spinei

Chișinău, 2020

Acest raport a fost elaborat de Transparency International – Moldova în cadrul proiectului „Monitorizarea politicilor anticorupție în autoritățile publice centrale”, susținut de National Endowment for Democracy. Concluziile și recomandările expuse aparțin autorilor nu reflectă neapărat opinia finanțatorului.

Introducere

Prezentul raport Transparency International – Moldova cuprinde rezultatele monitorizării politicii anticorupție: **Sistemul de petiționare**. Activitățile de monitorizare sunt parte a unui proiect susținut financiar de National Endowment for Democracy, **cu scopul** de a analiza cum autoritățile publice centrale (APC) aplică politicile anticorupție prevăzute în Convenția ONU Împotriva Corupției (UNCAC)¹, a identifica eventuale probleme și formula propuneri de îmbunătățire a politicilor.

Subiecți ai monitorizării sunt 12 APC, inclusiv 4 entități din subordine cu risc sporit de corupție:

- Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene (MAEIE),
- Ministerul Afacerilor Interne (MAI),
- Ministerul Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului (MADRM),
- Ministerul Economiei și Infrastructurii (MEI),
- Ministerul Educației, Culturii și Cercetării (MECC),
- Ministerul Finanțelor (MF),
- Ministerul Justiției (MJ),
- Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale (MSMPS),
- Agenția Proprietății Publice (APP),
- Serviciul Fiscal de Stat (SFS),
- Serviciul Vamal (SV),
- Poliția de Frontieră (PF).

Monitorizarea a fost efectuată în iulie – septembrie 2020, **perioada de referință**: anii 2018-2019.

Repere metodologice: în cadrul monitorizării au fost solicitate informații oficiale privind funcționarea sistemului de petiționare de la APC monitorizate² și Cancelaria de Stat; analizate datele de pe paginile web ale APC referitoare la depunerea petițiilor și primirea în audiență, utilizată tehnica clientului misterios, confruntate informațiile din diferite surse. De asemenea, au fost completate *tabele de sinteză*, care reflectă starea curentă în aplicarea politicii, includ constatări și propuneri individuale de îmbunătățire a situației, precum și întocmit un *clasament al APC privind aplicarea politicii*.³ Monitorizarea a fost efectuată în iulie – septembrie 2020. Perioada de referință – anii 2018-2019.

Cadrul legal relevant: Constituția Republicii Moldova din 29.07.94⁴, Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/19.07.2018 (CA 116/2018)⁵; Codul civil al Republicii Moldova nr.1107 din 06.06.2002 (CC 1107/2002)⁶, Codul penal nr. 985 din 18.04.2002 (CP 985/2002)⁷; Legea nr. 158 din 04.07.2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public (Legea 158/2008)⁸; Codul contravențional nr. 218

¹ Monitorizarea cuprinde politicile UNCAC: asigurarea accesului la informații prin paginile web; asigurarea transparenței decizionale; declararea averilor și intereselor personale; etica și meritocrația; tratarea conflictelor de interese; asigurarea funcționării sistemului de petiționare..

² Ministerul Justiției (MJ); Ministerul Finanțelor (MF); Ministerul Economiei și Infrastructurii (MEI); Ministerul Afacerilor Interne (MAI); Ministerul Educației, Culturii și Cercetării (MECC); Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene (MAEIE); Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale (MSMPS); Ministerul Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului (MADRM); Serviciul Fiscal de Stat (SFS); Serviciul Vamal (SV); Agenția Proprietății Publice (APP); Poliția de Frontieră (PF).

³ Scorurile au fost atribuite în funcție de relevanța și complexitatea răspunsurilor APC, la o scară de la 0 până la 4, unde „0” semnifică neaplicarea politicii/neoferirea răspunsului, iar 4 – prezentarea unor informații relevante, complete care confirmă aplicarea politicii.

⁴ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=111918&lang=ro#

⁵ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=122610&lang=ro#

⁶ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=112573&lang=ro#

⁷ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=122429&lang=ro#

⁸ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=120077&lang=ro#

din 24.10.2008 (CC 218/2008)⁹; Hotărârea Guvernului nr. 463 din 02.10.2019 cu privire la organizarea audienței (HG 463/2019)¹⁰; Hotărârea Guvernului nr. 208 din 31.03.1995 pentru aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova (HG 208/1995)¹¹, Hotărârea Guvernului nr. 188 din 03.04.2012 privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet (HG 188/2012).¹²

Aspecte-cheie ale cadrului legal

Conducătorii entităților publice sunt responsabili de buna organizare și funcționare a sistemului de petiționare, urmând să întreprindă în acest scop o serie de măsuri, inclusiv:

- să asigure existența și aplicarea unui mecanism intern de funcționare a sistemului (regulament privind evidența, examinarea petițiilor și primirea persoanelor în audiență; subdiviziuni/persoane responsabile);
- să informeze publicul despre modul de exercitare a dreptului la petiționare (inclusiv prin intermediul paginii web, panourilor de informare ș.a.);
- să organizeze instruirea/familiarizarea funcționarilor cu prevederile cadrului legal din domeniu;
- să organizeze controlul asupra funcționării sistemului de petiționare, să analizeze periodic situația privind examinarea și soluționarea petițiilor și primirea în audiență a persoanelor;
- să prevină utilizarea abuzivă a sistemului de petiționare și să asigure protecția petiționarilor, iar în cazul identificării abaterilor/abuzurilor să întreprindă măsuri pentru a responsabiliza persoanele vinovate;
- să asigure transparența aplicării politicii, eventual prin publicarea rapoartelor/notelor informative pe pagina web a entității.

Codul administrativ 116/2018 stabilește o serie de exigențe pentru autoritățile publice ce țin de înregistrarea, evidența și soluționarea petițiilor, o obligație primară fiind instituirea unei subdiviziuni/desemnarea unei persoane responsabilă de relațiile cu publicul, în atribuțiile căreia intră inclusiv:

- primirea și înregistrarea petițiilor;
- transmiterea petițiilor spre soluționare subdiviziunilor de specialitate, cu indicarea termenului de expediere a răspunsului, pentru ca petiționarul să primească răspunsul în termenul legal;
- expedierea răspunsurilor petiționarilor; clasificarea și arhivarea petițiilor.

Potrivit aceluiași Cod, atribuțiile, organizarea și funcționarea subdiviziunii/persoanei responsabile urmează a fi stabilite printr-un regulament intern de activitate a autorității publice respective.¹³

Codul obligă autoritățile publice să asigure buna organizare și desfășurare a procedurii administrative; primirea, înregistrarea și soluționarea petițiilor, precum și legalitatea deciziilor și comunicarea lor în termen legal.¹⁴

Autoritățile publice trebuie să primească și să înregistreze imediat petiția sau alte documente depuse în cadrul procedurii administrative, nefiind în drept să refuze primirea lor doar din motiv că nu se consideră competente sau pentru că ar considera petiția ca fiind inadmisibilă sau neîntemeiată.¹⁵ În cazul depunerii petițiilor sau a altor documente la sediul autorității publice, subdiviziunea responsabilă de relațiile cu publicul trebuie să elibereze dovada înregistrării lor. Petițiile depuse în scris sau prin fax se consideră a fi depuse odată cu înregistrarea lor în cadrul autorității publice. În cazul petițiilor/documentelor depuse în formă electronică, autoritatea publică este obligată să comunice în cel mult 2 zile, prin aceleași mijloace, numărul de înregistrare

⁹ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=122585&lang=ro#

¹⁰ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=117658&lang=ro

¹¹ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=15956&lang=ro

¹² https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=103186&lang=ro#

¹³ Art. 66 din Codul administrativ.

¹⁴ Art. 68 din Codul administrativ.

¹⁵ Art. 73 din Codul administrativ.

al petiției. Codul prevede că petițiile pot fi formulate și verbal, în cadrul programului de audiență cu publicul, acestea urmând a fi consemnate într-un proces-verbal și înregistrate de subdiviziunea sau persoana responsabilă de relațiile cu publicul.

În contextul utilizării mijloacelor electronice, autoritățile publice sunt obligate să ofere posibilitatea depunerii petițiilor on-line prin intermediul propriilor pagini web, iar petiționarul să primească automat dovada de înregistrare. Totodată, pentru a asigura celeritatea exercitării dreptului de petiționare, autoritățile publice pot oferi petiționarilor formulare de cereri, atât în format electronic, prin intermediul paginilor web, cât și în format tipărit, prin subdiviziunea/persoana responsabilă de relațiile cu publicul.¹⁶

Codul administrativ stipulează că angajații autorităților publice sunt obligați să soluționeze numai petițiile care le sunt repartizate, fiindu-le interzis să le primească direct de la petiționari sau să intervină în soluționarea acestora în afara cadrului legal (încălcarea acestor dispoziții constituie abatere disciplinară).

În ce privește termenul general de examinare a petițiilor, acesta este de 30 de zile, dacă legea nu prevede altfel. Termenul poate fi prelungit cu cel mult 15 zile din motive justificate, fapt despre care trebuie să i se comunice petiționarului.

Prin **Hotărârea Guvernului 208/1995**¹⁷ au fost aprobate *Instrucțiunile privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice*, obligatorii pentru autoritățile administrației publice centrale și locale. Documentul stabilește un mod unic de ținere a lucrărilor de secretariat privind evidența și examinarea petițiilor persoanelor fizic și juridice, precum și efectuarea controlului asupra examinării petițiilor și primirii în audiență a persoanelor, stipulând o serie de cerințe, inclusiv:

- evidența, examinarea petițiilor, controlul asupra soluționării și păstrării lor, organizarea audienței petiționarilor trebuie puse în sarcina cancelariei, secretarului sau persoanei desemnate;
- lucrările de secretariat aferente petițiilor trebuie ținute separat de alte lucrări de secretariat;
- petițiile primite trebuie înregistrate în aceeași zi pe fișe de evidență și control, petițiile înregistrate - transmise spre examinare conducerii în ziua în care au fost primite;
- petițiile electronice se iau sub un control special, petițiile prezentate în audiență sunt înregistrate și examinate în modul stabilit;
- petițiile se transmit spre soluționare în baza autorizației conducătorului doar de către persoana responsabilă, cu indicarea executorilor în fișele de evidență și control. Transmiterea petițiilor dintr-o subdiviziune interioară în alta se efectuează doar cu autorizația conducătorului;
- toate datele privind examinarea petiției (amânarea termenelor, interpelarea suplimentară, înștiințarea executorului, data și indicele răspunsului etc.) trebuie incluse în fișa de evidență și control;
- controlul examinării în termen a petițiilor trebuie pus în sarcina funcționarilor desemnați, obligați să asigure examinarea exhaustivă, reglementară și în termen a petițiilor și executarea deciziilor luate în legătură cu acestea;
- responsabilii de efectuarea controlului trebuie să avertizeze executorii, cu o săptămână înaintea expirării termenului, despre necesitatea prezentării rezultatelor. De asemenea, responsabilii trebuie să comunice săptămânal conducerii date privind nerespectarea termenelor de examinare a petițiilor;
- petițiile examinate, toate materialele pentru constituirea dosarelor se restituie responsabililor de ținerea lucrărilor de secretariat, cel târziu a doua zi după examinare. Constituirea și păstrarea dosarelor de către executori este interzisă;
- programul de audiență trebuie coordonat cu conducătorul entității și afișat într-un loc accesibil petiționarilor;

¹⁶ Art. 75 din Codul administrativ.

¹⁷ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=15956&lang=ro

- evidența audiențelor petiționarilor și a cererilor, expuse verbal de aceștia, se ține pe fișele de evidență și control și în sistemul informațional automatizat;
- conducătorii entităților, subdiviziunilor interioare și lucrătorii aparatului de conducere sunt obligați să asigure integritatea documentelor cu privire la examinarea petițiilor;
- conducătorii entităților trebuie să analizeze sistematic tematica petițiilor, să generalizeze rezultatele examinării acestora, să ia măsuri pentru a înlătura cauzele și condițiile care generează petiții întemeiate;
- persoanele responsabile de ținerea lucrărilor de secretariat privind petițiile vor pregăti materialele pentru analiză și generalizare, le vor sistematiza sub formă de informații analitice și le vor prezenta conducătorilor de două ori pe an (nu mai târziu de 20 iulie și 20 ianuarie).
- ministerele, departamentele, instituțiile de stat, autoritățile administrației publice locale trebuie să organizeze și controleze sistematic lucrul cu petițiile și audiența în organele din subordine/teritoriu, să adopte decizii vizând înlăturarea neajunsurilor și îmbunătățirea acestei activități.

Hotărârea Guvernului 463/2019 cu privire la organizarea audienței stabilește că miniștrii și conducătorii altor autorități administrative centrale, precum și conducătorii și adjuncții conducătorilor subdiviziunilor structurale primesc persoane în audiență în *a treia zi de vineri a lunii*. Totodată, conducătorii ministerelor, altor autorități administrative centrale și autorităților din subordinea ministerelor trebuie:

- să țină sub control strict evidența și examinarea petițiilor, precum și respectarea programului de audiență;
- să ia sistematic în dezbateri rezultatele examinării petițiilor și primirii persoanelor în audiență, prezentând Guvernului anual, până la data de 20 ianuarie, informația pentru anul gestionar.

Hotărârea Guvernului 188/2012 privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet stipulează că autoritățile administrației publice trebuie să ofere, prin intermediul paginii web, posibilitatea de interpelare a conducerii autorității, cu respectarea procedurii de petiționare stabilite de legislația în vigoare.¹⁸ De asemenea, documentul prevede că pagina web trebuie să includă informații despre orele de primire în audiență a cetățenilor și datele necesare privind modul de depunere a petițiilor.¹⁹

Privitor la cadrul legal din domeniu este de remarcat că, urmare a adoptării Codului administrativ și abrogării legilor cu privire la petiționare, contenciosului administrativ, reglementările au devenit complexe și greu de înțeles pentru cetățenii simpli²⁰, ceea ce face necesară elaborarea unui ghid pentru cetățeni care i-ar ajuta să-și exercite și apere dreptul la petiționare. De asemenea, urmează a fi revizuită/actualizată Instrucțiunea cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat privind petițiile aprobată prin HG 208/1995.

Răspunderea pentru încălcarea legislației din domeniu poate fi, după caz, disciplinară, contravențională, civilă sau penală (a se vedea, în speță, Legea cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public nr.158/2008, *art. 58 Sancțiunile disciplinare*; Codul civil, *art. 2006 Răspunderea pentru prejudiciul cauzat de o autoritate publică sau de o persoană cu funcție de răspundere*; Codul contravențional, *art. 71 Încălcarea legislației privind accesul la informație și cu privire la petiționare*; Codul penal, *art. 327 Abuzul de putere sau abuzul de serviciu, art. 328 Excesul de putere sau depășirea atribuțiilor de serviciu, art. 329 Neglijența în serviciu*).

Pornind de la cele sus-menționate, în cadrul monitorizării s-a ținut cont de următoarele aspecte: existența unor reguli/proceduri interne ce țin de evidența, examinarea petițiilor, primirea în audiență; aplicarea în practică a regulilor respective; controlul asupra examinării petițiilor și primirii în audiență; identificarea și sancționarea

¹⁸ Punctul 10 (4) din Regulamentul cu privire la paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet aprobat prin HG 188/2012.

¹⁹ Punctul 15 (9) din Regulament.

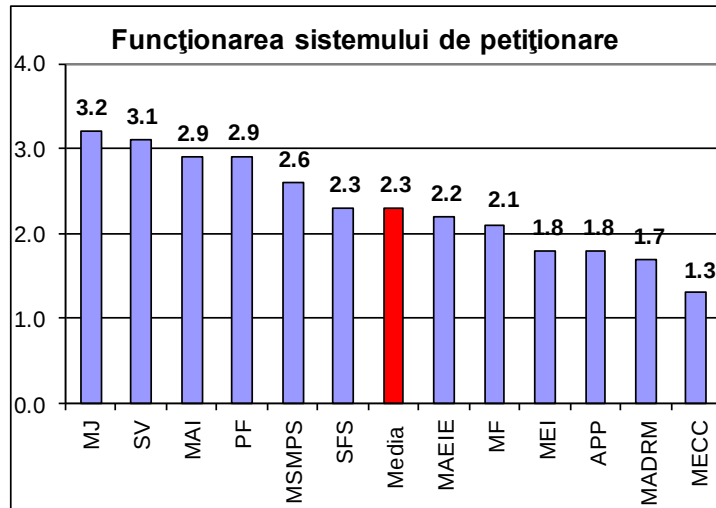
²⁰ Spre ex., urmare a abrogării Legii 190/94, nu mai există prevederi exprese despre drepturile petiționarilor să-și expună personal argumentele și/sau prezinte materiale suplimentare instituției/persoanei care examinează petiția, să ia cunoștință de materialele examinării; prevederile despre răspunderea pentru încălcarea legislației sunt dispersate în diferite legi, fiind dificil de găsit sancțiunile pentru refuzul neîntemeiat de a examina petiția sau târăgănarea examinării ei, adoptarea unor decizii ce contravin legislației, divulgarea informațiilor privind viața personală a petiționarului contra voinței lui, persecutarea petiționarului ș.a..

încălcărilor; transparența funcționării sistemului de petiționare; instruirea funcționarilor în domeniul petiționării; informarea cetățenilor despre modul depunerii, examinării petițiilor și primirii în audiență.

Constatări

Rezultatele monitorizării atestă că entitățile publice au întreprins măsuri pentru aplicarea politicii, rezultate mai bune fiind la MJ (3,2 puncte), SV (3,1), MAI și PF (câte 2,9), mai slabe – la MADRM (1,7), MECC (1,3), scorul mediu – 2,3 puncte.

Cu toate acestea, în domeniu există o serie de probleme. Cadrul legal revizuit în 2018 este complex și dificil de înțeles pentru cetățenii simpli, instrucțiunea privind ținerea lucrărilor de secretariat privind petițiile – învechită și lacunară. Managementul sistemului de petiționare lasă de dorit, având în vedere, în special, lipsa/neactualizarea actelor interne privind lucrul cu petițiile; controlul insuficient asupra ținerii lucrărilor de secretariat privind petițiile și asupra legalității examinării acestora; neaplicarea sancțiunilor pentru abaterile admise; nepublicarea rapoartelor privind examinarea petițiilor și primirea în audiență; instruirea insuficientă a personalului abilitat cu evidența și examinarea petițiilor. Entitățile remarcă probleme în funcționarea sistemelor informaționale în baza cărora țin evidența petițiilor. Modalitățile de petiționare online sunt valorificate insuficient.



Tabelele de sinteză care reflectă starea curentă în aplicarea politicii, constatările și propunerile individuale de îmbunătățire a situației în APC, sunt anexate la raport.

1. Reguli interne privind evidența înregistrării, examinării petițiilor și primirii în audiență

Deși organizarea și funcționarea subdiviziunii responsabile de lucrul cu petițiile urmează a fi stabilite printr-un regulament intern, doar 2/3 din entitățile monitorizate au relatat despre existența unor asemenea regulamente (MAEIE, MAI, MADRM, MEI, MECC, MF, SFS, PF), regulamentele nu sunt, de regulă, actualizate, conțin referințe la Legea cu privire la petiționare, abrogată odată cu intrarea în vigoare a Codului administrativ 116/2018.²¹ Celelalte entități (MSMPS, MJ, SV, APP) au remarcat că se conduc de prevederile Codului administrativ 116/2018, HG 463/2019, HG 208/1995, nefiind clar dacă dispun de acte normative interne.

Doar trei entități au oferit copiile regulamentelor în baza cărora țin evidența, efectuează controlul petițiilor și primirea persoanelor în audiență (PF, MADRM, MEI), PF prezentând un document elaborat în baza Codului administrativ.

Practici APC – Poliția de Frontieră	În PF, prin Ordinului nr. 475 din 10.07.2019 fost aprobată Procedura de sistem „Examinarea petițiilor” care stabilește modul de recepționare și evidență a petițiilor, examinarea și oferirea răspunsurilor, informarea publicului privind exercitarea dreptului la petiționare, prevenirea utilizării abuzive a sistemului de petiționare, analiza funcționării sistemului și asigurarea transparenței, colaborarea cu petiționarul și cu alte autorități sau instituții în legătură cu problemele expuse în petiții. Sunt de reținut, în special, următoarele momente: Controlul intern al respectării legislației la recepționarea și evidența petițiilor este pus în sarcina șefului subdiviziunilor de secretariat. Controlul intern al respectării legislației privind modul de examinare și
--	--

²¹ Regulamentele MADRM, MEI, MAEIE, MECC, MF, MAI (MAI a relatat că un document actualizat va fi aprobat până la finele anului 2020).

	<i>soluționare a petițiilor</i> se realizează prin coordonarea obligatorie a răspunsului la petiție de către conducătorul subdiviziunilor cărora prin competență le-au fost repartizate spre examinare petițiile, urmare a examinării petiției de executor. <i>Transparența funcționării sistemului de petiționare</i> se asigură prin plasarea informației pe pagina web (datele de contact ale instituției; modalitatea depunerii petiției; programul de audiență) și prin afișarea datelor despre modul de funcționare a sistemului de petiționare pe panourile de informații în spațiile accesibile publicului. <i>Analiza activității privind funcționarea sistemului de petiționare.</i> Responsabilii de evidența petițiilor, în comun cu responsabilii de controlul funcționării sistemului de petiționare își vor analiza activitatea pentru generalizarea rezultatelor monitorizării petițiilor parvenite, examinării și soluționării acestora. Responsabilii de ținerea lucrărilor de secretariat privind petițiile vor pregăti materialele necesare analizei și generalizării, le vor sistematiza în informații analitice. Rezultatele analizei vor fi prezentate conducerii pentru luarea măsurilor de înlăturare a cauzelor și condițiilor care generează revendicări intemeiate, precum și pentru lichidarea neajunsurilor în activitatea sistemului.
--	---

În context, se recomandă elaborarea/actualizarea documentelor interne ce țin de lucrul cu petițiile și primirea în audiență în conformitate cu prevederile Codului administrativ. Ar fi oportună plasarea acestor documente pe pagina web a entităților la rubrica *Acte normative* sau *Petiții/Audiență*, pentru a facilita accesul la ele a petiționarilor, precum și pentru a permite eventualul schimb de experiență cu alte autorități publice.

2. Instruirea funcționarilor în domeniul petiționării

Deși în 2018 au intervenit modificări în legislația în domeniul petiționării (adoptat Codul administrativ 116/2018, abrogate legile cu privire la petiționare 190/94 și contenciosului administrativ 793/2000), fiind necesară familiarizarea funcționarilor cu noile prevederi legale, doar 60% din entitățile monitorizate au informat despre atare instruiți (MAI, MADRM, MJ, MSMPS, SFS, SV, PF). Alte autorități - MAEIE, MEI, MECC, MF au relatat că instruiți la acest subiect n-au fost organizate, iar APP n-a răspuns la întrebare. Informații complete despre instruiți (ex., ordinele în baza cărora au fost organizate instruirile, numărul persoanelor instruite, prestatorul serviciului de instruire) au fost oferite de MJ, SFS, SV, PF.

3. Înregistrarea, examinarea petițiilor și primirea în audiență

Toate entitățile monitorizate țin evidența petițiilor în baza sistemelor informaționale automatizate (SIA) e-Management a documentelor sau e-Petiții, oferind, în mare parte, informații despre petițiile înregistrate, examinate și despre primirea persoanelor în audiență.

Înregistrarea petițiilor. Potrivit informațiilor prezentate, pe parcursul 2018-2019 entitățile monitorizate au primit și înregistrat 52864 petiții, inclusiv 332 petiții repetate (0,6% din totalul petițiilor înregistrate), 377 petiții anonime (0,7%) (*Anexa 1 – Tabel de sinteză, pagina Statistici*).

În profilul entităților, o pondere mai înaltă a *petițiilor repetate* se atestă la MECC (în medie pe 2018-2019 – 3,6% din totalul petițiilor înregistrate) și PF (5,3%), eventual acestea au fost expediate în speranța soluționării problemelor după frecvențele schimbări ale guvernărilor din această perioadă. Trezește îngrijorare ponderea înaltă a petițiilor anonime la MECC, în 2018-2019 aceasta a constituit în medie cca 15%.

Deși majoritatea entităților monitorizate oferă posibilitatea depunerii petițiilor online, inclusiv prin intermediul paginilor web, doar 4,4% din totalul petițiilor sunt electronice.²²

Entitățile publice utilizează diferite SIA de management al documentelor/petițiilor, însă unele informații statistice sunt și acum colectate și generalizate manual. Nu există un sistem de indicatori care ar permite

²² Cele mai multe petiții electronice au fost înregistrate la SV (în medie, cca 41% din petițiile înregistrate în 2018-2019) și APP (100% din petițiile înregistrate în 2019).

generalizarea situației privind lucrul cu petițiile în entitățile publice, compararea stării de lucru în diferite entități sau în subdiviziunile unei entități publice. În acest sens, este necesară modernizarea SIA existent/te sau, eventual, elaborarea unui SIA nou (cu suportul Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică sau/și a donatorilor străini, și cu respectarea prevederilor legale ce țin de funcționarea și utilizarea unor atare sisteme (concept tehnic, regulament, politici de asigurare a protecției datelor cu caracter personal). Sistemul ar trebui să permită generarea diferitor tipuri de dări de seamă, inclusiv în profilul entităților din subordine (de ex., tipurile petițiilor primite/examinate, categoriile petiționarilor, timpul examinării petițiilor, modul soluționării, sancțiuni aplicate etc.). Sistemul ar trebui să ofere și petiționarilor posibilitatea de a vizualiza etapele procesului de examinare a petiției, funcționarii responsabili de examinarea petițiilor, soluționarea lor etc.

Examinarea petițiilor. În 2018-2019 în entitățile monitorizate au fost examinate 48249 petiții, din ele circa 6% – cu depășirea termenului. Cei mai înalți indici ai petițiilor examinate cu depășirea termenilor se atestă la MSMPS (în medie pe 2018-2019 – 17,7% din totalul petițiilor examinate), MECC (15,7%), MJ (10,6%), MF (9,7%), MEI (17,7% în 2018). Este de remarcat că în entitățile enunțate n-au fost aplicate careva sancțiuni pentru neexaminarea în termen a petițiilor.

Primirea în audiență. Potrivit datelor oferite de entități, pe parcursul 2018-2019 au fost înregistrate în audiență 2747 persoane²³, primite în audiență - 3379 persoane²⁴. 4/5 din entitățile monitorizate țin evidența audienței persoanelor (MAI, MAEIE²⁵, MF, MJ, SFS, SV, PF, APP, MSMPS, MEI²⁶), iar MADRM și MECC au menționat că *nu țin evidența/nu duc statistica* acestor informații. De reținut că APP a informat despre *numărul mediu lunar* al persoanelor înscrise și primite în audiență, de aici am putea presupune că în această perioadă entitatea n-a ținut, eventual temporar, evidența/registrul audienței persoanelor.

Marea parte a entităților care țin evidența audiențelor au informat despre audierea tuturor persoanelor programate²⁷, excepție fiind MSMPS (în 2018 au fost primiți în audiență 30% din cei programați, în 2019 – 68,6%), SV (2018 – 76,7%, 2019 – 87,1%) și MJ (2018 – 86,3 și 93,4%).

În acest context MADRM și MECC urmează să asigure evidența persoanelor înscrise și primite în audiență, inclusiv pe fișele de evidență și control și în sistemul informațional utilizat. De asemenea, entităților monitorizate li se recomandă să includă în regulamentele interne care reglementează lucrul cu petițiile un compartiment aparte privitor la organizarea audienței persoanelor, implicit evidența acestora.

4. Controlul examinării petițiilor și primirii în audiență

Potrivit legislației, autoritățile publice trebuie să asigure primirea, înregistrarea, soluționarea petițiilor, precum și **legalitatea deciziilor luate**. În acest sens, conducătorii entităților publice au obligația de a analiza sistematic tematica petițiilor, generaliza rezultatele examinării acestora, lua măsuri pentru a înlătura cauzele și condițiile care generează petiții întemeiate. Surse de informații pentru conducători sunt, în special, rezultatele controalelor efectuate de responsabilii de ținerea lucrărilor de secretariat privind petițiile și informațiile analitice elaborate de către aceștia²⁸, datele oferite de conducătorii subdiviziunilor cărora prin competență le-au fost repartizate spre examinare petiții²⁹, rezultatele auditurilor interne.

²³ MAEIE n-a oferit numărul persoanelor înscrise în audiență.

²⁴ În unele entități, de ex., MAI efectiv au fost primite în audiență mai multe persoane decât s-au programat, inclusiv în timpul deplasărilor conducătorilor în teritoriu.

²⁵ Deși ministerul a prezentat numărul persoanelor primite în audiență, numărul celor înregistrate pentru audiență n-a fost oferit.

²⁶ MEI a relatat că în această perioadă *n-au fost persoane înscrise în audiență*.

²⁷ Potrivit datelor oferite, pe parcursul 2018-2019, în audiență în entitățile monitorizate au fost înregistrate 2747 persoane (MAEIE n-a oferit date privind persoanele înscrise în audiență), primite în audiență - 3379 persoane.

²⁸ Persoanele responsabile urmează să asigure examinarea exhaustivă, reglementară și în termen a petițiilor și executarea deciziilor luate; să avertizeze executorii, cu o săptămână înaintea expirării termenului, despre necesitatea prezentării rezultatelor; să comunice săptămânal conducerii date privind nerespectarea termenelor de examinare a petițiilor; să pregătească informații analitice și să le prezinte conducătorilor de două ori pe an (nu mai târziu de 20 iulie și 20 ianuarie).

²⁹ Aceștia trebuie să coordoneze răspunsul la petiție formulat de persoana care a examinat petiția/executor.

Fiind solicitate să informeze dacă au efectuat controlul examinării petițiilor și primirii în audiență, doar cca 40% din entitățile monitorizate au confirmat efectuarea (MJ, MAI, SV, MAEIE, MSMPS), celelalte – susțin că n-au efectuat careva controale (MADRM, MECC, MEI, MF, SFS, PF) sau n-au oferit răspuns (AAP). Din conținutul unor răspunsuri precum că entitatea *n-a efectuat controlul, dar a monitorizat procesul examinării/realizării petițiilor, n-a fost supusă verificărilor*, am putea presupune că unele entități interpretează eronat cerințele de efectuare a controlului asupra examinării și soluționării petițiilor, inclusiv din cauza prevederilor lacunare și învechite ale Instrucțiunii privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice.

De remarcat că MJ și SV au relatat și despre efectuarea unor misiuni de audit intern privind funcționarea sistemului de petiționare, oferind raportul de audit sau un extras din acesta (detalii - în următorul tabelul).

APC	Misiuni de audit intern privind funcționarea sistemului de petiționare (<i>descriere succintă</i>)
SV	În 2019 efectuată misiunea de audit "Evaluarea procesului de reprezentare a intereselor SV" (auditată perioada 2018 - sem. I 2019), unul din obiective - evaluarea procesului de examinare a petițiilor. SV a oferit un extras din constatările auditului, în el fiind reflectate rezultatele verificării <i>Registrului petițiilor</i> și examinării a 90 petiții la care în registru, la rubrica executare, nu se conțineau mențiuni. <i>Printre abateri:</i> depășiri ale termenului de examinare a petițiilor (0,62% din totalul petițiilor înregistrate), neprezentarea actelor confirmative privind soluționarea petițiilor (2,6%). Cauze: petițiile repartizate tardiv către executori; evidența petițiilor nu este ținută în SIA de gestiune a documentelor, ce ar permite atenționarea despre finalizarea termenului de executare; proiectul răspunsului la petiții este elaborat în termen, dar aprobarea finală – după expirarea acestuia. <i>Printre recomandări:</i> înregistrarea petițiilor în SIA „E-Management”, includerea în rapoartele săptămânale a datelor privind nerespectarea termenelor de examinare a petițiilor, completarea procedurilor interne ale SV.
MJ	În 2018 efectuată misiunea de audit „Evaluarea sistemelor de informare și comunicare internă și externă”. Scopul: verificarea respectării cadrului legal ce ține de sistemul de petiționare, a politicilor și procedurilor aplicate, creșterea eficienței activităților. Au fost evaluate procesul de înregistrare și evidență a petițiilor, modul de organizare a audienței, identificate abateri, formulate recomandări. <i>Printre abateri:</i> neprezentarea rapoartelor săptămânale despre nerespectarea termenelor de examinare a petițiilor; neprezentarea de 2 ori pe an a analizelor privind recepționarea/examinarea petițiilor; neactualizarea datelor de pe web privind primirea în audiență. <i>Printre recomandări:</i> asigurarea respectării cerințelor de prezentare a rapoartelor săptămânale despre nerespectarea termenelor de examinare a petițiilor, a analizelor semestriale privind recepționarea și examinarea petițiilor, aprobarea unui program al audienței cetățenilor, rectificarea erorilor de pe web a conform ultimelor modificări în activitatea instituției.

În ce privește **identificarea și sancționarea încălcărilor**, doar o singură entitate - MAI a informat despre abateri identificate și sancțiuni aplicate în 2019³⁰, APP – n-a răspuns la întrebare, iar celelalte entități au relatat că abateri n-au fost, respectiv nu s-au aplicat sancțiuni (MAEIE, MADRM, MEI, MECC, MF³¹, MJ, MSMPS, SFS, SV, PF). Deși într-o serie de autorități se atestă indici înalți ai petițiilor examinate cu depășirea termenului (MSMPS, MECC, MJ, MF)³² și, urmare a misiunilor de audit intern, identificate abateri de la prevederile legale (SV, MJ)³³, în entitățile enunțate n-au fost luate careva măsuri de sancționare a persoanelor responsabile.

Lipsa controlului cuvenit asupra funcționării sistemului de petiționare trezește îngrijorare, întrucât eventualele abateri, inclusiv nerespectarea termenilor de examinare a petițiilor, examinarea petițiilor în situații de conflicte de interese, divulgarea informațiilor privind viața personală a petiționarilor contrar voinței acestora,

³⁰ Potrivit MAI, în 2019 au fost identificate 16 încălcări, sancționați 16 funcționari, inclusiv 2 - sancționați disciplinar, 9 – redus sporul de performanță, 4 – angajați atenționați, 1 – întocmit proces-verbal.

³¹ Potrivit MF, în 2018 - 2019 n-au fost sancționați funcționari în legătură cu încălcarea legislației privind petiționarea.

³² Pondere petițiilor examinate cu depășirea termenului constituie, în medie pe 2018-2019, la MSMPS – cca 17,7%, MECC – 15,7%, la MJ – 10,6%, la MF – 9,7%.

³³ Misiunile de audit au acoperit perioada de referință (2018- 2019) sau, cel puțin, o parte din aceasta.

persecutarea petiționarilor ș.a. ar putea rămâne neidentificate și nesanctionate, iar drepturile petiționarilor - neprotejate. În acest context conducătorii entităților publice trebuie să organizeze efectuarea controlului asupra examinării petițiilor și primirii în audiență (inclusiv comunicarea săptămânală către conducere a datelor despre nerespectarea termenelor de examinare a petițiilor, prezentarea semestrială a informațiilor privind examinarea petițiilor și primirea în audiență); să dispună, după caz, realizarea misiunilor de audit intern privind funcționarea sistemului de petiționare; să analizeze sistematic situația din domeniu, și în cazul identificării abaterilor – să responsabilizeze persoanele vinovate.

5. Rapoarte privind examinarea petițiilor și primirea în audiență, transparența acestora

Având în vedere că responsabili de ținerea lucrărilor de secretariat privind petițiile trebuie să perfecteze informații analitice privind evidența, examinarea petițiilor și primirea în audiență și să le prezinte conducerii semestrial (nu mai târziu de 20 iulie și 20 ianuarie), entitățile monitorizate au fost solicitate să răspundă dacă perfectează atare rapoarte, precum și să ofere copiile/link-urile unde acestea ar putea fi vizualizate. Doar jumătate din entitățile monitorizate (MAEIE, MAI, MSMPS, MJ, SV, PF) au informat despre elaborarea rapoartelor, unele din ele menționând că le prezintă semestrial la Cancelaria de Stat, 1/3 din entități – că n-au elaborat asemenea rapoarte (MADRM, MEI, MF, SFS), iar APP și MECC n-au răspuns la întrebare. Entitățile care susțin că au elaborat rapoarte nu le-au făcut publice/nu le-au plasat pe pagina web.

De remarcat că SV s-a referit în acest context la Raportul misiunii de audit intern efectuată în 2019, document diferit de cel ce trebuie prezentat semestrial conducerii entității. SFS, deși a informat că n-a perfectat atare rapoarte, are pe pagina web informații succinte despre examinarea petițiilor, inclusiv sancțiunile aplicate pentru încălcări.³⁴

În context autoritățile trebuie să respecte cerințele de elaborare și prezentare conducerii, semestrial, a informațiilor/rapoartelor privind examinarea petițiilor și primirea în audiență, precum și să le plaseze pe paginile web. De asemenea, se recomandă plasarea pe web a rezultatelor/sintezei auditurilor interne privind funcționarea sistemului de petiționare.

6. Informarea cetățenilor despre organizarea audienței, depunerea și examinarea petițiilor

Pornind de la exigențele actelor normative³⁵, entitățile monitorizate au fost rugate să comunice cum informează cetățenii despre depunerea, examinarea petițiilor și primirea în audiență. Informația oferită de entități a fost confruntată cu datele de pe paginile web ale acestora (potrivit situației la 26.08.20).³⁶

Toate entitățile utilizează în scopul informării cetățenilor paginile web, unele din ele și panourile de informare din incintă, în SV informațiile sunt oferite și la Centrul de Apel. De remarcat că în unele autorități orarul audiențelor lipsește (MAEIE), nu este actualizat/nu corespunde prevederilor HG 463/2019 (MAI, MADRM, APP, SFS). La rubricile ce țin de petiții în calitate de acte relevante este indicată Legea cu privire la petiționare 190/94³⁷ (MAEIE, MAI, MF, MSMPS, APP). În acest sens, informații complete, actualizate le oferă MEI, MJ, SV, PF.

Prac tici	MEI: informarea – prin intermediul paginii web. Verificarea atestă că la rubrica <i>Contacte/Audiența cetățenilor</i> este plasat orarul de primire în audiență a ministrului și secretarilor de stat, fiind inserate datele de contact (tel., e-mail) pentru programare. Orarul corespunde prevederilor HG 463/2019 (a treia zi de vineri a lunii). Este indicat Ordinul
--------------	--

³⁴ <https://www.sfs.md/Upload/LinkedPDF/anexa%20nr.1%20trim.2%202020.pdf>

³⁵ Potrivit HG 188/2012, APC trebuie să plaseze pe pagina web informații despre orele de primire în audiență a cetățenilor și datele privind modul de depunere a petițiilor. Conform HG 463/19, miniștrii și conducătorii altor autorități administrative centrale, precum și conducătorii și adjuncții conducătorilor subdiviziunilor structurale primesc persoane în audiență în *a treia zi de vineri a lunii*.

³⁶ Rezultatele verificării inițiale a conținutului paginilor web ale APC pot fi vizualizate în raportul TI-Moldova "Monitorizarea politicilor anticorupție în APC: Asigurarea accesului la informații prin intermediul paginilor web ale autorităților publice, Transparența decizională", http://www.transparency.md/wp-content/uploads/2020/07/Raport-monitorizare_WEB_Transparența-decizionala.pdf

³⁷ Legea a fost abrogată odată cu intrarea în vigoare a Codului administrativ 116/2018 (din 01.04.2019).

	nr.131/2020 în baza căruia se organizează audiența cetățenilor, precum și datele de contact ale Secției management documente. La rubrica <i>Contacte/Petiții on-line</i> este explicat modul de expediere a petiției online.
	MJ: informarea – prin intermediul paginii web oficiale, panoului de informare din incinta MJ. La rubrica <i>Contacte</i> a paginii web este inserat orarul de primire în audiență a persoanelor (ordinul MJ nr. 8 din 22.01.20 cu referire la HG 463/2019), datele de contact (e-mail, tel.) ale responsabililor și adresa MJ. Pe banner-ul <i>Petiții</i> sunt plasate informații privind modul depunerii petițiilor, cadrul legal relevant (în speță, Codul administrativ), datele de contact (adresa, e-mail) pentru expedierea petițiilor.
	SV: informarea – prin intermediul paginii web, Centrului de Apel (în cazul petițiilor). La rubrica <i>Contacte/Petiții și audiență</i> a paginii web este plasat orarul primirii în audiență a cetățenilor de către Directorul General și de șefii birourilor vamale teritoriale (conform HG 463/2019), explicat modul înscrierii în audiență, indicate datele de contact (adresa SV, nr. de tel și e-mail). La aceeași rubrică este plasată informația privind modul depunerii petițiilor, cu referire la Codul administrativ.
	PF: informarea – prin intermediul paginii web, panourilor de informare. Verificarea paginii web arată că la rubrica <i>Informație publică/Audiența cetățenilor</i> este inserat orarul primirii în audiență de către șeful și adjuncții PF, cu referință la HG 463/2019, datele de contact (tel, e-mail) pentru înscriere în audiență. La rubrica <i>Informație publică/Petiții, sesizări</i> , cu referire la Codul administrativ este explicat modul de expediere a petițiilor electronice și pe suport de hârtie, de examinare a acestora, datele de contact (tel, e-mail, adresă) pentru recepționarea lor.

În acest context autorităților publice li se recomandă revizuirea orarului de primire în audiență (aducerea în conformitate cu HG 463/2019), actualizarea datelor de pe pagina web privitoare la cadrul legal relevant, orarul audienței, plasarea informațiilor de contact pentru înscrierea în audiență (tel., e-mail) și persoana responsabilă.

7. Posibilitatea interpelării conducerii prin pagina web, ”clientul misterios”

Potrivit legislației, APC trebuie să ofere persoanelor posibilitatea interpelării conducerii prin intermediu paginii web.³⁸ Verificarea paginilor web arată că toate entitățile monitorizate oferă această posibilitate. Unele din ele au plasat pe pagina web link-urile adreselor e-mail ale cancelariei/subdiviziunii management a documentelor (MAEIE, MJ, SV, PF), altele, după caz, – și formulare standard ale petițiilor online, cu explicarea modului expedierii și examinării acestora (MAI, MADRM, MECC, MF, MSMPS, SFS, APP, MEI³⁹). Având în vedere fluxul redus al petițiilor electronice, avantajele circuitului electronic al documentelor, mai ales în perioada restricțiilor impuse în legătură cu pandemia COVID, este recomandabilă promovarea în rândul populației a expedierii petițiilor electronice. În acest sens, suplimentar la plasarea pe pagina web a formularului online al petiției și mențiunilor despre modul examinării lor, entitățile ar trebui să ofere posibilitatea încărcării documentelor aferente petițiilor, precum și să asigure confirmarea recepționării formularelor completate și a anexelor la ele.

În vederea aplicării *tehnicii client misterios*, la 19.08.20, în adresa secretariatului/cancelariei entităților monitorizate au fost expediate mesaje electronice cu solicitarea înscrierii în audiență. 2/3 din entități au oferit răspuns și au explicat procedura programării (PF, APP, MSMPS, MJ, SV, MF, MAEIE, MAI), iar 1/3 - au ignorat mesajul (MADRM, MEI, MECC, SFS). Privitor la celeritatea expedierii răspunsurilor, cinci autorități - PF, APP, MSMPS, MJ, MAEIE le-au oferit în 2 zile de la recepționare.

Evaluarea nivelului de satisfacție a petiționarilor. La aprecierea calității sistemului de petiționare a autorităților publice sunt importante opiniile și experiențele persoanelor care au adresat petiții ori au solicitat primirea în audiență, acestea putând a fi analizate în bază de sondaje. În 2018-2019 entitățile monitorizate n-au evaluat nivelul de satisfacție a petiționarilor. Unele dintre entități prestatoare de servicii au început să evalueze satisfacția persoanelor vis-a-vis de calitatea serviciilor prestate: spre exemplu, MAI și FP au plasat pe pagina web (rubrică *Platforma de idei*)⁴⁰ un formular în care beneficiarii serviciilor pot aprecia calitatea, eficiența acestora și expune sugestiile (li se oferă și posibilitatea atașării documentelor), SV – un chestionar privind

³⁸ HG 188/2012.

³⁹ MEI utilizează în acest scop formularul petiției online.

⁴⁰ <https://mai.gov.md/platforma-de-idei-mai>

evaluarea calității serviciilor autorității vamale⁴¹, SFS planifică să evalueze satisfacția contribuabililor până la finele 2020. În mod similar, conducătorii entităților publice ar trebui să fie la curent cu rezultatele chestionării petiționarilor, iar pentru a conferi sondajelor mai multă credibilitate, acestea ar putea fi realizate cu suportul organizațiilor societății civile.

9. Controlul respectării legislației în entitățile subordonate Guvernului

Conducătorii ministerelor, altor autorități administrative centrale și din subordinea ministerelor trebuie să prezinte Guvernului anual, până la 20 ianuarie, rezultatele examinării petițiilor și primirii persoanelor în audiență pentru anul precedent. Ar fi firesc ca, la nivel de Guvern, aceste informații să fie generalizate și analizate, evaluate performanțele manageriale, identificate eventuale probleme și găsite soluții pentru depășirea acestora. În funcție de caz, subiectul ar putea fi discutat în ședințe de Guvern, iar rapoartele privind funcționarea sistemului de petiționare – făcute publice.

În acest context Cancelaria de Stat a fost solicitată să informeze dacă a controlat respectarea legislației în domeniul petiționării în entitățile din subordinea Guvernului, dispune de un sistem de indicatori pentru a evalua performanța managerilor, a identificat eventuale probleme în funcționarea sistemului de petiționare, a întreprins careva măsuri pentru a îmbunătăți calitatea acestuia.

Cancelaria de Stat a relatat că efectuează controlul asupra respectării legislației în entitățile din subordinea Guvernului, oferind link-urile unor rapoarte succinte⁴² care reflectă, în linii generale, examinarea petițiilor adresate Guvernului și audiență persoanelor în Cancelaria de Stat.⁴³ Totuși, în aceste rapoarte nu este generalizată/analizată situația în entitățile publice precum sunt ministerele, nu sunt identificate eventuale probleme/vulnerabilități și propuse soluții. Cancelaria de Stat a remarcat că SIA e-Documente pe care îl utilizează nu permite generalizarea informațiilor despre funcționarea sistemului de petiționare și evaluarea performanțelor entităților din subordinea Guvernului. Totodată, Cancelaria de Stat a relatat că, în perioada 2018 - prezent, subiectul examinării petițiilor n-a fost discutat la ședințele Guvernului.

În acest context este recomandabilă întărirea controlului Cancelariei de Stat asupra respectării de către autoritățile administrației publice centrale a legislației în domeniul petiționării; elaborarea și utilizarea unui set de indicatori care ar permite evaluarea performanței entităților publice în funcționarea sistemului de petiționare; publicarea raportului privind rezultatele controlului pe pagina web a Cancelariei de Stat; punerea în discuție a problemelor identificate în funcționarea sistemului de petiționare la ședințe de Guvern.

Concluzii și recomandări

Rezultatele monitorizării atestă că entitățile publice au întreprins măsuri în vederea aplicării politicii, cu toate acestea, în acest domeniu există o serie de probleme. Urmare a revizuirii cadrului legal în 2018, reglementările au devenit complexe și greu de înțeles pentru cetățenii simpli. Instrucțiunile privind ținerea lucrărilor de secretariat privind petițiile persoanelor fizice și juridice aprobate în 1995 sunt învechite și lacunare.

Managementul sistemului de petiționare lasă de dorit. 2/3 din entitățile monitorizate susțin că dispun de regulamente interne privind lucrul cu petițiile, însă regulamentele nu sunt, de regulă, actualizate. Deși în 2018 au intervenit modificări în cadrul legal din domeniu, fiind necesare instruirii pentru funcționarii publici, 40% din entități nu le-au organizat. Circa 60% din entități susțin că n-au efectuat controlul asupra funcționării sistemului de petiționare (asupra evidenței procesului de înregistrare, examinare a petițiilor și primire în audiență, precum

⁴¹ <https://www.surveymonkey.com/r/M3WPJTX>

⁴² https://gov.md/sites/default/files/nota_anuala.2018docx.pdf
https://gov.md/sites/default/files/nota_anuala.2019.pdf

⁴³ Rapoartele reflectă, în special, dinamica petițiilor și cetățenilor audiați, redirectionarea petițiilor, problemele invocate frecvent de petiționari.

și legalității luării deciziilor). În jumătate din entitățile monitorizate se atestă o pondere înaltă a petițiilor examinate cu depășirea termenilor, au fost identificate nereguli în urma auditurilor interne, cu toate acestea, entitățile au relatat că n-au depistat abateri și n-au aplicat sancțiuni. Doar jumătate din entități au informat despre elaborarea rapoartelor privind funcționarea sistemului de petiționare, acestea nefiind plasate pe pagina web.

Deși entitățile oferă posibilitatea depunerii petițiilor online, inclusiv prin intermediul paginilor web, aceasta opțiune este valorificată slab de către petiționari. Cu toate că evaluarea nivelului satisfacției petiționarilor privind funcționarea sistemului de petiționare ar putea contribui la îmbunătățirea calității sistemului, nicio entitate n-a realizat în acest scop careva sondaje.

Entitățile publice utilizează diferite SIA pentru a efectua managementul documentelor/petițiilor, sunt cazuri când acestea nu satisfac cerințelor actuale de sistematizare și de analiză a informațiilor, unele date statistice privind funcționarea sistemului de petiționare sunt și acum colectate manual.

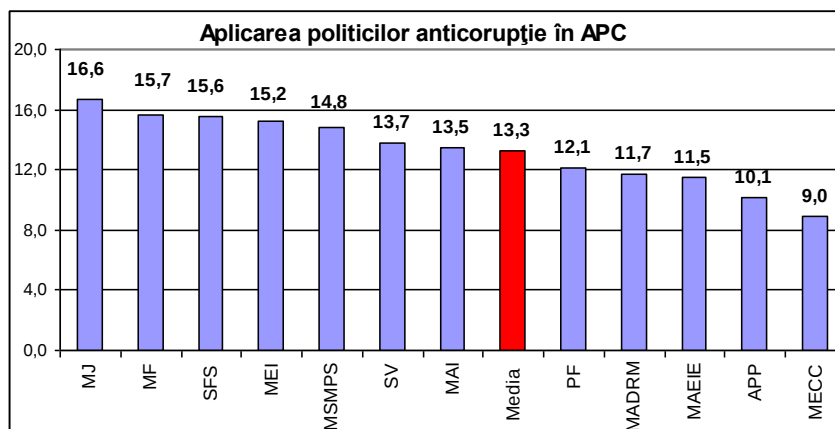
Controlul efectuat de Cancelaria de Stat privind funcționarea sistemului de petiționare în autoritățile guvernamentale, inclusiv entitățile monitorizate pare a fi insuficient: nu există un sistem de indicatori care ar permite evaluarea performanțelor entităților publice; SIA utilizat nu permite generalizarea datelor despre funcționarea sistemului de petiționare și evaluarea performanțelor manageriale; raportul privind rezultatele controlului respectării de către entități a legislației din domeniu nu este publicat pe pagina web a Cancelariei; subiectele ce țin de funcționarea sistemului de petiționare nu sunt puse în discuție la ședințe de Guvern.

Recomandări

- Actualizarea cadrului normativ privind ținerea lucrărilor de secretariat privind petițiile persoanelor fizice și juridice;
- Elaborarea/actualizarea de către entitățile publice a documentelor interne privind lucrul cu petițiile și primirea în audiență, plasarea lor pe pagina web pentru a permite schimbul de experiență între entități;
- Asigurarea efectuării în entitățile publice a controlului asupra lucrărilor de secretariat privind petițiile (cu prezentarea conducerii a informațiilor săptămânale și semestriale prevăzute), precum și asupra legalității deciziilor luate;
- Efectuarea unor misiuni de audit intern privind funcționarea sistemului de petiționare și publicarea pe pagina web a sintezei/rezumatului raportului de audit;
- Analiza sistematică de către conducătorii entităților publice a situației privind funcționarea sistemului de petiționare în baza rezultatelor controalelor și auditurilor efectuate și, în cazul identificării abaterilor, – responsabilizarea persoanelor vinovate;
- Revizuirea orarului de primire în audiență conform HG 463/2019, excluderea erorilor și actualizarea datelor de pe paginile web (cadrul legal relevant, orarul audienței), plasarea datelor de contact pentru înscrierea în audiență (tel., e-mail) și persoana responsabilă;
- Asigurarea instruirii continue a funcționarilor antrenați în procesul de ținere a evidenței și examinării petițiilor, cu precădere, prin metode online;
- Familiarizarea populației cu prevederile cadrului legal din domeniu, în special, elaborarea unui ghid explicit și prietenos privind funcționarea sistemului de petiționare;
- Promovarea în rândul populației a avantajelor expedierii petițiilor electronice; oferirea posibilității de a atașa la formularele online a petițiilor de pe paginile web a entităților publice, a documentelor aferente;
- Sporirea transparenței în aplicarea politicii, în special, prin plasarea pe pagina web a entităților publice a informației/raportului anual privind examinarea petițiilor și primirea persoanelor în audiență;

- Evaluarea periodică, în baza sondajelor, a nivelului de satisfacție a petiționarilor privind funcționarea sistemului de petiționare. Pentru a conferi sondajelor mai multă credibilitate, realizarea lor cu suportul ONG;
- Modernizarea SIA existent/te de management al documentelor/petițiilor sau, eventual, elaborarea unui SIA nou, cu respectarea prevederilor legale ce țin de funcționarea și utilizarea unor atare sisteme (concept tehnic, regulament etc.). Sistemul ar trebui să permită generarea diferitor tipuri de dări de seamă pentru autorități, inclusiv în profilul entităților din subordine, precum și să asigure accesul petiționarilor pentru a putea vizualiza etapa procesului de examinare a petiției, funcționarul/ii responsabili de examinarea petițiilor, soluționarea lor etc;
- Fortificarea controlului Cancelariei de Stat asupra respectării de către AAPC a legislației în domeniul petiționării, publicarea raportului privind rezultatele controlului pe pagina web a Cancelariei de Stat, punerea în discuție a problemelor identificate în funcționarea sistemului de petiționare la ședințe de Guvern.

Având în vedere că politica privind funcționarea sistemului de petiționare este ultima din cele șase politici anticorupție, parte a Convenției Organizației Națiunilor Unite Contra Corupției, a fost întocmit un clasament generalizat al APC pe toate politicile monitorizate de Transparency International – Moldova. Rezultatele sunt următoarele.



Anexă – Descărcați aici: [Informații privind petițiile](#)