

# ORDIN nr. 33 din 21 februarie 2020

privind activitățile de soluționare a petițiilor, primire în audiență și consiliere a cetățenilor în Ministerul Afacerilor Interne

EMITENT • MINISTERUL AFACERILOR INTERNE

Publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 159 din 27 februarie 2020

Data intrării în vigoare 28-03-2020

Formă consolidată valabilă la data 02-08-2023

Prezenta formă consolidată este valabilă începând cu data de 03-11-2021 până la data de 02-08-2023

Notă CTCE

Forma consolidată a ORDINULUI nr. 33 din 21 februarie 2020, publicat în Monitorul Oficial nr. 159 din 27 februarie 2020, la data de 02 August 2023 este realizată prin includerea modificărilor și completărilor aduse de: ORDINUL nr. 163 din 30 octombrie 2021.

Conținutul acestui act aparține exclusiv S.C. Centrul Teritorial de Calcul Electronic S.A. Piatra-Neamț și nu este un document cu caracter oficial, fiind destinat informării utilizatorilor.

Având în vedere dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002, cu modificările ulterioare, și ale Hotărârii Guvernului nr. 1.723/2004 privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul, cu modificările ulterioare,

în temeiul art. 7 alin. (5) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 30/2007 privind organizarea și funcționarea Ministerului Afacerilor Interne, aprobată cu modificări prin Legea nr. 15/2008, cu modificările și completările ulterioare,

ministrul afacerilor interne emite prezentul ordin.

## Capitolul I Dispoziții generale

### Articolul 1

Domeniul de reglementare

(1) Prezentul ordin reglementează organizarea și desfășurarea activităților de soluționare a petițiilor, astfel cum sunt definite la art. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002, cu modificările ulterioare, denumită în continuare Ordonanța Guvernului, a celor de primire în audiență și consiliere a cetățenilor în cadrul Ministerului Afacerilor Interne, denumit în continuare MAI.

(2) Prezentul ordin nu se aplică cererilor, reclamațiilor, sesizărilor sau propunerilor a căror procedură de soluționare este prevăzută în reglementări speciale.

### Articolul 2

Definiții

În înțelesul prezentului ordin, expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

- a) structura MAI - denumire generică ce include oricare dintre structurile prevăzute la lit. b) și c);
- b) unitate a aparatului central - structură organizatorică din categoria celor prevăzute în anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr. 416/2007 privind structura organizatorică și efectivele Ministerului Afacerilor Interne, cu modificările și completările ulterioare, precum și structurile subordonate acestora;
- c) instituție MAI - structură organizatorică din categoria celor prevăzute în anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr. 416/2007, cu modificările și completările ulterioare, precum și structurile subordonate acestora;
- d) compartiment pentru relații cu publicul - structură funcțională, indiferent de nivelul de organizare, având atribuții de relații cu publicul;
- e) compartiment de specialitate - structură funcțională, indiferent de nivelul de organizare, care, potrivit domeniului de activitate gestionat, poate soluționa petiția repartizată;
- f) punct de primire - orice spațiu utilizat de structurile MAI pentru a organiza activități de primire a petițiilor sau de primire în audiență ori activități de consiliere a cetățenilor; în această categorie intră și spațiile de tip ghișeu „Relații cu cetățenii”;
- g) consiliere - activitatea de comunicare desfășurată la punctul de primire sau prin intermediul unor platforme de tip Tolverde, prin care se realizează sprijinul și îndrumarea cetățenilor privind modalitatea de soluționare a problematichilor sesizate, având ca obiectiv creșterea calității serviciului public.

### Articolul 3

Atribuții specifice

(1) Conducătorii instituțiilor MAI au obligația să stabilească în sarcina compartimentului pentru relații cu publicul atribuții specifice privind activitățile prevăzute de [art. 6 din Ordonanța Guvernului](#).

(2) În situația în care statul de organizare/statul de funcții nu prevede un compartiment pentru relații cu publicul, conducătorul instituției MAI are obligația de a desemna, prin dispoziție/ordin, unul sau mai mulți responsabili cu activitățile prevăzute la [art. 6 din Ordonanța Guvernului](#).

#### Articolul 4

Precizări suplimentare

Ori de câte ori, în prezentul ordin, se face referire la „compartiment pentru relații cu publicul” sau „compartiment de specialitate”, referirea se consideră a fi făcută și la responsabilul desemnat să desfășoare activitățile prevăzute la [art. 6 din Ordonanța Guvernului](#) sau, după caz, să soluționeze petiția.

## Capitolul II

### Organizarea activității de soluționare a petițiilor

#### Secțiunea 1

##### Primirea și înregistrarea petițiilor

#### Articolul 5

Modalități de primire a petițiilor

Structurile MAI primesc petițiile depuse în timpul programului de lucru cu publicul ori transmise prin serviciul poștal sau de curierat, la adresa punctului de primire, precum și petițiile transmise prin poșta electronică. Petițiile pot fi primite și prin intermediul unui formular online, afișat pe site-ul propriu.

#### Articolul 6

Punctul de primire și adresa de poștă electronică

(1) Petițiile adresate structurilor MAI se primesc la punctele de primire stabilite de conducătorul structurii, prin dispoziție/ordin, precum și prin intermediul adresei de poștă electronică sau al formularului online, afișate pe site-ul propriu.

(2) Dacă este cazul, instituțiile MAI pot stabili puncte de primire pe domenii de activitate gestionate.

La data de 03-11-2021 Articolul 6 din Secțiunea 1, Capitolul II a fost modificat de Articolul I din ORDINUL nr. 163 din 30 octombrie 2021, publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 1050 din 03 noiembrie 2021

#### Articolul 7

Competența de înregistrare a petițiilor

(1) Petițiile se înregistrează de către compartimentul pentru relații cu publicul.

(2) Petițiile primite în alte condiții decât cele stabilite potrivit [art. 6](#) se remit compartimentului pentru relații cu publicul, de îndată, dar nu mai mult de o zi lucrătoare de la data primirii, fără vreo altă formalitate, pentru a fi înregistrate.

#### Articolul 8

Data înregistrării petiției

Data înregistrării petiției este data înscrisă în registrul de evidență a petițiilor constituit potrivit [art. 37](#).

#### Articolul 9

Dovada înregistrării petiției

(1) În cazul petițiilor depuse în punctul de primire, se eliberează depunătorului un bon care conține numărul și data înregistrării.

(2) În cazul petițiilor transmise prin poșta electronică sau prin intermediul formularului on-line, numărul și data înregistrării pot fi transmise petentului, automat sau, dacă nu există această posibilitate, la solicitarea petentului, de către compartimentul de relații cu publicul, printr-un mesaj ulterior.

#### Secțiunea a 2-a

##### Repartizarea și transmiterea petițiilor spre soluționare

#### Articolul 10

Aspecte generale privind repartizarea petițiilor

(1) Petiția se repartizează și se transmite compartimentului de specialitate, de îndată, fără a se depăși 3 zile de la data înregistrării.

(2) În cazul în care pentru soluționarea petiției au fost desemnate mai multe compartimente de specialitate, originalul petiției se transmite la primul compartiment desemnat și, în copie, la celelalte compartimente.

(3) În situația în care un petent adresează mai multe petiții, sesizând aceeași problemă, până la trimiterea răspunsului, compartimentul pentru relații cu publicul conexează petițiile și le transmite compartimentului /compartimentelor de specialitate.

(4) Odată cu transmiterea petiției, compartimentul pentru relații cu publicul precizează și termenul pentru remiterea răspunsului în vederea expedierii către petent.

(5) Petiția repartizată greșit se restituie compartimentului pentru relații cu publicul, de îndată, fără a se depăși două zile de la data primirii, cu indicarea, pe cât posibil, a autorității publice, instituției publice sau structurii MAI considerate competentă să formuleze un răspuns.

#### Articolul 11

Abilitarea de a repartiza petiții

(1) Sub rezerva respectării prevederilor [art. 12 alin. \(2\) lit. a\) și b\)](#), directorul Direcției secretariat general (DSG) este abilitat să repartizeze petițiile înregistrate la DSG către unitățile aparatului central sau instituțiile MAI, spre a fi soluționate.

(2) Conducătorii instituțiilor MAI repartizează petițiile sau stabilesc, prin dispoziție/ordin, persoana în drept să le repartizeze către propriile compartimente de specialitate, spre a fi soluționate.

#### Articolul 12

Repartizarea petițiilor în funcție de obiect

(1) Petiția se repartizează, în funcție de obiectul acesteia, compartimentului/compartimentelor de specialitate, potrivit competențelor stabilite prin actele normative care le reglementează activitatea și celor stabilite prin [art. 13-16](#).

(2) Repartizarea petițiilor se face cu respectarea următoarelor reguli:

a) petițiile referitoare la activitatea profesională sau conduita persoanelor care ocupă funcții de conducere în MAI, din competența de numire a prim-ministrului, se prezintă ministrului afacerilor interne, pentru a dispune, prin rezoluție scrisă, asupra soluționării;

b) petițiile referitoare la activitatea profesională sau conduita conducătorilor instituțiilor MAI, la nivel de inspector general/similar, alții decât cei prevăzuți la [lit. a\)](#), și a conducătorilor unităților aparatului central se prezintă persoanelor din conducerea MAI, conform competențelor de coordonare a activității, pentru a dispune, prin rezoluție scrisă, asupra soluționării;

c) petițiile referitoare la activitatea profesională sau conduita conducătorilor instituțiilor MAI, alții decât cei prevăzuți la [lit. b\)](#), se prezintă șefilor nemijlociți ai acestora, pentru a dispune, prin rezoluție scrisă, asupra soluționării;

d) petițiile referitoare la activitatea profesională sau conduita unei persoane încadrate în MAI nu pot fi repartizate spre soluționare respectivei persoane sau unui subordonat al acesteia.

(3) În vederea pregătirii prezentării petiției potrivit [alin. \(2\) lit. a\)-c\)](#), compartimentul pentru relații cu publicul poate solicita documentația întocmită de instituțiile MAI pentru formularea răspunsurilor către același petent, la petiții anterioare.

### Secțiunea a 3-a Soluționarea petițiilor

§1. Stabilirea unor competențe de soluționare a petițiilor

#### Articolul 13

Competența Corpului de control al ministrului

Corpul de control al ministrului soluționează petițiile:

a) în care este reclamată activitatea profesională sau conduita prefecților, subprefecților ori a personalului care ocupă funcții de conducere în MAI, din competența de numire a prim-ministrului sau a ministrului afacerilor interne, cu excepția șefilor/adjuncților inspectoratelor județene/teritoriale și altor structuri similare;

b) în care este reclamată activitatea profesională sau conduita personalului unităților aparatului central;

c) care conțin nemulțumiri privind rezultatul verificărilor efectuate ca urmare a unor petiții soluționate anterior de către unitățile aparatului central sau de către structurile de control ale instituțiilor MAI;

d) repartizate, prin rezoluție scrisă, de către ministrul afacerilor interne, indiferent de obiect.

#### Articolul 14

Competența structurilor de control

(1) Structurile de control ale instituțiilor MAI soluționează petițiile:

a) în care este reclamată activitatea profesională sau conduita șefilor/adjuncților inspectoratelor județene /teritoriale și altor structuri similare, a personalului care ocupă funcții de conducere, din competența de numire a conducătorului instituției MAI, a personalului cu funcții de execuție din instituția MAI, precum și a personalului serviciilor publice comunitare pe care instituția MAI le coordonează și controlează metodologic;

b) care conțin nemulțumiri privind rezultatul verificărilor efectuate ca urmare a unor petiții soluționate anterior de către structurile din subordinea instituțiilor MAI, precum și de către serviciile publice comunitare pe care instituția MAI le coordonează și controlează metodologic;

- c) repartizate, prin rezoluție scrisă, de către conducătorul instituției MAI sau de conducerea MAI.
- (2) Dispozițiile [alin. \(1\)](#) se aplică în mod corespunzător structurilor MAI sau persoanelor desemnate de conducătorul instituției MAI, în situația în care nu este organizată o structură de control.

#### Articolul 15

Competența Direcției Generale Anticorupție

Direcția Generală Anticorupție soluționează petițiile în care este reclamată săvârșirea unor acte sau fapte de corupție de către personalul MAI.

#### Articolul 16

Competența Direcției Generale de Protecție Internă

Direcția Generală de Protecție Internă soluționează petițiile în care este reclamată existența unor amenințări, vulnerabilități sau factori de risc care pot conduce la tulburarea gravă a ordinii publice sau care vizează informațiile, patrimoniul, personalul, misiunile, procesul decizional și capacitatea operațională ale MAI, protecția informațiilor clasificate naționale, ale Organizației Tratatului Atlanticului de Nord și ale Uniunii Europene, precum și securitatea cibernetică.

#### §2. Verificări pentru soluționarea unor petiții

#### Articolul 17

Planul de verificare

- (1) În situația în care pentru soluționarea petițiilor se impun verificări complexe, acestea se realizează în baza unui plan de verificare.
- (2) Planul de verificare se aprobă de persoana abilitată să semneze răspunsul la petiție în calitate de conducător al autorității sau instituției publice.
- (3) Planul de verificare, aprobat potrivit [alin. \(2\)](#), se aduce la cunoștința conducătorului structurii MAI unde urmează să fie realizată verificarea, care are obligația de a facilita efectuarea acesteia. În situația în care acest conducător face obiectul verificării, planul de verificare se aduce la cunoștința șefului său nemijlocit.

#### Articolul 18

Raportul cu rezultatul verificărilor

- (1) Rezultatul verificărilor se consemnează într-un raport care conține prezentarea aspectelor sesizate prin petiție și a aspectelor constatate, precum și propuneri de soluționare a petiției.
- (2) Principalele concluzii rezultate din verificări se aduc la cunoștința conducătorului structurii MAI unde s-a efectuat verificarea, cu excepția situației în care acesta face obiectul verificării, când se prezintă șefului ierarhic superior.

#### §3. Redirecționarea petițiilor greșit îndreptate

#### Articolul 19

Redirecționarea petițiilor

- (1) Petițiile greșit îndreptate către conducerea MAI, instituțiile MAI sau unitățile aparatului central, de petenți sau de alte autorități sau instituții publice, sunt redirecționate de compartimentul pentru relații cu publicul, în termen de cel mult 5 zile de la data înregistrării, autorităților sau instituțiilor publice competente.
- (2) Redirecționarea petiției se aduce la cunoștință, în scris, petentului.

#### §4. Soluționarea petițiilor

#### Articolul 20

Redactarea răspunsului către petent

- (1) Răspunsul către petent se redactează în limba română, motivat, cu respectarea normelor privind prelucrarea datelor cu caracter personal și a celor privind protecția informațiilor clasificate.
- (2) În răspuns se indică obligatoriu numărul și data înregistrării petiției în registrul de evidență a petițiilor constituit potrivit [art. 37](#), precum și temeiul legal al soluției adoptate. Numele, prenumele și funcția deținută ale semnatarilor răspunsului se trec în clar.
- (3) În caz de conexare, în răspuns sunt indicate toate petițiile la care acesta face referire.
- (4) De regulă, răspunsul se redactează în două exemplare. Pentru solicitările primite prin poșta electronică, la care răspunsul se expediază în aceeași manieră, se pot stabili modalități adecvate de întocmire a răspunsului într-un singur exemplar.
- (5) În situația în care petentul comunică în scris, fără echivoc, după înregistrarea unei petiții, că nu mai dorește răspuns ori că petiția nu îi aparține, nu se mai redactează un răspuns către petent.
- (6) În situația în care la nivelul structurii MAI se primește o petiție redactată într-o altă limbă decât limba română și nu există posibilitatea înțelegerii conținutului acesteia, compartimentul pentru relații cu publicul transmite petentului un răspuns în limba română prin care îl informează asupra necesității formulării petiției în limba română.

## Articolul 21

Prezentarea spre semnare a răspunsului către petent

- (1) Răspunsul către petent, împreună cu petiția și, dacă există, documentația utilizată pentru soluționarea acesteia, este înaintat, potrivit procedurilor de lucru stabilite, persoanelor în drept să îl semneze.
- (2) În cazul în care petiția a fost repartizată mai multor compartimente de specialitate, responsabilitatea întocmirii și semnării răspunsului către petent este comună, dacă nu se dispune altfel.

## Articolul 22

Persoane abilitate să semneze răspunsul către petent

- (1) Răspunsul către petent se semnează de persoana în drept, prevăzută de [Ordonanța Guvernului](#), sau de persoana împuternicită de aceasta și de șeful/șefii compartimentului/ compartimentelor de specialitate care a/au soluționat petiția.
- (2) Este împuternicit să semneze răspunsul către petent:
  - a) conducătorul unității aparatului central sau conducătorul instituției MAI, pentru petiția adresată conducerii MAI, repartizată în acest sens de către DSG;
  - b) șeful ierarhic al conducătorului prevăzut la [lit. a\)](#), în cazul aplicării prevederilor [art. 12 alin. \(2\) lit. a\)](#) sau [b\)](#).
- (3) Conducătorul instituției MAI poate stabili, prin dispoziție/ordin, reguli privind persoanele împuternicite să semneze răspunsuri la petițiile adresate acestuia, precum și la cele redirecționate către acesta potrivit [art. 6<sup>1</sup> din Ordonanța Guvernului](#).

## Articolul 23

Termenul pentru expedierea răspunsului

- (1) Răspunsul către petent se expediază în termen de cel mult 30 de zile sau, dacă a fost prelungit potrivit legii, de cel mult 45 de zile de la data înregistrării petiției în registrul de evidență a petițiilor. În caz de conexare, termenul curge de la data înregistrării primei petiții.
- (2) Prolungirea termenului de transmitere a răspunsului cu cel mult 15 zile se aprobă în baza unui referat motivat întocmit de compartimentul de specialitate. Notificarea petentului, prevăzută la [art. 9 din Ordonanța Guvernului](#), se transmite compartimentului pentru relații cu publicul înăuntrul termenului de 30 de zile.
- (3) Răspunsul către petent se transmite compartimentului pentru relații cu publicul cu cel puțin două zile lucrătoare înainte de împlinirea termenului de răspuns prevăzut la [alin. \(1\)](#).

## Articolul 24

Expedierea răspunsului

- (1) După semnare, răspunsul către petent se transmite, împreună cu petiția, în original, compartimentului pentru relații cu publicul, în vederea expedierii.
- (2) De regulă, expedierea răspunsului se realizează în aceeași modalitate în care a fost primită petiția sau în cea cerută de petent. La solicitare, răspunsul poate fi înmănat direct petentului, sub semnătură de primire.

## Articolul 25

Clasarea petițiilor

Petiția se clasează, în situațiile prevăzute la [art. 7](#) și [art. 10 alin. \(2\) din Ordonanța Guvernului](#), în baza unui referat aprobat de șeful compartimentului pentru relații cu publicul sau la propunerea compartimentelor de specialitate. În instituțiile MAI în care nu sunt organizate compartimente pentru relații cu publicul, referatul se aprobă de conducătorul instituției.

## Articolul 26

Arhivarea documentației

- (1) O copie a răspunsului către petent se arhivează împreună cu petiția.
- (2) În cazul răspunsului transmis prin poșta electronică, exemplarul nr. 1 sau exemplarul unic al răspunsului se arhivează împreună cu petiția și cu o dovadă privind expedierea.
- (3) Răspunsul către petent returnat de către operatorul de servicii poștale din cauza imposibilității înmânării, însoțit de plicul cu mențiunea privind returul, se arhivează împreună cu petiția.
- (4) Documentele prevăzute la [alin. \(1\)-\(3\)](#) se arhivează la compartimentul pentru relații cu publicul.
- (5) La împlinirea termenelor stabilite prin acte normative, documentele arhivate potrivit [alin. \(1\)-\(3\)](#) se predau compartimentului de arhivă.

## Capitolul III Primirea în audiență

### Articolul 27

Programul de primire în audiență

- (1) Primirea în audiență la nivelul conducerii MAI se organizează de către DSG, potrivit programului de audiențe.



(2) Primirea în audiență la nivelul conducerii structurilor MAI se organizează de compartimentul pentru relații cu publicul sau de structura de secretariat, potrivit programului de audiențe.

#### Articolul 28

Solicitarea primirii în audiență

(1) Cererea de primire în audiență se formulează în scris și trebuie să conțină datele de identificare ale solicitantului și obiectul solicitării.

(2) Cererea de primire în audiență la nivelul conducerii MAI se prezintă persoanei căreia îi este adresată sau persoanei din conducerea MAI care coordonează activitatea structurii MAI competentă să gestioneze problematica vizată în solicitare.

(3) Cererea de primire în audiență la nivelul conducerii structurilor MAI se prezintă persoanei căreia îi este adresată sau persoanei desemnată de acesta.

(4) Prin rezoluție scrisă se poate dispune aprobarea cererii, clasarea sau soluționarea de către compartimentul de specialitate.

(5) Dacă obiectul cererii de primire în audiență are același conținut cu al altor cereri anterioare, aceasta se prezintă persoanei prevăzute la [alin. \(2\)](#) sau [\(3\)](#) ori se conexează și se clasează sau, după caz, se repartizează la compartimentul de specialitate, potrivit regulilor prevăzute la [cap. II](#).

(6) Persoanele prevăzute la [alin. \(2\)](#) și [\(3\)](#) pot dispune primirea în audiență fără să existe o cerere scrisă în acest sens.

(7) Solicitantul este informat despre aprobarea solicitării de primire în audiență, telefonic sau în scris.

#### Articolul 29

Primirea în audiență

(1) Primirea în audiență are loc în spații adecvate acestui scop.

(2) La audiență participă personalul desemnat, precum și personal din cadrul compartimentului pentru relații cu publicul sau al structurii de secretariat, care consemnează aspectele sesizate și măsurile dispuse în cadrul activității. Dacă există materiale referitoare la aspectele pentru care se solicită audiența, acestea pot fi prezentate persoanei care acordă audiența sau valorificate în cadrul activității.

(3) Documentele depuse în cadrul audienței se atașează la cererea de primire în audiență.

(4) Rezultatele primirii în audiență se comunică solicitantului, fie verbal, în cadrul audienței, fie în scris, după efectuarea verificărilor dispuse.

(5) Măsurile dispuse cu ocazia audienței sunt comunicate compartimentelor de specialitate vizate, prin grija structurii de secretariat sau a compartimentului pentru relații cu publicul.

(6) Audiența încetează dacă solicitantul se manifestă violent, fizic sau verbal.

## Capitolul IV Consilierea cetățenilor

#### Articolul 30

Obiectul activității de consiliere

(1) Fac obiectul activității de consiliere solicitările care privesc problematici din sfera de competență a MAI, primite din partea cetățenilor care se prezintă la punctele de primire sau prin intermediul unor platforme de tip Telverde.

(2) 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 judecătoresc ori a căror clarificare presupune consultarea altor categorii de specialiști din afara structurilor MAI.

#### Articolul 31

Personalul desemnat să ofere consiliere

Personalul desemnat să ofere consiliere cetățenilor face parte din compartimentul pentru relații cu publicul.

#### Articolul 32

Desfășurarea activității de consiliere

(1) Cu ocazia consilierii, pe baza materialelor prezentate și a precizărilor verbale formulate de cetățean, personalul desemnat furnizează îndrumări privind procedura de soluționare a problematicilor sesizate.

(2) Dacă obiectul solicitărilor vizează aspecte din competența MAI, cetățeanului îi este pusă în vedere posibilitatea formulării unei petiții, i se precizează, pe cât posibil, structura MAI căreia trebuie să îi fie adresată petiția și este direcționat către aceasta.

(3) Dacă obiectul solicitărilor excedează competenței MAI, cetățeanul este îndrumat, atunci când este posibil, către autoritatea/instituția competentă.

#### Articolul 33

Reguli de identificare a personalului desemnat

Pe parcursul activității de consiliere desfășurate la punctul de primire, personalul desemnat este obligat să poarte la vedere un ecuson al cărui model este prevăzut în [anexa la Programul de măsuri](#) pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul, aprobat prin [Hotărârea Guvernului nr. 1.723/2004](#), cu modificările ulterioare, și să manifeste solicitudine, tact și receptivitate față de problematicile sesizate.

#### Articolul 34

Încetarea activității în cazul unor manifestări violente

Activitatea de consiliere încetează dacă solicitantul se manifestă violent, fizic sau verbal.

## Capitolul V Dispoziții comune

#### Articolul 35

Programul de lucru cu publicul

Programul de lucru cu publicul se stabilește de conducătorul instituției MAI, astfel încât în zilele lucrătoare să se asigure relația cu cetățenii între orele 8,30-16,30 și, într-o zi pe săptămână, între orele 8,30-18,30.

#### Articolul 36

Publicitatea unor date

Programul de lucru cu publicul, programul de audiențe, adresa de contact, adresa de poștă electronică, formularele utilizate și alte date ale structurii MAI, considerate relevante pentru activitățile prevăzute la [art. 1](#), se afișează în locuri vizibile pentru public, de regulă, la punctul de primire și, după caz, pe pagina de internet.

#### Articolul 37

Evidența activităților

- (1) Evidența activităților de soluționare a petițiilor, primire în audiență și consiliere a cetățenilor se ține în registre dedicate acestui scop, de către compartimentul pentru relații cu publicul.
- (2) Registrele utilizate pot fi întocmite în format hârtie, prin completare olografă și/sau în format electronic, cu condiția să asigure un istoric al modificărilor operate asupra înregistrărilor.
- (3) Pentru scopuri statistice, cu ocazia înregistrării, compartimentul pentru relații cu publicul alocă fiecărei petiții un indicativ, în funcție de obiectul acesteia.

#### Articolul 38

Analiza activităților

- (1) Fiecare instituție MAI analizează semestrial activitățile proprii de soluționare a petițiilor, primire în audiență și consiliere a cetățenilor.
- (2) Pentru unitățile aparatului central se realizează o singură analiză a activității de soluționare a petițiilor, primire în audiență și consiliere a cetățenilor, de către DSG.
- (3) Analiza realizată potrivit [alin. \(1\)](#) sau [\(2\)](#) se prezintă conducătorului instituției MAI sau, după caz, persoanei care coordonează activitatea DSG.

#### Articolul 39

Controlul activităților

- (1) Coordonarea activității de soluționare a petițiilor, primire în audiență și consiliere a cetățenilor se face de către DSG.
- (2) Controlul modului de gestionare a activităților de soluționare a petițiilor, primire în audiență și consiliere a cetățenilor, respectiv de primire, înregistrare, rezolvare a petițiilor și de expediere a răspunsurilor către petiționari se efectuează de către DSG, Corpul de control al ministrului, structurile de control sau persoanele nominalizate de conducătorii instituțiilor MAI.
- (3) Compartimentul pentru relații cu publicul acordă sprijin și îndrumare compartimentelor de specialitate, pentru gestionarea activităților de soluționare a petițiilor, primire în audiență și consiliere a cetățenilor.

## Capitolul VI Dispoziții finale

#### Articolul 40

Documente utilizate

- (1) În activitățile de soluționare a petițiilor, primire în audiență și consiliere a cetățenilor se utilizează formulare, registre și alte documente, ale căror modele sunt prezentate după cum urmează:
  - a) formular pentru depunerea unei petiții on-line - [anexa nr. 1](#);
  - b) model „Registru de evidență a petițiilor” - [anexa nr. 2](#);
  - c) model „Referat de clasare” - [anexa nr. 3](#);

- d) model „Registru de evidență a persoanelor primite în audiență“ - [anexa nr. 4](#);
  - e) formular pentru solicitarea primirii în audiență - [anexa nr. 5](#);
  - f) model „Registru de evidență a persoanelor consiliate“ - [anexa nr. 6](#);
  - g) model „Plan de verificare“ - [anexa nr. 7](#).
- (2) Pentru identificarea indicativelor prevăzute la [art. 37 alin. \(3\)](#) se utilizează nomenclatorul prevăzut în [anexa nr. 8](#).
- (3) [Anexele nr. 1-8](#) fac parte integrantă din prezentul ordin.

#### Articolul 41

Intrarea în vigoare

(1) Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare în termen de 30 de zile de la data publicării.

(2) La data intrării în vigoare a prezentului ordin, Ordinul ministrului administrației și internelor nr. 190/2004 privind organizarea și desfășurarea activității de primire, evidență, examinare și soluționare a petițiilor, precum și de primire a cetățenilor în audiență, în structurile Ministerului Afacerilor Interne\*), cu modificările și completările ulterioare, se abrogă.

\*) Ordinul ministrului administrației și internelor nr. 190/2004 privind organizarea și desfășurarea activității de primire, evidență, examinare și soluționare a petițiilor, precum și de primire a cetățenilor în audiență, în structurile Ministerului Afacerilor Interne, nu a fost publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I.

**Ministrul afacerilor interne,**

**Marcel Ion Vela**

București, 21 februarie 2020.

Nr. 33.

**Anexa nr. 1\*)**

\*) Anexa nr. 1 este reprodusă în facsimil.

MODEL

Formular pentru petiții on-line



Petent:

(Nume și prenume sau denumirea organizației legal constituite)

**Adresa de corespondență:**

Localitatea:  Str.:

Număr:  Bloc:  Scara:  Apartament:

Județ/sector:

E-mail:

Telefon de contact:

**Conținutul petiției (max. 1000 de caractere):**

Dacă doriți să atașați un fișier acestei sesizări, încărcați-l aici:

Sunt acceptate fișiere cu extensia .pdf,.zip,.jpeg,.jpg, care nu depășesc 1Mb și nu conțin diacritice în denumire.

**Cod de validare**

(completați câmpul cu cifrele și literele afișate în imaginea de mai jos):

27667

Apăsați butonul TRIMITE o singură dată și așteptați mesajul de răspuns.

Datele dumneavoastră personale sunt prelucrate de Ministerul Afacerilor Interne în scopul soluționării cererii. În vederea realizării acestui scop, datele pot fi dezvăluite unor terți. Datele dumneavoastră sunt stocate pe perioada necesară îndeplinirii atribuțiilor, după care vor fi arhivate potrivit legislației aplicabile. Persoanele ale căror date personale sunt prelucrate de Ministerul Afacerilor Interne pot să își exercite drepturile prevăzute de Regulamentul general privind protecția datelor printr-o cerere trimisă la adresa ..... sau la adresa de poștă electronică: ..... Mai multe informații puteți obține accesând site-ul .....

**Anexa nr. 2**

**MODEL**

**Registru de evidență a petițiilor**

**DATE DESPRE PETIȚIE**

Nr. de înregistrare a petiției	Data înregistrării petiției Zi/lună/an	Instituția/ Autoritatea publică/ Structura MAI de la care s-a primit și nr. adresă	Numele, prenumele/ Denumirea petentului și adresa de corespondență	Modalitatea de transmitere a petiției de către petent	Conținutul pe scurt al petiției	Indicativ atribuit	Termen de rezolvare
--------------------------------	--	--	--	---	---------------------------------	--------------------	---------------------

**DATE DESPRE SOLUȚIONAREA PETIȚIEI**

Data luării unei măsuri /întocmirii/primirii unui document Zi/luna/an	Modul de soluționare (de exemplu: cine a dispus soluționarea și textul dispoziției sau al măsurii, după caz; termenul dispus)	Unde s-a îndrumat/redirecționat petiția	Numărul și data răspunsului către petent/instituție	Data clasării	Unde s-a clasat	Observații (se menționează situațiile de conexare)
---	---	---	---	---------------	-----------------	--

### Anexa nr. 3

#### MODEL Referat de clasare a petiției

ANTET

.....  
Nesecret  
Localitatea  
Nr. ....  
Din .....  
Exemplar nr. ....

Aprob  
De acord  
(Șeful nemijlocit)

Vă prezint, alăturat, petiția numitului(ei) .....  
din (adresa de corespondență) ....., înregistrată cu nr. .... din .....,  
prin care se solicită:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Î n t r u c â t

.....  
în conformitate cu prevederile art. .... din [Ordonanța Guvernului nr. 27/2002](#) privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin [Legea nr. 233/2002](#), cu modificările ulterioare, vă rog să aprobați clasarea lucrării.

Lucrătorul care întocmește referatul  
(gradul/funția/numele și prenumele, semnătura)

### Anexa nr. 4

#### MODEL Registru de evidență a persoanelor primite în audiență

INTRARE (partea stângă a registrului)			
Nr. crt.	Numele, prenumele și adresa de domiciliu /reședință ale persoanei primite în audiență	Data primirii în audiență	Persoana care acordă audiența și personalul desemnat să participe la audiență
1.			
2.			
3.			
IEȘIRE (partea dreaptă a registrului)			
Probleme ridicate cu ocazia audienței	Pe scurt, hotărârea luată față de problemele ridicate, mențiuni despre depunerea unei petiții sau a altor materiale	Semnătura persoanei care a acordat audiența	

Anexa nr. 5\*)

\*) Anexa nr. 5 este reprodusă în facsimil.

Formular privind solicitarea primirii în audiență

MINISTERUL AFACERILOR INTERNE

Denumirea și adresa poștală a structurii MAI  
la conducerea căreia se solicită audiența

CERERE  
PENTRU PRIMIREA ÎN AUDIENȚĂ

Vă rog să aprobați cererea mea de primire în audiență la:

- Conducătorul ... (structura MAI)  
 Altă persoană ... (se înscrie de solicitant)

Date de identificare a solicitantului

Subsemnatul, numele și prenumele  Cetățenia

Adresa   
(strada, numărul, blocul, scara, apartamentul)

Localitatea  | Sector

Telefon  Fax  E-mail

Petentul este rugat să precizeze obiectul audienței în acest spațiu (inclusiv pe verso, dacă este nevoie) sau să anexeze, la prezenta cerere, un memoriu privind aspectele pe care dorește să le prezinte cu ocazia audienței

Data  Semnătura

Datele dumneavoastră personale sunt prelucrate de Ministerul Afacerilor Interne în scopul gestionării activității de primire în audiență la conducerea ..... În vederea realizării acestui scop, datele pot fi dezvăluite unor terți. Datele dumneavoastră sunt stocate pe perioada necesară îndeplinirii atribuțiilor, după care vor fi arhivate potrivit legislației aplicabile. Persoanele ale căror date personale sunt prelucrate de Ministerul Afacerilor Interne pot să își exercite drepturile prevăzute de Regulamentul general privind protecția datelor printr-o cerere trimisă la adresa ..... sau la adresa de poștă electronică: ..... Mai multe informații puteți obține accesând site-ul .....(ex. <https://www.mai.gov.ro/despre-noi/organizare/aparat-central/oficiul-responsabilului-cu-protectia-datelor-personale/>)

Anexa nr. 6

MODEL

Registru de evidență a persoanelor consiliate

INTRARE (partea stângă a registrului)		
Nr. crt.	Numele, prenumele și adresa de domiciliu/reședință ale persoanei care solicită consiliere	Data primirii și persoana care acordă consilierea

1.		
2.		
3.		
IEȘIRE (partea dreaptă a registrului)		
Probleme ridicate cu ocazia consilierii	Pe scurt, rezultatele consilierii (oferirea pe loc a informației solicitate/redirecționarea petentului/depunerea unei petiții cu precizarea nr. de înregistrare )	Observații

### Anexa nr. 7

#### MODEL Plan de verificare a petiției

ANTET

.....

Nesecret

Localitatea

Nr. ....

Din .....

Exemplar nr. ....

Aprob  
De acord  
(Șeful nemijlocit)

Plan de verificare a aspectelor sesizate în Petiția nr. ....

**1. Aspecte sesizate**

.....

**2. Activități ce vor fi efectuate**

.....

**3. Persoane nominalizate pentru efectuarea verificărilor și perioada de timp în care va fi efectuată verificarea**

.....

Lucrătorul care întocmește planul  
(gradul/funția/numele și prenumele, semnătura)

### Anexa nr. 8

#### Nomenclator de indicative

- a)** Petiții privind îmbunătățirea activității structurilor MAI - 1
- b)** Petiții în care este reclamată activitatea unei structuri MAI - 2
- c)** Petiții în care sunt sesizate fapte de discriminare sau hărțuire, pretins a fi săvârșite de personalul MAI - 3
- d)** Petiții în care este reclamată utilizarea excesivă a forței de către personalul MAI - 4
- e)** Petiții în care este reclamată neînregistrarea unor sesizări ale cetățenilor - 5
- f)** Petiții în care este reclamată săvârșirea unor acte sau fapte de corupție de către personalul MAI - 6
- g)** Petiții în care este reclamată activitatea profesională sau conduita personalului MAI, altele decât cele prevăzute la lit. c)-f) - 7
- h)** Petiții în care este reclamată existența unor amenințări, vulnerabilități sau factori de risc care pot conduce la tulburarea gravă a ordinii publice sau care vizează informațiile, patrimoniul, personalul, misiunile, procesul decizional și capacitatea operațională ale MAI, protecția informațiilor clasificate naționale, ale Organizației Tratatului Atlanticului de Nord și ale Uniunii Europene, precum și securitatea cibernetică - 8
- i)** Solicitări de primire în audiență - 9
- j)** Reveniri pe aceeași problemă - 10
- k)** Petiții care excedează competenței MAI, redirecționate la alte instituții/autorități publice - 11
- l)** Alte cereri - 12

----