

APROBAT
prin Ordinul nr. 16 din 18 februarie 2020
Director „Simpals” S.R.L.
Dmitri VOLOȘIN_____

**REGULAMENT
PRIVIND EXAMINAREA ȘI SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR**

Chișinău 2020

Prezentul Regulament este elaborat în corespundere cu prevederile generale ale legislației naționale, mai cu seamă ale Codului Civil al Republicii Moldova, Nr. 1107 din 06.06.2002, Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 „Privind protecția datelor cu caracter personal”, Legii nr. 91/2014 privind semnătura electronică și documentul electronic, Legii nr. 982/2000 privind accesul la informație.

I. Noțiuni

1.1. Petiție – expunere în formă scrisă (cerere, reclamație, propunere, sesizare) adresată de o persoană sau de un grup de persoane, companiei „Simpals” S.R.L., prin care se solicită informații sau se contestă acțiunile sau actele emise de către aceasta.

1.2. Petiție repetată – petiție, înaintată repetat de același petiționar, în care se abordează una și aceeași problemă.

1.3. Petiționar – orice persoană fizică sau juridică care se adresează companiei cu o petiție, solicitare, revindicare etc..

II. Prezentarea petițiilor

2.1. Petițiile pot fi prezentate personal, prin curier, expediate prin poștă sau pe adresa electronică a companiei și sunt înregistrate în mod obligatoriu în Registrul corespondenței de intrare.

2.2. Petițiile trebuie să fie semnate de autor, indicându-se numele, prenumele și domiciliul, precum și alte date pentru identificarea petiționarului.

2.3. Petiția în format electronic trebuie să corespundă cerințelor legale stabilite pentru documentul electronic.

2.4. Petițiile adresate repetat, care nu conțin argumente, date sau informații noi, nu se reexaminează, despre faptul dat urmînd a fi informat petiționarul.

2.5. În situația în care o persoană adresează în aceeași perioadă de timp mai multe petiții cu același subiect, acestea se vor conexe, petiționarul urmînd să primească un singur răspuns.

2.6. Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă petiție cu același conținut sau care se referă la aceeași problemă, aceasta se atașează la petiția inițială, făcându-se mențiune că s-a răspuns și se informează petiționarul.

2.7. În cazul parvenirii unor petiții, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conțin date suficiente pentru examinarea lor, în termen de 5 zile lucrătoare petiționarul va fi înștiințat despre acest fapt, solicitându-i-se concretizarea problemelor abordate.

2.8. În cazul în care o petiție este adresată greșit, ea va fi remisă înapoi petiționarului în termen de 5 zile lucrătoare.

2.9. Petițiile care nu sunt semnate și/sau nu conțin date de identificare ale petiționarului sau care nu corespund cerințelor față de documentul electronic se consideră anonime și nu se examinează.

III. Înregistrarea petițiilor

3.1. Recepționarea, evidența și înregistrarea petițiilor se efectuează de către managerii de oficiu în Registrul corespondenței de intrare.

3.2. După înregistrarea petițiilor, acestea se înaintează conducătorului companiei/ departamentului juridic, care indică pe rezoluție persoana desemnată pentru soluționarea petiției.

3.3. Scrierea în registre se face astfel, încît să excluă posibilitatea de a fi radiată (ștersă, distrusă) în mod mecanic, chimic sau în orice alt mod, fără a lăsa urme vizibile ale radierii (ștergerii, distrugerii).

3.4. Înscrierile în registre trebuie să fie vizibile și clare.

IV. Examinarea petițiilor

4.1. Petițiile se examinează în termen de 30 zile lucrătoare, iar cererile/ solicitările ce nu necesită o studiere și examinare suplimentară – fără întârziere sau în termen de 15 zile de la data înregistrării.

4.2. Termenul de examinare a petiției curge din momentul înregistrării acesteia de către companie.

4.3. În cazuri deosebite termenul de examinare a petiției, poate fi prelungit de către persoana desemnată pentru soluționarea acesteia, cel mult o lună, fapt despre care este informat petiționarul.

4.4. Petițiile, prin care se solicită o informație confidențială, se examinează în limitele prevederilor legale.

4.5. La examinarea mesajelor electronice este garantată confidențialitatea datelor personale și a informației furnizate.

4.6. Mesajele în format electronic vor fi examinate în cazul descrierii concrete a cazului, propunerii sau formulării clare a întrebării.

4.7. Textul mesajului electronic trebuie să fie elaborat într-o formă laconică (max. 2000 de simboluri).

4.8. Rezultatul examinării se aduce obligatoriu la cunoștința petiționarului pe suport de hârtie, iar la solicitarea acestuia - în formă electronică sau verbală, cu consemnările corespunzătoare în Registrul de evidență a corespondenței de ieșire.

4.9. Răspunsurile la petiții se perfectează în scris sau în formă electronică pe blanchete format A4 (297x210mm), care să corespundă Regulilor de întocmire a documentelor organizatorice și de dispoziție, și cerințelor față de documentul electronic, inclusiv față de aplicarea semnăturii digitale, în conformitate cu legislația în vigoare.

4.10. Răspunsul la petiție se perfectează în 2 exemplare originale și se prezintă pentru semnare conducătorului companiei într-un termen care ar asigura posibilitatea verificării lui și introducerii unor modificări sau completări. Un exemplar se va păstra la persoana responsabilă de Registrul corespondenței de ieșire, și un exemplar va fi expediat petiționarului.

4.11. Dovada recepționării răspunsului de către petiționar se pune în sarcina persoanei desemnate pentru evidența Registrului de corespondență de ieșire (semnătura petiționarului, avizul de recepție a scrisorii sau alte mijloace ce confirmă primirea răspunsului).

V. Dispoziții finale

5.1. Petițiile, răspunsurile la acestea și documentele cu privire la examinarea petițiilor se păstrează în dosare separate de către persoanele responsabile de ținerea Registrelor de corespondență.

5.2. Compania va asigura buna organizare și desfășurare a activității de primire, examinare și rezolvare a petițiilor, precum și legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termen optim.

5.3. Situațiile apărute în legătură cu organizarea și desfășurarea activităților în cadrul examinării petițiilor de către companie, neprevăzute de prezentul Regulament, vor fi soluționate/ reglementate în conformitate cu legislația în vigoare.