



**ORDIN**

„13” iulie 2017

Nr. 47

**„Cu privire la instituirea și funcționarea  
Liniei fierbinte a CNDDCM”**

*În scopul executării prevederilor Legii nr. 252 din 25.10.2013 pentru aprobarea Regulamentului de funcționare a sistemului liniilor telefonice anticorupție, Legii nr. 190 din 19 iulie 1994 cu privire la petiționare, Legii nr. 982 din 11 mai 2000 privind accesul la informație și în temeiul Regulamentului privind organizarea și funcționarea CNDDCM aprobat prin Hotărârea de Guvern nr. 65 din 23.01.2013 „Cu privire la determinarea dizabilității și capacității de muncă”.*

**APROB:**

I. Regulamentul cu privire la instituirea și funcționarea **Liniei fierbinte** a Consiliului Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă (anexa nr.1).

**ORDON:**

I. Instituirea în cadrul Consiliului Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă a „**Liniei fierbinți**” sub nr. de tel. 022-211-300 pentru recepționarea informației și sesizărilor ce țin de competența CNDDCM, precum și oferirea soluțiilor la problemele abordate.

II. Se desemnează dna **Rodica Ciobanu**, Jurisconsult/specialist în relația cu publicul în Secția metodică și statistică, persoană responsabilă pentru recepționarea/raportarea /gestionarea apelurilor telefonice la Linia fierbinte a CNDDCM.

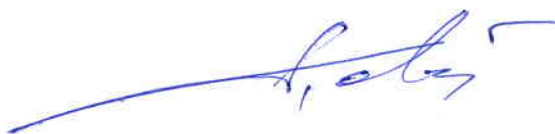
III. Înregistrarea informației și sesizărilor parvenite prin „Linia fierbinte”, precum și evidența măsurilor întreprinse pe marginea acestora se va efectua într-un registru special,

sigilat, cu filele numerotate, întocmit conform modelului din anexă nr. 2 la prezentul regulament.

**IV.** Se abrogă Ordinul directorului adjunct cu dreptul exercitării obligațiilor directorului general CNDDCM nr. 26 din 14.04.2017 „Cu privire la instituirea și funcționarea Liniei fierbinte a CNDDCM”.

**V.** Controlul îndeplinirii ordinului dat mi-l asum.

**Director general**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Veaceslav ROBU', written over a horizontal line.

**Veaceslav ROBU**



**REGULAMENTUL**  
**cu privire la instituirea și funcționarea „Liniei fierbinte,, a Consiliului Național**  
**pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă**

**Chișinău 2017**

## **Capitolul I. Dispoziții generale**

**1.1** Regulamentul cu privire la instituirea și funcționarea „Liniei fierbinte,, a Consiliului Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă este elaborat în conformitate cu Legea Nr. 252 din 25.10.2013, privind aprobarea Regulamentului de funcționare a sistemului liniilor telefonice anticorupție, Legea Nr. 190 din 19.07.1994 cu privire la petiționare, Hotărârea Guvernului nr. 65 din 23.01.2013 „Cu privire la determinarea dizabilității și capacității de muncă”, precum și în contextul executării Planului de integritate al Consiliului Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă pentru anii 2016 – 2017 aprobat prin Ordinul CNDDCM nr. 23 din 01.04.2016 și alte acte normative și legislative în vigoare.

**1.2** „Linia fierbinte” a Consiliului Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă (în continuare - „Linia fierbinte”) este o formă de fortificare a asistenței informaționale a populației, care va funcționa pentru a răspunde la întrebările populației, legate de acțiunile CNDDCM în regim de putere publică și responsabilitatea de realizare a obiectivelor politicii în domeniul determinării dizabilității și capacității de muncă (expertiza medico-socială a persoanelor cu dizabilități), în limita competențelor funcționale stabilite de Regulamentul privind organizarea și funcționarea CNDDCM, care va eficientiza activitatea și va spori responsabilitatea CNDDCM față de acestea.

**1.3** Regulamentul determină modul de organizare și procedura de recepționare, înregistrare, evidență și examinare a reclamațiilor de la persoane fizice și juridice, privind prestarea serviciilor de informare, sporirea accesului cetățenilor la informare, oferirea soluțiilor la problemele abordate care parvin prin intermediul „Liniei fierbinte” a Consiliului Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă.

**1.4** În vederea familiarizării publicului despre “Linia fierbinte”, informația despre funcționarea, gestionarea și regulile de recepționare a apelurilor din partea persoanelor, este plasată și accesibilă prin intermediul paginii – web oficiale a CNDDCM, precum și prin afișul vizibil, plasat pe panoul informativ al CNDDCM și subdiviziunile sale teritoriale, fiind accesibile pentru populație.

**1.5** Activitatea “Liniei fierbinte” este efectuată de persoana desemnată prin ordin, responsabilă pentru recepționarea/raportarea/gestionarea apelurilor telefonice.

## **Capitolul II.**

### **Scopul, obiectivele și principiile de funcționare a “Liniei fierbinte”**

**2.1 Scopul „Liniei fierbinte”** este de a oferi acces direct la asistența informațională a populației în domeniul de competență a CNDDCM.

## **2.2 Obiectivele „Liniei fierbinte” sunt:**

- Prestarea serviciilor de informare;
- Sporirea accesului cetățenilor la informare;
- Oferirea soluțiilor la problemele abordate.

## **2.3 Principiile „Liniei fierbinte” sunt:**

- Respectarea drepturilor la petiționare ;
- Abordarea individuală a problemelor;
- Nondiscriminare;
- Confidențialitate.

## **Capitolul III. Procedura de administrare și funcționare a „Liniei fierbinte”**

**3.1** ”Linia fierbinte” tel: **022-211-300** este amplasată și funcționează în incinta sediului CNDDCM, adresa: str. Vasile Alecsandri 1, biroul Nr.101 și funcționează conform tarifelor prestabilite de operatorii de telefonie fixă și mobilă.

**3.2** Recepționarea și înregistrarea apelurilor adresate la „Linia fierbinte” se efectuează de către o persoană desemnată, care gestionează (răspunde) după caz, de sine stătător, la apel/solicitare, acordă consultanță necesară în limitele competențelor sale și pregătirii în domeniu.

**3.3** Evidența apelurilor recepționate prin „Linia fierbinte” se duce de către persoana desemnată într-un Registru cu indicarea: datei, orei, numelui apelantului/solicitantului (dacă este cazul), descrierea succintă a problemei abordate și măsurilor realizate. Registrul de evidență a apelurilor la Linia fierbinte se păstrează la persoana responsabilă, termen de un an.

**3.4** Direcționarea solicitării (în scris) prin notă informativă (copie xerox din registru) se transmite în regim de urgență, după caz – directorului general sau directorului adjunct CNDDCM (conform responsabilităților) sau executorului solicitării/petiției, care răspunde apelului sau întocmește răspunsul. În cazul în care prin intermediul Liniei fierbinți a parvenit un apel despre comiterea unei manifestări de corupție, persoana responsabilă este obligată să remită apelul la Linia specializată anticorupție, care este instituită în cadrul CNDDCM, pentru a întreprinde măsurile necesare conform competențelor sale. Totodată, în cazul în care prin intermediul Liniei fierbinte a CNDDCM a survenit un apel ce ține de comiterea unui act de corupție/act conexe actelor de corupție și/sau a unei fapte de comportament corupțional comis de către un angajat al CNDDCM, persoana responsabilă este obligată să informeze în mod urgent solicitantul, despre numărul de telefon (080055555) de la Linia Națională Anticorupție instituită în cadrul Centrului Național Anticorupție, care, la rândul său, va lua măsurile necesare conform competențelor.

**3.5** În urma direcționării sau preluării apelului, persoana desemnată oferă răspuns oral, apoi înregistrează apelul în registru (vezi anexa nr. 2).

**3.6** În baza analizei apelurilor parvenite la „Linia fierbinte”, persoana desemnată va întocmi un raport (la necesitate și/sau la solicitare) în care va indica numărul sesizărilor și caracterul acestora, cu prezentarea lui ulterioară persoanei solicitante.

#### **Capitolul IV. Dispoziții finale**

**4.1** Pentru îndeplinirii necorespunzătoare a atribuțiilor menționate în prezentul Regulament, persoana responsabilă poartă răspundere disciplinară

**4.2** Controlul asupra activității “Liniei fierbinte” se exercită de către șeful Secției Metodice și Statistice CNDDCM.

