



**CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU DETERMINAREA
DIZABILITĂȚII ȘI CAPACITĂȚII DE MUNCĂ**

ORDIN Nr. 32
din 24.02.2025

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

În scopul executării prevederilor Legii nr. 252 din 25.10.2013 pentru aprobarea Regulamentului de funcționare a sistemului liniilor telefonice anticorupție, Legea nr. 148/2023 privind accesul la informațiile de interes public, și în temeiul Regulamentului privind organizarea și funcționarea CNDDCM aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 357 din 18.04.2018 „Cu privire la determinarea dizabilității”.

APROB:

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

ORDON:

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

III. Specialiștii superiori din cadrul Biroului de Înregistrare și Arhivare sunt responsabili pentru recepționarea/gestionarea apelurilor telefonice la Linia fierbinte a CNDDCM.

IV. Înregistrarea informației și sesizărilor parvenite prin „Linia fierbinte”, precum și evidența măsurilor întreprinse pe marginea acestora se va efectua într-un registru special, șnuruț, sigilat, cu înscrierea pe ultima pagină-data și semnat de către director adjunct cu aplicarea ștampilei.

V. Se abrogă Ordinul nr. 47 din 13 iulie 2017 „Cu privire la instituirea și funcționarea Liniei fierbinte a CNDDCM”.

VI. Controlul îndeplinirii ordinului dat mi-l asum.

Directoare

Liliana JOSANU

APROBAT
Consiliul Național pentru Determinarea
Dizabilității și Capacității de Muncă

Directoare Liliana JOSANU

“ 24 ” ianuarie 2025



ISTRUCȚIUNE

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

Chișinău 2025

Capitolul I. Dispoziții generale

1.1 Instrucțiunea cu privire la instituirea și funcționarea „Liniei fierbinte” a Consiliului Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă (în continuare Instrucțiune) este elaborat în conformitate cu Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018, Legea nr. 148/2023 privind accesul la informațiile de interes public, Legea nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități, Legea nr. 547/2003 asistenței sociale, Legea nr. 133/2011 din privind protecția datelor cu caracter personal, Regulamentului privind organizarea și funcționarea Consiliului Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 357 din 18.04.2018 „Cu privire la determinarea dizabilității” (în continuare CNDDCM).

1.2 „Linia fierbinte” a CNDDCM (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 (incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități, asistența medicală și socială), în limita competențelor funcționale stabilite de Regulamentul privind organizarea și funcționarea CNDDCM, care va eficientiza activitatea și va spori responsabilitatea CNDDCM față de aceștia.

1.3 Instrucțiunea 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, încălcările actelor normative și alte abuzuri de serviciu comise de către colaboratorii CNDDCM, care parvin prin intermediul „Liniei fierbinte”.

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 ramurile sale teritoriale, fiind accesibile pentru populație.

1.5 Activitatea “Liniei fierbinte” este efectuată de către specialiștii superiori din cadrul Biroului de Înregistrare și Arhivare, responsabili pentru recepționarea/raportarea/gestionarea apelurilor telefonice.

1.6 În prezenta Instrucțiune se definesc următoarele noțiuni
confidențialitate – utilizarea informației recepționate doar în exercițiul funcției, înregistrarea, păstrarea și utilizarea datelor cu caracter personal în strictă conformitate cu prevederile Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal;

apelant - persoană fizică sau juridică, care contactează prin apel telefonic;

apel - solicitare/întrebare privind determinarea gradului de dizabilitate;

baza cunoștințelor - aplicație informațională, care include cele mai frecvente întrebări și răspunsuri în domeniul determinării gradului de dizabilitate;

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 telefonică a populației în domeniul de competență a CNDDCM.

2.2 Obiectivele „Liniei fierbinte” sunt:

- Prevenirea și reducerea situațiilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități;

- Prestarea serviciilor de informare telefonică;

- 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.

2.4 Specialiștii superiori din cadrul Biroului de Înregistrare și Arhivare acordă consultații (răspunsuri) la următoarele tipuri de întrebări:

- de ordin general (aspecte din cadrul normativ pe domeniul respectiv: lista documentelor necesare de prezentat; termenul de examinare a cererii, modalități de accesare a serviciilor CNDDCM, modul de contestare a deciziilor CNDDCM, ș.a.);

- de ordin individual - etapa de examinare a cererii depuse (examinat/neexaminat).

2.5 Specialiștii superiori din cadrul Biroului de Înregistrare și Arhivare, respectând prevederile Legii nr. 133/201 privind protecția datelor cu caracter personal, asigură confidențialitatea acestor date, inclusiv nu oferă informații telefonice cu privire la:

- gradul de dizabilitate stabilit;

- termenul de dizabilitate stabilit.

Capitolul III.

Procedura de administrare și funcționare a „Liniei fierbinte”

3.1 ”Linia fierbinte” este amplasată și funcționează în incinta sediului CNDDCM, adresa: str. Hâjdeu, 49, tel: **022-211-300** conform tarifelor prestabilite de operatorii de telefonie fixă și mobilă.

3.2 Recepționarea și înregistrarea apelurilor adresate la „Linia fierbinte” se efectuează de către specialiștii superiori din cadrul Biroului de Înregistrare și

Arhivare, care gestionează (răspunde) după caz, de sine stătător la apel, acordă consultanță necesară în limitele competențelor sale și pregătirii în domeniu.

3.3 Evidența apelurilor recepționate prin „Linia fierbinte” se duce de către specialiștii superiori din cadrul Biroului de Înregistrare și Arhivare într-un Registru cu indicarea: data, ora, numele apelantului (dacă este cazul), descrierea succintă a problemei abordate și măsurilor realizate.

3.4 Adresările parvenite de la apelanți privind solicitarea informației despre rezultatul examinării documentului (dosarului/petiției/contestației etc.), preluate de către specialiștii superiori din cadrul Biroului de Înregistrare și Arhivare, și care necesită timp pentru prelucrarea informației sunt transmise de urgență, conform competențelor, șefilor de subdiviziuni ierarhic superiori, după caz – directorului sau directorului adjunct.

3.5 Apelurile care necesită timp pentru prelucrarea informației sunt transmise în regim de urgență, (conform responsabilităților) CNDDCM sau executorului solicitării/petiției care răspunde apelului sau întocmește răspunsul.

3.6 În urma direcționării sau preluării apelului, specialiștii superiori din cadrul Biroului de Înregistrare și Arhivare oferă răspuns oral, apoi înregistrează apelul în Registru.

3.7 În baza analizei apelurilor parvenite la „Linia fierbinte”, specialiștii superiori din cadrul Biroului de Înregistrare și Arhivare întocmesc trimestrial un raport pe care îl prezintă directorului sau directorului adjunct CNDDCM. În Raport se indică numărul de sesizări și caracterul acestora.

3.8 Specialiștii superiori din cadrul Biroului de Înregistrare și Arhivare au dreptul:

- Să dispună de accesul la Sistemul informațional;
- Să dispună de număr de telefon și dispozitiv corporativ;
- Să solicite și să primească de la angajații CNDDCM informația necesară cu privire la problemele abordate de apelanți.

3.9 Specialiștii superiori din cadrul Biroului de Înregistrare și Arhivare sunt obligați:

• Să desfășoare activitatea în conformitate cu prevederile actelor normative și a prezentei Instrucțiuni.

• Să ofere apelanților asistența necesară de calitate în limitele prevăzute de prezenta Instrucțiune.

• Să respecte confidențialitatea datelor personale obținute și a informațiilor privind viața privată a apelantului, asigurând totodată prelucrarea datelor cu caracter personal.

• Să presteze servicii de informare telefonică tuturor apelanților, fără discriminare în funcție de rasă, sex, limbă, religie, opinie politică, dizabilitate, origine socială sau națională, cetățenie, apartenență etnică, avere sau de altă natură.

- Să țină evidența apelurilor recepționate și să prelucreze datele cu caracter personal în conformitate cu prevederile legislației.
- Să informeze Șeful Serviciului pentru determinarea gradului de dizabilitate, după caz, Responsabilul Serviciului de control al determinării gradului de dizabilitate, privind necesitatea implicării în soluționarea subiectului abordat de apelant referitor la expirarea termenului și/sau urgentării examinării dosarului.
- Să informeze Șeful secției Biroului de înregistrare și arhivare referitor la plângerile privind activitatea Structurilor teritoriale.

Capitolul IV. Organizarea procesului de activitate a "Liniei fierbinte"

- 4.1** "Linia fierbinte" recepționează apelurile conform programului de lucru al CNDDCM de la 07.30 până la 16.00.
- 4.2** În momentul recepționării unui apel telefonic la numărul 022-211-300, specialiștii superiori din cadrul Biroului de Înregistrare și Arhivare răspunde prompt și se prezintă, oferind numele său și numele serviciului, exemplu: „Bună ziua, ați apelat linia de suport al CNDDCM. Sunt (numele specialistului), cum vă pot ajuta? ”
- 4.3** Specialiștii superiori din cadrul Biroului de Înregistrare și Arhivare instituie un dialog de încredere cu apelantul, ascultată cu atenție fără a întrerupe, analizează situația abordată de apelant și necesitățile acestuia, apoi îi oferă apelantului informații clare, soluții posibile. Dacă este necesar, poate ghida apelantul către alte resurse sau instituții specializate.
- 4.4** Dacă apelantul, la momentul efectuării apelului, nu vorbește sau folosește mesaje denigratoare la adresa specialistului sau a CNDDCM, precum și în cazul unor întreruperi repetate ale apelurilor. Specialiștii superiori din cadrul Biroului de Înregistrare și Arhivare, nu manifestă reacție negativă și, dacă e cazul, continuă dialogul folosind un ton calm și prietenos.
- 4.5** Specialiștii superiori din cadrul Biroului de Înregistrare și Arhivare recepționează și soluționează subiectul, după caz, într-un singur apel.
- 4.6** După finalizarea convorbirii, specialiștii superiori din cadrul Biroului de Înregistrare și Arhivare consemnează aceasta în registrul de evidență a apelurilor, respectând forma și procedura stabilită în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal.
- 4.7** Datele înregistrate în registru sunt păstrate timp de 1 an și sunt utilizate în scopuri statistice și/sau de cercetare.

Capitolul V. Dispoziții finale

5.1 Specialiștii superiori din cadrul Biroului de Înregistrare și Arhivare în activitatea “Liniei fierbinte”, poartă responsabilitatea de calitatea asistenței consultative acordată și de deciziile luate.

5.2 Specialiștii superiori din cadrul Biroului de Înregistrare și Arhivare în activitatea “Liniei fierbinte” au acces la sistemul informațional al CNDDCM.

5.3 Registrul de evidență a apelurilor se numerotează, se șnuruiește și se sigilează, iar pe ultima pagină se înscrie data, se semnează de către director și se aplică ștampila. În cazul registrelor electronice, copiile printate după un interval de 3 luni vor fi supuse aceleiași proceduri.

5.4 Controlul asupra activității “Liniei fierbinte” se exercită de Șeful BÎA a CNDDCM.