



Agenția Națională pentru
Ocuparea Forței de Muncă

POCEDURA
privind organizarea și desfășurarea
audiențelor/consilierilor în cadrul Agenției Naționale
pentru Ocuparea Forței de Muncă

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Procedura privind organizarea și desfășurarea audiențelor (în continuare Procedură), este elaborată în scopul implementării prevederilor:
 - Art.73 alin. (6) al Codului Administrativ nr.116 din 19.07.2018;
 - Hotărârii Guvernului nr. 250 din 10.04.2024 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea audienței;
 - Hotărârii Guvernului nr. 990 din 10.10.2018 cu privire la organizarea și funcționarea Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă.
2. Procedura are drept scop stabilirea unui set de principii moderne și flexibile pentru încurajarea participării active a societății în procesul de luare a deciziilor prin stabilirea mecanismului de interacțiune dintre cetățeni și Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă (în continuare Agenția).
3. Prezenta Procedură nu se aplică cererilor, reclamațiilor, sesizărilor sau propunerilor a căror procedură de examinare este stabilită în reglementări speciale.

II. SOLICITATREA ȘI ORGANIZAREA AUDIENȚEI

4. Audiența cetățenilor se efectuează în temeiul înscrierii prealabile a solicitanților în baza cererii de audiență, care se depune la sediu instituției, prin poștă sau adresa de e-mail a Agenției/subdiviziunii teritoriale.
5. Recepționarea cererilor de audiență se efectuează la sediul aparatului central/subdiviziunii teritoriale de către persoana responsabilă sau oricare alt funcționar public desemnat (șeful subdiviziunii teritoriale), înregistrându-se în Registrul de evidență a solicitărilor de audiență (anexa nr. 2).
6. Cererile de audiență se vor formula în scris și vor conține următoarele elemente obligatorii:
 - numele și prenumele sau denumirea solicitantului (în continuare - solicitant);
 - domiciliul sau sediul solicitantului, adresa de e-mail, dacă se solicită răspuns pe cale electronică;
 - denumirea autorității/instituției publice;
 - obiectul solicitării și motivarea acesteia;
 - semnătura solicitantului sau a reprezentantului său legal sau împuternicit, iar în cazul cererii de audiență transmise în formă electronică - semnătura electronică.
7. Pentru examinarea cu celeritate a cererii de audiență, solicitantul poate include numărul de telefon, precum și alte date care ar facilita comunicarea.
8. Cererile de audiență care nu conțin unul din elementele prevăzute la punctul 6 nu se examinează, despre acest fapt, în decurs de 5 zile de la înregistrarea cererii, se informează în scris solicitantul cu mențiune asupra neajunsurilor și acordarea timpului necesar pentru înlăturarea acestora.
9. În cazul în care, din motive obiective, inclusiv din motive de dizabilitate, solicitantul de audiență este în imposibilitate de a completa cererea de audiență, aceasta va fi completată de către reprezentantul său legal sau de persoana împuternicită, cu mențiunea respectivă în cerere, anexându-se, după caz, actul confirmator: procură/ împuternicire.
10. Solicitantul poate anexa la cererea de audiență materiale (documente, înscrisuri, suport electronic etc.) pe care le consideră relevante cazului, menționându-se despre anexare în conținutul cererii.
11. Cererea de audiență înregistrată, împreună cu materialele anexate, se transmite spre examinare conducătorului instituției.

12. La examinarea cererii de audiență, conducătorul/șeful subdiviziunii, prin rezoluția scrisă, poate decide:
- a) **primirea** personală a solicitantului în audiență, cu stabilirea locului, zilei și orei de audiență;
 - b) **delegarea** cererii altui funcționar public din cadrul instituției pentru organizarea audienței, după caz, instituției publice din subordine;
 - c) **readresarea** cererii, conform competenței, pentru realizarea audienței către autoritatea sau instituția publică responsabilă, în funcție de conținutul cererii, obiectul și motivarea acesteia, cu expedierea originalului cererii autorității publice competente în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării și informarea solicitantului.
 - d) **respingerea** solicitării de audiență, cu informarea solicitantului, în cazul în care se solicită audiența de către o persoană care invocă aceeași problemă care a constituit obiectul și motivarea audiențelor anterioare, precum și în cazul în care obiectul solicitării de audiență excedă domeniul de competență al Agenției, la fel și în situația în care problema sesizată constituie obiectul unei cauze aflate pe rol în instanța de judecată sau asupra acesteia există o decizie judecătorească definitivă și irevocabilă.
13. Prin derogare de la pct. 12, lit. d), cererile de audiență repetate nu se resping în cazul în care examinarea acestora ține nemijlocit de competența Agenției.
14. Selectarea și acceptarea cererilor de audiență se execută în coordonare cu persoana desemnată să efectueze audiența.
15. Funcționarul responsabil va informa solicitantul cererii de audiență despre data, ora și locația audienței prin unul dintre mijloacele de comunicare: poșta, telefon, e-mail, acordându-le prioritate mijloacelor electronice de comunicare, iar în cazul imposibilității solicitantului de a se prezenta la data și ora stabilită, se va coordona pentru a identifica altă dată și oră, în funcție de agenda persoanei responsabile de realizarea audienței.
16. Persona responsabilă desemnată prin ordinul Agenției pregătește setul de documente/materiale referitoare la audiență, le prezintă conducătorului sau persoanei desemnate să realizeze audiența cu cel puțin 1 zi înainte de data stabilită a audienței.

III. STABILIREA PROGRAMULUI ȘI REALIZAREA AUDIENȚEI

17. Audiența se efectuează conform programului stabilit de către persoanele responsabile, cel puțin o dată pe lună, șefii/șefele subdiviziunilor - de două ori pe lună. Programul se publică din timp pe site-ul web oficial și la sediul Agenției/subdiviziunii într-un loc vizibil, cu indicarea orelor de primire în audiență, precum și modul de solicitare și realizare a audienței.
18. Audiența cetățenilor se desfășoară la sediul instituției publice.
19. Timpul alocat pentru audierea unei persoane nu poate depăși 30 de minute, dar la decizia funcționarului responsabil de desfășurarea audienței, în cazul participării la audiență a mai multor persoane unde sunt abordate subiecte complexe, timpul alocat poate fi extins cu cel mult încă 15 minute.
20. Dacă pentru soluționarea sau clarificarea problemelor pentru care petiționarul a solicitat primirea în audiență se impune prezența altor persoane, acestea pot fi invitate să participe la audiență.
21. Rezultatele și formatul desfășurării audienței se consemnează într-un proces-verbal (anexa nr.1) care va fi întocmit și semnat de către persoana care a efectuat audiența în termen de 5 zile de la data desfășurării audienței.
22. Procesul-verbal al audienței va conține următoarele elemente obligatorii:
- data, ora, locul, formatul desfășurării audienței;
 - numele, prenumele, funcția participanților la audiență;

- subiectele discutate și rezultatul audienței
- 23. Documentele/materialele depuse în cadrul audienței și considerate de către conducere ca fiind relevante obiectului audienței se vor atașa la cererea de audiență, iar acestea vor fi indicate în procesul-verbal al audienței.
- 24. Funcționarii publici care au efectuat audiența sunt obligați să asigure confidențialitatea discuției și a datelor cu caracter personal.

IV. CONSILIEREA CETĂȚENILOR

- 25. Consilierea cetățenilor este o alternativă a audiențelor care are ca obiect furnizarea de informații verbale sau telefonice persoanelor care se adresează Agenției în scopul facilitării accesului acestora la măsurile active de ocupare a forței de muncă, precum și la alte servicii conexe. Activitatea de consiliere contribuie la promovarea incluziunii socioprofesionale și asigură o comunicare eficientă între instituție și beneficiar.
- 26. La nivelul aparatului central, responsabilitatea pentru activitatea de consiliere revine șefilor/șefelor de direcție/secție/servicii, după competențele profesionale.
- 27. În cadrul subdiviziunilor teritoriale ale Agenției activitatea de consiliere este coordonată de către șefii/șefele subdiviziunilor.
- 28. Evidența persoanelor consiliate de către șefii/șefele de direcție/secție sau servicii se va face prin completarea Registrului electronic (Anexa nr. 3) de către persoana responsabilă din cadrul Direcției resurse umane, conform atribuțiilor stabilite, la informarea acesteia de către persoana care a efectuat consilierea.
- 29. Subdiviziunile teritoriale, la fel, vor ține evidența persoanelor consiliate prin completarea Registrului de evidență a persoanelor consiliate, conform modelului prevăzut în Anexa nr. 3, responsabili pentru gestionarea completării fiind desemnați șefii/șefele subdiviziunilor.
- 30. Centrul de apel și comunicare, cu statut de secție, va ține evidența persoanelor consiliate telefonic prin completarea și menținerea registrului existent privind evidența apelurilor, conform Anexei nr. 4, responsabilitatea gestionării și completării revenindu-i șefului/șefei secției.
- 31. La solicitarea aparatului central, subdiviziunile teritoriale vor prezenta informații actualizate privind numărul persoanelor consiliate, în vederea consolidării bazei de date și a raportării către autoritățile competente.

V.DISPOZIȚII FINALE

- 32. Pe parcursul activității de audiență sau consiliere, persoanele responsabile sunt obligate să manifeste solicitudine, tact și receptivitate față de problemele sesizate.
- 33. În cazul în care solicitantul se manifestă violent fizic și/sau verbal, folosește un limbaj necenzurat sau ofensator, amenință securitatea națională, ordinea publică, viața și sănătatea persoanei oficiale, precum și membrii familiei acesteia, audiența sau activitatea de consiliere încetează.
- 34. Toate dosarele cererilor soluționate se păstrează conform nomenclatorului de dosare al ANOFM.
- 35. Procedura se aplică începând cu data aprobării de către conducătorul instituției.
 - Anexa nr. 1 - Proces-verbal al audienței.
 - Anexa nr. 2 - Registrul de evidență al solicitărilor de audiență;
 - Anexa nr. 3 - Registrul de evidență al persoanelor consiliate;
 - Anexa nr. 4 - Registrul de evidență al persoanelor consiliate telefonic.

(autoritatea/instituția publică)

PROCES-VERBAL nr. _____

al audienței la _____
(funcția persoanei ce primește în audiență)

a _____
(nume, prenume/denumire solicitant)

din data _____, ora _____

locul/formatul _____, sala de ședințe/biroul _____

a primit în audiență: _____

I. Au participat:

- 1.
- 2.
- 3.
-

II. Subiecte discutate:

- 1.
- 2.
- 3.
- ...

III. Ca urmare a discuțiilor, s-a decis/constatat:

- 1.
- 2.
- 3.
- ...

IV. Documente/acte depuse în cadrul audienței

- 1.
- 2.
- 3.
-

Persoana cu funcție de conducere/consilier

(nume, prenume, semnătura)

Autoritatea/instituția publică _____

REGISTRUL
de evidență al persoanelor consiliate

Nr. crt.	Nume, prenume/ denumire solicitant	Date de contact: e-mail, adresă domiciliu/sediu, număr de telefon	Conținut succint	Persoana responsabilă de acordarea consilierii	Data și ora consilierii	Modalitatea acordării consilierii: telefonice/prezență fizică la sediul autorității/ instituției publice	Rezultatul consilierii: oferirea informației relevante; direcționarea către autoritatea/ instituția responsabilă; depunerea petiției
1.							
2.							
...							

[illegible]