



ORDIN

„27” martie 2015

Nr. 137-P

**Cu privire la organizarea și funcționarea
Centrului de consultanță**

Pentru eficientizarea activității ministerului și în scopul asigurării protecției drepturilor și intereselor cetățenilor, prin oferirea consultanței conform domeniilor de competență ale ministerului,

APROB:

I. Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Centrului de consultanță în cadrul Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei (anexa nr.1).

II. Formular de evidență a prestării serviciilor de consultanță (anexa nr.2).

ORDON:

1. Se pune în sarcina subdiviziunilor aparatului central al ministerului completarea și actualizarea la necesitate a Ghidului de consultanță, prin prezentarea Secției resurse umane informației necesare pentru buna funcționare a Centrului de consultanță (adrese, numere de contact solicitate frecvent, răspunsuri succinte la întrebările abordate după domeniul de competență, precum și modificările survenite pe parcurs).
2. Se aduce la cunoștință sub semnătură colaboratorilor ministerului prevederile prezentului Regulament.
3. Planificarea, organizarea și coordonarea activității Centrului de consultanță se pune în sarcina Secției resurse umane.
4. Controlul asupra realizării prezentului ordin se pune în sarcina Secretarului de Stat al ministerului.

Ministru

Ruxanda GLAVAN

REGULAMENTUL
cu privire la organizarea și funcționarea
Centrului de consultanță în cadrul
Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei

Capitolul I. Dispoziții generale

1. Prezentul Regulament stabilește modul de organizare și funcționare a Centrului de consultanță (în continuare – Centrul).
2. Funcționarea Centrului se desfășoară în conformitate cu Regulamentul privind organizarea și funcționarea Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei, Legii nr. 190-XIII din 19 iulie 1994 cu privire la petiționare, Hotărârea Guvernului nr.689 din 13 noiembrie 2009 cu privire la organizarea audienței cetățenilor, precum și a altor acte legislative și normative în vigoare.
3. Centrul are următoarele domenii de competență: raporturi de muncă, retribuirea muncii, sănătatea și securitatea în muncă, dezvoltarea resurselor umane și ocuparea forței de muncă, inclusiv orientarea și formarea profesională a populației, migrația forței de muncă, demografie, parteneriat social, asigurări sociale, asistență socială, protecția socială a persoanelor cu disabilități, protecția familiei și a drepturilor copilului, asigurarea egalității de șanse între femei și bărbați, prevenirea violenței în familie și în bază de gen, prevenirea traficului de ființe umane, acordarea ajutoarelor materiale și umanitare.
4. Activitatea Centrului este asigurată de către colaboratorii aparatului central al ministerului prin rotație, conform unui grafic aprobat lunar de către conducerea ministerului.

Capitolul II
Scopul, obiectivele și principiile de funcționare a Centrului

5. Scopul Centrului este de a oferi acces direct și gratuit la asistența informațională a populației în domeniile de competență ale Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei.

6. Obiectivele Centrului sunt:

- a) prestarea serviciilor de informare;
- b) sporirea accesului cetățenilor la informare;
- c) oferirea soluțiilor la problemele abordate.

7. Principiile Centrului sunt:

- a) respectarea drepturilor la petiționare;
- b) abordarea individuală a problemelor;
- c) nondiscriminare;
- d) confidențialitate.

Capitolul III

Organizarea și funcționarea Centrului

Secțiunea 1. Organizarea Centrului

- 8. Centrul asigură consultanță gratuit în biroul de la etajul I al ministerului, cu program de lucru de luni până vineri, între orele 8.30 -16.30, pauza de masă 12.00-13.00.
- 9. În cadrul Centrului funcționează linia fierbinte, la numărul de telefon 022-26-93-00, conform tarifelor prestabilite de operatorii de telefonie fixă și mobilă.
- 10. Centrul dispune de mobilier și echipament tehnic, care corespunde cerințelor de securitate și sănătate la locul de muncă și care asigură o bună funcționare a activității.

Secțiunea 2. Funcționarea Centrului

- 12. Pentru a asigura o bună funcționare a Centrului, subdiviziunile ministerului vor prezenta și actualiza la necesitate informații utile: adrese, numere de contact solicitate frecvent, precum și răspunsuri succinte la întrebările abordate frecvent după domeniul de competență, care se vor regăsi în Ghidul de consultanță.
- 13. În dependență de complexitatea problemelor abordate solicitantul este în drept să depună petiție, care va fi înregistrată conform procedurii de recepționare a petițiilor în cadrul ministerului.
- 14. Persoanele care solicită consultanță pentru soluționarea problemelor care nu sunt de competența ministerului vor fi direcționate către instituțiile sau autoritățile competente pentru rezolvarea problemei.
- 15. Linia fierbinte va fortifica asistența informațională a populației prin intermediul colaboratorului ministerului desemnat pentru a răspunde la întrebările cetățenilor ce țin de domeniile de competență ale ministerului.

16. Coloana sonoră a apelurilor recepționate este în mod automat înregistrată pe unul din serverele ministerului.

17. La începutul fiecărei convorbiri robotul va informa apelantul despre faptul că toate convorbirile se înregistrează în mod automat și despre faptul că confidențialitatea datelor este garantată.

Capitolul IV.

Monitorizarea Serviciului și procedura de raportare

18. Colaboratorul ministerului desemnat înregistrează informația recepționată și acordată în formularul de evidență, care este prezentat cancelariei la finele zilei împreună cu petițiile recepționate.

19. Planificarea, organizarea, coordonarea activității Centrului este realizată de către Secției resurse umane.

20. Monitorizarea activității Centrului este efectuată de Secretarul de Stat al ministerului.

21. Secția resurse umane periodic prezintă conducerii ministerului note informative privind activitatea Centrului.

Formular de evidență
a prestării serviciilor de consultanță în cadrul
Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei

Data

Numele/Prenumele colaboratorului ministerului care a prestat serviciul de consultanță

ord.	Modul de recepționare (în audiență sau telefonic)	Numele/Prenumele solicitantului	Datele de contact (adresa, telefon)	Problema abordată	Soluția acordată

Recepționarea formularul