

**Pașaportul serviciului public administrativ „Audiența cetățenilor de către conducerea Ministerului Apărării”**

<b>Denumire</b>	<b>Descriere</b>
<b>Situația de viață</b>	Situația de viață este acordarea dreptului constituțional al cetățenilor la soluționarea problemelor personale ce țin de domeniul militar (inclusiv administrativ-militar) sau alte domenii sociale. Servicii publice privind examinarea și soluționarea problemelor respective, în condiția legislației în vigoare.
<b>Descrierea serviciului</b>	Acest serviciu este organizat de Ministerul Apărării în scopul consolidării relațiilor dintre instituția de apărare și cetățeni, în vederea soluționării chestiunilor adresate
<b>Prestatorul serviciului</b>	Conducerea Ministerului Apărării (Ministrul și viceministrul, asistați de persoanele din Cabinetul ministrului și colaboratorii abilitați din cadrul Direcției secretariat și management intern, cu implicarea structurilor Ministerului Apărării abilitate), șefii și adjuncții șefilor subdiviziunilor structurale din cadrul Aparatului central al Ministerului Apărării, șefii instituțiilor subordonate Ministerului Apărării
<b>Posesorul serviciului</b>	Ministerul Apărării
<b>Funcția serviciului</b>	Examinarea și soluționarea problemelor cu care se confruntă angajații și alți cetățeni
<b>Actele normative</b>	- Hotărârea Guvernului nr.689 din 13 noiembrie 2009 „Cu privire la organizarea audienței cetățenilor” și Decretul Președintelui Republicii Moldova nr.46-II din 17 februarie 1997 „Privind asigurarea dreptului cetățenilor la petiționare” - Legea nr. 190 din 19 iulie 1994 „ Cu privire la petiționare”
<b>Informații de contact</b>	<b>Adresa:</b> șos. Hîncești 84, Chișinău MD-2021, Republica Moldova <b>Pagina web:</b> <a href="http://www.army.md">www.army.md</a> <b>Telefon de contact</b> la Ministru +373 22 252192; la Viceministru +373 22 252332 <b>Poșta electronică:</b> <a href="mailto:aparat@army.md">aparat@army.md</a>
<b>Programul de lucru</b>	- Ministrul - în prima și a treia zi de luni a lunii curente - Viceministrul - în prima și a doua zi de luni a lunii curente - șefii și adjuncții șefilor subdiviziunilor structurale din cadrul Aparatului central al Ministerului Apărării – în fiecare zi de marți și de joi - șefii instituțiilor subordonate Ministerului Apărării – în fiecare zi de luni a lunii curente
<b>Beneficiarul</b>	Cetățenii Republicii Moldova și asociațiile obștești legale.
<b>Condițiile de eligibilitate</b>	Beneficiarul trebuie să se adreseze cu chestiuni conform competenței Ministerului Apărării (structurilor respective)
<b>Documentele necesare</b>	- Buletinul de identitate a solicitantului - Cerere privind înscrierea în lista solicitanților pentru audiență - Chestiunea (cererea, reclamația, sesizare, petiția sau propunerea formulată în scris) adresată (depusă) pentru examinare și soluționare - La necesitate, alte documente (copii) ce conțin argumente și informații pe subiect
<b>Termenul de acordare a serviciului</b>	Luni, 14.00-19.00 Marți și Joi, conform programului de lucru
<b>Tarif</b>	Serviciul este gratuit
<b>Mijloacele de acordare a serviciului</b>	- Ministrul, în sediul Centrului consultativ-diagnostic (str. Pietrarilor 1, mun. Chișinău), la etajul 2, cu participarea persoanelor cu funcție de răspundere; - Viceministru – în sediul Ministerului Apărării (șos. Hîncești 84, mun. Chișinău), la etajul 3, bir. 326; - șefii și adjuncții șefilor subdiviziunilor structurale din cadrul Aparatului central al Ministerului Apărării — în sediul Ministerului Apărării (în birourile sale); - șefii instituțiilor subordonate Ministerului Apărării – în sediul instituției.
<b>Serviciu electronic</b>	Nu există
<b>Limba</b>	Limba de stat sau altă limbă în conformitate cu Legea cu privire la funcționarea limbilor vorbite pe teritoriul Republicii Moldova
<b>Serviciile aferente</b>	Examinarea și soluționarea în termen legal a petițiilor adresate Ministerului Apărării
<b>Serviciile similare</b>	Audiențele și întâlnirile conducerii Ministerului Apărării cu cetățenii în teritoriu
<b>Procesul administrativ</b>	În cazul insatisfacției cu serviciul, clientul poate să adreseze reclamații organelor superioare, iar în cazul când petiționarii, care consideră că drepturile lor au fost lezate și nu sînt de acord cu deciziile Ministerului Apărării sau persoanei oficiale care au examinat petiția, au dreptul de a se adresa în instanța de contencios administrativ pentru a fi examinată cererea depusă în conformitate cu prevederilor Legii contenciosului administrativ nr. 793-XIV din 10 februarie 2000
<b>Reamintire și termenul de realizare</b>	O parte din chestiunile abordate vor fi soluționate pe parcursul audiențelor organizate, iar problemele care necesită o consultare suplimentară, vor fi examinate ulterior de către structurile abilitate și soluționate în termen legal (conform prevederilor Legii nr. 190 din 19 iulie 1994 „ Cu privire la petiționare”), cu informarea în scris a petiționarului despre rezultatul examinării
<b>Sanțiuni și penalități</b>	Sanțiunile și penalitățile sînt aplicate în conformitate cu legislația în vigoare.