

15. Pașaportul serviciului public administrativ „Linia instituțională pentru informare”

Denumire	Descriere
Situația de viață	Linia instituțională pentru informare este linia telefonică de contact instituită în scopul sporirii transparenței în funcționarea Ministerului Apărării.
Descrierea serviciului	Acest serviciu este organizat în scopul conlucrării Ministerului Apărării cu societatea civilă prin oferirea de informații ce țin de propria activitate.
Prestatorul serviciului	Centrul de comunicații și informatică al Marelui Stat Major al Armatei Naționale.
Poseorul serviciului	Ministerul Apărării
Funcția serviciului	Oferirea de informații ce țin de activitatea Ministerului Apărării/Armatei Naționale.
Actele normative	Legea nr. 252 din 25 octombrie 2013 „Pentru aprobarea Regulamentului de funcționare a sistemului liniilor telefonice anticorupție”.
Informații de contact	Adresa: șos. Hîncești 84, Chișinău MD-2021, Republica Moldova Pagina web: www.army.md Telefon de contact 022 252445. Poșta electronică: cci@army.md
Programul de lucru	Programul de lucru al liniei instituționale pentru informare este de luni pînă vineri, 08.00 - 17.00, cu pauză între orele 13.00 - 14.00.
Beneficiarul	Persoane fizice și juridice
Condițiile de eligibilitate	Beneficiarul trebuie să se adreseze cu întrebări ce țin de competența Ministerului Apărării.
Documentele necesare	- Nu sunt obligatorii.
Termenul de acordare a serviciului	Imediat. Operatorul liniei instituționale pentru informare este obligat să-i ofere apelantului datele de contact ale structurii care desfășoară nemijlocit activitatea abordată de apelant, iar la necesitate să ofere răspunsuri, în limita competențelor funcționale, la întrebările care țin de funcționarea și procesele de muncă din cadrul subdiviziunilor aparatului central al Ministerului Apărării, Armatei Naționale și instituțiilor Ministerului Apărării.
Tarifal	Apelul la linia instituțională pentru informare este taxat conform tarifelor standard pentru apelurile telefonice.
Mijloacele de acordare a serviciului	Linia instituțională pentru informare este gestionată de Centrul de Comunicații și Informatică (CCI) la numărul de telefon 022-252-009.
Serviciu electronic	Nu există.
Limba	Limba de stat sau altă limbă în conformitate cu Legea nr. 3465 din 01.09.1989 „Cu privire la funcționarea limbilor vorbite pe teritoriul RSS Moldovenești”
Serviciile aferente	Acumularea solicitărilor de intervenție și examinarea acestora, în limita competenței, prin intermediul: - CIIMMA web (http://www.army.md/ciimma/); - liniilor telefonice anticorupție ale Ministerului Apărării (linia specializată anticorupție, telefonul de încredere al Ministerului Apărării); - petițiilor depuse în scris (poștă, cutia pentru propuneri și reclamații); - audiențelor; - autosesizărilor.
Serviciile similare	Nu există.
Procesul administrativ	În cazul insatisfacției cu serviciul, clientul poate să adreseze o solicitare oficială, în scris, privind obținerea informației solicitate, sau să depună o reclamație prin intermediul modalităților menționate la rubrica serviciilor aferente.
Reamintire și termenul de realizare	- În cazul în care apelul la linia instituțională pentru informare conține informații legate de comiterea unui act de corupție, a unui act conex corupției ori a unei fapte de comportament corupțional care ține de competența Centrului Național Anticorupție, operatorul redirecționează imediat apelul către linia națională anticorupție și transmite informația recepționată prin raport către Inspectoratul Militar al Ministerului Apărării (IMMA). - În cazul în care apelul la linia instituțională pentru informare conține informații cu privire la comiterea unei fapte de comportament corupțional de către un funcționar public, inclusiv militar prin contract, persoană cu funcție de demnitate publică și alte persoane care prestează servicii publice din cadrul Armatei Naționale, operatorul înregistrează apelul într-un registru special, iar informația este transmisă imediat prin raport către IMMA, după care, IMMA este obligat să întreprindă măsuri pentru examinarea faptelor declarate și, după caz, să propună conducerii Ministerului Apărării aplicarea sancțiunilor disciplinare persoanelor vinovate.

	- Dacă se constată că faptele invocate cad sub incidența Codului penal sau a Codului contravențional, IMMA este obligat să expedieze materialele cercetării în cauză organului competent spre examinare.
Sancțiuni și penalități	Nu există.