



REGULAMENT
PRIVIND ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR PARVENITE ÎN ADRESA
UNIVERSITĂȚII LIBERE INTERNAȚIONALE DIN MOLDOVA

RED.: 01

REG. Î. P.PA.ULIM

Pag. 1 /7


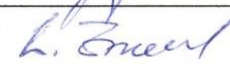
„Aprobat”:

Senatul **Universității Libere Internaționale din**
Moldova, proces-verbal nr. 8 din 24 iunie 2020

Rector ULIM  **Ilian GALBEN**

REGULAMENT

PRIVIND ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR PARVENITE ÎN ADRESA
UNIVERSITĂȚII LIBERE INTERNAȚIONALE DIN MOLDOVA

	Nume	Funcție	Semnătura	Data
VERIFICAT	Dr. conf. univ. Alexandr CAUIA	Prorector pentru Strategie Academică și Programe de Studii		24.06.2020
ELABORAT	Ludmila ZMUNCILA	Director Oficiul Suport Academic		18.06.2020

Chișinău – 2020



REGULAMENT
PRIVIND ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR PARVENITE ÎN ADRESA
UNIVERSITĂȚII LIBERE INTERNAȚIONALE DIN MOLDOVA

RED.:	01
REG. Î. P.PA.ULIM	
Pag. 2 /7	

**Regulamentul a fost examinat și aprobat de Consiliul pentru Asigurarea Calității, ULIM
proces-verbal nr. 8 din 18 iunie 2020**

INDICATORUL REVIZIILOR

Nr.	Ediția / revizia data	Conținut sumar sau modificare / analiză	Elaborat	Aprobat
			Funcție. Nume. Prenume și semnătura	



REGULAMENT

PRIVIND ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR PARVENITE ÎN ADRESA UNIVERSITĂȚII LIBERE INTERNAȚIONALE DIN MOLDOVA

RED.:	01
REG. Î. P.PA.ULIM	
Pag. 3 /7	

I. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Prezentul Regulament reglementează modalitatea procedura de înregistrare, securizare, petițiilor parvenite în adresa ULIM.

1.2. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile:

- *Legii nr. 190-XIII din 19 iulie 1994 cu privire la petiționare;*
- *Legii nr. 71-XVI din 22 martie 2007 cu privire la registre;*
- *Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 208 din 31 martie 1995;*
- *Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal;*
- *Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1123 din 14 decembrie 2010.*

1.3. Noțiunile utilizate în prezentul Regulament au semnificația prevăzută de Legea cu privire la registre, Legea cu privire la petiționare.

Astfel, în sensul prezentului Regulament se definesc următoarele noțiuni:

Petiție - orice cerere, reclamație, propunere, sesizare, adresată organelor de resort, inclusiv cererea prealabilă prin care se contestă un act administrativ sau nesoluționarea în termenul stabilit de lege a unei cereri.

Registrul de evidență a petițiilor – resursa informațională specializată (totalitatea informațiilor ținute în formă automatizată și manuală) care asigură evidența informației sistematizate, principalul obiectiv al căruia constă în asigurarea evidenței petițiilor parvenite la Universitate.

Registrar – angajatul Universității împuternicit cu atribuțiile de introducere, modificare, păstrare a informației din Registrul.

Furnizorul datelor - persoana fizică sau reprezentantul persoanei juridice de drept public sau privat, care prezintă registrarului date despre obiectul registrului în modul stabilit de lege sau acord.

1.4. Subiecți ai raporturilor juridice apărute ca rezultat al instituirii, administrării și ținerii manuale a *Registrului de evidență a petițiilor* sunt:

- Universitatea, în calitate de posesor și deținător al Registrului;
- persoanele împuternicite de ținerea Registrului și cele responsabile de efectuarea controlului intern al ultimului;
- petiționarii, ale căror date cu caracter personal vor fi stocate în Registru.

1.5. Angajații Universității poartă răspundere personală pentru îndeplinirea cerințelor prezentului Regulament, asigurarea confidențialității, securității și păstrarea în stare corespunzătoare a informației din Registru.

1.6. Petițiile anonime, înaintate în adresa Universității, în conformitate cu prevederile art. 10 alin. (2) al Legii cu privire la petiționare nu se examinează.

II. REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A PETIȚIILOR



REGULAMENT

PRIVIND ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR PARVENITE ÎN ADRESA UNIVERSITĂȚII LIBERE INTERNAȚIONALE DIN MOLDOVA

RED.:	01
REG. Î. P.PA.ULIM	
Pag. 4 /7	

2.1. Registrul de evidență a petițiilor reprezintă un sistem mixt ce utilizează atât evidența în formă manuală, cât și în formă electronică.

2.2. De către Secretariat (secția cadre) va fi asigurată ținerea în formă manuală a unor componente al Registrului prin înscrierea informației, inclusiv păstrarea cărții Registrului de către un angajat împuternicit în acest sens (registratorul) din cadrul Secției respective, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

2.3. Persoanele responsabile din cadrul Secretariatului vor asigura suplimentar evidența în formă electronică a petițiilor parvenite la Universitate.

2.4. Obiectul înregistrării reprezintă informația referitor la persoanele care au depus petiții în adresa Universității.

2.5. Registrul va fi ținut în limba de stat.

2.6. Registratorul este obligat:

- să introducă în Registru numai informație veridică, colectată de la petiționar sau din alte surse neinterzise de lege;
- să asigure evidența în ordine cronologică a fiecărei înscrieri în Registru;
- să nu admită modificarea neîntemeiată a datelor introduse în Registru;
- să efectueze înregistrările în Registru astfel, încât să excludă posibilitatea de a fi radiate (șterse, distruse) în mod mecanic, chimic sau în orice alt mod, fără a lăsa urme vizibile ale radierii (ștergerii, distrugerii);
- să asigure accesul la informația din registru doar persoanelor care au dreptul de a primi informația respectivă, în conformitate cu legislația în vigoare;
- să prevină accesul neautorizat la datele din Registru, utilizarea, difuzarea, modificarea sau nimicirea lor ilegală.

2.7. Datele din registru vor reflecta starea veridică și actuală a informației privind petiționarii ce s-au adresat Universității.

2.8. Atât forma manuală, cât și cea electronică a Registrului va cuprinde în mod obligatoriu:

- denumirea Registrului;
- denumirea Universității ca posesor și deținător al Registrului;
- numele, prenumele și funcția persoanei responsabile de introducerea datelor în Registru și a administratorului acestuia;
- numele, prenumele și funcția persoanei care va exercita controlul asupra ținerii Registrului;
- numărul Registrului, termenele de ținere și păstrare a acestuia.

2.9. Datele cu caracter personal din Registru vor fi prelucrate în condițiile stabilite de legislația privind protecția datelor cu caracter personal. În acest sens, vor fi realizate măsuri de asigurare a gradului de exactitate a datelor registrului și de protecție a acestora contra distrugerii întâmplătoare sau neautorizate, modificării, dezvăluirii sau oricăror altor acțiuni ilegale la ținerea registrului.

2.10. Informația privind petițiile parvenite în adresa Universității va fi recepționată și înregistrată în aceeași zi de persoana responsabilă din cadrul Secției Secretariat în Registrul de evidență a petițiilor și în fișele de evidență și control a acestora, iar versiunea electronică parvenită se înregistrează în arhiva electronică a Universității.



REGULAMENT

PRIVIND ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR PARVENITE ÎN ADRESA UNIVERSITĂȚII LIBERE INTERNAȚIONALE DIN MOLDOVA

RED.:	01
REG. Î. P.PA.ULIM	
Pag. 5 /7	

2.11. Înregistrarea informației în Registru se face prin introducerea mențiunilor necesare în cartea de înregistrări (forma manuală) și în sistemul informațional de evidență automatizată a petițiilor „Registrul petițiilor” (forma electronică) în baza datelor furnizate prin documentele transmise de furnizorul datelor registrului (petiționarul) pe suport de hârtie sau în formă electronică, perfectate în modul stabilit de lege.

2.12. La înregistrarea petițiilor, pe prima pagină se va aplica ștampila de înregistrare în care se indică data primirii petiției și indicele de înregistrare. Indicele de înregistrare constă din litera inițială a numelui și prenumelui petiționarului, numărul și anul de înregistrare a petiției.

2.13. Concomitent se va întocmi manual fișa de evidență și control pentru fiecare petiție (în condițiile stabilite prin Instrucțiunile privind ținerea lucrărilor de secretariat referitor la petițiile persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 208 din 31 martie 1995), introducându-se datele cu caracter personal ce vizează petiționarul (nume, prenume, adresa de domiciliu, numărul de telefon) precum și rezoluția conducerii Universității, termenul de soluționare stabilit de conducerea Universității, datele despre starea executării etc.

2.14. După examinarea și soluționarea definitivă, pe fișa de evidență și control se aplică semnătura persoanei responsabile de evidența petițiilor, iar în baza de date „Registrul petițiilor” se face mențiunea despre finalizarea acesteia și modificarea statutului ca arhivată.

2.15. Modificările și radierile făcute în Registru se efectuează în baza deciziei și cu semnătura registratorului în situația existenței unui motiv întemeiat în acest sens.

2.16. Dacă furnizorul datelor Registrului se adresează cu un demers argumentat privind rectificarea datelor eronate sau inexacte, registratorul va face, în modul stabilit, corectările necesare și va informa despre aceasta furnizorul datelor.

2.17. Greșelile de ordin tehnic comise de către persoana împuternicită de ținerea Registrului se rectifică de către aceasta. Corectarea greșelii se specifică într-o rubrică aparte, urmată de semnătura persoanei care a efectuat înscrierea.

2.18. Radierea obiectului din Registru se face prin inserarea unei note speciale (care trebuie să conțină semnăturile persoanei responsabile și data radierii) și nu reprezintă excluderea fizică a datelor despre obiect din Registru.

2.19. Rectificările și radierile înscrisurilor din Registru se efectuează astfel încât textul inițial să fie lizibil.

2.20. Păstrarea Registrului este asigurată de registrator până la adoptarea deciziei conducerii Universității despre lichidarea Registrului, dar nu mai mult de 2 ani, din momentul primei înregistrări, după care informația va fi arhivată sub forma unor date statistice, depersonalizate.

2.21. Ținerea Registrului este supusă controlului intern și extern, în conformitate cu prevederile art.31 al Legii cu privire la registre.

2.22. În acest sens, persoana împuternicită de ținerea și păstrarea Registrului este obligată:

- să prevină accesul nesancționat la datele stocate în Registru;
- să întreprindă acțiuni în vederea neadmiterii cazurilor de utilizare ilegală, dezvăluire ilegală a informației conținute în acesta, de modificare sau nimicire a acestor date.



REGULAMENT

PRIVIND ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR PARVENITE ÎN ADRESA UNIVERSITĂȚII LIBERE INTERNAȚIONALE DIN MOLDOVA

RED.:	01
REG. Î. P.PA.ULIM	
Pag. 6 /7	

2.23. Persoanele împuternicite de ținerea și controlul registrului sunt obligate să nu divulge informația la care au acces în legătură cu exercitarea atribuțiilor funcționale, inclusiv după încetarea activității în cadrul Universității.

2.24. Registratorul este obligat să asigure accesul la informația din Registru pentru angajații autorizați ai Universității și alte persoane, care au dreptul de a primi informația respectivă, în conformitate cu legislația în vigoare sau care demonstrează dreptul și interesul legitim de a primi aceste informații, din momentul în care acestea vor fi disponibile, dar nu mai târziu de 5 zile lucrătoare de la data depunerii cererii.

2.25. Extrasul din Registru trebuie să fie semnat de conducerea Universității, cu indicarea datei întocmirii/eliberării acestuia.

2.26. Informația extrasă din sistemul de evidență al petițiilor trebuie să fie marcată, conținând nr. operatorului de date cu caracter personal, sistemul de evidență din care a fost extrasă, precum și avertizarea utilizatorilor acesteia despre obligația prelucrării informației în conformitate cu prevederile Legii privind protecția datelor cu caracter personal.

Condițiile suplimentare privind gestionarea registrului în forma manuală

2.27. Ținerea manuală a Registrului de evidență a petițiilor se efectuează sub formă de fișier sau prin introducerea mențiunilor în cartea pentru înregistrări.

2.28. În acest sens, evidența petițiilor în cadrul Universității este dusă prin intermediul mai multor Registre ținute în formă manuală, cum ar fi:

- „Registru de înregistrare a petițiilor adresate ULIM”;
- „Registru de intrare/ieșire a corespondenței.

2.29. Registratorul, suplimentar la cele expuse în pct. 12 prezentului Regulament, în cazul gestionării Registrului în formă manuală, este obligat:

- să efectueze înscrierile citeț și clar. Prescurtările vor fi făcute astfel pentru a fi evitate diferite interpretări. Textul greșit se taie cu o linie, fiind posibilă citirea textului greșit înscris;
- să nu înlocuiască neîntemeiat filele din cartea Registrului prin extragerea lor, înclieierea unor noi file etc.;
- să asigure, în cazul deteriorării cărții, posibilitatea restabilirii imediate a datelor din Registru fără a cauza daune informației, ce se conține în ea;
- să asigure șnuruirea cărților pentru înregistrări (în caz că nu este o carte integrală) și numerotarea filelor. Numărul de file se indică pe ultima pagină și se autentifică (inclusiv conținutul cărții) prin aplicarea semnelor de control de către conducerea Universității: semnătura și ștampila.

2.30. Informația va fi introdusă în Registru în ordine cronologică, ținându-se cont de necesitatea prezenței mențiunilor privind:

- numărul de ordine al mențiunii;
- numărul și data de intrare;
- numele și prenumele petiționarului;
- conținutul succint al documentului;
- numele și prenumele executantului, termenul de executare și rezoluția conducerii Universității;



REGULAMENT

PRIVIND ÎNREGISTRAREA PETIȚIILOR PARVENITE ÎN ADRESA UNIVERSITĂȚII LIBERE INTERNAȚIONALE DIN MOLDOVA

RED.:	01
REG. Î. P.PA.ULIM	
Pag. 7 /7	

• rezultatul examinării petiției: admisă/respinsă/oferite explicații de rigoare/acte de reacționare adoptate de Universitate.

2.31. Registrul se păstrează de persoana responsabilă într-un safeu metalic și va conține un compartiment separat în care se vor consemna înregistrările de audit al securității, prevăzute de pct. 93 al Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal.

Condițiile suplimentare privind gestionarea registrului în formă electronică

2.32. Ținerea în formă electronică a Registrului de evidență a petițiilor este realizat de Universitate prin intermediul unui sistem informațional automatizat special constituit - „Registrul petițiilor”.

2.33. Introducerea, modificarea și păstrarea informației în acest Registru este asigurată de registratorul desemnat din cadrul Secretariat.

2.34. La înscrierea informației privind petiția parvenită, în Registru se inserează și o listă de date despre obiect, inclusiv date cu privire la faptul înregistrării în compartimentele special destinate, și anume:

- tipul petiției;
- data și numărul de intrare;
- termenul de rezolvare și data expirării;
- numele, prenumele petiționarului;
- adresa de domiciliu, e-mail (în cazul existenței);
- numărul de telefon fix/mobil;
- conținutul succint al petiției;
- rezoluția conducerii Universității;
- persoana responsabilă de control și executorul;
- copia scanată, în format „pdf” a petiției;
- date privind executarea;
- date privind posibila prelungire (termenul, numărul documentului prin care s-a efectuat prelungirea, informarea petiționarului);
- rezultatul examinării petiției: admisă/respinsă/oferite explicații de rigoare/acte de reacționare adoptate de Universitate.

2.35. Sistemul informațional de evidență a petițiilor „Registrul petițiilor” va fi gestionat în conformitate cu prevederile stabilite de Cerințele față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1123 din 14 decembrie 2010, în special pct. 11-13, 22, 24, 26, 28, 30, 32-33, 35-37, 39-73, 75-78, 85-86, 88, 90.

III. DISPOZIȚII FINALE

3.1. Prezentul Regulament poate fi modificat doar de către Senatul Universității Libere Internaționale din Moldova.

3.2. Prezentul Regulament intră în vigoare la data aprobării lui de către Senatul ULIM.