

PROCEDURA GENERALĂ

MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE A PETIȚIILOR

Cod: PG-16/01

Editia 1

Revizia 0

Ex. nr.1

Pag. 1 din 21

MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE A PETIȚIILOR

LISTA DE CONTROL A EDIȚIEI/REVIZIEI

Nr.crt.	Pag.	Cap./Subcapitol	Descrierea modificării	Data/Revizia	Obs.
1.					
2.					
3.					

FORMULAR

Cod: LCER-8.4

Ediția 2/03.2017

Pag 1/1

LISTA AVIZĂRI / APROBĂRI

	Elaborat	Verificat	Avizat	Aprobat
Nume:	Natalia Rudei	Anatolie Panaghiu	Oleg Bîrlădean	Gheorghe GABERI
Funcția	Șef. Serviciu, Direcția controlul calității și sisteme de calitate	Șef al Direcției juridice	Șef al Direcției controlul calității și sisteme de calitate, Manager al SMC	Director general ANSA
Data	22.06.2017	22.06.2017	22.06.2017	23.06.2017
Semnătura				

FORMULAR

Cod: LAP-8.4

Ediția 2/03.2017

Pag 1/1

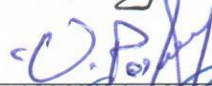
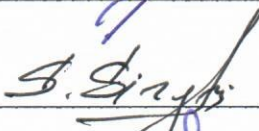
Coordonat:

Ion TOMA, Director general adjunct ANSA

Sergiu Sîrghi, șef al Direcției supravegherea comerțului,
distribuției și consumului produselor alimentare

Vitalie Porcescu, șef al Direcției supravegherea unităților
de producere a alimentelor de origine animală

Radu Musteață, șef al Direcției supravegherea unităților
de producere a alimentelor de origine vegetală





PROCEDURA GENERALĂ

MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE A
PETIȚIILOR

Cod: PG-16/01

Ediția 1

Revizia 0

Ex. nr.2

Pag. 2 din 21

LISTA DE DIFUZARE/RETRAGERE

Ex. nr.	Subdiviziune	Scopul difuzarii	Responsabil - functie	Nume prenume	Semnatura, data primirii	Numele, semnatura eliberat	Data retragerii	Numele, semnatura primit
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								



PROCEDURA GENERALĂ

MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE A PETIȚIILOR

Cod: PG-16/01

Ediția 1

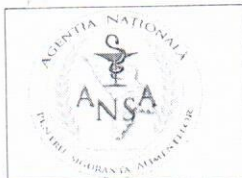
Revizia 0

Ex. nr.2

Pag. 3 din 21

CUPRINSUL

		pag.
1	Scopul	4
2	Domeniul de aplicare	4
3	Documente de referință	4
4	Definiții și abrevieri	5
5	Responsabilități	5
6	Descrierea procedurii	5
7	Înregistrări	15
8	Anexe:	
	Anexa 1 Fișa de reclamație	16
	Anexa 2 Act de identificare a produsului prezentat la reclamație	17
	Anexa 3 Notificare	18
	Anexa 4 Răspunsul agentului economic	19
	Anexa 5 Decizia petiționarului	20
	Anexa 6 Recipisă	21



PROCEDURA GENERALĂ

MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE A PETIȚIILOR

Cod: PG-16/01

Editia 1

Revizia 0

Ex. nr.2

Pag. 4 din 21

1. SCOPUL

Prevederile Procedurii generale privind modul de înregistrare și examinare a petițiilor (în continuare – Procedura) stabilește condițiile și modalitățile de recepționare, înregistrare, evidență, examinare și soluționare a petițiilor, parvenite de la consumatori, în adresa Agenției Naționale pentru Siguranța Alimentelor (în continuare - Agenție) sau a petițiilor consumatorilor readresate Agenției de către asociații obștești ale consumatorilor sau de către alte autorități publice.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Prevederile prezentei Proceduri stabilesc modul de recepționare, înregistrare evidență, examinare și soluționare a petițiilor, parvenite de la consumatori, în adresa Agenției Naționale pentru Siguranța Alimentelor.

3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

În sensul prezentei Proceduri, noțiunile utilizate au următoarele semnificații:

consumator – orice persoană fizică, ce intenționează să comande sau să procure, ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională;

petiționar – consumator care a înaintat o reclamație (sesizare sau petiție) în adresa Agenției (inclusiv la subdiviziunile sale teritoriale) sau în adresa altor autorități publice, inclusiv prin intermediul asociațiilor obștești pentru protecția consumatorilor;

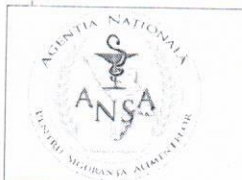
petiție – orice cerere, reclamație, sesizare, depusă de către consumator în formă scrisă sau în formă electronică în adresa Agenției, inclusiv privind necorespunderea produselor/serviciilor sau alte încălcări din domeniul alimentar ale drepturilor și intereselor consumatorilor;

petiție readresată - petiție parvenită în adresa Agenției prin intermediul unei autorități publice sau asociații obștești;

petiție repetată – petiție, înaintată repetat de același consumator, în care se abordează una și aceeași problemă;

funcționar public/agent public - persoană fizică numită, în condițiile legii, într-o funcție publică;

ghișeu unic (GU) – birou special amenajat prin care consumatorii pot contacta direct cu funcționarii publici din cadrul Agenției unde pot depune petiții/sesizări și primi consultații referitor la drepturile consumatorilor.



4. DOCUMENTELE DE REFERINȚĂ

- Legea nr.190-XIII din 19 iulie 1994, cu privire la petiționare;
- Legea nr. 982-XIV din 11 mai 2000 cu privire la accesul la informație;
- Legea nr.105-XV din 13 martie 2003, privind protecția consumatorilor;
- Legea nr.113 din 18.05.2012 cu privire la stabilirea practicilor și a cerințelor generale ale legislației privind siguranța alimentelor;
- Legea nr.131 din 08.06.2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător;
- Legii nr.133 din 17.06.2016 privind declararea averii și a intereselor personale;
- Hotărîrea Guvernului nr. 208 din 31 martie 1995, pentru aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova;
- Hotărîrea Guvernului nr. 201 din 11 martie 2009, privind punerea în aplicare a prevederilor Legii nr.158-XVI din 4 iulie 2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public;
- Hotărîrea Guvernului nr. 51 din 16.01.2013 privind organizarea și funcționarea Agenției Naționale pentru Siguranța Alimentelor;
- Alte acte legislative și normative din domeniul protecției consumatorilor

5. RESPONSABILITĂȚI

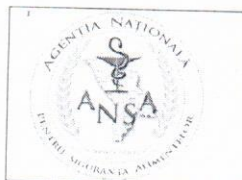
Rresponsabilitățile privind modul de înregistrare și examinare a petițiilor sunt reflectate în pct. 6 a prezentei Proceduri.

6. DESCRIEREA PROCEDURII

6.1 Recepționarea și înregistrarea petițiilor

6.1.1. Petiția privind calitatea necorespunzătoare a produsului/serviciului înaintată în scris în adresa Agenției trebuie să corespundă prevederilor art. 5, art. 10 alin.(1) al Legii nr. 190 din 19.07.1994 cu privire la petiționare și respectiv, este necesar să conțină următoarele date:

- numele, prenumele, domiciliul consumatorului care înaintează petiția;
- denumirea agentului economic reclamat (în continuare – agent economic), adresa de facto (amplasamentul)/adresa juridică, etc;



PROCEDURA GENERALĂ

MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE A PETIȚIILOR

Cod: PG-16/01

Editia 1

Revizia 0

Ex. nr.2

Pag. 6 din 21

- copia bonului de casă sau altui document, care confirmă efectuarea cumpărării produsului sau achiziționării serviciului;
- expunerea succintă a subiectului petiției (care drepturi ale consumatorului au fost lezate, care sunt presupusele încălcări și revendicările petiționarului);
- copia reclamației adresată în prealabil agentului economic (după caz), care să conțină revendicările consumatorului, semnată/ștampilată și înregistrată de persoana responsabilă, sau dacă a fost expediată prin poștă – copia avizului de recepție (după caz);
- copia răspunsului privind rezultatele examinării petiției de către agentul economic (dacă există);
- alte documente probatorii, ce țin de subiectul petiției (produsul reclamat, contractul de prestare a serviciului, material publicitar, etc.).
- Petiția trebuie să fie semnată de autor, indicându-se numele, prenumele și domiciliul/adresa de corespondență. Petițiile, ce nu întrunesc condițiile prevăzute, se consideră anonime și nu se examinează, conform art.10, alin.(2) al Legii nr.190 din 19.07.1994
- Agenția nu examinează petițiile care conțin limbaj necenzurat sau ofensator, nelizibile și/sau neinteligibile.

6.1.2 Petițiile înaintate în adresa Agenției pot fi depuse în modul următor:

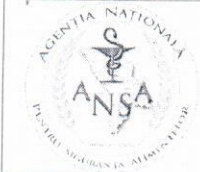
- în cadrul Ghișeului Unic al consumatorului (*mun. Chișinău, str. Kogălniceanu 63*), care primesc petițiile și le transmit pentru înregistrare în cancelaria Agenției;
- prin poștă la adresa: MD- 2009, mun. Chișinău, str. *str. Kogălniceanu 63*;
- prin intermediul numărului de fax;
- în format electronic la adresa de e-mail: *info@ansa.gov.md*;

6.1.3. În toate cazurile, consumatorii vor avea posibilitatea să se adreseze subdiviziunilor teritoriale ANSA pentru a depune o petiție sau să obțină informația necesară referitor la drepturile sale legitime.

6.1.4 Ghișeul unic va fi deservit permanent de colaboratorii din cadrul Agenției, de luni – vineri, de la ora 8⁰⁰-17⁰⁰. Toate apelurile telefonice, consultările oferite inclusiv prin telefon se înregistrează în Registrul de evidență a apelurilor telefonice și consultațelor, care va conține nr. de ordine, data apelului, subiectul, localitatea, numele consumatorului conform datelor declarate.

6.1.5. Întru facilitarea procedurii de depunere a petițiilor și eficientizarea procesului de examinare a acestora, se va propune consumatorului completarea Blanchetei de reclamație cu privire la calitatea produselor sau serviciilor, ca formă-model stabilită de către Agenție (Anexa 1).

6.1.6. În cazul, când consumatorul prezintă mostre a produsului reclamat, inspectorul/funcționarul public efectuează identificarea produsului în cauză cu completarea Actului de identificare stabilit de Procedură (Anexa 2).

	PROCEDURA GENERALĂ	Cod: PG-16/01
	MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE A PETIȚIILOR	Editia 1
		Revizia 0
		Ex. nr.2
		Pag. 7 din 21

Petițiile (însoțite de actul de identificare) recepționate de colaboratorul din cadrul Ghișeului Unic se transmit imediat în Cancelarie.

Petițiile cetățenilor depuse la sediul subdiviziunilor teritoriale vor fi expediate imediat la numărul de fax, adresa electronică sau transmise în Cancelaria ANSA de către șeful Direcției respective.

La solicitare, consumatorul va primi o copie a petiției, care va conține numele, prenumele, semnătura persoanei responsabile de recepționarea petițiilor, data și numărul de intrare atribuit de Cancelarie.

6.1.7. Petiția în formă electronică conține informații privind numele, prenumele, adresa, adresa electronică a petiționarului, în conformitate cu legislația în vigoare.

6.1.8. Cancelaria, în aceeași zi va înregistra petițiile parvenite în adresa Agenției în Registrul de evidență a petițiilor. La înregistrarea petițiilor, pe prima pagină se aplică ștampila de înregistrare, în care se indică data primirii petiției, indicele de înregistrare. Plicurile în care s-au aflat petițiile se păstrează, în toate cazurile.

Notă: *Indicele de înregistrare constă din litera inițială a numelui petiționarului, numărul și anul de înregistrare a petiției.*

6.1.9 Directorul general al Agenției / adjunctii acestuia, printr-o rezoluție, desemnează persoanele responsabile de examinarea petiției.

6.1.10 Cancelaria va transmite persoanei desemnate – șef subdiviziune în mod corespunzător (prin semnătură) petiția în original, cu toate materialele aferente.

6.1.11 Persoana desemnată prin rezoluție de către Directorul general al Agenției sau adjunctii acestuia, în termen de până la 2 zile lucrătoare din data recepționării petițiilor înregistrate, înaintează propuneri referitor la modul de examinare a petiției. În cazul întrunirii cauzelor obiective ce impun controlul inopinat, se întomește o *Notă de serviciu* pe numele Directorului general al Agenției și *fișa de evaluare a gradului de risc*.

NOTĂ: *Persoanele desemnate (șefii de Direcții /șefii adjuncti) inclusiv executorii sunt obligați să declare despre prezența conflictului de interes în raport cu subiectul reclamat, conform prevederilor Legii nr.133 din 17.06.2017 privind declararea averii și a intereselor personale.*

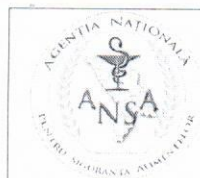
Cerințe obligatorii față de funcționarul public

6.1.12 Agenții publici, care au acces la informații cu privire la conținutul petiției precum și la materialele aferente, sînt responsabili de păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal și poartă răspundere pentru divulgarea acestora.

6.1.13 Să respecte cu strictețe drepturile și libertățile cetățenilor.

6.1.14 Să fie loial autorității publice în care activează.

6.1.15 Să respecte normele de conduită profesională prevăzute de lege.



PROCEDURA GENERALĂ

MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE A PETIȚIILOR

Cod: PG-16/01

Editia 1

Revizia 0

Ex. nr.2

Pag. 8 din 21

6.1.16 Agentul public este obligat să dețină ecuson, care trebuie să conțină denumirea instituției în care activează, numele și prenumele, funcția deținută, denumirea subdiviziunii și poză sa.

6.2 Procedura prealabilă de examinare a petițiilor.

6.2.1. La înregistrarea reclamației se verifică dacă petiționarul s-a prezentat, în prealabil, la vânzător/prestator, respectiv dacă acesta a acceptat sau a refuzat soluționarea petiției, în condițiile legii.

Totodată, se analizează informațiile cu privire la natura produselor/serviciilor, a neconformităților reclamate/sesizate, precum și pretențiile formulate de petiționar.

Agenția examinează numai petițiile, conform competențelor atribuite de legislația în vigoare.

6.2.2. În cazul, în care petiția depusă de consumator nu ține de competența Agenției, executorul va remite petiția în termen maxim de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării, organului competent de specialitate, conform Legii Nr. 190 din 19.07.1994 cu privire la petiționare, fapt despre care va fi informat petiționarul.

6.2.3. Dacă subiectul petiției ține de competența mai multor organe de specialitate, la decizia Directorului general al Agenției va fi inițiată examinarea și soluționarea în comun cu autoritățile competente în domeniu, (conform Legii nr.131, art.4).

6.2.4. Petițiile adresate repetat, care nu conțin argumente ori informații noi, nu se reexaminează de către Agenție, fapt despre care este informat în scris sau în formă electronică petiționarul, inclusiv și despre dreptul și modul de contestare, conform art.7, art.16 al Legii nr. 190 din 19.07.1994.

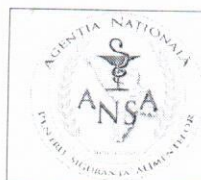
6.2.5. Având la bază documentele probatorii anexate, cât și evaluând gradul de risc al subiectelor invocate în petiție din punct de vedere a existenței pericolului pentru viața și sănătatea cetățenilor, prejudiciului evident cauzat, concludența informațiilor prezentate referitor la problema abordată (art. 19 al Legii nr.131 din 08.06.2012), examinarea petiției se va efectua în unul din următoarele moduri:

- a) examinare fără control, cu informarea ulterioară a consumatorului;
- b) examinare prin control inopinat, cu informarea ulterioară a consumatorului;

6.3 Examinarea și soluționarea petițiilor fără control

6.3.1 În cazul, în care consumatorul solicită doar consultație, el este informat în conformitate cu prevederile legislative în vigoare.

6.3.2. Având la bază informațiile menționate la pct. 4.2.1, Agenția poate folosi, consecutiv, una dintre următoarele modalități de soluționare operativă a petițiilor, care nu



PROCEDURA GENERALĂ

MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE A PETIȚIILOR

Cod: PG-16/01

Editia 1

Revizia 0

Ex. nr.2

Pag. 9 din 21

implică prezența inspectorilor în teren, cu respectarea confidențialității coordonator de identificare ale petiționarului:

1) apel telefonic agentului economic și consilierea acestuia, astfel încât să accepte soluționarea reclamației pe cale amiabilă, în condițiile legii;

2) notificarea agentului economic (conform anexei nr. 3 la prezenta Procedură), prin care se solicită soluționarea pe cale amiabilă a petiției.

6.3.3. Cu acordul scris al petiționarului, o copie a fișei de reclamație (conform anexei 1 la prezenta Procedură), completată de petiționar și înregistrată la Agenție, împreună cu notificarea se transmit agentului economic prin poștă/fax sau, după caz, direct prin intermediul petiționarului..

6.3.4. În toate cazurile, Agenția va solicita decizia agentului economic cu privire la soluționarea pe cale amiabilă a problemei abordate în petiție. Răspunsul agentului economic (conform anexei nr. 4), precum și decizia consumatorului (conform anexei nr. 5) vor fi solicitate agentului economic pentru returnare Agenției prin fax/poștă sau, după caz, direct prin intermediul reprezentantului agentului economic.

6.3.5. Apelarea la una din cele două modalități de soluționare pe cale amiabilă a petițiilor se va face numai dacă consumatorul nu s-a prezentat în prealabil la agentul economic și dacă neconformitățile produselor sau serviciilor reclamate afectează individual consumatorul, și nu prezintă risc sporit pentru restul potențialii consumatori.

6.3.6 Petițiile care nu întrunesc cerințele Legii nr. 190 din 19.07.1994 cu privire la petiționare precum și p. 6.1.1 al prezentei Proceduri, în baza analizei criteriilor de risc vor fi selectate pentru introducere în *graficul de control*.

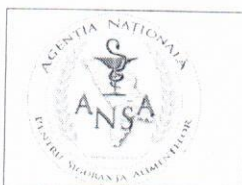
6.4 Examinarea și soluționarea petițiilor prin acțiuni de control

6.4.1 În situația, în care petiția nu se soluționează pe cale amiabilă, persoana desemnată în baza analizei riscului va întocmi o Notă de motivare pe numele Directorului general al Agenției cu privire la necesitatea inițierii unui control inopinat, întru examinarea și soluționarea petiției în limitele competențelor prevăzute în legislație. Agenția poate decide efectuarea controalelor inopinate asupra unei persoane, în baza evaluării riscurilor, precum și poate emite inspectorului delegație de control, doar în cazul deținerii informațiilor/indiciilor, susținute prin probe aflate în posesia organelor de control, despre existența situațiilor de avarie, incident sau încălcare gravă a regulilor de securitate ori siguranță care prezintă un pericol iminent și imediat pentru mediu, viața, sănătatea și proprietatea persoanelor.

Necesitatea inițierii controlului poate avea loc dacă sînt întrunite următoarele condiții:

a) necesitatea inițierii controlului este motivată în prealabil;

b) poate fi rezonabil stabilit, din informația deținută pînă la inițierea controlului și din nota de motivare, că doar intervenția inopinată prin control va preveni și/sau stopa încălcările



PROCEDURA GENERALĂ

MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE A PETIȚIILOR

Cod: PG-16/01

Editia 1

Revizia 0

Ex. nr.2

Pag. 10 din 21

care în mod iminent provoacă prejudicii sau că astfel ar putea fi diminuate substanțial prejudiciile deja cauzate;

6.4.2. În cazul în care analiza informațiilor cu privire la natura produselor/serviciilor, a neconformităților reclamate prin petiție conchide referitor la posibilitatea prejudicierii și altor consumatori, Agenția inițiază examinarea acesteia prin efectuarea unui control la agentul economic respectiv.

În situația în care numărul mare de petiții înregistrate într-o perioadă de timp nu permite cercetarea lor individuală, Agenția poate dispune, după caz, cercetarea concomitentă a mai multor petiții referitor la același agent economic. În timpul desfășurării controlului, organul de control poate solicita doar informația care este obligatorie de a fi deținută și acordată conform legii de către persoana supusă controlului.

6.4.3 Inspectorul este obligat să înregistreze în Registrul de Stat a controalelor următoarele date:

- a) denumirea (numele) persoanei și obiectului supuse controlului și punctajul curent de risc atribuit;
- b) durata controlului;
- c) tipul controlului;
- d) scopul și aspectele care urmează să fie supuse controlului;
- e) data introducerii informației privind controlul efectuat;

Toată informația specificată la lit. a)–e – urmează să fie introdusă în Registrul cel târziu la momentul începerii controlului.

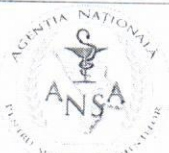
Petițiile se examinează de către Agenție în termen de 30 de zile lucrătoare de la data înregistrării.

În cazul în care problemele abordate în petiție impun o examinare îndelungată, termenul de 30 de zile lucrătoare poate fi prelungit cu cel mult 30 de zile lucrătoare, cu informarea petiționarului despre acest fapt.

Examinarea se va efectua în baza documentelor probatorii puse la dispoziție de petiționar, a rezultatelor controlului asupra produselor similare existente în comercializare la agentul economic și, după caz, la petiționar, inclusiv a eventualelor rezultate de analize și încercări.

Atenție! Produsul reclamat nu poate face parte din probatoriu, decât în măsura în care există certitudinea că starea sa nu a fost afectată de condițiile specifice de păstrare, depozitare sau că sigiliile sînt intacte.

6.4.4 Ca urmare a controlului efectuat, inspectorul sau conducătorul grupului de control va concluziona dacă petiția este soluționată pozitiv (în favoarea consumatorului) sau nejustificată (în defavoarea consumatorului). Petiția va fi concluzionată ca justificată chiar dacă aspectele reclamate sînt parțial confirmate.



PROCEDURA GENERALĂ

MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE A PETIȚIILOR

Cod: PG-16/01

Editia 1

Revizia 0

Ex. nr.2

Pag. 11 din 21

6.4.5. Dacă examinarea petiției impune efectuarea unor încercări de laborator, acestea trebuie să aibă la bază eșantioane din același lot cu produsul reclamat, prelevate de către inspectorul delegat de la locul comercializării acestuia.

6.4.6. Decizia privind testarea produselor va avea în vedere prezumția de neconformitate, precum și următoarele aspecte:

1) dacă produsul se supune unei verificări sau analize în așa fel încât raportul de încercări să poată fi utilizat în decizia luată de inspectorii prin actul de control;

2) dacă starea produsului, inclusiv a ambalajului (atunci când starea produsului depinde de calitatea acestuia), permite să se demonstreze că testarea produsului conduce la o concluzie a rezultatului examinării;

3) costul mostrelor, având în vedere mărimea prejudiciului, numărul de consumatori afectați și natura riscului.

6.4.7 Prelevarea probelor sau mostrelor în cadrul examinării petiției se va efectua cu respectarea prevederilor documentelor normative la produsul în cauză. Toate cheltuielile ce țin de efectuarea controalelor vor fi suportate de Agenție (art.4, alin.5 al Legii nr. 131) cu excepția cazurilor prevăzute expres de lege (exemplu: art. 19¹ alin. 5 al Legii nr. 131, art. 25 al Legii nr. 78).

6.4.8 Controlul poate fi desfășurat de minimum doi inspectori, din cadrul Agenției sau de la mai multe organe de control, în cazul controalelor comune. În cazul prezenței unui singur inspector, controlul nu poate fi început, iar persoana controlată este în drept să refuze accesul la obiect pentru inițierea controlului comun.

Notă: Vânzătorul și prestatorul de servicii au obligația să pună în drepturi petiționarul în conformitate cu prevederile legale, atunci când se constată că reclamația este justificată.

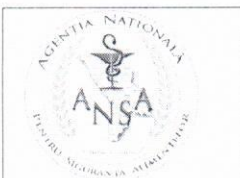
6.5 Încheierea procedurii de control

6.5.1 Procedura de control se încheie prin întocmirea de către inspectori a unui proces-verbal de control, care se completează și se semnează de toți inspectorii indicați în delegația de control, la locul efectuării controlului.

6.5.2 Procesul-verbal de control este documentul prin care se confirmă faptul desfășurării controlului și în care se conține toată informația cu privire la controlul desfășurat, la procedurile aplicate și constatările în urma acestuia, prescripțiile și recomandările înaintate în baza constatărilor, măsurile restrictive aplicate și sancțiunile stabilite în urma controlului. Procesul-verbal de control este alcătuit din partea constatatoare, partea prescriptivă și partea sancționatorie și conține în mod obligatoriu:

a) denumirea completă a organului de control, numele complet și funcția persoanelor care au efectuat controlul;

b) date cu privire la delegația de control și temeiul efectuării controlului;



PROCEDURA GENERALĂ

MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE A PETIȚIILOR

Cod: PG-16/01

Editia 1

Revizia 0

Ex. nr.2

Pag. 12 din 21

c) denumirea completă/numele persoanei supuse controlului și identificarea obiectului de control;

d) tipul controlului;

e) lista de verificare aplicată;

f) date privind toate aspectele, documentele, bunurile, încăperile, produsele, utilajele și obiectele de altă natură care au fost supuse controlului, relevante în scopul controlului;

g) constatările și rezultatele controlului;

h) referința expresă la prevederile actelor legislative și normative pe care le-a încălcat persoana supusă controlului;

i) copiile documentelor examinate care confirmă încălcarea legii, ale altor documente întocmite în cadrul controlului;

j) date privind durata controlului;

k) explicațiile în scris ale persoanei supuse controlului și/sau ale angajaților acesteia;

l) recomandările și indicațiile pentru înlăturarea încălcărilor stabilite în partea prescriptivă, după caz;

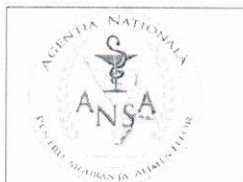
m) prescripția de aplicare a măsurilor restrictive, după caz;

n) constatarea contravențiilor sau altor tipuri de încălcări prevăzute de lege, cu indicarea sancțiunii prevăzute de lege, după caz.

6.5.2.1 Procesul-verbal de control se întocmește în două exemplare, se numerotează și se semnează pe fiecare pagină de toți inspectorii care au efectuat controlul și de persoana supusă controlului. În cazul în care procesul-verbal de control se întocmește în formă electronică, actul se semnează cu semnătură electronică de către toți inspectorii și de către persoana supusă controlului.

6.5.2.2 Un exemplar al procesului-verbal de control se înmânează agentului economic supus controlului, cu efectuarea unei mențiuni scrise despre aceasta pe al doilea exemplar, confirmată prin semnătura persoanei ce recepționează procesul-verbal. În cazul în care agentul economic supus controlului refuză să semneze și/sau să primească procesul-verbal de control, sub semnătura inspectorilor se face mențiunea respective. Procesul-verbal de control în format electronic care nu a fost semnat de agentul economic supus controlului se transmite acesteia prin orice modalitate care permite organului de control confirmarea recepționării procesului-verbal de către agentul economic. Comunicarea și recepționarea procesului-verbal semnat cu semnătură electronică avansată calificată la adresa electronică indicată de persoana supusă controlului se consideră comunicare la sediul acesteia. Semnătura controlorului se face mențiunea: „A refuzat să semneze și să primească actul de control.”, iar persoanei în cauză actul i se expediază prin scrisoare recomandată în termen de cel mult 10 zile lucrătoare de la data încheierii controlului.

6.5.2.3 Al doilea exemplar al procesului-verbal de control se prezintă conducătorului organului de control spre examinare și luarea deciziei.



PROCEDURA GENERALĂ

MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE A PETIȚIILOR

Cod: PG-16/01

Editia 1

Revizia 0

Ex. nr.2

Pag. 13 din 21

6.5.2.4 Procesul-verbal de control intră în vigoare la data comunicării lui persoanei vizate, dacă nu a fost contestat conform legislației.

6.5.2.5 Se interzice organului de control să facă publice constatările cuprinse în procesul-verbal de control pînă la intrarea în vigoare a acestuia.

6.5.2.6 În cazul în care în procesul-verbal de control se constată o contravenție, acesta substituie procesul-verbal de constatare a contravenției, avînd regim juridic și forță juridică similare. Constatarea contravențiilor identificate în timpul efectuării controlului și aplicarea sancțiunilor, conform competenței, se vor efectua în limitele stabilite de Legea nr. 131 din 08.06.2012, și cu aplicarea cerințelor stabilite de Codul contravențional.

6.5.3 La încheierea controlului, inspectorii care au efectuat controlul sînt obligați să includă în Registrul de stat al controalelor toată informația prevăzută de legislație, nota de motivare a controlului inopinat și procesul-verbal de control. În cazul întocmirii pe suport de hîrtie a procesului-verbal de control și a notei de motivare a controlului inopinat, copiile electronice ale acestora se includ în Registrul de stat al controalelor în termen de cel mult **5 zile** lucrătoare de la data emiterii acestora.

6.5.4 Inspectorul în termen (pînă la expirarea termenului prevăzut de art. 8 al Legii nr.190 din 19.07.1994), va prezenta materialele referitor la rezultatele examinării, inclusiv a răspunsului propriu zis conducătorului nemijlocit (șefului de direcție) pentru coordonare.

6.5.5 Răspunsul (și alte materiale necesare pentru răspunsul final), contrasemnat de șeful direcției, în termeni optimi se prezintă Directorului general al Agenției sau adjuncților acestuia pentru semnare.

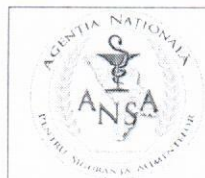
6.5.6 Copia petiției și un exemplar de răspuns sunt păstrate de către Cancelarie.

6.5.7 Procesul verbal de control, la care este anexată petiția în original, se va înregistra în Registrul intern de evidență, iar Dosarele contravenționale se vor înregistra în Registru (prevăzut de CCo) și se vor transmite în Direcția Juridică. După examinarea de către persoanele împuternicite, Dosarele vor fi anexate la Procesele verbale de control.

6.5.8 La baza examinării și soluționării petițiilor prin acțiuni de control, sunt prevederile art.19 al Legii 131 din 08.06.2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător.

6.5.9 În cazul în care în cadrul controlului efectuat de către inspector se constată încălcări ale legislației ce nu constituie infracțiuni, organul în cauză include în procesul-verbal de control o prescripție privind înlăturarea acestor încălcări, conform limitelor stabilite la art. 5¹ al Legii nr. 131/131 din 08.06.2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător.

6.5.10 Responsabilitatea pentru autenticitatea, plenitudinea și obiectivitatea materialelor expuse în procesul verbal de control o poartă inspectorii sau conducătorul grupului de control (în cazul participării la control a mai multor persoane delegate).



PROCEDURA GENERALĂ

MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE A PETIȚIILOR

Cod: PG-16/01

Ediția 1

Revizia 0

Ex. nr.2

Pag. 14 din 21

6.6 Informarea consumatorilor privind rezultatul examinării și soluționării petițiilor

6.6.1 Petiționarul va fi informat în scris, cu privire la rezultatul examinării petiției, prevederile legislative referitor la subiectul abordat, iar cu consimțământul lui, poate fi informat prin mijloace de comunicare la distanță (telefon, e-mail) la adresa indicată (datele de contact) în petiție.

6.6.2 În situațiile, în care consumatorul este satisfăcut de modalitatea prin care reclamația a fost soluționată, fapt menționat în documentele semnate de acesta (recipisă, notificare etc.), informarea în scris a petiționarului nu mai este obligatorie ((conform anexei nr. 6).

6.6.3 Scrisoarea de răspuns consumatorului este întocmită de către executorul/inspectorul responsabil de examinare, cu coordonarea și vizarea de către conducătorul nemijlocit.

6.6.4 După semnarea scrisorii de răspuns de către Directorul general al Agenției sau adjuncților acestuia, Cancelaria va asigura expedierea scrisorii către destinatar.

6.6.5 Cancelaria v-a scoate de pe rol petiția numai în baza scrisorii de răspuns sau a notei informative coordonate cu Directorul general al Agenției sau adjuncților acestuia, anexând recipisa/notificarea corespunzătoare.

6.6.6 Termenul limită de expediere a scrisorii de răspuns consumatorului constituie 30 de zile lucrătoare, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară (prin control), în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării, conform art.8, alin.(1) al Legii nr. 190 din 19.07.1994.


6.6.7 În cazul, în care petiția se referă la un volum complex de informații sau dacă se impune studierea unor materiale suplimentare, ce urmează a fi selectate și folosite pentru întocmirea răspunsului, conducătorul Agenției, în baza unei note al șefului direcției responsabile de examinare, poate prelungi termenul de examinare cu cel mult 30 de zile lucrătoare, fapt despre care va fi informat petiționarul.

6.6.8 Persoana responsabilă de examinarea petiției, v-a monitorizează termenii de examinare a petițiilor consumatorilor, cu evidența emiterii scrisorilor de răspuns consumatorilor.

6.6.9 Agenția va asigura evidența și păstrarea petițiilor examinate prin control și fără control, inclusiv materialele anexe corespunzătoare pe parcursul a 7 ani din momentul înregistrării.

6.6.10 Trimestrial/anual potrivit Planului anual de acțiuni, Direcțiile atribuite cu funcții de examinare a petițiilor vor sintetiza informația, referitor la monitorizarea procesului de examinare a petițiilor înregistrate în cadrul Agenției.

6.6.11 Conducătorii subdiviziunilor cu atribuții de examinare a petițiilor vor monitoriza termenii de examinare a petițiilor inclusiv cu întocmirea (lunară) a listei petițiilor a căror

	PROCEDURA GENERALĂ	Cod: PG-16/01
	MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE A PETIȚIILOR	Editia 1
		Revizia 0
		Ex. nr.2
		Pag. 15 din 21

termen de examinare expiră cu întocmire Notelor de serviciu pentru prelungirea termenului de examinare (p.4.4.3).

6.7 Dispoziții finale

6.7.1 Organul de control și/sau funcționarul public din cadrul acestuia poartă, după caz, răspundere civilă, contravențională sau penală pentru încălcarea prevederilor Legii nr.131 din 08.06.2012.

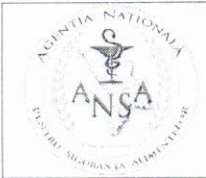
6.7.2 Inițierea, desfășurarea și încheierea controlului cu încălcarea limitelor și cerințelor stabilite de legea menționată se consideră de asemenea abateri disciplinare și se sancționează disciplinar în conformitate cu Legea nr. 158-XVI din 4 iulie 2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public.

7. ÎNREGISTRĂRI

- 7.1 Fișa de reclamație. Formular-Cod: FR-7.5
- 7.2 Forma de prezentare a actului de identificare a produsului prezentat la reclamație
Formular-Cod: FPAIR/1-7.6
- 7.3 Notificare. Formular-Cod: N-7.5
- 7.4 Răspunsul agentului economic. Formular-Cod: RAE-7.6
- 7.5 Decizia petiționarului. Formular-Cod: DP-7.6
- 7.6 Recipisa. Formular-Cod: R-7.6

8. ANEXE

- Anexa 1: Fișa de reclamație. Formular-Cod: FR-7.5
- Anexa 2: Forma de prezentare a actului de identificare a produsului prezentat la reclamație
Formular-Cod: FPAIR/1-7.6
- Anexa 3: Notificare. Formular-Cod: N-7.5
- Anexa 4: Răspunsul agentului economic. Formular-Cod: RAE-7.6
- Anexa 5: Decizia petiționarului. Formular-Cod: DP-7.6
- Anexa 6: Recipisă. Formular-Cod: R-7.6



PROCEDURA GENERALĂ

MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE A
PETIȚIILOR

Cod: PG-16/01

Editia 1

Revizia 0

Ex. nr.2

Pag. 16 din 21

Anexa 1

FIȘA DE RECLAMAȚIE

1. Detalii privind părțile

Consumatorul/Agentul economic

Nume.....

Denumirea.....

Adresa.....

Adresa.....

Telefon.....

Produsul/serviciul reclamat (elemente de identificare)

Alte informații pentru identificarea locului de cumpărare

2. Obiectul reclamației

3. Circumstanțe

Data achiziționării, semnării contractului

Valoarea de achiziție

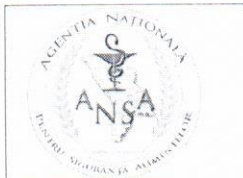
Alte informații utile la evaluarea reclamației

4. Pretențiile consumatorului

5. Documentele probatorii anexate (copii după bonul de cumpărare, facturi, contracte, certificate de garanție etc.)

6. Acordul petiționarului cu privire la notificarea agentului economic, cu anexarea copiei fișei de reclamație (se va completa personal de către petiționar cu una dintre sintagmele: „SÎNT DE ACORD” sau „NU SÎNT DE ACORD”)

Data, numele și semnătura consumatorului



PROCEDURA GENERALĂ

MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE A
PETIȚIILOR

Cod: PG-16/01

Editia 1

Revizia 0

Ex. nr.2

Pag. 17 din 21

Anexa 2

FORMA DE PREZENTARE A ACTULUI DE IDENTIFICARE
A PRODUSULUI PREZENTAT LA RECLAMAȚIE

Act de identificare
a produsului prezentat la reclamație

Reclamația nr. _____ din “ _____ ” _____ 2017

1. Denumirea produsului*

2. Producător, importator*

3. Data fabricării (ora fabricării)*

4. Termenul de valabilitate*

5. Tipul de ambalaj, masa brută, netă etc.

6. Aspectul produsului

Identificarea a fost efectuată în prezența
Reprezentantului ANSA

(semnătura)

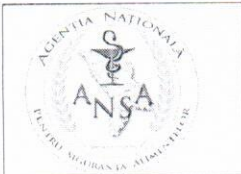
(semnătura)

Consumatorului

(semnătura)

data “ _____ ” _____ 2017

*) Notă: informația expusă în p. 1,2,3 și 4 se stabilește de pe eticheta sau ambalajul produsului



PROCEDURA GENERALĂ

MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE A
PETIȚIILOR

Cod: PG-16/01

Editia 1

Revizia 0

Ex. nr.2

Pag. 18 din 21

Anexa 3

NOTIFICARE

1. Reclamația a fost înregistrată la Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor (Agenția)..... sub nr., la data de și este transmisă prin consumatorul care a formulat reclamația, dl/dna..... (în situația în care consumatorul acceptă și nu se transmite prin fax/poștă).

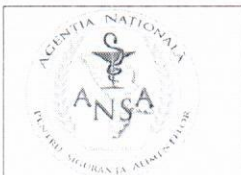
2. În cazul în care reclamația nu se soluționează pe cale amiabilă într-un termen maxim de zile sau dacă petiționarul nu este mulțumit de modul în care aceasta a fost soluționată, inspectorii Agenției vor examina aspectele sesizate în vederea concluzionării reclamației, în conformitate cu prevederile legii.

3. Fișa de reclamație, împreună cu decizia agentului economic, înscrisă în formularul „Răspunsul agentului economic”, va fi restituită de către consumator Agenției.

4. Agentul economic va informa consumatorul privind luarea la cunoștință a petiției aduse de acesta și modul de soluționare a problemei.

Data _____

Directorul General Agenției _____



PROCEDURA GENERALĂ

MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE A
PETIȚIILOR

Cod: PG-16/01

Editia 1

Revizia 0

Ex. nr.2

Pag. 19 din 21

Anexa 4

RĂSPUNSUL AGENTULUI ECONOMIC

1. Accept parțial pretențiile petiționarului prin următorul mod de soluționare

.....

2. Accept în totalitate pretențiile petiționarului, prin următorul mod de soluționare

.....

3. Nu pot accepta pretențiile petiționarului, deoarece

.....

.....

.....

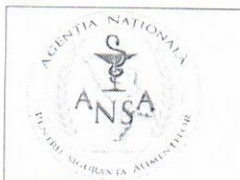
.....

Data Numele și semnătura.....

Reprezentantul agentului economic

.....

(ștampila, după caz)



PROCEDURA GENERALĂ

MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE A PETIȚIILOR

Cod: PG-16/01

Editia 1

Revizia 0

Ex. nr.2

Pag. 20 din 21

Anexa 5

DECIZIA PETIȚIONARULUI

1. Accept propunerea agentului economic.....

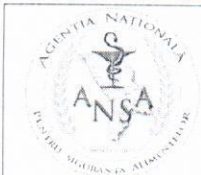
2. Nu pot accepta propunerea agentului economic, deoarece.....
.....
.....

3. Alte precizări (menționarea, după caz, a refuzului agentului economic de a completa anexa nr. 3).....
.....
.....

4. Solicit cercetarea reclamației de către Agenție.

Returnată Agenției la data de

Semnătura petiționarului.....”



PROCEDURA GENERALĂ

MODUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EXAMINARE A
PETIȚIILOR

Cod: PG-16/01

Editia 1

Revizia 0

Ex. nr.2

Pag. 21 din 21

Anexa 6

RECIPISĂ

de la _____
numele, prenumele (фамилия, имя)

adresa _____
(адрес)

Prin prezenta vă informez, că problema înaintată către agentul economic (настоящей, информирую Вас что предъявленные претензии)

_____ agentul economic (название экономического агента)

privind (по вопросу) _____
este soluționată integral (полностью решены)

Deficiențele înaintate (предъявленные недостатки) _____

Produsul de calitate neadecvată (товар несоответствующего качества)
_____ a fost schimbat pe unul de calitate adecvată. (был обменен на
товар соответствующего качества)

Costul produsului (serviciului) procurat în mărime de (стоимость товара (услуги) в
размере) _____
_____ mi-a fost restituit (было возмещено).

Pretenții față de agentul economic menționat (претензий к данному экономическому агенту)

Răspuns în formă scrisă de la Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor

(semnătura)

_____ 2017



ORDIN

mun. Chișinău

16 - iunie 2014

Nr. 210

**Cu privire la aprobarea
unei proceduri**

În scopul stabilirii condițiilor și modalitățile de recepționare, înregistrare, evidență, examinare și soluționare a petițiilor, parvenite de la consumatori în adresa ANSA, sau a petițiilor consumatorilor readresate Agenției de către asociații obștești ale consumatorilor sau de către alte autorități publice, conform prevederilor Legii nr. 190-XIII din 19 iulie 1994 cu privire la petiționare, Legii nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, Legii nr. 131 din 08.06.2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător,

ORDON:

1. Se aprobă Procedura Generală cu Codul: PG-16/01 „Modul de înregistrare și examinare a petițiilor”.
2. Prevederile procedurii menționate se vor pune în aplicare din momentul aprobării hotărârii de Guvern cu privire la reorganizarea Agenției Naționale pentru Siguranța Alimentelor.
3. Controlul asupra executării prezentului ordin îl exercit personal.

Director general

Gheorghe GABERI