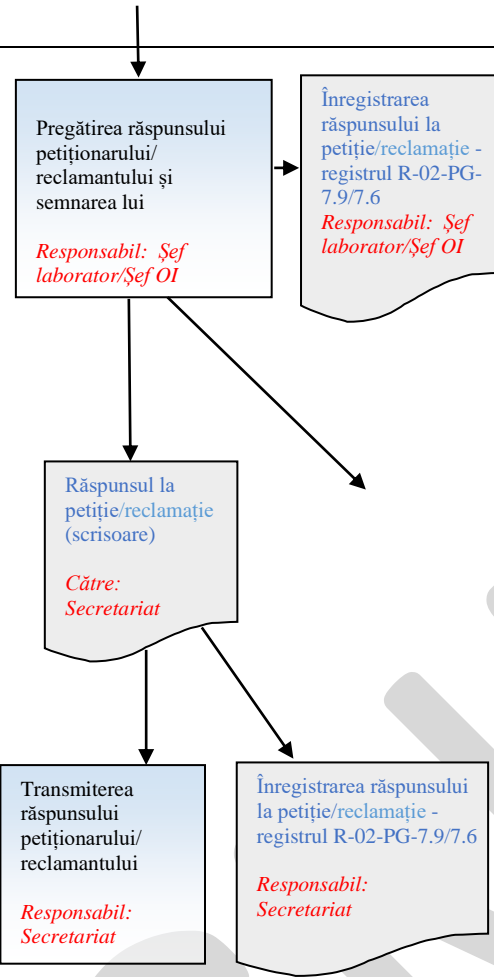


1. Descrierea procesului de tratare a petițiilor/reclamațiilor al CNEJ

№	Schema procesului	Descrierea activității
1	<pre> graph TD A[Petiție/reclamație (scrisoare din partea petiționarului/reclamantului) Către: Secretariat] --> B[Recepționarea și confirmarea petițiilor/reclamațiilor Responsabil: Secretariat] B --- C[Registrul R-01-PG-7.9/7.6 Registrul R-01-PG-7.1/7.1.5 Scrisoare/Confirmare Responsabil: Secretariat] B --> D[Examinarea/validarea petiției/reclamației Responsabil: Conducerea CNEJ] D --> E{Petiția/reclamația se refera la activitățile de laborator/OI, este întemeiată?} E -- Da --> F[Aplicarea procedurii PG-7.10/8.7.1 „Activitate neconformă”. Responsabil: Conducerea CNEJ] E -- Nu --> G[Scrisoare Către: petiționar/reclamant/autoritatea publică (după caz)] F --> H[Scrisoare Către: petiționar/reclamant] </pre>	<p>Recepționarea și validarea petițiilor/reclamațiilor</p> <p>Clientul poate depune petiția/reclamația personal la sediul CNEJ, poate expedia petiția/reclamația printr-o scrisoare prin intermediul poștei (inclusiv electronice) sau o poate face oral prin telefon. Dacă se transmite în formă electronică, petiția/reclamația trebuie să corespundă cerințelor legale stabilite pentru un document electronic. Petițiile/reclamațiile recepționate prin orice modalitate descrisă mai sus se înregistrează de către colaboratorii Secției secretariat și administrare în registrul R-01-PG-7.9/7.6. Petițiile/reclamațiile se înregistrează indiferent de faptul dacă sunt întemeiate sau nu.</p> <p>Petițiile/reclamațiile sau alte documente depuse în scris la CNEJ sau prin fax se consideră a fi depuse odată cu înregistrarea lor în cadrul CNEJ.</p> <p>Petițiile/reclamațiile sau alte documente trimise prin poștă se consideră depuse în termen dacă au fost predate recomandat la oficiul poștal înainte de expirarea termenului.</p> <p>În cazul petițiilor/reclamațiilor sau alte documente depuse în formă electronică, CNEJ comunică în cel mult 2 zile, prin aceleași mijloace, numărul de înregistrare al petiției/reclamației.</p> <p>Petițiile/reclamațiile pot fi formulate verbal în cadrul programului de audiență cu publicul. Aceste petiții/reclamații se consemnează în Fișa de audiență a persoanelor, cod F-01-PG-7.11/5.2.3 conform procedurii PG-7.11/5.2.3 „Controlul datelor și managementul informațiilor”.</p> <p>Dacă petiția/reclamația ține de competența altei autorități publice, originalul petiției/reclamației se expediază autorității publice competente în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării petiției/reclamației, fapt despre care petiționarul/reclamantul este informat.</p> <p>Petiția/reclamația trebuie să conțină următoarele elemente:</p> <ol style="list-style-type: none"> numele și prenumele sau denumirea petiționarului/reclamantului; domiciliul sau sediul petiționarului/reclamantului și adresa de poștă electronică dacă se solicită răspuns această cale; denumirea autorității publice; obiectul petiției/reclamației și motivarea acesteia; semnătura petiționarului/reclamantului ori a reprezentantului său legal sau împuternicit, iar în cazul petiției/reclamației transmise în formă electronică – semnătura electronică. <p>Petiția/reclamația este însoțită, după caz, de documentul confirmativ al reprezentantului legal sau de procura reprezentantului împuternicit, de documente sau dovezi prevăzute de reglementările legale în vigoare sau</p>

№	Schema procesului	Descrierea activității
		<p>considerate utile de către petiționar/reclamant pentru susținerea petiției/reclamației sale.</p> <p>Sanctiunile pentru lipsa elementelor petiției/reclamației sunt următoarele:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petițiile anonime sau cele depuse fără indicarea adresei poștale sau electronice a petiționarului nu se examinează. 2. Dacă petiția nu corespunde cerințelor prevăzute la art. 72 alin. (3) sau art. 75 alin. (1) lit. c)-e) CA nr.116/2018, solicitantului i se indică asupra neajunsurilor și i se acordă un termen rezonabil pentru înlăturarea lor. În cazul în care petiționarul nu înlătură neajunsurile în termenul acordat, petiția nu se examinează. 3. CNEJ are dreptul să nu examineze în fond petițiile ce conțin un limbaj necenzurat sau ofensator, amenințări la securitatea națională, la ordinea publică, la viața și sănătatea persoanei oficiale, precum și a membrilor familiei acesteia. 4. Petițiile care conțin amenințări la securitatea națională, la ordinea publică, la viața și sănătatea persoanei oficiale sau a membrilor familiei acesteia, precum și amenințări la adresa altor autorități și/sau a altor persoane oficiale sau grupuri de persoane, se remit organului de drept competent. <p>Faptul transmiterii petiției/reclamației spre examinare conducerii de vîrf se înregistrează contrasemnătură în registrul R-01-PG-7.1/7.1.5.</p> <p>Atunci cînd se constată că plîngerea clientului este întemeiată și se referă la activitățile de laborator/OI pentru care este responsabil, conducerea de vîrf menționează în decizie că este necesar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) De a aplica procedura PG-7.10/8.7.1 „Activitate neconformă”. 2) De a trimite o scrisoare către petiționar/reclamant, că plîngerea a fost acceptată și este supusă investigației. <p>În cazurile în care plîngerea nu este întemeiată atunci se trimite o scrisoare către petiționar/reclamant, că plîngerea nu a fost acceptată, indicând motivele respingerii acesteia.</p> <p>CNEJ, concomitent cu inițierea procedurii de examinare a petiției/reclamației, întocmește un dosar în conformitate cu prevederile art. 82 CA nr.116/2018, care conține toate documentele și înscrisurile ce se referă la procedura respectivă.</p>
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">Numirea Consiliului pentru efectuarea analizei petiției/reclamației</p> <p style="text-align: center; color: red;"><i>Responsabil: Conducerea CNEJ</i></p> </div>	<p><u>Investigarea/analiza petițiilor/reclamațiilor</u></p> <p>Investigarea petiției/reclamației se efectuează în conformitate cu procedura privind activitatea neconformă, descrisă în PG-7.10/8.7.1.</p> <p>Petiția/reclamația înregistrată se transmite de către angajații Secției secretariat și administrare conducerii de vîrf pentru examinare. Conducerea de vîrf numește responsabilul de tratare a petiției/reclamației, aplicînd rezoluția corespunzătoare pe blancheta „indicația directorului”. Sunt</p>

№	Schema procesului	Descrierea activității
		<p>desemnate persoane care nu au fost implicate în activitățile de efectuare a expertizei originale în cauză.</p> <p>După aplicarea rezoluției conducerii de vîrf petiția/reclamația se transmite spre examinare și rezolvare persoanei desemnate contrasemnătură în registrul R-01-PG-7.9/7.6. Șeful laboratorului/șeful OI înregistrează petiția/reclamația primită în registrul R-01-PG-8.3.</p> <p>Petiția/reclamația este analizată de către persoana (sau persoanele) desemnată de către conducerea de vîrf. Se verifică condițiile de desfășurare a lucrării la care se referă petiția/reclamația, se verifică echipamentele cu care s-a efectuat lucrarea, materialele prezentate pentru efectuarea expertizei, înregistrările din proiectele rapoartelor de experiză și documentele eliberate. Persoanele implicate scriu lămuriri.</p>
3		<p><u>Decizia asupra acțiunilor</u></p> <p>În cazul în care se constată că petiția/reclamația este întemeiată se întocmește o fișă de tratare a petițiilor/reclamațiilor, cod F-01-PG-7.9/7.6 care conține descrierea problemei și decizia luată după efectuarea investigațiilor. Se deschide o fișă de neconformități și acțiuni corective cod F-01-PG-7.10/8.7.1, care conține analiza cauzei neconformității care a condus la petiție/reclamație, corecții și acțiuni corective, responsabili și termene de înlăturare. Dacă se consideră necesar, ordonatorul poate decide repetarea expertizei de către alt expert judiciar. Petiționarul/reclamantul poate să participe la repetarea lucrărilor de examinare pentru efectuarea expertizei.</p> <p>În cazul în care se constată că încălcările sunt grave, șeful laboratorului/șeful OI, de competența căruia ține petiția/reclamația sau RSM/ Consilierul RSM/LEJ/ Consilierul RSM/OI pot dispune efectuarea unui control curent sau a unui audit intern, pentru identificarea tuturor cauzelor care au condus la petiție/reclamație.</p> <p>Atunci cînd în urma controlului sau a auditului s-au constatat neconformități, se deschid fișe de neconformități și acțiuni corective și se stabilesc acțiuni corective în conformitate cu procedura generală PG-8.7 „Acțiuni corective”.</p> <p>Șeful laboratorului respectiv/Șeful OI și RSM urmăresc realizarea acțiunilor corective care s-au stabilit în urma investigațiilor și verifică eficacitatea lor.</p> <p>Conducerea CNEJ și a LEJ/OI folosește informația din petiții/reclamații pentru îmbunătățirea sistemului de management, ale activităților de prestare ale serviciilor de expertiză judiciară către client.</p> <p>Rezultatele analizei petițiilor/reclamațiilor înregistrate se prezintă în raportul de analiză a SM efectuată anual de managementul de vîrf al CNEJ.</p>

№	Schema procesului	Descrierea activității
4		<p><u>Înștiințarea petiționarului/reclamantului</u></p> <p>Ori de câte ori este posibil, CNEJ notifică oficial petiționarului/reclamantului sfârșitul procesului de tratare a petiției/reclamației. Termenul de examinare a petiției/reclamației este 30 zile de la data înregistrării (excepție cererea prealabilă – 15 zile). În cazuri prevăzute de legislație, termenul de examinare poate fi prelungit de către conducătorul organului corespunzător, fapt despre care este informat petiționarul/reclamantul în modul și termenul stabilit de Codul administrativ nr.116 din 19.07.2018.</p> <p>Răspunsul la petiție/reclamație este perfectat într-o scrisoare, care se semnează de directorul CNEJ. La scrisoare poate fi anexată (după caz) fișa de tratare a petiției/reclamației, cod F-01-PG-7.9/7.6. Răspunsul la petiție/reclamație se întocmește în două exemplare</p> <ul style="list-style-type: none"> - unul se trimite la petiționar/reclamant; - al doilea rămâne în arhiva Secției secretariat și administrare. <p>Răspunsul la petiție/reclamație conține informație, privind soluționarea problemei și informație, privind stabilirea acțiunilor corective. Răspunsul la petiție/reclamație, semnat de directorul CNEJ se transmite în Secția secretariat și administrare contrasemnătură în registrul R-01-PG-8.3.</p> <p>Angajații Secției secretariat și administrare înregistrează răspunsul în registrul R-02-PG-7.9/7.6 și îl trimit petiționarului/reclamantului.</p>

2. Responsabilități

2.1 Directorul/directorul adjuncț

- examinează petiția/reclamația, desemnează consiliul care analizează petiția/reclamația și responsabilul de rezolvarea acesteia, semnează răspunsul;
- audiază persoanele conform graficului de audiențe și decide asupra soluțiilor;
- decide asupra necesității inițierii acțiunilor corective sau efectuării auditului intern neplanificat.

2.2 Consiliul pentru efectuarea analizei petiției/reclamației

- analizează petiția/reclamația;
- propun soluții și acțiuni corective pentru rezolvarea problemei.

2.3 Responsabilul de rezolvarea petiției/reclamației

- implementează acțiunile corective stabilite;
- efectuează toate înregistrările aferente procedurii de tratare a petițiilor/reclamațiilor.

2.4 Șeful laboratorului/Șeful OI

- monitorizează implemenarea acțiunilor corective și verifică eficacitatea acestora.

2.5 Responsabilul de Sistemul de Management

- gestionează, păstrează, și arhivează înregistrările reieșite din analiza petiției/reclamației.

2.6 Secția secretariat și administrare

- recepționarea și înregistrarea petițiilor/reclamațiilor;
- confirmarea primirii petițiilor/reclamațiilor;
- transmiterea petițiilor/reclamațiilor primite la conducerea de vârf;
- înregistrarea răspunsului petiționarului/reclamantului;
- transmiterea răspunsului petiționarului/reclamantului.

CMS