

Minist. de Interne  
Dir. Secretariat

~~11/20~~  
~~555~~  
~~2~~

3630

ORDINE ORIGINAL

№ 73 la 135

1972

~~5~~

~~Vol 3~~

~~not file~~

349 FILE

Inv. Sub nr. 5

Permanent



O R D I N U L

=====

MINISTRULUI DE INTERNE  
AL  
REPUBLICII SOCIALISTE ROMANIA

Nr. 130 din 28. august. 1972.

Pe baza sarcinilor rezultate din hotărârile Congresului al X-lea și ale Conferinței Naționale a Partidului Comunist Român din iulie 1972, pentru folosirea sprijinului oamenilor muncii și îmbunătățirea continuă a activității de examinare și rezolvare a cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor cetățenilor, a întăririi răspunderii comandanților (șefilor) unităților Ministerului de Interne;

Avînd în vedere prevederile Decretului nr. 534/1966, privind primirea, examinarea și rezolvarea cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor cetățenilor;

În baza dispozițiilor art. 13 din Decretul nr. 130/1972, privind înființarea, organizarea și funcționarea Ministerului de Interne,

O R D O N :

1. Cu data prezentului ordin se aprobă Instrucțiunile privind primirea, examinarea și rezolvarea cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor cetățenilor în cadrul organelor Ministerului de Interne.

2. Comandanții (șefii) de unități vor lua măsuri de însușirea și aplicarea prezentelor instrucțiuni și vor exercita o activitate sistematică de îndrumare și control, a subordonaților, privind modul de rezolvare a cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor primite de la cetățeni.

30  
2/1

Cer comandanților (șefilor) de unități să manifeste mai multă răspundere, exigență și fermitate, pentru ca scrisorile cetățenilor să fie rezolvate în spiritul hotărîrilor de partid și de stat, în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare.

Față de cei care comit abuzuri și abateri, manifestă superficialitate și lipsă de răspundere în rezolvarea scrisorilor cetățenilor, să se ia atitudine hotărîită și să se aplice măsuri corespunzătoare.

3. Pentru primirea, evidența și urmărirea rezolvării cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor cetățenilor în cadrul Ministerului de Interne funcționează:

a) Oficiul pentru primirea, evidența și urmărirea rezolvării cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor cetățenilor;

b) câte un birou pentru primirea, evidența și urmărirea rezolvării cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor cetățenilor în cadrul Inspectoratului General al Miliției și Inspectoratului municipiului București al Ministerului de Interne;

c) la celelalte unități și formațiuni centrale și teritoriale ale Ministerului de Interne se va numi câte un ofițer sau subofițer, ținându-se cont de volumul de muncă existent în fiecare unitate în parte.

4. Oficiul pentru primirea, evidența și urmărirea rezolvării cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor va controla periodic modul cum sînt aplicate prezentelor instrucțiuni și va raporta constatările conducerii Ministerului de Interne.

5. În cazurile mai deosebite șeful oficiului va lua măsuri de verificare a unor reclamații și sesizări, iar atunci cînd constată superficialitate în rezolvarea unor asemenea categorii de scrisori, încălcări ale prevederilor prezentelor instrucțiuni, va trece la reverificarea cazurilor respective și va prezenta propunerile corespunzătoare conducerii ministerului.



31 3/2

6. Direcția generală a serviciilor și înzestrării va lua măsuri pentru asigurarea cu materialele necesare (registre, fișe, formulare etc.) bunei desfășurări a activității de rezolvare a scrisorilor.

7. Ordinul nr. 61 din 15 octombrie 1968 al președintelui Consiliului Securității Statului și ordinul 840 din 20.III.1967 al ministrului afacerilor interne se abrogă.

P MINISTRU DE INTERNE

Ion Stănescu



32  
313

I N S T R U C T I U N I  
=====

privind primirea, examinarea și rezolvarea cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor cetățenilor în cadrul Ministerului de Interne

Capitolul I.

Organizarea primirii și rezolvării cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor cetățenilor.

Art.1 Unitățile Ministerului de Interne primesc cereri, reclamații, sesizări și propuneri direct sau prin poștă de la cetățeni.

La primirea acestora se va avea în vedere categoria din care face parte, respectiv dacă sînt cereri, reclamații, sesizări și propuneri ce trebuiesc rezolvate conform prevederilor Decretului 534/1966, pentru care modul de lucru este stabilit de prezentele instrucțiuni.

Art.2 Primirea cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor direct de la cetățeni va fi organizată astfel:

La oficiu și birourile menționate în ordin, primirea cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor cetățenilor se va face într-o încăpere special amenajată de către lucrători anume desemnați.

La celelalte unități, primirea scrisorilor se va face de lucrătorul anume desemnat de comandantul (șeful) unității.

În afara orelor de program scrisorile vor fi primite de ofițerul de serviciu pe unitate care este obligat ca la reluarea programului să le prezinte lucrătorului care se ocupă de această problemă.

Art.3 Scrisorile din care rezultă o plîngere penală, care se referă la acte de urmărire penală sau prin care cetățenii



33/34

contestă unele măsuri contravenționale aplicate de organele noastre și a căror rezolvare este reglementată de alte acte normative, vor fi îndrumate organelor competente, pentru a le soluționa în conformitate cu procedura specifică.

În situațiile când unităților Ministerului de Interne li s-a adresat cereri, reclamații, sesizări și propuneri a căror rezolvare intră în competența altor organe, acestea vor fi transmise - în original - în termen de 3 zile organului care, potrivit atribuțiilor sale, trebuie să le rezolve, făcându-se cunoscut în același termen și petiționarului.

Când se primesc scrisori al căror conținut este incomplet sau neclar, de asemenea, în termen de cel mult trei zile se va solicita petiționarilor datele necesare pentru a putea fi soluționate. În aceste cazuri termenele legale de rezolvare vor decurge de la data primirii completărilor. Dacă prin scrisorile prezentate direct de cetățeni se solicită rezolvarea unor probleme care sînt reglementate de alte acte normative, se va explica acest fapt cetățenilor în cauză, indicîndu-li-se organul competent căruia să se adreseze.

## Capitolul II.

### Inregistrarea cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor cetățenilor.

Art.4 Toate cererile, reclamațiile, sesizările și propunerile cetățenilor vor fi înregistrate înainte de a li se da o rezolvare.

Art.5 Inregistrarea cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor se va face într-un registru separat, model anexa nr.1. Pe fiecare scrisoare se va aplica ștampila de înregistrare, completîndu-se cu cerneală numărul și data intrării.

Cererile și reclamațiile făcute de militari vor fi înregistrate și rezolvate în conformitate cu prevederile art.121-124 din Regulamentul disciplinar și anexa 14 din Regulamentul serviciului interior.

## Capitolul III.

### Examinarea și rezolvarea cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor cetățenilor.

Art.6 Scrisorile vor fi examinate imediat la primirea acestora de către comandantul (șeful) unității, căruia i-au



24/2/5

fost adresate sau îndrumate, spre soluționare, pentru a hotărî:

- Organul sau persoana ce trebuie să rezolve scrisoarea;
- dacă este necesar efectuarea unei cercetări sau verificări și problemele ce trebuiesc clarificate cu această ocazie;
- termenul de executare.

Examinarea cu grijă și atenție a scrisorilor are o importanță deosebită, de aceasta depinzînd de multe ori felul cum vor fi soluționate problemele sesizate.

#### A. Rezolvarea cererilor

Art.7 Problemele ridicate de petiționari în cererile adresate unităților Ministerului de Interne vor fi analizate temeinic și cu simț de răspundere, dîndu-li-se o rezolvare justă și legală.

Art.8 Cererile adresate unităților Ministerului de Interne, a căror rezolvare intră în competența altor unități, după înregistrare vor fi îndrumate imediat acestora, care le va soluționa în termenul stabilit și vor răspunde direct petiționarului.

Art.9 Cererile incomplete, neclare, neînsoțite de acte legale etc. vor fi înregistrate și se va cere de la petiționar completările necesare. Ele vor fi ținute în evidență pînă la expirarea termenelor de rezolvare prevăzute de art.23 din instrucțiuni, după care vor fi clasate în cazurile cînd nu se primesc datele cerute.

Cînd petiționarii trimit completările necesare, lucrarea va fi repusă în lucru, iar termenul de rezolvare va fi socotit de la data primirii acestora.

Art.10 Unitatea care primește cereri a căror rezolvare este reglementată de alte acte normative, le va îndruma în termen de cel mult 3 zile unității competente din Ministerul de Interne pentru a le rezolva potrivit prevederilor actului respectiv, fără a se mai efectua vreo cercetare sau verificare.

#### B. Rezolvarea reclamațiilor și sesizărilor

Art.11 Pentru rezolvarea reclamațiilor și sesizărilor se vor folosi, după caz, următoarele procedee:

- Discuțarea cu cei care au făcut reclamații sau sesizări;

- culegerea de date de pe teren;
- ascultarea altor persoane care cunosc situația;
- discutarea cu persoanele reclamate.

Adoptarea acestor procedee depinde de natura cazului respectiv, de obiectul reclamației sau sesizării, de documentele existente, de distanța la care se află organul față de locul unde trebuie efectuată verificarea etc.

În interesul operativității și a unei cercetări corespunzătoare, atunci când se ordonă ca verificarea să se facă de o unitate subordonată, se va indica ce anume împrejurări, fapte sau afirmații trebuie verificate cu toată atenția și alte date care ar putea fi utile scopului propus.

Art.12 Comandantul (șeful) unității care primește pentru verificare o reclamație sau sesizare răspunde de temeinicia și obiectivitatea verificărilor efectuate.

Art.13 Reclamațiile și sesizările referitoare la activitatea celor ce fac parte din conducerea unei unități se cercetează și se rezolvă de către organul ierarhic superior.

Art.14 Se interzice cercetarea reclamațiilor și sesizărilor de către persoane a căror activitate formează obiectul reclamației sau sesizării, ori de către cei aflați în subordinea lor.

Art.15 Lucrătorii care efectuează verificări, vor invita pe autorul scrisorii pentru a da lămuriri, în cazul când acesta se află în localitatea unde se face verificarea.

Art.16 Comandanții (șefii) sînt obligați să examineze, cu respectarea prevederilor prezentei instrucțiuni, reclamațiile sesizările și propunerile făcute prin presă, radio și televiziune, care se referă la activitatea unităților din subordine, comunicînd organelor respective în timpul cel mai scurt rezultatul cercetărilor și măsurile luate.

### C. Rezolvarea propunerilor cetățenilor

Art.17 Propunerile, cetățenilor vor fi analizate temeinic de comandantul (șeful) unității căruia i-au fost adresate.



36 47

Analizarea propunerilor va fi făcută în mod obligatoriu cu participarea factorilor de răspundere din sectoarele de activitate la care se referă propunerea, urmărindu-se a se aprecia utilitatea și eficacitatea, posibilitatea de aplicare, avantajele aplicării acestora etc.

Art.18 Pentru completarea propunerilor sau în scopul de a da explicații la acestea, comandantul (șeful) unității poate invita pe autorul propunerii într-un timp cât mai scurt, în vederea analizării și rezolvării ei în termenul stabilit.

#### D. Adoptarea hotărîrii

Art.19 Reclamațiile și sesizările vor fi considerate rezolvate numai atunci cînd se vor lua următoarele măsuri:

- Restabilirea drepturilor și intereselor legitime ale reclamantului;
- măsuri împotriva vinovaților;
- înlăturarea cauzelor care au creat situația respectivă;
- măsuri pentru prevenirea repetării unor asemenea situații;
- cînd aspectele reclamate sau sesizate nu s-au confirmat.

Sesizările cu caracter penal sînt considerate rezolvate în înțelesul prezentelor instrucțiuni, cînd s-a conturat existența vreunei infracțiuni și s-a dispus înregistrarea în registru penal.

Art.20 Comandantul (șeful) unității va asigura îndeplinirea măsurilor stabilite prin hotărîrea luată.

Cazurile deosebite rezultate din cercetarea reclamațiilor și sesizărilor făcute împotriva cadrelor militare, vor fi dezbătute în ședințe cu efectivele unității sau, în consiliile de onoare ale ofițerilor, maiștrilor militari și subofițerilor.

#### E. Comunicarea rezultatului

Art.21 După adoptarea hotărîrii se va răspunde în mod obligatoriu petiționarilor la problemele ridicate în cereri, reclamații, sesizări și propuneri.

La cereri se vor da răspunsuri cât mai complete și bazate pe dispozițiunile legale. Răspunsurile la reclamațiile,

37/318

sesizările și propunerile primite vor fi date de organul care a efectuat, analizarea și verificarea acestora, aducându-se mulțumiri cetățenilor care au făcut sesizări și propuneri ce au constituit un sprijin pentru unitățile noastre.

Atunci când se consideră necesar se va arăta pe scurt măsurile luate, avîndu-se totodată în vedere să nu se desconspire probleme ale muncii.

Art.22 Cînd scrisorile rezolvate conțin și anumite probleme a căror soluționare este de competența altor organe de cît cele ale Ministerului de Interne, în răspuns se va indica petiționarilor unde se pot adresa pentru rezolvarea problemelor respective.

#### F. Termenele de rezolvare

Art.23 Cererile, reclamațiile, sesizările și propunerile cetățenilor vor fi rezolvate și răspunsul se va comunica celor în drept în timpul cel mai scurt posibil, fără a se depăși de la înregistrare următoarele termene:

a) Pentru cereri - 20 zile, de către toate unitățile Ministerului de Interne;

b) pentru reclamații, sesizări și propuneri:

- 40 zile de către unitățile centrale ale Ministerului de Interne (I.G.M., comandamente, direcții generale, direcții și servicii independente);

- 30 zile de către Inspectoratul municip. București, inspectoratele județene ale Ministerului de Interne, grupurile de pompieri, <sup>unități de pluteare din leuterie</sup> brigăzi și alte unități subordonate acestora.

Modificat  
de Col. Gavriluc

Art.24 Pentru cazuri deosebite care necesită o cercetare mai îndelungată, termenele prevăzute la articolul 23 vor putea fi prelungite cu cel mult 20 zile, cu aprobarea comandantului (șefului) unității.

În mod cu totul excepțional și temeinic justificat, pentru anumite cereri și reclamații ce nu pot fi rezolvate în cadrul prelungirii aprobate, comandantul (șeful) unității poate acorda un nou termen.

Art.25 În cazul în care cererile, reclamațiile, sesizările sau propunerile sînt primite, spre rezolvare, de la or-



ganele de partid și de stat, de la organele de presă sau de la organul ierarhic superior unității, la comunicarea rezultatului se vor preciza motivele pentru care acestea nu au fost rezolvate în termenele prevăzute de art.23. De asemenea, vor fi motivate și prelungirile.

În situațiile când termenele nu au fost respectate din vina unor lucrători, se va raporta la comunicarea rezultatului cine se face vinovat și măsurile luate împotriva celor în cauză.

#### Capitolul IV

##### Rezolvarea cererilor de audiențe

Art.26 Programarea audiențelor la ministru, prim-adjunctul și adjuncții ministrului se va face prin Oficiul pentru primirea, evidența și urmărirea rezolvării cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor cetățenilor (la I.G.M. de biroul audiențe) care va pregăti și materialele necesare în acest scop.

Evidența persoanelor primite în audiență va fi ținută de șefii cabinetelor și în mod centralizat de Oficiul pentru primirea, evidența și urmărirea rezolvării cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor cetățenilor al Ministerului de Interne.

Art.27 Prim-adjunctul și adjuncții ministrului de interne vor primi în audiență pe cetățeni de două ori pe lună.

Art.28 Comandanții (șefii) unităților sînt obligați să organizeze și să asigure primirea în audiență a cetățenilor și angajaților civili din Ministerul de Interne, care doresc să prezinte personal - verbal sau în scris - cereri, reclamații, sesizări sau propuneri, în zile și ore anume stabilite.

Evidența persoanelor primite în audiență se va ține într-un registru, conform modelului anexă nr.2.

Art.29 Șefii direcțiilor generale, comandanții de arme, șefii direcțiilor centrale, Inspectoratului municip.București, inspectoratelor județene, serviciilor independente, precum și locțiitorii lor, sînt obligați să organizeze primirea în audiență odată pe săptămîină.



39320

Art.30 In cazurile cînd primirea în audiență este solicitată de persoane care au făcut deplasarea din alte localități, acestea vor fi primite în ziua depunerii cererii, indiferent dacă pentru ziua respectivă sînt fixate sau nu audiențe.

In același mod vor fi rezolvate și cererile de audiență pentru soluționarea unor probleme care nu permit întîrziere.

Art.31 In cadrul discuțiilor purtate cu cetățenii ce sînt primiți în audiență se va dovedi atenție, sollicitudine și receptivitate față de cerințele acestora, iar în situațiile în care problemele respective nu pot fi satisfăcute, să se explice cu răbdare și în mod convingător motivele pentru care cele solicitate nu pot fi rezolvate favorabil.

Art.32 Primirea la raport a ofițerilor, maistrilor militari, subofițerilor și militarilor în termen din cadrul Ministerului de Interne se va face cu respectarea prevederilor regulamentelor militare.

In cazul în care un ofițer, maistru militar, subofițer sau militar în termen se adresează în mod ierarhic pentru a fi scos la raportul șefului superior, șeful nemijlocit va raporta despre aceasta șefului superior (în scris sau verbal).

Cînd aceștia se adresează direct șefului superior cerînd primirea la raport, ei trebuie să raporteze motivele pentru care solicită primirea la raport și alte date care să dea posibilitatea șefului superior să aprecieze oportunitatea primirii la raport.

#### Capitolul V.

Evidența și urmărirea rezolvării în termen a cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor.

Art.33 Evidența persoanelor care au făcut cereri, reclamații, sesizări și propuneri sau care au fost primite în audiență, va fi ținută astfel încît să sprijine efectiv procesul rezolvării problemelor ridicate.

Această evidență va fi ținută astfel:

a) Pe bază de fișe (model anexă nr.3) întocmite pe numele persoanei care a făcut cererea, a salariatului reclamat sau referitor la problema în legătură cu care s-a făcut sesizarea. Fișele astfel întocmite vor fi ținute în clasor în ordinea alfabetică.



40/321

Evidența pe bază de fișă ajută la cunoașterea operativă a faptului dacă petiționarii s-au mai adresat anterior, ori dacă referitor la cei reclamați s-au mai primit alte reclamații.

Unitățile care primesc un număr mic de reclamații nu vor organiza evidența pe bază de fișe.

b) Pe bază de registru (model anexă nr.2) pentru persoanele care au solicitat audiență în care se va trece numele, prenumele și adresa persoanelor respective, problemele pe care le-au solicitat sau sesizat și rezolvarea dată.

Art.34 Urmărirea rezolvării în termen a cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor se ține pe bază de fișe cu termen, model anexă nr.4.

#### Capitolul VI.

Arhivarea cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor rezolvate definitiv.

Art.35 După comunicarea răspunsului și aducerea la îndeplinire a măsurilor stabilite, cererile, reclamațiile, sesizările și propunerile vor fi clasate la compartimentul secretariat, în bibliorafte, în ordinea numărului de înregistrare.

Materialele rezultate din sesizări și reclamații, care sînt necesare altor sectoare din cadrul unității vor fi predate acestora, făcîndu-se mențiuni în registru.

Dosarele cu cererile, reclamațiile, sesizările și propunerile rezolvate vor fi predate la arhivă după 3 ani.

Art.36 În cazuri excepționale, cînd pentru rezolvarea unei lucrări curente se impune conexarea materialelor privind unele scrisori primite și rezolvate în anii precedenți, scoaterea din dosare a acestor documente se va face pe baza unui proces verbal aprobat de comandantul (șeful) unității.

În acest proces-verbal se va menționa scopul scoaterii documentului din dosar și unde se găsește, după care procesul verbal va fi introdus în dosar în locul documentului.

#### Capitolul VII

Analiza periodică a rezolvării cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor cetățenilor.

Art.37 Comandanții (șefii) unităților Ministerului de Interne vor analiza semestrial activitatea de rezolvare a cere-

41 322

rilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor, principalele probleme ridicate prin acestea, precum și cauzele care au determinat reclamații și sesizări, luând măsurile ce se impun.

Art.38 Inspectoratul General al Miliției, direcțiile generale, comandamentele de armă, direcțiile și serviciile independente centrale vor trimite în termen de 10 zile de la expirarea fiecărui semestru informări asupra activității desfășurate pe această linie și situațiile statistice ce vor fi ~~stabilite și~~ solicitate de Oficiul pentru primirea, evidența și urmărirea cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor cetățenilor din Ministerul de Interne.

Inspectoratele județene ale Ministerului de Interne vor înainta numai la sfârșitul anului informări și situațiile statistice necesare oficiului. Aceste situații vor fi trimise până la 15 ianuarie ale fiecărui an.

Art.39 În cursul lunii februarie a fiecărui an, Oficiul pentru primirea, evidența și urmărirea rezolvării cererilor, reclamațiilor, sesizărilor și propunerilor cetățenilor va întocmi un raport centralizat cu situațiile statistice necesare, care vor fi prezentate, spre analiză, Colegiului Ministerului de Interne.