



COMPANIA NAȚIONALĂ DE ASIGURĂRI ÎN MEDICINĂ

ORDIN nr. 199-A
din „31” decembrie 2024

***Cu privire la organizarea audienței cetățenilor
și eficientizarea examinării petițiilor
în cadrul Companiei Naționale de Asigurări în Medicină***

Întru executarea Hotărârii Guvernului nr.250 din 10.04.2024 „Cu privire la organizarea audienței”, Hotărârii Guvernului nr.141 din 08.02.2006 „Cu privire la eficientizarea examinării petițiilor și organizării audienței” și în temeiul pct.29 lit. e) din Statutul Companiei Naționale de Asigurări în Medicină, aprobat prin Hotărârii Guvernului nr.156/2002 din 11.02.2002.

ORDON:

1. Se aprobă:

- 1) Programul de audiență a cetățenilor în cadrul aparatului central al Companiei Naționale de Asigurări în Medicină și în cadrul agențiilor teritoriale ale CNAM, conform Anexei nr.1;
- 2) Modelul cererii de audiență formulată în scris, conform Anexei nr.2;
- 3) Modelul cererii de programare on-line în audiență, conform Anexei nr. 3.

2. Se atribuie Direcției strategiei și guvernanță instituțională responsabilitatea de organizare a audienței cetățenilor la directorului general al CNAM și directorului general adjunct al CNAM.

3. Direcția strategie și guvernanță instituțională:

- 1) va recepționa și examina toate cererile de audiență depuse la sediul CNAM fizic, prin poștă, e-mail sau online prin intermediul paginei web oficiale a CNAM (www.cnam.md);
- 2) va informa în scris solicitantul audienței despre neajunsurile cererii de audiență, oferind un termen rezonabil pentru înlăturarea acestora;
- 3) va prezenta directorului general al CNAM toate cererile de audiență, pentru aplicarea rezoluției prin care se va atribui, potrivit pct.10 din Regulamentul privind

organizarea audienței, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 250 din 10.04.2024, statutul cererii de audiență;

4) va pregăti setul de documente/materiale referitoare la audiență și le va prezenta directorului general al CNAM sau directorului general adjunct al CNAM cu cel puțin o zi înainte de data stabilită a audienței;

5) va informa solicitantul despre aprobarea cererii de audiență, precum și despre data, ora și locația audienței prin unul dintre mijloacele de comunicare: poștă, telefon sau email, acordându-se prioritate mijloacelor electronice de comunicare;

6) va ține Registrul de evidență al solicitărilor de audiență, conform modelului aprobat prin Anexa nr. 2 a Regulamentului privind organizarea audienței, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 250 din 10.04.2024;

7) va organiza audiența cetățenilor, conform programului aprobat;

8) va întocmi procesul-verbal al audienței, conform modelului prevăzut la Anexa nr.1 a Regulamentului privind organizarea audienței, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 250 din 10.04.2024;

9) va prezenta în termen de 5 zile de la data desfășurării audienței procesul-verbal al audienței spre semnare directorului general al CNAM sau directorului general adjunct al CNAM;

10) va întocmi trimestrial și va prezenta până la data de 20 a lunii următoare trimestrului de gestiune directorului general al CNAM spre luare de cunoștință:

a) Raportul privind numărul și structura subiectelor abordate în cadrul audiențelor cetățenilor la CNAM, inclusiv la agențiile teritoriale ale CNAM;

b) Raportul privind numărul și structura petițiilor înregistrate și examinate în cadrul CNAM, inclusiv în agențiile teritoriale ale CNAM;

c) Raportul privind numărul persoanelor consiliate;

11) va informa Guvernul anual, până la data de 20 ianuarie a anului ce urmează după anul gestionar, despre rezultatele examinării petițiilor, primirii în audiență a cetățenilor și numărul persoanelor consiliate.

4. Șefii diviziunilor structurale ale aparatului central al CNAM:

1) vor audia cetățenii, conform programului aprobat și/sau în baza rezoluției directorului general al CNAM;

2) vor organiza ținerea în cadrul diviziunii a Registrului de evidență a persoanelor consiliate, conform modelului aprobat prin Anexa nr.2 la Regulamentul privind organizarea audienței, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 250 din 10.04.2024;

3) vor prezenta Direcției strategie și guvernanță instituțională trimestrial, până la data de 15 a lunii următoare trimestrului de gestiune, informația privind numărul persoanelor consiliate;

4) vor ține sub control riguros examinarea petițiilor în termenele stabilite de legislație.

5. Directorii agențiilor teritoriale ale CNAM vor desemna persoana responsabilă de:

1) recepționarea și examinarea tuturor cererilor de audiență depuse la agenția teritorială a CNAM fizic, prin poștă, e-mail sau online prin intermediul paginii web oficiale a CNAM (www.cnam.md);

2) informarea în scris a solicitantului audienței despre neajunsurile cererii de audiență, oferind un termen rezonabil pentru înlăturarea acestora;

3) prezentarea directorului agenției teritoriale a CNAM tuturor cererilor de audiență, pentru aplicarea rezoluției prin care se va atribui, potrivit pct.10 din Regulamentul privind organizarea audienței, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 250 din 10.04.2024, statutul cererii de audiență;

4) pregătirea setului de documente/materiale referitoare la audiență și prezentarea acestuia directorului agenției teritoriale a CNAM cu cel puțin o zi înainte de data stabilită a audienței;

5) informarea solicitantului despre aprobarea cererii de audiență, precum și despre data, ora și locația audienței prin unul dintre mijloacele de comunicare: poștă, telefon sau email, acordându-se prioritate mijloacele electronice de comunicare;

6) ținerea Registrului de evidență al solicitărilor de audiență, conform modelului aprobat prin Anexa nr. 2 a Regulamentului privind organizarea audienței, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 250 din 10.04.2024;

7) organizarea audienței cetățenilor, conform programului aprobat;

8) întocmirea procesului-verbal al audienței, conform modelului prevăzut la Anexa nr.1 a Regulamentului privind organizarea audienței, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 250 din 10.04.2024;

9) prezentarea în termen de 5 zile de la data desfășurării audienței a procesului-verbal al audienței spre semnare directorului agenției teritoriale a CNAM;

10) vor ține sub control riguros examinarea petițiilor în termenele stabilite de legislație;

11) întocmirea trimestrială și prezentarea până la data de 15 a lunii următoare trimestrului de gestiune Direcției strategie și guvernare instituționale a:

a) Raportului privind numărul și structura subiectelor abordate în cadrul audiențelor la agenția teritorială a CNAM;

b) Raportului privind numărul și structura petițiilor înregistrate și examinate în cadrul agenției teritoriale a CNAM;

c) Raportului privind numărul persoanelor consiliate în cadrul agenției teritoriale a CNAM.

6. Direcția tehnologii informaționale:

1) va crea compartimentul „Audiențe” pe pagina web oficială a CNAM (www.cnam.md) și cererea de audiență on-line;

2) va plasa pe pagina web oficială a CNAM (www.cnam.md) Programul de audiență a cetățenilor în cadrul CNAM și informația relevantă la subiectul dat prezentată de Direcția strategie și guvernanta instituțională;

3) va asigura funcționalitatea continuă a adreselor electronice oficiale ale CNAM petitii@cnam.gov.md și secretariat@cnam.gov.md.

7. Serviciul comunicare cu mass-media:

1) va plasa pe panoul informativ al CNAM, în timp util:

a) Programul de audiență aprobat a cetățenilor în cadrul CNAM;

b) Informația privind modul de solicitare și realizarea audienței cetățenilor în cadrul CNAM;

c) Modelul cererii de audiență a cetățenilor în cadrul CNAM;

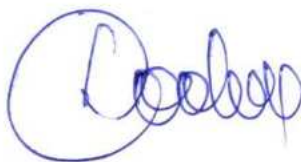
2) va actualiza, la necesitate, informația plasată pe panoul informativ al CNAM.

8. Se abrogă Ordinul directorului general al CNAM nr. 41-A din 26.02.2024 „Cu privire la organizarea audiențelor cetățenilor și eficientizarea examinării petițiilor în cadrul CNAM”, cu modificările ulterioare.

9. Direcția strategie și guvernanta instituțională va aduce la cunoștință tuturor angajaților CNAM prevederile prezentului Ordin.

10. Controlul asupra executării prezentului Ordin mi-l asum.

Director general



Ion DODON

**Programul de audiență
a cetățenilor în cadrul aparatului central al CNAM**

Nr. d/o	Prenume, Nume	Funcția	Ziua și ora de primire
1.	Ion Dodon	director general	a treia zi de vineri a lunii curente între orele 14 ⁰⁰ -16 ⁰⁰
2.	Doina-Maria Rotaru	director general adjunct	a treia zi de vineri a lunii curente între orele 10 ⁰⁰ -12 ⁰⁰
3.		șefii diviziunilor structurale ale aparatului central CNAM	fiecare zi lucrătoare, la adresare

**Programul de audiență
a cetățenilor în cadrul agențiilor teritoriale ale CNAM**

Nr. d/o	Prenume, Nume	Funcția	Ziua și ora de primire
1.	Adela Pavlov	directoare a Agenției teritoriale Centru a CNAM	a treia zi de vineri a lunii curente între orele 10 ⁰⁰ -12 ⁰⁰
2.	Nelea Rotaru	directoare a Agenției teritoriale Nord a CNAM	
3.	Tatiana Goncharov	directoare a Agenției teritoriale Sud a CNAM	
4.	Andrei Pavlenco	director al Agenției teritoriale Est a CNAM	
5.	Ștefan Sîrbu	director al Agenției teritoriale Vest a CNAM	

Notă:

Se stabilește că în cazul:

- a) absenței temporare a uneia din persoanele de conducere (concediu, deplasare etc.) atribuțiile acestora vor fi exercitate de persoana care o înlocuiește, fără emiterea unui nou Ordin;
- b) eliberării din funcție deținută a uneia din persoanele de conducere, atribuțiile acestuia vor fi executate de persoana nou desemnată în funcția respectivă, fără emiterea unui nou Ordin.

MODEL

CERERE DE AUDIENȚĂ

(se indică numele și prenumele sau denumirea solicitantului)

(se indică IDNP, domiciliul sau sediul solicitantului)

numărul de telefon _____, e-mail _____

solicit acordarea unei audiențe la _____
(se indică prenumele și numele conducătorului la care se solicită audiența)

Obiectul solicitării de audiență și motivarea acesteia:

Anexez următoarele acte confirmative (după caz):

Data:

Semnătura:

☐ Am verificat datele introduse și confirm corectitudinea lor, pe proprie răspundere.

☐ În temeiul Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, îmi exprim consimțământul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal care mă vizează în scopul procesării petiției.

MODEL

Cererea de programare on-line în audiență

Numele, Prenumele sau denumirea solicitantului*

Adresa domiciliului sau sediul solicitantului*

IDNP* Telefon

e-mail*

Obiectul solicitării de audiență și motivarea acesteia*

Conducerea CNAM*

Se va selecta prenumele și numele
conducătorului la care se solicită audiența

Semnătura electronică a solicitantului*

Trimitere

*celule obligatorii pentru completare

☐ Am verificat datele introduse și confirm corectitudinea lor, pe proprie răspundere.

☐ În temeiul Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, îmi exprim consimțământul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal care mă vizează în scopul procesării petiției.