

Misiunea

și funcțiile Serviciului relații cu publicul, petiții și audiență

Serviciul are misiunea de a asigura examinarea petițiilor persoanelor fizice și juridice adresate Ministerului și, în caz de necesitate, redirectionarea către autoritățile competente pentru luarea măsurilor ce se impun, efectuează analiza și sinteza petițiilor înaintate pentru soluționarea problemelor abordate, precum și organizează audiența petiționarilor.

Serviciul are următoarele sarcini de bază:

- 1) *coordonarea procesului de examinare a petițiilor parvenite:*
 - examinarea conținutului informațiilor, sistematizarea problemelor sesizate, stabilirea modalităților de soluționare a petițiilor;
 - examinarea și elaborarea notelor de răspuns la petiții, întrebări și interpelări parvenite în adresa Ministerului Educației și Cercetării;
 - perfectarea, după caz, a răspunsurilor directe petiționarilor cu referire la cadrul normativ;
 - întocmirea notelor informative cu privire la solicitarea prelungirii termenelor cu indicarea motivelor justificate legate de complexitatea obiectului cu informarea petiționarilor;
 - elaborarea ordinelor și dispozițiilor privind crearea grupurilor de lucru pentru examinarea petițiilor;
 - colaborarea cu Comisiile de specialitate ale Ministerului, instituțiilor din subordine și alte organe competente în vederea examinării petițiilor;
 - solicitarea informației în vederea examinării a datelor, documentelor, informațiilor și orice alte înscrisuri la aspectele care constituie obiectul petițiilor;
 - readresarea structurilor competente, spre soluționare, a petițiilor primite prin corespondență sau depuse, direct, la autoritate, cu informarea petiționarului;
 - întocmirea dosarelor administrative al petițiilor pe suport de hârtie și în format electronic în Registrul electronic;
 - eliberarea dosarelor administrative angajaților Ministerului la solicitare, cu consemnările corespunzătoare;
 - asigurarea integrității dosarelor administrative;
 - sistematizarea, generalizarea sub formă de note analitice a informației cu privire la rezultatele examinării petițiilor pe care le prezintă conducerii Ministerului și elaborează raportul anual privind mersul examinării petițiilor.
- 2) *coordonarea activităților de comunicare cu publicul în domeniile de competență:*
 - primirea și consilierea cetățenilor care adresează petiții ori solicită audiențe la factorii de decizie ai Ministerului;
- 3) *coordonarea organizării audienței a cetățenilor:*
 - programarea și organizarea audienței cetățenilor care se adresează cu probleme la Ministerului Educației și Cercetării;
 - gestionarea timpului rezervat pentru audiență;
 - sistematizarea rezultatelor audiențelor consemnate în procesele-verbale;
 - monitorizarea executării indicațiilor conducerii în urma audienței cetățenilor.
- 4) *organizarea și menținerea funcționalității sistemului de control intern managerial al subdiviziunii.*