Dosarul nr.2-15709/24
2-24134998-12-2-26112024-1

H O T Ă R Î R E
în numele Legii

14 aprilie 2025 mun. Chişinău

Judecătoria Chişinău (sediul centru)
Instanţa compusă din:
Președintele ședinței
Judecătorul Octavian Dvornic
Grefier Caraman Adriana, Pogorlovschi Svetlana

în sediul instanței, în ședință publică, a examinat cauza civilă la cererea de chemare în judecată înaintată de ***** către IP ”Agenția Servicii Publice” privind anularea ordinelor de sancționare, obligarea achitării plăților, încasarea prejudiciului moral și cheltuielile de judecată,

a constatat:

Argumentele participanților la proces

La 22 noiembrie 2024, ***** reprezentată de către avocatul Pruteanu Lilian a înaintat o cererea de chemare în judecată către IP ”Agenția Servicii Publice” prin care a solicitat:

1. Anularea ordinul nr. 188 SC din 12.09.2024, emis de Directorul Adjunct la Agendei Servicii Publice prin care s-a dispus: ”Se aplică sancțiunea disciplinară ”mustrare” Șefului serviciu a SSC Centru mun. Chișinău a Departamentului stare civilă al Instituției Publice ”Agenția Servicii Publice”, *****, pentru atitudine iresponsabilă față de îndeplinirea obligațiilor de serviciu, acțiuni manifestate prin încălcarea prevederilor: pct. 3.1.20 din Fișa postului; pct. 2 din Ordinul ASP nr.706 din 11.12.2020; pct. 2.2 lit. a) și d) din Regulamentul intern al Agenției Servicii Publice, aprobat prin Ordinul ASP nr. 111 din 12.10.2017; art. 9 alin. (2) lit. a) și d) Codul muncii.”
2. Anularea ordinului nr.211 SC din 23.10.2024, emis de Directorul Agenției Servicii Publice prin care s-a dispus: „Se aplică sancțiunea disciplinară „avertisment” salariatei ASP, Olga Ceban, șef al Serviciului stare civilă Centru mun. Chișinău, pentru atitudine iresponsabilă față de îndeplinirea obligațiilor de serviciu, acțiuni manifestate prin încălcarea prevederilor: pct. 1.2.1 și pct. 1.3.1 din Anexa nr. 2 „Nomenclatorul serviciilor prestate de către Agenția Servicii Publice și tarifele la acestea”, aprobată prin HG nr. 966/2020; pct. 3.1.17 și 3.1.18 din Fișa de post al șefului, din 10.05.2022; pct. 2.2, lit. a), d) și j) din Regulamentul intern ai Agenției Servicii Publice, aprobat prin Ordinul ASP nr. 111 din 12.10.2017 și art. 9 alin. (2) lit. a) și d) din Codul muncii.”
3. A obliga Agenția Servicii Publice să calculeze și să achite reclamantei ***** plățile cu titlu de stimulări, spor la salariu pentru perioada în care nu i-au fost calculate din motivul aplicării sancțiunilor disciplinare.
4. A dispune încasarea de la I.P. Agenția Servicii Publice în folosul reclamantei ***** prejudiciul moral în mărime de 70000 lei.

În susținerea acțiunii a indicat faptul că, prin ordinul nr.188SC din 12.09.2024, emis de Directorul Adjunct al Agenției Servicii Publice s-a dispus: Se aplică sancțiunea disciplinară „mustrare” șefului serviciu a SSC Centru mun. Chișinău a Departamentului stare civilă al Instituției Publice ”Agenția Servicii Publice”, *****, pentru atitudine iresponsabilă față de îndeplinirea obligațiilor de serviciu, acțiuni manifestate prin încălcarea prevederilor: pct. 3.1.20 din Fișa postului; pct. 2 din Ordinul ASP nr.706 din 11.12.2020; pct. 2.2, lit. a) și d) din Regulamentul intern al Agenției Servicii Publice, aprobat prin Ordinul ASP nr. 111 din 12.10.2017; art. 9 alin.(2) lit. a) și d) din Codul muncii al Republicii Moldova.

În motivarea emiterii ordinului pârâtul a invocat că în actul de control s-a stabilit că salariata *****, șef serviciu al SSC Centru mun. Chișinău a Departamentului stare civilă, a comis mai multe abateri și neconformități în exercitarea atribuțiilor de serviciu și a sarcinilor trasate conform fișei de post.

În cadrul efectuării controlului s-a stabilit prin procesul-verbal de ridicare a documentelor nr. 171 din 11.07.2024, cererile privind solicitarea documentelor de stare civilă din care rezultă lipsa anexării tichetului din SIA ”Rând electronic”, contrar prevederilor pct. 2 din Ordinul ASP nr.706 din 11.12.2020 ce prevede că „Toate cererile privind prestarea serviciilor, recepționate de la solicitant, vor fi însoțite în mod obligatoriu cu tichetul eliberat prin complexul tehnic aplicativ „Rând electronic”. Tichetul se va păstra cu setul de documente aferente cererii recepționate, conform procedurii stabilite. S-au depistat solicitanții de servicii care au beneficiat de serviciile ASP fără prezența tichetului, după cum urmează:

1. Cererea cet. ***** cu nr. 67 din 22.05.2024 privind solicitarea duplicatului certificatului de naștere pe numele său, nu este anexat tichetul, pe cerere nu este indicat numărul tichetului (executor Olga Ceban);
2. Cererea cet. ***** cu nr. 55 din 24.04.2024 privind solicitarea duplicatului certificatului de naștere pe numele său, nu este anexat tichetul, pe cerere nu este indicat numărul tichetului (executor Olga Ceban);
3. Cererea cet. ***** cu nr. 25 și 26 din 08.04.2024 privind solicitarea duplicatului certificatului de divorț pe numele său, nu este anexat tichetul, pe cerere nu este indicat numărul tichetului (executor Olga Ceban);
4. Cererea cet. ***** cu nr. 105 din 06.06.2024 privind solicitarea documentelor de stare civilă pe numele său, nu este anexat tichetul, pe cerere nu este indicat numărul tichetului (executor Olga Ceban);
5. Cererea cet. ***** cu nr. 30 din 03.04.2024 privind solicitarea duplicatului certificatului de căsătorie pe numele său, nu este anexat tichetul, pe cerere nu este indicat numărul tichetului (executor Olga Ceban);
6. Cererea cet. ***** cu nr. 6 din 19.01.2024 privind solicitarea extrasului multilingv de pe actul de căsătorie pe numele său, nu este anexat tichetul, pe cerere nu este indicat numărul tichetului (executor Olga Ceban);
7. Cererea cet. ***** cu nr. 56 din 01.04.2024 privind solicitarea extrasului de pe actul de căsătorie pe numele său, nu este anexat tichetul, pe cerere nu este indicat numărul tichetului (executor Olga Ceban);
8. Cererea cet. ***** cu nr. 36 din 03.04.2024 privind solicitarea duplicatului certificatului de căsătorie pe numele său, nu este anexat tichetul, pe cerere nu este indicat numărul tichetului (executor Olga Ceban);

9. Cererea cet. *****cu nr. 34 din 02.04.2024 privind solicitarea duplicatului certificatului de căsătorie pe numele său, nu este anexat tichetul, pe cerere nu este indicat numărul tichetului (executor Olga Ceban).

Se menționează că, salariata *****, contrar prevederilor legale, a prestat serviciile stipulate în dreptul numelui fiecărui solicitant fără anexarea tichetului din complexul tehnic SIA „Rând electronic". În cadrul controlului s-a constatat lipsa tichetelor, fapt, ce contravine prevederilor legale, consemnat în nota de serviciu 08/2364 din 15.08.2024. Totodată, în cadrul verificărilor a fost ridicat dosarul nr. 410CS de transcriere a actului de căsătorie nr. 75 înregistrat la 02.10.2010 *****, ***** din 04.06.2024 - tichetul a fost generat la 03.03.2024, iar persoana a fost deservită și depusă cererea la 04.06.2024; fiind încălcate prevederile pct. 2 din Ordinul nr. 706 din 11.12.2020 cu privire la deservirea beneficiarilor de servicii în cadrul centrelor multifuncționale ale Instituției Publice „Agenția Servicii Publice" se efectuează în exclusivitate prin intermediul sistemului de reglementare electronică a fluxului de cetățeni „Rând electronic". Toate cererile privind prestarea serviciilor recepționate de la solicitant, vor fi însoțite în mod obligatoriu de tichetul eliberat prin complexul tehnico aplicativ „Rând electronic". Tichetul se va păstra cu setul de documente aferente cererii recepționate, conform procedurii stabilite."

Reclamanta consideră ordinul de sancționare ca fiind unul neîntemeiat și nefondat, emis cu încălcarea normei materiale cât și a procedurii din următoarele motive:

1. în cadrul anchetei de serviciu reclamanta a explicat circumstanțele esențiale și anume:

a) în partea ce ține de cererea cet. ***** - la data de 22.05.2024 de către șeful SSC Centru, mun. Chișinău a fost primită cererea cu nr.67 cu privire la solicitarea duplicatului certificatului de naștere pe numele cet. *****. De asemenea la data de 22.05.2024, cet.***** a mai depus o cerere privind eliberarea certificatului de stare civilă cu nr.20, care a fost recepționată de către mine, iar tichetul S09 a fost anexat la această cerere (copia la cererea nr.20 din 22.05.2020 a fost anexată la explicații reclamantei). Astfel menționez că persoana a fost invitată conform rândului electronic, având un tichet cu nr S09, dar a depus 2 cereri odată în aceeași zi. Dreptul de a solicita executarea mai multor cereri în temeiul unui singur tichet rezultă din dispozițiile Ordinului nr. 706 din 11.12.2020 privind sporirea gradului de transparență în prestarea serviciilor publice prin intermediul- centrelor multifuncționale.

b) în partea ce ține de cererea cet. S***** - la data de 24.04.2024 de către șeful SSC Centru, mun.Chișinău a fost primită cererea cu nr.55 cu privire la solicitarea duplicatului certificatului de naștere pe numele cet. S*****. Tot la data de 24.04.2024 cet.S***** a mai depus o cerere privind eliberarea duplicatului de deces pe numele mamei sale ***** cu nr.56 a fost recepționată de către mine, iar tichetul S07 a fost anexat la această cerere (copia la cererea nr.56 din 24.04.2024 a fost anexată la explicațiile reclamantei). Astfel menționez că persoana a fost invitată conform rândului electronic, având un tichet cu nr S07, dar a depus 2 cereri odată în aceeași zi. Dreptul de a solicita executarea mai multor cereri în temeiul unui singur tichet rezultă din dispozițiile Ordinului nr. 706 din 11.12.2020 privind sporirea gradului de transparență în prestarea serviciilor publice prin intermediul-centrelor multifuncționale.

c) în partea ce ține de cererea cet.***** - la data de 08.04.2024 de către șeful SSC Centru, mun. Chișinău a fost primită cererile cu nr.25 și 26 cu privire la solicitarea duplicatului certificatului de divorț și de căsătorie pe numele cet. *****. La cererea cu nr. 25 este anexat tichetul cu nr.Y503 care a fost eliberat de către Biroul de informații la orele 10.13, iar solicitanta a primit confirmarea achitării în oficiu web la orele 11.09 (copia confirmării achitării și copia cererii cu nr.25 și 26 au fost anexate la explicațiile reclamantei). La Biroul de informații la data de 08.04.2024 solicitantei i s-a dat tichet cu "Y" din motiv că la data de 08.04.2024 solicitanta a

venit după răspuns la dosarul de transcriere a actului de divorț care nu i-a fost aprobat de către secția metodică și examinarea dosarelor (copia cererii cet.*****din data de 08.04.2024 și copia dosarului care nu i-a fost aprobat nr. 224 au fost anexate la explicațiile acesteia). Respectiv, aflând despre faptul că dosarul nu i-a fost aprobat de către secția metodică și examinarea dosarelor și despre faptul că există deja act transcris de divorț nr. 422-T din 05.09.2022, solicitanta îndată cu tichetul Y la ghișeul nr.5 a depus 2 cereri la duplicat, o cerere la duplicatul certificatului său de divorț înregistrată cu nr.25, care este transcris deja cu nr. 422-T din 05.09.2022, respectiv la cerere s-a anexat tichetul Y, și o cerere cu privire la solicitarea extrasului său de pe actul de căsătorie nr.26 din 08.04.2024.

Constată că persoana a fost invitată conform rândului electronic, având un tichet cu nr Y503, dar a depus 2 cereri odată în aceeași zi, cererea cu nr.25 și cererea cu nr.26 din 08.04.2024. Dreptul de a solicita executarea mai multor cereri în temeiul unui singur tichet rezultă din dispozițiile Ordinului nr. 706 din 11.12.2000 privind sporirea gradului de transparență în prestarea serviciilor publice prin intermediul-centrelor multifuncționale.

d) în partea ce ține de cererea cet. *****- la data de 05.06.2024 de către șeful SSC Centru, mun. Chișinău a fost primită cererea cu nr.105 cu privire la solicitarea documentelor de stare civilă pe numele cet. *****. În actul de control este eronat indicat că această cerere este din data de 06.06.2024 (ca dovadă la explicațiile date de reclamantă a fost anexată copia cererii cu nr.105 din data de 05.06.2024 pe numele cet. *****). La această cerere nu este anexat tichetul din motiv că tot la data de 05.06.2024 cet. *****a mai depus cerere cu privire la eliberarea certificatului de naștere pe numele său cu nr. 103, care a fost recepționată de către reclamantă, iar tichetul S10 a fost anexat la cererea dată (copia la cererea nr.103 din 05.06.2024 a fost prezentată de reclamantă în cadrul anchetei de serviciu).

Astfel persoana a fost invitată conform rândului electronic, având un tichet cu nr.S10, însă a depus 2 cereri odată în aceeași zi. Dreptul de a solicita executarea mai multor cereri în temeiul unui singur tichet rezultă din dispozițiile Ordinului nr. 706 din 11.12.2000 privind sporirea gradului de transparență în prestarea serviciilor publice prin intermediul-centrelor multifuncționale.

e) În partea ce ține de cererea cet. ***** - la data de 03.04.2024 de către șeful SSC Centru, mun. Chișinău a fost primită cererea cu nr.30 pe numele ***** cu privire la solicitarea duplicatului certificatului de căsătorie pe numele său. La această cerere a fost anexat tichetul cu nr. S04 eliberat la orele 09.46. Originalul la cererea dată a fost trimis la SSC Călărași pentru executare din motiv că actul este întocmit la SSC Călărași (copia cererii cu nr. de ieșire a fost prezentat de către reclamantă în cadrul anchetei de serviciu). La momentul efectuării controlului de către angajații Direcției de control, evaluare și examinarea dosarelor din cadrul Departamentului stare civilă la data de 10.07.2024 a fost ridicată doar copia cererii cu nr.30 din 03.04.2024, la care nu era anexat tichetul din motiv că tichetul a fost la cererea în original cu nr.30 care a fost expediat prin corespondență la SSC Călărași. Fiind găsită în arhivă, de către șefa SSC Călărași s-a confirmat faptul că la cerere a fost anexat tichetul, respectiv această cerere a fost scanată electronic de către șef SSC Călărași și trimisă electronic pe adresa de serviciu a reclamantei***** cu scopul identificării anexării tichetului.

f) în partea ce ține de cererea cet. ***** - la data de 19.01.2024 de către șeful SSC Centru, mun.Chișinău a fost primită cererea cu nr. 6 cu privire la solicitarea eliberării extrasului multilingv de pe actul de căsătorie pe numele *****. Tot la data de 19.01.2024 cet.***** a mai depus o cerere cu nr.5 privind eliberarea extrasului multilingv de naștere pe numele său, care a fost recepționată de către reclamantă, iar tichetul T301 a fost anexat la această cerere (copia la

cererea nr.5 din 19.01.2024 a fost prezentată de către reclamantă). Prin urmare persoana a fost invitată conform rândului electronic, având un tichet cu nr. T301, a depus 2 cereri odată în aceeași zi, în conformitate cu dispozițiile Ordinului nr. 706 din 11.12.2020 privind sporirea gradului de transparență în prestarea serviciilor publice prin intermediul centrelor multifuncționale.

g) în partea ce ține de cererea cet. ***** - la data de 01.04.2024 de către șeful SSC Centru, mun.Chișinău a fost primită cererea cu nr. 56 cu privire la solicitarea eliberării extrasului de pe actul de căsătorie pe numele *****. Tot la data de 01.04.2024 cet. ***** a mai depus o cerere cu nr.57 privind eliberarea duplicatului de deces la un termen de 20 zile lucrătoare pe numele mamei sale Tifin Marina, care a fost recepționată de către reclamantă, iar tichetul S09 a fost anexat la această cerere (copia la cererea nr.57 din 01.04.2024 a fost prezentată de către reclamantă în cadrul anchetei de serviciu). Prin urmare persoana a fost invitată conform rândului electronic, având un tichet cu nr S09, dar a depus 2 cereri odată în aceeași zi, în conformitate cu Ordinul nr. 706 din 11.12.2020 privind sporirea gradului de transparență în prestarea serviciilor publice prin intermediul centrelor multifuncționale.

h) în partea ce ține de cererea cet. ***** - La data de 03.04.2024 de către șeful SSC Centru, mun.Chișinău a fost primită cererea cu nr.36 cu privire la solicitarea duplicatului certificatului de căsătorie pe numele cet. *****. Tot la data de 03.04.2024 cet. ***** a mai depus o cerere privind eliberarea duplicatului de naștere pe numele copilului său *****cu nr.35, care a fost recepționată de către reclamantă, iar tichetul Y503 a fost anexat la această cerere (copia la cererea nr.35 din 03.04.2024 a fost prezentată în cadrul anchetei de serviciu). Reiterează că a fost anexat tichetul cu lit. Y eliberare din motiv că tot la această dată cet. ***** a fost invitată conform rândului electronic cu acest tichet și a primit certificatul de schimb, semnându-se pe actul de schimbare (copia la act de schimb nr.14 din 03.04.2024 pe numele ***** unde este aplicată semnătura solicitantei ca dovadă că a luat certificatul de schimb și copia concluziei de schimb a fost prezentată în cadrul anchetei de serviciu). La acest capitol reclamanta a explicat că cet. ***** tot atunci a depus cererea cu nr.36 privind solicitarea actului de căsătorie cu numele său de familie modificat în urma actului de schimbare și cererea cu nr.35 privind solicitarea duplicatului certificatului de naștere pe numele copilului său cu numele de familie modificat deja la copil și părinți în urma actului de schimb. Prin urmare persoana a fost invitată conform rândului electronic, având un tichet cu nr..Y503, i-a fost eliberat la ghișeu de către reclamantă certificatul de schimb și a depus îndată 2 cereri odată în aceeași zi, în conformitate cu Ordinul nr. 706 din 11.12.2000 privind sporirea gradului de transparență în prestarea serviciilor publice prin intermediul centrelor multifuncționale.

i) în partea ce ține de cererea cet. *****. La data de 02.04.2024 de către șeful SSC Centru, mun.Chișinău a fost primită cererea cu nr. 34 cu privire la solicitarea eliberării duplicatului certificatului de căsătorie pe numele *****. Tot la data de 02.04.2024 cet. ***** a mai depus o cerere cu nr.35 privind eliberarea duplicatului certificatului de naștere pe numele său la un termen de 5 zile lucrătoare, care a fost recepționată de către reclamantă, iar tichetul S01 a fost anexat la această cerere (copia la cererea nr.35 din 02.04.2024 a fost prezentată de reclamantă în cadrul anchetei de serviciu). Prin urmare persoana a fost invitată conform rândului electronic, având un tichet cu nr S01, dar a depus 2 cereri odată în aceeași zi. în conformitate cu Ordinul nr. 706 din 11.12.2020 privind sporirea gradului de transparență în prestarea serviciilor publice prin intermediul centrelor multifuncționale.

j) în partea ce ține de cererea cet. ***** , indică că la data de 04.06.2024 de către șeful SSC Centru, mun.Chișinău a fost primit dosarul de transcriere al actului de căsătorie cu nr.

410 pe numele ***** și Veselova Olga. Cetățeanul a fost invitat la ghișeu conform rîndului electronic, fiind prezentat și anexat tichetul la cerere.

Reiterează că în cadrul controlului inopinat, la data de 16.07.2024 în prezența șefului SICR și SE Raiu Ștefan din cadrul Direcției securitate o parte din materiale erau xeroxate de către un specialist al SSC Centru, printre care și dosarul de transcriere cu nr.410, copia căruia a fost ridicată prin proces - verbal.

Astfel în urma efectuării xerocopiilor la dosarul sus-menționat de către un colaborator al SSC Centru probabil s-a încurcat tichetul și s-a anexat întâmplător un alt tichet de la alt dosar.

Faptul că persoana a trecut conform rândului electronic se confirmă prin informația extrasă din sistemul Qmatic din data de 04.06.2024. În acest sens menționează că la orele 11.00 cu tichetul S05 a fost invitat conform rândului electronic cetățeanul *****, iar la orele 11.16 cetățeanul a achitat deja serviciul solicitat (copia la confirmarea achitării și la informația QMATIC din data de 04.06.2024 a fost prezentată de către reclamantă în cadrul anchetei de serviciu).

În context reclamanta menționează că circumstanțele invocate în ordinul de aplicare a sancțiunii disciplinare nu corespund situației de facto.

În concluzie potrivit pct.1 al ordinului nr.706 din 11.12.2020 este stipulat expres „Prestarea serviciilor publice prin intermediul centrelor multifuncționale se efectuează doar în baza tichetului prin complexul tehnic aplicativ „Rând electronic" pentru serviciul solicitat. O persoană poate solicita executarea a mai multor cereri în baza unui tichet."

În acțiune reclamanta menționează că executarea unei cereri este o procedură complexă având mai multe etape procesuale, la executarea cărora participă diferiți angajați, iar atribuirea anumitor neconcordanțe unei singure persoane cel puțin nu este obiectivă. Astfel riscul deteriorării, pierderii sau înlocuirii tichetului poate fi incriminat oricărui colaborator care a interacționat cu cererea.

De asemenea se invocă faptul că la cererile solicitanților nu a fost anexat tichetul, eliberat prin intermediul sistemului electronic "Rîndul electronic". De facto nu s-a demonstrat că astfel de tichet nu a existat nici în ziua adresării și primirii de către angajat a cetățeanului adică, că vreo persoană ar fi fost primită la ghișeu fără a prezenta tichetul.

Reiterează că niciodată nu au fost constate fapte de primire a persoanelor ce solicită servicii de stare civilă în lipsa tichetelor, nu au fost expuse careva alte obiecții sau suspiciuni de nerespectare a "rîndului electronic" și nici nu au existat careva plângeri în acest sens.

În cadrul anchetei de serviciu nu s-a ținut cont de faptul că, este probabilă situația de a fi pierdute unele tichete, deoarece după purcederea la soluționarea problemei solicitate, cererile și/sau dosarele se transmit către back-office pentru eliberarea documentului definitiv. În acest proces de perindare în timp și spațiu, în mod firesc, în anumite circumstanțe, tichetele se dezlipesc de pe cerere și pot fi pierdute.

Potrivit ordinului nr.188SC din 12.09.2024, s-a invocat că prin ordinul nr.495 din 08.07.2024 s-a dispus efectuarea controlului inopinat în cadrul Centrului multifuncțional nr.5 cu sediul mun. Chișinău, str. Alexandru cel Bun 56.

Procedura de control este reglementată de prin ordinul nr.500 din 25.07.2018 prin care a fost aprobat Regulamentul privind controlul activității subdiviziunilor ASP. Potrivit pct. 45, subiectul de control avea obligația să întocmească nota de control în termen de 5 zile lucrătoare fapt ce nu a avut loc, ori actul de control a fost întocmit la 06.08.2024 iar notele de serviciu au fost întocmite la 14.08.2024 și respectiv 15.08.2024.

Potrivit pct.48 alin.(9) al ordinului citat supra menționează că nota de control urmează să conțină explicațiile în scris ale persoanelor responsabile din subdiviziunile supus controlului. La acesta capitol menționez că reclamantei nu i s-a solicitat careva explicații, mai mult decât atât, actele au fost ridicate în baza procesului verbal din 10.07.2024 și restituite la 14/1198 din 19.08.2024, reclamanta menționează că sa aflat în imposibilitate să se expună pe deplin.

Mai mult decât atât, potrivit pct.49 al ordinului nr.500 din 25.07.2018 prin care a fost aprobat Regulamentul privind controlul activității subdiviziunilor ASP, actul de control inopinat se întocmește în 2 exemplare și se semnează de către toate persoanele participante la control. Orice persoană participantă la control, care nu este de acord cu actul de control se expune prin opinie separată care se anexează la actul de control. Astfel reclamanta deși era participant la control nu a semnat actul de control și acesteia nu i s-a oferit posibilitatea de a se expune inclusiv cu opinie separată.

Prin ordinul nr.211 SC din 23.10.2024, emis de Directorul Agenției Servicii Publice Domnul s-a dispus: „Se aplică sancțiunea disciplinară „avertisment" salariatei ASP, Olga Ceban, șef al Serviciului stare civilă Centru mun. Chișinău, pentru atitudine iresponsabilă față de îndeplinirea obligațiilor de serviciu, acțiuni manifestate prin încălcarea prevederilor: pct. 1.2.1 și pct. 1.3.1 din Anexa nr. 2 „Nomenclatorul serviciilor prestate de către Agenția Servicii Publice și tarifele la acestea", aprobată prin HG nr. 966/2020; pct. 3.1.17 și 3.1.18 din Fișa de post al șefului, din 10.05.2022; pct. 2.2, lit. a), d) și j) din Regulamentul intern ai Agenției Servicii Publice, aprobat prin Ordinul ASP nr. 111 din 12.10.2017 și art. 9 alin. (2) lit. a) și d) din Codul muncii."

În motivarea emiterii ordinului pârâtul a invocat: „Având în vedere cele relatate și materialele examinate, s a stabilit că salariata Olga Ceban, șef al Serviciului stare civilă Centru mun. Chișinău, a comis încălcări disciplinare în următoarele circumstanțe: la data de 25.07.2024, cet. Taisia Manzuc, aflându-se în incinta BIE nr. 5 al ST nr. 10, a depus o cerere (nr. comandă 300233219043) în vederea prestării serviciului de rectificare a locului nașterii în actul de căsătorie pe numele tatălui său, Andrei Ananiiciuc, fiind prezentată procura din numele acestuia nr. 2742 din 08.07.2024 și certificatul de naștere cu seria și numărul I- ЖД 788588 din 18.06.2024, eliberat de Departamentul de înregistrare a actelor de stare civilă în regiunea Odessa, Ucraina. Conform bonului de eliberare, imprimat în ziua adresării, termenul de executare al cererii solicitantei a fost stabilit la data de 22.08.2024, însă termenul de executare a fost depășit, astfel, că documentele de stare civilă au fost eliberate solicitantei la data de 03.09.2024."

Reclamanta consideră ordinul de sancționare ca fiind unul neîntemeiat și nefondat, emis cu încălcarea normei materiale cât și a procedurii din următoarele motive:

Reclamanta în cadrul anchetei de serviciu a menționat citez „La data de 25.07.2024 s-a adresat la SSC Centru mun. Chișinău cet. Manzuc Taisia pentru a depune dosarul de rectificare pe numele cet. Ananiiciuc Andrei. Cererea a fost recepționată de către reclamanta șef SSC Centru mun. Chișinău la un termen de 20 zile lucrătoare. Decizia de rectificare a fost pregătită și semnată de către mine în termenul stabilit de lege, la data de 22.08.2024, respectându-se prevederile pct.1.2.11 și pct. 1.3.1 din Nomenclatorul serviciilor prestate de către ASP.

Totodată informează că până la expirarea termenului de 20 zile lucrătoare, până la data de 22.08.2024, Manzuc Taisia a fost telefonată de către reclamată șef și a fost informată că este necesar să se prezinte la starea civilă pentru a concretiza unele neclarități ce ține de scrierea corectă a localității or. Mohîliv-Podilskîi, reg.Vinița, Ucraina în certificatul și avizul ce urma să îl elibereze în urma deciziei de rectificare. Din circumstanțe necunoscute telefonic dna Manzuc Taisia i-a explicat că nu va avea posibilitatea de a se prezenta la starea civilă în ziua în care

expiră termenul, la data de 22.08.2024 pentru a-și ridica certificatul în urma deciziei de rectificare care a fost aprobată la data de 22.08.2024, dar va putea să se prezinte la data de 03.09.2024. Respectiv certificatul nu a fost imprimat la data de din motiv că nu era clar ce ține de scrierea corectă a localității or.Mohîliv-Podilskîi, reg.Vinița, Ucraina și respectiv a așteptat solicitanta când va veni după certificat la data convenită cu dumneaei telefonic (03.09.2024) să concretizeze și să-i prezinte oarecare document ce ține de scrierea corectă a localității în scopul evitării greșirii certificatului. Mai mult ca atât menționează faptul că în traducerea certificatului de naștere cu seria și nr.I- ЖД 788588 eliberat la data de 18.06.2024 de către Departamentul de înregistrare de stat a actelor de stare civilă în reg. Odesa, Ucraina, locul nașterii în rubrica copil este indicat or.Mohîliv-Podilskîi, reg. Vinnița, Ucraina. Pe parcursul examinării acestui dosar de rectificare a depistat că în traducere este indicat greșit scrierea corectă a regiunii Vinița, este indicat greșit ”Vinnița”, dar corect fiind “Vinița”, adică cu un singur ”n”. De aici reiese că avea și dubii ce ține de traducerea corectă a or. “Mohîliv-Podilskîi”. I-a trezit o neclaritate ce ține de scrierea corectă a localității “Mohîliv-Podilskîi” sau “Moghiliov-Podolsk”. Din acest motiv a evitat să imprime certificatul cu scopul de a nu comite careva erori, evitând astfel încălcarea drepturilor solicitantului sus-menționat care putea cauza respectiv apariția careva plângere și prejudicierea imaginii Agenției Servicii Publice în raport cu beneficiarii' serviciilor de stare civilă, respectând prevederile pct.2.2 lit. a) și lit.j) din Regulamentul intern al ASP, aprobat prin Ordinul nr. 111 din 12.10.2017.

Se mai menționează în cererea de chemare în judecată faptul că telefonând solicitanta până la data expirării termenului legal stabilit și informând-o să se prezinte la starea civilă pentru a prezintă oarecare document ce ține de scrierea corectă a localității în certificatul ce urma să il eliberez reiese că a respectat prevederile art.87 alin.(1) lit. a), c) din Codul Administrativ de a solicita prezentarea în calitate de probe a informațiilor și actelor în vederea elucidării aspectelor neclare apărute în cadrul examinării cererii. Nu sunt de acord că a încălcat termenul de executare a cererii cet.Taisia Manzuc, din motiv că decizia de rectificare a fost executată și semnată de către mine în termenul legal stabilit la data de 22.08.2024 iar certificatul a fost eliberat la data de 03.09.2024 din motiv că solicitanta din motive necunoscute nu a putut să se prezinte după el la data expirării termenului cu toate că a fost preîntâmpinată telefonic și informată de către mine că pe data de 22.08.2024 expiră termenul de executare, dar a anunțat că se va prezintă tocmai la data 03.09.2024. De aici reiese că solicitanta a fost conștientă de faptul că termenul expiră la data de 22.08.2024 și nu a avut careva obiecții ce ține de primirea certificatului. Prin acțiunile mele nici un drept al solicitantei nu i-a fost lezat, din contra am procedat corect, eliberând certificatul fără erori. De aici reiese că nu a încălcat prevederile pct.3.1.17, 3.1.18 și 3.11.7 din Fișa de post al șefului Serviciului stare civilă Centru (021506240000.111232.005:2022).

La emiterea deciziei reclamanta a ținut cont de prevederile art. 118 din Codul Administrativ, dar la momentul când a dat să imprime certificatul a depistat eroarea comisă de traducător în traducerea certificatului de naștere anexat la dosarul de rectificare care a fost depus cu seria și nr. I- ЖД 788588 eliberat la data de 18.06.2024 de către Departamentul de înregistrare de stat a actelor de stare civilă în reg. Odesa, Ucraina, în care a fost indicat greșit scrierea corectă a regiunii Vinița, a fost indicat greșit “Vinnița”, dar corect fiind “Vinița”, adică cu un singur “n”. De aici reiese că aveam și dubii ce ține de traducerea corectă a or. “Mohîliv- Podilskîi”. Respectiv am întreprins măsuri îndată telefonînd-o pe cet. Manzuc Taisia și informând-o despre situația dată.

La data de 03.09.2024 cet. Manzuc Taisia s-a deplasat la centrul multifuncțional nr. 5 pentru a primi certificatul, văzând că reclamanta nu este la serviciu la această dată, a așteptat

oarecare timp în rând pentru a lua certificatul, respectiv a parvenit oarecare nemulțumire din partea dumneaei că de ce așteaptă așa mult timp în rând și precum că nu este reclamanta la serviciu, în această zi a fost conform Ordinului nr.640 din 26.08.2024 detașată la cursuri de instruire în incinta sediului ASP, mun. Chișinău, str. Mihai Viteazul 11/1. Mai multă nedumerire a dumneaei a fost că de ce așa puțini lucrători sunt la Serviciul stare civilă Centru mun. Chișinău. A fost nedumerită că a fost și la alte centre multifuncționale din mun. Chișinău și erau mai mulți colaboratori la audiența cetățenilor, iar aici la centrul multifuncțional nr.5 de pe str. Alexandru cel Bun 56 doar o singură persoană la audiență. Mai mult ca atât aduce la cunoștință că la data de 07.10.2024 venind la serviciu după concediu anual de odihnă, verificând poșta electronică de servici a depistat parvenirea unei cereri pe numele directorului ASP din partea cet. Manzuc Taisia de retragere a reclamației din 03.09.2024 depuse la Centrul multifuncțional nr.5 referitor la toate nemulțumirile care au fost expuse. Consideră că a procedat corect, conform fișei de post și legislației care reglementează activitatea stării civile, nici un drept al cetățeanului nu a fost lezat și nici un prejudiciu nu a fost adus Agenției Servicii Publice."

În speță menționează că potrivit traducerii certificatului de naștere prezentat de către cet. Manzuc Taisia, denumirea regiunii era menționată Vinnița pe când potrivit clasificatorului/nomenclatorului localităților aprobat de ASP denumirea corectă era Vinița, adică cu o singură literă „n". În speță reclamanta menționează că era primordial de a stabili denumirea corectă a localității pentru a nu fi comise erori în actul de stare civilă, fapt ce a determinat necesitatea solicitării de la Manzuc Taisia a actelor/informațiilor suplimentare fapt confirmat de ultima. Totodată în cazul în care reclamanta menționa denumirea greșită a regiunii ar fi comis de facto o încălcare a dispozițiilor pct.2.2 lit. a), j) al Regulamentului Intern al Î.P. ASP aprobat prin ordinul nr.111 din 12.10.2017.

Astfel reclamanta a explicat angajatorului că de facto nu a comis careva încălcări disciplinare, iar procedura de perfectare s-a extins ca termen anume din cauza solicitantei Manzuc Taisia, care ulterior și-a retras plângerea.

Indică faptul că odată ce petiționara Manzuc Taisia și-a retras plângerea, procedura de examinarea a acesteia urma a fi încetată, respectiv temei pentru inițierea, continuarea anchetei de serviciu decăzuse.

De asemenea în cadrul controlului inopinat nu s-a respectat pct.49 al ordinului nr.500 din 25.07.2018 prin care a fost aprobat Regulamentul privind controlul activității subdiviziunilor ASP, actul de control inopinat se întocmește în 2 exemplare și se semnează de către toate persoanele participante la control. Orice persoană participantă la control, care nu este de acord cu actul de control se expune prin opinie separată care se anexează la actul de control. Astfel reclamanta deși era participant la control nu a semnat actul de control și acesteia nu i s-a oferit posibilitatea de a se expune inclusiv cu opinie separată.

În cererea invocă următoarele temeiuri care determină ilegalitate ordinelor de sancționare:

- Neîndeplinirea condițiilor de legalitate a sancțiunii disciplinare conform Codului Muncii al Republicii Moldova.

Ordinul de sancționare emis împotriva reclamantei încalcă art. 206 alin. (1) din Codul Muncii al Republicii Moldova, care stipulează că sancțiunea disciplinară trebuie să fie proporțională cu gravitatea faptei și circumstanțele comiterii acesteia. în cazul meu, sancțiunea „mustrare" a fost aplicată pentru presupusa încălcare a procedurilor legate de „Rândul electronic" și anexarea tichetelor, dar faptele de care sunt acuzată sunt fie nejustificate, fie explicabile în contextul desfășurării activităților de serviciu. Astfel, aplicarea sancțiunii este neîntemeiată și nu reflectă realitatea activității reclamantei.

- Interpretarea greșită a prevederilor Ordinului ASP nr. 706 din 11.12.2020

Conform Ordinului ASP nr. 706/2020, toate cererile recepționate trebuie să fie însoțite de tichetul eliberat de sistemul „Rând electronic”. Cu toate acestea, în toate cazurile menționate în procesul-verbal de control, tichetele au fost eliberate și anexate cererilor inițiale, însă, din motive care nu pot fi atribuite subsemnatei, au apărut confuzii în documentația arhivată. Conform art. 207 alin. (2) din Codul Muncii al Republicii Moldova, angajatorul are obligația să verifice temeinic toate circumstanțele faptelor reclamate înainte de aplicarea sancțiunii. în acest caz, ASP nu a efectuat o investigație corespunzătoare, în special neexaminând explicațiile oferite și documentele anexate ulterior, care confirmă în toate cazurile că fiecare cetățean care a depus cereri a prezentat tichete, însă totodată aceștea s-au prevalat de dreptul de a solicita perfectarea mai multor cererii în baza unui tichet.

- încălcarea dreptului la un proces echitabil (art. 6 din CEDO). În aplicarea sancțiunii disciplinare, ASP a încălcat dreptul la un proces echitabil, garantat de art. 6 din CEDO. Nu mi s-a oferit posibilitatea de a prezenta toate probele necesare sau de a obține o evaluare obiectivă și corectă a acuzațiilor. Procedurile interne de examinare a cazurilor disciplinare au fost ignorate, iar răspunsurile oferite de mine, precum și explicațiile asupra circumstanțelor fiecărui caz, nu au .fost luate în considerare în mod adecvat.

- Selectivitatea și Subiectivitatea Investigației:Deși ancheta de serviciu a fost declanșată în urma unui control inopinat care a vizat atât pe reclamantă, cât și pe un alt colaborator, sancțiunea a fost aplicată exclusiv împotriva reclamantei. Această abordare selectivă sugerează o prejudecată evidentă și un tratament discriminatoriu.

- Nota de Serviciu: Nota de serviciu care a inițiat controlul inopinat conține aspecte vagi sau circumstanțe incerte legate de atribuirea responsabilităților. Dacă nota respectivă nu precizează clar abaterile fiecărui colaborator, aplicarea sancțiunii doar împotriva doamnei Ceban poate sugera că s-au făcut interpretări subiective sau abuzive, menite să o incrimineze în mod disproporționat și neîntemeiat.

Lipsa de Echitate și Justificare: Dacă s-au constatat aceleași nereguli sau condiții similare în activitatea ambilor colaboratori vizați, sancționarea doar a doamnei Ceban este o încălcare a principiului de tratament egal între angajați și indică un comportament părtinitor din partea angajatorului.

Asupra pretenției privind obligarea de achita a sporurilor salariale indică faptul că potrivit fișei de salarizare reclamanta pe lângă salariu, lunar beneficia de spor pentru vechimea în muncă, adaos pentru persoanele cu calificare înaltă, ore suplimentare.

Ca efect al sancțiunilor disciplinare, angajatorul a privat reclamanta ***** de dreptul la aceste stimulări. Prin urmare ținând cont de obiectul litigiului, odată cu anularea ordinelor de sancționare disciplinară, pârâtul urmează să efectueze calcularea și achitarea stimulărilor menționate supra.

În ședința de judecată reclamanta ***** și reprezentații reclamantei au susținut integral acțiunea și au solicitat admiterea acesteia în varianta formulată, cu anularea ordinilor de sancționare, încasarea prejudiciului moral în mărime de 70 000 lei și a cheltuielilor de judecată în mărime de 12 000 lei, precum și obligarea ASP să calculeze și să achite plăți cu titlu de sporuri, premii, stimulări pentru perioada 12 septembrie 2024 până la anularea ordinilor de aplicare a sancțiunii disciplinare.

Reprezentanții pârâtului în ședința de judecată acțiunea nu au recunoscut și au solicitat respingerea pretențiilor înaintate de reclamantă, ca fiind neîntemeiată din următoarele considerente.

Potrivit pct. 3.2 din Contractul Colectiv de muncă al ASP pentru perioada 01.01.2023-31.12.2025, salariații își asumă obligația să respecte disciplina muncii și cerințele tehnologice, să exercite atribuțiile de serviciu ce le revin conform actelor normative interne contractul individual de muncă, contractul colectiv de muncă, Statutul Agenției Servicii Publice, Regulamentul intern al Agenției Servicii Publice, Regulamentul privind secretul comercial și cel de stat, Regulamentul subdiviziunii structurale în care își desfășoară activitatea de serviciu, fișa de post, standardele, ordinele și dispozițiile angajatorului, precum și să respecte actele normative.

Potrivit pct. 2.1 lit. e) Contractul Colectiv de muncă al ASP pentru perioada 01.01.2023-31.12.2025 și art. 10 alin. (1) lit. d) al Codului muncii, angajatorul are dreptul să atragă salariații la răspundere disciplinară și materială în modul stabilit de lege.

Olga Ceban a fost angajată în cadrul ASP în baza contractului de muncă nr. 5183/17 din 25.09.2017 în calitate de șef serviciu a SSC Centru mun. Chișinău a Departamentului stare civilă.

Specifică că reclamanta a luat act de cunoaștere cu fișa de post având atribuții ale Șefului Serviciului a SSC Centru mun. Chișinău a Departamentului stare civilă nr. FP 121506040000:2022 din data de 10.05.2022, contrasemnată de reclamantă la data de 17.05.2022.

Cu referire la Ordinul nr.188sc a fost emis de către ASP la data de 12.09.2024 "cu privire la aplicarea sancțiunii disciplinare "mustrare" Șefului serviciului a SSC Centru mun. Chișinău a Departamentului stare civilă al Instituției Publice "Agenția Servicii Publice" ***** pe faptul atitudinii iresponsabilă față de îndeplinirea obligațiunilor se serviciu, manifestate prin încălcarea prevederilor după cum urmează: pct. 3.1.20 din Fișa postului; pct. 2 din Ordinul ASP nr. 706 din 11.12.2020 privind sporirea gradului de transparență în prestarea serviciilor publice"; pct. 2.2 lit. a) și d) din Regulamentul intern al Agenției Servicii Publice, aprobat Ordinul ASP nr. 111 din 12.10.2017; art. 9 alin. (2 lit. a) și d) din Codul Muncii, Contractul colectiv de muncă al Instituției Publice „ASP".

Astfel, la data de 14.08.2024, Direcția securitate a Agenției Servicii Publice a recepționat și a examinat nota de serviciu privind inițierea anchetei de serviciu nr. 8/2339 din 14.08.2024 și nr. 08/2364 din 15.08.2024, conexate prin nota de serviciu nr. 08/2395 din 16.08.2024 a Secției identificare, contracarare riscuri, în temeiul căreia a fost inițiată ancheta de serviciu în privința salariatei ***** șef serviciu a SSC Centru mun. Chișinău a Departamentului stare civilă, pe faptul încălcării atribuțiilor de serviciu, manifestate prin abateri de la cadrul legal.

În cadrul anchetei de serviciu Direcția securitate a examinat nota de serviciu nr. 08/1629, prin care a fost sesizată că la 19.06.2024, prin intermediul apelului telefonic parvenit din partea din partea șefului Departamentului management servicii publice al Agenției Servicii Publice, Dorin Mîndreanu, precum că la data de 9.06.2024 orele 12.00-13.00, în oficiul „BackOffice" amplasat în cadrul Centrului multifuncțional nr. 5, str. Alexandru cel Bun, 56 mun. Chișinău, se află mai multe persoane care nu sunt angajați ai ASP, fapt ce contravine prevederilor cadrului normativ ce reglementează activitatea ASP.

Urmare examinării circumstanțelor expuse în nota sus menționată, Direcția securitate a expediat un demersul în adresa Departamentul management servicii publice nr.08/1662 din 26.06.2024, prin care s-a solicitat ca să se expună asupra circumstanțelor relatate în notă, cu descrierea a fiecărei abateri depistate cu indicarea punctelor și ordinelor care au fost încălcate de către salariații care prestează servicii beneficiarilor.

Conform răspunsului parvenit din cadrul DMSP nr. 07-1922 din 04.07.2024, remis Direcției securitate, Departamentul menționează că potrivit Dispoziției D-37 din 22.05.2018 și Ordinul nr. 706 din 11.12.2020 cu privire la deservirea beneficiarilor de servici în cadrul

centrelor multifuncționale ale Instituției Publice „Agenția Servicii Publice” se efectuează în exclusivitate prin intermediul sistemului de reglementare electronică a fluxului de cetățeni „Rând electronic”.

Ulterior, toate cererile privind prestarea serviciilor recepționate de la solicitant, vor fi însoțite în mod obligatoriu de tichetul eliberat prin complexul tehnico aplicativ „Rând electronic”. Tichetul se va păstra cu setul de documente aferente cererii recepționate, conform procedurii stabilite.

Totodată, potrivit prevederilor pct. 5 a Dispoziției D-37 din 22.05.2018 persoanele antrenate în deservirea beneficiarilor de servicii, vinovate de încălcarea prevederilor prezentei dispoziții, sunt pasibile de sancțiune disciplinară conform legislației în vigoare.

De asemenea, Direcția securitate a expediat un demersul în adresa Departamentului stare civilă nr.08/1688 din 27.06.2024, prin care s-a solicitat ca să se expună asupra circumstanțelor relatate în notă, cu descrierea a fiecărei abateri depistate cu indicarea punctelor și ordinelor care au fost încălcate de către salariații : ere prestează servicii beneficiarilor.

Conform răspunsului parvenit din cadrul DSC nr. 14-3/9420 din 03.07.2024, remis Direcției securitate, Departamentul menționează că, specificul exercitării atribuțiilor de serviciu în cadrul subdiviziunilor teritoriale ale Agenției Servicii Publice determinat de exercitarea atribuțiilor de serviciu după principiul front-office (audiență și recepționarea cererilor de prestare a serviciilor) și back-office (soluționarea cererilor) a fost implementat gradual în cazul serviciilor stare civilă conform propunerilor și planurilor anuale de activitate ale Departamentului - management servicii publice.

Activitatea efectivă a subdiviziunilor teritoriale de stare civilă ale DSC sub aspectul asigurării proceselor operaționale după principiul front-Office și back-office a fost condiționată de mai mulți factori: există și amplasarea locurilor automatizate de muncă ale angajaților (LAM), crearea condițiilor prin identificarea încăperii back-Office și dotarea tuturor LAM cu echipament tehnic în încăperi back-Office, existența și amplasarea încăperii în care se păstrează fondul de arhivă raport cu spațiul back-Office sau dacă fondul de arhivă este amplasat în Încăperea back-Office).

Așadar, în cadrul verificărilor au fost ridicate selectiv dosarele de transcriere, cererile de desfacere a căsătoriilor unde s-a constatat că la dosare nu sunt anexate tichetele sau nu corespunde data din tichetului cu data depunerii cererii după cum urmează:

- dosarul nr. 411CS de transcriere a actului de căsătorie nr. 15103 înregistrat la 17.06.2021 Zazhmitskii Pavel, Cebotareva Victoria din 04.06.2024 - nu este anexat tichetul;
- dosar nr. 410 CS, de transcriere a actului de căsătorie nr. 75 înregistrat la 02.10.2010 *****, ***** din 04.06.2024- tichetul a fost generat la 3.03.2024, iar persoana a fost deservită și depusă cererea la 04.06.2024;
- dosar nr. 340 CS de transcriere a actului de căsătorie nr. 3677 înregistrat la 15.03.2003 din 14.05.2024 - tichetul nr. Y 505 a fost generat la 21.05.2024, iar persoana a fost deservită și depusă cererea la 14.05.2024;
- dosar nr. 369 CS de transcriere a actului de căsătorie nr. 71 înregistrat la 30.03.2012, din 21.05.2024 - tichetul nr. T 303 a fost generat la 21.06.2024, iar persoana a fost deservită și depusă cerere la 21.05.2024;
- declarație de căsătorie nr. 56 din 21.05.2024 - tichetul K205 a fost generat la

21.06.2024, iar persoana a fost deservită și depusă cerere la 21.05.2024;

- cererea de eliberare a duplicatului certificatului de căsătorie nr. 48 - tichetul nr. S0 6a fost generat la 29.06.2024, iar persoana a fost deservită și depusă cerere la 29.05.2024. Contrar prevederilor, actelor legislative și normative interne ale ASP și anume Dispoziția D-37 din 22.05.2018 și Ordinul nr. 706 din 11.12.2020 cu privire la deservirea beneficiarilor de servicii în cadrul centrelor multifuncționale ale Instituției Publice „Agenția Servicii Publice" se efectuează în exclusivitate prin intermediul sistemului de reglementare electronică a fluxului de cetățeni „Rând electronic". Toate cererile privind prestarea serviciilor recepționate de la solicitant, or fi însoțite în mod obligatoriu de tichetul eliberat prin complexul tehnico aplicativ „Rând electronic". Tichetul se va păstra cu setul de documente aferente cererii recepționate, conform procedurii stabilite.

Angajații sunt obligați să presteze servicii în baza tichetului. Persoanei căreia ia fost înmânat tichetul la Biroul de informații este obligată să prezinte pentru audiență la ghișeul unde a fost îndreptată aleatoriu prin intermediul complexului tehnic respectiv, iar angajații nu sunt în drept să primească cetățeni cu tichetul care a fost repartizat la un alt ghișeu. Tichetul se va păstra cu setul de documente aferente cererii recepționate. Șefii centrelor multifuncționale sunt obligați să monitorizeze procesul de eliberare a tichetelor către beneficiari de servicii prin complexul tehnic „Rândul electronic".

Totodată la data de 15.08.2024, Direcția securitate a Agenției Servicii Publice a recepționat și a examinat nota de serviciu privind inițierea anchetei de serviciu nr. 08/2364 din 15.08.2024 a Secției identificare, contracarare riscuri, în temeiul căreia a fost inițiată ancheta de serviciu în privința salariaților: ***** șef serviciu a SSC Centru mun. Chișinău a Departamentului stare civilă Elena Chiricenco Specialist superior a SSC Centru mun. Chișinău a Departamentului stare civilă al Instituției Publice "Agenția Servicii Publice", pe faptul încălcării atribuțiilor de serviciu, manifestate prin abateri de la cadrul legal.

În cadrul anchetei de serviciu a fost examinat demersul Departamentului stare civilă nr. 14/874 din 08.08.2024 și actul de control nr. 03 din 06.08.2024 al activității Serviciului stare civilă Centru, mun. Chișinău, subdiviziune din cadrul departamentului stare civilă, în conformitate cu Ordinul Agenției Servicii Publice nr.495 din 08.07.2024 cu privire la efectuarea controlului inopinat al activității Serviciului stare civilă Centru, mun. Chișinău subdiviziune din cadrul departamentului stare civilă au fost desemnați pentru efectuarea controlului respectiv specialiști din cadrul Secției asistență metodologică și control.

Astfel, a fost organizat controlul inopinat la Serviciul stare civilă Centru, mun. Chișinău, cu deplasarea la Centrul multifuncțional nr. 5, cu sediul în mun. Chișinău, str. Alexandru cel Bun, nr. 56 (reamplasat în cadrului Centrului multifuncțional nr. 5 prin Ordinul Agenției Servicii Publice nr. 631 din 26.09.2023).

Scopul controlului respectiv a avut drept obiect evaluarea activității subdiviziunii respective în vederea respectării cadrului normativ în procesul de activitate al SSC Centru ca urmare a transferului acestuia în cadrul Centrului multifuncțional nr. 5 și evaluarea procesului de audiență și prestare a serviciilor de stare civilă, precum și a modului de exercitare a atribuțiilor după principiul front- Office și back-Office pentru perioada 01.10.2023 - 30.06.2024.

Primul aspect important verificat a fost respectarea procedurii de examinare a cererilor privind prestarea serviciilor de stare civilă și corectitudinea completării cererilor de eliberare a

documentelor de stare civilă.

Audiența solicitanților de servicii stare civilă în incinta SSC Centru se realizează prin intermediul sistemului de reglementare electronică a fluxului de cetățeni „Rând electronic”, fără programare prealabilă (rând viu), în cadrul SSC Centru prestarea serviciilor de stare civilă prin programarea prealabilă on-line nu este asigurată.

Potrivit extraselor din SIA „Rând electronic”, numărul de persoane care se adresează este unul mic, iar tichetele electronice se eliberează solicitanților de la mele 08:00.

Potrivit informației conținută în registrul de evidență a cererilor privind eliberarea documentelor de stare civilă și serviciilor prestate pentru perioada de 1.01.2024 - 30.06.2024 au fost recepționate:38 de cereri pentru prestarea serviciilor de stare civilă în ziua adresării, 95 de cereri la termenul de 24 ore, 93 de cereri la termenul de 5 zile, 57 de cereri la termenul de 10 zile, 122 de cereri la termenul de 20 zile.

În cadrul discuțiilor cu angajații serviciului a fost constatat faptul că, până la data de 01.07.2024, audiența cetățenilor și depunerea declarației privind înregistrarea primară a nașterii copiilor, și privind stabilirea paternității s-a efectuat în biroul destinat pentru activitatea de back-Office, de către șefa Olga Ceban.

Totodată, Gabriela Chirinciuc a explicat că de multe ori cetățenii de la biroul de informații erau direcționați direct în acest birou fără a fi eliberate tichetele din SIA ”Rând electronic”. În astfel de cazuri cetățenii erau informați despre obligativitatea prezentării tichetului respectiv, și serviciile de stare civilă se prestau - rând viu, deoarece panoul informativ nu este prevăzut pentru activitatea din back- Office.

Pentru aprecierea activității angajaților amplasați în sală de audiență (front- office) a fost solicitat extrasul din programul tehnic QMATIC cu privire la eliberarea tichetelor și prestarea serviciilor solicitanților de către ghișeele nr. 4 și 5 din cadrul Centrului multifuncțional nr. 5.

Astfel, conform extraselor pentru zilele de 09 - și 10.07.2024 se constată că simultan se aflau nu mai mult de 2 cetățeni, care obțineau tichetul din SIA „Rând electronic” și erau invitați la ghișeele nr. 4 sau 5

În acest sens, primirea și examinarea cererilor privind prestarea serviciilor de stare civilă de către angajații SSC Centru este efectuată cu derogări de la prevederile Dispoziției Agenției Servicii Publice nr. D-37 din data de 22 mai 2018, potrivit cărora „procesul de deservire a beneficiarilor de servicii în cadrul centrelor multifuncționale ale Agenției Servicii Publice se desfășoară în exclusivitate prin intermediul sistemului de reglementare electronică a fluxului de cetățeni „rând electronic”, prin utilizarea profilurilor în vederea prestării serviciilor publice, cu setul de roluri pentru ghișeele din cadrul centrelor multifuncționale respective.”

Prin procesul-verbal de ridicare a documentelor nr. 171 din 11.07.2024 au fost selectate cererile privind solicitarea documentelor de stare civilă din care rezultă lipsa anexării tichetului din SIA „Rând electronic”.

Potrivit prevederilor Ordinului Agenției Servicii Publice nr. 706 din 11.12.2020 privind sporirea gradului de transparență în prestarea serviciilor publice prin intermediul centrelor multifuncționale „Toate cererile privind prestarea serviciilor, recepționate de la solicitant, vor fi însoțite în mod obligatoriu cu tichetul eliberat prin complexul tehnic aplicativ „Rând electronic”. Tichetul se va păstra cu setul de documente aferente cererii recepționate.”

Angajații sunt obligați să presteze serviciile în baza tichetului. Persoana căruia i-a fost

înmânat tichetul la Biroul de informații este obligată să se prezinte pentru audiență la ghișeul unde a fost îndreptată aleatoriu prin intermediul complexului tehnic respectiv, iar angajații nu sunt în drept să primească cetățeni cu tichetul care a fost repartizat la un alt ghișeu. Tichetul se va păstra cu setul de documente aferente cererii recepționate. Șefii centrelor multifuncționale sunt obligați să monitorizeze procesul de eliberare a tichetelor către beneficiari de servicii prin complexul tehnic „Rând electronic”.

În timpul controlului s-au depistat solicitanții de servicii care au beneficiat de serviciile ASP fără prezența tichetului, iar responsabilă de executare fiind *****, după cum urmează:

1.Cererea cet. ***** cu nr. 67 din 22.05.2024 privind solicitarea duplicatului certificatului de naștere pe numele său, nu este anexat tichetul, pe cerere nu este indicat numărul tichetului (executor Olga Ceban);

2.Cererea cet. ***** cu nr. 55 din 24.04.2024 privind solicitarea explicatului certificatului de naștere pe numele său, nu este anexat tichetul, pe cerere nu este indicat numărul tichetului (executor Olga Ceban);

3.Cererea cet. ***** cu nr. 25 și 26 din 08.04.2024 privind solicitarea duplicatului certificatului de divorț pe numele său, nu este anexat tichetul, pe cerere nu este indicat numărul tichetului (executor Olga Ceban)

4. Cererea cet. ***** cu nr. 105 din 06.06.2024 privind solicitarea documentelor de stare civilă pe numele său, nu este anexat tichetul, pe cerere nu este indicat numărul tichetului (executor Olga Ceban);

5.Cererea cet. ***** cu nr. 30 din 03.04.2024 privind solicitarea duplicatului certificatului de căsătorie pe numele său, nu este anexat tichetul, pe cerere nu este indicat numărul tichetului (executor Olga Ceban);

6. Cererea cet. ***** cu nr. 6 din 19.01.2024 privind solicitarea extrasului multilingv de pe actul de căsătorie pe numele său, nu este anexat tichetul, pe cerere nu este indicat numărul tichetului (executor Olga Ceban);

7.Cererea cet. ***** cu nr. 56 din 01.04.2024 privind solicitarea extrasului de pe actul de căsătorie pe numele său, nu este anexat tichetul, pe cerere nu este indicat numărul tichetului (executor Olga Ceban);

8.Cererea cet. ***** cu nr. 36 din 03.04.2024 privind solicitarea duplicatului certificatului de căsătorie pe numele său, nu este anexat tichetul, pe cerere nu este indicat numărul tichetului (executor Olga Ceban);

9.Cererea cet. *****cu nr. 34 din 02.04.2024 privind solicitarea duplicatului certificatului de căsătorie pe numele său, nu este anexat tichetul, pe cerere nu este indicat numărul tichetului (executor Olga Ceban);

Astfel, salariata ***** contrar prevederilor legale a prestat serviciile stipulate în dreptul numelui fiecărui solicitant fără anexarea tichetului din complexul tehnic SIA „Rând electronic”. Așadar, reiterează că în cadrul controlului s-a constat lipsa tichetelor, fapt ce contravine prevederilor legale, consemnat în nota de serviciu nr. 08/2364 din 15.08.2024.

În conformitate cu prevederile art. 208 alin. (1) din Codul muncii, salariata ***** Șef serviciu a SSC Centru mun. Chișinău, al Instituției Publice ”Agenția Servicii Publice” a depus o explicație, solicitată în cadrul anchetei de serviciu prin demersul nr.08/2893 din 16.08.2024, în care comunică următoarele: referitor la abaterile disciplinare depistate în notele de serviciu

menționate mai sus, salariata *****, motivează lipsa tichetelor în anumite cazuri, cu faptul că colega sa specialistul SSC Centru Chirinciuc Olga, a omis din neatenție anexarea -chetelor care în mod normal trebuie sa fie anexate la fiecare dosar în original, la în cazurile depistate unde există o neconcordanță referitor la data generării -tichetului pentru solicitant, și imprimeul de pe acesta care conține data eliberării (acestuia, salariata comunică despre faptul că aceste constatări ale divergențelor Acre data de pe tichet și cu cea din sistemul informațional „QMATIC", nu sunt veridice, motivând că din informația obținută de aceasta prin intermediul sistemului informațional „QMATIC" tichetele care în cadrul controlului erau datate cu câteva luni mai devreme decât momentul propriu zis în care s-au adresat cetățenii pentru prestarea serviciilor de stare civilă este constatare care nu corespunde adevărului. Mai mult salariata ***** a comunicat că încălcările care îi sunt încriminate din data de 23.02.2023; 26.02.2024; 28.02.2024, nu au fost comise de către aceasta din motiv că, din spusele ei se afla în concediul anual de odihnă.

În același context reiterează, că în cadrul anchetei de serviciu la data de 3.09.2024, de către Direcția securitate au fost ridicate în original toate cererile și dosarele cu serviciile prestate beneficiarilor de către salariata ***** din data de 03.06.2024-04.06.2024, în urma studierii materialelor ridicate s-a depistat în dosarul nr.410 CS, de transcriere a actului de căsătorie nr.75 înregistrat la 2.10.2010 a cet. ***** și ***** OSC Pervomaisk Ucraina, început la data de 04.06.2024 și încheiat la data de 10.06.2024, faptul că solicitantul Denis Veselov a depus cererea de transcriere a actului de căsătorie la data de 04.06.2024, a achitat pentru serviciul solicitat la fel la data de 04.06.2024, fapt confirmat prin bonul de plată și prin actul de confirmare a achitării serviciului, datat la fel cu 04.06.2024 operator fiind Olga Ceban, însă în dosarul menționat este anexat tichetul cu nr.S07 din data de 03.06.2024, fapt care trezește suspiciuni ce țin de veridicitatea acestuia, din motiv că acest tichet a fost eliberat cu o zi mai devreme decât solicitantul de facto s-a prezentat la sediul SSC Centru pentru a perfecta actele necesare. Din cele constatate reiese faptul că salariata ***** contrar prevederilor legale, a prestat servicii beneficiarilor și a anexat la dosarul 410 CS de transcriere a actului de căsătorie nr.75 înregistrat la 02.10.2010 a cet. ***** și ***** OSC Pervomaisk Ucraina, început la data de 04.06.2024 și încheiat la data de 10.06.2024, un tichet care nu are tangență cu serviciile prestate cetățenilor sus menționați. La fel la data de 03.09.2024 salariatul din cadrul Direcției securitate aflându-se în incinta SSC Centru, în cadrul ridicării dosarelor și cererilor menționate s-a depistat lipsa dosarului Eltweer lulia- Eltweer Lina NA Transcriere (5zile), acesta din motive necunoscute lipsea, nefiind prezentat la solicitarea Direcției securitate, de către salariata *****, ultima comunicând că nu cunoaște unde se află acest dosar.

În cadrul anchetei de serviciu au fost examinate în calitate de probe: notele de serviciu nr.08/2339 din 14.08.2024 și nr. 08/2364 din 15.08.2024 cu anexe. Actul de control nr.03 din 06.08.2024 al activității Serviciului stare civilă Centru, mun. Chișinău, subdiviziune din cadrul Departamentului stare civilă, în conformitate cu Ordinul Agenției Servicii Publice nr. 495 din 08.07.2024 cu privire a efectuarea controlului inopinat al activității Serviciului stare civilă Centru, mun. Chișinău subdiviziune din cadrul Departamentului stare civilă au fost desemnați pentru efectuarea controlului respectiv specialiști din cadrul Secției asistență metodologică și control cu anexe.

Ca urmare a celor enunțate mai sus și a materialelor examinate s-a stabilit că, salariata ***** Șef serviciu a SSC Centru mun. Chișinău al Instituției Publice "Agenția Servicii Publice"

a încălcat prevederile:

- pct. 3.1.20. din Fișa postului care prevede faptul că: în atribuțiile sale este și monitorizarea, asigurarea unui nivel înalt de transparență și integritate în prestarea serviciilor de stare civilă de către angajații SSC Centru, mun. Chișinău doar în baza tichetului, eliberat prin complexul tehnico-aplicativ „Rând electronic" pentru serviciul solicitat și poartă răspundere pentru nerealizarea sau realizarea necorespunzătoare a atribuțiilor respective.

- pct. 2 din Ordinul ASP nr.706 din 11.12.2020 care prevede că: „Toate cererile privind prestarea serviciilor, recepționate de la solicitant, vor fi însoțite în mod obligatoriu cu tichetul eliberat prin complexul tehnic aplicativ „Rând electronic". Tichetul se va păstra cu setul de documente aferente cererii recepționate, conform procedurii stabilite.

- pct. 2.2 lit. a) și d) din Regulamentul intern al Agenției Servicii Publice, aprobat prin Ordinul ASP nr. 111 din 12.10.2017, care prevede că, "Salariatul este obligat: a) să-și îndeplinească conștiincios obligațiile de muncă prevăzute de contractul individual de muncă și fișa de post; d) să respecte disciplina muncii;

- art. 9 alin. (2), lit. a) și d) din Codul muncii al Republicii Moldova, care prevede că, "Salariatul este obligat: a) să-și îndeplinească conștiincios obligațiile muncă prevăzute de contractual individual de muncă ; d0 să respecte disciplina muncii.

În concluzie, la emiterea Ordinului nr. 188 din 12.09.2024 de sancționare disciplinară a salariatei ***** au fost constatate următoarele abateri ce țin de neglijarea prevederilor expuse în art. 9 alin. (2 lit. a) și d) din Codul Muncii, ret. 3.1.20 din Fișa postului salariatei *****, pct. 2 din Ordinul ASP nr. 706 din 11.12.2020 privind sporirea gradului de transparență în prestarea serviciilor publice", pct. 2.2 lit. a) și d) din Regulamentul intern al Agenției Servicii Publice, aprobat prin Ordinul ASP nr. 111 din 12.10.2017; în temeiul cărora potrivit art. 201, art. 206 alin.(l) lit. b); art. 208 și art. 210 din Codul muncii al Republicii Moldova- a fost aplicată sancțiunea „mustrare".

Ce ține de solicitarea privind anularea Ordinului ASP nr. 211sc din 23.10.2024 "cu privire la aplicarea sancțiunii disciplinare "avertisment" Șefului serviciului SSC Centru, mun. Chișinău, *****", menționează următoarele fapte:

La data de 23.09.2024, Secția anchete de serviciu și controlul respectării disciplinei muncii a Direcției securitate a Agenției Servicii Publice, a recepționat nota de serviciu a Secției identificare, contracarare riscuri și semnături electronice a direcției securitate nr. 08/2803 din 23.09.2024, în baza căreia, s-a inițiat ancheta de serviciu în privința salariatei Olga Ceban, șef al Serviciului stare civilă Centru mun. Chișinău, pe faptul corectitudinii exercitării atribuțiilor de serviciu și atitudinea iresponsabilă față de îndeplinirea obligațiunilor de serviciu.

În fapt, s-a stabilit că, la data de 03.90.2024, cet. Taisia Manzuc, aflându-se în incinta BIE nr. 5 al ST nr. 10, a depus o reclamație, înregistrată cu nr. M-3, privind calitatea produsului sau serviciilor prestate de către subdiviziunile teritoriale ale Agenției Servicii Publice, prin care se declară despre tergiversarea de către salariata Olga Ceban, șef al Serviciului stare civilă Centru mun. Chișinău, a termenului de prestare a serviciului solicitat și de eliberare a documentului de stare civilă.

Potrivit datelor expuse în reclamație, petiționara s-a adresat la data de 25.07.2024, pentru solicitarea prestării serviciului de rectificare a actului de căsătorie, înregistrat pe numele părinților săi, fiind depusă cererea tipizată înregistrată sub nr. 77, termenul de prestare a

serviciului fiind de 20 zile lucrătoare. La contractul individual de muncă; d) să/respecte disciplina muncii; ”expirarea termenului indicat (22.08.2024), cet. Taisia Manzuc, s-a adresat în vederea primirii extrasului de pe actul de naștere pe numele ascendentului și a avizului privind modificarea datelor actului de stare civilă, însă în ziua stabilită, serviciul nu i-a fost prestat. Conform afirmațiilor petiționarei, ulterior datei stabilite pentru eliberarea documentului de stare civilă solicitat, aceasta s-a adresat (inclusiv telefonic) de câteva ori executorului pe caz, salariatei Olga Ceban, însă nu a primit un răspuns argumentat din partea acesteia privind cauza tergiversării eliberării documentelor de stare civilă.

În rezultatul verificărilor efectuate, s-a stabilit că, la data de 25.07.2024, petiționara a depus cerere (nr. comandă 300233219043), în vederea prestării serviciului de rectificare a locului nașterii în actul de căsătorie pe numele tatălui său Andrei Ananiiciuc, fiind prezentată procura din numele acestuia nr. 2742 din 08.07.2024 și certificatul de naștere cu seria și numărul I-ЖД 788588 din 18.06.2024, eliberat de către Departamentul de înregistrare a actelor de stare civilă, in regiunea Odessa, Ucraina. Conform bonului de eliberare, imprimat în ziua adresării, termenul de executare al cererii solicitantei a fost stabilit la data de 22.08.2024.

În baza cererii depuse de cet. Taisia Manzuc, prin decizia nr. 77 din 22.08.2024, emisă de către salariata *****, s-a aprobat rectificarea în actul de căsătorie nr. 2585 din 29.10.1988, întocmit de OSC Chișinău, pe numele Andrei Ananiiciuc și Alia Grigorenco, prin rectificarea locului nașterii în rubrica „EL” din ”or. Chișinău” în „or. Mohîliv-Podolskîi, reg. Vinița, Ucraina”. Din motivarea deciziei enunțate, se constată că cererea depusă a fost întemeiată, acțiune ce a condus la acceptarea rectificării datelor solicitate în actul de căsătorie nr. 2585 din 29.10.1988. Din aceste considerente se deduce că la adoptarea deciziei respective s-a ținut cont de prevederile art. 118 al Codului administrativ, care stabilește că în cadrul procedurii emiterii actelor administrative individuale se expun considerentele care justifică emiterea unui act administrativ individual.

Salariata Olga Ceban comunică că, decizia de rectificare a actului de stare civilă a fost semnată la data de 22.08.2024, însă certificatul de stare civilă și avizul -ivind operarea modificărilor (rectificărilor) în actele de stare civilă, nu au fost imprimate din motivul că acesteia „nu îi era clar modul de scriere corectă a realității „Mohîliv-Podolskîi, reg. Vinița, Ucraina” și a așteptat când va veni solicitantul să ridice certificatul ca să concretizeze acest aspect sau să-i prezinte vreun document care ar confirma scrierea corectă a localității menționate.

Aceste argumente nu sunt plauzibile, deoarece se prezumă că anterior adoptării deciziei menționate supra, executorul a luat în considerație toate formalitățile necesare pentru emiterea actului administrative individual. Mai mult, pentru investigarea stării de fapt în cadrul procedurii administrative, salariata Olga Ceban a dispus de dreptul înserat în art. 87 alin. (1) lit. a) și c) din Codul administrativ și anume de a solicita prezentarea în calitate de probe, a informațiilor și actelor în vederea elucidării aspectelor neclare apărute în cadrul examinării cererii, dispunând în acest sens de 20 zile lucrătoare (termen stabilit pentru executarea cererii depuse de cet. Taisia Manzuc).

În pofida celor menționate, termenului de executare a cererii cet. Taisia Manzuc a fost depășit, astfel, că documentele de stare civilă au fost eliberate solicitantei la data de 03.09.2024, astfel, de către salariata Olga Ceban, s-a tergiversat, fără temei, prestarea serviciului și s-a încălcat termenul de eliberare a documentelor solicitate, manifestându-se o atitudine

iresponsabilă față de executarea obligațiilor de muncă, fapt care prejudiciază imaginea Agenției Servicii publice, în raport cu beneficiarii serviciilor de stare civilă.

La data de 03.10.2024, petiționara Taisia Manzuc, a depus o solicitare privind retragerea reclamației depuse anterior, referitor la prestarea cu întârziere a serviciului, declarând că nu are careva pretenții sau obiecții referitor la acest fapt.

La data de 24.09.2024, prin scrisoarea Direcției securitate nr. 08/2821 în conformitate cu prevederile art. 208 alin. (1) din Codul muncii, de la salariata Olga Ceban, șef al Serviciului stare civilă Centru mun. Chișinău, a fost solicitată prezentarea unei explicații, referitor la faptele invocate în nota Direcției securitate nr. 08/2803 din 23.09.2024.

În cadrul anchetei, s-a stabilit că salariata Olga Ceban, în perioada de timp 16.09.2024 - 06.10.2024, s-a aflat în concediu de odihnă anual, iar explicația a depus-o la revenirea din concediu. Potrivit explicației sale, aceasta a comunicat că, : în contextul abaterilor, neregulilor sau încălcărilor descrise în nota de serviciu cu care a luat cunoștință la data de 07.10.2024, ea este vizată de următoarele fapte: Executarea necorespunzătoare a obligațiilor de funcție, stabilite conform pct. 3.1.17 ; 3.1.18, 3.11.7.ale fișei de post FP 021506040000.111232.005:2022; Nerespectarea prevederilor pct.1.2.11 și pct.1.3.1 din Nomenclatorul serviciilor prestate de către ASP (anexa nr.2 la Hotărârea Guvernului nr.966/2020) privind termenul de executare a serviciilor; Nerespectarea prevederilor pct.2.2 lit. a) și lit. j) din Regulamentul intern al ASP, aprobat prin Ordinul nr.111 din 12.10.2017. La data de 25.07.2024 s-a adresat la SSC Centru mum. Chișinău cet. Manzuc Taisia pentru a depune dosarul de rectificare pe numele cet.Ananiiciuc Andrei. Cererea dumneaei a fost recepționată de către Olga Ceban, șef al SSC Centru mun. Chișinău la un termen de 20 zile lucrătoare. Decizia de rectificare a fost pregătită și semnată de către aceasta în termenul stabilit de lege, la data de 22.08.2024, respectându-se prevederile pct. 1.2.11 și pct. 1.3.1 din Nomenclatorul serviciilor prestate către ASP (anexa nr.2 la Hotărârea Guvernului nr.966/2020) privind termenul de executare a serviciilor. Totodată, salariata informează că până la expirarea termenului de 20 zile lucrătoare (până la data de 22.08.2024), cet. Manzuc Taisia a fost telefonată de către Olga Ceban și a fost informată că este necesar să prezinte la starea civilă pentru a concretiza unele neclarități ce ține de scrierea corectă a localității or. Mohîliv-Podilskîi, reg. Vinița, Ucraina în certificatul și avizul ce urma să îl elibereze în urma deciziei de rectificare. Din circumstanțe necunoscute cet. Manzuc Taisia telefonic i-a explicat că nu va avea posibilitatea de a se prezenta la starea civilă în ziua în care expiră termenul, adică la data de 22.08.2024 pentru a-și ridica certificatul în urma deciziei de rectificare care a fost aprobată la data de 22.08.2024, dar se va putea prezenta la data de 03.09.2024. Respectiv, certificatul nu a fost imprimat la data de 22.08.2024 din motiv că nu era clar ce ține de scrierea corectă a localității or. Mohîliv-Podilskîi, reg. Vinița, Ucraina și respectiv a așteptat solicitanta când va veni după certificat la data convenită cu dumneaei telefonic (adică la 03.09.2024), să concretizeze și să-i prezinte oarecare document ce ține de scrierea corectă a localității în scopul evitării greșirii a certificatului solicitat. Mai mult ca atât salariata menționează faptul că în traducerea certificatului de naștere cu seria și nr. I-ЖД 788588 eliberat la data de 18.06.2024 de către Departamentul de înregistrare de stat a actelor de stare civilă în reg. Odesa, Ucraina, locul nașterii în rubrica copil este indicat or. Mohîliv-Podilskîi, reg. Vinnița, Ucraina (copia certificatului de naștere ucrainean însoțit de traducere se anexează). Pe parcursul examinării acestui dosar de rectificare salariata a depistat că în traducere este indicat greșit

scrierea corectă a regiunii Vinița, este indicat greșit “Vinnița”, dar corect “Vinița”, adică cu un singur “n”. De aici reiese că avea dubii în ceea ce de traducerea corectă a or. “Mohîliv-Podilskîi”. Reieșind din faptul că salariatei i s-a trezit o neclaritate ce ține de scrierea corectă a localității “Mohîliv-Podilskîi” sau “Moghiliov-Podolsk”, aceasta a evitat să imprime certificatul cu scopul de a nu comite careva erori, evitând astfel încălcarea drepturilor solicitantului menționat, care putea cauza respectiv apariția careva plângeri și prejudicierea imaginii Agenției Servicii Publice, în raport cu beneficiarii serviciilor de stare civilă, respectând prevederile pct. 2.2 lit. a) și lit. j) din Regulamentul intern al ASP, aprobat prin Ordinul nr.111 din 12.10.2017. Telefonând solicitanta până la data expirării termenului legal stabilit și informând-o să se prezinte la starea civilă pentru a prezenta oarecare document ce ține de scrierea corectă a localității în certificatul ce urma să îl elibereze, din care motiv reiese că a respectat prevederile art. 87 alin.(1) lit. a) și c) din Codul administrativ, de a solicita prezentarea în calitate de probe a informațiilor și actelor în vederea elucidării aspectelor neclare apărute în cadrul examinării cererii. Salariata nu este de acord cu faptul că a încălcat termenul de executare a cererii cet. Taisia Manzuc, din motiv că decizia de rectificare a fost executată și semnată de către mine în termenul legal stabilit la data de 22.08.2024, iar certificatul a fost eliberat la data de 03.09.2024 din motiv că solicitanta din motive necunoscute nu a putut să se prezinte după el la data expirării termenului cu toate că a fost preîntâmpinată telefonic și informată de către aceasta că pe data de 22.08.2024 expiră termenul de executare, însă solicitanta a anunțat că se va prezenta tocmai la data 03.09.2024. De aici reiese că solicitanta a fost conștientă le faptul că termenul expiră la data de 22.08.2024 și nu a avut careva obiecții ce ține de primirea certificatului. Salariata consideră că prin acțiunile sale nici un drept al solicitantei nu i-a fost lezat, din contra a procedat corect, eliberând certificatul fără erori. De aici reiese că nu a încălcat prevederile pct. 3.1.17, 3.1.18 și 3.11.7 din Fișa de post al șefului SSC Centru (021506240000.111232.005:2022). La emiterea deciziei ea a ținut cont de prevederile art. 118 din Codul administrativ, dar la momentul când am dat să imprime certificatul a depistat eroarea comisă de traducător în traducerea certificatului de naștere anexat la dosarul de rectificare, care a fost depus cu seria și nr. I-ЖД 788588 eliberat la data de 18.06.2024 de către Departamentul de înregistrare de stat a actelor de stare civilă în reg. Odesa, Ucraina, în care a fost indicat greșit scrierea corectă a regiunii Vinița, a fost indicat greșit “Vinnița”, dar corect fiind “Vinița”, adică cu un singur “n”. Având dubii ce ține de traducerea corectă a or. “Mohîliv-Podilskîi”, respectiv a întreprins măsuri îndată telefonând-o pe solicitantă și informând-o despre situația dată.La data de 03.09.2024 cet. Manzuc Taisia s-a deplasat la centrul multifuncțional nr. 5 pentru a primi certificatul, văzând că eu nu sunt la serviciu la această dată, a așteptat oarecare timp în rând pentru a lua certificatul, respectiv a parvenit oarecare nemulțumire din partea ei, de ce așteaptă așa mult timp în rând și precum că nu sunt eu la servici. În această zi salariata a fost conform Ordinului nr. 640 din 26.08.2024 detașată la cursuri de instruire în incinta sediului ASP, mun. Chișinău, str.Mihai Viteazul 11/1 (anexă Ordinul nr.640 din 26.08.2024). Mai multă nedumerire a solicitantei a fost că de ce așa puțini lucrători sunt la Serviciul stare civilă Centru mun. Chișinău, a fost nedumerită că a fost și la alte centre multifuncționale din mun. Chișinău și erau mai mulți colaboratori la audiența cetățenilor, iar aici la centrul multifuncțional nr.5 de pe str. Alexandru cel Bun 5 doar o singură persoană la audiență. Mai mult ca atât salariata declară că la data de 07.10.2024 revenind la serviciu după concediu anual de odihnă, verificând poșta electronică de serviciu a depistat parvenirea unei

cereri pe numele directorului ASP din partea cet. Manzuc Taisia de retragere a reclamației din 03.09.2024 depuse la Centrul multifuncțional nr.5 referitor la toate nemulțumirile care au fost expuse de dumneaei. Salariata consideră că a procedat corect, conform fișei de post și legislației care reglementează activitatea stării civile, nici un drept al cetățeanului nu a fost lezat și nici un prejudiciu nu a fost adus Agenției Servicii Publice. Salariata Olga Ceban solicită ca la primirea unei decizii referitor la retragerea reclamației cet. Manzuc Taisia depuse la data de 03.09.2024 să se țină cont de prevederile art. 78 alin. (2) din codul administrativ și să se țină cont obiectiv de argumentele și probele aduse. În caz de parvenirea unor neclarități este gata să contribui activ la stabilirea adevărului obiectiv.

În cadrul anchetei de serviciu au fost examinate în calitate de probe: copia reclamației cet. Taisia Manzuc, privind calitatea produsului sau serviciilor prestate de către subdiviziunile teritoriale ale Agenției Servicii Publice din data de 03.09.2024; extras din SIA ”Oficiul Web”, referitor la datele despre comanda cet. Taisia Manzuc, cu nr. 300233219180; copia notei explicative a salariatei Olga Ceban, către șeful DSC al ASP din 9.09.2024; copia deciziei nr. 77 din 22.08.2024, a SSC Centru, privind completarea și : iu rectificarea actului de stare civilă; copia dosarului nr. 77 privind rectificarea actului de căsătorie, în care sunt atașate toate documentele prezentate pentru rectificarea actelor; răspunsul Departamentului stare civilă nr. 14/3194 din 02.10.2024, privind formularea unei opinii referitoare la circumstanțele cazului respectiv, potrivit căruia DSC susține efectuarea anchetei de serviciu pe faptele stabilite în cadrul Comisiei ie contestare, cu stabilirea cauzelor și condițiilor care au determinat comiterea abaterilor disciplinare și atragerea la răspundere disciplinară a salariatului; copia solicitării cet. Taisia Manzuc din 03.10.2024, privind retragerea petiției repuse la data de 03.09.2024 referitor la prestarea cu întârziere a serviciului prestat de către Olga Ceban, șef al Serviciului stare civilă Centru mun. Chișinău, prezentată drept anexă la explicația depusă de către salariata Olga Ceban, în cadrul anchetei de serviciu.

Potrivit materialelor anchetei rezultă că, una dintre circumstanțele ce influențează asupra gradului și caracterului responsabilității salariatei Olga Ceban, șef al Serviciului stare civilă Centru mun. Chișinău, este că aceasta nu a respectat termenului de prestare a serviciului solicitat și de eliberare a documentului de stare civilă. Circumstanță agravantă stabilită în cadrul anchetei este că salariata, la moment deține o sancțiune disciplinară activă, în formă de ”mustrare” aplicată prin ordinul ASP nr. 188 sc din 12.09.2024. Circumstanță atenuantă stabilită în cadrul anchetei de serviciu este că conform solicitării cet. Taisia Manzuc din 03.10.2024, aceasta solicită retragerea petiției depuse la data de 03.09.2024, referitor la prestarea, cu întârziere a serviciului prestat de către Olga Ceban, șef al Serviciului stare civilă Centru mun. Chișinău și nu are careva pretenții sau obiecții referitor la acest fapt.

Ca urmare a celor enunțate mai sus și a materialelor examinate s-a stabilit ei. salariata Olga Ceban, șef al Serviciului stare civilă Centru mun. Chișinău, a încălcat prevederile: pct. 1.2.1 și pct. 1.3.1 din Anexa nr. 2 „Nomenclatorul serviciilor prestate de către Agenția Servicii Publice și tarifele la acestea”, aprobată prin HG nr. 966/2020, cu privire la serviciile prestate de către Agenția Servicii Publice; pct. 3.1.17 și 3.1.18 din Fișa de post al șefului, din 10.05.2022, care prevede . „Conform atribuțiilor de serviciu, șeful serviciului: asigură examinarea complexă și în termen a cererilor de prestare a serviciilor asigură constituirea și examinarea, în termen, a dosarelor de stare civilă...; pct. 2.2, lit. a), d) și j) din Regulamentul intern al Agenției Servicii

Publice, aprobat prin Ordinul ASP nr. 111 din 12.10.2017, care prevede că, „Salariatul este obligat: a) să-și îndeplinească conștiincios obligațiile de muncă prevăzute de contractul individual de muncă și fișa de post; d) să respecte disciplina muncii; j) să asigure prestarea serviciilor de calitate în beneficiul instituției și cetățenilor; art. 9 alin. (2) lit. a) și d) din Codul muncii al Republicii Moldova, care prevede că, „Salariatul este obligat: a) să-și îndeplinească conștiincios obligațiile de muncă prevăzute de contractul individual de muncă; d) să respecte disciplina muncii".

Încălcările enumerate se caracterizează prin acțiunile salariatei Olga Ceban, în următoarele circumstanțe: la data de 25.07.2024, cet. Taisia Manzuc, aflându-se în incinta BIE nr. 5 al ST nr. 10, a depus o cerere (nr. comandă 300233219043) în vederea prestării serviciului de rectificare a locului nașterii în actul de căsătorie pe numele tatălui său, Andrei Ananiiciuc, fiind prezentată procura cin numele acestuia nr. 2742 din 08.07.2024 și certificatul de naștere cu seria și -umărul I-ЖД 788588 din 18.06.2024, eliberat de Departamentul de înregistrare a actelor de stare civilă în regiunea Odessa, Ucraina. Conform bonului de eliberare, imprimat în ziua adresării, termenul de executare al cererii solicitantei a fost stabilit a data de 22.08.2024, însă termenul de executare a fost depășit, astfel, că documentele de stare civilă au fost eliberate solicitantei la data de 03.09.2024.

În contextul celor expuse, se constată că, salariatul Olga Ceban, șef al Serviciului stare civilă Centru mun. Chișinău, în cadrul exercitării atribuțiilor de serviciu, a încălcat prevederile: pct. 1.2.1 și pct.1.3.1 din Anexa nr. 2 .Nomenclatorul serviciilor prestate de către Agenția Servicii Publice și tarifele a acestea", aprobată prin HG nr. 966/2020; pct. 3.1.17 și 3.1.18 din Fișa de cost al șefului, din 10.05.2022; pct. 2.2, lit. a), d) și j) din Regulamentul intern .. Agenției Servicii Publice, aprobat prin Ordinul ASP nr. 111 din 12.10.2017 și art. 9 alin. (2) lit. a) și d) din Codul muncii.

În temeiul celor enunțate și având în vedere prevederile art. 201, art. 206, alin.(1), art. 208 și art. 210 din Codul muncii; pct. 7.11 din Regulamentul intern al Instituției Publice „Agenția Servicii Publice", aprobat prin Ordinul ASP nr. 111 din 2 10.2017; pct. 4.2, alin. (6) din Regulamentul cu privire la efectuarea anchetei de serviciu în cadrul Instituției Publice „Agenția Servicii Publice", aprobat prin Ordinul ASP nr. 912 din 17.10.2022, salariatei ***** i-a fost aplicată sancțiunea disciplinară "avertisment" în strictă conformitate cu normele specificate anterior pe motivul neconformităților depistate în cadrul îndeplinirii obligațiunilor de serviciu și încălcărilor admise în procesul său de activitate conform competențelor atribuite în calitate de Șef Serviciului stare civilă Centru mun. Chișinău din cadrul Departamentului stare civilă.

Cu referire la calcularea și achitarea reclamantei ***** plăților cu titlu de stimulări, spor la salariu pentru perioada în care nu i-au fost calculate din motivul aplicării sancțiunilor disciplinar, menționează următoarele.

Ordinea remunerării muncii salariaților, modul de stabilire a adaosurilor, premiilor și sporurilor la salariu, precum și alte condiții de salarizare se stabilesc în conformitate cu prevederile Codului muncii, Legii salarizării nr. 847/2002, Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr. 743/2002 cu privire la salarizarea angajaților din unitățile cu autonomie financiară, Regulamentului cu privire la condițiile de salarizare a angajaților Agenției Servicii Publice, Regulamentului privind modalitatea și condițiile de premiere a salariaților Agenției Servicii Publice și Contractului colectiv de muncă.

Salariul suplimentar (sporurile) prevăzut în Regulamentul cu privire la condițiile de salarizare a personalului Agenției Servicii Publice, pus în aplicare prin Ordinul ASP nr. 350 din 30 mai 2023 se achitată lunar și se stabilește individual, pentru fiecare salariat în parte, în dependență de vechimea în muncă, înalta calificare și experiență în muncă, complexitatea și intensitatea muncii, în ordinea prevederilor Regulamentului menționat supra.

Plățile suplimentare se aprobă prin ordinul angajatorului, care se referă la fiecare persoană în parte (individual).

Conform prevederilor Regulamentului cu privire la condițiile de salarizare a angajaților Agenției Servicii Publice plățile suplimentare sub formă de adaosuri și sporuri la salariul de funcție, se aprobă, se reduc sau se anulează prin ordinul directorului.

Respectiv, stabilirea unor plăți suplimentare fiecărui salariat pentru munca prestată ceste normele stabilite, pentru munca eficientă și calificată, pentru condiții ceosebite de muncă care se stabilesc în raport cu rezultatele obținute, reprezintă un crept al angajatorului, dar nu o obligație.

Cu privire la încasarea din contul Agenției Servicii Publice în folosul reclamantei a sumei de 70000 lei, ca rezultat al prejudiciului moral de asemenea consideră ca fiind neîntemeiată această solicitare, fiind o pretenție nejustificată, exagerată și cu un caracter declarativ formal, în condițiile în care nu există careva suport probatoriu și legal de a considera acțiunile întreprinse de angajator ca fiind neîntemeiate.

Prin urmare, Agenția Servicii Publice, este în imposibilitate de a proba faptul suportării de către reclamant a prejudiciului moral, atât timp cât nu a fost probată existența acestui prejudiciu, or, nu se poate constata existența au inexistența aceea ce nu a fost demonstrat.

Aprecierea instanței de judecată

Audiind participanții la proces, apreciind argumentele părților litigante întru susținerea pretențiilor formulate și obiecțiile înaintate, ținând cont de probatoriul administrat și legislația pertinentă, instanța de judecată consideră necesar de a admite parțial cererea de chemare în judecată reieșind din următoarele considerente.

Potrivit prevederilor art. 20 din Constituția Republicii Moldova, orice persoană are dreptul la satisfacție efectivă din partea instanțelor judecătorești competente împotriva actelor care violează drepturile, libertățile și interesele sale legitim.

În conformitate cu prevederile art.5 alin.(1) Cod de procedură civilă, orice persoană interesată este în drept să se adreseze în instanță judecătorească, în modul stabilit de lege, pentru a-și apăra drepturile încălcate sau contestate, libertățile și interesele legitime, pe când potrivit prevederilor art.166 alin.(1) același cod, oricine pretinde un drept împotriva unei alte persoane ori are un interes pentru constatarea existenței sau inexistenței unui drept trebuie să depună în instanța competentă o cerere de chemare în judecată.

Potrivit art.6 Cod de procedură civilă, statuează, că instanța judecătorească exercită apărarea drepturilor, libertăților și intereselor legitime prin somare la executarea unor obligații, prin declararea existenței sau inexistenței unui raport juridic, prin constatarea unui fapt care are valoare juridică, prin alte modalități, prevăzute de lege.

Conform art.118 alin.(1),(3) din Codul de procedură civilă, fiecare parte trebuie să dovedească circumstanţele pe care le invocă drept temei al pretenţiilor şi obiecţiilor sale dacă legea nu dispune altfel. Circumstanţele care au importanţă pentru soluționarea justă a pricinii sânt determinate definitiv de instanţa judecătorească pornind de la pretențiile şi obiecţiile

părţilor şi ale altor participanți la proces, precum și de la normele de drept material şi procedural ce urmează a fi aplicate.

Conform art. 121 din Codul de procedură civilă al RM, instanța judecătorească reține spre examinare și cercetare numai probele pertinente care confirmă, combat ori pun la îndoială concluziile referitoare la existența sau inexistența de circumstanțe, importante pentru soluționarea justă a cazului, iar art. 122 din Codul de procedură civilă al RM, prevede că, circumstanțele care, conform legii, trebuie confirmate prin anumite mijloace de probațiune nu pot fi dovedite cu nici un fel de alte mijloace probante. Admisibilitatea probelor se determină în conformitate cu legea în vigoare la momentul eliberării lor.

În conformitate cu art. 130 alin.(1) Cod de procedură civilă, instanţa judecătorească apreciază probele după intima ei convingere, bazată pe cercetarea multe aspectual, completă, nepărtinitoare şi nemijlocită a tuturor probelor din dosar în ansamblul şi interconexiunea lor, călăuzindu-se de lege. 68. Constatând toate cele relatate supra, instanța de judecată conchide că, argumentele părții reclamante precum că acțiunile Agenției de Stat pentru Proprietatea Intelectuală contravin normelor legale, sunt neîntemeiate.

În conformitate cu dispozițiile art.239 Codul de procedură civilă, hotărârea judecătorească trebuie să fie legală și întemeiată. Instanța își întemeiază hotărârea numai pe circumstanțele constatate nemijlocit de instanță și pe probele cercetate în ședința de judecată.

Potrivit prevederilor art.240 alin.(1) Codul de procedură civilă, la deliberarea hotărârii, instanța judecătorească apreciază probele, determină circumstanțele care au importanţă pentru soluționarea pricinii, care au fost sau nu stabilite, caracterul raportului juridic dintre părți, legea aplicabilă soluționării pricinii și admisibilitatea acțiunii, iar în conformitate cu exigențele alineatului (3) același articol, instanța judecătorească adoptă hotărârea în limitele pretențiilor înaintate de reclamant și în numele legii, în corespundere cu prevederile art.241 alin.(1) Codul de procedură civilă al RM.

Potrivit art. 10 alin. (2) lit. a) și b) Codul muncii, angajatorul este obligat să respecte legile și alte acte normative, clauzele contractului colectiv de muncă și ale convențiilor colective, să respecte clauzele contractelor individuale de muncă.

Iar conform art. 5 lit. o) al Codului muncii, unul din principiile de bază ale reglementării raporturilor de muncă şi a altor raporturi legate nemijlocit de acestea, principii ce reies din normele dreptului internațional şi din cele ale Constituției Republicii Moldova, este obligația părţilor la contractele colective și individuale de muncă de a respecta clauzele contractuale, inclusiv dreptul angajatorului de a cere de la salariat îndeplinirea obligațiilor de muncă și manifestarea unei atitudini gospodărești față de bunurile angajatorului și, respectiv, dreptul salariatului de a cere de la angajator îndeplinirea obligațiilor față de salariați, respectarea legislației muncii și a altor acte ce conțin norme ale dreptului muncii.

Conform art.45 Codul muncii, contractul individual de muncă este înţelegerea dintre salariat şi angajator, prin care salariatul se obligă să presteze o muncă într-o anumită specialitate, calificare sau funcţie, să respecte regulamentul intern al unităţii, iar angajatorul se obligă să-i asigure condiţiile de muncă prevăzute de prezentul cod, de alte acte normative ce conţin norme ale dreptului muncii, de contractul colectiv de muncă, precum şi să achite la timp şi integral salariul.

La caz, se va remarca și faptul că potrivit art. 89 alin. (2) Codul Muncii, la examinarea litigiului individual de muncă de către instanța de judecată, angajatorul este obligat să dovedească legalitatea și să indice temeiurile transferării sau eliberării din serviciu a salariatului.

Astfel, în cazul soluționării litigiilor de muncă, sarcina probațiunii îi revine angajatorului care v-a fi obligat să dovedească temeinicia legalității acțiunilor sale, deci vinovăția acțiunilor angajatorului se prezumă, respectiv, ultimul v-a fi nevoit să probeze în instanță lipsa vinovăției.

Conform art. 210 alin. (3) Codul muncii, ordinul (dispoziţia, decizia, hotărîrea) de sancţionare poate fi contestat de salariat în instanţa de judecată în condiţiile art.355.

Potrivit art. 355 alin. (1) Codul muncii cererea privind soluţionarea litigiului individual de muncă se depune în instanţa de judecată: a) în termen de 3 luni de la data când salariatul a aflat sau trebuia să afle despre încălcarea dreptului său; b) în termen de 3 ani de la data apariţiei dreptului respectiv al salariatului, în situaţia în care obiectul litigiului constă în plata unor drepturi salariale sau de altă natură, ce i se cuvin salariatului.

Având în vedere că reclamantul s-a adresat cu prezenta cerere de chemare în judecată la 22 noiembrie 2024, termenul prevăzut la art. 355 Codul muncii a fost respectat, or din conținutul cererii de chemare în judecată și din înscrisurile anexate la aceasta, reclamantul contestă ordinul cu privire la aplicarea sancțiunilor disciplinare din 12 septembrie 2024 și respectiv din 23 octombrie 2024.

În ședința de judecată s-a constatat că reclamant, ***** este angajată la Agenția Servicii Publice în calitate de Șef Serviciu Stare Civilă Centru mun. Chișinău al subdiviziunilor teritoriale stare civilă ale Direcției generale stare civilă a Departamentului înregistrare și evidență a populației, în temeiul contractului de muncă nr 5183/17 și a acordurilor adiționale.(f.d.40 -45, vol. II)

Astfel la data de 12 septembrie 2024, de către Agenția Servicii Publice, în calitate de angajator, a fost emis Ordinul nr.188sc, cu privire la aplicarea sancțiunii disciplinare lui ***** Șef serviciu a SSC Centru mun. Chișinău a departamentului stare civilă, prin care i-a fost aplicată sancțiunea disciplinară ”mustrare”.(f.d 11-16, vol. I)

În conținutul Ordinului nr.188sc din 12 septembrie 2024 fiind indicate temeiurile de drept prevederile art. 206 alin.(1), 209 alin.(1), 210 Codul Muncii, astfel angajatorul a sancționat-o pe ***** pentru încălcarea prevederilor pct.3.1.20, Fișa postului; pct. 2 din Ordinul ASP nr 706 din 11.12.2020; pct.2.2 lit. a) și d) din Regulamentul intern al Agenției Servicii Publice, aprobat prin Ordinul ASP nr. 111 din 12.10.2017 ; art. 9 alin.(2) lit. a) și d) Codul Muncii, care a avut loc în lunile ianuarie – iunie 2024.

Reclamanta nefiind de acord cu ordinul nr.188sc din 12 septembrie 2024 cu privire la aplicarea secțiunii disciplinare, a depus prezenta acțiune solicitând anularea acestuia ca fiind ilegal și neîntemeiat.

În conformitate cu art. 206 alin.(1)–(5) Codul muncii, pentru încălcarea disciplinei de muncă, angajatorul are dreptul să aplice faţă de salariat următoarele sancţiuni disciplinare: a) avertismentul; b) mustrarea; c) mustrarea aspră; d) concedierea (în temeiurile prevăzute la art.86 alin.(1) lit.g)-r)). Legislaţia în vigoare poate prevedea pentru unele categorii de salariaţi şi alte sancţiuni disciplinare. Se interzice aplicarea amenzilor şi altor sancţiuni pecuniare pentru încălcarea disciplinei de muncă. Pentru aceeaşi abatere disciplinară nu se poate aplica decît o singură sancţiune. La aplicarea sancţiunii disciplinare, angajatorul trebuie să ţină cont de gravitatea abaterii disciplinare comise şi de alte circumstanţe obiective.

Totodată prevederile art. 208 alin (1) Codul muncii prevede că până la aplicarea sancțiunii disciplinare angajatorul este obligat să ceară în scris salariatului o explicație scrisă privind fapta comisă. Explicaţia privind fapta comisă poate fi prezentată de către salariat în termen de 5 zile lucrătoare de la data solicitării. Refuzul de a prezenta explicaţia cerută se consemnează într-un proces-verbal semnat de un reprezentant al angajatorului şi un reprezentant al salariaţilor.

La caz instanța reține potrivit art.209 Codul Muncii, sancțiunea disciplinară se aplică, de regulă, imediat după constatarea abaterii disciplinare, dar nu mai târziu de o lună din ziua constatării ei, fără a lua în calcul timpul aflării salariatului în concediul anual de odihnă, în concediul de studii sau în concediul medical.

Sancțiunea disciplinară nu poate fi aplicată după expirarea a 6 luni din ziua comiterii abaterii disciplinare, iar în urma reviziei sau a controlului activităţii economico-financiare – după expirarea a 2 ani de la data comiterii. În termenele indicate nu se include durata desfăşurării procedurii penale.

Ca urmare, din conținutul Ordinului nr.188sc din 12 septembrie 2024 cu privire la aplicarea sancțiunii disciplinare se atestă că, ***** a fost sancționată pentru examinarea cererilor privind prestarea serviciilor ASP fără prezența tichetului din complexul tehnic SIA ”Rând electronic”, care a avut loc în luna ianuarie 2024 – iunie 2024 și anume la examinarea cererilor cu nr. 67 din 22.05.2024, nr. 55 din 24.04.2024, nr. 25 și 26 din 08.04.2024, nr. 105 din 06.06.2024, nr. 30 din 03.04.2024, nr. 6 din 19.01.2024, nr. 56 din 01.04.2024 și nr. 36 din 03.04.2024, nr. 34 din 02.04.2024.

Reieșind din cele menționate instanța atrage atenția asupra faptului că însăși angajatorul în ordinul de sancționare indică ziua comiterii abaterilor disciplinare ca fiind data de 19 ianuarie 2024, 1 aprilie 2024, 2 aprilie 2024, 3 aprilie 2024, 8 aprilie 2024, 24 aprilie 2024, 22 mai 2024, 6 iunie 2024, însă Ordinul nr.188sc din 12 septembrie 2024 cu privire la aplicarea sancțiunii disciplinare *****, Șef serviciul SSC centru mun. Chișinău a departamentului stare civilă al Instituției Publice ”Agenția servicii Publice” în formă de ”mustrare” a fost emis la data de 12 septembrie 2024.

Luând în considerare că legiuitorul a stabilit clar că sancțiunea disciplinară nu poate fi aplicată mai târziu de o lună din ziua constatării ei, instanța atestă în speță că angajatorul Instituția Publică ”Agenția servicii Publice” a sancționat salariatul ***** după expirarea a termenului limită stabilit de prevederile art.209 alin.(1) Codul Muncii.

Instanța ține să sublinieze faptul că înainte de a identifica sancțiunea disciplinară ce urma a fi propusă de către comisie pentru a fi aplicată salariatului, comisia trebuia să țină cont de termenele în interiorul cărora salariatul poate fi sancționat disciplinar, or termenul de o lună din ziua constatării abaterii disciplinare prevăzut la art. 209 alin.(1) Codul muncii, constituie o garanție importantă în cazul sancționării disciplinare.

Aşadar, din interpretarea art. 209 alin.(1) din Codul muncii, rezultă că momentul de la care începe să curgă termenul pentru aplicarea sancţiunii disciplinare, se consideră ziua constatării abaterii disciplinare, data întocmirii pe numele conducătorului unității a notei de serviciu privind comiterea acesteia, data sesizări indiferent de faptul dacă această persoană, în conformitate cu legislaţia, are sau nu dreptul de a aplica sancţiuni disciplinare.

Din prevederile legale prevăzute la art. 209 alin (1) Codul muncii rezultă că, legiuitorul a stabili anumite condiții privind exercitarea drepturilor angajatorului, nerealizarea cărora poate duce la stingerea acestor drepturi.

Asemenea condiții se referă, inclusiv, la limitele de apariție, exercitare sau apărare a drepturilor, numite „termene”.

Instanța subliniază că termenele au ca scop asigurarea funcţionării normale şi asigurarea stabilității raporturilor de muncă, participanţii fiind disciplinaţi întru realizarea drepturilor şi îndeplinirea obligaţiilor de muncă.

Printre diferitele tipuri de termene instituite în dreptul muncii se numără și termenele de realizare a drepturilor, numite și termene de decădere. Acestea sunt perioadele de timp, în cadrul

cărora titularii drepturilor subiective sunt împuterniciți să-si realizeze drepturile, nerealizarea acestora fiind sancționată cu pierderea lor.

Ca urmare, potrivit materialului probator anexat se atestă că prin nota de serviciu din 26 iunie 2024 s-a dispus inițierea procedurii de verificarea faptului stabilirii salariaților din cadrul Centrului multifunctional nr.5 din str. Alexandru cel Bun 56 mun. Chișinău, care au admis abateri.(f.d 204, vol I)

Astfel, în cadrul controlului efectuat în urma constatării abaterilor și neconformităților în exercitarea atribuțiilor de serviciu și a sarcinilor trasate conform fișei de post, la 10 iulie 2024 au fost întocmite procese verbale prin care s-au ridicat documentele de stare civilă din care rezultă lipsa anexării tichetului din SIA ”Rând electronic”.(f.d.54 vol I, f.d. 220-221, vol. I)

Suplimentar instanța mai atrage atenția că la materialele dosarului este anexat Actul de control al activității Serviciului de stare civilă Centru în care este indicat că în perioada zilelor de 09-10 iulie 2024 au fost organizat control inopinat la Serviciul Stare civilă Centru, care a avut drept scop evaluarea activității subdiviziunii în vederea respectării cadrului normative în procesul de activitate al SSC Centru.(f.d. 193, vol I)

Potrivit Regulamentul privind controlul activității subdiviziunilor Agenției Servicii Publice, controlul inopinat presupune controlul neplanificat care se efectuează fără preîntâmpinare în scopul verificării respectării prevederilor actelor normative, instituționale de risc.

Potrivit pct. 16 din Regulamentul privind controlul activității subdiviziunilor Agenției Servicii Publice, controlul se efectuează prin selectarea documentelor și acțiunilor ce urmează a fi verificate, în funcție de ponderea și relevanța acestora în activitatea subdiviziunii.(f.d 61-66, vol II)

Potrivit pct. 43 alin (8) din Regulamentul menționat, subiecții de control sunt obligați în termen de 10 zile calendaristice, de la finalizarea controlului inopinat vor întocmi actul de control și îl vor prezenta directorului ASP spre luarea decizie.

Iar pct. 45 din Regulament prevede că procedura de control se încheie prin întocmirea de către subiectul de control a unui act/notă de control în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data încheierii controlului inopinat.

Astfel instanța reține că indiferent unde este depusă sesizarea, la instituția care trebuie sau nu, la comisie, la președintele comisiei etc., aceasta trebuie să ajungă, într-un final, la comisia de disciplină competentă. Obligația transmiterii sesizării către comisia de disciplină competentă aparține conducătorilor subdiviziunilor structurale ale instituțiilor.

De asemenea instanța reține că în pct. 2.2. al Regulamentului cu privire la efectuarea anchetei de serviciu în cadrul Agenției Servicii Publice, aprobat prin Ordinul nr. 912 din 17 octombrie 2022, se prevede că temei pentru inițierea și efectuarea anchetei de serviciu constituie:

a) Nota de serviciu ale conducătorilor subdiviziunilor structurale ale instituției, urmată de nota de serviciu a Direcției securitate, privind constatarea abaterilor disciplinare
b) Actul de control al subdiviziunilor structurale, urmat de nota de serviciu a Direcției Securitate, privind constatarea abaterilor disciplinare.
c) Notele de serviciu/actele de control ale Direcției securitate, privind abaterile disciplinare.
d) Denunțul salariatului, urmată de nota de serviciu a Direcției Securitate, privind constatarea abaterilor disciplinare.
e) Sesizările organelor de drept, cererile, petițiile, demersurile, interpelările și alte declarații adresate instituției, urmate de nota de serviciu a Direcției Securitate, privind constatarea abaterilor disciplinare.

Totodată în regulamentul nominalizat, la pct. 2.7, fiind inserat faptul că ancheta se serviciu se va efectua în termen de o lună de zile din ziua constatării abaterii disciplinare.(f.d 2-13, vol III)

Corespunzător instanța mai notează că prin Ordinul nr. 285 din 26 aprilie 2024 s-a dispus modificarea Regulamentului cu privire la efectuarea anchetei de serviciu în cadrul Agenției Servicii Publice, aprobat prin Ordinul nr. 912 din 17 octombrie 2022, astfel pct.2.2 va avea următorul conținut temei pentru inițierea și efectuarea anchetei de serviciu constituie: a) nota de serviciu a direcției securitate, privind constatarea faptei/faptelor ; b) sesizările organelor de drept, cererile, petițiile, demersurile, interpelările și alte declarații adresate instituției, urmate de nota de serviciu a Direcției Securitate, privind constatarea faptelor.(f.d.240-244, vol. II)

Ca urmare instanța atestă că însăși membrii comisiilor ale angajatorului în actele emise (proces verbal de ridicare a documentelor nr.171 din 11 iulie 2024, scrisori, note de serviciu din 15 august 2024) indică despre presupusele abateri disciplinare comise de către salariatul ***** care au avut loc în perioada ianuarie – iunie 2024.

În concluzie instanța atestă că în speță angajatorul a încălcat termenul de o lună prevăzut la art. 209 alin.(1) Codul muncii, pentru aplicarea sancțiunii disciplinare.

Potrivit art. 14 Codul muncii, curgerea termenelor de care prezentul cod leagă apariţia sau încetarea raporturilor de muncă începe în ziua imediat următoarea celei în care a fost determinată apariţia sau încetarea drepturilor şi obligaţiilor de muncă.(2) Termenele calculate în ani, luni sau săptămîni expiră la data respectivă a ultimului an, a ultimei luni sau săptămîni. În termenul calculat în săptămîni sau zile calendaristice se includ şi zilele nelucrătoare.(3) Dacă termenul calculat în luni expiră în luna care are un număr de zile mai mare sau mai mic decît cel al lunii în care a început curgerea termenului, atunci ziua expirării termenului se consideră ultima zi a lunii în care expiră termenul.(4) Dacă ultima zi a termenului este o zi nelucrătoare, atunci ziua expirării termenului se consideră prima zi lucrătoare imediat următoare.

Astfel, Ordinul nr. 188 sc cu privire la aplicarea sancțiunii disciplinare *****, șef serviciu SSC Centru mun. Chișinău, sub formă de – ”mustrare” din 12 septembrie 2024, a fost emis cu încălcarea legii, temei pentru care instanța va dispune anularea acestuia.

Or, termenul în interiorul căruia angajatorul Agenția Servicii Publice urma să-i aplice sancțiune disciplinară în privința *****, instanța o consideră începând cu 11 iulie 2024 până la 11 august 2024, însă după cum rezultă termenul a fost depășit, iar ordinul de sancționare a fost emis la 12 septembrie 2024.

Astfel, la expirarea oricăruia dintre termenele de aplicare a sancţiunilor disciplinare, angajatorul este privat de dreptul de a-i aplica salariatului vreo sancţiune disciplinară.

În speță instanța nu poate reține alegațiile reprezentantului pârâtului referitor la faptul că termenul de aplicare a sancțiunii disciplinare nu a fost încălcat, or controlul inopinat a fost efectuat la baza notei de serviciu a direcției securitate din 19 iunie 2024 și anume în scopul evaluării activității subdiviziunilor, iar prin procesul verbal din 11 iulie 2024 s-a dispus ridicarea actelor care au stat la baza inițierii controlului inopinat.

Ca urmare, angajatorul a fost informat despre faptele constatate în privința salariatului ***** în procesul de prestare a serviciilor acordate de către ASP, încă la data de11 iulie 2024 când a fost ridicate copiile cererilor de prestare a serviciilor depuse de către cetățeni, iar Ordinul de aplicare a sancțiunii disciplinare la a fost emis la 12 septembrie 2024

Suplimentar, instanța mai notează și faptul că din conținutul Notei de serviciu nr. 08/2339 din 14 august 2024, rezultă că angajatorul a cunoscut despre presupusele abateri disciplinare ale angajatului ***** încă din 26 iunie 2024, când Direcția securitate a expediat un demers prin care

a solicitat expunerea și descrierea fiecărei abateri depistate (f.d 117, vol I) a fost întocmită nota de serviciu privind inițierea anchetei de serviciu pe faptele comise de către șefa SSAC Centru Olga Ceban.

Instanța ține să mai sublinieze și faptul că deoarece alte subdiviziuni ale instituției ”Agenția Servicii Publice” au fost informate despre acțiunile salariatului, la diverse date, nu-i poate fi imputată vina salariatului.

Ca urmare Codul muncii impune, sub sancțiunea decăderii din dreptul tragerii la răspundere disciplinară a salariatului, ca sancțiunea disciplinară să fie aplicată în interiorul termenului legal.

Pentru respectarea acestui principiu, necesită a se face distincție între noțiunea de ”comiterea abaterii disciplinare” și noțiunea de „constatarea abaterii disciplinare”.

Astfel, acestea au repere de timp succesive, comiterea abaterii disciplinare fiind precedată de constatarea acestei abateri.

În această ordine de idei instanța ține să noteze că expirarea termenelor indicate la art. 209 alin. (1) Codul muncii, decad angajatorul din dreptul de a aplica sancțiuni disciplinare în privința salariatului.

De asemenea instanța nu poate fi reținută poziția pârâtului referitor la faptul că în Regulamentul intern al instituției ”Agenția Servicii Publice” angajatorul a prevăzut că ancheta de serviciu în privința examinării presupuselor abateri disciplinare se va examina în baza notei de serviciu ale conducătorilor subdiviziunilor, urmată de nota de serviciu a Direcția securitate, or aceasta contravine normelor prevăzute de art. 208 alin. (2) Codul muncii, care prevede că în funcţie de gravitatea faptei comise de salariat, angajatorul este în drept să organizeze şi o anchetă de serviciu, a cărei durată nu poate depăşi o lună. În cadrul anchetei, salariatul are dreptul să-şi explice atitudinea şi să prezinte persoanei abilitate cu efectuarea anchetei toate probele şi justificările pe care le consideră necesare.

Luând în considerare cere expuse instanța va dispune anularea ordinului nr. 188 sc din 12 septembrie 2024 „Cu privire la aplicarea sancțiunii privind aplicarea sancțiunii sub formă de „mustrare” în privința *****.

*Referitor la solicitarea privind anularea ordinului nr.211 sc din 23.10.2024 privind aplicarea sancțiunii sub formă de „avertisment” în privința *****, instanța notează următoarele circumstanțe.*

Prin Ordinul nr.211sc din 23.10.2024, emis de Directorul Agenției Servicii Publice s-a dispus: „Se aplică sancțiunea disciplinară „avertisment” salariatei ASP, Olga Ceban, șef al Serviciului stare civilă Centru mun. Chișinău, pentru atitudine iresponsabilă față de îndeplinirea obligațiilor de serviciu, acțiuni manifestate prin încălcarea prevederilor: pct. 1.2.1 și pct. 1.3.1 din Anexa nr. 2 „Nomenclatorul serviciilor prestate de către Agenția Servicii Publice și tarifele la acestea”, aprobată prin HG nr. 966/2020; pct. 3.1.17 și 3.1.18 din Fișa de post al șefului, din 10.05.2022; pct. 2.2 lit. a), d) și j) din Regulamentul intern ai Agenției Servicii Publice, aprobat prin Ordinul ASP nr. 111 din 12.10.2017 și art. 9 alin. (2) lit. a) și d) din Codul muncii.”

Ca urmare, din conținutul Ordinului nr.211sc din 23.10.2024 cu privire la aplicarea sancțiunii disciplinare se atestă că, ***** a fost sancționată pentru încălcări disciplinare în următoarele circumstanțe: la data de 25.07.2024, cet. Taisia Manzuc, aflându-se în incinta BIE nr. 5 al ST nr. 10, a depus o cerere (nr. comandă 300233219043) în vederea prestării serviciului de rectificare a locului naşterii în actul de căsătorie pe numele tatălui său, Andrei Ananiiciuc, fiind prezentată procura din numele acestuia nr. 2742 din 08.07.2024 și certificatul de naștere cu seria și numărul I- ЖД 788588 din 18.06.2024, eliberat de Departamentul de înregistrare a

actelor de stare civilă în regiunea Odessa, Ucraina. Conform bonului de eliberare, imprimat în ziua adresării, termenul de executare al cererii solicitantei a fost stabilit la data de 22.08.2024, însă termenul de executare a fost depășit, astfel, că documentele de stare civilă au fost eliberate solicitantei la data de 03.09.2024."

După conținutul materialele cauzei rezultă că, conducătorul ASP a ținut cont de prevederile art. 208 alin (1) Codul Muncii și astfel a solicitat explicații referitor la tergiversarea serviciului prestat în legătură cu solicitarea cererii depuse de către solicitantul Manzuc Taisia, astfel salariata a depus explicații, care au fost și indicate în conținutul ordinului de sancționare.

Ca urmare, în Nota explicativă din 9 septembrie 2024 înregistrată că nr 1982, salariata ***** cu referire la reclamația depusă de către Manzuc Tatiana la 3 septembrie 2024 a menționat că „La data de 25.07.2024 s-a adresat la SSC Centru mun. Chișinău cet. Manzuc Taisia pentru a depune dosarul de rectificare pe numele cet. Ananiiciuc Andrei. Cererea a fost recepționată de către reclamanta șef SSC Centru mun. Chișinău la un termen de 20 zile lucrătoare. Decizia de rectificare a fost pregătită și semnată de către mine în termenul stabilit de lege, la data de 22.08.2024, doar că nu a fost imprimat certificatul și avizul în urma emiterii deciziei de rectificare. Certificatul nu a fost imprimat la această dată din motiv că nu era clar ce ține de scrierea corectă a localității or. Mohîliv-Podilskîi, reg.Vinița, Ucraina și respectiv a așteptat când va veni după certificat să concretizeze și să-i prezinte oarecare document ce ține de scrierea corectă a localității în scopul evitării greșirii a certificatului. A discutat telefonic cu dna, Manzuc Taisia și a convenit că se va prezenta la data de 03.09.2024 pentru a -și ridica certificatele. A menționat faptul că în traducerea certificatului de naștere cu seria I-ЖД 788588 eliberat la data de 18.06.2024 de către Departamentul de înregistrare de stat a actelor de stare civilă în reg. Odesa, Ucraina, locul nașterii în rubrica copil este indicat or.Mohîliv-Podilskîi, reg. Vinnița, Ucraina. Pe parcursul examinării acestui dosar de rectificare a depistat că în traducere este indicat greșit scrierea corectă a regiunii Vinița, este indicat greșit "Vinnița", dar corect fiind "Vinița", adică cu un singur "n". De aici reiese că avea și dubii ce ține de traducerea corectă a or. "Mohîliv-Podilskîi". I-a trezit o neclaritate ce ține de scrierea corectă a localității "Mohîliv-Podilskîi" sau "Moghiliov-Podolsk". Din acest motiv a evitat să imprime certificatul cu scopul de a nu comite careva erori. La data de 03 septembrie 2024 când Manzuc Taisia s-a prezentat la centrul multifuncțional nr. 5 pentru a-și ridica certificatul și avizul, reclamanta nu era pe loc, fiind conform Ordinului la cursuri de instruire de pe str. Mihail Viteazu 11/1. La această dată a parvenit oarecare nemulțumire din partea doamnei precum că așteaptă atâta timp în incinta centrului multifuncțional pentru a-și ridica certificatele. Mai multă nedumerire a dumneaei a fost că de ce așa puțini lucrători sunt la Serviciul stare civilă Centru mun. Chișinău.(f.d 60-61, vol I)

Instanța notează că în Ordinul nr. 211sc din 23 octombrie 2024 este indicat motivul sancționării salariatului ***** și anume termenul depășit de examinare a cererii solicitantei, astfel termenul de executare a fost stabilit la data de 22 august 2024, însă documentele de stare civilă au fost eliberate solicitantei la data de 03 septembrie 2024.

Instanța mai notează că ancheta de serviciu în privința salariatei ***** a fost inițiată ca urmare a depunerii unei reclamații din partea cet. Taisia Manzuc din 03 septembrie 2024.(f.d 58, vol. I)

Corespunzător, se reține că prin scrisoarea din 3 septembrie 2024, șeful biroului de informații și eliberare nr.5 a adus la cunoștința șefului Departamentului Stare Civilă, faptul că în ultima perioadă în cadrul centrului multifuncțional nr.5 mun. Chișinău se atestă un flux sporit de solicitări ale serviciilor publice, implicit ale serviciilor de stare civilă ceea ce generează prelungirea timpului de așteptare și uneori, neexecutarea în termen a solicitărilor.(f.d 57, vol. I)

La fel, din conținutul înscrisurilor anexate la materialele cauzei instanța reține că la 3 octombrie 2024, petiționara Taisia Manzuc a depus o solicitare privind retragerea reclamației depuse anterior, referitor la prestarea cu întârziere a serviciului, declarând că nu are careva pretenții sau obiecții referitor la acest fapt. Totodată a indicat despre luarea măsurilor în privința completarea funcțiilor, dar nu sancționarea colaboratorilor existenți.la fel a indicat că până la expirarea termenului a ținut legătura cu ***** referitor la indicarea corectă a orașului indicat în acte și s-au înțeles că la 3 septembrie va recepționa varianta finală a actului (f.d. 104-105, vol I.)

De asemenea instanța ține să menționeze faptul că în Regulamentul cu privire la efectuarea anchetei de serviciu în cadrul ”Agenției Servicii Publice”, Anexa nr. 1 la Ordinul nr.912 din 17 octombrie 2022, în pct. 2.2 lit. e) fiind indicat că temei pentru inițierea și efectuarea anchetei de serviciu constituie sesizările organelor de drept, cererile, petițiile, ect.

În plus, în pct. 2.13 din Regulamentul nominalizat fiind indicat faptul că, desfășurarea anchetei de serviciu presupune și culegerea informațiilor considerate necesare pentru soluționarea cazului, inclusivi prin audierea oricăror altor persoane ale căror declarații pot înlesni soluționarea cazului, administrarea probelor, precum și verificarea documentelor și declarațiilor prezentate.

Pe de altă parte instanța reține și prevederile înserate la art.78 alin.(2) Cod administrativ, care statuează că participantul care a inițiat procedura poate retrage petiția inițială pînă la finalizarea procedurii. Prin renunțare procedura se declară finalizată, cu excepția cazului în care există obligația continuării ei din oficiu, despre aceasta fiind informați și ceilalți participanți.

Precum rezultă din materiale cauzei, petiționara Manzuc Taisia, prin cererea adresată Agenției Servicii Publice prin intermediul poștei electronice, la 3 octombrie 2024, și-a retras plângerea depusă la data de 3 septembrie 2024 (f.d. 24-26, vol.I)

Astfel, instanța consideră că luând în considerare prevederile art.78 alin.(2) Cod administrativ, angajatorul urma să înceteze procedura de examinarea a plângerii depuse de către petiționara Manzuc Tatiana, or temei pentru inițierea, continuarea anchetei de serviciu decăzuse, iar ultima în cerere a indicat faptul că a recepționat actele solicitate precum și faptul că au convenit cu ***** că la 3 septembrie va recepționa varianta finală a actelor solicitate.

Totodată, instanța notează că potrivit art. 52 alin. (1) din Constituție, cetăţenii au dreptul să se adreseze autorităților publice prin petiții.

Conform art. 53 a Legii supreme, persoana vătămată într-un drept al său de o autoritate publică, printr-un act administrativ sau prin nesoluționarea în termenul legal a unei cereri, este îndreptățită să obțină recunoașterea dreptului pretins, anularea actului şi repararea pagubei.

Conform art. 64 alin. (1) Cod administrativ, autoritatea publică este obligată să soluționeze o cerere potrivit competențelor sale şi în termenul stabilit de lege.

Instanța reține că Agenția Servicii Publice, Departamentul Stare Civilă a examinat reclamația depusă de către petiționara Manzuc Taisia cu privire la nerespectarea termenilor de prestare a serviciului de eliberare a documentului de stare civilă și a informat că au fost întreprinse măsuri legale în vederea excluderii și neadmiterii în viitor a faptelor ce denotă încălcarea de către angajați a termenelor de prestare a serviciilor publice, iar în cazul constatării unor abateri disciplinare, faptele stabilite privind admiterea unor încălcări sunt apreciate și, după caz, sancționate disciplinar conform legislației muncii.(f.d 22,30 vol III)

Instanța notează că, măsurile întreprinse în urma examinării plângerii depusă de către petiționara Manzuc Taisia au fost reflectate în scrisorile expediate petiționarei, iar emiterea unui ordin de aplicare a sancțiunii disciplinare ca urmare a efectuării anchetei disciplinare nu oferă o satisfacție echitabilă petiționarului care a reclamat situația din cadrul Serviciului de stare civilă

Centru mun. Chișinău cu privire la încălcarea termenului de prestare a serviciului solicitat, precum și numărul insuficient al cadrelor din instituție, situație care nu este imputabilă reclamatului și nu poate fi catalogată că o încălcare a legislației muncii ce urmează a fi sancționată disciplinar.

Corespunzător instanța notează că retragerea petiţiei de către petiţionar atrage după sine şi încetarea examinării acesteia, or petiționara prin răspunsurile expediate a fost informată că au fost întreprinse măsuri legale în vederea excluderii și neadmiterii în viitor a faptelor ce denotă încălcarea de către angajați a termenelor de prestare a serviciilor publice, ca urmare instanța va dispune anularea ordinului cu privire la aplicarea sancțiunii disciplinare sub formă de ”avertisment” Șefului SSC Centru mun. Chișinău, nr. 211sc din 23 octombrie 2024.

Referitor la pretenția reclamantului cu privire la obligarea Agenția Servicii Publice să calculeze și să achite plățile cu titlu de stimulări, spor la salariu pentru perioada în care nu i-au fost calculate din motivul aplicării sancțiunilor disciplinare, instanța notează următoarele

În conformitate cu art.128 alin.(1) Codul muncii, salariul reprezintă orice recompensă sau câștig evaluat în bani, plătit salariatului de către angajator în temeiul contractului individual de muncă, pentru munca prestată sau care urmează a fi prestată.

Prin prisma art. 135 alin. (1) Codul muncii, Sistemul de salarizare, pe a cărui bază se determină salariile salariaţilor, se stabileşte prin lege sau prin alte acte normative, în corespundere cu forma juridică de organizare a unităţii, cu modul de finanţare şi cu caracterul activităţii acesteia.

Alin (2) prevede că formele și condițiile de salarizare, precum și mărimea salariilor în unitățile cu autonomie financiară, se stabilesc prin negocieri colective sau, după caz, individuale între angajator și salariați sau reprezentanții acestora, în funcție de posibilitățile financiare ale angajatorilor, și se fixează în contractele colective și în cele individuale de muncă.

Potrivit art. 203 Codul muncii, pentru succese în muncă, angajatorul poate aplica stimulări sub formă de: a) mulţumiri; b) premii unice cu prilejul jubileelor, al sărbătorilor profesionale şi al zilelor de sărbătoare nelucrătoare, precum şi cu alte ocazii; c) cadouri de preţ; d) diplome de onoare. (2) Regulamentul intern al unităţii, dacă este elaborat şi aprobat de angajator, statutele şi regulamentele disciplinare pot să prevadă şi alte modalităţi de stimulare a salariaţilor. (3) Pentru succese deosebite în muncă, merite faţă de societate şi faţă de stat, salariaţii pot fi înaintaţi la distincţii de stat (ordine, medalii, titluri onorifice), lor li se pot decerna premii de stat.

Totodată sunt reținute și prevederile art. 211 Codul muncii, termenul de validitate a sancţiunii disciplinare nu poate depăşi un an din ziua aplicării. Dacă pe parcursul acestui termen salariatul nu va fi supus unei noi sancţiuni disciplinare, se consideră că sancţiunea disciplinară nu i-a fost aplicată.(2) Angajatorul care a aplicat sancţiunea disciplinară este în drept să o revoce în decursul unui an din proprie iniţiativă, la rugămintea salariatului, la demersul reprezentanţilor salariaţilor sau al şefului nemijlocit al salariatului.(3) În interiorul termenului de validitate a sancţiunii disciplinare, salariatului sancţionat nu i se pot aplica stimulări prevăzute la art.203.

Ca urmare, instanța reține că deși reclamanta solicită încasarea plăților cu titlu de stimulări, spor la salariu pentru o perioadă în care nu i-au fost calculate din motivul aplicării sancțiunilor disciplinare, la caz nu sunt anexate careva probe prin care să confirme că reclamantei nu i-au fost achitate aceste plăți, or informația cu privire la salariu anexată la materiale cauzei este pentru luna iulie 2024, alte informații cu privire la salariu nu au fost anexate.

Totodată instanța ține să sublinieze că legiuitorul la art. 203 Codul muncii a prevăzut nu numai stimulări sub formă bănească dar și sub formă de mulțumiri, cadouri de preț, dar și diplome

La fel instanța notează că sporul la salariu pentru performanțe profesionale individuale în muncă poartă caracter stimulator şi se bazează pe calitatea muncii, aportul şi profesionalismul angajatului, obiectivitate şi imparțialitate, fiind stabilit şi achitat în funcție de aportul angajatului la obținerea rezultatelor.

În contextul probelor administrate, coraborate cu normele legale enunțate, cerința reclamantului privind încasarea plăților cu titlu de stimulări, spor la salariu este neîntemeiată și instanța o se respinge.

Totodată, referitor la pretenția reclamantului cu privire la încasarea prejudiciului moral în mărime de 70 000 lei, potrivit art. 90 alin. (3) Codul muncii, instanța o consideră neîntemeiată și pasibilă de respingere din următoarele motive.

Prevederile art. 90 Codul muncii invocate de către reclamant statuează că, în cazul restabilirii la locul de muncă a salariatului transferat sau eliberat nelegitim din serviciu, angajatorul este obligat să repare prejudiciul cauzat acestuia.

(2) Repararea de către angajator a prejudiciului cauzat salariatului constă în:

a) plata obligatorie a unei despăgubiri pentru întreaga perioadă de absenţă forţată de la muncă într-o mărime care nu va depăşi 12 salarii medii lunare ale salariatului în cazul transferului sau al eliberării nelegitime din serviciu;

b) compensarea cheltuielilor suplimentare legate de contestarea transferului sau a eliberării din serviciu (consultarea specialiştilor, cheltuielile de judecată etc.);

c) compensarea prejudiciului moral cauzat salariatului.

(3) Mărimea reparării prejudiciului moral se determină de către instanţa de judecată, ţinîndu-se cont de aprecierea dată acţiunilor angajatorului, dar nu poate fi mai mică decît un salariu mediu lunar al salariatului.

(4) În locul restabilirii la locul de muncă, părţile pot încheia o tranzacţie de împăcare, iar în caz de litigiu – instanţa de judecată poate încasa de la angajator, cu acordul salariatului, în beneficiul acestuia, o compensaţie suplimentară la sumele indicate la alin.(2) în mărime de cel puţin 3 salarii medii lunare ale salariatului.

La fel, instanța reiterează prevederile art.329 Codul muncii, care statuează că, angajatorul este obligat să repare integral prejudiciul material şi cel moral cauzat salariatului în legătură cu îndeplinirea de către acesta a obligaţiilor de muncă, în cazul discriminării salariatului la locul de muncă sau ca rezultat al privării ilegale de posibilitatea de a munci, dacă prezentul cod sau alte acte normative nu prevăd altfel. Prejudiciul moral se repară în formă bănească sau într-o altă formă materială determinată de părţi. Litigiile şi conflictele apărute în legătură cu repararea prejudiciului moral se soluţionează de instanţa de judecată, indiferent de mărimea prejudiciului material ce urmează a fi reparat.

Astfel, la examinarea cerinței privind compensarea prejudiciului moral instanța conchide că, unul din criteriile orientative generale de apreciere a prejudiciului moral este criteriul echității, care exprimă că indemnizația trebuie să prezinte o justă şi integrală despăgubire.

În temeiul Convenției Europene pentru Apărarea Drepturilor Omului şi a Libertăților Fundamentale, acest criteriu se traduce prin necesitatea ca partea vătămată să primească o satisfacție echitabilă pentru prejudiciul moral suferit.

Prin prisma art. 2036 alin. (1) Cod civil, în cazul în care persoanei i s-a cauzat un prejudiciu moral prin fapte ce atentează la drepturile ei personale nepatrimoniale, precum şi în alte cazuri prevăzute de lege, instanţa de judecată are dreptul să oblige persoana responsabilă la reparaţia prejudiciului prin plata de despăgubiri.

Instanța reţine că, obligaţia de a dovedi faptul pricinuirii prejudiciului moral o exercită

partea vătămată, de aceea în cerere despre compensarea prejudiciului moral trebuie să indice de către cine, în ce circumstanţe şi în baza a căror acţiuni (inacţiuni) i-au fost cauzate suferinţele morale (psihice) sau fizice, prin care se manifestă acestea.

Astfel la determinarea mărimii compensaţiei pentru prejudiciul moral, trebuie neapărat să ia în consideraţie atât aprecierea subiectivă privind gravitatea cauzării suferinţelor psihice sau fizice părţii vătămate, cât şi datele obiective care certifică acest fapt.

Prin urmare raportând norma indicată supra și ținând cont de faptul că instanța a stabilit reclamantul nu a probat cauzarea din partea pârâtului a unor suferințe psihice sau lezarea unor alte drepturi nepatrimoniale ce urmează a fi compensate în bani, instanța va respinge pretenția reclamantului cu privire la repararea prejudiciului moral ca fiind neîntemeiată.

Corespunzător instanța ține să sublinieze și faptul că prin anularea Ordinilor cu nr.188 sc din 12.09.2024 privind aplicarea sancțiunii sub formă de ”mustrare” și a ordinului nr.211 sc din 23.10.2024 privind aplicarea sancțiunii sub formă de ”avertisment”, reclamanta va intra în drepturile sale depline în calitate de salariat, astfel se va produce o echitate.

Referitor la solicitarea privind încasarea cheltuielilor de judecată sub forma de cheltuieli de asistență juridică, instanța menționează potrivit art. 94 alin.(1) cod de procedură civilă, instanţa judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să plătească, la cerere, părţii care a avut cîştig de cauză cheltuielile de judecată. Dacă acţiunea reclamantului a fost admisă parţial, acestuia i se compensează cheltuielile de judecată proporţional părţii admise din pretenţii, iar pîrîtului – proporţional părţii respinse din pretenţiile reclamantului.

Conform art.96 alin.(1) Cod de procedură civilă, instanţa judecătorească obligă partea care a pierdut procesul să compenseze părţii care a avut cîştig de cauză cheltuielile ei de asistenţă juridică în măsura în care acestea au fost reale, necesare şi rezonabile.

Corespunzător la cerința privind încasarea cheltuielilor de asistență juridică în mărime totală de 12000 lei, instanța ține să menționeze că la determinarea caracterului rezonabil al cheltuielilor de asistență juridică, prezintă relevanță și jurisprudența CtEDO.

La caz, pentru a verifica caracterul echitabil al sumei compensatorii, instanța va analiza rezonabilitatea și necesitatea cheltuielilor de asistență juridică prin prisma complexității cauzei, dificultății întrebărilor juridice ridicate de speţă, aportului avocatului la soluţionarea cauzei, timpului şi muncii depuse de avocat.

La fel, pentru determinarea cuantumului compensaţiei acordate, instanţa de judecată, pentru a face o apreciere corectă, va mai ţine cont de: complexitatea cauzei; noutatea şi dificultatea întrebărilor juridice ridicate de speţă; aportul avocatului la soluţionarea cauzei; timpul şi munca depusă de avocat; aptitudinile speciale necesare pentru a acorda asistenţa; faptul în ce măsură munca avocatului în cauza respectivă îi limitează capacitatea de a lucra în alte dosare; rezultatul obţinut; restricţiile de timp impuse de client şi de circumstanţele cauzei; natura şi durata relaţiei dintre avocat şi client; experienţa, reputaţia şi abilitatea avocatului; justificarea şi ponderea mijloacelor de apărare utilizate în cauză; suma despăgubirilor pretinse/obţinute în cauză.

Potrivit pct.15 al Recomandării Consiliului Uniunii Avocaţiilor din 30.03.2012 privind cuantumul onorariilor avocaţiilor şi compensarea de către instanţele de judecată a cheltuielilor de asistenţă juridică, pornind de la practica CEDO, cheltuielile pentru asistenţa juridică trebuie să fie necesare, realmente angajate şi rezonabile ca mărime.

Conform pct.21^1 a hotărîrii Plenului Curții Supreme de Justiție cu privire la practica aplicării de către instanţele judecătoreşti a legislaţiei despre încasarea cheltuielilor de judecată în cauzele civile nr. 25 din 28.06.2004, soluţionînd cererile de restituire a cheltuielilor pentru

asistenţă juridică acordată, instanţele vor reţine următoarele: Pornind de la practica CEDO, cheltuielile pentru asistenţa juridică trebuie să fie necesare, realmente angajate şi rezonabile ca mărime. Pentru dovada cheltuielilor suportate, prin prisma practicii CEDO, se evidenţiază necesitatea prezentării, de către partea care pretinde compensarea cheltuielilor, a următoarelor documente: a. dovada achitării onorariilor avocaţilor (copii de pe dispoziţiile de plată prin virament sau bonurile de plată); b. copia de pe facturile de strictă evidenţă, emisă pentru clienţi-persoane juridice şi în alte cazuri stabilite de legislaţie; c. listă detaliată a actelor/acţiunilor efectuate de avocat şi a timpului aferent acestora (cu tariful şi orarul).

La caz, luând în considerație admiterea acțiunii privind anularea ordinilor de sancționare disciplinară precum și dovada achitării onorariului avocatului, complexitatea cauzei, noutatea şi dificultatea întrebărilor juridice ridicate de speţă, aportul avocatului la soluţionarea cauzei, timpul şi munca depusă de avocat, rezultatul obţinut, precum și faptul că reclamantul a solicitat încasarea cheltuileilor de asistență juridică pentru serviciile avocaților care au reprezentat-o în ședință, or avocatul Prutean Lilian nu a fost prezent la examinarea litigiului, doar a întocmit cererea de chemare în judecată, iar avocatul Barbăneagră Sergiu nu a fost present la toate ședințele, astfel instanța va admite parțial cererea reclamantului și va încasa suma de 6000 (șase mii) lei cu titlu de cheltuieli de asistenţă juridică, care este una reală, necesară şi rezonabilă.

Potrivit prevederilor de la art. 98 alin. (1) Cod de procedură civilă, cheltuielile aferente judecării cauzei, suportate de instanţa judecătorească, precum şi taxa de stat, de a căror plată reclamantul a fost scutit, se încasează la buget de la pîrît proporţional părţii admise din acţiune dacă pârâtul nu este scutit de plata cheltuielilor de judecată.

În conformitate cu prevederile pct. 1.9 al anexei nr. 1 din Legea taxei de stat nr. 213 din 31 iulie 2023, pentru cererile de chemare în judecată privind modificarea sau revocarea contractului de locațiune a încăperilor de locuit, prelungirea termenului de primire a moștenirii, ridicarea sechestrului de pe bunuri, pentru alte cereri de chemare în judecată privind revocarea contractelor fără revendicarea bunurilor și pentru alte cereri de chemare în judecată în cazul acțiunilor cu caracter nepatrimonial (sau al celor care nu urmează a fi evaluate), taxa de stat este în cuantum de 250 lei.

Totodată, conform pct. 1.1.1 al Anexei nr. 2 a Legii taxei de stat nr. 213 din 31 iulie 2023, se scutesc de taxa de stat în instanțele de judecată reclamanții persoanele fizice – în acțiunile privind reintegrarea în serviciu, revendicarea sumelor de retribuire a muncii și alte revendicări legate de raporturile de muncă.

Astfel ținând cont de faptul că acțiunea reclamantei a fost admisă integral, iar prin efectul art. 85 alin. (1) lit. a) Cod de procedură civilă ***** a fost scutită de la plata taxei de stat, instanța de judecată va aplica prevederile art. 98 alin. (1) Cod de procedură civilă în coroborare cu prevederile pct. 1.1.1 al Anexei nr. 2 a Legii taxei de stat nr. 213 din 31 iulie 2023, și va încasa de la pârâtul Instituția Publică „Agenția Servicii Publice” în contul statului suma de 500 lei, cu titlu de taxă de stat.

În acest sens, instanţa de judecată, luând în considerație argumentele și obiecțiile reprezentanților părților, întru respectarea prevederilor legislației naționale și internaționale, inclusiv Convenția Pentru Apărarea Drepturilor Omului şi a Libertăţilor Fundamentale, adoptată la 04.11.1950, în vigoare pentru Republica Moldova din 12.09.1997, care stipulează că „cauza sa să fie judecată în mod echitabil”, având în vedere principiul contradictorialităţii şi egalitatea părţilor în drepturile procedurale, a creat condiţii egale părţilor pentru exercitarea drepturilor lor, cât și pentru prezentarea probelor necesare, în sensul confirmării argumentelor invocate, astfel

cum se stipulează în art.118 cod de procedură civilă, că fiecare parte trebuie să dovedească circumstanţele pe care le invocă drept temei al pretenţiilor şi obiecţiilor sale.

În conformitate cu prevederile art. art. 238-241 CPC al RM, instanța de judecată

h o t ă r ă ş t e:

Se admite parțial cererea de chemare în judecată înaintată de ***** către IP „Agenția Servicii Publice" privind anularea ordinelor de sancționare, obligarea achitării plăților, încasarea prejudiciului moral și cheltuielile de judecată.

Se anulează ordinului nr.188 sc din 12.09.2024 privind aplicarea sancțiunii sub formă de „mustrare" în privința *****.

Se anulează ordinului nr.211 sc din 23.10.2024 privind aplicarea sancțiunii sub formă de „avertisment" în privința *****.

Se încasează de la Agenția Servicii Publice în beneficiul ***** cheltuieli de asistență juridică în mărime de 6000 (șase mii) lei.

În rest, cerințele din acțiune se resping ca neîntemeiate.

Se încasează de la IP „Agenția Servicii Publice în beneficiul Statului suma de 500 (cinci sute) lei cu titlu de taxă de stat pentru solicitările cu caracter nepatrimonial din prezenta acțiune, de care reclamantul a fost scutit prin Lege la depunerea cererii de chemare în judecată.

Hotărîrea este cu drept de atac în ordine de în apel în Curtea de Apel Centru în termen de 30 zile, prin intermediul Judecătoriei Chişinău (sediul centru).

Președintele ședinței
Judecătorul Octavian DVORNIC