

MECANISMUL DE EXAMINARE A PLÂNGERILOR ȘI SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

1. Obiectiv

Prezenta politică stabilește cadrul general și procedurile prin care Asociația Obștească ARTTON gestionează plângerile și soluționează litigiile care pot apărea în legătură cu activitatea sa, asigurând un proces echitabil, transparent și accesibil tuturor părților implicate.

2. Principii generale

- **Accesibilitate:** Orice persoană sau entitate interesată are dreptul de a depune plângeri privind activitatea Asociației.
- **Transparență:** Procedura de examinare a plângerilor și de soluționare a litigiilor este clară și obiectivă, iar soluția adoptată este adusă la cunoștință tuturor părților interesate.
- **Echitate:** Toate plângerile și litigiile se examinează și se soluționează imparțial, fără discriminări și în conformitate cu legislația aplicabilă.
- **Confidențialitate:** Informațiile cu caracter personal și detaliile sensibile ale cazurilor vor fi protejate și gestionate cu confidențialitate.

3. Procedura de primire a plângerilor

- Plângerile se depun în scris (prin email, poștă terestră) sau la sediul Asociației.
- Toate plângerile se înregistrează în registrul electronic, cu data primirii și detalii relevante.
- Plângerea trebuie să conțină cel puțin: numele petiționarului, obiectul plângerii, motivele plângerii, descrierea situației și datele de contact pentru răspuns.
- Orice membru are dreptul de a solicita, în nume personal, informații și documente generale privind activitatea asociației pentru ultimele 12 luni.
- Asociația va răspunde solicitărilor în termen de cel mult 30 de zile lucrătoare.

4. Examinarea plângerilor

- Asociația poate solicita informații suplimentare de la petiționar și părțile implicate.
- Durata examinării nu va depăși 30 de zile lucrătoare de la data înregistrării plângerii, cu posibilitatea de prelungire motivată.

5. Soluționarea litigiilor

- Litigiile vor fi soluționate pe cale amiabilă, inclusiv prin mediere.
- Dacă soluționarea internă nu este posibilă, părțile pot apela la instanțele competente sau la alte mecanisme alternative de soluționare a disputelor.

6. Informarea părților

- Petiționarul va fi informat în scris despre soluția adoptată în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la luarea deciziei.

7. Dispoziții finale

- Prezenta politică poate fi revizuită, periodic sau după caz, de Consiliul de Administrare al Asociației.
- Neconformitățile vor fi tratate conform regulamentelor interne și legislației aplicabile.
- În cazul în care orice prevedere a prezentei politici contravine legislației în vigoare din Republica Moldova, respectiva prevedere devine nulă de drept și fără efect, iar în locul acesteia se aplică dispozițiile legale corespunzătoare.
- Restul prevederilor politicii rămân valabile și aplicabile, cu excepția cazului în care nulitatea unei prevederi afectează în mod esențial funcționarea întregii politici.
- Adunarea Generală a Asociației va actualiza politica în conformitate cu modificările legislative, pentru a asigura permanent conformitatea acesteia cu cadrul legal aplicabil.

Integritatea sistemului de gestiune colectivă

Considerații privind securitatea și integritatea domeniului gestiunii colective

Pentru ca politicile interne să fie cu adevărat eficiente și benefice, este esențial un mediu în care toți actorii acționează cu bună credință, fără interferențe externe ostile, iar legislația din domeniu să fie funcțională. În contextul actual al Republicii Moldova, acest sector — sensibil și strategic — este expus unor amenințări constante.

Atât timp cât persistă percepția fermă în societate că anumite entități active (cu scop lucrativ) în domeniul gestiunii colective sunt infiltrate sau influențate de asociații căpușă, controlate direct de organizații de gestiune colectivă din afara Republicii Moldova, aplicarea oricărei politici interne devine extrem de dificilă, dacă nu imposibilă.

Într-un asemenea context ostil și incert, orice mecanism menit să asigure transparența sau protecția drepturilor de autor și a celor conexe riscă să fie deturnat de interese ilegale. Prin urmare, eliminarea influențelor obscure și consolidarea securității instituționale reprezintă o condiție prealabilă esențială pentru funcționarea autentică, corectă și legitimă a sistemului de gestiune colectivă în Republica Moldova.

AO ARTTON