REPUBLICA MOLDOVA
RAIONUL SOROCA
CONSILIUL MUNICIPAL SOROCA

РЕСПУБЛИКА МОЛДОВА
СОРОКСКИЙ РАЙОН
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ СОВЕТ СОРОКА

DECIZIE nr. 13/11

din 30 septembrie 2021

Cu privire la aprobarea Regulamentului
Centrului de informare şi servicii pentru cetăţeni
şi a listei serviciilor prestate de acesta

În conformitate cu art. 14, alin. (2) lit. m) din Legea nr. 436/2006 privind administraţia publică locală, art. 3 lit. (i) din Legea nr. 435/2006 privind descentralizarea administrativă, art. 7 alin. (2) din Legea nr.161/2011 privind implementarea ghişeului unic în desfăşurarea activităţii de întreprinzător, Legea nr.100/2017 cu privire la actele normative, Consiliul Municipal

DECIDE:

1. Aprobarea Regulamentului Centrului de informare şi servicii pentru cetăţeni (în continuare – *Centru*), conform anexei nr.1.

2. Aprobarea listei serviciilor prestate de Centru şi serviciilor publice prestate de Primărie prin intermediul Centrului, conform anexei nr.2.

3. Persoanele din cadrul Centrului de informare şi servicii pentru cetăţeni vor fi angajate prin dispoziţia primarului.

4. Prezenta decizie se aduce la cunoştinţă publică şi intră în vigoare prin publicarea în Registrul de Stat al Actelor Locale.

PREŞEDINTELE ŞEDINŢEI ANDREI PARAŞCEAC

SECRETARUL C/M MARCEL BUŞAN

Anexa nr.1
la Decizia C/m nr. 13/11 din 30.09.2021

REGULAMENTUL

Centrului de informare şi servicii pentru cetăţeni

I. DISPOZIŢII GENERALE

1. Prezentul Regulament stabileşte forma organizatorico-juridică, funcţionarea, competenţa şi modul de organizare a Centrului de informare şi servicii pentru cetăţeni din municipiul Soroca (în continuare - Centrul).

2. Centrul este o structură specializată, subdiviziune în cadrul Primăriei municipiului Soroca , subordonată primarului şi consiliului municipal Soroca . Centrul nu are statut de persoană juridică.

3. Pentru exercitarea funcţiilor ce-i revin – realizarea şi facilitarea serviciilor prestate de primărie – Centrul conlucrează cu autorităţile publice desconcentrate, autorităţile publice locale şi întreprinderile de importanţă regională şi naţională.

4. În privinţa serviciilor şi actelor permisive ce ţin de activitatea de întreprinzător Centrul este creat în scopul realizării principiilor, criteriilor şi mecanismelor stabilite în Legea nr.160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activităţii de întreprinzător, Legea nr. 161/2011 privind implementarea ghişeului unic în desfăşurarea activităţii de întreprinzător. Centrul va servi drept ghişeu unic în sensul Legii nr.161/2011, în cazul actelor permisive unde primăria este autoritatea responsabilă de eliberare actului permisiv şi totodată recepţionare a solicitării primare pentru eliberarea actul permisiv dat.

II. OBIECTIVUL ŞI SARCINILE PRINCIPALE ALE CENTRULUI

5. Centrul are următoarele obiective de bază:

a) facilitarea şi eficientizarea procesului de interacţiune a cetăţenilor cu autoritatea publică şi a accesului cetăţenilor la registre publice şi informaţie de importanţă locală;

b) facilitarea şi eficientizarea procesului de prestare a serviciilor publice, obţinerea actelor permisive şi a documentelor confirmative, eliberate de APL;

c) eficientizarea activităţilor autorităţii publice locale, inclusiv prin dezvoltarea continuă a modalităţilor de colaborarea cu alte autorităţi implicate;

d) ridicarea nivelului de informare şi de participare a cetăţeanului la procesul de administrare publică;

6. Sarcinile principale ale Centrului sunt:

a) informarea şi consultarea cetăţenilor;

b) recepţionarea solicitărilor şi petiţiilor;

c) reprezentarea intereselor solicitanţilor în faţa altor autorităţi/entităţi, în limitele cadrului legal.

III. ATRIBUȚIILE ŞI DREPTURILE CENTRULUI

7. Centrul are următoarele atribuții:

a) acordă cetățenilor informație privind actele şi serviciile prestate de primărie, condițiile şi procedura aferentă;

b) informează/acordă asistență şi consultare în privința legislației aplicabile activității Primăriei;

c) recepționează şi examinează corectitudinea solicitărilor/cererilor pentru serviciile publice;

d) înregistrează şi monitorizează, în calitate de subdiviziune a primăriei, cererile, petițiile şi adresările cetățenilor;

e) să creeze şi să actualizeze în permanență baza informațională de date necesară consultărilor şi informării, în ceea ce ține legislația, serviciile prestate de autorități, activitatea acestora şi alte date necesare pentru îndeplinirea sarcinilor principale şi atingerea obiectivelor;

f) în limita atribuțiilor stabilite pentru primărie, să exercite alte funcții prevăzute de legislația în vigoare şi de prezentul Regulament.

8. Întru realizarea atribuțiilor ce-i revin, Centrul dispune de următoarele drepturi:

a) să solicite şi să primească de la instituțiile publice şi autoritățile administrației publice centrale şi locale informația şi suportul necesar pentru desfăşurarea activității sale;

b) să emită înscrisuri, acte şi documente, necesare pentru atingerea obiectivelor şi realizarea atribuțiilor stabilite în prezentul Regulament;

c) să primească asistență tehnică şi financiară de la instituții, autorități, organismele internaționale, de la donatorii externi şi interni;

d) să antreneze specialişti, experți, consultanți pentru serviciile necesare în atingerea obiectivelor stabilite la p.5 din prezentul Regulament;

e) să desfăşoare activitate editorială cu scopul publicării ghidurilor, rapoartelor şi altor materiale informaționale necesare pentru realizarea sarcinilor principale;

IV. ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII ŞI STRUCTURA CENTRULUI

9. Activitatea Centrului se desfăşoară în conformitate cu actualul Regulament şi Regulamentul de funcționare al Primăriei municipiului Soroca, aprobat prin Decizia Consiliului Municipal nr./__/ din /_____/ şi în conformitate cu programele sale de activitate.

10. Lucrătorii Centrului sunt angajați, concediați şi îşi desfăşoară activitatea în conformitate cu legislația muncii, legislația ce reglementează funcția publică şi statutul funcționarului public.

11. În cadrul Centrului îşi vor desfăşura activitatea şi atribuțiile aferente reprezentanți din cadrul primăriei, precum şi din alte autorități publice (desconcentrate) implicate în emiterea actelor şi prestarea serviciilor la care participă primăria sau de care este responsabilă primăria.

Din perspectivă organizațională, Centrul are următoarea structură, cu funcțiile aferente:

a) Administrator (primar);

b) Coordonator al Centrului;

c) Operatorii Centrului.

12. Centrul este condus de primar, care în calitate de administrator al Centrului şi are următoarele atribuţii:

a) conduce activitatea Centrului;

b) delimitează şi repartizează atribuţiile colaboratorilor Centrului;

c) încheie acorduri/contracte de colaborare, autorităţi sau instituţii ce vor activa în cadrul Centrului sau vor contribui la atingerea obiectivelor acestuia;

d) în raport cu funcţionarii şi angajaţii din cadrul primăriei angajează şi eliberează din funcţie colaboratorii Centrului, organizează atestarea şi instruirea acestora, precum şi aplică măsuri de stimulare şi sancţionare, în limita atribuţiilor acordate în calitate de primar;

e) acţionează în numele Centrului, reprezintă interesele Centrului în relaţiile cu autorităţile administraţiei publice, cu organismele internaţionale, precum şi cu persoanele juridice şi fizice;

f) administrează mijloacele financiare şi proprietatea Centrului în limitele drepturilor acordate de legislaţia în vigoare;

g) în limitele competenţei, emite dispoziţii şi dă indicaţii pentru colaboratorii Centrului;

h) soluţionează alte chestiuni ce ţin de activitatea Centrului.

13. Coordonatorul Centrului are următoarele atribuţii:

a) coordonează activitatea operatorilor privind prestarea serviciilor şi calitatea acestora;

b) monitorizează şi analizează activitatea Centrului în vederea atingerii obiectivelor prestabilite;

c) înaintează Administratorului(primarului) propuneri pentru modificarea şi perfecţionarea serviciilor prestate de Centru;

d) elaborează în temeiul informaţiilor primite de la operatori, raportul cu privire la activitatea Centrului.

14. Centrul poate fi reorganizat sau lichidat de către Consiliul municipal , la propunerea primarului.

15. Serviciile oferite de Primărie prin intermediul Centrului , cu stabilirea cuantumului plăţilor pentru acestea sunt stabilite în Nomenclatorul din anexa nr.2 la prezenta Decizie a Consiliului Municipal. Modul de implicare a Centrului în prestarea serviciului public şi/sau acordării actului permisiv de către autoritatea publică este reglementat de actele normative ale autorităţii publice locale şi legislaţia în vigoare.

V. PATRIMONIUL ŞI FINANŢAREA CENTRULUI

16. Asigurarea financiară a activităţii Centrului se efectuează de la bugetul local şi din fonduri extrabugetare obţinute din asistenţa donatorilor.

17. Patrimoniul Centrului este parte a patrimoniului Primăriei municipiului Soroca.

VI. FUNCȚIONAREA ȘI MODUL DE OPERARE A CENTRULUI

18. Activitatea zilnică a Centrului este asigurată prin intermediul operatorilor și coordonatorului. Operatorii au obligația de a fi prezenți în cadrul Centrului pentru a asigura funcționalitatea neîntreruptă a Centrului pe parcursul orarului de lucru aprobat prin Regulamentul primăriei.

19. Orarul de lucru al Centrului este identic cu orarul de lucru al primăriei, cu excepția pauzei de masă. La pauza de masă operatorii vor pleca pe rând de la 12:00 la 13:00 și, respectiv, de la 13:00 până la 14:00, asigurându-se astfel activitatea neîntreruptă a Centrului pe parcursul întregii zile de muncă.

20. Centrul este dotat în mod obligatoriu cu mobilier, utilaj, materiale informaționale și tehnică de calcul care vor permite și asigura accesul la:

- baza legislativă de nivel național și local;

- informația exhaustivă cu privire la condițiile, procedura și costurile serviciilor publice acordate de autoritatea publică locală precum și alte autorități publice;

- rețeaua internet;

- arhiva/registrele primăriei;

- sistem încasare a plăților pentru serviciile prestate;

- serviciile și actele publice acordate prin internet de către autoritățile publice centrale;

- altă informație de importanță sporită pentru regiune și republică.

21. Centrul, după caz, dezvoltă și menține servicii suplimentare cu scopul de a maximiza eficiența activității Centrului, așa ca:

- informare și interacțiune la distanță;

- solicitare la distanță (prin internet, telefon sau alte modalități de comunicare) a serviciilor prestate de Centru și de primărie;

- notificări la distanță (privind parcurgerea procedurii de obținere a unor servicii/acte permisive);

- alte servicii care se dovedesc a fi necesare și pot contribui la eficiența activității Centrului și a autorității publice locale.

22. Solicitarea serviciilor prestate de Centru este efectuată prin cerere în formă scrisă (tipizată). În cazul în care există cereri tipizate pentru unele servicii, acestea sunt puse la dispoziția solicitantului în formă electronică și/sau pe suport de hârtie.

Serviciile acordate de primărie prin intermediul Centrului și serviciile acordate de Centru sunt solicitate prin cereri distincte și, corespunzător, pot fi înregistrate și monitorizate distinct.

Cererea înaintată Centrului pentru serviciile prestate de acesta, dacă este cazul, se recepționează și înregistrează de operator în cadrul Centrului.

Cererea înaintată primăriei, pentru serviciile/actele permisive sau confirmative, prestate de aceasta prin intermediul Centrului este recepționată de operatorul Centrului însă, la decizia primarului, poate fi înregistrată de altă persoană responsabilă din cadrul primăriei.

Cererile pentru actele permisive, conform Legii nr.160/2011 și Legii nr.163/2010, se înregistrează imediat de funcționarul primăriei în registrul asigurat de primărie în acest sens în cadrul Centrului, conform procedurii și cerințelor stabilite de lege, indiferent cât de complet este dosarul.

23. La solicitarea informaţiei şi asistenţei din partea Centrului, operatorul are următoarele obligaţii:

- prestează în formă verbală informaţia solicitată (dacă acesta este cunoscută de operator şi nu necesită timp îndelungat pentru expunere);

- pune la dispoziţie materialele informative existente în cadrul Centrului;

În cazul în care informaţia solicitată, alta decât cea în privinţa actelor şi serviciilor publice acordate de autoritatea publică locală, este complexă şi necesită timp adiţional pentru a fi colectată/procesată Centrul poate acorda serviciu suplimentar de colectare, procesare şi oferire a informaţiei solicitate în timp util.

24. În cazul în care persoana intenţionează să solicite un serviciu/act acordat de primărie, operatorul are următoarele obligaţii:

- explică condiţiile primare şi indică solicitantului setul de documente care trebuie să însoţească cererea, după cum acestea sunt prevăzute de legislaţie, acordă solicitantului materialele informative existente în cadrul Centrului şi/sau indică sursele informaţionale pe care acesta le poate accesa;

- examinează preliminar setul de documente prezentat şi consultă solicitantul în privinţa plenitudinii şi corectitudinii acestuia;

- la solicitare, ajută persoana să completeze şi depună cererea;

- recepţionează şi înregistrează cererea depusă.

În cazul în care cererea a fost înaintată verbal, la distanţă (prin telefon, internet, fax sau alt mod pus la dispoziţie de Centru), operatorul completează cererea în numele solicitantului, iniţiază procedura stabilită la punctul 26 şi, la prezentarea ulterioară a solicitantului în incinta Centrului, îi prezintă cererea completată anterior pentru a fi datată şi semnată de solicitant.

25. După recepţionare şi înregistrarea solicitării operatorul notifică persoana responsabilă din cadrul primăriei şi transmite cererea cu pachetul de documente pentru examinare.

26. Dacă setul de documente, ce necesită a fi anexat la cerere, se dovedeşte a fi incomplet sau necorespunzător cerinţelor stabilite de legislaţie, operatorul, la solicitare, ajută persoana să întocmească cererile de rigoare şi să solicite aceste documente/acte de la autorităţile corespunzătoare.

27. În cazul în care o persoană intenţionează să depună o petiţie sau orice alt tip de adresare scrisă, ce nu se referă la procesul de solicitare a unui serviciu sau act permisiv/confirmativ pe care le eliberează de obicei autoritatea publică locală, operatorul:

- va prelua petiţia în cauză;

- va verifica în prealabil dacă aceasta întruneşte cerinţele primare stabilite de lege şi prezentul Regulament pentru ca aceasta să poată fi acceptată şi examinată;

- va atenţiona petiţionarul despre carenţele existente în petiţie, în cazul în care le constată, şi va ajuta petiţionarul să le înlăture, aşa încât petiţia să poată fi recepţionată şi procesată în modul cel mai eficient posibil;

- o va recepţiona şi înregistra recepţionarea petiţiei şi va informa persoana despre termenul şi procedura stabilită de lege cu privire la examinare petiţiei înaintate;

- va identifica autoritatea potrivită şi subdiviziunea corespunzătoare din cadrul acesteia, în special în cazul în care în petiţie nu este clar identificată

entitatea la care se adresează sau dacă atribuţiile entităţii selectate de petiţionar nu corespund fondului petiţie înaintate;

- va comunica petiţionarului despre soluţionarea petiţiei şi va trimite răspunsul oficial în modul convenit cu acesta.

În cazul în care se constată că fondul petiţiei nu ţine de competenţele autorităţii publice locale (sau nu doar de competenţele acesteia), atunci operatorul:

- va atenţiona petiţionarul despre acest fapt şi îl va informa că termenul de soluţionare a petiţiei (impus de lege) va începe să curgă de la recepţionare şi înregistrarea la autoritatea competentă şi nicidecum de la înregistrarea la Centru;

- va informa petiţionarul despre adresa autorităţii competente şi posibilitatea de a depune direct la această autoritate petiţia în cauză;

- la solicitarea petiţionarului, va transmite originalul petiţiei autorităţii competente, dacă există acord de cooperarea a Centrului cu autoritatea în cauză, va transmite petiţia în modul prevăzut de acest acord.

Răspunsul oficial la petiţie se remite petiţionarului conform prevederilor de la punctele 26 şi 27 din prezentul Regulament.

SECRETARUL C/M SOROCA MARCEL BUŞAN

Anexa nr.2
la Decizia C/m nr. 13/11 din 30.09.2021

Nomenclatorul serviciilor acordate de
Centrului de informare și servicii pentru cetățeni din cadrul Primăriei municipiului Soroca

Nr.	Serviciul	Taxa
	I. Acte și proceduri permisive	
1.	Notificarea unității de comerț și prestări servicii	100 lei
2.	Acordarea certificatului de urbanism pentru proiectare	100 lei
	II. Acte confirmative, extrase și documente oficiale	
3.	Certificat privind lipsa datoriilor în bugetul local	5 lei
	III. Servicii de informare și asistență, alte servicii	
4.	Recepționarea și distribuirea petițiilor, cererilor oficiale	Gratis
5.	Informarea si consultare primară privind condiții și procedura pentru a obține acte permisive/servicii publice	Gratis
6.	Asistență la întocmirea și depunerea cererii/solicitării pentru serviciu public și/sau act permisiv	Gratis
7.	Acordarea suportului pentru serviciile stomatologice gratuite pentru unele categorii de pensionari	Gratis

SECRETARUL C/M SOROCA MARCEL BUȘAN