



**DECIZIE nr. 2/6
din 31.03.2023**

**Cu privire la instituirea Ghișeului Unic de Informare
și Prestări Servicii în cadrul Primăriei Municipiului Ungheni**

Având în vedere principiul stabilit la art. 3 lit. i) din Legea nr. 435 din 28.12.2006 privind descentralizarea administrativă;

Luând în considerare prevederile art. 14 alin. (2) lit. l) și m), precum și art. 73 din Legea nr. 436 din 28.12.2006 privind administrația publică locală, cu modificările și completările ulterioare,

În temeiul Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr. 753 din 14.06.2016 *pentru aprobarea Conceptului mecanismului de gestionare și eliberare a actelor permissive și a Planului de acțiuni privind implementarea soluțiilor de ghișeu unic*, Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr. 208 din 31.03.1995 *pentru aprobarea Instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor fizice și juridice, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova*, Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr. 115 din 28.02.1996 *pentru aprobarea Instrucțiunilor cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat în organele administrației publice locale ale Republicii Moldova*, Deciziei Consiliului Municipal Ungheni nr. 5/8 din 26.08.2021 *„Cu privire la cofinanțarea creării Ghișeului Unic în cadrul Primăriei Municipiului Ungheni”*;

În vederea implementării conceptului de Ghișeu Unic, care este un instrument eficient pentru creșterea calității serviciilor publice prestate cetățenilor și a creării noilor servicii publice electronice, urmărindu-se prestarea serviciilor de către APL în mod calitativ și rapid,

Consiliul Municipal Ungheni,

DECIDE:

1. Se instituie Ghișeului Unic de Informare și Prestări Servicii în cadrul Primăriei Municipiului Ungheni.

2. Se aprobă Regulamentul Ghișeului Unic de Informare și Prestări Servicii . (Anexa nr. 1).

3. Se aprobă organigrama Ghișeului Unic de Informare și Prestări Servicii. (Anexa nr. 2)

4. Se aprobă *Manualul Operațional al Ghișeului Unic de Informare și Prestări Servicii în cadrul Primăriei Municipiului Ungheni* . (Anexa nr. 3)

5. Primarul mun. Ungheni, dl Alexandru AMBROS:

a) va aproba lista serviciilor care urmează a fi prestate de Municipiului Ungheni prin intermediul Ghișeului Unic de Informare și Prestări Servicii, precum și inițierea și/sau sistarea prestării acestor servicii și numărul de operatori necesari;

b) va emite dispozițiile necesare pentru aprobarea procedurilor de interacțiune cu solicitanții și a modalităților de prestare a serviciilor publice în cadrul Ghișeului Unic de Informare și Prestări Servicii, precum și fișele de post ale coordonatorului și ale operatorilor, care vor activa în cadrul Ghișeului Unic.

6. În caz de survenire a modificărilor de rigoare în organigrama și statele de personal ale Primăriei Municipiului Ungheni odată cu crearea Ghișeului Unic de Informare și Prestări Servicii, Primarul va prezenta pentru aprobare modificările necesare la organigramă și statele de personal.

7. Acoperirea financiară pentru funcționarea Ghișeului Unic de Informare și Prestări Servicii se va efectua din contul și în limita alocațiilor, aprobate în bugetul local pentru anul bugetar respectiv și a surselor partenerilor de dezvoltare, donatori, după caz.

8. Controlul asupra executării prezentei decizii se pune în seama primarului municipiului Ungheni, dlui Alexandru AMBROS.

Președintele ședinței



Secretarul
Consiliului Municipal



Iulia PANCU



Tudor GAVRILIUC

Regulamentul Ghișeului Unic de Informare și Prestări Servicii

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Presentul Regulament stabilește modul de organizare și funcționare a Ghișeului Unic de Informare și Prestări Servicii din municipiul Ungheni (în continuare – Ghișeu Unic).
2. Ghișeul Unic este o structură specializată, constituită în cadrul Primăriei Municipiului Ungheni și subordonată Primarului municipiului Ungheni. Ghișeul Unic nu are statut de persoană juridică.
3. Ghișeul unic are sediul în municipiul Ungheni, str. Națională 7, în incinta clădirii administrative a Primăriei Municipiului Ungheni, la parter.
4. Pentru exercitarea obiectivelor și sarcinilor Ghișeului Unic, Primăria Municipiului Ungheni interacționează și conlucrează cu autoritățile publice desconcentrate, autoritățile publice locale și entitățile juridice de importanță regională și națională.

II. OBIECTIVELE ȘI SARCINILE PRINCIPALE ALE GHIȘEULUI UNIC

5. Obiectivele Ghișeului Unic includ:

- a) eficientizarea procesului de interacțiune a cetățenilor cu autoritatea publică locală;
- b) eficientizarea procesului de prestare a serviciilor publice și obținere a actelor permise;
- c) eficientizarea activităților autorității publice locale, inclusiv prin dezvoltarea continuă a modalităților de colaborare cu alte autorități implicate;
- d) creșterea nivelului de informare și participare a cetățeanului la procesul de administrare publică.

6. Sarcinile principale ale Ghișeului Unic prevăd:

- a) eliberarea actelor permise sau altor acte emise de autoritatea publică locală, în limitele competențelor sale funcționale;
- b) informarea și consultarea cetățenilor;
- c) recepționarea și distribuirea solicitărilor și petițiilor;
- d) reprezentarea intereselor solicitanților în fața altor autorități/entități;
- e) menținerea și perfecționarea constantă a relațiilor între alte autorități/entități implicate în serviciile acordate de autoritatea publică locală;
- f) evidența și analiza primară a serviciilor prestate, a actelor permise și confirmative acordate de autoritatea publică locală.

III. ATRIBUȚIILE ȘI DREPTURILE AUTORITĂȚII EXECUTIVE A CONSILIULUI MUNICIPAL UNGHENI ÎN CADRUL GHIȘEULUI UNIC

7. Primăria Municipiului Ungheni, în persoana Primarului are următoarele atribuții:

- a) să acorde cetățenilor informații privind actele și serviciile prestate de primărie și de alte autorități publice, condițiile și procedurile aferente;
- b) să acorde asistență și consultanță în privința legislației aplicabile activității primăriei și altor autorități publice, precum și consultanță primară solicitanților pentru ca să poată beneficia în mod cât mai complet și eficient de serviciile publice;
- c) să elibereze acte permissive, certificate confirmative sau alte acte conform atribuțiilor stabilite de legislație;
- d) să acorde informații necesare autorităților publice și altor entități implicate în procesul de prestare a serviciilor publice și/sau acordării actelor permissive;
- e) în limita atribuțiilor stabilite pentru primărie, să exercite alte funcții prevăzute de legislația în vigoare și de prezentul Regulament.

8. Întru realizarea atribuțiilor ce-i revin, Primăria Municipiului Ungheni, în persoana Primarului dispune de următoarele drepturi:

- a) să solicite și să primească de la instituțiile publice și autoritățile administrației publice centrale și locale informația și suportul necesar pentru inițierea activității sale;
- b) să emită înscrisuri, acte și documente necesare pentru atingerea obiectivelor și realizarea atribuțiilor stabilite în prezentul Regulament;
- c) să primească asistență tehnică de la instituții, autorități, organisme internaționale, parteneri de dezvoltare;
- d) să angajeze specialiști, experți, consultanți pentru serviciile necesare în atingerea obiectivelor stabilite la Capitolul II din prezentul Regulament;
- e) să beneficieze de alte drepturi aferente primăriei în limitele stabilite de legislație.

IV. ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII ȘI STRUCTURA GHIȘEI UNIC

9. Activitatea Ghișei Unic este organizată de Primăria Municipiului Ungheni și se desfășoară în conformitate cu prezentul Regulament și în conformitate cu programele sale de activitate.

10. Personalul Ghișei Unic, este angajat, concediat și își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația muncii, actele normative ale autorității publice locale.

11. În cadrul Ghișei Unic își pot desfășura activitatea și atribuțiile aferente reprezentanți din cadrul altor entități cu care colaborează primăria, precum și din alte autorități publice inclusiv cele desconcentrate, implicate în emiterea actelor și prestarea serviciilor la care participă primăria sau de care este responsabilă primăria.

12. Activitatea Ghișei Unic este administrată de Primar, care:

- a) delimitează atribuțiile și repartizează sarcinile operatorilor Ghișei Unic și altor funcționari implicați în activități conexe;
- b) încheie și reziliază contracte și acorduri de colaborare cu alte organizații, autorități sau instituții în scopul atingerii obiectivelor Ghișei Unic;
- c) organizează, la necesitate, atestarea și instruirea operatorilor Ghișei Unic și altor funcționari implicați în activități conexe;
- d) în limitele competențelor, emite dispoziții și dă indicații funcționarilor implicați în activitatea Ghișei Unic;
- e) soluționează alte chestiuni ce țin de activitatea Ghișei Unic.

13. Din perspectivă organizațională, Ghișeul Unic are următoarea structură, cu funcțiile aferente:

- a) Administrator (Primar);
- b) Coordonator al Ghișeului Unic, responsabil pentru coordonarea activității operatorilor, pentru prestarea serviciilor și calitatea acestora;
- c) Operatorii Ghișeului.

14. Ghișeul Unic poate fi reorganizat sau lichidat de către Consiliul Municipal, la propunerea Primarului.

15. Modul de funcționare a Ghișeului Unic în prestarea serviciilor publice și/sau eliberării de acte permissive de către autoritatea publică este reglementat de actele normative ale autorității publice locale emise în temeiul drepturilor și atribuțiilor stabilite de legislația în vigoare.

V. FINANȚAREA GHISEULUI UNIC

16. Asigurarea financiară a activității Ghișeului Unic se efectuează de la bugetul local, din fonduri extrabugetare obținute și din asistența donatorilor.

VI. FUNCȚIONAREA ȘI MODUL DE OPERARE A GHISEULUI UNIC

17. Activitatea zilnică a Ghișeului Unic este asigurată prin intermediul operatorilor și coordonatorului. Operatorii au obligația de a fi prezenți în cadrul Ghișeului Unic pentru a asigura funcționalitatea neîntreruptă a acestuia pe parcursul orarului de lucru de la orele 8.00 – 17.00. În cazul implementării unei soluții de tehnologie informațională (în continuare Platformă IT), serviciile automatizate (care nu implică factorul uman) vor putea fi prestate fără o limitare de program.

18. Orarul de lucru al Ghișeului Unic este identic cu orarul de lucru al primăriei.

19. Primarul și coordonatorul Ghișeului Unic sunt obligați să întreprindă măsurile ce se impun pentru asigurarea atingerii obiectivelor și sarcinilor Ghișeului Unic, inclusiv prin dotarea tehnică corespunzătoare a Ghișeului Unic și utilizarea în incinta amplasării acestuia a oricăror mijloace de informare, înregistrare și procesare a informației necesare pentru a facilita la maxim procesul de informare a cetățenilor și de beneficiere de servicii publice acordate de primărie și de alte autorități publice.

20. Ghișeul Unic este dotat cu mobilier, utilaj, materiale informaționale și tehnică de calcul care permit și asigură accesul la:

- a) informația exhaustivă cu privire la condițiile, procedura și costurile serviciilor publice acordate de autoritatea publică locală precum și alte autorități publice;
- b) serviciile și actele publice acordate prin internet de către autoritățile publice centrale;
- c) altă informație relevantă prestării serviciilor publice în limitele competențelor APL.

21. În cadrul Ghișeului Unic, pot fi dezvoltate soluții de tehnologii informaționale (Platformă IT), sau utilizate mijloacele electronice existente, care să contribuie la prestarea serviciilor cu o eficiență maximă precum ar fi:

- a) informare și interacțiune la distanță;

- b) solicitare la distanță (prin internet, telefon sau alte modalități de comunicare) a serviciilor prestate prin intermediul Ghișeului Unic și de primărie;
- c) notificări la distanță (privind parcurgerea procedurii de obținere a serviciilor solicitate);
- d) alte servicii care se dovedesc a fi necesare și pot contribui la eficientizarea activității Ghișeului Unic.

22. Solicitarea serviciilor (actelor permissive sau altora similare), modul de prelucrare a solicitării și emiterea actului final (obținerea serviciului) acoperite de sisteme informaționale altele decât Platforma IT a Ghișeului Unic este efectuată în modul stabilit de legislația aplicabilă. În astfel de cazuri Ghișeul Unic poate fi utilizat ca instrument suplimentar în vederea asigurării scopurilor și funcțiilor acestuia.

23. Recepționarea cererii privind solicitarea serviciilor prestate prin intermediul Ghișeului Unic este confirmată prin atribuirea unui număr unic de identificare prin intermediul registrelor ținute fizic sau prin intermediul Platformei IT. La instalarea Platformei IT de funcționare a Ghișeului Unic, aceasta poate fi utilizată pentru evidența tuturor cererilor/solicitărilor de prestare a serviciilor acordate de primărie. În cazul implementării Platformei IT cu funcția de înregistrare a documentelor de intrare și ieșire, și/sau alte documente, cu generarea automată a numerelor documentelor, în evidența documentelor se va da prioritate registrelor electronice, ca sursa primară de evidență a registrelor documentelor din cadrul primăriei mun. Ungheni.

24. Serviciile APL pot fi solicitate prin cerere în formă scrisă (tipizată sau liberă) depusă fizic la sediul Ghișeului Unic, sau la distanță prin intermediul mijloacelor electronice de comunicare. Cererile tipizate vor fi puse la dispoziția solicitantului în formă electronică, inclusiv prin plasarea acestora pe pagina web a primăriei, sau pe suport de hârtie la sediul Ghișeului Unic.

25. În cazul în care solicitantul nu deține întregul set de documente, care conform prevederilor normative necesită a fi anexate la cerere, operatorul Ghișeului Unic va refuza recepționarea și înregistrarea cererii, cu excepția cazurilor când legislația prevede posibilitatea acceptării cererii cu dosar incomplet. Operatorul Ghișeului Unic va informa solicitantul privind actele lipsă și procedura de prezentare ulterioară a acestora.

26. La solicitarea informației și asistenței din partea solicitantului, operatorul Ghișeului Unic are următoarele obligații:

- a) prestează în formă verbală informația solicitată (dacă aceasta este cunoscută de operator și nu necesită timp îndelungat pentru expunere);
- b) pune la dispoziție materialele informative existente în cadrul Ghișeului Unic;
- c) acordă accesul la tehnica și utilajele existente, prin intermediul cărora persoana ar putea obține informația solicitată;
- d) acordă asistență solicitantului în vederea utilizării tehnicii și utilajelor puse la dispoziție;
- e) verifică identitatea persoanei (solicitantului) sau a persoanei împuternicite de solicitant, în cazurile prevăzute de lege.

27. În cazul în care informația solicitată, alta decât cea în privința actelor și serviciilor publice acordate de autoritatea publică locală, este complexă și necesită timp adițional pentru a fi colectată/procesată, operatorul Ghișeului Unic poate acorda servicii suplimentare de colectare, procesare și oferire a informației solicitate în timp util.

28. În cazul solicitării unui serviciu acordat de primărie, operatorul are următoarele obligații:

- a) explică condițiile primare și indică solicitantului setul de documente care trebuie să însoțească cererea, după cum acestea sunt prevăzute de legislație, acordă solicitantului materialele informative existente în cadrul Ghișeului Unic și/sau indică sursele informaționale unde această informație poate fi accesată;

- b) examinează preliminar setul de documente prezentat și consultă solicitantul în privința plenitudinii și corectitudinii acestuia;
- c) asistă solicitantul la completarea și depunerea cererii;
- d) recepționează și înregistrează cererea depusă.

29. Solicitantul poate să solicite depunerea unei cereri la distanță (prin Internet, fax sau alt mod prevăzut de Ghișeul Unic). În astfel de cazuri operatorul va completa cererea în numele solicitantului și va iniția procedura stabilită în punctul 24 din prezentul Regulament, la prezentarea ulterioară a solicitantului în incinta Ghișeului Unic.

30. La recepționarea cererii de către operatorul Ghișeului Unic, solicitantul este informat cu privire la termenul limită de examinare a acesteia, precum și despre modul de notificare a solicitantului referitor la decizia luată, cu indicarea datei de prezentare pentru ridicarea actelor permise/certificatelor solicitate.

31. După recepționare și înregistrarea cererii/solicitării, operatorul notifică persoana responsabilă din cadrul primăriei și transmite cererea cu pachetul de documente (fizic sau prin intermediul Platformei IT) pentru examinare.

32. În cazul în care în procesul de examinare și eliberare a actului solicitat participă mai multe autorități publice/entități, operatorul va efectua notificarea acestor entități și va transmite pachetul de documente în modul în care a fost stabilit de actele normative, sau de actele de cooperare între autoritatea publică locală și entitățile/autoritățile publice în cauză. Corespunzător, operatorul va recepționa de la autoritățile/entitățile implicate în procedura de examinare orice notificări și documente aferente procesului de examinare a cererii pentru a fi transmise specialistului din primărie sau, după caz, solicitantului.

33. După examinarea cererii și emiterea actului solicitat, operatorul va fi notificat în privința faptului finalizării procesului de examinare a cererii și îi va fi transmis actul pentru eliberare către solicitant.

34. La prezentarea solicitantului (sau reprezentantului legal al acestuia) în incinta Ghișeului Unic, operatorul va înmâna actul solicitat și va înregistra eliberarea actului respectiv.

Dacă solicitantul a cerut în prealabil livrarea actului solicitat prin serviciul poștal sau în alt mod propus de Ghișeul Unic, atunci operatorul va asigura transmiterea corespunzătoare a actului solicitat cu înregistrarea transmiterii actului pentru livrare. Cheltuielile aferente serviciilor de curierat, cad în sarcina solicitantului.

35. În cazul în care o persoană intenționează să depună o solicitare (cerere, petiție, etc.) sau orice alt tip de adresare scrisă, ce nu se referă la un serviciu sau act permisiv/confirmativ din competența primăriei, operatorul Ghișeului unic va acorda asistență și suport informațional solicitantului și îl va redirecționa după competențe.

Președintele sedinței



Secretarul
Consiliului Municipal

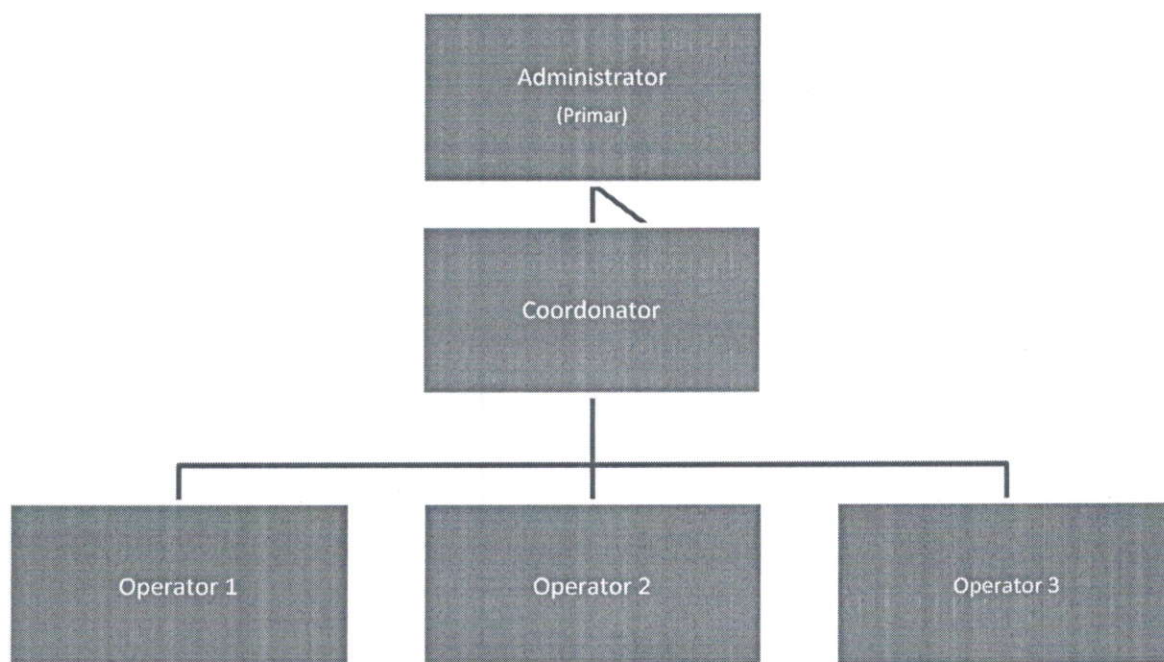


Iulia PANCU



Tudor GAVRILIUC

Organigrama Ghișeului Unic de Informare și Prestări Servicii din municipiul Ungheni



Președintele sedinței



Secretarul
Consiliului Municipal

Iulia PANCU

Tudor GAVRILIUC