



DECIZIE nr. proiect

Din _____ 2024

**Cu privire la instituirea Centrului de
Informare și Servicii pentru Cetățeni în cadrul Primăriei or. Florești**

În vederea prestării serviciilor de către APL în mod calitativ și operativ; în temeiul cu art.3 lit. i) din Legea nr. 435/2006 privind descentralizarea administrativă; art.14 alin. (2) lit. 1), m) și art.73 din Legea nr.436/2006 privind administrația publică locală; Legea nr.161/2011 privind implementarea ghișeului unic în desfășurarea activității de întreprinzător; Hotărârea Guvernului nr.753/2016 pentru aprobarea Conceptului mecanismului de gestionare și eliberare a actelor permise și a Planului de acțiuni privind implementarea soluțiilor de ghișeu unic; Hotărârea Guvernului nr. 208/1995 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, având în vedere suportul financiar oferit de Agenția Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională în baza contractului de grant, Consiliul orășenesc Florești **DECIDE:**

1. Se instituie Centrul de Informare și Servicii pentru Cetățeni în cadrul Primăriei or. Florești.
2. Se aprobă Regulamentul de organizare și funcționare a Centrului de Informare și Servicii pentru Cetățeni în cadrul Primăriei or. Florești. (*anexa nr. 1*).
3. Se aprobă structura, organigrama, efectivul-limită și schema de salarizare a personalului Centrului de Informare și Servicii pentru Cetățeni în cadrul Primăriei or. Florești. (*anexa nr. 2 și anexa nr.3*).
4. Acoperirea cheltuielilor pentru funcționarea Centrului de Informare și Servicii pentru Cetățeni în cadrul Primăriei or. Florești vor fi asigurate din bugetul orășenesc , *cu suportul financiar oferit de Agenția Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională în baza contractului de grant pentru dotarea acestuia*.
5. Controlul executării prezentei decizii se pune în sarcină primarului orașului.

Președintele ședinței

**Contrasemnat:
Secretara Consiliului orășenesc**

Angela FURDUI

REGULAMENTUL
de organizare și funcționare a
Centrului de Informare și Servicii pentru Cetățeni în cadrul Primăriei or. Florești.

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament stabilește forma organizatorico-juridică, funcționarea, competența și modul de organizare a Centrului de Informare și Servicii pentru Cetățeni în cadrul Primăriei or. Florești. (în continuare - Centru).

2. Centrul este o structură specializată, subdiviziune în cadrul Primăriei or. Florești, subordonată primarului. Centrul nu are statut de persoană juridică.

3. Pentru exercitarea funcțiilor ce-i revin – realizarea și facilitarea serviciilor prestate de primărie – Centrul conlucrează cu autoritățile publice desconcentrate, autoritățile publice locale și întreprinderile de importanță regională și națională.

4. În privința serviciilor și actelor permissive ce țin de activitatea de întreprinzător, Centrul este creat în scopul realizării principiilor, criteriilor și mecanismelor stabilite în Legea nr.160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător, Legea nr.161/2011 privind implementarea ghișeului unic în desfășurarea activității de întreprinzător. Centrul va servi drept ghișeu unic în sensul Legii nr.161/2011, în cazul actelor permissive unde primăria este autoritatea responsabilă de eliberare actului permisiv și totodată recepționare a solicitării primare pentru eliberarea actul permisiv dat.

II. OBIECTIVUL ȘI SARCINILE PRINCIPALE ALE CENTRULUI

5. Centrul are următoarele obiective de bază:

a) facilitarea și eficientizarea procesului de interacțiune a cetățenilor cu autoritatea publică și a accesului cetățenilor la registre publice și informație de importanță locală;

b) facilitarea și eficientizarea procesului de prestare a serviciilor publice, obținerea actelor permissive și a documentelor confirmative, eliberate de APL;

c) eficientizarea activităților autorității publice locale, inclusiv prin dezvoltarea continuă a modalităților de colaborarea cu alte autorități implicate;

d) ridicarea nivelului de informare și de participare a cetățeanului la procesul de administrare publică;

6. Sarcinile principale ale Centrului sunt:

a) informarea și consultarea cetățenilor;

b) recepționarea solicitărilor și petițiilor;

c) reprezentarea intereselor solicitanților în fața altor autorități/entități, în limitele cadrului legal.

III. ATRIBUȚIILE ȘI DREPTURILE Centrului

7. Centrul are următoarele atribuții:

- a) acordă cetățenilor informație privind actele și serviciile prestate de primărie, condițiile și procedura aferentă;
- b) informează/acordă asistență și consultare în privința legislației aplicabile activității Primăriei;
- c) recepționează și examinează corectitudinea solicitărilor/cererilor pentru serviciile publice;
- d) înregistrează și monitorizează, în calitate de subdiviziune a primăriei, cererile, petițiile și adresările cetățenilor;
- e) să creeze și să actualizeze în permanență baza informațională de date necesară consultărilor și informării, în ceea ce ține legislația, serviciile prestate de autorități, activitatea acestora și alte date necesare pentru îndeplinirea sarcinilor principale și atingerea obiectivelor;
- f) 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, Centrul 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 desfășurarea activității sale;
- b) să emită înscrișuri, acte și documente, necesare pentru atingerea obiectivelor și realizarea atribuțiilor stabilite în prezentul Regulament;
- c) să primească asistență tehnică și financiară de la instituții, autorități, organismele internaționale, de la donatorii externi și interni;
- d) să antreneze specialiști, experți, consultanți pentru serviciile necesare în atingerea obiectivelor stabilite la p.5 din prezentul Regulament;
- e) să desfășoare activitate editorială cu scopul publicării ghidurilor, rapoartelor și altor materiale informaționale necesare pentru realizarea sarcinilor principale;

IV. ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII ȘI STRUCTURA CENTRULUI

9. Activitatea Centrului se desfășoară în conformitate cu prezentul Regulament și Regulamentul intern de funcționare al Primăriei or. Florești, aprobat prin Decizia Consiliului orașenesc nr.01/02 din 26.01.2021 și în conformitate cu programele sale de activitate.

10. Lucrătorii Centrului sunt angajați, concediați și își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația muncii.

11. În cadrul Centrului își vor desfășura activitatea și atribuțiile aferente reprezentanți din cadrul primăriei, precum și din alte autorități publice (desconcentrate) implicate în emiterea actelor și 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) Analist (coordonatorul Centrului);
- c) Operator.

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

- a) aprobă Nomenclatorul serviciilor acordate de Centru;
- b) conduce activitatea Centrului;
- c) delimitează și repartizează atribuțiile colaboratorilor Centrului;
- d) încheie acorduri/contracte de colaborare cu autorități sau instituții ce vor activa în cadrul Centrului sau vor contribui la atingerea obiectivelor acestuia;
- e) angajează, eliberează din funcție colaboratorii Centrului, organizează atestarea și instruirea acestora, precum și aplică măsuri de stimulare și sancționare, în limita atribuțiilor acordate în calitate de primar;
- f) acționează în numele Centrului, reprezintă interesele Centrului în relațiile cu autoritățile administrației publice, cu organismele internaționale, precum și cu persoanele juridice și fizice;
- g) administrează mijloacele financiare și proprietatea Centrului în limitele drepturilor acordate de legislația în vigoare;
- h) în limitele competenței, emite dispoziții și dă indicații pentru colaboratorii Centrului;
- i) soluționează alte chestiuni ce țin de activitatea Centrului.

13. Analistul Centrului are următoarele atribuții:

- a) coordonează activitatea operatorului privind prestarea serviciilor și calitatea acestora;
- b) monitorizează și analizează activitatea Centrului în vederea atingerii obiectivelor prestabilite;
- c) înaintează Administratorului(primarului) propuneri pentru modificarea și perfecționarea serviciilor prestate de Centru;
- d) elaborează în temeiul informațiilor primite de la operator, raportul cu privire la activitatea Centrului.

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

15. Serviciile oferite de Primărie prin intermediul Centrului, cu stabilirea cuantumului plăților pentru acestea vor fi stabilite prin dispoziția primarului. Modul de implicare a Centrului în prestarea serviciului public și/sau acordării actului permisiv de către autoritatea publică este reglementat de actele normative ale autorității publice locale și legislația în vigoare.

V. PATRIMONIUL ȘI FINANȚAREA CENTRULUI

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

17. Patrimoniul Centrului este parte a patrimoniului Primăriei orașului Florești.

VI. FUNCȚIONAREA ȘI MODUL DE OPERARE A Centrului

18. Activitatea zilnică a Centrului este asigurată prin intermediul operatorului și analistului, care au obligația de a fi prezenți în cadrul Centrului pentru a asigura funcționalitatea neîntreruptă 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 angajații Centrului 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 permissive);
- 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 permise 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 permise, 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 informației și asistenței din partea Centrului, operatorul are următoarele obligații:

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

- pune la dispoziție materialele informative existente în cadrul Centrului;

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 Centrul poate acorda serviciu suplimentar de colectare, procesare și oferire a informației solicitate în timp util.

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

- 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 Centrului și/sau indică sursele informaționale pe care acesta le poate accesa;

- examinează preliminar setul de documente prezentat și consultă solicitantul în privința plenitudinii și corectitudinii acestuia;

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

- recepționează și înregistrează cererea depusă.

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

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

26. Dacă setul de documente, ce necesită a fi anexat la cerere, se dovedește a fi incomplet sau necorespunzător cerințelor stabilite de legislație, operatorul, la solicitare, ajută persoana să întocmească cererile de rigoare și să solicite aceste documente/acte de la autoritățile corespunzătoare.

27. În cazul în care o persoană intenționează să depună o petiție 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 petiția în cauză;

- va verifica în prealabil dacă aceasta întrunește cerințele primare stabilite de lege și prezentul Regulament pentru ca aceasta să poată fi acceptată și examinată;

- va atenționa petiționarul despre carențele existente în petiție, în cazul în care le constată, și va ajuta petiționarul să le înlăture, așa încât petiția să poată fi recepționată și procesată în modul cel mai eficient posibil;

- o va recepționa și înregistra recepționarea petiției și va informa persoana despre termenul și procedura stabilită de lege cu privire la examinarea petiției înaintate;

- va identifica autoritatea potrivită și subdiviziunea corespunzătoare din cadrul acesteia, în special în cazul în care în petiție nu este clar identificată entitatea la care se adresează sau dacă atribuțiile entității selectate de petiționar nu corespund fondului petiției înaintate;

- va comunica petiționarului despre soluționarea petiției și va trimite răspunsul oficial în modul convenit cu acesta.

În cazul în care se constată că fondul petiției nu ține de competențele autorității publice locale (sau nu doar de competențele acesteia), atunci operatorul:

- va atenționa petiționarul despre acest fapt și îl va informa că termenul de soluționare a petiției (împus de lege) va începe să curgă de la recepționare și înregistrarea la autoritatea competentă și nicidecum de la înregistrarea la Centru;

- va informa petiționarul despre adresa autorității competente și posibilitatea de a depune direct la această autoritate petiția în cauză;

- la solicitarea petiționarului, va transmite originalul petiției autorității competente, dacă există acord de cooperarea a Centrului cu autoritatea în cauză, va transmite petiția în modul prevăzut de acest acord.

Răspunsul oficial la petiție se remite petiționarului conform prevederilor de la punctele 26 și 27 din prezentul Regulament.

Secretara Consiliului orășenesc Florești, Angela FURDU

**Structura și efectivul-limită ale Centrului
de Informare și Servicii pentru Cetățeni în cadrul Primăriei or. Florești**

Nr.d/ o	Denumirea funcției publice/postului	Cod		Numărul de unități	Categoria funcției publice/postu lui
		ocupație	funcție		
1.	Analist	251102	H6062	1	„fe”
2.	Operator/operatoare introducere, validare și prelucrare date	413202	H6142	1	„fe”
Total: 2 unități „fe” – 2					

Secretara Consiliului orășenesc Florești

Angela FURDUI

1.	Denumirea autorului sau după caz a participanților la elaborarea proiectului
	<i>Primăria or. Florești, primar. Gangan Iurie</i>
2.	Condițiile ce au impus elaborarea proiectului de act normativ și finalitățile urmărite
	<p>Finalitățile urmărite:</p> <ul style="list-style-type: none"> -introducerea în structura Primăriei or. Florești a Centrului de informare și prestări servicii pentru cetățeni în cadrul Primăriei or. Florești; - aprobarea bazei normative pentru asigurarea activității Centrului de informare și prestări servicii pentru cetățeni în cadrul Primăriei or. Florești - eficientizarea procesului de prestare a serviciilor de informare și prestare servicii; - evidența și analiza serviciilor prestate, a actelor permissive și confirmative acordate de APL, ect.
3.	Descrierea gradului de compatibilitate pentru proiectele care au scop armonizarea legislației naționale cu legislația UE
	<i>Nu este necesar</i>
4.	Principalele prevederi ale proiectului
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se instituie Centrul de informare și prestări servicii pentru cetățeni în cadrul Primăriei or. Florești 2. Se aproba Regulamentul de activitatea a Centrului de informare și prestări servicii pentru cetățeni în cadrul Primăriei or. Florești (anexa nr. 1). 3. Se aprobă structura, organigrama și efectivul-limită ale Centrului de informare și prestări servicii pentru cetățeni în cadrul Primăriei or. Florești (anexa nr. 2 și anexa nr.3)
5.	Fundamentarea economico-financiară
	<i>Acoperirea cheltuielilor pentru funcționarea Centrului de informare și prestări servicii pentru cetățeni în cadrul Primăriei or. Florești vor fi asigurate din bugetul orășenesc aprobat</i>
6.	Modul de incorporare a actului în cadrul normativ în vigoare
	<p><i>Corespunde prevederilor din legislația în vigoare</i></p> <p><i>Proiectul de decizie a fost întocmit în temeiul art.3 lit. i) din Legea nr. 435/2006 privind descentralizarea administrativă; art.14 alin. (2) lit. l), m) și art.73 din Legea nr.436/2006 privind administrația publică locală; Hotărârea Guvernului nr. 753/2016 pentru aprobarea Conceptului mecanismului de gestionare și eliberare a actelor permissive și a Planului de acțiuni privind implementarea soluțiilor de ghișeu unic; Hotărârea Guvernului nr. 208/1995 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</i></p>
	<p><i>, anunțul despre inițierea proiectului de decizie se publică pe site-ul oficial al Primăriei or. Florești www.primariafloresti.md inclusiv se transmite pentru consultare și altor părți cointeresate din or. Florești. Recomandările părților coninteresate, cu privire la elaborarea prezentului proiect de decizi, pot fi expediate în adresa Primăriei or. Florești:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Direct la sediul Primăriei, str. Ștefan cel Mare și Sfânt 30A, or. Florești.</i> <i>2. Pe poșta electronică primariafloresti8@gmail.com.</i>

8	Constatările expertizei anticorupție
	-
9.	Constatările expertizei de compatibilitate
	-
10	Constatările expertizei juridice
	-

