

**REGULAMENTUL
Centrului de informare și servicii pentru cetățeni**

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Presentul Regulament stabilește forma organizatorico-juridică, funcționarea, competența și modul de organizare a Centrului de informare și servicii pentru cetățeni din orașul Nisporeni (în continuare - Centrul).

2. Centrul este o structură specializată, subdiviziune în cadrul primăriei Orașului Nisporeni, subordonată primarului și Consiliului Oraşenesc Nisporeni. Centrul nu are statut de persoană juridică.

3. Pentru exercitarea funcțiilor ce-i revin – realizarea și facilitarea serviciilor prestate de Primaria orașului Nisporeni – 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 și regională;

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

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 și distribuirea solicitărilor și petițiilor;

c) reprezentarea intereselor solicitanților în fața altor autorități/entități;

d) menținerea și perfecționarea constantă a legăturilor între alte autorități/entități implicate în serviciile acordate de autoritatea publică locală;

e) evidența și analiza primară a serviciilor prestate, actelor permissive și confirmative acordate de autoritatea publică locală.

III. ATRIBUȚIILE ȘI DREPTURILE CENTRULUI

7. Centrul are următoarele atribuții:

- a) să acorde cetățenilor informație privind actele și serviciile prestate de primărie și de alte autorități publice, condițiile și procedura aferentă;
- b) să acorde asistență și consultare 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 recepționeze și examineze corectitudinea solicitărilor/cererilor pentru serviciile publice și acte permissive;
- d) să recepționeze și, după caz, să redirectioneze petițiile, reclamațiile și sugestiile din partea cetățenilor autoritățile publice locale și centrale (desconcentrate);
- e) să mențină și dezvolte infrastructura necesară pentru acordarea unui punct unic de plăți pentru serviciile acordate de primărie și alte autorități publice;
- f) să înregistreze și monitorizeze, în calitate de subdiviziune a primăriei, cererile, petițiile și adresările cetățenilor;
- g) să monitorizeze și analizeze activitatea Centrului și a autorității publice locale în vederea atingerii obiectivelor prestabilite;
- h) 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;
- i) la cerere, să reprezinte solicitanții în fața autorităților publice în scopul îndeplinirii condițiilor și procedurilor obligatorii pentru obținerea serviciilor și actelor permissive/confirmative acordate de autorități;
- j) să stabilească și să mențină legături directe cu persoanele responsabile din alte autorități publice implicate în procesul de prestare serviciilor și/sau acordării actelor permissive;
- k) să acorde informații necesare autorităților publice și altor entități implicate în procesul de prestare a serviciilor publice și/sau acordării actelor permissive sau confirmative;
- l) 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 încheie contracte de colaborare, de acces informațional și schimb de informații cu instituțiile și întreprinderile care colectează și administrează informația necesară pentru îndeplinirea atribuțiilor stabilite la p.7 din Regulamentul în cauză;
- c) să emită înscrisuri, acte și documente în numele primăriei, necesare pentru atingerea obiectivelor și realizarea atribuțiilor stabilite în prezentul Regulament;
- d) să primească asistență tehnică și financiară de la instituții, autorități, organismele internaționale, de la donatorii externi și interni;
- e) să perceapă plăți pentru serviciile adiționale solicitate, altele decât cele pe care trebuie să le presteze autoritatea publică locală conform legislației în vigoare;
- f) în calitate de ghișeu unic în privința activității de întreprinzător să reprezinte solicitantul în fața autorităților publice fără procură sau alt în scris autentificat;
- g) în calitate de ghișeu unic în privința activității de întreprinzător să aibă prioritate la obținerea actelor permissive, serviciilor publice sau informației de la instituțiile și autoritățile publice, necesare pentru exercitarea atribuțiilor;
- h) să antreneze specialiști, experți, consultanți pentru serviciile necesare în atingerea obiectivelor stabilite la p.5 din prezentul Regulament;

i) să desfășoare activitate editorială cu scopul publicării ghidurilor, rapoartelor și altor materiale informaționale necesare pentru realizarea sarcinilor principale;

j) să beneficieze de alte drepturi aferente primăriei în limitele stabilite de lege și actele normative;

IV. ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII ȘI STRUCTURA CENTRULUI

9. Activitatea Centrului se desfășoară în conformitate cu actualul Regulament și Regulamentul de funcționare a primăriei Orașului Nisporeni, aprobat prin Decizia Consiliului Orășenesc nr./__ / din /____ / și în conformitate cu programele sale de activitate.

10. Lucrătorii Centrului sunt angajați, concediați și își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația muncii, legislația ce reglementează funcția publică și statutul funcționarului public și a alesului local (în privința primarului și viceprimarilor), actele normative ale autorității publice locale și în particular conform Regulamentului de funcționare a primăriei Orașului Nisporeni, aprobat prin Decizia Consiliului Orășenesc nr./__ / din /____ /.

11. În cadrul Centrului își vor desfășura activitatea și atribuțiile aferente reprezentanți din cadrul altor organizații cu care colaborează primăria, precum și din alte autorități publice (desconcentrate) implicate în emiterea actelor și prestarea serviciilor la care participă primăria sau de care este responsabilă primăria.

Activitatea lucrătorilor în cauză va fi reglementată de legislația aplicabilă funcției și autorității/organizației din cadrul căreia acestea sunt delegate, de prezentul Regulament și, după caz, de acordul de colaborare între autoritate publică locală și autoritatea/organizația ce a delegat lucrătorul în cauză.

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

a) conduce activitatea Centrului și poartă răspundere personală pentru îndeplinirea sarcinilor;

b) delimitează și repartizează atribuțiile colaboratorilor Centrului;

c) încheie și reziliază contracte și acorduri de colaborare cu alte organizații, autorități sau instituții ce vor activa în cadrul Centrului sau vor contribui la atingerea obiectivelor acestuia;

c) în raport cu funcționarii și angajații din cadrul primăriei angajează și 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;

d) acționează în numele Centrului, reprezintă interesele Centrului în relațiile cu autoritățile administrației publice, cu organismele internaționale, precum și cu persoanele juridice și fizice;

e) administrează mijloacele financiare și proprietatea Centrului în limitele drepturilor acordate de legislația în vigoare;

f) în limitele competenței, emite dispoziții și dă indicații pentru colaboratorii Centrului;

g) soluționează alte chestiuni ce țin de activitatea Centrului.

13. Centru este consultat și co-administrat de o Comisie consultativă, prezidată de primar.

Comisia consultativă este constituită din reprezentanții autorității publice locale, autorităților publice centrale desconcentrate, a mediului de afaceri și a societății civile din Orașul Nisporeni. Numărul și calitatea/funcția membrilor în cadrul Comisiei va fi stabilită de către primar.

Comisia va avea următoarele funcții:

a) monitorizarea activității Centrului, inclusiv avizarea raportului periodic cu privire la activitatea Centrului;

b) înaintarea și examinarea propunerilor pentru modificarea și perfecționarea serviciilor prestate de Centru;

c) analiza și elaborarea propunerilor de modificări ale actelor normative în scopul eficientizării procedurilor de prestare a serviciilor publice și/sau eliberare a actelor permissive/confirmative;

d) coordonarea modalităților de interacțiune și cooperare între Centru și alte autorități publice, instituții și organizații;

e) soluționarea problemelor ce pot apărea în procesul de cooperare dintre primărie și alte autorități, instituții și organizații în procesul de prestare a serviciilor de către Centru;

14. Din perspectivă organizațională, Centrul va avea următoarea structură, cu funcțiile aferente:

a) Administrator (primar);

b) Comisia consultativă;

c) Coordonator al Centrului, responsabil pentru coordonarea activității operatorilor, pentru prestarea serviciilor și calitatea acestora;

d) Operatorii Centrului.

15. Centrul poate fi reorganizat sau lichidat de către Consiliul Orășenesc, la propunerea primarului.

16. Serviciile oferite de Centru, precum și serviciile oferite de primărie prin intermediul Centrului, cu stabilirea cuantumului plăților pentru acestea sunt stabilite în Nomenclatorul din anexanr.2 la prezenta Decizie a Consiliului Orășenesc. 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

17. Asigurarea financiară a activității Centrului se efectuează de la bugetul local și din fonduri extrabugetare obținute din asistența donatorilor și plățile pentru serviciile acordate în limita atribuțiilor și drepturilor acordate prin prezentul Regulament.

18. Patrimoniul Centrului este parte a patrimoniului primăriei Orașului Nisporeni.

VI. FUNCȚIONAREA ȘI MODUL DE OPERARE A CENTRULUI

19. 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.

20. Orarul de lucru al Centrului este identic cu orarul de lucru al primăriei.

21. Primarul și coordonatorul Centrului sunt obligați să asigure în incinta Centrului toate mijloacele de informare, înregistrare și procesare a informației necesare pentru a facilita la maxim procesul de informare a cetățenilor și de beneficiere de serviciile publice acordate de primărie și alte autorități publice.

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/registreele primăriei;

- sistem de plăți electronice;

- serviciile și actele publice acordate prin internet de către autoritățile publice centrale;
- altă informație de importanță sporită pentru regiune și republică.

22. 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 permise);
- curierat și facilitarea recepționării actelor solicitate;
- alte servicii care se dovedesc a fi necesare și pot contribui la eficiența activității Centrului și a autorității publice locale.

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

În cazul în care solicitantul nu deține întregul set de documente, care conform prevederilor legislative necesită a fi anexate la cerere, și dorește să beneficieze de serviciile Centrului de reprezentare în fața altor autorități și colectare a documentelor cerute de legislație, acesta va depune suplimentar și cererea pentru servicii de reprezentare și asistență acordate de Centru în fața altor autorități publice.

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 .

24. 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;
- acordă accesul la tehnica și utilajele existente, prin intermediul cărora persoana ar putea obține informația solicitată;
- acordă asistență solicitantului în vederea utilizării tehnicii și utilajelor puse la dispoziție.

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.

25. 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.

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

În cazul în care în procedura de examinare și eliberarea a actului solicitat participă mai multe autorități publice/entități, operatorul efectuează notificarea acestor entități și 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. La fel operatorul recepționează 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.

27. 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.

La cererea solicitantului, în scopul obținerii actelor/documentelor necesare, operatorul va reprezenta solicitantul în fața autorităților corespunzătoare (altele decât autoritatea publică locală în incinta căreia este fondat Centrul) și va efectua în numele acestuia toate acțiunile prevăzute de legislație cu drept de semnătură în numele solicitantului.

28. După examinarea cererii și emiterea actului solicitat, operatorul Centrului este notificat de autoritatea emitentă în privința faptului eliberării actului și, după caz, i se transmite actul în cauză pentru a fi eliberat solicitantului. Operatorul notifică în cel mai apropiat timp solicitantul despre emiterea actului solicitat.

29. În cazul în care actul solicitat este transmis Centrului de către autoritatea emitentă, operatorul va înmîna actul solicitat și va înregistra eliberarea actului în cauză la prezentarea solicitantului sau reprezentantului acestuia în incinta Centrului.

Dacă solicitantul a cerut în prealabil livrarea actului solicitat prin serviciu de curierat sau în alt mod propus de Centru, atunci operatorul va asigura transmiterea corespunzătoare a actului solicitat cu înregistrarea transmițerii actului pentru livrare.

30. 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, persoana responsabilă din Centru:

- preia petiția în cauză;

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

- atenționează 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;

- recepționează și înregistrează petiția, informează persoana despre termenul și procedura stabilită de lege cu privire la examinare petiției înaintate;

- identifică 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 petiție înaintate;
- comunică 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:

- atenționează petiționarul despre acest fapt și îl informează că termenul de soluționare a petiției (impus de lege) va începe să curgă de la recepționare și înregistrarea la autoritatea competentă și nicidecum de la înregistrarea la Centru;
- informează petiționarul despre adresa autorității competente și posibilitatea de a depune direct la această autoritate petiția în cauză;
- la solicitarea petiționarului, 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 28 și 29 din prezentul Regulament.