



DECIZIE

30.12.2014

9.7

nr. _____

or.Orhei

г. Орхей

Cu privire la aprobarea Regulamentului
Centrului de informare și prestări servicii

În conformitate cu Legea privind administrația publică locală nr. 436-XVI din 28.12.2006, art.14, alin.(2) lit.m), Legea privind descentralizarea administrativă nr.435-XVI din 28.12.2006, art.3 lit.(i), Legea privind implementarea ghișeului unic în desfășurarea activității de întreprinzător nr.161 din 22.07.2011, art.7 alin.(2), examinând informația prezentată de viceprimarul orașului Orhei dl Boțan Roman,

CONSILIUL ORĂȘENESC ORHEI DECIDE

1.Se aprobă Regulamentului Centrului de informare și prestări servicii (în continuare – Centru) conform anexei la prezenta decizie.

2.Se obligă autoritatea executivă a Consiliului orășenesc Orhei:

- să aducă la cunoștința locuitorilor or. Orhei Regulamentul Centrului de informare și prestări servicii, inclusiv prin publicarea acestuia pe pagina web oficială a Primăriei or. Orhei
- să întreprindă măsurile necesare pentru implementarea prevederilor Regulamentului nominalizat.

3.Controlul asupra executării prezentei decizii revine primarului orașului Orhei dl Colun Vitalie.

Președintele ședinței

Secretarul Consiliului

Valeriu Savin

Ala Buracovschi



REGULAMENTUL Centrului de informare şi prestări servicii

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament stabileşte funcţionarea, competenţa şi modul de organizare a Centrului de informare şi prestări servicii din oraşul Orhei (în continuare - Centrul).
2. Centrul este subordonat primarului oraşului Orhei şi Consiliului oraşenesc Orhei. Centrul nu are statut de persoană juridică.
3. Pentru exercitarea funcţiilor ce-i revin – realizarea şi facilitarea serviciilor prestate de Primăria oraşului Orhei, (în continuare - Primăria), lucrătorii (specialişti) Centrului conlucrează cu autorităţile publice desconcentrate, autorităţile publice locale şi întreprinderile de importanţă regională şi naţională.
4. În privinţa serviciilor şi actelor permise ce ţin de activitatea de întreprinzător Centrul este creat în scopul realizării principiilor, criteriilor şi mecanismelor stabilite în Legea nr.161 din 22.07.2011 privind implementarea ghişei unice în desfăşurarea activităţii de întreprinzător. Centrul serveşte drept ghişeu unic în sensul Legii nr.161 din 2011, în cazul în care Primăria este autoritatea responsabilă de eliberare actului permisiv şi totodată de recepţionarea solicitării primare pentru eliberarea actului permisiv dat.

II. OBIECTIVUL ŞI SARCINILE PRINCIPALE ALE CENTRULUI

5. Centrul are următoarele obiective de bază:
 - a) eficientizarea procesului de interacţiune a cetăţenilor cu autoritatea publică;
 - b) eficientizarea procesului de prestare a serviciilor publice şi obţinere a actelor permise;
 - c) eficientizarea activităţilor autorităţii publice locale, inclusiv prin dezvoltarea continuă a modalităţilor de colaborare 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) menţinerea şi perfecţionarea constantă a legăturilor între alte autorităţi/entităţi implicate în serviciile acordate de autoritatea publică locală;
 - d) evidenţa şi analiza primară a serviciilor prestate, actelor permise şi confirmative acordate de autoritatea publică locală.

III. ATRIBUȚIILE ŞI DREPTURILE CENTRULUI

7. Centrul are următoarele atribuţii:
 - a) acordă cetăţenilor informaţie privind actele şi serviciile prestate de Primărie şi de alte autorităţi publice, condiţiile şi procedura aferentă;
 - b) informează, acordă asistenţă şi consultare în privinţa legislaţiei aplicabile activităţii Primăriei şi altor autorităţi;
 - c) informează şi acordă servicii privind condiţii şi procedura pentru a obţine acte permise/servicii.



- d) acordă asistență la întocmirea și depunerea cererii/solicitării pentru serviciu public și/sau act permisiv;
- e) recepționează și să examinează corectitudinea solicitărilor/cererilor pentru serviciile publice și acte permise;
- f) înregistrează și monitorizează executarea cererilor, petițiilor și adresărilor cetățenilor;
- g) recepționează și, după caz, redirecționează cererile, petițiile, reclamațiile și sugestiile din partea cetățenilor autoritățile publice locale și centrale (desconcentrate);
- h) dezvoltă și să mențină infrastructura necesară pentru acordarea unui punct unic de plăți pentru serviciile acordate de Primărie și alte autorități publice;
- i) creează și actualizează 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;
- j) stabilește și menține legături directe cu persoanele responsabile din alte autorități publice implicate în procesul de prestare serviciilor și/sau acordării actelor permise;
- k) acordă informații necesare autorităților publice și altor entități implicate în procesul de prestare a serviciilor publice și/sau acordării actelor permise;
- l) solicită și primește de la instituțiile publice și autoritățile administrației publice centrale și locale informația și suportul necesar pentru desfășurarea activității sale;
- m) exercită și alte funcții prevăzute de legislația în vigoare și de prezentul Regulament.

IV. ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII ȘI STRUCTURA CENTRULUI

- 8. Activitatea Centrului se desfășoară în conformitate cu actualul Regulament și în conformitate cu programele sale de activitate.
- 9. 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.
- 10. În cadrul Centrului își pot 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 este reglementată de legislația aplicabilă funcției și autorității/organizației din cadrul căreia acestea sunt delegate, de prezentul Regulament și, după caz, de acordul/contractul de colaborare între autoritate publică locală și autoritatea/organizația ce a delegat lucrătorul în cauză.

- 11. 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 și are următoarele atribuții:
 - a) conduce activitatea Centrului și poartă răspundere personală pentru îndeplinirea sarcinilor;
 - b) delimitează și repartizează atribuțiile colaboratorilor Centrului;
 - c) încheie acorduri/contracte de colaborare, de acces informațional și schimb de informații cu instituțiile și autoritățile implicate care colectează și administrează informația necesară pentru îndeplinirea atribuțiilor stabilite la p.7 din Regulamentul în cauză;



- d) 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;
- e) emite înscrisuri, acte și documente, necesare pentru atingerea obiectivelor și realizarea atribuțiilor stabilite în prezentul Regulament;
- f) 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 conformitate cu legislația în vigoare;
- g) acționează în numele Centrului, reprezintă interesele Centrului în relațiile cu autoritățile administrației publice, cu organisme internaționale, precum și cu persoanele juridice și fizice;
- h) în limitele competenței, emite dispoziții și dă indicații pentru colaboratorii Centrului;
- i) monitorizează activitatea Centrului, inclusiv avizează raportului periodic cu privire la activitatea Centrului;
- j) soluționează problemele ce pot apărea în procesul de cooperare dintre Primărie și alte autorități, instituții și organizații în procesul de prestare a serviciilor de către Centru;
- k) soluționează alte chestiuni ce țin de activitatea Centrului.

13. Coordonatorul Centrului are următoarele atribuții:

- a) coordonează activitatea operatorilor privind prestarea serviciilor și calitatea acestora;
- b) monitorizează și analizează activitatea Centrului și a autorității publice locale în vederea atingerii obiectivelor prestabilite;
- c) coordonează cooperarea între Centru și alte autorități publice, instituții și organizații;
- d) înaintează Administratorului (primarului) propuneri pentru modificarea și perfecționarea serviciilor prestate de Centru;
- e) elaborează, în temeiul informațiilor primite de la operatori, raportul cu privire la activitatea Centrului;

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

15. Serviciile oferite de Primărie prin intermediul Centrului, conform anexei nr. 1 la prezentul Regulament, sunt gratuite, cu excepția anumitor acte permissive și anumitor servicii publice pentru care legislația în vigoare prevede altfel.

V. FINANȚAREA CENTRULUI

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

VI. FUNCȚIONAREA ȘI MODUL DE OPERARE A CENTRULUI

17. 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.

18. 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.

19. Primarul și coordonatorul Centrului sunt obligați să asigure în incinta Centrului toate mijloacele de informare, în vederea asigurării 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 cu mobilier, utilaj, materiale informaționale și tehnică de calcul care permit și pot 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.

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

- informarea și consultarea solicitanților privind serviciile prestate de Centru și de Primărie prin internet, telefon sau alte modalități de comunicare;
- 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.

21. Solicitarea serviciilor prestate de Centru este efectuată prin cerere în formă scrisă (tipizată sau liberă). În cazul în care există cereri tipizate pentru unele servicii, acestea vor fi 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 este recepționată și înregistrată de operator în cadrul Centrului.

Cererea înaintată Primăriei, pentru serviciile/actele permise, prestate de aceasta prin intermediul Centrului este recepționată de operatorul Centrului însă, prin dispoziția primarului, poate fi înregistrată de altă persoană responsabilă din cadrul Primăriei.

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, altă 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.

22. În cazul în care persoana intenționează să solicite un serviciu 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 acestea pot fi accesate;



- examinează preliminar setul de documente prezentat și consultă solicitantul în privința plenitudinii și corectitudinii acestuia;
 - la solicitare, ajută persoana să completeze și depună cererea;
 - după caz, consultă și/sau ajută persoană se efectueze plata pentru serviciul solicitat;
 - recepționează și înregistrează cererea depusă.
23. 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 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. La fel 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.

24. 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.
25. După examinarea cererii și eliberarea actului solicitat, operatorul va fi notificat în privința faptului eliberării cererii și îi va fi transmis actul pentru eliberare către solicitant. Operatorul va notifica în cel mai apropiat timp solicitantul despre eliberarea actului solicitat.
26. La prezentarea solicitantului (sau reprezentantului acestuia) în incinta Centrului, operatorul va înmâna actul solicitat și va înregistra eliberarea actului în cauză.

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 transmiterii actului pentru livrare.

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 (pentru ca această să poată fi acceptată și examinată);
- o va recepționa și înregistra;
- 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 petiție înaintate;
- 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;
- va înregistra recepționarea petiției și va informa persoana despre termenul și procedura stabilită de lege cu privire la examinare petiției înaintate.

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

- va atenționa petiționarul despre acest fapt și îl va informa 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;
- va informa petiționarul despre adresa autorității competente și posibilitatea de a depune direct la această autoritate;
- va transmite originalul petiției autorității competente sau, dacă există acord de cooperare a Centrului cu autoritatea în cauză, va notifica autoritatea fie va transmite petiția în modul prevăzut.



Nomenclatorul actelor/serviciilor acordate de Primăria orașului Orhei
prin intermediul Centrului de informare și prestări servicii

Nr.	
1.	Autorizația de funcționare a unității comerciale
2.	Autorizația de funcționare pentru deținătorii de patentă de întreprinzător
3.	Autorizația de construire
4.	Autorizația de desființare
5.	Autorizația de schimbare a destinației construcțiilor și amenajărilor
6.	Autorizația de plasare publicității exterioare
7.	Certificat de urbanism informativ
8.	Certificat de urbanism pentru proiectare
9.	Certificat de lipsă sau existență a datoriilor la bugetul local
10.	Certificat despre deținerea terenului agricol și gospodăriei țărănești
11.	Certificat privind componența familiei
12.	Certificat privind posesia familiilor de albine
13.	Copii ale deciziilor/extraselor din deciziile Consiliului orașenesc Orhei
14.	Adeverință de schimbarea denumirii de stradă
15.	Adeverință că solicitantul are copii minori la întreținere
16.	Caracteristica de la locul de trai





24.10.2014

7.14

nr. _____

or.Orhei
г. Орхей

Cu privire la crearea
Centrului de Informare și Prestări Servicii

În conformitate cu Legea privind administrația publică locală nr. 436- XVI din 28.12.2006, art.14, alin. (1), Legea privind accesul la informație nr. 982 din 11.05.2000, art. 2, lit. b) și art. 5 alin. (2), lit. a) în scopul eficientizării procesului de informare și a mecanismului de prestare a serviciilor publice către populație, examinînd informația prezentată de viceprimarul orașului Orhei dl Boțan Roman,

CONSILIUL ORĂȘENESC ORHEI D E C I D E :

1. Se aprobă crearea Centrului de Informare și Prestări Servicii (CIPS) în cadrul Primăriei orașului Orhei.
2. Se obligă autoritatea executivă a Consiliului orășenesc Orhei să elaboreze și să prezinte spre aprobare Regulamentul Centrului de Informare și Prestări Servicii, care va reglementa statutului juridic, structura organizațională, modul de operare și regimul juridic al persoanelor din cadrul CIPS.
3. Controlul asupra executării prezentei decizii revine primarului orașului Orhei dl Colun Vitalie.

Președintele ședinței

Secretarul Consiliului



Valeriu SAVIN

Ala BURACOVSKI