



ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 276

от 20 октября 2021 г.

Кишинэу

О проекте закона о публичных услугах

Правительство ПОСТАНОВЛЯЕТ:

Одобрить и представить на рассмотрение Парламенту проект закона о публичных услугах.

Премьер-министр

НАТАЛЬЯ ГАВРИЛИЦА

Контрасигнуют:

Заместитель премьер-министра
по цифровому развитию

Юрие ЦУРКАНУ

Министр юстиции

Серджиу Литвиненко

Парламент Республики Молдова**ЗАКОН
о публичных услугах**

Парламент принимает настоящий органический закон.

**Глава I
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ****Статья 1. Цель и предмет закона**

(1) Цель настоящего закона состоит в создании правовой основы для системы предоставления публичных услуг, обеспечивая доступность, качество и эффективность их предоставления, с соблюдением баланса между удовлетворением потребностей и интересов бенефициаров публичных услуг и публичным интересом.

(2) Настоящий закон предписывает основные принципы предоставления публичных услуг, устанавливает компетенции в области государственной политики относительно публичных услуг, требования к предоставлению публичных услуг и порядок их предоставления, права и обязанности бенефициаров и поставщиков публичных услуг, регулирует аспекты, связанные с мониторингом и оценкой качества предоставления публичных услуг, а также с ответственностью за нарушение нормативных актов о публичных услугах.

Статья 2. Основные понятия

В целях настоящего закона определяются следующие понятия:

1) *публичные услуги* – деятельность некоммерческого характера, организованная и осуществляемая в режиме публичной власти поставщиком публичных услуг в соответствии с нормативными актами, на регулярной и постоянной основе, в целях удовлетворения публичного интереса, в прямую (материальную или нематериальную) пользу бенефициара публичных услуг, или в целях выполнения им обязательств, предусмотренных нормативными актами;

2) *электронные публичные услуги* – оцифрованные публичные услуги, предоставляемые полностью или частично автоматически, с использованием информационных технологий, и свободные для доступа через веб-приложения, мобильные приложения или специализированные устройства для предоставления публичных услуг;

3) *электронное самообслуживание* – получение полностью автоматизированных электронных публичных услуг, в автономном режиме,

через веб-приложение, мобильные приложения или специализированное устройство для предоставления публичных услуг;

4) *проактивные публичные услуги* – публичные услуги, предоставляемые бенефициарам публичных услуг в результате наступления жизненных событий, соответствия определенным обстоятельствами, которые наделяют бенефициаров публичных услуг правом пользоваться этими публичными услугами, без подачи прямых запросов в этом отношении или выполнения определенных действий в отношении поставщиков публичных услуг;

5) *жизненное событие* – опыт или социальное изменение с определенной траекторией и определенным воздействием на бенефициара публичных услуг, которое трансформируется в одну или несколько публичных услуг и генерирует права, материальные или нематериальные выгоды, а также обязательства в результате предоставления публичных услуг;

б) *бенефициар публичных услуг* – физическое или юридическое лицо, по запросу и/или в интересах которого предоставляются публичные услуги, в том числе через представительство или через поданный с чьей-либо помощью запрос на предоставление публичной услуги;

7) *поставщик публичных услуг:*

а) организационная структура из сферы компетенции министерства или Государственной канцелярии (подведомственный административный орган, децентрализованная публичная служба и подведомственная публичная служба, публичное учреждение, в котором министерство или Государственная канцелярия выступает в качестве учредителя);

б) центральный административный орган, подведомственный Правительству, и организационные структуры из сферы его компетенции (подведомственный административный орган, децентрализованная публичная служба и подведомственная публичная служба, публичное учреждение, в котором иной центральный административный орган выступает в качестве учредителя);

с) публичный орган, автономный по отношению к Правительству и ответственный перед Парламентом, предоставляющий публичные услуги в соответствии с компетенцией и в условиях специальной нормативной базы, регулирующей его сферы деятельности;

д) орган местного публичного управления, предоставляющий публичные услуги в собственных областях деятельности или публичные услуги, делегированные ему в соответствии с законом, или публичное учреждение местного значения, в котором орган местного публичного управления выступает в качестве учредителя;

е) юридическое лицо частного права, которое, в пределах полномочий, делегированных в соответствии с нормативными актами, предоставляет публичные услуги;

8) *предоставление публичных услуг* – юридические отношения, которые проявляются во взаимодействии поставщика с бенефициаром публичных услуг, требуют реализации со стороны поставщика публичных услуг административных операций и/или выдачи индивидуальных административных актов и/или последовательной операционной и технологической деятельности, в пределах принадлежащей ему компетенции и в соответствии с Положением об организации и предоставлении публичных услуг;

9) *механизм единого окна* – способ предоставления публичных услуг, включая электронные, поставщиком публичных услуг в одном единственном месте, в том числе от имени нескольких поставщиков публичных услуг, обеспечивая минимальное участие бенефициара публичных услуг в сборе, подготовке и подаче документов для предоставления публичных услуг и сокращение количества визитов к поставщику публичных услуг;

10) *многофункциональный центр по предоставлению публичных услуг* (далее – *многофункциональный центр*) – территориальное подразделение публичного учреждения/органа, назначенного Правительством ответственным за внедрение механизма единого окна, которое будет обеспечивать прием заявок на предоставление публичных услуг и выдачу результатов предоставления публичных услуг;

11) *унифицированный центр по предоставлению публичных услуг* (сокращенное название – *УЦПУ*) – канал по оказанию публичных услуг, через механизм единого окна, посредством которого сегмент первой линии (front-office) по оказанию публичных услуг принимается третьим субъектом (местным публичным органом или дипломатической миссией/консульским офисом), для обеспечения заполнения, передачи бенефициаром публичных услуг заявок на предоставление публичных услуг и/или получения результатов их предоставления, а поставщику публичных услуг отводится задача рассмотрения заявок и выработки результата предоставления публичных услуг (back-office);

12) *положение об организации и предоставлении публичной услуги* – нормативный акт, регулирующий организацию и процедуру предоставления публичной услуги;

13) *Государственный регистр публичных услуг* – государственный информационный ресурс относительно публичных услуг;

14) *единый портал публичных услуг* – единая платформа доступа к публичным услугам и аутентичная информация о них;

15) *единая правительственная услуга поддержки клиентов* – единая платформа для контакта с бенефициарами публичных услуг, посредством которой они могут запрашивать и получать помощь по вопросам, связанным с оказанием публичных услуг, а также представлять рекомендации по улучшению качества предоставляемых публичных услуг;

16) *модернизация публичных услуг* – мероприятия по реинжинирингу и оцифровке, направленные на упрощение и повышение эффективности процесса предоставления публичных услуг, сокращение срока предоставления, перечня документов для предоставления публичных услуг, операционных процессов поставщика публичных услуг, а также на адаптацию публичных услуг к реалиям и требованиям времени, путем использования информационных и электронных коммуникационных технологий для улучшения их качества;

17) *информационная система общего доступа* – информационная система с многоразовыми функциональностями, учрежденная Правительством, которая обеспечивает общие функциональности для других информационных систем, в том числе для тех, которые предназначены для предоставления публичных услуг.

Статья 3. Область применения закона

(1) Под действие настоящего закона подпадают публичные услуги, предоставляемые субъектами, определенными в п. 7) ст. 2, в порядке и формах, предусмотренных настоящим законом.

(2) Положения настоящего закона применяются в отношении создания, упразднения и предоставления публичных услуг, связанных с выдачей разрешительных документов, в той степени, в которой они не противоречат положениям Закона № 160/2011 о регулировании предпринимательской деятельности путем разрешения.

(3) Положения настоящего закона применяются в отношении создания, упразднения и предоставления публичных услуг публичными органами, автономными по отношению к Правительству и ответственными перед Парламентом, в той мере, в которой они не противоречат положениям специальных нормативных актов, регулирующих компетенции и деятельность соответствующих органов.

(4) Положения настоящего закона не применяются:

а) к публичным услугам, предоставляемым центральными публичными органами по надзору в финансовой (банковской и небанковской) области и в области аудиовизуальных медиауслуг;

б) к коммерческим услугам, представляющим экономическую деятельность, осуществляемую в конкурентной форме поставщиками публичных услуг;

с) к смежным услугам, предоставляемым бенефициарам публичных услуг (простое ксерокопирование, сканирование документов, консультация, отправка статистики, доставка документов, изготовление продуктов и др.);

д) к основным функциям и основным обязанностям поставщиков публичных услуг, которые не реализуются в прямую (материальную или нематериальную) пользу бенефициаров публичных услуг или в целях выполнения ими обязательств, предусмотренных нормативными актами;

е) к другой публичной деятельности и услугам, которые не осуществляются в режиме публичной власти.

Статья 4. Основные принципы предоставления публичных услуг

(1) Публичные услуги предоставляются с соблюдением следующих основных принципов:

а) *законности* – при предоставлении публичных услуг поставщики публичных услуг, их сотрудники и сотрудники унифицированных центров по предоставлению публичных услуг должны действовать в соответствии с законом и другими нормативными актами, а выполнение ими своих законных обязанностей не может противоречить цели, для которой они были регламентированы;

б) *прозрачности, объективности и беспристрастности* – соблюдение поставщиками публичных услуг обязательства объективно и беспристрастно информировать бенефициаров публичных услуг о порядке регулирования, организации, функционирования, финансирования, предоставления и оценки публичных услуг, мерах по защите их прав и интересов и механизмах разрешения петиций;

с) *равного отношения* – при оказании публичных услуг поставщики публичных услуг должны одинаково относиться к бенефициарам публичных услуг, находящимся в сходных ситуациях, и ни один человек не может пользоваться привилегиями, не может быть ущемлен в правах, лишен прав или освобожден от обязанностей в рамках предоставления публичных услуг по признаку расы, семейного происхождения, пола, языка, гражданства, национальности, вероисповедания, политических или идеологических убеждений, образования, материального или социального положения или любой другой ситуации.

д) *качества* – обеспечение бесперебойного предоставления публичных услуг, эффективное обслуживание, недопустимость установления неправомерных процессуальных барьеров, препятствующих оказанию публичных услуг, экономическая эффективность оказания публичных услуг с первоочередным упором на опыт бенефициаров публичных услуг в получении публичных услуг и адаптацию этих услуг к потребностям бенефициаров публичных услуг, через инновации и их вклад в проектирование публичных услуг, продвигая диверсификацию каналов доступа к публичным услугам и оптимизацию времени и операционных процедур, с установлением и мониторингом показателей качества для каждой отдельно взятой публичной услуги, в течение всего срока их предоставления;

е) *разграничения компетенций* – разграничение функциональных и оперативных компетенций между поставщиками публичных услуг, а также функций мониторинга и оценки качества предоставления услуг от обязанностей по непосредственному оказанию публичных услуг;

f) *центрирования на бенефициара публичных услуг (user-centricity)* – потребности и требования бенефициара публичных услуг должны служить ориентиром в процессе организации, проектирования и развития публичной услуги, а также способа ее предоставления, с учетом следующих основных ожиданий: подход omni channel (омниканальность), один контактный пункт для бенефициара, сбор, оценка и использование мнения бенефициара публичных услуг для улучшения публичных услуг;

g) *предоставления публичных услуг в электронной форме по умолчанию (digital-by-default)* – при создании и модернизации публичных услуг, в случае необходимости, будет обеспечиваться наличие хотя бы одного цифрового канала для их запрашивания и предоставления, в том числе для получения результата предоставления публичных услуг в электронной форме;

h) *предоставления публичных услуг в электронном виде в приоритетном порядке (digital-first)* – при создании и модернизации публичных услуг их предоставление будет осуществляться, в приоритетном порядке, посредством цифровых каналов, с одновременным применением концепции предоставления публичных услуг по множественным каналам, соответственно, в условиях сосуществования физических и цифровых каналов;

i) *омниканальности* – предоставление публичных услуг поставщиками публичных услуг по всем возможным и разумным каналам для улучшения опыта бенефициаров публичных услуг;

j) *принципа «только один раз» (once only)* – бенефициары публичных услуг предоставляют различные данные один единственный раз в контакте с публичными органами/учреждениями, а последние обязаны удостовериться, что данные могут быть повторно использованы и могут быть открыты любым поставщиком публичных услуг, в пределах их законных потребностей и в целях предоставления услуг;

k) *пропорциональности* – требования к предоставлению публичных услуг и данные, которые должны быть представлены, должны быть адекватными, релевантными и не чрезмерными в отношении цели, для которой они установлены или запрошены;

l) *безопасности и конфиденциальности* – поставщики публичных услуг гарантируют соблюдение частного характера, конфиденциальности, аутентичности, целостности и неприкосновенности информации, предоставленной бенефициарами публичных услуг или полученной из других источников в процессе предоставления;

m) *административного упрощения* – поставщики публичных услуг обеспечивают повышение эффективности и упрощение административных процессов путем их улучшения или устранения тех, которые не предоставляют общественной ценности;

п) *многообразности* – интеграция информационных систем, предназначенных для предоставления публичных услуг, с информационными системами общего доступа, а также обязательство поставщиков публичных услуг использовать и обмениваться доступными решениями;

о) *инклюзивности и доступности* – все имеют право в полной мере пользоваться возможностями, предоставляемыми новыми технологиями, для доступа и использования публичных услуг, а также для преодоления неблагоприятного социального и экономического положения и эксклюзивности. Поставщики услуг обеспечивают необходимые условия для того, чтобы лица с ограниченными возможностями, пожилые люди и другие малообеспеченные слои населения могли пользоваться публичными услугами на уровне, сопоставимом с уровнем, предоставляемым другим бенефициарам.

(2) Основные принципы предоставления публичных услуг применяются:

а) при обосновании предложений по созданию новых публичных услуг;

б) при разработке и изменении нормативных актов, регулирующих публичные услуги;

с) при взаимодействии поставщиков публичных услуг с целью предоставления качественных услуг бенефициарам;

д) при оценке профессиональных достижений сотрудников поставщиков публичных услуг;

е) при мониторинге и оценке качества публичных услуг.

Статья 5. Субъекты юридических отношений в области предоставления публичных услуг

(1) Субъектами юридических отношений в области предоставления публичных услуг являются поставщики и бенефициары публичных услуг.

(2) Настоящий закон применяется к поставщикам публичных услуг, независимо от организационно-правовой формы, которые в условиях нормативных актов осуществляют деятельность по оказанию публичных услуг с оплатой или без оплаты, за исключением иностранных поставщиков публичных услуг.

(3) Качеством бенефициара публичных услуг обладают идентифицированные физические и юридические лица, к которым данный закон применяется одинаково, с исключениями, установленными применимыми нормативными актами.

Глава II ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ

Статья 6. Компетенция Правительства

В рамках реализации функции управления и предоставления публичных услуг, за которую несет ответственность, Правительство:

- a) утверждает публичную политику в области предоставления и модернизации публичных услуг и организует их внедрение;
- b) учреждает Государственный регистр публичных услуг;
- c) учреждает, изменяет и упраздняет публичные услуги;
- d) утверждает положения об организации и предоставлении публичных услуг в областях компетенции Правительства;
- e) утверждает положение о функционировании единой правительственной услуги поддержки клиентов;
- f) утверждает нормативные акты об организации и функционировании унифицированных центров по предоставлению публичных услуг, а также об улучшении доступа и повышении качества публичных услуг через различные каналы и новые способы;
- g) утверждает методологию стоимости и качества для предоставления децентрализованных публичных услуг, переданных, в соответствии с законом, органам местного публичного управления, с соблюдением ч. (4) ст. 10 Закона № 435/2006 об административной децентрализации;
- h) создает рабочие группы, межминистерские комиссии и комитеты с полномочиями в области модернизации публичных услуг, решения которых носят исполнительный характер для поставщиков публичных услуг из сферы компетенции Правительства, и рекомендательный характер для других поставщиков публичных услуг, и утверждает регламенты их деятельности;
- i) обеспечивает применение нормативных актов, регулирующих публичные услуги, за которые несет ответственность;
- j) выполняет другие обязанности в области публичных услуг, в соответствии с настоящим законом или другими применимыми нормативными актами.

Статья 7. Компетенция органа, ответственного за продвижение политик в области модернизации публичных услуг

В рамках реализации функции по продвижению и мониторингу внедрения государственной политики в области модернизации публичных услуг, назначенный правительством ответственный орган:

- a) обеспечивает разработку, координацию, внедрение, мониторинг и оценку публичных политик в области модернизации публичных услуг и электронного управления;
- b) утверждает методологическую основу для мониторинга и оценки качества предоставления публичных услуг из сферы компетенции Правительства;

с) утверждает методологическую основу для модернизации публичных услуг, координирует и контролирует ее применение поставщиками публичных услуг из сферы компетенции Правительства;

д) создает, в случае необходимости, межведомственные рабочие группы для обеспечения эффективного сотрудничества и взаимодействия в области предоставления и модернизации публичных услуг, назначает членов и утверждает регламенты их деятельности;

е) выполняет другие обязанности в области модернизации публичных услуг, в соответствии с настоящим законом или другими применимыми нормативными актами.

Статья 8. Компетенция министерств и других подчиненных Правительству центральных административных органов

В рамках реализации миссии по разработке и реализации государственной политики в областях своей ответственности, в которых предоставляются публичные услуги, министерство и иной подчиненный Правительству центральный административный орган:

а) представляет на утверждение Правительству проекты нормативных актов, предусматривающие создание новых публичных услуг и утверждение положений об организации и предоставлении соответствующих публичных услуг;

б) обеспечивает предоставление в электронной форме вновь созданных публичных услуг, в соответствии с настоящим законом и применимой нормативной базой;

с) инициирует разработку проектов нормативных актов для улучшения доступа и повышения качества публичных услуг, в том числе для их модернизации;

д) выдвигает в порядке, установленном нормативными актами, инициативы по созданию и развитию государственных информационных систем, предназначенных для предоставления публичных услуг, в том числе для оцифровки соответствующих услуг;

е) инициирует разработку стандартов качества и стоимости для предоставления децентрализованных публичных услуг, переданных, в соответствии с законом, из областей, находящихся под их ответственностью, в компетенцию органов местного публичного управления;

ф) проводит периодические ревизии перечня публичных услуг из сферы своей компетенции и представляет на утверждение Правительству проекты нормативных актов, предусматривающие упразднение устаревших публичных услуг;

г) контролирует и оценивает качество предоставления публичных услуг поставщиками публичных услуг из сферы своей компетенции;

h) выполняет другие обязанности, связанные с разработкой и реализацией государственной политики в областях своей ответственности, в

которых предоставляются публичные услуги, в соответствии с настоящим законом или другими применимыми нормативными актами.

Статья 9. Компетенция органов местного публичного управления

(1) В рамках реализации компетенций в области публичных услуг, за которые несет ответственность на администрируемой территории, правомочный орган местного публичного управления:

а) утверждает местные публичные политики в области предоставления и оцифровки публичных услуг и организует их внедрение;

б) утверждает номенклатуру публичных услуг, предоставляемых на местном уровне;

с) создает и упраздняет публичные услуги;

д) утверждает положения об организации и предоставлении публичных услуг в собственных областях деятельности административно-территориальных единиц;

е) принимает решения относительно соглашения об учреждении на администрируемой территории унифицированных центров по предоставлению публичных услуг;

ф) утверждает нормативные акты по улучшению доступа и повышению качества публичных услуг, в том числе по их модернизации;

г) утверждает тарифы на оказание платных публичных услуг;

h) обеспечивает применение и соблюдение нормативных актов, регулирующих публичные услуги;

і) выполняет другие обязанности в области публичных услуг, в соответствии с настоящим законом или другими применимыми нормативными актами.

(2) В рамках реализации функции управления и предоставления публичных услуг, за которые несет ответственность на администрируемой территории, исполнительный орган местного публичного управления:

а) обеспечивает разработку, координацию, внедрение, мониторинг и оценку местных публичных политик в области предоставления и оцифровки публичных услуг;

б) инициирует разработку и представляет на утверждение правомочному органу местного публичного управления проекты нормативных актов, предусматривающие создание новых публичных услуг и утверждение положений об организации и предоставлении соответствующих публичных услуг;

с) разрабатывает и представляет на утверждение соответствующему правомочному органу тарифы на платные публичные услуги, оказываемые на администрируемой территории;

д) инициирует разработку проектов нормативных актов для улучшения доступа и повышения качества публичных услуг, в том числе для их модернизации;

е) выдвигает на утверждение соответствующему правомочному органу инициативы по созданию и развитию территориальных информационных систем, предназначенных для предоставления публичных услуг, в том числе для оцифровки соответствующих публичных услуг;

ф) проводит периодические ревизии перечня публичных услуг из сферы своей компетенции и представляет на утверждение соответствующему правомочному органу проекты нормативных актов, предусматривающие упразднение устаревших публичных услуг, оказываемых на администрируемой территории;

г) выполняет другие обязанности, связанные с управлением и предоставлением публичных услуг, за которые несет ответственность, в соответствии с настоящим законом или другими применимыми нормативными актами.

Глава III ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ

Статья 10. Создание и упразднение публичных услуг

(1) Создание и упразднение публичных услуг в сферах деятельности Правительства относится к компетенции Правительства, по предложению министерств и других центральных административных органов, исходя из областей, за которые они несут ответственность.

(2) Создание публичных услуг в собственных областях деятельности административно-территориальных единиц относится к компетенции правомочных органов местного публичного управления, по предложению исполнительных органов соответствующего местного публичного управления.

(3) При обосновании предложений о создании публичных услуг компетентные органы обязаны учитывать аспекты, касающиеся тарифов, в случае если предусматривается их предоставление за плату, доступность, адаптацию и близость, а также потребности и требования бенефициаров публичных услуг.

(4) В ситуации, когда публичные услуги устарели и больше не отвечают потребностям общественного интереса, Правительство, по инициативе министерства и иного центрального административного органа, или, в зависимости от обстоятельств, правомочный орган местного публичного управления, по инициативе исполнительного органа местного публичного управления, в результате публичных консультаций, может принять решение об упразднении таких публичных услуг.

(5) В отступление от положений частей (1), (2) и (3), создание и упразднение публичных услуг, связанных с выдачей разрешительных документов, происходит путем включения публичной услуги в нормативные

акты, регулирующие процедуру выдачи разрешительного акта, предусмотренного в приложении к Закону № 160/2011 о регулировании предпринимательской деятельности путем разрешения.

Статья 11. Регистрация публичных услуг в Государственном регистре публичных услуг

(1) Создание и упразднение публичных услуг регистрируется в Государственном регистре публичных услуг, учрежденном Правительством.

(2) Записи в Государственном регистре публичных услуг осуществляются поставщиком публичных услуг в порядке, установленном Правительством.

(3) Запрещается предоставление публичных услуг, не включенных в Государственный регистр публичных услуг.

Статья 12. Общие требования к разработке и утверждению положений об организации и предоставлении публичных услуг

(1) Предоставление публичной услуги осуществляется в соответствии с положением об организации и предоставлении публичной услуги.

(2) Инициирование разработки положения об организации и предоставлении публичной услуги входит в компетенцию поставщика публичных услуг, посредством министерства или, в зависимости от обстоятельств, другого центрального административного органа, исходя из областей, отнесенных к их ответственности.

(3) Проект нормативного акта, предусматривающего утверждение положения об организации и предоставлении публичной услуги, будет предусматривать одновременно и ее создание.

(4) Министерства и другие центральные административные органы могут инициировать изменение положений об организации и предоставлении публичных услуг в своих областях компетенции, в целях исполнения положений актов Парламента или Правительства, гармонизации нормативной базы с законодательством Европейского союза, исполнения решений и указаний Премьер-министра, а также по собственной инициативе, для модернизации публичных услуг, с учетом, в том числе рекомендаций бенефициаров публичных услуг по улучшению качества предоставляемых публичных услуг.

(5) В целях продвижения государственной политики в области модернизации публичных услуг и e-Преобразования управления предложения по изменению положений об организации и предоставлении публичных услуг, за которые отвечает Правительство, могут принадлежать и субъекту, ответственному за продвижение политик в области модернизации публичных услуг.

(6) Исполнительные органы местного публичного управления могут инициировать изменение положений об организации и предоставлении

публичных услуг в своих областях компетенции с целью их модернизации, принимая во внимание, в том числе рекомендации бенефициаров публичных услуг по улучшению качества предоставляемых публичных услуг.

Статья 13. Минимальные требования к содержанию положения об организации и предоставлении публичной услуги

(1) Положение об организации и предоставлении публичной услуги должно содержать, по крайней мере, следующие разделы:

а) общие положения (предмет регулирования, материальная компетенция и территориальная компетенция в предоставлении публичной услуги, круг бенефициаров публичной услуги, требования к способу информирования о предоставлении публичной услуги);

б) административные операции, осуществляемые в рамках административной процедуры предоставления публичной услуги и, при необходимости, сроки их реализации, в том числе особенности выполнения административной процедуры в электронном виде;

с) максимальное время ожидания при подаче заявки на предоставление публичной услуги и получении результата предоставления публичной услуги;

д) время регистрации заявки на предоставление публичной услуги;

е) требования к помещениям, в которых оказываются публичные услуги, залу ожидания, местам, предназначенным для заполнения заявок о предоставлении публичных услуг, информационным стендам с образцами заполненных заявок и перечню документов и административных данных, необходимых для предоставления публичной услуги, в том числе для облегчения доступа лиц с ограниченными возможностями к соответствующим объектам в соответствии с нормативными актами о социальной инклюзивности лиц с ограниченными возможностями;

ф) компетенция мониторинга и оценки качества предоставления публичной услуги;

г) способ обжалования индивидуального административного акта, выданного в результате предоставления публичной услуги, и/или осуществленной административной процедуры и/или действий/бездействий поставщика публичных услуг, его персонала и/или персонала многофункционального центра и унифицированного центра по предоставлению публичных услуг, в зависимости от обстоятельств;

h) тариф/государственная пошлина за публичную услугу, предоставляемую за плату;

и) приложение в виде карточки публичной услуги, содержание которой устанавливается Правительством.

(2) Положение об организации и предоставлении публичной услуги может содержать и другие разделы, с учетом характера и области, в которой предоставляется публичная услуга.

Статья 14. Требования к взаимодействию с бенефициаром публичных услуг в процессе предоставления публичных услуг

(1) В процессе предоставления публичных услуг бенефициар публичных услуг принимает участие и действует лично или через своего представителя.

(2) В процессе предоставления публичных услуг бенефициар публичных услуг может быть представлен, в предусмотренном законом порядке, законным представителем или представителем, назначенным по доверенности, либо через представительское полномочие, содержащееся в Регистре представительских полномочий на основании электронной подписи.

(3) В процессе оказания публичных услуг, посредством унифицированного центра по предоставлению публичных услуг, бенефициару публичных услуг может быть оказана помощь служащим/сотрудником центра, для заполнения и передачи заявки на предоставление публичной услуги и/или получения результата ее предоставления, в установленном Правительством порядке.

(4) В процессе предоставления публичных услуг поставщик публичных услуг не вправе требовать от бенефициара публичных услуг:

а) представления документов и данных, не предусмотренных в положении об организации и предоставлении публичной услуги;

б) подачи документов, если данные, содержащиеся в этих документах, доступны в собственных информационных ресурсах поставщика публичных услуг или в информационных ресурсах других публичных органов/учреждений и могут быть автоматически использованы поставщиком публичных услуг, посредством платформы интероперабельности, учрежденной Правительством;

с) представления копий документов, в том числе легализованных копий документов, когда оригиналы этих документов представлены для проверки бенефициаром публичных услуг, за исключениями, установленными законом;

д) представления документов, подтверждающих оплату бенефициаром публичных услуг посредством правительственной услуги электронных платежей таксы за платные публичные услуги и, при необходимости, государственной пошлины;

е) выполнения действий и согласований, необходимых для предоставления публичной услуги, которые обязывают бенефициара публичных услуг обращаться к другим органам/публичным учреждениям, если эти действия и согласования могут осуществляться непосредственно поставщиком публичных услуг, который выполняет функции единого окна, путем использования механизма единого окна.

(5) В случаях, когда для предоставления публичных услуг требуется обработка персональных данных лица, не являющегося бенефициаром публичных услуг, и если в соответствии с нормативными актами о защите персональных данных или, в зависимости от обстоятельств, нормативными актами, регламентирующими предоставление соответствующей публичной услуги, обработка этих данных может осуществляться только с согласия соответствующего лица, при подаче заявки на предоставление публичной услуги бенефициар публичных услуг должен дополнительно предоставить согласие этого лица на обработку его персональных данных. Положения настоящего пункта не применяются в отношении лиц, объявленных пропавшими без вести, и лиц, находящихся в розыске, в соответствии с законом.

(6) Для обработки поставщиками публичных услуг персональных данных, если обработка необходима для предоставления публичной услуги, согласие бенефициара публичных услуг в качестве субъекта персональных данных не требуется.

(7) В случае, если для предоставления публичной услуги необходимо получить персональные данные, относящиеся к бенефициару публичных услуг в других государствах, необходимо согласие субъекта персональных данных в письменной форме для трансграничной передачи этих данных.

(8) Поставщики публичных услуг, их сотрудники и сотрудники унифицированных центров по предоставлению публичных услуг обязаны обеспечивать конфиденциальность информации ограниченного доступа, которая стала известна в связи с предоставлением публичных услуг, и могут раскрывать ее только в соответствии с законом.

(9) В ситуации, когда поставщик публичных услуг располагает территориальными подразделениями, подача заявок, документов или данных для предоставления публичных услуг и получения результатов их предоставления осуществляется в любом из этих подразделений, по выбору бенефициара публичных услуг, независимо от его места жительства или места временного пребывания (для физических лиц) или его офиса (для юридических лиц), за исключением случаев, прямо предусмотренных нормативными актами.

Статья 15. Требования к межведомственному взаимодействию в процессе предоставления публичных услуг

(1) В случаях предоставления публичных услуг, связанных с жизненными событиями, поставщики соответствующих публичных услуг сотрудничают и координируют свою административную деятельность для качественного и эффективного предоставления этих услуг, в соответствии с потребностями и требованиями бенефициаров публичных услуг, в том числе путем разработки общих положений об организации и предоставлении публичных услуг.

(2) В случаях, когда для облегчения предоставления публичных услуг поставщик публичных услуг, в сотрудничестве с другими публичными органами/учреждениями, выдающими документы для предоставления публичной услуги, установил единые окна в соответствии с ч. (3) ст. 16, соответствующие публичные органы/учреждения обязаны, по ходатайству поставщика публичных услуг, который выполняет функции единого окна, предоставить ему, бесплатно, документы и/или их копии, путем использования механизма единого окна.

(3) Если данные, необходимые для предоставления публичных услуг, доступны в информационных ресурсах других публичных органов/учреждений, последние обязаны предоставить их поставщикам публичных услуг, чтобы их можно было использовать через платформу интероперабельности, созданную Правительством.

(4) Непредставление или несвоевременное представление публичным органом/учреждением документов или данных, необходимых для оказания публичной услуги, не может служить основанием для отказа в оказании публичной услуги, за исключением случаев, прямо предусмотренных применимыми нормативными актами.

Глава IV СПОСОБ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ

Статья 16. Способы предоставления публичных услуг

(1) Публичные услуги предоставляются поставщиком публичных услуг и/или путем применения механизма единого окна.

(2) Предоставление публичных услуг в окне поставщика услуг без применения механизма единого окна допускается только в случаях, обоснованных техническими или операционными аспектами, и прямо предусмотрено в положениях об организации и предоставлении соответствующих публичных услуг.

(3) Механизм единого окна при предоставлении публичных услуг внедряется посредством многофункциональных центров и унифицированных центров по предоставлению публичных услуг.

(4) Механизм единого окна при предоставлении электронных услуг внедряется посредством единого портала публичных услуг, созданного Правительством.

(5) Предоставление публичных услуг путем применения принципа единого окна осуществляется на основе договоров, заключенных между поставщиками публичных услуг и публичными органами/учреждениями, участвующими в предоставлении публичных услуг, в установленном Правительством порядке.

(6) Органы местного публичного управления и поставщики публичных услуг из сферы компетенции Правительства, в целях повышения доступности публичных услуг, могут объединяться, в установленном Правительством порядке, для создания на местном уровне унифицированных центров по предоставлению публичных услуг.

(7) В целях увеличения доступа, повышения качества и эффективности предоставления публичных услуг, за которые они несут ответственность, Правительство и органы местного публичного управления сотрудничают и развивают, совместными усилиями, новые способы предоставления публичных услуг, с учетом принципов предоставления публичных услуг, установленных в настоящем Законе, заключая соответствующие договоры о сотрудничестве.

(8) Правительство, в отношении публичных услуг, за которые несет ответственность, и органы местного публичного управления, в отношении публичных услуг, за которые несут ответственность, вправе устанавливать требования относительно формата и содержания заявок и документов для предоставления публичных услуг, а также внедрять многообразные цифровые решения для запрашивания предоставления публичных услуг.

Статья 17. Формы предоставления публичных услуг

(1) Публичные услуги предоставляются в электронном виде и/или могут быть получены у окна.

(2) Форма предоставления публичной услуги устанавливается в положении об организации и предоставлении публичной услуги, утвержденном в соответствии с настоящим законом.

Статья 18. Результаты предоставления публичных услуг

(1) Результатом предоставления публичной услуги является выдача поставщиком публичных услуг документа, продукта или введение им информации в информационную систему, учрежденную для предоставления соответствующей публичной услуги, или предоставление материальных или нематериальных выгод бенефициару публичных услуг.

(2) Документы, полученные от предоставления публичной услуги, выдаются в электронном виде. В виде исключения, по прямому запросу бенефициара публичных услуг или если предусматривает применимая нормативная база, документы, полученные от предоставления публичной услуги, могут быть выданы на бумажном носителе.

(3) Электронные документы, полученные в результате предоставления публичной услуги, могут быть использованы бенефициаром публичных услуг для подтверждения фактов и информации о себе, имеющей юридическую ценность, без необходимости их представления на бумажном носителе.

(4) Получение бенефициаром публичных услуг электронных документов в результате предоставления ему публичной услуги осуществляется посредством учрежденных Правительством выделенных информационных систем.

(5) Документы на бумажном носителе, являющиеся результатом предоставления публичной услуги по выбору бенефициара публичных услуг, передаются через правительственную услугу доставки или могут быть получены им у окна.

Статья 19. Предоставление электронных публичных услуг

(1) Предоставление электронных публичных услуг осуществляется путем внедрения механизма единого окна, используя для этого единый портал публичных услуг, учрежденный Правительством.

(2) Положение об использовании, администрировании и развитии единого портала публичных услуг утверждается Правительством.

(3) Требования и порядок предоставления электронной публичной услуги установлены в положении об организации и предоставлении этой услуги, разработанном в соответствии с настоящим законом и с соблюдением применимых нормативных актов.

(4) При внедрении или развитии информационных систем, предназначенных для предоставления электронной публичной услуги, поставщики публичных услуг будут многократно использовать информационные системы общего доступа, учрежденные Правительством, и сотрудничать между собой в целях многократного использования других имеющихся у них технических решений. Требования и порядок многократного использования информационных систем общего доступа и других технических решений, доступных в государственном секторе, устанавливаются Правительством.

(5) При внедрении или модернизации электронной публичной услуги поставщик публичных услуг обеспечивает возможность доступа к публичной услуге ее бенефициаров через мобильные устройства.

(6) При внедрении или модернизации публичной услуги, для которой возможна полная формализация и программирование процесса предоставления публичной услуги, поставщик публичных услуг обеспечивает создание полностью автоматизированной электронной публичной услуги, позволяющей бенефициарам публичных услуг осуществлять электронное самообслуживание.

(7) Частично автоматизированная электронная публичная услуга создается поставщиком публичных услуг только в том случае, если невозможно полностью автоматизировать осуществление деятельности и проверок, а также в том случае, если для принятия решения о предоставлении соответствующей публичной услуги неизбежно

взаимодействие между представителями поставщика публичных услуг и бенефициаром публичных услуг.

(8) Учреждение, назначенное Правительством, ответственное за внедрение политик e-Преобразования управления, сотрудничает с органами местного публичного управления и их представительными ассоциациями в целях внедрения информационных технологий и электронных коммуникаций в рамках местного публичного управления и способствует развитию органами местного публичного управления единых электронных окон при предоставлении публичных услуг, заключая соответствующие договоры о сотрудничестве.

(9) Обмен данными между информационными ресурсами поставщиков публичных услуг в целях предоставления электронных публичных услуг осуществляется посредством платформы интероперабельности, учрежденной Правительством, в соответствии с нормативными актами в области обмена данными и интероперабельности.

Статья 20. Предоставление публичных услуг у окна

(1) Публичная услуга предоставляется у окна поставщиком публичных услуг с подачей бенефициаром публичных услуг заявки и документов, необходимых для оказания услуги.

(2) Требования и порядок предоставления публичной услуги у окна устанавливаются в положении об организации и предоставлении услуги, разработанном с соблюдением нормативных актов в области внедрения единого окна при осуществлении предпринимательской деятельности, в случае предоставления публичной услуги, связанной с выдачей разрешительного акта.

(3) Подача заявки и получение результата предоставления публичной услуги у окна может производиться бенефициаром публичных услуг, по выбору, в любом офисе поставщика публичных услуг или через механизм единого институционального окна, за исключением случаев, прямо предусмотренных применимыми нормативными актами.

(4) Уведомления о событиях, произошедших в связи с предоставлением публичной услуги, отправляются бенефициару публичных услуг через правительственную услугу электронного уведомления.

Статья 21. Приостановление предоставления публичных услуг

(1) Предоставление публичных услуг может быть приостановлено в соответствии с Законом № 212/2004 о режимах чрезвычайного, осадного и военного положения.

(2) Приостановление предоставления публичных услуг осуществляется с минимальным воздействием на качество публичных услуг, предоставляемых бенефициарам публичных услуг. Поставщики публичных услуг будут прилагать все необходимое усердие для восстановления деятельности по предоставлению публичных услуг или их предоставлению

в ограниченных условиях в соответствии с решениями компетентных органов, которые объявляют чрезвычайное, осадное или военное положение.

(3) Основания для приостановления поставщиком публичных услуг предоставления публичной услуги четко и исчерпывающе разъясняются в положении об организации и предоставлении публичной услуги.

Статья 22. Отказ поставщика публичных услуг в предоставлении публичной услуги

(1) Поставщик публичных услуг отказывается предоставлять публичную услугу по следующим причинам:

а) констатация несоответствия заявителя статусу бенефициара публичных услуг;

б) непредставление документов или данных, необходимых для предоставления публичной услуги, указанных в положении об организации и предоставлении услуги, или несоответствие этих документов или данных требованиям, установленным нормативными актами, в условиях, когда они недоступны для использования посредством платформы интероперабельности, учрежденной Правительством;

с) применение в отношении бенефициара публичных услуг ограничений в предоставлении публичной услуги в соответствии с нормативными актами;

д) неуплата тарифов и, в зависимости от обстоятельств, государственной пошлины за предоставление платной публичной услуги;

е) по другим причинам, четко и исчерпывающе установленным в положении об организации и предоставлении публичной услуги.

(2) Отказ предоставить публичную услугу, причины и основания для отказа фиксируются в решении поставщика публичных услуг, и в течение 24 часов после издания передаются бенефициару публичных услуг через правительственную услугу электронного уведомления.

(3) После устранения бенефициаром публичных услуг недостатков, послуживших поводом для отказа поставщика публичных услуг предоставлять публичную услугу, он может повторно запросить предоставление соответствующей публичной услуги, в порядке, установленном в положении об организации и предоставлении публичной услуги.

(4) Отказ в предоставлении публичной услуги может быть обжалован в соответствии с положениями Административного кодекса Республики Молдова № 116/2018.

Статья 23. Предоставление проактивных публичных услуг

Предоставление проактивных публичных услуг осуществляется без запроса бенефициара публичных услуг, и, в зависимости от обстоятельств, включает:

- а) отправку бенефициару публичных услуг уведомлений с предложением предоставить ему проактивную публичную услугу;
- б) получение от бенефициара проактивных публичных услуг согласия на предоставление ему проактивной публичной услуги, а также информации, необходимой для предоставления данной услуги;
- с) непосредственное предоставление проактивной публичной услуги и получение ее результата бенефициарами проактивных публичных услуг.

Статья 24. Требования относительно взимания с бенефициара публичных услуг платы за предоставление публичных услуг

(1) Публичные услуги предоставляются бенефициарам публичных услуг бесплатно или платно в случаях, предусмотренных пунктами (3) и (4).

(2) Не разрешается устанавливать для бенефициаров публичных услуг плату за публичные услуги, бесплатный характер предоставления которых гарантируется нормативными актами.

(3) Государственная пошлина взимается за предоставление публичных услуг в случаях, порядке и размере, установленных в Законе о государственной пошлине № 1216/1992.

(4) В случаях, четко и исчерпывающе установленных нормативными актами, публичные услуги предоставляются бенефициару публичных услуг платно.

(5) Тарифы, взимаемые за предоставление публичных услуг, четко установлены для одной и той же услуги, предоставляемой в электронном виде и у окна, и направлены только на покрытие фактических расходов поставщика в процессе предоставления публичной услуги.

(6) В процессе предоставления публичных услуг не могут взиматься тарифы за выполнение поставщиком публичных услуг административных операций, которые должны осуществляться в офисе или в обязательном порядке.

(7) При исправлении очевидных ошибок (опечатки, ошибки в расчетах и т. д.) в индивидуальном административном акте, выданном бенефициару публичных услуг в результате предоставления публичной услуги, допущенных поставщиком публичных услуг и/или его персоналом, плата от получателя публичных услуг не взимается.

(8) Номенклатура платных публичных услуг, предоставляемых бюджетными публичными органами/учреждениями, и размер тарифов на услуги устанавливаются Правительством или, в зависимости от обстоятельств, органами местного публичного управления, в зависимости от бюджета, из которого финансируется бюджетный орган/учреждение.

(9) Органы местного публичного управления несут ответственность, в соответствии с законом, за соблюдение стоимостных стандартов, утвержденных постановлениями Правительства, при предоставлении децентрализованных публичных услуг, переданных в их компетенцию.

(10) В случае платных публичных услуг, связанных с выдачей разрешительных документов, стоимость данных услуг и выданных документов установлена в приложениях № 1 и № 2 Закона № 160/2011 о регулировании предпринимательской деятельности путем разрешения.

(11) Взимание платежей поставщиками публичных услуг за предоставленные платные публичные услуги осуществляется посредством правительственной услуги электронных платежей в порядке, установленном Правительством.

Глава V

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БЕНЕФИЦИАРОВ И ПОСТАВЩИКОВ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ

Статья 25. Права и обязанности бенефициаров публичных услуг

(1) Бенефициар публичных услуг имеет право:

а) получать на едином портале публичных услуг или на других выделенных информационных системах полную и точную информацию о публичной услуге и поставщике публичных услуг, порядке ее предоставления, а также релевантную информацию о статусе рассмотрения его заявки на предоставление услуги;

б) обращаться в единую правительственную услугу поддержки клиентов для получения помощи по вопросам, связанным с предоставлением публичной услуги, а также представлять рекомендации по улучшению качества предоставляемой публичной услуги;

с) запрашивать и пользоваться публичной услугой в соответствии с настоящим законом, положением об организации и предоставлении публичной услуги, в установленный срок, и получать результат ее предоставления в электронном виде и/или на бумажном носителе по своему выбору;

д) высказывать поставщику публичных услуг свое мнение о способе предоставления публичной услуги с точки зрения бенефициара публичных услуг, с указанием уровня удовлетворенности или неудовлетворенности относительно предоставления публичной услуги, которой воспользовался, что позволило бы собирать, систематизировать и анализировать информацию как о качестве, эффективности и адекватном характере публичной услуги, так и о проблемах, с которыми сталкиваются бенефициары публичных услуг в процессе взаимодействия с поставщиком публичных услуг;

е) участвовать в публичных консультациях по проекту положения об организации и предоставлении публичной услуги и представлять рекомендации по нему в установленном порядке;

ф) оспаривать, в соответствии с положениями Административного кодекса Республики Молдова № 116/2018, отказ поставщика публичных

услуг предоставить публичную услугу или индивидуальный административный акт, который выдается в результате предоставления публичной услуги.

(2) Право бенефициара публичных услуг запрашивать и пользоваться результатом предоставления публичной услуги может быть ограничено только в случаях, четко и исчерпывающе установленных законом.

(3) Бенефициар публичных услуг обязан:

а) поставлять поставщику публичных услуг полный пакет документов для предоставления публичной услуги, установленный в положении об организации и предоставлении услуги, удостоверившись, что эти документы и данные, содержащиеся в них, действительны и аутентичны;

б) в случае публичных услуг, предоставляемых за плату, оплатить установленные тариф и государственную пошлину.

Статья 26. Права и обязанности поставщиков публичных услуг

(1) Поставщик публичных услуг имеет право:

а) в случае, если он выполняет функции единого окна, запрашивать и получать, в пределах компетенции, от других публичных органов/учреждений, выдающих документы для предоставления публичных услуг, документы и/или их копии путем использования механизма единого окна;

б) автоматически использовать данные, необходимые для предоставления публичных услуг, доступные в информационных ресурсах других публичных органов/учреждений посредством платформы интероперабельности, учрежденной Правительством;

с) приостанавливать предоставление публичных услуг в случаях, прямо установленных настоящим законом или положением об организации и предоставлении публичных услуг;

д) отказать в предоставлении публичных услуг в случаях, прямо установленных настоящим законом, другими применимыми законами или положением об организации и предоставлении публичных услуг.

(2) Поставщик публичных услуг обязан:

а) предоставлять публичные услуги в соответствии с настоящим законом, положением об организации и предоставлении публичных услуг, другими применимыми нормативными актами и своим положением внутреннего распорядка;

б) предоставлять бенефициару публичных услуг, посредством единого портала публичных услуг или других выделенных информационных систем и в офисе поставщика публичных услуг или, в зависимости от обстоятельств, в офисах многофункциональных центров или унифицированных центров по предоставлению публичных услуг, полную и точную информацию о публичной услуге, способе ее предоставления, а также релевантную информацию о статусе рассмотрения заявки бенефициара публичных услуг;

с) предоставлять бенефициару публичных услуг возможность выбора наиболее оптимального способа их предоставления, исходя из собственных потребностей и возможностей;

d) предоставлять бенефициару публичных услуг возможность запрашивания и получения результата предоставления публичных услуг в электронной форме, за исключением случаев, когда, по закону, установлена обязательность его физического присутствия на соответствующих этапах предоставления услуги;

e) предоставлять публичные услуги без запрашивания документов, если данные, содержащиеся в них, доступны в собственных информационных ресурсах или других публичных органов/учреждений и могут быть автоматически использованы поставщиком публичной услуги посредством платформы интероперабельности, учрежденной Правительством;

f) в случае выполнения функции единого окна, предоставлять публичные услуги без запрашивания документов, если копии соответствующих документов могут быть получены поставщиком публичных услуг от публичного органа/учреждения, выдающего эти документы;

g) гарантировать условия, необходимые для обеспечения беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями к предоставляемым публичным услугам, в соответствии с действующими стандартами и техническими требованиями;

h) обеспечивать бесперебойное функционирование информационных систем, принадлежащих ему и предназначенных для предоставления публичных услуг;

i) обрабатывать, в порядке, установленном применимыми нормативными актами, информацию, в том числе информацию ограниченного доступа, в строго необходимой и пропорциональной степени для предоставления публичных услуг;

j) обеспечивать совершенствование профессиональных компетенций сотрудников в области предоставления публичных услуг;

k) рассматривать петиции бенефициаров публичных услуг в соответствии с положениями Административного кодекса Республики Молдова № 116/2018;

l) принимать меры по восстановлению нарушенных прав и правовых интересов бенефициаров публичных услуг;

m) обеспечивать надлежащее функционирование единой правительственной услуги поддержки клиентов в своем сегменте ответственности (вторая линия поддержки);

n) собирать статистические данные о предоставляемых публичных услугах для оценки уровня эффективности публичных услуг и

удовлетворенности бенефициаров публичных услуг в отношении их качества;

о) осуществлять внутренний мониторинг и оценку качества предоставляемых публичных услуг;

р) представлять полную и точную информацию центральному отраслевому органу публичного управления или, при необходимости, соответствующему органу местного публичного управления, необходимую для мониторинга и оценки качества предоставления публичных услуг в сферах их компетенции;

q) обеспечивать модернизацию и постоянно совершенствовать предоставляемые публичные услуги;

г) предлагать, в установленном настоящим законом порядке, упразднение публичных услуг, которые больше не нужны в силу существования механизмов обмена данными или других факторов;

s) создавать и предоставлять бенефициару публичных услуг эффективные механизмы выражения мнения о способе предоставления публичной услуги, что позволило бы собирать, систематизировать и анализировать информацию, относящуюся как к качеству, эффективности и адекватному характеру публичной услуги, так и к проблемам, с которыми сталкиваются бенефициары публичных услуг в процессе взаимодействия с поставщиком публичных услуг;

t) выполнять другие обязательства в соответствии с настоящим законом, положениями об организации и предоставлении публичных услуг и другими нормативными актами, регулирующими правовые отношения, возникающие в связи с оказанием публичных услуг.

Глава VI

МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ

Статья 27. Мониторинг и оценка качества предоставления публичных услуг

(1) Мониторинг качества предоставления публичных услуг представляет собой процесс непрерывного сбора и систематизации информации, на основе специфических показателей, с помощью которых анализируется эффективность предоставления публичных услуг и влияние внедрения государственной политики в области предоставления публичных услуг на бенефициаров публичных услуг, для достижения их целей.

(2) Оценка качества предоставления публичных услуг заключается в проверке ввода в действие и соблюдения поставщиками публичных услуг положений об организации и предоставлении публичных услуг и других нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с оказанием публичных услуг.

(3) Орган, ответственный за продвижение политик в области модернизации публичных услуг, утверждает методологическую основу для мониторинга и оценки качества предоставления публичных услуг, а также для развития институциональной эффективности поставщиков публичных услуг и унифицированных центров по предоставлению публичных услуг, оказывая консультативную и информационную поддержку компетентным органам/учреждениям по ее применению.

Статья 28. Принципы мониторинга и оценки качества предоставления публичных услуг

Мониторинг и оценка качества предоставления публичных услуг основаны, помимо принципов, предусмотренных частью (1) статьи 4, и на следующих принципах:

а) *объективности* – предусматривает беспристрастный и без предрассудков мониторинг и оценку качества предоставляемых публичных услуг;

б) *беспристрастности* – предусматривает мониторинг и оценку качества предоставляемых публичных услуг без субъективности и независимо от собственных убеждений или интересов;

в) *комплексности* – подразумевает необходимость учета большого количества различных существующих факторов, которые влияют на повышение качества публичных услуг и эффективность их предоставления или рассматриваемого процесса;

г) *надежности* – подразумевает достоверность информационных ресурсов, используемых для предоставления публичных услуг, их рациональное хранение и использование;

д) *масштабируемости* – предусматривает возможность расширения и развития компонентов информационных систем, используемых для предоставления публичных услуг;

е) *сочетания публичности и конфиденциальности* – предусматривает публикацию общедоступной информации о порядке предоставления публичных услуг и другой информации, относящейся к оказанию публичных услуг, за исключением информации, признанной конфиденциальной или защищенной в соответствии с нормативными актами о защите персональных данных.

Статья 29. Компетенция мониторинга и оценки качества предоставления публичных услуг

(1) Государственная канцелярия, министерства и другие центральные административные органы, подведомственные Правительству, обязаны осуществлять мониторинг и оценку качества публичных услуг, предоставляемых поставщиками публичных услуг из сферы их компетенции.

(2) Мониторинг и оценка качества публичных услуг, предоставляемых исполнительными органами местного публичного управления, и осуществление контроля над порядком их предоставления, производятся в соответствии с Законом № 436/2006 о местном публичном управлении, с применением методологической базы для мониторинга и оценки качества предоставления публичных услуг и для развития институциональной эффективности поставщиков публичных услуг и унифицированных центров по предоставлению публичных услуг, утвержденной органом, ответственным за продвижение политик в области модернизации государственных услуг.

(3) Центральные административные органы, подведомственные Правительству, и публичные органы, автономные по отношению к Правительству и ответственные перед Парламентом, предоставляющие публичные услуги, обязаны осуществлять мониторинг и самооценку качества публичных услуг, за предоставление которых они несут ответственность. Не реже одного раза в год они будут разрабатывать и публиковать на портале публичных услуг и на официальной странице органа Отчет о мониторинге и оценке качества услуг, за предоставление которых они несут ответственность. Способ мониторинга и оценки качества предоставляемых публичных услуг будет определен методологической базой для мониторинга и оценки качества предоставления публичных услуг и для развития институциональной эффективности поставщиков публичных услуг и унифицированных центров по предоставлению публичных услуг, утвержденной органом, ответственным за продвижение политик в области модернизации публичных услуг.

(4) Государственная канцелярия, министерства и другие центральные административные органы, подведомственные Правительству, проводят не реже одного раза в год публичные дебаты по отчетам о результатах мониторинга и оценки качества публичных услуг, предоставляемых поставщиками публичных услуг из сферы их компетенции, с участием поставщиков публичных услуг и всех заинтересованных сторон. Рекомендации, поступившие в результате публичных дебатов, используются для модернизации публичных услуг, повышения их качества и совершенствования положений об организации и предоставлении публичных услуг и других нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с оказанием публичных услуг.

Глава VII

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГАХ

Статья 30. Ответственность за нарушение нормативных актов о публичных услугах

Поставщики публичных услуг, должностные лица, государственные служащие и сотрудники поставщиков публичных услуг, а также сотрудники унифицированных центров по предоставлению публичных услуг несут, в соответствии с законом, дисциплинарную, гражданскую, административную, или уголовную ответственность, в зависимости от обстоятельств, за неисполнение или ненадлежащее исполнение административной деятельности, связанной с предоставлением публичных услуг, в соответствии с настоящим законом и вытекающими из него нормативными актами, а также за раскрытие, в процессе предоставления публичных услуг, официальной информации ограниченного доступа.

Статья 31. Заключительные положения

(1) Настоящий закон вступает в силу по истечении 6 месяцев со дня его опубликования в Официальном мониторе Республики Молдова.

(2) Правительство:

1) в течение 6 месяцев со дня опубликования настоящего закона:

а) представит Парламенту предложения по приведению действующего законодательства в соответствие с положениями настоящего закона;

б) приведет свои нормативные акты в соответствие с настоящим законом;

с) создаст единую правительственную услугу поддержки клиентов;

д) создаст Государственный регистр публичных услуг.

2) в течение 24 месяцев со дня опубликования настоящего закона:

а) обеспечит разработку и представление Парламенту или, в зависимости от обстоятельств, принятие поправок к нормативным актам для передачи функций предоставления публичных услуг от центральных аппаратов министерств организационным структурам из сферы их компетенции;

б) обеспечит пересмотр перечня публичных услуг, предоставляемых поставщиками публичных услуг, из своей сферы компетенции, с целью приведения в соответствие с настоящим законом;

с) обеспечит утверждение положений об организации и предоставлении публичных услуг, за которые несет ответственность.

(3) Поставщики публичных услуг, в течение 6 месяцев со дня опубликования настоящего закона, интегрируют государственные

информационные системы, предназначенные для предоставления публичных услуг, с информационными системами общего доступа.

Председатель Парламента