



CANCELARIA DE STAT A REPUBLICII MOLDOVA

Nr. 29-76-983-8200

Chișinău

25.10.2021

Biroul Permanent al Parlamentului

În temeiul art.73 din Constituția Republicii Moldova, se prezintă spre examinare proiectul de lege cu privire la serviciile publice, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.276 din 20 octombrie 2021.

Responsabil de prezentarea în Parlament a proiectului de lege este domnul Iurie ȚURCANU, viceprim-ministru pentru digitalizare.

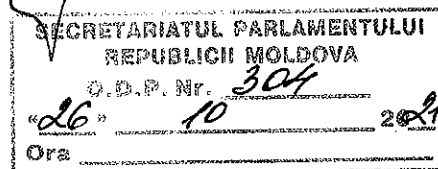
Anexe:

1. Hotărârea Guvernului pentru aprobarea proiectului de lege (în limba română 1 filă și în limba rusă 1 filă);
2. Proiectul de lege (în limba română 25 file și în limba rusă 29 file);
3. Nota informativă la proiectul de lege (6 file);
4. Raportul de expertiză al Centrului Național Anticorupție (3 file);
5. Expertizele Ministerului Justiției (5 file);
6. Avizele autorităților/instituțiilor publice (111 file);
7. Avizele societății civile (8 file);
8. Sinteza obiecțiilor și propunerilor cu autoritățile publice (131 file);
9. Sinteza recomandărilor cu societatea civilă (14 file).

Secretar general adjunct al Guvernului


Adrian ERMURACHI

Ex.: Daniela Șorahmetov,
Tel.: (022) 250 260



Casa Guvernului,
MD-2033, Chișinău,
Republica Moldova

Telefon:
+ 373 22 250 104

Fax:
+ 37322242696

E-mail:
cancelaria@gov.md



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. 276

din 20 octombrie 2021

Chișinău

Pentru aprobarea proiectului de lege cu privire la serviciile publice

Guvernul HOTĂRĂȘTE:

Se aprobă și se prezintă Parlamentului spre examinare proiectul de lege cu privire la serviciile publice.

Prim-ministru

Contrasemnează:

Viceprim-ministru
pentru digitalizare

Ministrul justiției



NATALIA GAVRILIȚA

Iurie ȚURCANU

Sergiu Litvinenco

PARLAMENTUL REPUBLICII MOLDOVA**LEGE
cu privire la serviciile publice**

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

**Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE****Articolul 1. Scopul și obiectul legii**

(1) Scopul prezentei legi constă în crearea unui cadru juridic pentru sistemul de prestare a serviciilor publice, asigurând accesibilitatea, calitatea și eficiența prestării lor, cu realizarea unui echilibru între satisfacerea nevoilor și intereselor beneficiarilor de servicii publice și a interesului public.

(2) Prezenta lege statuează principiile de bază de prestare a serviciilor publice, stabilește competențele în domeniul politicii de stat privind servicii publice, cerințele pentru prestarea serviciilor publice și modul de prestare a acestora, drepturile și obligațiile beneficiarilor și prestatorilor de servicii publice, reglementează aspectele ce țin de monitorizarea și evaluarea calității prestării serviciilor publice, precum și referitor la răspunderea pentru încălcarea actelor normative privind serviciile publice.

Articolul 2. Noțiuni principale

În sensul prezentei legi, se definesc următoarele noțiuni:

1) *servicii publice* – activitățile cu caracter necomercial organizate și desfășurate în regim de putere publică de către prestatorul de servicii publice în conformitate cu actele normative, în mod regulat și continuu, în scopul satisfacerii interesului public, în folosul direct (material sau nematerial) al beneficiarului de servicii publice ori în scopul îndeplinirii de către acesta a obligațiilor prevăzute de actele normative;

2) *servicii publice electronice* – servicii publice digitalizate, prestate în mod complet sau parțial automatizat, cu utilizarea tehnologiei informației și disponibile pentru a fi accesate prin intermediul unor aplicații web, unor aplicații mobile sau unor dispozitive specializate de prestare a serviciilor publice;

3) *autoservire electronică* – obținerea unor servicii publice electronice complet automatizate, într-un mod autonom, prin intermediul unei aplicații web, aplicații mobile sau dispozitiv specializat de prestare a serviciilor publice;

4) *servicii publice proactive* – servicii publice prestate beneficiarilor de servicii publice ca urmare a producerii unor evenimente de viață, întrunirii unor circumstanțe care îi abilitază pe beneficiarii de servicii publice cu dreptul de a

beneficia de aceste servicii publice, fără a depune cereri exprese în acest sens sau a efectua anumite acțiuni în raport cu prestatorii de servicii publice;

5) *eveniment de viață* – experiență sau schimbare socială cu un anumit parcurs și impact definit asupra unui beneficiar de servicii publice, care se transpune în unul sau mai multe servicii publice și generează drepturi, beneficii materiale sau nemateriale, precum și obligații ca rezultat al prestării serviciilor publice;

6) *beneficiar de servicii publice* – persoană fizică sau juridică identificată, la solicitarea și/sau în interesul căreia sunt prestate serviciile publice, inclusiv prin reprezentare sau solicitare asistată a prestării acestora;

7) *prestator de servicii publice*:

a) structură organizațională din sfera de competență a ministerului sau a Cancelariei de Stat (autoritate administrativă din subordine, serviciul public desconcentrat și cel aflat în subordine, instituție publică în care ministerul sau Cancelaria de Stat exercită funcția de fondator);

b) autoritate administrativă centrală subordonată Guvernului și structurile organizaționale din sfera de competență a acesteia (autoritate administrativă din subordine, serviciul public desconcentrat și cel aflat în subordine, instituție publică în care altă autoritate administrativă centrală exercită funcția de fondator);

c) autoritate publică autonomă față de Guvern și responsabilă față de Parlament, care prestează servicii publice conform competenței și în condițiile cadrului normativ special care reglementează domeniile de activitate ale acesteia;

d) autoritate a administrației publice locale, care prestează servicii publice în domeniile proprii de activitate sau servicii publice ce i-au fost delegate, în condițiile legii, sau instituție publică de interes local în care autoritatea administrației publice locale exercită funcția de fondator;

e) persoană juridică de drept privat care, în limitele competențelor delegate în conformitate cu actele normative, prestează servicii publice;

8) *prestarea serviciilor publice* – raporturile juridice care se manifestă prin interacțiunea prestatorului cu beneficiarul de servicii publice, care necesită realizarea de către prestatorul de servicii publice a unor operațiuni administrative și/sau emiterea unor acte administrative individuale și/sau activităților operaționale și tehnologice succesive, în limitele competenței ce-i revin și conform regulamentului privind organizarea și prestarea serviciilor publice;

9) *mecanismul ghișeului unic* – modul de prestare a serviciilor publice, inclusiv a celor electronice, de către prestatorul de servicii publice într-un singur loc, inclusiv din numele mai multor prestatori de servicii publice, asigurând participarea minimă a beneficiarului de servicii publice la colectarea, pregătirea și depunerea documentelor pentru prestarea serviciilor publice și reducerea numărului vizitelor la prestatorul de servicii publice;

10) *centrul multifuncțional de prestare a serviciilor publice* (în continuare – *centru multifuncțional*) – subdiviziune teritorială a unei instituții/autorități

publice desemnate de Guvern responsabilă de implementarea mecanismului ghișeului unic, care va asigura preluarea cererilor de prestare a serviciilor publice și de eliberare a rezultatelor prestării serviciilor publice;

11) *centrul unificat de prestare a serviciilor publice* (denumirea abreviată – *CUPS*) – un canal de prestare a serviciilor publice, prin mecanismul ghișeului unic, prin care segmentul de prima linie (front-office) de prestate a serviciilor publice este preluat de către o entitate terță (autoritate publică locală sau misiune diplomatică/oficiu consular), pentru asigurarea completării, transmiterii de către beneficiarul de servicii publice a cererilor de prestare a serviciilor publice și/sau obținerii rezultatelor prestării acestora, prestatorului de servicii publice revenindu-i sarcina examinării cererilor și producerii rezultatului prestării serviciilor publice (back-office);

12) *regulamentul privind organizarea și prestarea unui serviciu public* – actul normativ care reglementează organizarea și procedura de prestare a unui serviciu public;

13) *Registrul de stat al serviciilor publice* – resursă informațională de stat privind serviciile publice;

14) *portalul unic al serviciilor publice* – platformă unică de acces la serviciile publice și informațiile autentice despre acestea;

15) *serviciul guvernamental unic de suport clienți* – o platformă unică de contact cu beneficiarii de servicii publice, prin intermediul căreia aceștia pot solicita și primi asistență în privința subiectelor ce țin de prestarea serviciilor publice, precum și prezenta recomandări de îmbunătățire a calității serviciilor publice prestate;

16) *modernizarea serviciilor publice* – exercițiu de reinginerie și digitalizare orientat spre simplificarea și eficientizarea procesului de prestare a serviciilor publice, reducerea termenului de prestare, a listei documentelor pentru prestarea serviciilor publice, proceselor operaționale ale prestatorului de servicii publice, precum și adaptarea serviciilor publice la realitățile și cerințele timpului, prin utilizarea tehnologiei informației și comunicațiilor electronice, pentru îmbunătățirea calității acestora;

17) *sistem informațional partajat* – sistem informațional cu funcționalități reutilizabile, instituit de Guvern, care asigură funcționalități generice pentru alte sisteme informaționale, inclusiv acelea destinate prestării serviciilor publice.

Articolul 3. Domeniul de aplicare a legii

(1) Sub incidența prezentei legi cad serviciile publice, prestate de entitățile definite la art. 2 pct. 7) în modalitățile și formele prevăzute de prezenta lege.

(2) Dispozițiile prezentei legi se aplică în privința înființării, desființării și prestării serviciilor publice aferente emiterii actelor permissive în măsura în care nu contravin prevederilor Legii nr. 160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător.

(3) Dispozițiile prezentei legi se aplică în privința înființării, desființării și prestării serviciilor publice de către autoritățile publice autonome față de Guvern și responsabile față de Parlament în măsura în care nu contravin prevederilor actelor normative speciale care reglementează competențele și activitatea autorităților respective.

(4) Dispozițiile prezentei legi nu se aplică:

a) serviciilor publice prestate de autoritățile publice centrale de supraveghere în domeniul financiar (bancar și nebancar) și în domeniul serviciilor media audiovizuale;

b) serviciilor comerciale, care reprezintă activități economice desfășurate în mod concurențial de către prestatorii de servicii publice;

c) serviciilor conexe prestate beneficiarilor de servicii publice (fotocopiere simplă, scanare documente, consultare, remitere statistici, livrare documente, confecționare produse etc.);

d) funcțiilor de bază și atribuțiilor principale ale prestatorilor de servicii publice, care nu sunt realizate în folosul direct (material sau nematerial) al beneficiarilor de servicii publice ori în scopul îndeplinirii de către aceștia a obligațiilor prevăzute de actele normative;

e) altor activități și servicii publice care nu se exercită în regim de putere publică.

Articolul 4. Principiile de bază de prestare a serviciilor publice

(1) Serviciile publice se prestează cu respectarea următoarelor principii de bază:

a) *legalitatea* - la prestarea serviciilor publice prestatorii de servicii publice, personalul acestora și personalul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice trebuie să acționeze în conformitate cu legea și alte acte normative, iar exercitarea atribuțiilor lor legale nu poate fi contrară scopului pentru care acestea au fost reglementate;

b) *transparența, obiectivitate și imparțialitate* - respectarea de către prestatorii de servicii publice a obligației de a informa obiectiv și imparțial beneficiarii de servicii publice cu privire la modul de reglementare, organizare, funcționare, finanțare, prestare și evaluare a serviciilor publice, măsurile de protecție a drepturilor și intereselor lor și mecanismele de soluționare a petițiilor;

c) *egalitatea de tratament* - la prestarea serviciilor publice este interzisă orice deosebire, excludere, restricție sau preferință în drepturi și libertăți, a persoanei sau a unui grup de persoane, precum și susținerea comportamentului discriminatoriu bazat pe criteriile de rasă, culoare, naționalitate, origine etnică, limbă, religie sau convingeri, sex, vârstă, dizabilitate, opinie, apartenență politică sau orice alt criteriu similar;

d) *calitatea* - asigurarea prestării serviciilor publice fără întreruperi, deservirea eficientă, inadmisibilitatea stabilirii barierelor procedurale abuzive care împiedică prestarea serviciilor publice, eficiența economică a prestării

serviciilor publice, punând accent primar pe experiența beneficiarilor de servicii publice în obținerea serviciilor publice și pe adaptarea acestora la necesitățile beneficiarilor de servicii publice, prin inovare și contribuția lor la proiectarea serviciilor publice, promovând diversificarea canalelor de acces la serviciile publice și optimizarea timpului și procedurilor operaționale, cu stabilirea și monitorizarea indicatorilor de calitate pentru fiecare dintre serviciile publice în parte, pe toată durata de prestare a acestora;

e) *delimitarea competențelor* - delimitarea competențelor funcționale și operaționale între prestatorii de servicii publice, precum și a funcțiilor de monitorizare și evaluare a calității prestării serviciilor de responsabilitățile de prestare nemijlocită a serviciilor publice;

f) *centrarea pe beneficiarul de servicii publice (user-centricity)* – necesitățile și cerințele beneficiarului de servicii publice trebuie să ghideze procesul de organizare, proiectare și dezvoltare a unui serviciu public și modului de prestare a acestuia, ținând cont de următoarele așteptări de bază: abordarea omni-canal, singur punct de contact pentru beneficiar, colectarea, evaluarea și utilizarea opiniei beneficiarului de servicii publice pentru îmbunătățirea serviciilor publice;

g) *prestarea serviciilor publice în formă electronică în mod implicit (digital-by-default)* - la instituirea și modernizarea serviciilor publice, ori de câte ori este cazul, se va asigura existența cel puțin a unui canal digital disponibil pentru solicitarea și prestarea acestora, inclusiv obținerea rezultatului prestării serviciilor publice în formă electronică;

h) *prestarea serviciilor publice în formă electronică în mod prioritar (digital-first)* - la instituirea și modernizarea serviciilor publice se va urmări prestarea acestora, în mod prioritar, prin intermediul canalelor digitale, concomitent cu aplicarea conceptului de prestare a serviciilor publice prin canale multiple, respectiv în condiții de coexistență a canalelor fizice și a celor digitale;

i) *omnicanalitatea* - prestarea serviciilor publice de către prestatorii de servicii publice prin toate canalele posibile și rezonabile pentru a îmbunătăți experiența beneficiarilor de servicii publice;

j) *principiul „doar o singură dată” (once only)* – beneficiarii de servicii publice furnizează date diverse o singură dată în contact cu autoritățile/instituțiile publice, iar acestea sunt obligate să se asigure că datele sunt reutilizabile și că pot fi accesate de oricare prestator de servicii publice, în limita necesităților lor legale și în scopul prestării serviciilor;

k) *proporționalitatea* – cerințele de prestare a serviciilor publice și datele ce urmează a fi prezentate, trebuie să fie adecvate, relevante și nu excesive în raport cu scopul pentru care sunt stabilite sau solicitate;

l) *securitatea și confidențialitatea* - prestatorii de servicii publice garantează respectarea caracterului privat, a confidențialității, a autenticității, a integrității și a non-repudierii informațiilor furnizate de beneficiarii de servicii publice sau obținute din alte surse în procesul prestării;

m) *simplificarea administrativă* - prestatorii de servicii publice asigură eficientizarea și simplificarea proceselor administrative prin îmbunătățirea acestora sau eliminarea acelor care nu oferă valoare publică;

n) *reutilizabilitatea* - integrarea sistemelor informaționale destinate prestării serviciilor publice cu sistemele informaționale partajate, precum și obligativitatea prestatorilor de servicii publice de a folosi și partaja soluțiile disponibile;

o) *incluziunea și accesibilitatea* - toți au dreptul de a beneficia pe deplin de oportunitățile oferite de noile tehnologii pentru a accesa și utiliza serviciile publice, precum și pentru a surmonta dezavantajele sociale și economice și excluziunea. Prestatorii de servicii asigură condițiile necesare ca persoanele cu dizabilități, vârstnicii și ale grupuri defavorizate să poată utiliza serviciile publice la un nivel comparabil cu cel asigurat celorlalți beneficiari.

(2) Principiile de bază de prestare a serviciilor publice sunt aplicate:

a) la fundamentarea propunerilor de înființare a serviciilor publice noi;

b) la elaborarea și modificarea actelor normative ce reglementează serviciile publice;

c) la conlucrarea prestatorilor de servicii publice în vederea prestării unor servicii de calitate beneficiarilor;

d) la evaluarea performanțelor profesionale ale angajaților prestatorilor de servicii publice;

e) la monitorizarea și evaluarea calității serviciilor publice.

Articolul 5. Subiecții raporturilor juridice în domeniul prestării serviciilor publice

(1) Subiecții raporturilor juridice în domeniul prestării serviciilor publice sunt prestatorii și beneficiarii de servicii publice.

(2) Prezenta lege se aplică prestatorilor de servicii publice, indiferent de forma organizatorico-juridică, care exercită, în condițiile actelor normative, activitatea de prestare a serviciilor publice cu sau fără plată, cu excepția prestatorilor de servicii publice străini.

(3) Calitatea de beneficiar de servicii publice o posedă persoanele fizice și juridice identificate, cărora prezenta lege li se aplică în mod egal, cu excepțiile stabilite de actele normative aplicabile.

Capitolul II POLITICA DE STAT ÎN DOMENIUL SERVICIILOR PUBLICE

Articolul 6. Competența Guvernului

În realizarea funcției de gestionare și prestare a serviciilor publice pentru care este responsabil, Guvernul:

a) aprobă politicile publice în domeniul prestării și modernizării serviciilor publice și organizează implementarea lor;

- b) instituie Registrul de stat al serviciilor publice;
- c) instituie, modifică și desființează servicii publice;
- d) aprobă regulamente privind organizarea și prestarea serviciilor publice din domeniile de competență ale Guvernului;
- e) aprobă regulamentul de funcționare al serviciului guvernamental unic de suport clienți;
- f) aprobă actele normative pentru organizarea și funcționarea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice, precum și pentru îmbunătățirea accesului și creșterii calității serviciilor publice, prin diverse canale și modalități noi;
- g) aprobă metodologia de cost și de calitate pentru prestarea serviciilor publice descentralizate, transferate, în condițiile legii, autorităților administrației publice locale, cu respectarea art. 10 alin. (4) din Legea nr. 435/2006 privind descentralizarea administrativă;
- h) creează grupuri de lucru, comisii și comitete interministeriale cu atribuții în domeniul modernizării serviciilor publice, deciziile cărora au caracter executoriu pentru prestatorii de servicii publice din sfera de competență a Guvernului, și caracter de recomandare pentru alți prestatori de servicii publice, și aprobă regulamentele de activitate ale acestora;
- i) asigură aplicarea actelor normative ce reglementează serviciile publice pentru care este responsabil;
- j) îndeplinește alte atribuții în domeniul serviciilor publice, în conformitate cu prezenta lege sau alte acte normative aplicabile.

Articolul 7. Competența autorității responsabile de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice

În realizarea funcției de promovare și monitorizare a implementării politicii statului în domeniul modernizării serviciilor publice, autoritatea responsabilă desemnată de Guvern:

- a) asigură elaborarea, coordonarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea politicilor publice în domeniul modernizării serviciilor publice și guvernării electronice;
- b) aprobă cadrul metodologic pentru monitorizarea și evaluarea calității prestării serviciilor publice din sfera de competență a Guvernului;
- c) aprobă cadrul metodologic pentru modernizarea serviciilor publice, coordonează și monitorizează aplicarea acestuia de către prestatorii de servicii publice din sfera de competență a Guvernului;
- d) creează, în caz de necesitate, grupuri de lucru interinstituționale pentru asigurarea unei colaborări și interacțiuni eficiente în domeniul prestării și modernizării serviciilor publice, desemnează membrii și aprobă regulamentele de activitate ale acestora;
- e) îndeplinește alte atribuții în domeniul modernizării serviciilor publice, în conformitate cu prezenta lege sau alte acte normative aplicabile.

Articolul 8. Competența ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului

În realizarea misiunii de elaborare și realizare a politicii statului în domeniile aflate în responsabilitatea lor, în care sunt prestate serviciile publice, ministerul și altă autoritate administrativă centrală subordonată Guvernului:

a) prezintă spre aprobare Guvernului proiecte de acte normative care prevăd înființarea unor servicii publice noi și aprobarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice respective;

b) asigură prestarea în formă electronică a serviciilor publice nou înființate, în conformitate cu prezenta lege și cadrul normativ aplicabil;

c) inițiază elaborarea proiectelor de acte normative pentru îmbunătățirea accesului și creșterii calității serviciilor publice, inclusiv pentru modernizarea acestora;

d) înaintează, în modul stabilit de actele normative, inițiative de creare și dezvoltare a sistemelor informaționale de stat destinate prestării serviciilor publice, inclusiv pentru digitalizarea serviciilor respective;

e) inițiază elaborarea standardelor de calitate și de cost pentru prestarea serviciilor publice descentralizate, transferate, în condițiile legii, din domeniile aflate în responsabilitatea lor în competența autorităților administrației publice locale;

f) revizuieste periodic lista serviciilor publice din sfera sa de competență și prezintă spre aprobare Guvernului proiecte de acte normative care prevăd desființarea serviciilor publice depășite de timp;

g) monitorizează și evaluează calitatea prestării serviciilor publice de către prestatorii de servicii publice din sfera sa de competență;

h) îndeplinește și alte atribuții aferente elaborării și realizării politicii statului în domeniile aflate în responsabilitatea sa, în care sunt prestate serviciile publice, în conformitate cu prezenta lege sau alte acte normative aplicabile.

Articolul 9. Competența autorităților administrației publice locale

(1) În realizarea competențelor în domeniul serviciilor publice de care este responsabilă în teritoriul administrat, autoritatea deliberativă a administrației publice locale:

a) aprobă politicile publice locale în domeniul prestării și digitalizării serviciilor publice și organizează implementarea lor;

b) aprobă nomenclatorul serviciilor publice, prestate la nivel local;

c) înființează și desființează servicii publice;

d) aprobă regulamente privind organizarea și prestarea serviciilor publice din domeniile proprii de activitate ale unităților administrativ-teritoriale;

e) ia decizii cu privire la acordul privind instituirea în teritoriul administrat a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice;

f) aprobă actele normative pentru îmbunătățirea accesului și creșterii calității serviciilor publice, inclusiv pentru modernizarea acestora;

g) aprobă tarife pentru prestarea serviciilor publice contra plată;

h) asigură aplicarea și respectarea actelor normative ce reglementează serviciile publice;

i) îndeplinește alte atribuții în domeniul serviciilor publice, în conformitate cu prezenta lege sau alte acte normative aplicabile.

(2) În realizarea funcției de gestionare și prestare a serviciilor publice de care este responsabilă în teritoriul administrat, autoritatea executivă a administrației publice locale:

a) asigură elaborarea, coordonarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea politicilor publice locale în domeniul prestării și digitalizării serviciilor publice;

b) inițiază elaborarea și prezintă spre aprobare autorității deliberative a administrației publice locale proiecte de acte normative care prevăd înființarea unor servicii publice noi și aprobarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice respective;

c) elaborează și prezintă spre aprobare autorității deliberative respective tarife la serviciile publice contra plată prestate pe teritoriul administrat;

d) inițiază elaborarea proiectelor de acte normative pentru îmbunătățirea accesului și creșterii calității serviciilor publice, inclusiv pentru modernizarea acestora;

e) înaintează spre aprobare autorității deliberative respective inițiative de creare și dezvoltare a sistemelor informaționale teritoriale destinate prestării serviciilor publice, inclusiv pentru digitalizarea serviciilor publice respective;

f) revizuieste periodic lista serviciilor publice din sfera sa de competență și prezintă spre aprobare autorității deliberative respective proiecte de acte normative care prevăd desființarea serviciilor publice depășite de timp, prestate pe teritoriul administrat;

g) îndeplinește alte atribuții aferente gestionării și prestării serviciilor publice de care este responsabilă, în conformitate cu prezenta lege sau alte acte normative aplicabile.

Capitolul III

CERINȚE PENTRU PRESTAREA SERVICIILOR PUBLICE

Articolul 10. Înființarea și desființarea serviciilor publice

(1) Înființarea și desființarea serviciilor publice în domeniile de activitate ale Guvernului ține de competența Guvernului, la propunerea ministerelor și altor autorități administrative centrale, pornind de la domeniile atribuite în responsabilitatea lor.

(2) Înființarea serviciilor publice în domeniile proprii de activitate ale unităților administrativ-teritoriale ține de competența autorităților deliberative ale administrației publice locale, la propunerea autorităților executive ale administrației publice locale respective.

(3) La fundamentarea propunerilor de înființare a serviciilor publice autoritățile competente sunt obligate să ia în considerare aspecte referitoare la tarif, în cazul în care se prevede ca acestea să fie prestate contra plată, disponibilitatea, adaptarea și proximitatea, precum și necesitățile și cerințele beneficiarilor de servicii publice.

(4) În situația în care serviciile publice sunt depășite și nu mai răspund unei nevoi de interes public, Guvernul, la inițiativa ministerului și altei autorități administrative centrale sau, după caz, autoritatea deliberativă a administrației publice locale, la inițiativa autorității executive a administrației publice locale, în urma consultărilor publice, poate decide desființarea unor asemenea servicii publice.

(5) Prin derogare de la dispozițiile alin. (1), (2) și (3), înființarea și desființarea serviciilor publice aferente emiterii actelor permissive are loc prin includerea serviciilor publice în actele normative care guvernează procedura de eliberare a actului permisiv prevăzut în anexa la Legea nr. 160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător.

Articolul 11. Înregistrarea serviciilor publice în Registrul de stat al serviciilor publice

(1) Înființarea și desființarea serviciilor publice se înregistrează în Registrul de stat al serviciilor publice, instituit de Guvern.

(2) Înregistrările în Registrul de stat al serviciilor publice sunt realizate de către prestatorul de servicii publice, în modul stabilit de Guvern.

(3) Este interzisă prestarea serviciilor publice care nu sunt incluse în Registrul de stat al serviciilor publice.

Articolul 12. Cerințe generale pentru elaborarea și aprobarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice

(1) Prestarea unui serviciu public se realizează în conformitate cu regulamentul privind organizarea și prestarea unui serviciu public.

(2) Inițierea elaborării regulamentului privind organizarea și prestarea unui serviciu public ține de competența prestatorului de servicii publice, prin intermediul ministerului sau, după caz, altei autorități administrative centrale, pornind de la domeniile atribuite în responsabilitatea lor.

(3) Proiectul actului normativ care prevede aprobarea regulamentului privind organizarea și prestarea unui serviciu public va prevedea, concomitent, și înființarea acestuia.

(4) Ministerele și alte autorități administrative centrale pot iniția modificarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice

din domeniile lor de competență, în scopul executării prevederilor actelor Parlamentului sau ale Guvernului, armonizării cadrului normativ cu legislația Uniunii Europene, al executării deciziilor și indicațiilor Prim-ministrului, precum și din inițiativă proprie, pentru modernizarea serviciilor publice, ținându-se cont inclusiv de recomandările beneficiarilor de servicii publice privind îmbunătățirea calității serviciilor publice prestate.

(5) În scopul promovării politicii statului în domeniul modernizării serviciilor publice și e-Transformării guvernării, propunerile de modificare a regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice pentru care este responsabil Guvernul pot aparține și entității responsabile de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice.

(6) Autoritățile executive ale administrației publice locale pot iniția modificarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice din domeniile lor de competență în scopul modernizării acestora, ținându-se cont inclusiv de recomandările beneficiarilor de servicii publice privind îmbunătățirea calității serviciilor publice prestate.

Articolul 13. Cerințe minime privind conținutul regulamentului privind organizarea și prestarea unui serviciu public

(1) Regulamentul privind organizarea și prestarea unui serviciu public trebuie să cuprindă cel puțin următoarele compartimente:

a) dispoziții generale (obiectul de reglementare, competența materială și competența teritorială în prestarea serviciului public, cercul de beneficiari ai serviciului public, cerințe referitoare la modul de informare privind prestarea serviciului public);

b) operațiunile administrative realizate în cadrul procedurii administrative de prestare a serviciului public și, după caz, termenele de realizare a acestora, inclusiv particularitățile de realizare a procedurii administrative în formă electronică;

c) timpul maxim de așteptare la depunerea unei cereri de prestare a serviciului public și la primirea rezultatului prestării serviciului public;

d) timpul înregistrării cererii de prestare a serviciului public;

e) cerințe către spațiile în care sunt prestate serviciile publice, sala de așteptare, locurile destinate completării cererilor de prestare a serviciilor publice, panouri informative cu mostre ale cererilor completate și lista documentelor și a datelor administrative necesare pentru prestarea serviciului public, inclusiv pentru a facilita accesul persoanelor cu dizabilități la obiectele respective în conformitate cu actele normative privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități;

f) competența de monitorizare și evaluare a calității prestării serviciului public;

g) modul în care poate fi contestat actul administrativ individual emis în rezultatul prestării serviciului public și/sau procedura administrativă realizată

și/sau acțiunile/inacțiunile prestatorului de servicii publice, personalului acestuia și/sau, personalului centrului multifuncțional și centrului unificat de prestare a serviciilor publice, după caz;

h) tariful/taxa de stat pentru serviciul public prestat contra plată;

i) anexă în forma fișei serviciului public, conținutul căreia este stabilit de Guvern.

(2) Regulamentul privind organizarea și prestarea unui serviciu public poate conține și alte compartimente, ținându-se cont de natura și domeniul în care se prestează serviciul public.

Articolul 14. Cerințe pentru interacțiunea cu beneficiarul de servicii publice în procesul prestării serviciilor publice

(1) În procesul prestării serviciilor publice beneficiarul de servicii publice participă și acționează personal sau prin reprezentantul lui.

(2) În procesul prestării serviciilor publice beneficiarul de servicii publice poate fi reprezentat, în modul prevăzut de lege, de un reprezentant legal sau desemnat prin procură, ori prin împuternicire de reprezentare ce se conține în Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice.

(3) În procesul prestării serviciilor publice, prin intermediul centrului unificat de prestare a serviciilor publice, beneficiarul de servicii publice poate fi asistat de către un funcționar/angajat al centrului, pentru completarea și transmiterea cererii de prestare a unui serviciu public și/sau obținerea rezultatului prestării acestuia, în modul stabilit de Guvern.

(4) În procesul prestării serviciilor publice, prestatorul de servicii publice nu este în drept să solicite de la beneficiarul de servicii publice:

a) prezentarea documentelor și a datelor care nu sunt prevăzute în regulamentul privind organizarea și prestarea serviciului public;

b) depunerea documentelor dacă datele conținute în aceste documente sunt disponibile în resurse informaționale proprii ale prestatorului de servicii publice sau în resursele informaționale ale altor autorități/instituții publice și pot fi consumate de către prestatorul de servicii publice în mod automatizat, prin intermediul platformei de interoperabilitate instituită de Guvern;

c) prezentarea copiilor de pe documente, inclusiv a copiilor legalizate ale documentelor, atunci când originalele acestor documente sunt prezentate pentru verificare de către beneficiarul de servicii publice, cu excepțiile stabilite de lege;

d) prezentarea documentelor ce confirmă achitarea de către beneficiarul de servicii publice prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice, a taxei pentru serviciile publice contra plată și, după caz, a taxei de stat;

e) efectuarea acțiunilor și coordonărilor necesare pentru prestarea serviciului public ce impun adresarea beneficiarului de servicii publice către alte autorități/instituții publice, dacă aceste acțiuni și coordonări pot fi realizate direct de către prestatorul de servicii publice, care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic, prin utilizarea mecanismului ghișeului unic.

(5) În cazurile în care pentru prestarea serviciilor publice este necesară prelucrarea datelor cu caracter personal ale persoanei care nu este beneficiar de servicii publice și dacă, în conformitate cu actele normative privind protecția datelor cu caracter personal sau, după caz, cu actele normative care reglementează prestarea serviciului public respectiv, prelucrarea acestor date poate fi efectuată doar cu consimțământul persoanei în cauză, la depunerea cererii de prestare a serviciului public, beneficiarul de servicii publice trebuie să depună suplimentar și consimțământul acelei persoane privind prelucrarea datelor ei cu caracter personal. Prevederile prezentului alineat nu se aplică în privința persoanelor declarate dispărute fără veste și persoanelor aflate în căutare, în condițiile legii.

(6) Pentru prelucrarea de către prestatorii de servicii publice a datelor cu caracter personal, dacă prelucrarea este necesară pentru prestarea serviciilor publice, consimțământul beneficiarului de servicii publice ca subiect al datelor cu caracter personal nu este necesar.

(7) În cazul în care pentru prestarea serviciilor publice este necesară obținerea datelor cu caracter personal ce se referă la beneficiarul de servicii publice de la alte state, se cere consimțământul subiectului datelor cu caracter personal în formă scrisă pentru transmiterea transfrontalieră a acestor date.

(8) Prestatorii de servicii publice, personalul acestora și personalul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice sunt obligați să asigure confidențialitatea informației cu accesibilitate limitată, care le-a devenit cunoscută în legătură cu prestarea serviciilor publice, și pot să o dezvăluie doar în condițiile legii.

(9) În situația în care prestatorul de servicii publice dispune de subdiviziuni teritoriale, depunerea cererilor, documentelor sau a datelor pentru prestarea serviciilor publice și obținerea rezultatelor prestării lor, se realizează în oricare dintre aceste subdiviziuni, la alegerea beneficiarului de servicii publice, indiferent de domiciliul sau reședința lui temporară (pentru persoane fizice) sau sediul acestuia (pentru persoane juridice), cu excepția cazurilor prevăzute expres de actele normative.

Articolul 15. Cerințe privind interacțiunea interinstituțională în procesul prestării serviciilor publice

(1) În cazurile prestării unor servicii publice asociate unor evenimente de viață, prestatorii serviciilor publice respective colaborează și coordonează activitățile lor administrative pentru prestarea calitativă și eficientă a acestor servicii, conform nevoilor și cerințelor beneficiarilor de servicii publice, inclusiv prin elaborarea regulamentelor comune privind organizarea și prestarea serviciilor publice.

(2) În cazurile în care pentru facilitarea prestării unor servicii publice, prestatorul de servicii publice, în colaborare cu alte autorități/instituții publice emitente a documentelor pentru prestarea serviciului public, a instituit ghișee

unice conform articolului 16 alineatul (3), autoritățile/instituțiile publice respective sunt obligate, la solicitarea prestatorului de servicii publice, care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic, să prezinte acestuia, gratuit, documentele și/sau copiile acestora, prin utilizarea mecanismului ghișeului unic.

(3) Dacă datele necesare pentru prestarea serviciilor publice sunt disponibile în resursele informaționale ale altor autorități/instituții publice, acestea din urmă sunt obligate să le pună la dispoziția prestatorilor de servicii publice pentru a putea fi consumate prin intermediul platformei de interoperabilitate, instituită de Guvern.

(4) Neprezentarea sau prezentarea cu întârziere de către autoritate/instituție publică posesoare a documentelor sau datelor necesare pentru prestarea serviciului public, nu poate servi drept temei de refuz de a presta serviciul public, cu excepția cazurilor expres prevăzute de actele normative aplicabile.

Capitolul IV

MODUL DE PRESTARE A SERVICIILOR PUBLICE

Articolul 16. Modalitățile de prestare a serviciilor publice

(1) Serviciile publice sunt prestate de către prestatorul de servicii publice la ghișeul acestuia și/sau prin aplicarea mecanismului ghișeului unic.

(2) Prestarea serviciilor publice la ghișeul prestatorului de servicii fără aplicarea mecanismului ghișeului unic se admite doar în cazurile justificate de aspecte tehnice sau operaționale și este prevăzută expres de regulamentele privind organizarea și prestarea serviciilor publice respective.

(3) Mecanismul ghișeului unic la prestarea serviciilor publice se implementează prin intermediul centrelor multifuncționale și a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice.

(4) Mecanismul ghișeului unic la prestarea serviciilor electronice se implementează prin intermediul portalului unic al serviciilor publice, instituit de Guvern.

(5) Prestarea serviciilor publice prin aplicarea principiului ghișeului unic se realizează în baza contractelor încheiate între prestatorii de servicii publice și autoritățile/instituțiile publice implicate în prestarea serviciilor publice, în modul stabilit de Guvern.

(6) Autoritățile administrației publice locale și prestatorii de servicii publice din sfera de competență a Guvernului, în vederea sporirii accesibilității la serviciile publice, se pot asocia, în modul stabilit de Guvern, pentru crearea la nivel local a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice.

(7) În scopul sporirii accesului, creșterii calității și eficienței prestării serviciilor publice pentru care sunt responsabili, Guvernul și autoritățile administrației publice locale cooperează și dezvoltă, prin efortul lor comun, modalități noi de prestare a serviciilor publice, ținând cont de principiile de

prestare a serviciilor publice stabilite în prezenta lege, încheind contracte de colaborare în acest sens.

(8) Guvernul, pentru serviciile publice pentru care este responsabil, și autoritățile administrației publice locale, pentru serviciile publice de care sunt responsabile, sunt în drept să stabilească cerințe cu privire la formatul și conținutul cererilor și a documentelor pentru prestarea serviciilor publice, precum și să implementeze soluții digitale reutilizabile pentru solicitarea prestării serviciilor publice.

Articolul 17. Formele de prestare a serviciilor publice

(1) Serviciile publice sunt prestate electronic și/sau la ghișeu.

(2) Forma de prestare a serviciilor publice se stabilesc în regulamentele privind organizarea și prestarea serviciilor publice aprobate în conformitate cu prezenta lege.

Articolul 18. Rezultatele prestării serviciilor publice

(1) Rezultatul prestării unui serviciu public constă în emiterea de către prestatorul de servicii publice a unui document, a unui produs sau introducerea de către acesta a informațiilor în sistemul informațional instituit pentru prestarea serviciului public respectiv, sau oferirea unor beneficii materiale sau nemateriale beneficiarului de servicii publice.

(2) Documentele rezultate din prestarea unui serviciu public sunt emise în format electronic. Cu titlu de excepție, la solicitarea expresă a beneficiarului de servicii publice sau dacă cadrul normativ aplicabil prevede, documentele rezultate din prestarea unui serviciu public pot fi emise pe suport de hârtie.

(3) Documentele electronice rezultate din prestarea unui serviciu public pot fi utilizate de către beneficiarul de servicii publice pentru confirmarea faptelor și informațiilor despre sine, care au valoare juridică, fără a fi necesară prezentarea lor pe suport de hârtie.

(4) Documentele electronice rezultate din prestarea unui serviciu public sunt recepționate de către beneficiarul de servicii publice prin intermediul sistemelor informaționale dedicate instituite de Guvern.

(5) Documentele pe suport de hârtie rezultate din prestarea unui serviciu public la alegerea beneficiarului de servicii publice se transmit prin intermediul serviciului guvernamental de livrare sau pot fi ridicate de către acesta la ghișeu.

Articolul 19. Prestarea serviciilor publice electronice

(1) Prestarea serviciilor publice electronice se realizează prin implementarea mecanismul ghișeului unic, utilizându-se în acest sens portalul unic al serviciilor publice, instituit de Guvern.

(2) Regulamentul privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea portalului unic al serviciilor publice se aprobă de Guvern.

(3) Cerințele și modul de prestare a unui serviciu public electronic sunt stabilite în regulamentul privind organizarea și prestarea acestuia, elaborat în conformitate cu prezenta lege și cu respectarea actelor normative aplicabile.

(4) La implementarea sau dezvoltarea sistemelor informaționale destinate prestării unui serviciu public electronic, prestatorii de servicii publice vor reutiliza sistemele informaționale partajate, instituite de Guvern, și vor colabora între ei în scopul reutilizării altor soluții tehnice de care dispun. Cerințele și modul de reutilizare a sistemelor informaționale partajate și a altor soluții tehnice disponibile în sectorul public sunt stabilite de Guvern.

(5) La implementarea sau modernizarea unui serviciu public electronic, prestatorul de servicii publice asigură posibilitatea accesării prin intermediul dispozitivelor mobile, a serviciului public de către beneficiarii acestuia.

(6) La implementarea sau modernizarea unui serviciu public, pentru care este posibilă formalizarea și programarea completă a procesului de prestare a serviciului public, prestatorul de servicii publice asigură crearea unui serviciu public electronic complet automatizat ce permite autoservirea electronică a beneficiarilor de servicii publice.

(7) Serviciul public electronic parțial automatizat se creează de către prestatorul de servicii publice doar în cazul în care nu este posibilă realizarea într-un mod complet automatizat a activităților și controalelor, precum și în cazul în care pentru luarea deciziei referitoare la prestarea serviciului public respectiv este inevitabilă interacțiunea dintre reprezentanții prestatorului de servicii publice și beneficiarul de servicii publice.

(8) Entitatea desemnată de Guvern responsabilă de implementarea politicilor de e-Transformare a guvernării colaborează cu autoritățile administrației publice locale și asociațiile lor reprezentative în scopul implementării tehnologiei informației și comunicațiilor electronice în cadrul administrației publice locale și facilitează dezvoltarea de către autoritățile administrației publice locale a ghișeelor unice electronice la prestarea serviciilor publice, încheind contracte de colaborare în acest sens.

(9) Schimbul de date între resursele informaționale ale prestatorilor de servicii publice în scopul prestării serviciilor publice electronice se realizează prin intermediul platformei de interoperabilitate, instituită de Guvern, în conformitate cu actele normative în domeniul schimbului de date și interoperabilității.

Articolul 20. Prestarea serviciilor publice la ghișeu

(1) Serviciile publice sunt prestate la ghișeu de către prestatorii de servicii publice cu depunerea de către beneficiarul de servicii publice a cererii și a documentelor necesare pentru prestarea acestora.

(2) Cerințele și modul de prestare a unui serviciu public la ghișeu sunt stabilite în regulamentul privind organizarea și prestarea acestuia, elaborat cu respectarea actelor normative în domeniul implementării ghișeului unic în

desfășurarea activității de întreprinzător, în cazul prestării serviciului public aferent emiterii unui act permisiv.

(3) Depunerea cererii și obținerea rezultatului prestării serviciului public la ghișeu poate fi realizată de către beneficiarul de servicii publice, la alegere, în orice sediu al prestatorului de servicii publice sau prin intermediul mecanismului ghișeului unic, cu excepția cazurilor prevăzute expres de actele normative aplicabile.

(4) Notificările în privința evenimentelor produse în legătură cu prestarea unui serviciu public se expediază beneficiarului de servicii publice prin intermediul serviciului guvernamental de notificare electronică.

Articolul 21. Suspendarea prestării serviciilor publice

(1) Prestarea serviciilor publice poate fi suspendată în condițiile Legii nr. 212/2004 privind regimul stării de urgență, de asediu și de război.

(2) Suspendarea prestării serviciilor publice se efectuează asigurându-se un impact minim asupra calității serviciilor publice prestate beneficiarilor de servicii publice. Prestatorii de servicii publice vor depune toată diligența necesară în vederea repunerii în funcțiune a activităților de prestare a serviciilor publice sau de prestare a acestora în condiții limitate în conformitate cu deciziile autorităților competente, care declară starea de urgență, de asediu sau de război.

(3) Temeiuri de suspendare de către prestatorul de servicii publice a prestării unui serviciu public se stabilesc expres și exhaustiv în regulamentul privind organizarea și prestarea acestuia.

Articolul 22. Refuzul prestatorului de servicii publice de a presta un serviciu public

(1) Prestatorul de servicii publice refuză prestarea unui serviciu public din următoarele motive:

a) constatarea necorespunderii solicitantului statutului de beneficiar de servicii publice;

b) neprezentarea documentelor sau datelor necesare pentru prestarea unui serviciu public, stabilite în regulamentul privind organizarea și prestarea acestuia, sau necorespunderea documentelor sau datelor respective cerințelor stabilite de actele normative, în condițiile în care acestea nu sunt disponibile spre a fi consumate prin intermediul platformei de interoperabilitate instituite de Guvern;

c) aplicarea în privința beneficiarului de servicii publice a restricțiilor în prestarea unui serviciu public în condițiile actelor normative;

d) neachitarea tarifelor și, după caz, a taxei de stat pentru prestarea unui serviciu public contra plată;

e) din alte motive stabilite expres și exhaustiv în regulamentul privind organizarea și prestarea unui serviciu public.

(2) Refuzul de a presta un serviciu public, motivul și temeiul acestuia se consemnează în decizia prestatorului de servicii publice și în termen de 24 de ore după emitere se expediază beneficiarului de servicii publice, prin intermediul serviciului guvernamental de notificare electronică.

(3) După înlăturarea de către beneficiarul de servicii publice a neajunsurilor care au servit drept motiv pentru refuzul prestatorului de servicii publice de a presta un serviciu public, acesta poate să solicite repetat prestarea serviciului public respectiv, în modul stabilit de regulamentul privind organizarea și prestarea a acestuia.

(4) Refuzul de a presta a unui serviciu public poate fi contestat în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018.

Articolul 23. Prestarea serviciilor publice proactive

Prestarea serviciilor publice proactive se efectuează fără cererea beneficiarului de servicii publice, și după caz include:

- a) expedierea beneficiarului de servicii publice a notificărilor cu propunerea de ai fi prestat un serviciu public proactiv;
- b) primirea de la beneficiarul de servicii publice proactive a acordului de ai fi prestat un serviciu public proactiv, precum și a informațiilor necesare prestării serviciului respectiv;
- c) prestarea nemijlocit a serviciului public proactiv și obținerea rezultatului acestuia de către beneficiarii de servicii publice proactive.

Articolul 24. Cerințe privind perceperea de la beneficiarul de servicii publice a plății pentru prestarea serviciilor publice

(1) Serviciile publice se prestează beneficiarilor de servicii publice gratuit sau contra plată în cazurile prevăzute la alineatele (3) și (4).

(2) Nu se permite stabilirea pentru beneficiarii de servicii publice a plății pentru serviciile publice, caracterul gratuit de prestare a căroră, este garantat de actele normative.

(3) Taxa de stat se încasează pentru prestarea serviciilor publice în cazurile, modul și cuantumul stabilite în Legea taxei de stat nr. 1216/1992.

(4) În cazurile stabilite expres și exhaustiv de actele normative, serviciile publice se prestează beneficiarului de servicii publice contra plată.

(5) Tarifele percepute pentru prestarea serviciilor publice sunt stabilite distinct pentru același serviciu prestat electronic și la ghișeu și au ca scop doar acoperirea cheltuielilor efective ale prestatorului în procesul de prestare a serviciului public.

(6) În procesul de prestare a serviciilor publice nu pot fi percepute tarife pentru realizarea de către prestatorul de servicii publice a unor operațiuni administrative care trebuie realizate din oficiu sau în mod obligatoriu.

(7) La rectificarea erorilor evidente (greșeli de redactare, de calcul sau similare) dintr-un act administrativ individual emis beneficiarului de servicii publice în rezultatul prestării unui serviciu public, comise de către prestatorul de servicii publice și/sau personalul acestuia, plata de la beneficiarul de servicii publice nu se percepe.

(8) Nomenclatorul serviciilor publice contra plată prestate de către autoritățile/instituțiile publice bugetare și mărimea tarifelor la servicii se stabilesc de către Guvern sau, după caz, de către autoritățile administrației publice locale, în funcție de bugetul de la care se finanțează autoritatea/instituția bugetară.

(9) Autoritățile administrației publice locale sunt responsabile, în condițiile legii, de respectarea standardelor de cost, aprobate prin hotărâri de Guvern, în prestarea serviciilor publice descentralizate transferate în competența lor.

(10) În cazul serviciilor publice contra plată aferente emiterii actelor permissive, costul serviciilor respective și a actelor emise este stabilit în anexele nr.1 și 2 din Legea nr.160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător.

(11) Încasarea plăților de către prestatorii de servicii publice pentru serviciile publice prestate contra plată se va realiza prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice, în modul stabilit de Guvern.

Capitolul V

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BENEFICIARILOR ȘI PRESTATORILOR SERVICIILOR PUBLICE

Articolul 25. Drepturile și obligațiile beneficiarilor de servicii publice

(1) Beneficiarul de servicii publice este în drept:

a) să primească pe portalul unic al serviciilor publice sau alte sisteme informaționale dedicate informații complete și exacte cu privire la serviciul public și prestatorul de servicii publice, modul de prestare a acestuia, precum și informații relevante referitoare la statutul examinării cererii sale de prestare a serviciului;

b) să apeleze serviciul guvernamental unic de suport clienți pentru a primi asistență în privința subiectelor ce țin de prestarea unui serviciu public, precum și prezenta recomandări de îmbunătățire a calității serviciului public prestat;

c) să solicite și beneficieze de un serviciu public, în conformitate cu prezenta lege, regulamentul privind organizarea și prestarea a acestuia, în termenul stabilit, și să obțină rezultatul prestării acestuia, în formă electronică și/sau pe suport de hârtie, la alegerea sa;

d) să prezinte prestatorului de servicii publice opinia referitoare la modul de prestare a unui serviciu public din perspectiva beneficiarului de servicii publice, indicând nivelul de satisfacție sau insatisfacție față de prestarea serviciului public de care a beneficiat, care ar permite colectarea, sistematizarea

și analiza informațiilor referitoare atât la calitatea, eficiența și caracterul adecvat al serviciului public, cât și despre problemele cu care se confruntă beneficiarii de servicii publice în procesul interacțiunii cu prestatorul de servicii publice;

e) să participe la consultarea publică a proiectului de regulament privind organizarea și prestarea a unui serviciu public și să prezinte recomandări în privința acestuia în modul stabilit;

f) să conteste, în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018, refuzul prestatorului de servicii publice de a presta un serviciu public sau actul administrativ individual emis în rezultatul prestării serviciului public.

(2) Dreptul beneficiarului de servicii publice de a solicita și beneficia de rezultatul prestării unui serviciu public nu poate fi limitat decât în cazurile stabilite expres și exhaustiv de lege.

(3) Beneficiarul de servicii publice este obligat:

a) să furnizeze prestatorului de servicii publice setul complet de documente pentru prestarea unui serviciu public, stabilite în regulamentul privind organizarea și prestarea acestuia, asigurându-se că documentele respective și datele conținute în acestea sunt valabile și autentice;

b) în cazul serviciilor publice prestate contra plată, să achite tariful și taxa de stat stabilite.

Articolul 26. Drepturile și obligațiile prestatorilor de servicii publice

(1) Prestatorul de servicii publice este în drept:

a) în cazul în care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic, să solicite și să primească, în limitele competenței, de la alte autorități/instituții publice, emitente a documentelor pentru prestarea serviciilor publice, documente și/sau copii ale acestora prin utilizarea mecanismului ghișeului unic;

b) să consume, în mod automatizat, datele necesare pentru prestarea serviciilor publice, disponibile în resursele informaționale ale altor autorități/instituții publice prin intermediul platformei de interoperabilitate, instituită de Guvern;

c) să suspende prestarea serviciilor publice în cazurile stabilite expres de prezenta lege sau de regulamentele privind organizarea și prestarea a acestora;

d) să refuze prestarea serviciilor publice în cazurile stabilite expres de prezenta lege, alte legi aplicabile sau de regulamentele privind organizarea și prestarea acestora.

(2) Prestatorul de servicii publice este obligat:

a) să presteze serviciile publice în conformitate cu prezenta lege, regulamentele privind organizarea și prestarea acestora, alte acte normative aplicabile și regulamentul său de ordine interioară;

b) să ofere beneficiarului de servicii publice, prin intermediul portalului unic al serviciilor publice sau altor sisteme informaționale dedicate și la sediul prestatorului de servicii publice sau, după caz, la sediile centrelor

multifuncționale sau centrelor unificate de prestate a serviciilor publice, informații complete și exacte cu privire la un serviciu public, modul de prestare a acestuia, precum și informații relevante referitoare la statutul examinării cererii beneficiarului de servicii publice;

c) să ofere beneficiarului de servicii publice posibilitatea selectării metodei celei mai optime de prestare a acestora, reieșind din propriile necesități și posibilități;

d) să ofere beneficiarului de servicii publice posibilitatea solicitării și obținerii rezultatului prestării serviciilor publice în formă electronică, cu excepția cazurilor în care, prin lege, este stabilită obligativitatea prezenței fizice a acestuia la etapele respective de prestare a serviciului;

e) să presteze serviciile publice fără a solicita documente, în cazul în care datele conținute în acestea sunt disponibile în resurse informaționale proprii sau ale altor autorități/instituții publice și pot fi consumate de către prestatorul serviciului public în mod automatizat, prin intermediul platformei de interoperabilitate, instituită de Guvern;

f) în cazul în care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic, să presteze serviciile publice fără a solicita documente, dacă copiile documentelor respective pot fi obținute de prestatorul de servicii publice de la autoritatea/instituția publică emitentă a acestor documente;

g) să garanteze condiții necesare pentru a asigura accesul neîngrădit al persoanelor cu dizabilități la serviciile publice prestate, în conformitate cu standardele și cerințele tehnice în vigoare;

h) să asigure buna funcționare a sistemelor informaționale deținute și destinate prestării serviciilor publice;

i) să prelucreze, în modul stabilit de actele normative aplicabile, informația, inclusiv cea cu acces limitat, în măsura strict necesară și proporțională pentru prestarea serviciilor publice;

j) să asigure perfecționarea competențelor profesionale ale angajaților în domeniul prestării serviciilor publice;

k) să examineze petițiile beneficiarilor de servicii publice în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018;

l) să ia măsuri pentru restabilirea drepturilor și intereselor legale încălcate ale beneficiarilor de servicii publice;

m) să asigure buna funcționare a serviciului guvernamental unic de suport clienți pe segmentul său de responsabilitate (linia a doua de suport);

n) să colecteze datele statistice despre serviciile publice prestate pentru evaluarea nivelului de performanță a serviciilor publice și a satisfacției beneficiarilor de servicii publice în privința calității acestora;

o) să efectueze monitorizarea și evaluarea internă a calității serviciilor publice prestate;

p) să prezinte informații complete și exacte organului central de specialitate al administrației publice sau, după caz, autorității administrației

publice locale corespunzătoare, necesare pentru monitorizarea și evaluarea calității prestării serviciilor publice din domeniile lor de competență;

q) să asigure modernizarea și să îmbunătățească continuu serviciile publice prestate;

r) să propună, în modul stabilit de prezenta lege, desființarea serviciilor publice care nu mai sunt necesare în virtutea existenței mecanismelor de schimb de date sau a altor factori;

s) să instituie și pună la dispoziția beneficiarului de servicii publice mecanisme efective pentru exprimarea opiniei referitoare la modul de prestare a serviciului public, care ar permite colectarea, sistematizarea și analiza informațiilor referitoare atât la calitatea, eficiența și caracterul adecvat al serviciului public, cât și despre problemele cu care se confruntă beneficiarii de servicii publice în procesul interacțiunii cu prestatorul de servicii publice;

t) să îndeplinească alte obligații în conformitate cu prezenta lege, regulamentele privind organizarea și prestarea serviciilor publice și alte acte normative care reglementează raporturile juridice ce apar în legătură cu prestarea serviciilor publice.

Capitolul VI

MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA CALITĂȚII PRESTĂRII SERVICIILOR PUBLICE

Articolul 27. Monitorizarea și evaluarea calității prestării serviciilor publice

(1) Monitorizarea calității prestării serviciilor publice constituie un proces de colectare continuă și sistematizare a informației, în baza unor indicatori specifici, prin care se analizează eficiența prestării serviciilor publice și impactul implementării politicii statului în domeniul prestării serviciilor publice asupra beneficiarilor de servicii publice, pentru atingerea obiectivelor acestora.

(2) Evaluarea calității prestării serviciilor publice constă în verificarea punerii în aplicare și respectării de către prestatorii de servicii publice a regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice și altor acte normative care reglementează relațiile ce apar în legătură cu prestarea serviciilor publice.

(3) Autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice aprobă cadrul metodologic pentru monitorizarea și evaluarea calității prestării serviciilor publice, precum și pentru dezvoltarea performanței instituționale a prestatorilor de servicii publice și a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice, oferind suport consultativ și informațional autorităților/instituțiilor competente în vederea aplicării acestuia.

Articolul 28. Principiile monitorizării și evaluării calității prestării serviciilor publice

Monitorizarea și evaluarea calității prestării serviciilor publice se bazează, pe lângă principiile prevăzute la alin. (1) din art. 4, și pe următoarele principii:

a) *obiectivitate* – prevede monitorizarea și evaluarea imparțială și fără prejudecăți sau influențe a calității serviciilor publice prestate;

b) *imparțialitate* – prevede monitorizarea și evaluarea fără subiectivism și indiferent de propriile convingeri sau interese a calității serviciilor publice prestate;

c) *complexitate* – implică necesitatea de a ține cont de un număr mare de factori diverși existenți, care afectează creșterea calității serviciilor publice și eficiența prestării lor sau a procesului în cauză;

d) *fiabilitatea* – presupune veridicitatea resurselor informaționale utilizate pentru prestarea serviciilor publice, păstrarea și utilizarea rațională a acestora;

e) *scalabilitatea* – prevede posibilitatea de extindere și dezvoltare a componentelor sistemelor informaționale utilizate pentru prestarea serviciilor publice;

f) *îmbinarea publicității și confidențialității* – prevede publicarea informației general accesibile privind modul de prestare a serviciilor publice și a altor informații relevante pentru prestarea serviciilor publice, cu excepția informației recunoscute ca fiind confidențială sau protejată în conformitate cu actele normative privind protecția datelor cu caracter personal.

Articolul 29. Competența de monitorizare și evaluare a calității prestării serviciilor publice

(1) Cancelaria de Stat, ministerele și alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului au obligația de a monitoriza și evalua calitatea serviciilor publice prestate de către prestatorii de servicii publice din sfera lor de competență.

(2) Monitorizarea și evaluarea calității serviciilor publice prestate de către autoritățile executive ale administrației publice locale și exercitarea controlului asupra modului de prestare a acestora se efectuează în conformitate cu Legea nr. 436/2006 privind administrația publică locală, cu aplicarea cadrului metodologic pentru monitorizarea și evaluarea calității prestării serviciilor publice și pentru dezvoltarea performanței instituționale a prestatorilor de servicii publice și a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice, aprobat de autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice.

(3) Autoritățile administrative centrale subordonate Guvernului și autoritățile publice autonome față de Guvern și responsabile față de Parlament, care prestează servicii publice, au obligația de a monitoriza și autoevalua calitatea serviciilor publice pentru prestarea cărora sunt responsabile. Cel puțin o dată pe an, vor elabora și publica pe portalul serviciilor publice și pe pagina

oficială a autorității un Raport de monitorizare și evaluare a calității serviciilor de prestarea cărora sunt responsabile. Modalitatea de monitorizare și evaluare a calității serviciilor publice prestate va fi stabilit prin cadrul metodologic pentru monitorizarea și evaluarea calității prestării serviciilor publice și pentru dezvoltarea performanței instituționale a prestatorilor de servicii publice și a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice, aprobat de autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice.

(4) Cancelaria de Stat, ministerele și alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului organizează, cel puțin o dată pe an, dezbaterile publice a rapoartelor privind rezultatele monitorizării și evaluării calității serviciilor publice prestate de către prestatorii de servicii publice din sfera lor de competență, cu participarea prestatorilor de servicii publice și tuturor părților interesate. Recomandările parvenite în rezultatul dezbaterilor publice sunt utilizate la modernizarea serviciilor publice, ridicarea calității acestora și perfecționarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice și altor acte normative care reglementează relațiile ce apar în legătură cu prestarea serviciilor publice.

Capitolul VII

DISPOZIȚII FINALE ȘI RĂSPUNDEREA PENTRU ÎNCĂLCAREA LEGISLAȚIEI PRIVIND SERVICIILE PUBLICE

Articolul 30. Răspunderea pentru încălcarea actelor normative privind serviciile publice

Prestatorii de servicii publice, persoanele cu funcție de răspundere, funcționarii publici și angajații prestatorilor de servicii publice, precum și angajații centrelor unificate de prestare a serviciilor publice răspund, în condițiile legii, disciplinar, civil, contravențional sau penal, după caz, pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a activității administrative legate de prestarea serviciilor publice, în conformitate cu prezenta lege și actele normative subsecvente acesteia, precum și pentru divulgarea, în procesul prestării serviciilor publice, a informațiilor oficiale cu accesibilitate limitată.

Articolul 31. Dispoziții finale

(1) Prezenta lege intră în vigoare la expirarea a 6 luni de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

(2) Guvernul:

1) în termen de 6 luni de la data publicării prezentei legi:

a) va prezenta Parlamentului propuneri privind aducerea legislației în vigoare în concordanță cu prevederile prezentei legi;

b) va aduce actele sale normative în concordanță cu prezenta lege;

- c) va institui serviciul guvernamental unic de suport clienți;
- d) va institui Registrul de stat al serviciilor publice.

2) în termen de 24 luni de la data publicării prezentei legi:

a) va asigura elaborarea și prezentarea Parlamentului sau, după caz, adoptarea modificărilor la acte normative pentru transferul funcțiilor de prestare a serviciilor publice de la aparatele centrale ale ministerelor la structurile organizaționale din sfera de competență a acestora;

b) va asigura revizuirea listei serviciilor publice prestate de prestatorii de servicii publice din sfera sa de competență, în scopul aducerii în concordanță cu prezenta lege;

c) va asigura aprobarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice pentru care este responsabil.

(3) Prestatorii de servicii publice, în termen de 6 luni de la data publicării prezentei legi, vor integra sistemele informaționale de stat destinate prestării serviciilor publice cu sistemele informaționale partajate.

Președintele Parlamentului

NOTĂ INFORMATIVĂ

la proiectul Legii cu privire la serviciile publice

1. Denumirea autorului și a participanților la elaborarea proiectului

Proiectul legii cu privire la serviciile publice a fost elaborat de Cancelaria de Stat, în calitate de autoritate responsabilă de asigurarea promovării politicii statului în domeniul modernizării serviciilor publice, conform pct.7 lit.j²) din Regulamentul de organizare și funcționare a Cancelariei de Stat, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.657/2009.

La elaborarea proiectului de lege, Cancelaria de Stat a beneficiat de asistența Proiectului UE „Sprijin în procesul de reformare a administrației publice” și de suportul I.P. „Agenția Servicii Publice” și I.P. „Agenția de Guvernare Electronică”, în calitate de instituții publice responsabile de implementarea politicii statului în domeniul prestării și modernizării serviciilor publice.

2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului de act normativ și finalitățile urmărite

Proiectul de lege cu privire la serviciile publice reprezintă rezultatul și continuarea logică a procesului de modernizare a serviciilor publice și a fost elaborat în conformitate cu documentele de politici publice strategice:

- acțiunea 5.7.14. din Capitolul V. Finanțele publice din Planul de acțiuni al Guvernului pentru anii 2020-2023, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 636/2019;

- Obiectivul specific 1. Asigurarea unei abordări coordonate și unificate față de modernizarea serviciilor publice din Strategia pentru reforma administrației publice pentru anii 2016-2020, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.911/2016.

Acesta derivă din angajamentele asumate de Republica Moldova în raport cu instituțiile Uniunii Europene reieșind din Articolul 22 litera (b) din Titlul IV. Cooperarea economică și alte tipuri de cooperare sectorială, Capitolul 1. Reforma administrației publice, din Acordul de Asociere între Republica Moldova, pe de o parte, și Uniunea Europeană și Comunitatea Europeană a Energiei Atomice și statele membre ale acestora, pe de altă parte, ratificat prin Legea nr. 112/2014, care enumeră modernizarea serviciilor publice, inclusiv introducerea și punerea în aplicare a e-guvernantei, în vederea creșterii eficienței furnizării de servicii pentru cetățeni și a reducerii costurilor aferente desfășurării de activități economice ca și unul din domeniile de cooperare între țara noastră și UE.

Inițiativa respectivă se întemeiază pe atribuția Guvernului de asigurare a accesului, prestării, verificării, evaluării calității și de modernizare a serviciilor publice, stabilită în art.6 lit. j) din Legea nr.136/2017 cu privire la Guvern.

Necesitatea elaborării proiectului de lege a derivat din faptul că, astăzi, serviciile publice joacă un rol cheie în dezvoltarea societății moderne. Nivelul de calitate și eficiență al prestării serviciilor publice au o poziție importantă în asigurarea unității sociale și teritoriale prin structurarea, ordonarea și uniformizarea modalităților și formelor de prestare a serviciilor publice, indiferent de locația beneficiarului.

Legislația în vigoare care guvernează relațiile sociale în domeniul prestării serviciilor publice este reprezentată de o serie de acte normative de diferite niveluri. Totodată, analiza legislației actuale în acest domeniu a arătat prezența unui anumit grad de fragmentare și dublare a unor norme juridice în domeniul serviciilor publice, lipsă de claritate în definirea noțiunilor de bază aferente acestui domeniu, absența unei abordări unificate a reglementării acestei sfere și absența normelor juridice primare, care ar stipula reguli de comportament ale beneficiarilor și prestatorilor de servicii publice, precum și drepturile și obligațiile acestora. Pentru soluționarea acestor deficiențe, s-a constatat necesitatea elaborării unei legi cadru care ar reglementa relațiile sociale în domeniul prestării serviciilor publice, ținând cont de drepturile și obligațiile participanților la aceste relații și de extinderea constantă a gamei de servicii publice oferite cetățenilor și mediului de afaceri.

Principalele finalități urmărite prin elaborarea proiectului de Lege cu privire la serviciile publice sunt următoarele:

- construirea unui nou model calitativ de administrație publică în prestarea serviciilor publice, care să plaseze respectarea drepturilor și intereselor legale ale beneficiarilor în fruntea intereselor prestatorilor de servicii publice;
- modernizarea activității prestatorilor de servicii publice, astfel încât serviciile să fie prestate într-un sistem unic, prin anularea barierelor instituționale, dezvoltarea legăturilor orizontale și instrumentelor

de interacțiune și cooperare între prestatorii de servicii publice de la nivelul central și cel local, pentru organizarea și prestarea eficientă a serviciilor publice cetățenilor și mediului de afaceri și, nu mai puțin important, pentru utilizarea economică a mijloacelor bugetare destinate prestării serviciilor și a bugetelor prestatorilor de servicii, care activează în baza principiilor de autogestiuine;

- crearea unui cadru juridic pentru sistemul de prestare a serviciilor publice, în vederea asigurării accesibilității, calității și eficienței prestării acestora, cu realizarea unui echilibru între satisfacerea nevoilor și intereselor beneficiarilor de servicii publice și a interesului statului și societății prin prestarea serviciilor publice;

- stabilirea cerințelor privind îmbunătățirea accesului la serviciile publice, prin diverse modalități și forme, în vederea eficientizării prestării lor, reducerii sarcinilor administrative inutile și minimalizării costurilor serviciilor atât pentru beneficiari, cât și pentru prestatori.

Prin adoptarea legii cu privire la serviciile publice, modernizarea acestui domeniu important va deveni una dintre prioritățile de bază ale statului. Viitoarea lege va genera o regândire și transformare a modalității și formei de prestare a serviciilor publice la sediile autorităților/instituțiilor publice și pe suport de hârtie, care, în continuare, se consideră a fi tradiționale, prin modernizarea acestora. Astfel, în conformitate cu noua lege, la înființarea și modernizarea unui serviciu public se va urmări prestarea acestuia, în mod prioritar, în format electronic, inclusiv obținerea rezultatului prestării serviciului în formă nematerială și prestarea serviciilor publice în format electronic în mod implicit (e-service by default).

Concomitent, prin consacrarea în lege a principiului omnicanalității (prestarea serviciilor publice de către prestatori prin toate canalele posibile și rezonabile), aplicat în mai multe state membre ale Uniunii Europene și state al Comunității Statelor Independente, se va stabili competența Guvernului de a aproba actele normative pentru organizarea și funcționarea centrelor multifuncționale și centrelor unificate de prestare a serviciilor publice (CUPS), care vor presta servicii publice prin aplicarea mecanismului ghișeului unic, precum și pentru alte canale și modalități noi de prestare a serviciilor publice, în scopul îmbunătățirii accesului și creșterii continue a calității acestora.

În procesul de elaborare a proiectului de lege, a fost examinată experiența altor state, în care acest domeniu este reglementat, de asemenea, la nivel de lege. În anii 1990, o serie de state ale UE au adoptat acte speciale care stabilesc cerințe generale și de calitate pentru prestarea serviciilor publice: „Statutul serviciilor” (Carta dei servizi) în Italia, „Statutul serviciilor publice” (La Charte des Services Publics” în Franța, în Marea Britanie acest domeniu fiind reglementat în „Carta cetățeanului” (Citizen’s Charter). În Germania, la 14 noiembrie 2001, Guvernul a adoptat Programul Federație - Online 2005 (BundOnline 2005). Odată cu introducerea acestui Program, Guvernul german s-a angajat să pună la dispoziția cetățenilor toate serviciile guvernamentale federale prin intermediul internetului în timp real până în 2005. Programul a fost conceput pentru a se asigura că cetățenii pot obține servicii publice federale mai ușor, mai rapid și mai ieftin.

La elaborarea proiectului de lege, au fost, de asemenea, examinate:

- dispozițiile Părții VIII. - Servicii publice - din Ordonanța de urgență a Guvernului României nr.57/2019 privind Codul administrativ;
- Legea federală a Federației Ruse nr.210 din 27.07.2010 privind organizarea prestării serviciilor guvernamentale și serviciilor municipale;
- Legea Republicii Kazahstan nr.88/V din 15.04.2013 cu privire la serviciile publice;
- Legea nr.13/2016 privind modalitatea de prestare a serviciilor publice în Republica Albania.

3. Descrierea gradului de compatibilitate pentru proiectele care au ca scop armonizarea legislației naționale cu legislația Uniunii Europene

Proiectul nu conține norme de armonizare a legislației naționale cu legislația Uniunii Europene.

4. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Art.72 alin.(3) lit.r) din Constituția Republicii Moldova, stabilește că, prin lege organică se reglementează și „alte domenii pentru care Parlamentul consideră necesară adoptarea de legi organice”. De asemenea, o normă similară se regăsește și în art.10 alin.(3) lit. v) din Legea nr.100/2017 cu privire la actele normative. Pornind de la faptul că, legile în vigoare care conțin norme primare aferente sau conexe domeniului modernizării serviciilor publice sunt legi organice (Legea nr.136/2017 cu privire la Guvern, Legea nr.98/2012 privind administrația publică centrală de specialitate, Legea nr.436/2006 privind administrația

publică locală, Codul administrativ al Republicii Moldova nr.116/2018), se consideră oportun și necesar de a propune Parlamentului ca și Legea cu privire la serviciile publice să fie adoptată ca o lege organică pentru a acorda acesteia o forță juridică egală cu legile enunțate.

Proiectul de lege este structurat în opt capitole:

I. Dispoziții generale - cuprinde prevederi care determină scopul și obiectul legii, domeniul de aplicare, definește noțiuni și principii de bază ale prestării serviciilor publice, orientând întreaga reglementare;

II. Politica de stat în domeniul serviciilor publice - reglementează aspecte ce țin de atribuțiile în domeniul prestării și modernizării serviciilor publice ale Guvernului, entității responsabile de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice, ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului, autorităților executive ale autorităților administrației publice locale;

III. Cerințe pentru prestarea serviciilor publice - conține norme juridice care reglementează înființarea și desființarea, înregistrarea de stat a serviciilor publice, cerințe generale pentru elaborarea și aprobarea regulamentelor administrative de prestare a serviciilor publice și privind conținutul acestora, cerințe pentru interacțiunea cu beneficiarul serviciului public în procesul prestării serviciilor publice, precum și cerințe privind interacțiunea interinstituțională în procesul prestării serviciilor publice;

IV. Modul de prestare a serviciilor publice - reglementează, la nivelul normelor primare, modalitățile și formele de prestare a serviciilor publice, rezultatele prestării serviciilor publice, suspendarea și refuzul prestării serviciului public, prestarea serviciilor publice proactive și cerințele privind perceperea de la beneficiar a plății pentru prestarea serviciilor publice;

V. Drepturile și obligațiile prestatorilor și beneficiarilor serviciilor publice;

VI. Monitorizarea calității și exercitarea controlului asupra modului de prestare a serviciilor publice - reglementează principiile și competența în acest domeniu și răspunderea pentru încălcarea legislației privind prestarea serviciilor publice;

VII. Dispoziții finale și tranzitorii - cuprinde momentul intrării în vigoare și măsurile necesare punerii în aplicare a actului normativ, reglementări privind obligația Guvernului de a executa actul normativ și de a adopta actele normative guvernamentale pentru punerea în aplicare a legii.

Dintre elementele inovative ale proiectului putem evidenția, în mod special, următoarele:

- definirea principiilor de bază de prestare a serviciilor publice, în special a principiilor *prestarea serviciilor publice în formă electronică în mod implicit (digital-by-default), prestarea serviciilor publice în formă electronică în mod prioritar (digital-first)* și a „omnicanalității”;
- reglementarea *conceptului de „eveniment de viață”* (denumirea generică a unui grup de servicii publice asociate unui fapt de importanță deosebită pentru o persoană fizică sau persoană juridică de drept privat, stabilindu-se obligația prestatorilor de servicii publice de a colabora și coordona activitățile lor administrative pentru prestarea calitativă și eficientă a serviciilor publice conexe, conform nevoilor și cerințelor beneficiarilor serviciilor publice;
- reglementarea *conceptului de „centru unificat de prestare a serviciilor publice”* (denumirea abreviată – CUPS), ca și un canal de prestare a serviciilor publice electronice, prin mecanismul ghișeului unic;
- introducerea *termenului de „regulament privind organizarea și prestarea serviciului public”*, ca și act normativ care reglementează organizarea și procedura administrativă de prestare a unui serviciu public;
- stabilirea obligativității înregistrării tuturor serviciilor publice în *Registrul de stat al serviciilor publice*, care urmează a fi instituit de Guvern;
- asigurarea *cerințelor uniforme pentru interacțiunea prestatorilor cu beneficiarii serviciilor publice* și a prestatorilor cu autoritățile/instituțiile publice în procesul de prestare a serviciilor publice;
- stabilirea *obligativității și competenței de monitorizare a calității și exercitării controlului asupra modului de prestare a serviciilor publice.*

5. Fundamentarea economico-financiară

Implementarea prevederilor proiectului de Lege cu privire la serviciile publice nu necesită alocarea

resurselor financiare suplimentare de la bugetul de stat sau din alte surse.

Activitățile de executare a proiectului de lege se rezumă la costurile generale administrative legate de elaborarea și promovarea cadrului normativ subsecvent legii respective, care vor fi acoperite în limitele bugetelor autorităților/instituțiilor publice responsabile.

În ceea ce privește dezvoltarea și instituirea Registrului de stat al serviciilor publice, Portalului unic al serviciilor publice, serviciului unic de suport clienți, precizăm că activitățile respective sunt deja în proces de realizare și sunt acoperite din mijloacele bugetului de stat și mijloacele Proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”, implementat de I.P. „Agenția de Guvernare Electronică”.

Proiectul nu reglementează activitatea de întreprinzător, nu conține reglementări cu impact asupra bugetului public național sau a unor componente din cadrul acestuia și nu prevede reorganizări și reforme structurale sau instituționale ale autorităților ori ale instituțiilor publice – prin urmare, *proiectul nu cade sub incidența Metodologiei de analiză a impactului în procesul de fundamentare a proiectelor de acte normative, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.23/2019.*

Prin implementarea proiectului se preconizează responsabilizarea instituțională și accelerarea procesului de modernizare a serviciilor publice. Astfel, impactul indirect al implementării legii va comporta, în primul rând, beneficii de natură administrativă și socială, prin asigurarea regândirii și reformării proceselor de prestare a serviciilor publice, accesibile cetățenilor Republicii Moldova, inclusiv persoanelor social-vulnerabile.

6. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ în vigoare

La elaborarea proiectului de lege s-au respectat principiile oportunității, stabilității și predictibilității normelor juridice. Acesta se integrează organic în cadrul instituțional, normativ și metodologic existent, aferent domeniului serviciilor publice, fiind corelat cu prevederile legilor cu care se află în conexiune:

- Legea nr.136/2017 cu privire la Guvern (*art.4 lit. n), art.5 lit. d), art.6 lit. j), art.46 alin.(2) lit. b)*);
- Legea nr.98/2012 privind administrația publică centrală de specialitate;
- Legea nr.436/2006 privind administrația publică locală;
- Legea nr.435/2006 privind descentralizarea administrativă;
- Codul administrativ al Republicii Moldova nr.116/2018;
- Legea nr.982/2000 privind accesul la informație;
- Legea nr.235/2006 cu privire la principiile de bază de reglementare a activității de întreprinzător;
- Legea nr.160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător;
- Legea nr.136/2016 privind statutul municipiului Chișinău (*art.6 alin.(2) pct.2) lit.a), lit.h), pct.3) lit.c), pct.4) lit.e), art.15 alin.(1) lit.e), pct.5) lit.b), pct.6) lit.a), art.21 alin.(1) lit.d), art.25)*);
- Legea finanțelor publice și responsabilității bugetar-fiscale nr.181/2014 (*art.43 alin.(2) și (3)*);
- Legea taxei de stat nr.1216/1992.

În acest context, nu au fost constatate eventuale conflicte ale prevederilor proiectului de lege cu normele juridice stabilite la nivel de lege.

Totodată, la elaborarea proiectului au fost luate în considerare inclusiv actele normative guvernamentale și actele normative la nivelul Cancelariei de Stat aferente domeniului serviciilor publice, deși acestea au o forță juridică inferioară unei legi, în special:

- Hotărârea Guvernului nr. 657/2009 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea, structurii și efectivului-limită ale Cancelariei de Stat (*pct.7 lit.j2) și o)*);
- Hotărârea Guvernului nr.716/2015 cu privire la Consiliul național pentru reforma administrației publice;
- Hotărârea Guvernului nr.314/2017 privind constituirea Agenției Servicii Publice;
- Hotărârea Guvernului nr.760/2010 cu privire la Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”;
- Hotărârea Guvernului nr.354/2020 cu privire la unele măsuri de implementare a proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”;
- Structura-tip a Regulamentului privind organizarea și funcționarea ministerului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.595/2017;
- Ordinul SGG nr.598-A din 10.08.2020 privind aprobarea unor metodologii în domeniul modernizării serviciilor publice.

În această ordine de idei, menționăm că, viitoarea lege va oferi o forță juridică superioară normelor

juridice ce se regăsesc actualmente în actele normative ale Guvernului aferente domeniului serviciilor publice.

La fel, la elaborarea proiectului s-a ținut cont și de inițiativele Cancelariei de Stat, care se află în curs de promovare sau de fundamentare și elaborare, cu suportul I.P. „Agenția de Guvernare Electronică”, și anume proiecte de hotărâri ale Guvernului:

- cu privire la pilotarea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice (CUPS);
- privind aprobarea Conceptului și Regulamentului de funcționare a serviciului guvernamental unic de suport clienți (SSC).

De menționat că, în scopul executării legii, în termen de 6 luni de la data publicării acesteia, Guvernul urmează:

- 1) să adopte actele normative necesare executării legii, care să prevadă aprobarea:
 - Conceptului tehnic și Regulamentului privind modul de ținere a Registrului de stat al serviciilor publice format de Sistemul informațional automatizat „Registrul de stat al serviciilor publice”;
 - Conceptului și Regulamentului privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea Portalului unic al serviciilor publice;
 - Conceptului și Regulamentului de funcționare a serviciului guvernamental unic de suport clienți;
- 2) să aducă actele sale normative în concordanță cu legea. În acest scop, pornind de la faptul că legea prevede competența Guvernului de instituire a Registrului de stat al serviciilor publice, în executarea viitoarei legi, urmează a fi abrogată Hotărârea Guvernului nr.670/2020 cu privire la aprobarea Nomenclatorului integrat al serviciilor publice administrative și a evenimentelor de viață asociate acestora.

În termen de 24 luni de la data publicării legii, Guvernul va trebui să asigure:

- elaborarea și prezentarea Parlamentului sau, după caz, adoptarea actelor modificărilor la actele normative pentru transferul funcțiilor de prestare a serviciilor publice de la aparatele centrale ale ministerelor la structurile organizaționale din sfera de competență a acestora;
- revizuirea listei serviciilor publice prestate de prestatorii de servicii publice din sfera sa de competență, în scopul aducerii în concordanță cu noua lege;
- aprobarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice pentru care este responsabil.

De asemenea, în executarea viitoarei legi, prestatorii de servicii publice, în termen de 6 luni de la data publicării acesteia, vor trebui să asigure integrarea sistemelor informaționale de stat destinate prestării serviciilor publice cu sistemele informaționale partajate.

7. Avizarea și consultarea publică a proiectului

Proiectul a fost înregistrat de către Cancelaria de Stat cu numărul unic 748/CS/2020 și supus avizării.

În scopul respectării dispozițiilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, pe pagina web oficială a Cancelariei de Stat (<https://cancelaria.gov.md/>), secțiunea – „Transparența decizională”, a fost asigurată plasarea:

- anunțului privind inițiativa de elaborare a proiectului;
- proiectului, împreună cu nota informativă

(<https://particip.gov.md/proiectview.php?l=ro&idd=7733>).

Proiectul a fost definitivat în baza propunerilor și obiecțiilor expuse în procesul de avizare și luând în considerare recomandările recepționate de la părțile interesate după consultarea publică a acestuia.

8. Constatările expertizei anticorupție

Proiectul este supus expertizei anticorupție (avizul Centrului Național Anticorupție nr. ELO21/7447 din 30.09.2021), iar potrivit concluziilor acesteia, proiectul în redacția propusă, nu conține factori de risc care să genereze apariția riscurilor de corupție.

9. Constatările expertizei de compatibilitate

Proiectul nu este elaborat în scopul armonizării legislației naționale cu legislația UE, exceptându-se astfel, de efectuarea expertizei de compatibilitate.

10. Constatările expertizei juridice

Proiectul a fost supus expertizei juridice (avizul Ministerului Justiției nr.04/7058 din 25.09.2020), obiecțiile și propunerile fiind luate în considerare la definitivarea acestuia.

11. Constatările altor expertize

Proiectul nu cade sub incidența altor expertize necesare de a fi efectuate în condițiile Legii nr.100/2017 cu privire la actele normative.

Viceprim-ministru pentru digitalizare

Digitally signed by Turcanu Iurie
Date: 2021.10.18 08:26:09 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova



Iurie ȚURCANU