

SINTEZA
recomandărilor reprezentanților societății civile
(structurată pe articole din proiect)
la proiectul Legii cu privire la serviciile publice

Conținutul articolelor/ punctelor din proiectul prezentat spre coordonare	Instituția	Nr.	Conținutul obiecției/ propunerii/recomandării	Argumentarea autorului proiectului
<p>Articolul 2. Noțiuni principale În sensul prezentei legi, se definesc următoarele noțiuni: 5) <i>eveniment de viață</i> – denumirea generică a unui grup de servicii publice asociate unui fapt de importanță deosebită pentru o persoană fizică sau persoană juridică de drept privat;</p>	<p>AO Centrul Internațional „La Strada”</p>	<p>1.</p>	<p>Alin. 5) introduce noțiunea nouă <i>„eveniment de viață”</i>, care nu este utilizată în <i>Legea asistenței sociale nr. 547/2003</i>, dar sensul ei corespunde pe deplin cu noțiunea <i>„risc social”</i> din această lege, care se utilizează pentru persoane fizice. Considerăm că aceste noțiuni trebuie să fie armonizate.</p>	<p>Se acceptă în principiu. La recomandarea respectivă, în procesul definitivării proiectului de lege, definiția noțiunii <i>„eveniment de viață”</i> a fost examinată suplimentar, prin prisma posibilităților neconcordanțe cu definiția noțiunii <i>„risc social”</i> din art.1 din <i>Legea asistenței sociale nr.547/2003</i>. Considerăm că menirea noțiunilor respective este diferită. Precizăm că, prin conceptul de <i>„eveniment de viață”</i>, ce s-a introdus în proiectul legii cu privire la serviciile publice, se subînțeleg o serie de servicii publice omogene prestate de una sau de mai multe autorități/instituții publice, ce pot fi asociate în jurul unui eveniment/subiect/tematici care are aceeași natură sau sens pentru cetățeni sau mediul de afaceri. Astfel, în legislația națională, la moment, lista evenimentelor de viață asociate serviciilor publice, este aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.670/2020.</p> <p>Pornind de la faptul că în statele-membre ale Uniunii Europene nu există un standard unic care ar defini conceptul <i>„evenimentelor de viață”</i>, în actul normativ respectiv, promovat de Cancelaria de Stat, cu suportul Instituției publice <i>„Agenția de Guvernare Electronică” (AGE)</i>, gruparea serviciilor publice în anumite evenimente de viață a fost realizată în rezultatul exercițiului de inventariere a serviciilor publice, printr-o abordare bazată pe cererile solicitanților acestor servicii, care s-au exprimat în privința integrării lor în evenimente de</p>

				<p>viață concrete. De menționat că, lista evenimentelor de viață asociate serviciilor publice nu este una cu caracter limitativ și nu anulează serviciile publice care nu se regăsesc în respectivele evenimente. Concomitent, considerăm oportun să aducem la cunoștință că, pentru executarea pct.8 din Hotărârea Guvernului nr.670/2020, Cancelaria de Stat promovează proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului Sistemului informațional „Registrul de stat al serviciilor publice” și a Regulamentului privind modul de ținere a Registrului de stat al serviciilor publice (SI RSSP). În această ordine de idei, menționăm că, potrivit proiectului, una din sarcinile de bază realizate de SI RSSP va fi inclusiv înregistrarea, actualizarea și radierea din SI RSSP a evenimentelor de viață.</p>
<p>10) <i>centrul multifuncțional de prestare a serviciilor publice</i> (în continuare – <i>centru multifuncțional</i>) – subdiviziune teritorială a Agenției Servicii Publice de prestare a serviciilor publice, care îndeplinește cerințele stabilite de prezenta lege și alte acte normative și este abilitată să organizeze și să presteze serviciile publice, inclusiv cele electronice, prin mecanismul ghișeului unic;</p>	<p>AO Centru Internațional „La Strada”</p>	<p>2.</p>	<p>Alin. 10) stabilește că centrul multifuncțional de prestare a serviciilor publice este o subdiviziune teritorială a Agenției Servicii Publice. Vrem să menționăm, că în opinia noastră, centrul multifuncțional poate fi instituit și ca o instituție sau altă persoană juridică aflată în domeniul de competență și a altor autorități administrative centrale. Spre exemplu, Hotărârea Guvernului nr.708/2019 a pus în sarcina Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale crearea a 3 centre de acest fel (centre de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor). Din acest motiv, propunem substituirea cuvintelor „...subdiviziune teritorială a Agenției Servicii Publice de prestare a serviciilor publice, care..” cu cuvintele „..persoana juridică de drept public sau privat, care prestează servicii integrate și..”.</p>	<p>Nu se acceptă. În conformitate cu pct.8 subpct.1) din Statutul Instituției publice „Agenția Servicii Publice” (ASP), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.314/2017, una din funcțiile ASP constă în implementarea mecanismului ghișeului unic la prestarea serviciilor publice în domeniile sale de competență, <i>precum și a altor servicii publice</i>. Astfel, cadrul normativ actual de reglementare a activității ASP nu prezintă un impediment în stabilirea competenței instituției respective, implicit a centrelor multifuncționale ale acestuia, de a presta și servicii în sfera socială, care vor cădea sub incidența viitoarei legi cu privire la serviciile publice.</p> <p>Totodată, este necesar de menționat că în proiectul definitivat, la art.2 subpct.11), definiția noțiunii respective a fost reformulată în baza propunerii ASP, care, în opinia autorului, s-a considerat a fi una pertinentă.</p>

<p>Articolul 2. Noțiuni principale În sensul prezentei legi, se definesc următoarele noțiuni:</p>	<p>Asociația „Alianța Organizațiilor pentru Persoane cu Dizabilități din Republica Moldova” (AOPD)</p>	<p>3. La Articolul 2, Noțiuni principale a se completa cu două puncte noi 17 și 18 care să conțină următoarele noțiuni:</p> <p><u>accesibilitate</u> - ansamblu de măsuri și lucrări de adaptare a mediului fizic, transporturilor, precum și a mediului informațional și comunicațional, incluzând tehnologiile și sistemele informaționale și comunicațiile, conform necesităților persoanelor cu dizabilități, factor esențial de exercitare a drepturilor și de îndeplinire a obligațiilor persoanelor cu dizabilități în societate;</p> <p><u>design universal</u> - proiectarea produselor, mediului, programelor și serviciilor astfel încât să poată fi utilizate de către toate persoanele, pe cât este posibil, fără să fie nevoie de o adaptare sau de o proiectare specială. Designul universal nu va exclude dispozitivele de asistare pentru anumite grupuri de persoane cu dizabilități atunci când este necesar;</p>	<p>Se acceptă în principiu. Pornind de la faptul că noțiunile respective sunt deja definite și consacrate în art.2 din Legea nr.60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități, ținând cont de normele de tehnică legislativă, considerăm inoportun dublarea lor și în proiectul de lege în cauză.</p> <p>Totodată, este necesar să menționăm că, în scopul asigurării incluziunii sociale a persoanelor cu dizabilități, garantării posibilității lor de a beneficia de serviciile publice, la un nivel identic cu ceilalți membri ai societății, la art.4 alin.(1) pct.13), proiectul definitivat statuează, ca unul din principiile de bază de prestare a serviciilor publice, principiul „incluziunii”, care prevede că toți cetățenii 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.</p> <p>De asemenea, în proiectul de lege au fost incluse unele norme care dezvoltă acest principiu:</p> <p>- art.13 alin.(1) pct.5) prevede ca și un compartiment obligatoriu pentru conținutul unui regulament privind organizarea și prestarea unui serviciu public, „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 legislația privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități”;</p>
--	---	--	--

				- art.26 alin.(2) pct.7) stabilește obligația prestatorilor de servicii publice „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”.
Articolul 5. Principiile de bază de prestare a serviciilor publice (1) Serviciile publice se prestează cu respectarea următoarelor principii de bază: 3) <i>nediscriminarea</i> - asigurarea prestării serviciilor publice fără deosebire de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, opinie, apartenență politică, avere sau de origine socială, precum și asigurarea aplicării unor reguli, cerințe și criterii identice pentru toți prestatorii de servicii cu respectarea drepturilor tuturor categorii de beneficiari ai serviciilor publice;	AOPD	4.	La Articolul 5, pct. 3 a se include criteriu dizabilitate;	Se acceptă în principiu. Este valabilă argumentarea autorului la recomandarea AOPD de mai sus.
	Consiliul pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității (CPEDAE)	5.	Observăm că la art. 5 al proiectului de lege, sunt reglementate principiile de bază aplicabile prestării serviciilor publice. În special, atragem atenția asupra principiului nediscriminării prevăzut la art. 5 alin. (1) pct.3 din proiectul examinat. Consiliul salută includerea principiului nediscriminării, dar totodată atrage atenția că utilizarea unei liste exhaustive de criterii protejate vine în contradicție cu art. 2 din Pactul internațional cu privire la drepturile economice, sociale și culturale, art. 14 din Convenția europeană pentru apărarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale precum și cu art. 1 din Legea cu privire la asigurarea egalității nr. 121/2012, prevede o listă deschisă de criterii protejate și anume „...fără deosebire de rasă, culoare, naționalitate, origine etnică, limbă, religie sau convingeri, sex, vârstă, dizabilitate, opinie, apartenență politică sau orice alt criteriu similar”. Consiliul recomandă armonizarea art. 5 alin.(1) pct.3 al proiectului de lege examinat, în conformitate cu standardele internaționale expuse mai sus și art.1 din Legea nr. 121/2012 cu privire la asigurarea egalității, prin utilizarea unei liste deschise de criterii	Se acceptă în principiu. În versiunea definitivată a proiectului de lege, la art.4 alin.(1) pct.3), principiul respectiv a fost reformulat în baza propunerii Ministerului Justiției și a recomandării respective a CPEDAE, ținând cont de prevederile art.23 din Codul administrativ.

			<p>protejate și expunerea în următoarea redacție: „nediscriminarea - asigurarea prestării serviciilor publice fără deosebire de rasă, culoare, naționalitate, origine etnică, limbă, religie sau convingeri, sex, vârstă, dizabilitate, opinie, apartenență politică sau orice alt criteriu similar, precum și asigurarea aplicării unor reguli, cerințe și criterii identice pentru toți prestatorii de servicii cu respectarea drepturilor tuturor categoriilor de beneficiari ai serviciilor publice.”</p>	
<p>4) <i>calitatea și accesibilitatea</i> - asigurarea prestării serviciilor publice fără întreruperi, deservirea eficientă, inadmisibilitatea barierelor procedurale, eficiența economică a prestării serviciilor publice, punând accent primar pe experiența beneficiarilor în obținerea serviciilor și pe adaptarea acestora la necesitățile beneficiarilor, prin inovare și co-creare, promovând diversificarea canalelor de acces la serviciile publice și optimizarea timpului și procedurilor operaționale, cu stabilirea și monitorizarea indicatorilor de calitate pentru fiecare serviciu public, pe toată durata de prestare a acestuia</p>	CPEDAE	6.	<p>În ceea ce privește art.5 alin.(1) pct.4 - este menționat principiul calității și accesibilității, unde se pune accent preponderent pe accesibilitatea procedurală a serviciilor publice prestate.</p> <p>Consiliul consideră că, în vederea asigurării depline a accesibilității serviciilor publice prevăzute în anexa nr.1 și anexei nr. 2 a HG nr.670/2020 cu privire la aprobarea Nomenclatorului integrat al serviciilor publice administrative și a Listei evenimentelor de viață asociate acestora, urmează a se ține cont, în special, de accesibilitatea fizică, economică și informațională.</p> <p>Pentru asigurarea accesibilității fizice, urmează a se asigura respectarea normativelor în construcții pentru persoanele cu dizabilități pentru clădirile instituțiilor ce prestează un serviciu conform Nomenclatorului. Pe lângă asigurarea accesului în clădire, urmează a fi asigurat un bloc sanitar accesibil pentru persoanele cu dizabilități. Evidențiem că neasigurarea accesului fizic în cadrul clădirilor prestatorilor de servicii, îngrădește</p>	<p>Se acceptă în principiu. Este valabilă argumentarea autorului la recomandarea AOPD din pct.3 din prezenta sinteză.</p>

		<p>accesul însăși la serviciu și încalcă grav drepturile persoanelor cu dizabilități.</p> <p>Accesibilitatea economică este o obligație a statului de a crea servicii publice accesibile tuturor grupurilor vulnerabile, indiferent de venitul acestora. Acest principiu presupune faptul că statul trebuie să creeze un sistem în care chiar dacă un anumit serviciu este prevăzut a fi cu plată, să poată fi aplicat anumite reduceri, scutiri, chiar anulări de taxe, pentru anumite grupuri defavorizate. De exemplu: primul buletin de identitate pentru copiii orfani să se elibereze gratuit, persoanele cu dizabilități se beneficiază de reduceri la plata taxelor pentru eliberarea certificatelor de stare civilă sau a actelor cadastrale, eliberarea gratuită a adeverințelor de componență a familiei persoanelor din familii numeroase, etc.</p> <p>În același timp, Consiliul susține necesitatea asigurării accesibilității informaționale a normelor privind procedura de prestare a serviciilor publice pentru toate categoriile de persoane, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități și minoritățile naționale și lingvistice. Deși, legea prevede prestarea serviciului electronic, prin sistemul de guvernare electronică, acesta necesită obținerea semnăturii electronice de către beneficiar, implicând îndeplinirea mai multor formalități. Această oportunitate, nefiind accesibilă tuturor din punct de vedere economic, unele persoane optează pentru prezența personală sau prin reprezentant la sediul prestatorului.</p>	
--	--	---	--

			<p>În vederea asigurării accesibilității, Consiliul recomandă:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accesibilizarea sediilor instituțiilor care prestează servicii publice, indiferent de forma de organizare a acestora - publică sau privată; - aprobarea unor măsuri speciale care ar facilita accesul economic la serviciile publice pentru grupurile vulnerabile; - accesibilizarea informațională prin adaptarea paginilor oficiale a prestatorilor de servicii publice, conform HG nr.188/2012 privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua internet și asigurarea panourilor informative într-un limbaj accesibil, inclusiv pentru minoritățile naționale și lingvistice. 	
Capitolul II. POLITICA DE STAT ÎN DOMENIUL SERVICIILOR PUBLICE	AO Centrul Internațional „La Strada”	8.	Denumirea capitolului II al Proiectului de lege nu corespunde cu conținutul acestui capitol, care este focusat pe autoritățile competente în domeniu. Termenul „politica de stat” este mult mai larg. Propunem schimbarea denumirii acestui capitol cu „Subiecții competenți în domeniu”-	Se acceptă în principiu. La elaborarea versiunii finale a proiectului de lege, denumirea capitolului respectiv va fi examinată suplimentar. Se va ține cont și de rezultatele expertizei juridice repetate a Ministerului Justiției, care, la etapa primei avizări, nu a expus obiecții în acest sens.
Articolul 7. Competența Guvernului În realizarea funcției de gestionare și prestare a serviciilor publice <i>pentru care este responsabil</i> , Guvernul: ...2) aprobă Nomenclatorul serviciilor publice; 3) aprobă lista evenimentelor de viață asociate serviciilor publice; 4) aprobă lista serviciilor publice proactive; 5) instituie Registrul de stat al serviciilor publice și aprobă documentele sistemului informațional de stat care îl formează;	AO Centrul Internațional „La Strada”	9.	Art.7 stabilește astfel de funcții noi ale Guvernului cum ar fi aprobarea Nomenclatorului și Registrului de stat al serviciilor publice, lista evenimentelor de viață și lista serviciilor proactive. În același timp, proiectul de lege mai departe nu conceptualizează aceste noțiuni. Nu este clar diferența dintre Nomenclatorul serviciilor publice, Registrul de stat și lista serviciilor publice, de ce statul are nevoie în trei documente/surse informaționale oficiale de același obiect informațional (servicii publice) și care structură de stat este responsabilă	Se acceptă. La definitivarea proiectului de lege, s-au acceptat propunerile AGE și ASP, susținute de recomandarea respectivă a AO Centrul Internațional „La Strada”, privind excluderea din proiect a competenței Guvernului în aprobarea Nomenclatorului serviciilor publice, listei evenimentelor de viață asociate serviciilor publice și listei serviciilor publice proactive. Astfel, se prevede ca evidența tuturor serviciilor publice celor care funcționează și celor care se elaborează, inclusiv a serviciilor publice proactive, se va face în cadrul ținerii Registrului de stat al serviciilor publice, care

<p>6) instituie, modifică și desființează servicii publice;</p>		<p>pentru crearea și ținerea funcționalității acestor surse informaționale. Din acest motiv propunem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - completarea Proiectului de lege cu un capitol separat despre sursele informaționale de stat privind serviciile publice; - elaborarea articolului nou „Nomenclatorului /clasificatorului serviciilor publice”, care va stabili cerințele față acest document - necesitatea de a clasifica, de a determina și de a descrie clar tipurile de servicii, în special de a separa serviciile, care se intersectează (spre exemplu, medicale și social-medice, juridice și social-juridice, educaționale și social- educaționale, care se află în competența diferitor autorități administrative centrale); - excluderea alin. 3) „aprobă lista serviciilor proactive”, fiindcă această listă poate fi o parte a Nomenclatorului/clasificatorului serviciilor publice; - adăugarea alin. 6) cu cuvintele „finanțate din bugetul de stat” pentru a delimita clar atribuțiile Guvernului și autorităților publice locale. 	<p>urmează a fi instituit de Guvern pentru executarea viitoarei legi.</p> <p>Cu referire la recomandarea de completare a supct.6), o considerăm inoportună, deoarece în proiectul definitivat primul alineat al art.6 se referă exclusiv la serviciile publice pentru care este responsabil Guvernul și nu poate fi o interpretare greșită în sensul neaplicării acestei norme față de serviciile publice prestate de autoritățile APL-uri.</p>
<p>Articolul 8. Competența Cancelariei de Stat În realizarea funcției de promovare și monitorizare a implementării politicii statului în domeniul modernizării serviciilor publice, Cancelaria de Stat: 5) exercită coordonarea generală a activității de prestare a serviciilor publice de către serviciile publice descentrate, prin intermediul oficiilor sale teritoriale;</p>	<p>AO Centrul Internațional „La Strada”</p>	<p>7. În Art.8, alin.5) termenul „serviciu” are o dublă semnificație - ca un fel de activitate/funcția statutului în folosul beneficiarului și ca un tip de prestatori de servicii. Atragem atenția, că aceasta <i>contrazice Legii cu privire la actele normative nr.100/2017</i> (art.54 alin.1 c), care a stabilit că terminologia actului normativ trebuie să fie constantă și uniformă.</p>	<p>Se acceptă în principiu. Anume pomind de la faptul că termenul „serviciu” este polisemantic, în sensul proiectului de lege este definită și utilizată noțiunea „servicii publice” (în proiectul definitivat a se vedea art.2 pct.1)), din proiectul de lege. Totodată, termenul „servicii publice descentrate” are semnificația stabilită în Legea nr.435/2006 privind descentralizarea administrativă.</p>

<p>Articolul 9. 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:</p>	<p>AO Centrul Internațional „La Strada”</p>	<p>10. Propunem adăugarea competențelor menționate în art. 9 și art.10 ale Proiectului de lege cu următoarele funcții: - procurarea serviciilor de la persoane juridice de drept privat; - reglementarea prin autorizare a serviciilor publice în modul stabilit de legislație.</p>	<p>Nu se acceptă. În partea ce ține de dreptul persoanelor juridice private de a presta servicii publice, menționăm că, potrivit definiției noțiunii de „prestator de servicii publice” pot avea această calitate inclusiv și persoane juridice private, care, în limitele competențelor delegate în conformitate cu actele normative, sunt împuternicite să presteze servicii publice (a se vedea în proiectul definitiv art.2 pct.8) lit.e)). Prin urmare, sub incidența viitoarei legi vor cădea și serviciile publice prestate de persoane juridice de drept privat. Cu referire la recomandarea de stabilire a competenței ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului de a reglementa prin autorizare serviciile publice, considerăm că esența acesteia nu este suficient de clară. Astfel, dacă s-a avut în vedere reglementarea normativ-juridică a serviciilor publice din domeniile lor de competență, menționăm că această funcție se regăsește deja în art.25 alin.(2) lit.b) din L.nr.98/2012 privind administrația publică centrală de specialitate. Dacă recomandarea se referă la prestarea serviciilor publice aferente emiterii actelor permissive-atribuția respectivă reiese din dispozițiile art.26 alin.(2) lit.h) din Legea nr.98/2012 și din Legea nr.160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător. Astfel, dublarea normelor enunțate în proiectul de lege este, în opinia autorului, inoportună.</p>
<p>Articolul 10. Competența autorităților executive ale autorităților administrației publice locale În realizarea funcției de gestionare și prestare a serviciilor publice de care este responsabilă în teritoriul administrat,</p>	<p>AO Centrul Internațional „La Strada”</p>	<p>11. Propunem adăugarea competențelor menționate în art. 9 și art.10 ale Proiectului de lege cu următoarele funcții: - procurarea serviciilor de la persoane juridice de drept privat; - reglementarea prin autorizare a serviciilor publice în modul stabilit de legislație.</p>	<p>Nu se acceptă. Cu privire la dreptul persoanelor juridice private de a presta servicii publice, inclusiv cele din domeniile de competență ale APL-urilor, este valabilă argumentarea de mai sus. Cu referire la recomandarea de stabilire a competenței autorităților executive ale APL-urilor de a reglementa prin autorizare serviciile publice,</p>

autoritatea executivă a administrației publice locale:				considerăm că esența acesteia nu este suficient de clară. Astfel, dacă s-a avut în vedere reglementarea normativ-juridică a serviciilor publice de interes local, menționăm că această funcție se regăsește deja în art. 14 alin.(2) lit.c) din Legea nr.436/2006 privind administrația publică locală. Dacă recomandarea se referă la prestarea de către autoritățile APL serviciile publice aferente emiterii actelor permissive-atribuția respectivă reiese din dispozițiile Legii nr.160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător. Astfel, dublarea normelor enunțate în proiectul de lege este, în opinia autorului, inoportună.
Articolul 11. Înființarea și desființarea serviciilor publice	AO Centrul Internațional „La Strada”	12.	Din art. 11 nu este clar cum se începe și cum să finalizează procedura de înființare a serviciului public, care documente trebuie să fie elaborate, precum și la ce etapă se aprobă decizia despre alocarea surselor necesare din bugetul respectiv. Propunem suplimentarea Proiectului de lege cu normele juridice respective.	Se acceptă în principiu. La definitivarea proiectului, articolul respectiv a fost examinat suplimentar și perfecționat luând în considerare propunerile autorităților/instituțiilor avizatoare. Cu referire la aprobarea deciziei privind alocarea surselor financiare din bugetul respectiv pentru înființarea unui serviciu public nou, menționăm că aceasta urmează a fi fundamentată la elaborarea și promovarea proiectului de act normativ care va prevedea înființarea acestui serviciu public și a regulamentului privind organizarea și prestarea acestuia. Conform art.10 din proiectul definitivat, în cazul înființării unui serviciu public în domeniile de activitate ale Guvernului luarea acestei decizii ține de competența Guvernului, iar în cazul unui serviciu public în domeniile proprii de activitate ale unităților administrativ-teritoriale - de competența autorităților deliberative ale APL.
Articolul 12. Înregistrarea de stat a serviciilor publice (1) Înființarea și desființarea unui serviciu public se înregistrează în	AO Centrul Internațional „La Strada”	13.	Din art. 12 nu este clar cu ce scop înființarea serviciului trebuie să fie înregistrată în Registrul de stat a serviciilor publice și de ce se interzice prestarea serviciilor publice care nu sunt incluse în acest Registru. Vrem să	Nu se acceptă. Scopul instituirii Registrului de stat al serviciilor publice constă în: - asigurarea evidenței tuturor serviciilor publice prestate de autoritățile publice din Republica Moldova;

<p>Registrul de stat al serviciilor publice, instituit de Guvern.</p> <p>(2) Documentele sistemului informațional de stat care formează Registrul de stat al serviciilor publice se aprobă de Guvern.</p> <p>(3) Este interzisă prestarea serviciilor publice care nu sunt incluse în Registrul de stat al serviciilor publice.</p>		<p>menționăm că această normă contrazice art.4 al <i>Legii cu privire la registre nr.71/2007</i>, care a stabilit că crearea și ținerea registrelor se efectuează pentru protecția drepturilor persoanelor fizice și juridice. Nu este clar care drepturi și a cui trebuie să fie protejate prin acest Registrul de stat, dacă nu este intenția să creeze registrul de stat al prestatorilor de servicii publice și nu registrul serviciilor. În opinia noastră, crearea acestui registru are sens numai dacă vor fi anulate alte metode de reglementare prin autorizare - licențierea, acreditarea și certificarea. În plus, vrem să menționăm, că Proiectul de lege nu conține articol cu dispoziții tranzitorii despre crearea acestui Registrul și norma din alin.3) art.12 poate bloca prestarea serviciilor publice existente după aprobarea oficială a Proiectului de lege. În acest context, propunem excluderea din proiectul de lege a normelor despre Registrul de stat al serviciilor publice.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - asigurarea unei simplități și clarități pentru potențialii beneficiari (cetățeni, mediul de afaceri) privind serviciile publice existente și prestatorii competenți să le presteze (autorități/instituții publice); - eficientizarea procesului de prestare a serviciilor publice și îmbunătățirea calității acestora; - crearea premiselor pentru o colaborare interinstituțională între diferiți prestatori de servicii publice care se propun să fie asociate aceluiași eveniment de viață, urmărind sporirea calității și accesibilității serviciilor publice omogene; - constituirea unei baze informaționale pentru dezvoltarea, în perspectivă, a Portalului guvernamental unic al serviciilor publice. <p>Totodată, este necesar să menționăm că în proiectul definitiv art.11 a fost expus în redacția propusă de AGE, ținând cont inclusiv de propunerile Ministerului Justiției și Ministerul Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului și recomandarea respectivă a AO Centrul Internațional „La Strada”.</p>
<p>Articolul 13. Cerințe generale pentru elaborarea și aprobarea regulamentelor administrative de prestare a serviciilor publice</p>	<p>AO Centrul Internațional „La Strada”</p>	<p>14. Din art.13 nu este clar la ce etapă trebuie să fie elaborat regulamentul administrativ de prestare a serviciilor publice – înainte sau după luarea deciziei despre înființarea serviciului public și cum acest regulament este legat cu standardul de calitate, menționat de art.9. alin.5) al proiectului de lege. Propunem adăugarea la art.13 a normelor respective.</p>	<p>Nu se acceptă. În proiectul definitiv, la art.12 alin.(3), se stipulează că proiectul actului normativ care prevede aprobarea regulamentului privind organizarea și prestarea unui serviciu public va prevedea, concomitent, și înființarea serviciului public respectiv.</p>
<p>Articolul 14. Cerințe privind conținutul regulamentului administrativ de prestare a serviciului public</p>	<p>AO Centrul Internațional „La Strada”</p>	<p>15. Vrem să menționăm, că cerințele art.14 față de conținutul Regulamentului administrativ de prestare a serviciului public se intersectează în mare parte cu cerințele față de conținutul standardului de calitate a</p>	<p>Nu se acceptă. Considerăm că dispozițiile respective sunt suficient de clare și nu riscă să fie interpretate greșit.</p>

			serviciului. Propunem clarificarea acestei probleme. În plus, alin. (1)5) art.14 stabilește cerințe obligatorii către spații, dar există servicii publice, care nu sunt prestate în spații special amenajate (spre exemplu, la domiciliul beneficiarului). Propunem adăugarea alin. 5) cu cuvintele „după caz” (la începutul alin.5).	
Articolul 17. Modalitățile de prestare a serviciilor publice	AO Centrul Internațional „La Strada”	16.	Art. 17. Vrem să atragem atenția ca, cum arată practicile bune ale altor state, mecanismul „ghișeului unic” și centrele multifuncționale/reunirea diverselor servicii „sub același acoperiș” pot fi aplicate/create și în sfera socială. Spre exemplu, Proiectul <i>Strategiei Mecanismului național de referire pentru protecția și asistența victimelor infracțiunilor pe anii 2020-2030</i> , elaborat recent de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, menționează dezvoltarea serviciilor integrate pentru victime/reunirea diverselor servicii pentru victime „sub același acoperiș” și crearea „ghișeului unic”, ca o direcție prioritară în dezvoltarea integrării serviciilor pentru victime. Din acest motiv, propunem substituirea cuvintelor „Agenția Servicii Publice” din art.17, alin.(2), p.2) cu cuvintele „Alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului”.	Nu se acceptă. În conformitate cu pct.8 subpct.1) din Statutul Instituției publice „Agenția Servicii Publice”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.314/2017, una din funcțiile ASP constă în implementarea mecanismului ghișeului unic la prestarea serviciilor publice în domeniile sale de competență, precum și a altor servicii publice. Astfel, cadrul normativ actual de reglementare a activității ASP nu prezintă un impediment în stabilirea competenței instituției respective, implicit a centrelor multifuncționale ale acestuia, de a presta și servicii în sfera socială, care vor cădea sub incidența viitoarei legi cu privire la serviciile publice.
Articolul 19. Prestarea serviciilor publice în formă electronică (5) La dezvoltarea sistemelor informaționale destinate prestării serviciilor publice în formă electronică este obligatorie reutilizarea în arhitectura lor a platformelor tehnologice instituite de către Guvern și integrarea sistemelor	AOPD	17.	A se completa cu subpunctul 5.l cu următoarele prevederi: - Dezvoltarea sistemelor informaționale destinate prestării serviciilor publice în formă electronică se efectuează obligatoriu în baza designului universal. - Autoritățile publice și instituțiile publice au obligația să-și facă accesibile paginile web	Se acceptă în principiu. Este valabilă argumentarea autorului la recomandarea AOPD din pct.3 din prezenta sinteză.

informaționale respective cu platformele și serviciile electronice guvernamentale de platformă.		<p>pentru persoanele cu dizabilități în conformitate cu liniile directoare internaționale în materie de accesibilitate.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La achiziția de echipamente și softuri, instituțiile publice vor avea în vedere respectarea criteriului de accesibilitate. - Agenții economici care prestează servicii de comunicare și informare oferă persoanelor cu dizabilități reduceri la achitarea serviciilor respective. - Autoritățile publice coordonează cu Asociația Surzilor din Republica Moldova și angajează cu contract, în caz de necesitate, un interpret mimico-gestual care va asigura comunicarea între autorități și persoanele cu deficiențe de auz. - Normativele de adaptare a sistemelor informaționale și de comunicații la necesitățile persoanelor cu dizabilități, precum și cele de utilizare a modurilor alternative de comunicare (în limbaj simplu și ușor de înțeles, sistemul Braille, varianta sonoră, limbajul mimico-gestual etc.) în cadrul acestor sisteme, se aprobă de către Guvern. 	
Articolul 28. Monitorizarea calității și exercitarea controlului asupra modului de prestare a serviciilor publice	AO Centrul Internațional „La Strada”	18. Art.28 nu stabilește o legătură clară dintre monitorizarea calității serviciilor, prevăzută în acest articol, și metodele existente de reglementare prin autorizare (licențierea, acreditarea, certificarea) activității de întreprinzător, inclusiv serviciilor publice. Propunem completarea articolului dat cu prevederile respective cu scopul de a înlătura dublarea funcțiilor de monitorizare pentru serviciile publice, reglementate prin autorizare. În plus, propunem:	Se acceptă. Luând în considerare obiecțiile Ministerului Justiției, Ministerului Economiei și Infrastructurii, Băncii Naționale a Moldovei, Comisiei Naționale a Pieței Financiare, Consiliului Coordonator al Audiovizualului și Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică, în proiectul definitivat alin.(2) al art.3 a fost revizuit esențial și prevede că dispozițiile viitoarei legi cu privire la serviciile publice se vor aplica în privința înființării, desființării și prestării serviciilor publice aferente emiterii actelor permise în măsura în care

		<p>- excluderea din Proiectul de lege a prevederilor despre controlul asupra modului de prestare a serviciilor, fiindcă modul de prestare a serviciilor este unul din componentele/criterii de calitate a serviciului;</p> <p>- completarea Proiectului de lege cu un capitol special despre calitatea serviciilor.</p>	<p>nu contravin prevederilor Legii nr.160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător.</p>
--	--	---	---

Viceprim-ministru pentru digitalizare

Digitally signed by Turcanu Iurie
Date: 2021.09.15 13:03:48 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova



Iurie ȚURCANU