



REPUBLICA MOLDOVA
RAIONUL CIMIȘLIA
CONSILIUL ORĂȘENESC CIMIȘLIA

4100, str. Ștefancel Mare 14, or. Cimișlia, tel.: 0241 22842, fax: 0241 25739
www.cimislia.md



DECIZIA
nr. 1/15
din 16.02.2018

Cu privire la aprobarea Regulamentului
Ghișeului de informare și prestări servicii

Avînd în vedere principiul stabilit la art.3 lit. (i) din Legea nr.435-XVI din 28.12.2006 privind descentralizarea administrativă, prevederile Legii nr.161 din 22.07.2011 privind implementarea ghișeului unic în desfășurarea activității de întreprinzător, art.14, 19, 29 și art.73 din Legea nr.436-XVI din 28.12.2006 privind administrația publică locală, Consiliul orășenesc Cimișlia DECIDE:

1. Aprobarea Regulamentului Ghișeului unic de informare și prestări de servicii (în continuare – Ghișeu), conform anexei nr.1.
2. Aprobarea listei serviciilor prestate de primărie prin intermediul Ghișeului, conform anexelor 2 și 3.
3. Primarul va asigura executarea și implementarea prezentei decizii. În acest sens primarul va emite dispozițiile necesare pentru aprobarea procedurilor de interacțiune cu solicitanții și a modalităților de prestare a serviciilor publice în cadrul Ghișeului.
4. Prezenta decizie intră în vigoare din momentul adoptării.

Președintele ședinței

Secretarul Consiliului



Sergiu Suhan

Anastasia Rusu

REGULAMENTUL Ghișeului de informare și prestări servicii

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament stabilește forma organizatorico-juridică, funcționarea, competența și modul de organizare a Ghișeului de informare și prestări servicii din orașul Cimișlia (în continuare – Ghișeu).

2. Ghișeul este o structură specializată, subdiviziune în cadrul primăriei orașului Cimișlia subordonată primarului și consiliului orășenesc Cimișlia. Ghișeul nu are statut de persoană juridică.

3. Pentru exercitarea funcțiilor ce-i revin – realizarea și facilitarea serviciilor prestate de primărie – Ghișeul conlucrează cu autoritățile publice descentralizate, autoritățile publice locale și întreprinderile de importanță regională și națională.

4. În privința serviciilor și actelor permissive ce țin de activitatea de întreprinzător Ghișeul este creat în scopul realizării principiilor, criteriilor și mecanismelor stabilite în Legea nr.161 din 22.07.2011 privind implementarea ghișeului unic în desfășurarea activității de întreprinzător. Ghișeul va elabora și elibera actele, în cazul actelor permissive, pentru care primăria este autoritatea responsabilă de eliberare actului permisiv, totodată și de recepționarea solicitării primare pentru eliberarea actului permisiv dat.

II. OBIECTIVUL ȘI SARCINILE PRINCIPALE ALE CENTRULUI

5. Ghișeul are următoarele obiective de bază:

- a) eficientizarea procesului de interacțiune a cetățenilor cu autoritatea publică;
- b) eficientizarea procesului de prestare a serviciilor publice și obținere a actelor permissive;
- c) eficientizarea activităților autorității publice locale, inclusiv prin dezvoltarea continuă a modalităților de colaborare cu alte autorități implicate;
- d) ridicarea nivelului de informare și de participare a cetățeanului la procesul de administrare publică;

6. Sarcinile principale ale Ghișeului sunt:

- a) informarea și consultarea cetățenilor;
- b) reprezentarea intereselor solicitanților în fața altor autorități/entități;
- d) menținerea și perfecționarea constantă a legăturilor între alte autorități/entități implicate în serviciile acordate de autoritatea publică locală;
- e) evidența și analiza primară a serviciilor prestate, actelor permissive și confirmative acordate de autoritatea publică locală.

III. ATRIBUȚIILE ȘI DREPTURILE GHIȘEULUI

7. Ghișeul are următoarele atribuții:

- a) să acorde cetățenilor informație privind actele și serviciile prestate de primărie și de alte autorități publice, condițiile și procedura aferentă;

b) să acorde asistență și consultare în privința legislației aplicabile activității primăriei și altor autorități publice, precum și consultanță primară solicitanților pentru ca să poată beneficia în mod cât mai complet și eficient de serviciile publice;

c) să elibereze certificate cu privire la :

- componenta familie,
- adeverinta privind cresterea si educarea copiilor
- adeverinta privind moștenirea
- alte documente

i) la cerere, să reprezinte solicitanții în fața autorităților publice în scopul îndeplinirii condițiilor și procedurilor obligatorii pentru obținerea serviciilor și actelor permise acordate de autorități;

k) să acorde informații necesare autorităților publice și altor entități implicate în procesul de prestare a serviciilor publice și/sau acordării actelor permise;

l) în limita atribuțiilor stabilite pentru primărie, să exercite alte funcții prevăzute de legislația în vigoare și de prezentul Regulament.

8. Întru realizarea atribuțiilor ce-i revin, Ghișeul dispune de următoarele drepturi:

a) să solicite și să primească de la instituțiile publice și autoritățile administrației publice centrale și locale informația și suportul necesar pentru desfășurarea activității sale;

b) să emită înscrisuri, acte și documente în numele primăriei, necesare pentru atingerea obiectivelor și realizarea atribuțiilor stabilite în prezentul Regulament;

c) să primească asistență tehnică de la instituții, autorități, organisme internaționale;

d) să perceapă plăți pentru serviciile adiționale solicitate, altele decât cele pe care trebuie să le presteze autoritatea publică locală conform legislației în vigoare;

e) în calitate de ghișeu unic în privința activității de întreprinzător să reprezinte solicitantul în fața autorităților publice fără procură sau alt înscris autentificat;

f) în calitate de ghișeu unic în privința activității de întreprinzător să aibă prioritate la obținerea actelor permise, serviciilor publice sau informației de la instituțiile și autoritățile publice, necesare pentru exercitarea atribuțiilor;

g) să antreneze specialiști, experți, consultanți pentru serviciile necesare în atingerea obiectivelor stabilite la p. 5 din prezentul Regulament;

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

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

IV. ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII ȘI STRUCTURA GHIȘEULUI

9. Activitatea Ghișeului se desfășoară în conformitate cu actualul Regulament și Regulamentul de funcționare a primăriei orașului Cimișlia aprobat prin Decizia Consiliului Orășenesc și în conformitate cu programele sale de activitate.

10. Lucrătorii Ghișeului sunt angajați, concediați și își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația muncii, actele normative ale autorității publice locale.

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

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

12. Ghișeul este condus de Primar, care în calitate de administrator al Autorității Publice Locale :

- a) conduce activitatea Ghișeului și poartă răspundere personală pentru îndeplinirea sarcinilor;
- b) delimitează și repartizează atribuțiile colaboratorilor Ghișeului ;
- c) încheie și reziliază contracte și acorduri de colaborare cu alte organizații, autorități sau instituții ce vor activa în cadrul Ghișeului sau vor contribui la atingerea obiectivelor acestuia;
- d) în raport cu funcționarii și angajații din cadrul primăriei angajează și eliberează din funcție colaboratorii Ghișeului, organizează atestarea și instruirea acestora, precum și aplică măsuri de stimulare și sancționare, în limita atribuțiilor acordate în calitate de primar;
- e) acționează în numele Ghișeului, reprezintă interesele în relațiile cu autoritățile administrației publice, cu organisme internaționale, precum și cu persoanele juridice și fizice;
- f) în limitele competenței, emite dispoziții și dă indicații pentru colaboratorii Ghișeului;
- g) soluționează alte chestiuni ce țin de activitatea Ghișeului.

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

Comisia va avea următoarele funcții:

- a) monitorizarea activității Ghișeului, inclusiv avizarea raportului periodic cu privire la activitatea Ghișeului;
- b) înaintarea și examinarea propunerilor pentru modificarea și perfecționarea serviciilor prestate de Ghișeu;
- c) analiza și elaborarea propunerilor de modificări ale actelor normative în scopul eficientizării procedurilor de prestare a serviciilor publice și/sau eliberare a actelor permise;
- d) coordonarea modalităților de interacțiune și cooperare între Ghișeu și alte autorități publice, instituții și organizații;
- e) soluționarea problemelor ce pot apărea în procesul de cooperare dintre primărie și alte autorități, instituții și organizații în procesul de prestare a serviciilor de către Ghișeu;

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

- a) Administrator (primar);
- b) Comisia consultativă;
- c) Coordonator al Ghișeului, în persoana dnei Secretar al Consiliului orășenesc Cîmășia, responsabil pentru coordonarea activității operatorilor, pentru prestarea serviciilor și calitatea acestora;
- d) Operatorii Ghișeului.

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

16. Serviciile oferite de Ghișeu și cuantumul plății pentru acestea sunt stabilite în Nomenclatorul din anexele nr.2 și nr.3 la prezenta Decizie a Consiliului Orășenesc. Modul de implicare a Ghișeului în prestarea serviciului public și/sau acordării actului permisiv de către autoritatea publică este reglementat de actele normative ale autorității publice locale și legislația în vigoare.

V. PATRIMONIUL ȘI FINANȚAREA GHIȘEULUI

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

18. Patrimoniul Ghișeului este parte a patrimoniului primăriei orașului Cimișlia

VI. FUNCȚIONAREA ȘI MODUL DE OPERARE A GHIȘEULUI

19. Activitatea zilnică a Ghișeului este asigurată prin intermediul operatorilor și coordonatorului. Operatorii au obligația de a fi prezenți în cadrul Ghișeului pentru a asigura funcționalitatea neîntreruptă a Ghișeului pe parcursul orarului de lucru de la orele 8,00 – 17,00.

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

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

Ghișeul va fi dotat în mod obligatoriu cu mobilier, utilaj, materiale informaționale și tehnică de calcul care vor permite și asigura accesul la:

- informația exhaustivă cu privire la condițiile, procedura și costurile serviciilor publice acordate de autoritatea publică locală precum și alte autorități publice;
- serviciile și actele publice acordate prin internet de către autoritățile publice centrale;
- altă informație de importanță sporită pentru regiune și republică.

22. Ghișeul, după caz, dezvoltă și menține servicii suplimentare cu scopul de a maximiza eficiența activității, așa ca:

- informare și interacțiune la distanță;
- solicitare la distanță (prin internet, telefon sau alte modalități de comunicare) a serviciilor prestate de Ghișeu și de primărie;
- notificări la distanță (privind parcurgerea procedurii de obținere a unor servicii/acte permissive);
- alte servicii care se dovedesc a fi necesare și pot contribui la eficiența activității Ghișeului.

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

Serviciile acordate de primărie prin intermediul Ghișeului (conform anexei nr.2) și serviciile acordate de Ghișeu (conform anexei nr.3) sunt solicitate prin cereri distincte și, corespunzător, pot fi înregistrate și monitorizate distinct.

Cererea înaintată Ghișeului pentru serviciile prestate de acesta (conform anexei nr.3) este recepționată și înregistrată de operator în cadrul Ghișeului.

Cererea înaintată primăriei, pentru serviciile/actele permissive, prestate de aceasta prin intermediul Ghișeului (conform anexei nr.2) este recepționată de operator însă, la decizia primarului, poate fi înregistrată de altă persoană responsabilă din cadrul primăriei. În cazul în care solicitantul nu deține întregul set de documente, care conform prevederilor legislative necesită a fi anexate la cerere, și dorește să beneficieze de serviciile Ghișeului de reprezentare în fața altor autorități și colectare a documentelor cerute de legislație, atunci, cu acceptul solicitantului, cererea inițială (înaintată primăriei) va fi înregistrată și depusă din numele solicitantului de către operator la data la care au fost colectate toate documentele necesare.

24. La solicitarea informației și asistenței din partea Ghișeului, operatorul are următoarele obligații:

- prestează în formă verbală informația solicitată (dacă acesta este cunoscută de operator și nu necesită timp îndelungat pentru expunere);
- pune la dispoziție materialele informative existente în cadrul Ghișeului;
- acordă accesul la tehnica și utilajele existente, prin intermediul cărora persoana ar putea obține informația solicitată;

- acordă asistență solicitantului în vederea utilizării tehnicii și utilajelor puse la dispoziție.

În cazul în care informația solicitată, alta decât cea în privința actelor și serviciilor publice acordate de autoritatea publică locală, este complexă și necesită timp adițional pentru a fi colectată/procesată Ghișeul poate acorda serviciu suplimentar de colectare, procesare și oferire a informației solicitate în timp util.

25. În cazul în care persoana intenționează să solicite un serviciu acordat de primărie, operatorul are următoarele obligații:

- explică condițiile primare și indică solicitantului setul de documente care trebuie să însoțească cererea, după cum acestea sunt prevăzute de legislație, acordă solicitantului materialele informative existente în cadrul Ghișeului și/sau indică sursele informaționale pe care acesta le poate accesa;

- examinează preliminar setul de documente prezentat și consultă solicitantul în privința plenitudinii și corectitudinii acestuia;

- la solicitare, ajută persoana să completeze și depună cererea;

- după caz, consultă și/sau ajută persoană se efectueze plata pentru serviciul solicitat;

- recepționează și înregistrează cererea depusă.

În cazul în care cererea a fost înaintată verbal, la distanță (prin telefon, internet, fax sau alt mod prevăzut de Ghișeu), operatorul va completa cererea în numele solicitantului, va iniția procedura stabilită la punctului 26 și la prezentarea ulterioară a solicitantului în incinta Ghișeului îi va prezenta cererea completată anterior pentru a fi datată și semnată de solicitant.

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

În cazul în care în procedura de examinare și eliberarea a actului solicitat participă mai multe autorități publice/entități, operatorul va efectua notificarea acestor entități și va transmite pachetul de documente în modul în care a fost stabilit de actele normative sau de actele de cooperare între autoritatea publică locală și entitățile/autoritățile publice în cauză. La fel operatorul va recepționa de la autoritățile/entitățile implicate în procedura de examinare orice notificări și documente aferente procesului de examinare a cererii pentru a fi transmise specialistului din primărie sau, după caz, solicitantului.

27. Dacă setul de documente, ce necesită a fi anexat la cerere, se dovedește a fi incomplet sau necorespunzător cerințelor stabilite de legislație, operatorul, la solicitare, ajută persoana să întocmească cererile de rigoare și să solicite aceste documente/acte de la autoritățile corespunzătoare.

28. După examinarea cererii și eliberarea actului solicitat, operatorul va fi notificat în privința faptului eliberării cererii și îi va fi transmis actul pentru eliberare către solicitant. Operatorul va notifica în cel mai apropiat timp solicitantul despre eliberarea actului solicitat.

29. La prezentarea solicitantului (sau reprezentantului acestuia) în incinta Ghișeului, operatorul va înmîna actul solicitat și va înregistra eliberarea actului în cauză.

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

30. În cazul în care o persoană intenționează să depună o petiție sau orice alt tip de adresare scrisă, ce nu se referă la procesul de solicitare a unui serviciu sau act permisiv/confirmativ pe care le eliberează de obicei autoritatea publică locală, operatorul:

- va prelua petiția în cauză;

- va verifica în prealabil dacă aceasta întrunește cerințele primare stabilite de lege (pentru ca această să poată fi acceptată și examinată);

- o va recepționa și înregistra;

- va identifica autoritatea potrivită și subdiviziunea corespunzătoare din cadrul acesteia, în special în cazul în care în petiție nu este clar identificată entitatea la care se adresează sau dacă atribuțiile entității selectate de petiționar nu corespund fondului petiției înaintate;

Anexa nr. 2 la
Decizia Consiliului Orășenesc Cimișlia
nr. 1/ din 16.02.2018

Nomenclatorul actelor/serviciilor acordate de primărie prin intermediul
Ghișeului de informare și prestări servicii

Nr.	Serviciul	Taxa
1.	Autorizarea de funcționare a unității de comerț și prestări servicii	
2	Autorizarea de funcționare a unității de comerț și prestări servicii pentru deținătorii de patentă de întreprinzător	
3.	Certificat de lipsă sau existență a datoriilor la bugetul local	
4.	Certificat de lipsă de cotă agricolă sau de lipsă de gospodărie țărănească	
5.	Adeverință de schimbarea denumirii de stradă	
6.	Eliberarea copiilor deciziilor / extraselor din deciziile consiliului local	
7.	Adeverință privind suportarea cheltuielilor de deces	
8.	Adeverință că solicitantul are copii minori la întreținere	
9.	Caracteristica de la locul de trai	
10.	Certificat de urbanism pentru proiectare	50 MDL
11.	Certificat de urbanism informativ	50 MDL
12.	Autorizația de construire	100 MDL
13.	Autorizația de desființare	100 MDL
14.	Autorizația de schimbare a destinației construcțiilor	Gratuit
15.	Autorizația de plasare publicității exterioare	
16.	Certificat privind existența animalelor în gospodărie	30,0
17.		
18.		

Anexa nr. 3 la
Decizia Consiliului Orășenesc Cimișlia
nr. 1/ din 16.02.2018

Nomenclatorul serviciilor acordate de
Ghișeul de informare și prestări servicii

Nr.	Serviciul	Prețul
1.	Informarea și consultare primară privind condiții și procedura pentru a obține acte permissive/servicii publice	Gratis
2	Asistență la întocmirea și depunerea cererii/solicitării pentru serviciu public și/sau act permisiv	Gratis
3.	Recepționarea și transmiterea cererilor oficiale, petițiilor	Gratis
4.	Colectarea, procesarea și prezentarea informației solicitate (cu caracter complex sau informația care nu ține de serviciile și actele permissive eliberate de autoritatea publică locală)	