



Anexă  
la decizia Consiliului municipal  
nr.6/07 din 30 septembrie 2020

## **REGULAMENTUL**

### **de funcționare a Centrului de Informare și Servicii pentru Cetățeni în cadrul Primăriei mun. Strășeni**

#### **I. DISPOZIȚII GENERALE**

1. Prezentul Regulament stabilește forma organizatorico-juridică, funcționarea, competența și modul de organizare a Centrului de Informare și Servicii pentru Cetățeni din municipiul Strășeni (continuare - Centrul).

2. Centrul este o structură specializată, subdiviziune în cadrul primăriei municipiului Strășeni, subordonată primarului și consiliului municipal Strășeni. Centrul nu are statut de persoană juridică.

3. Pentru exercitarea funcțiilor ce-i revin – realizarea și facilitarea serviciilor prestate de primărie – Centrul conlucrează cu serviciile publice desconcentrate în teritoriu, autoritățile publice locale și instituțiile publice de importanță regională și națională.

4. În privința serviciilor și actelor permise ce țin de activitatea de întreprinzător Centrul este creat în scopul realizării principiilor, criteriilor și mecanismelor stabilite în Legea nr.160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător, Legea nr.161/2011 privind implementarea ghișeului unic în desfășurarea activității de întreprinzător. Centrul va servi drept ghișeu unic în sensul Legii nr.161/2011, în cazul actelor permise elaborate și eliberate de către autoritatea publică locală și recepționarea cererilor pentru eliberarea actului permisiv.

#### **II. OBIECTIVUL ȘI SARCINILE PRINCIPALE ALE CENTRULUI**

5. Centrul are următoarele obiective de bază:

a) facilitarea și eficientizarea procesului de interacțiune a cetățenilor cu autoritatea publică locală și a accesului cetățenilor la registrele publice și informațiile de importanță locală și regională;

b) facilitarea și eficientizarea procesului de prestare a serviciilor publice, obținerea actelor permise și a documentelor confirmative;

c) eficientizarea activităților autorității publice locale, inclusiv prin dezvoltarea continuă a modalităților de colaborare cu alte autorități implicate;

d) sporirea nivelului de informare și de participare a cetățeanului la procesul de administrare publică;

e) diminuarea timpului și efortului suportat de cetățean rezolvării unei probleme personale sau comune unui grup;

6. Sarcinile principale ale Centrului sunt:

a) informarea și consultarea cetățenilor;

b) recepționarea și distribuirea către executat a cererilor și petițiilor;

c) 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 eliberate de autoritatea publică locală.

### III. ATRIBUȚIILE ȘI DREPTURILE CENTRULUI

7. Centrul are următoarele atribuții:

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

b) să acorde asistență și consultanță referitor la prevederile legislației în vigoare aplicabile activității autorităților publice locale de nivelul întâi, ale altor instituții publice, precum și consultanță primară solicitanților pentru a beneficia cât mai operativ și eficient de serviciile publice;

c) să informeze cetățenii asupra activității Consiliului municipal și a Primăriei, oferirea informațiilor despre Consiliul local (structura consiliului, lista cu numele aleșilor locali și apartenența politică a acestora, denumirea și componenta comisiilor consultative de specialitate ale Consiliului municipal, etc.);

d) să recepționeze și să examineze corectitudinea perfectării cererilor pentru serviciile publice și acte permissive solicitate;

e) să recepționeze și, după caz, să redirecționeze petițiile, reclamațiile și sugestiile cetățenilor autorităților publice locale și serviciilor desconcentrate;

f) să mențină și să dezvolte infrastructura necesară pentru acordarea unui punct unic de plăți pentru serviciile acordate de aparatul primăriei și alte instituții publice;

g) să înregistreze și să monitorizeze, în calitate de subdiviziune a primăriei, cererile, petițiile și adresările cetățenilor;

h) să monitorizeze și să analizeze activitatea Centrului și a autorității publice locale în vederea atingerii obiectivelor stabilite;

i) să creeze și să actualizeze, în permanență, baza informațională de date necesară consultării și informării, ceea ce ține de legislația în vigoare, serviciile prestate de entitățile publice, activitatea acestora și alte date necesare pentru realizarea sarcinilor principale și atingerea obiectivelor;

j) la cerere, să reprezinte solicitanții în fața instituțiilor publice în scopul îndeplinirii condițiilor și procedurilor obligatorii pentru obținerea serviciilor și actelor permissive/confirmative eliberate de acestea;

k) să stabilească și să mențină legături directe cu persoanele responsabile din alte instituții publice implicate în procesul de prestare a serviciilor și/sau eliberarea actelor permissive;

l) să acorde informațiile necesare instituțiilor publice și altor entități implicate în procesul de prestare a serviciilor publice și/sau eliberării actelor permissive sau confirmative;

m) în limita competențelor stabilite pentru autoritățile publice locale de nivelul întâi, să exercite alte funcții prevăzute de legislația în vigoare și de prezentul Regulament.

8. Întru realizarea atribuțiilor ce-i revin, Centrul 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 încheie contracte de colaborare, de acces informațional și schimb de informații cu instituțiile și întreprinderile de stat care colectează și administrează informația necesară pentru îndeplinirea atribuțiilor stabilite la p.7 din prezentul Regulament;

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

d) să primească asistență tehnică și financiară de la instituții, autorități, organisme internaționale, de la donatorii externi și interni;

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

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

g) 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;

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

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

j) să beneficieze de alte drepturi aferente autorității publice locale în limitele stabilite de lege și actele normative;

#### IV. ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII ȘI STRUCTURA CENTRULUI

9. Activitatea Centrului se desfășoară în conformitate cu prevederile prezentului Regulament, Regulamentului de funcționare a primăriei municipiului Strășeni, aprobat prin decizia Consiliului municipal, Regulamentului intern al primăriei și în conformitate cu programele sale de activitate.

10. Lucrătorii Centrului sunt angajați, concediați și își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația muncii, actelor administrative ale autorității publice locale

11. În cadrul Centrului își vor desfășura, după caz, activitatea și atribuțiile aferente reprezentanți din cadrul altor instituții, servicii publice desconcentrate în teritoriu cu care colaborează primăria, implicate în emiterea actelor și prestarea serviciilor ce țin de competența autorităților publice locale de nivelul întâi .

Activitatea colaboratorilor în cauză va fi reglementată de legislația aplicabilă funcției și autorității/instituției din cadrul căreia aceștia sunt delegați, de prezentul Regulament și, după caz, de acordul de colaborare între autoritatea publică locală și instituția publică care a delegat lucrătorul în cauză.

12. Centrul este condus de primar, care în calitate de administrator al Centrului:

a) conduce activitatea Centrului și poartă răspundere personală pentru îndeplinirea sarcinilor;

b) stabilește și aprobă atribuțiile colaboratorilor Centrului;

c) încheie și reziliază contracte și acorduri de colaborare cu alte servicii și instituții publice ce vor activa în cadrul Centrului sau vor contribui la atingerea obiectivelor acestuia;

c) angajează și eliberează din funcție colaboratorii Centrului, organizează atestarea și instruirea acestora, aplică măsuri de stimulare și sancționare, în conformitate cu legislația în vigoare ;

d) acționează în numele Centrului, reprezintă interesele Centrului în relațiile cu autoritățile administrației publice, cu organisme internaționale, precum și cu persoanele juridice și fizice;

e) gestionează mijloacele financiare și proprietatea Centrului în conformitate cu legislația în vigoare;

f) în limitele competenței, emite dispoziții și stabilește însărcinări pentru colaboratorii Centrului;

g) soluționează alte chestiuni ce țin de activitatea Centrului.

13. Centru este consultat și co-administrat de către Comisia consultativă, prezidată de primar.

Comisia consultativă este constituită în număr de 7 persoane, din reprezentanți ai autorității publice locale, serviciilor publice desconcentrate, a mediului de afaceri și a societății civile. Funcția membrilor în cadrul Comisiei va fi stabilită de către primar.

Comisia va avea următoarele funcții:

a) monitorizarea activității Centrului, inclusiv avizarea raportului periodic cu privire la activitatea Centrului;

b) prezentarea și examinarea propunerilor pentru modificarea și perfecționarea serviciilor prestate de Centru;

c) analizarea și elaborarea propunerilor în vederea modificării actelor administrative în scopul eficientizării procedurilor de prestare a serviciilor publice și/sau eliberare a actelor permissive/confirmative;

d) coordonarea modalităților de interacțiune și cooperare între Centru și alte autorități publice, instituții și organizații;

e) soluționarea problemelor ce pot apărea în procesul de cooperare dintre primărie și alte autorități, instituții în procesul de prestare a serviciilor de către Centru;

**14.** Structura organizațională a Centrului este următoarea:

a) Administrator (primar);

b) comisia consultativă;

c) coordonator al Centrului, responsabil pentru coordonarea activității specialiștilor, pentru prestarea serviciilor și calitatea acestora;

d) specialiștii Centrului.

**15.** Centrul poate fi reorganizat sau lichidat prin decizia Consiliului municipal, la propunerea primarului.

**16.** Serviciile oferite de Centru, precum și serviciile oferite de către aparatul primăriei prin intermediul Centrului, cu stabilirea cuantumului plăților pentru acestea sunt stabilite în Nomenclatorul lucrărilor.

Modul de implicare a Centrului 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 CENTRULUI

**17.** Asigurarea financiară a activității Centrului se efectuează din sursele bugetului local și din fonduri extrabugetare obținute din asistența donatorilor și plățile pentru serviciile acordate în limita atribuțiilor și drepturilor acordate prin prezentul Regulament.

**18.** Baza tehnico-materială este la bilanțul contabil al Primăriei. Primăria este responsabilă de asigurarea tehnico-materială a Centrului;

**19.** Contabilitatea Centrului și raportarea de ordin contabil va fi ținută de către contabilitatea Primăriei.

**20.** Patrimoniul Centrului este parte a patrimoniului public al UAT mun. Strășeni.

## VI. FUNCȚIONAREA ȘI MODUL DE OPERARE A CENTRULUI

**21.** Activitatea zilnică a Centrului este asigurată prin intermediul specialiștilor. Specialiștii au obligația de a fi prezenți în cadrul Centrului pentru a asigura funcționalitatea neîntreruptă a Centrului pe parcursul orarului de lucru.

**22.** Regimul de muncă al Centrului este identic cu orarul de lucru al primăriei, cu excepția pauzei de masă. La pauza de masă specialiștii vor pleca pe rând de la 12:00 la 13:00 și, respectiv, de la 13:00 până la 14:00, asigurându-se astfel activitatea neîntreruptă a Centrului pe parcursul întregii zile de muncă.

**23.** Primarul și coordonatorul Centrului sunt obligați să asigure în incinta Centrului 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.

Centrul este dotat în mod obligatoriu cu mobilier, utilaj, panouri informaționale, materiale publicitare și tehnică de calcul (computere, aparat de multiplicare/ imprimare/ scanare) care vor permite și asigura accesul la:

- baza legislativă de nivel național și local;
- informația exhaustivă cu privire la condițiile, procedura și costurile serviciilor publice acordate de autoritatea publică locală precum și alte instituții publice;
- rețeaua internet;
- arhiva/registrele primăriei;
- sistem de plăți electronice ( terminal de plată);
- serviciile și actele publice acordate prin internet de către autoritățile publice centrale;
- programe informaționale, altă informație de importanță publică

**24.** Centrul, după caz, dezvoltă și menține servicii suplimentare cu scopul de a maximiza eficiența activității Centrului, cum ar fi:

- informare și interacțiune la distanță;
- solicitare la distanță (prin internet, telefon sau alte modalități de comunicare) a serviciilor prestate de Centru și de primărie;
- notificări la distanță (privind parcurgerea procedurii de obținere a unor servicii/acte permise);
- curierat și facilitarea recepționării actelor solicitate;
- alte servicii care se dovedesc a fi necesare și pot contribui la eficiența activității Centrului și a autorității publice locale.

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

Serviciile acordate de primărie prin intermediul Centrului și serviciile acordate de Centru sunt solicitate prin cereri distincte și, corespunzător, pot fi înregistrate și monitorizate distinct.

Cererea înaintată Centrului pentru serviciile prestate de acesta, dacă este cazul, se recepționează și înregistrează de specialist în cadrul Centrului.

Cererea depusă în adresa primarului, consiliului municipal, pentru serviciile/actele permise sau confirmative, prestate de aceasta prin intermediul Centrului este recepționată de specialistul Centrului însă, la decizia primarului, poate fi înregistrată de altă persoană responsabilă din cadrul primăriei.

În cazul în care solicitantul nu deține integral setul de documente, care conform prevederilor legale necesită a fi anexate la cerere, și dorește să beneficieze de serviciile Centrului de reprezentare în fața altor instituții publice și colectare a actelor stabilite prin legislație, acesta va depune suplimentar și cererea pentru servicii de reprezentare și asistență acordate de Centru în fața altor instituții publice.

Cererile pentru actele permise, conform Legii nr.160/2011 și Legii nr.163/2010, se înregistrează imediat de specialistul de profil din cadrul primăriei în registrul asigurat de primărie în acest sens în cadrul Centrului, conform procedurii și cerințelor stabilite de lege, indiferent cât de complet este dosarul .

**26.** La solicitarea informației și asistenței din partea Centrului, specialistul are următoarele obligații:

- prestează în formă verbală informația solicitată (dacă aceasta este cunoscută de specialist și nu necesită timp îndelungat pentru expunere);
- pune la dispoziție materialele informative existente în cadrul Centrului;
- acordă accesul la tehnica și utilajele existente, prin intermediul cărora persoana ar putea obține informația solicitată;
- acordă asistență solicitantului în vederea utilizării tehnicii și utilajelor puse la dispoziție.

În cazul în care informația solicitată, 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 Centrul poate acorda serviciu suplimentar de colectare, procesare și oferire a informației solicitate în timp util.

**27.** În cazul în care persoana intenționează să solicite un serviciu/act acordat de primărie, specialistul are următoarele obligații:

- explică condițiile primare și indică solicitantului setul de acte care necesită anexate la cerere, după cum acestea sunt prevăzute de legislație, acordă solicitantului materialele informative existente în cadrul Centrului 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;

- recepționează și înregistrează cererea depusă.

În cazul în care cererea a fost înaintată verbal, la distanță (prin telefon, internet, fax sau alt mod pus la dispoziție de Centru), specialistul completează cererea în numele solicitantului, inițiază procedura stabilită la punctul 26 și, la prezentarea ulterioară a solicitantului în incinta Centrului, îi prezintă cererea completată anterior pentru a fi datată și semnată de solicitant.

**28.** După recepționare și înregistrarea solicitării specialistul notifică specialistul de profil 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, specialistul efectuează notificarea acestor entități și 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 specialistul recepționează de la instituțiile/entitățile implicate în procedura de examinare orice notificări și documente aferente procesului de examinare a cererii pentru a fi transmise specialistului de profil din primărie sau, după caz, solicitantului.

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

La cererea solicitantului, în scopul obținerii actelor/documentelor necesare, specialistul va reprezenta solicitantul în fața autorităților corespunzătoare (altele decât autoritatea publică locală în incinta căreia este fondat Centrul) și va efectua în numele acestuia toate acțiunile prevăzute de legislație cu drept de semnătură în numele solicitantului.

**30.** După examinarea cererii și emiterea actului solicitat, specialistul Centrului este notificat de autoritatea emitentă în privința faptului eliberării actului și, după caz, i se transmite actul în cauză pentru a fi eliberat solicitantului. Specialistul notifică în cel mai apropiat timp solicitantul despre emiterea actului solicitat.

**31.** În cazul în care actul solicitat este transmis Centrului de către autoritatea emitentă, specialistul va înmîna actul solicitat și va înregistra eliberarea actului în cauză la prezentarea solicitantului sau reprezentantului acestuia în incinta Centrului.

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

**32.** 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, specialistul:

- va prelua petiția în cauză;

- va verifica în prealabil dacă aceasta întrunește cerințele primare stabilite de lege și Regulamentul privind recepționarea și soluționarea petițiilor în cadrul Primăriei, aprobat prin dispoziția primarului pentru ca aceasta să poată fi acceptată și examinată;

- va atenționa petiționarul despre carențele existente în petiție, în cazul în care le constată, și va ajuta petiționarul să le înlătore, așa încât petiția să poată fi recepționată și procesată în modul cel mai eficient posibil;

va recepționa și înregistra recepționarea petiției și va informa persoana despre termenul și procedura stabilită de lege cu privire la examinarea petiției înaintate;

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;

va comunica petiționarului despre soluționarea petiției și va trimite răspunsul oficial în modul convenit cu acesta.

În cazul în care se constată că fondul petiției nu ține de competențele autorității publice locale (sau nu doar de competențele acesteia), atunci specialistul:

va atenționa petiționarul despre acest fapt și îl va informa că termenul de soluționare a petiției (impus de lege) va începe să curgă de la recepționare și înregistrarea la autoritatea competentă și nicidecum de la înregistrarea la Centru;

va informa petiționarul despre adresa autorității competente și posibilitatea de a depune direct la această autoritate petiția în cauză;

la solicitarea petiționarului, va transmite originalul petiției autorității competente, dacă există acord de cooperare a Centrului cu autoritatea în cauză, va transmite petiția în modul prevăzut de acest acord.

**33.** Răspunsul oficial la petiție se remite petiționarului conform prevederilor pct. 28 și 29 din prezentul Regulament.