**Regulamentul**

**privind organizarea și funcţionarea Biroului comun de**

**informaţii şi servicii mun. Bălţi**

**1. Dispoziţii generale**

1.1. Regulamentul privind organizarea şi funcţionarea Biroului comun de informaţii şi servicii în mun. Bălţi (în continuare – Birou) stabileşte un mecanism unic de oferire a informațiilor şi de prestări servicii publice populaţiei mun. Bălţi, precum şi modalitatea de recepţionare a cererilor solicitanţilor şi de acordare a serviciilor prin adresarea către prestatorii de servicii în cadrul Biroului.

1.2. Prezentul Regulament stabileşte regulile generale de organizare a activităţii Biroului şi cooperarea cu subdiviziunile structurale ale primăriei mun. Bălţi, întreprinderile municipale şi alţi prestatori de servicii publice municipale, conform schemei (anexă la prezentul Regulament).

1.3. Regulamentul este elaborat în baza Hotărîrii Guvernului Republicii Moldova nr. 661 din 30.08.2013 ”Pentru aprobarea Regulamentului cadru privind organizarea şi funcţionarea Biroului comun de informaţii şi servicii”.

**2. Noţiunile de bază**

2.1. *Serviciu public municipal* – activitatea autorităţii publice locale, întreprinderii municipale, asociaţiilor obşteşti, care prestează servicii publice municipale, manifestate în realizarea acţiunilor în baza cererilor solicitanţilor în scopul realizării drepturilor, intereselor legale ale acestora sau exercitarea obligaţiunilor stabilite de actele normative de drept;

2.2. *Prestator de servicii* – instituţie publică, municipală, privată sau asociaţie obştească, care oferă informaţii şi prestează populaţiei servicii publice municipale;

2.3. *Birou comun de informaţii şi servicii* – mecanism (ghişeu unic) care permite prestatorilor de servicii să ofere informaţii şi să presteze servicii pe domeniile de competenţă;

2.4. *Cerere (interpelare)* – adresarea cetăţeanului perfectată după un model stabilit;

2.5. *Documentele solicitate* – documentele eliberate cetăţeanului, perfectate în modul stabilit şi care confirmă prestarea serviciului public municipal;

2.6.*Executorul* – colaboratorul subdiviziunii structurale ale primăriei, întreprinderii municipale responsabil de perfectarea şi prezentarea rezultatului final de prestare a serviciului public municipal.

2.7. Biroul se instituie prin decizie Consiliului municipal Bălţi în scopul organizării activităţii de prestare a serviciilor publice municipale.

2.8. Biroul în activitatea sa se conduce de legislaţia RM, alte acte normative ce ţin de activitatea Biroului şi de prezentul Regulament.

**3. Scopul, obiectivele şi principiile de bază ale Biroului**

3.1. Scopul Biroului este să contribuie la realizarea deplină şi eficientă a drepturilor tuturor cetăţenilor municipiului Bălţi de a obţine informaţii şi servicii de calitate, în termene restrînse şi cu mijloace minime.

3.2. Serviciile de informare din cadrul Biroului sunt gratuite. Pentru serviciile acordate în cadrul Biroului se percep doar plăţile stabilite prin actele normative care reglementează activitatea prestatorilor de servicii.

3.3. Obiectivele generale ale activităţii Biroului sunt:

a) asigurarea realizării dreptului cetăţeanului de obţinere a mai multe servicii şi/sau informaţii într-un singur loc;

b) asigurarea participării comune a tuturor furnizorilor de informaţii şi prestatorilor de servicii într-un singur loc;

c) promovarea parteneriatului între prestatori de servicii publice municipale, inclusiv între cei privaţi şi organizaţii necomerciale;

d) sensibilizarea comunităţii municipiului referitor la importanţa prestării serviciilor şi oferirii informaţiilor sub forma ghişeului unic;

e) coordonarea acţiunilor între prestatorii de servicii şi furnizorii de informaţii.

3.4. Biroul este organizat şi activează în baza următoarelor principii:

a) respectarea drepturilor tuturor cetăţenilor la obţinerea informaţiilor şi serviciilor de calitate;

b) echitate şi nondiscriminare – serviciile sunt prestate în egală măsură tuturor solicitanţilor, indiferent de rasă, gen, statut social, opţiuni politice şi religioase;

c) asigurarea accesului la servicii de calitate – serviciile trebuie să fie accesibile tuturor cetăţenilor şi să corespundă nevoilor şi intereselor acestora;

d) democratizare şi transparenţă – activităţile desfăşurate în cadrul Biroului au un caracter transparent;

e) eficienţă, responsabilitate şi orientare spre interesele cetăţeanului.

**4. Funcţiile Biroului**

**Funcţiile de bază ale Biroului sunt:**

4.1. primirea de la persoanele fizice şi juridice a cererilor cu documentele anexate, pe care solicitantul în conformitate cu lista documentelor urmează să prezinte de sine stătător (conform Registrelor aprobate de Consiliul mun. Bălţi a serviciilor publice municipale, lista documentelor necesare pentru primirea documentului solicitat, se stabileşte de legislaţia în vigoare şi regulamentele aprobate de prestare a serviciilor pentru perfectarea documentelor);

4.2. explicarea solicitantului modului realizării procedurii administrative, inclusiv ordinea şi termenii de executare, plata pentru eliberarea datelor primite şi/sau documentelor, pentru prestarea cărora plata este prevăzută de legislaţie, precum şi se aduc la cunoştinţă normele necesare de lege;

4.3. înregistrarea în baza electronică a documentelor şi registrul de înregistrare a cererilor parvenite în Birou. Înregistrarea datelor cu caracter personal se efectuează cu respectarea cap.(1) art. 5 din Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecţia datelor cu caracter personal, precum şi art. 8 din Legea nr. 982-XIV din 11.05.2000 privind accesul la informaţie;

4.4. eliberarea solicitantului extrasului cu indicarea datei cererii, numărului de înregistrare şi datelor de contact a oficiului ”Ghişeul unic”.

**Notă**: se referă la servicii publice prestate de Direcţia arhitectură şi construcţii;

4.5. pregătirea documentelor primite de la solicitanţi în decurs de o zi şi transmiterea acestora primarului spre examinare;

4.6. remiterea cererilor cu documentele anexate în conformitate cu rezoluţia primarului prestatorilor serviciilor publice municipale, după competenţă;

4.7. primirea de la prestatori de servicii documentelor respective în termenii stabiliţi de Regulamentul de prestări servicii publice municipale;

4.8. transmiterea primarului la semnat a documentelor perfectate parvenite de la executori;

4.9. eliberarea solicitantului documentelor sub semnătură în registrul de model stabilit în termen de 15 zile sau alţi termeni stabiliţi de legislaţia RM sau refuzul argumentat;

4.10. eliberarea documentului solicitat sau refuzului argumentat solicitantului:

4.11. **persoanei fizice** – la prezenţa buletinului de identitate sau reprezentantului împuternucit în baza procurii pentru obţinerea documentului şi buletinului de identitate;

4.12. **reprezentantului persoanei juridice** – la prezenţa buletinului de identitate şi documentelor ce atestă dreptul reprezentantului persoanei juridice de a acţiona din numele acesteia;

4.13. la eliberarea documentului solicitat sau refuzului argumentat, colaboratorii Biroului sunt obligaţi:

4.14. să elibereze documentul solicitat sau refuzul argumentat în termenii stabiliţi;

4.15. solicitantul confirmă primirea documentelor prin semnătură;

4.16. eliberarea documentelor perfectate sub semnătură în registru se realizează în termen de 15 zile sau alţi termeni stabiliţi de lege sau refuzul argumentat;

4.17. specialiştii Biroului refuză în primirea cererii, în caz cînd nu au fost prezentate documentele şi/sau datele incluse în lista documentelor;

4.18. documentele ce atestă plata pentru eliberarea documentelor şi/sau datelor, dacă această plată este prevăzută de lege şi persoana cointeresată nu a prezentat astfel de documente şi/sau date;

4.19. prezentarea de către solicitant a setului de documente incomplet;

4.20. lipsa procurii, în cazul adresării persoanei împuternicite;

4.21. refuzul în eliberarea documentelor trebuie să fie argumentat în formă scrisă şi, după caz, să conţină recomandări pentru acţiunile ulterioare ale solicitantului pentru obţinerea documentului.

**5. Pentru realizarea funcţiilor indicate în cap. 4, Biroul este obligat:**

5.1. Să asigure protecţia informaţiei confidenţiale, să respecte regimul de utilizare.

5.2. Să acţioneze în conformitate cu regulamentul privind prestarea serviciilor publice municipale în baza oficiului Biroului comun.

5.3. Să-şi raporteze activitatea.

**6. Organizarea şi funcţionarea Biroului**

6.1. În calitate de coordonator al Biroului este numit secretarul Consiliului mun. Bălţi. Acesta:

а) coordonează activitatea serviciilor publice descentralizate, amplasate în mun. Bălţi.

6.2. Componenţa, programul de lucru al oficiului Biroului comun se stabileşte prin dispoziţia primarului mun. Bălţi, fiind plasat în incinta Biroului, precum şi pe pagina-web oficială a primăriei ([www.balti.md](http://www.balti.md)) şi se aduce la cunoştinţa cetăţenilor prin plasarea informaţiei pe panoul informaţional.

6.3. Biroul oferă informaţii şi prestează servicii în domeniile protecţiei sociale, ocupării forţei de muncă (activităţi publice contra plată), precum şi alte domenii în cadrul Biroului în baza acordurilor încheiate cu autoritatea publică locală.

6.4. Biroul oferă informaţii şi prestează servicii în toate domeniile conexe.

6.5. Prestatorii de servicii informează solicitantul despre posibilitatea obţinerii şi altor informaţii şi servicii în cadrul Biroului.

6.6. Prestatorii de servicii colaborează între ei pentru sporirea eficienţei procesului de acordare concomitentă a mai multe informaţii şi servicii unui solicitant în cadrul Biroului, în cazul solicitării acestora.

6.7. Coordonatorul Biroului, în comun cu prestatorii de servicii, efectuează lunar:

a) analiza adresărilor înaintate;

b) planificarea activităţii în cadrul Biroului;

c) întocmirea rapoartelor despre activitatea Biroului, transmiţîndu-le spre examinare Ministerului Muncii, Protecţiei Sociale şi Familiei.

6.8. Consiliul mun. Bălţi oferă spaţii amenajate, adecvate activităţii Biroului, care corespund cerinţelor sanitaro-epidemiologice şi asigură vizibilitatea şi transparenţa activităţii acestuia.

6.9. Biroul dispune de conexiune la Internet şi este asigurat cu mijloacele necesare pentru realizarea sarcinilor specifice fiecărui prestator de servicii. În cadrul Biroului funcţionează sistemul electronic de înregistrare a beneficiarilor şi de monitorizare a cererilor înregistrate.

Anexa la decizia CMB nr.\_\_\_ din\_\_

**BIROUL COMUN DE INFORMAŢII ŞI SERVICII**

**│**

**└────────────────────────────────────┬────────────────────────────────────┘**

**\/**

**┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐**

**│ Primirea şi înregistrarea cererilor pentru prestarea serviciilor publice municipale în baza electronică şi registrul de înregistrare a cererilor │**

**└────────────────────────────────────┬────────────────────────────────────┘**

**\/**

**┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐**

**│ Verificarea corectitudinii perfectării cererii în vederea corespundereii cerințelor stabilite şi setului complet de documentele anexate │**

**└────────────────┬──────────────────────────────────────┬─────────────────┘**

**\/ \/**

**┌─────────────────────────────────┐ ┌────────────────────────────────────┐**

**│ În caz de lipsă a temeiului În caz de depistare a temeiului**

**pentru refuz în prestarea servici- pentru refuz în prestarea serviciului**

**ului – transmiterea primarului eliberarea solicitantului avizului**

**cererii înregistrate cu privind refuz în prestarea serviciu-**

**documentele anexate lui, indicînd motivul argumentat**

**└────────────────┬────────────────┘ └────────────────────────────────────┘**

**────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐**

**│ Transmiterea documentelor cu rezoluția primarului în direcţia, secţia respectivă, ÎM ”Gospodăria Locativ-Comunală”**

**└────────────────────────────────────┬────────────────────────────────────┘**

**\/**

**┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐**

**│ Numirea executorului pentru pregătirea documentelor │**

**└────────────────────────────────────┬────────────────────────────────────┘**

**\/**

**┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐**

**│ Executorul asigură verificarea veridicității şi complectivității documentelor anexate la cerere │**

**└────────────────┬──────────────────────────────────────┬─────────────────┘**

**\/ \/**

**┌─────────────────────────────────┐ ┌────────────────────────────────────┐**

**Executorul verifică şi semnarea Executorul verifică şi semnarea**

**documentelor solicitate în termenii avizului privind refuzul în presta-**

**stabiliţi de Regulemant şi trans- rea serviciului în termenul stabilit**

**miterea acestora în Biroul comun de Regulament şi transmiterea**

**de informații şi servicii acestuia în Biroul comun de informa-**

**ţii şi servicii**

**└────────────────┬────────────────┘ └──────────────────┬─────────────────┘**

**\/ \/**

**┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐**

**Biroul comun de informaţii şi servicii │**

**└───────────────────────────────────┬─────────────────────────────────────┘**

**\/**

**┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐**

**│ Informarea solicitanţilor despre rezultatele prestării serviciului municipal │**

**└───────────────────────────────────┬─────────────────────────────────────┘**

**\/**

**┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐**

**│ Înregistrarea documentului de ieşire în registrul de înregistrare a cererilor │**

**└───────────────────────────────────┬─────────────────────────────────────┘**

**Eliberarea documentelor perfectate solicitantului**

**┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐**