### Положение

### О Едином бюро информации и услуг муниципия Бэлць

**1. Общие положения**

* 1. Положение об организации и деятельности Единого бюро информации и услуг в муниципии Бэлць (в дальнейшем – Бюро) устанавливает единый механизм предоставления информации и муниципальных публичных услуг населению муниципия Бэлць, а также порядок приема заявлений бенефициаров и оказания услуг путем обращения к поставщикам услуг в рамках Бюро.
  2. Настоящее Положение определяет общие правила организации деятельности Бюро и взаимодействие со структурными подразделениями примэрии муниципия Бэлць, муниципальными предприятиями и другими поставщиками муниципальных публичных услуг, согласно блок-схеме (приложение к настоящему Положению).

1.3. Положение разработано на основании постановления Правительства РМ «Об утверждении Типового положения об организации и деятельности Единого бюро информации и услуг» № 661 от 30.08.2013г.

**2**. О**сновные термины, применяемые в настоящем Положении и их определения:**

2.1.*Муниципальная  публичная услуга* - деятельность  органа  местного  публичного управления, муниципального предприятия, общественных объединений,  оказывающих  муниципальную  публичную услугу,  выражающаяся  в  совершении  действий  в  связи  с  обращением  заявителей  в  целях  реализации  их  прав,  законных  интересов  либо  исполнения  возложенных  на  них  нормативными  правовыми  актами  обязанностей.

2.2.*поставщик услуг* – государственное, муниципальное, частное учреждение или общественная ассоциация, предоставляющая населению информацию и муниципальные публичные услуги;

2.3*.единое бюро информации и услуг* – механизм (единое окно), позволяющий поставщикам услуг обеспечить согласованное предоставление информации и услуг по входящим в их компетенцию областям.

2.4.*заявление* (запрос) - надлежащим образом оформленное обращение заявителя по утвержденной форме;  
2.5*.запрашиваемые документы* - выдаваемые заявителю документы, оформленные в установленном порядке, подтверждающие предоставление муниципальной публичной услуги;  
2.6*.непосредственный исполнитель* - сотрудник структурного подразделения примэрии, муниципального предприятия, ответственный за подготовку и формирование конечного результата предоставления муниципальной публичной услуги.

2**.7.** Бюро учреждается решением Совета муниципия Бэлць в целях организации деятельности по оказанию муниципальных публичных услуг.

2.8. Бюро в своей деятельности руководствуется законодательством Республики Молдова, иными муниципальными правовыми актами, касающимися деятельности Бюро и настоящим Положением.

**3. ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ БЮРО**

3.1. Цель Бюро состоит в содействии полной и эффективной реализации прав всех граждан муниципия Бэлць на получение качественных информаций и муниципальных публичных услуг в кратчайшие сроки и с минимальными расходами.

3.2**.** Информационные услуги Бюро являются бесплатными. За предоставляемые в рамках Бюро услуги взимаются лишь платежи, предусмотренные нормативными актами, регулирующими деятельность поставщиков услуг.

3.3**.** Общими задачами деятельности Бюро являются:

a) обеспечение реализации права гражданина на получение большего количества услуг и/или информации в одном месте;

b) обеспечение совместного участия всех поставщиков информации и услуг в одном месте;

c) продвижение партнерства между поставщиками муниципальных публичных услуг, в том числе и некоммерческими организациями;

d) обеспечение осведомленности общественности муниципия относительно важности предоставления услуг и информации в режиме единого окна;

e) согласование действий между поставщиками информации и услуг.

3.4. Организация и деятельность Бюро осуществляются на основании следующих принципов:

a) соблюдение прав всех граждан на получение качественных информаций и услуг;

* 1. справедливость и исключение дискриминации – услуги предоставляются в равной мере всем бенефициарам, независимо от расы, пола, социального статуса, политических взглядов и вероисповедания;
  2. обеспечение доступности качественных услуг – услуги должны быть доступны для всех граждан и соответствовать их запросам и интересам;
     1. демократизация и прозрачность – деятельность, проводимая в рамках Бюро, носит прозрачный характер;

e) эффективность, ответственность и ориентирование на интересы гражданина.

4. **Функции Бюро**

**Основными функциями Бюро являются**:

4.1. Прием от физических и юридических лиц заявлений с перечнем документов, которые заявитель в соответствии с перечнем документов, должен предоставить самостоятельно, согласно утвержденных Советом муниципия Бэлць Регистров муниципальных публичных услуг, перечнем документов, необходимых для получения запрашиваемого документа (определяется действующими законодательными и нормативно-правовыми актами и утвержденными регламентами предоставления муниципальных публичных услуг подготовки документа).

4.2. Разъяснение заявителю порядка осуществления административной процедуры, в том числе порядка и сроков исполнения, оплаты за выдачу полученных по его запросам сведений и (или) документов, за предоставление которых законодательством предусмотрена плата, а также разъясняются иные необходимые нормы законодательства.

4.3. Регистрация в электронной базе документооборота и журнале регистрации установленного образца поступивших обращений заявителей в Бюро. Регистрация данных личного характера осуществляется с соблюдением положений части(1) статьи 5 Закона о защите персональных данных № 133 от 8 июля 2011 года, а также статьи 8 Закона о доступе к информации № 982-XIV от 11 мая 2000 года.

4.4. Выдача на руки заявителю выписки, содержащей информацию о дате обращения, номере регистрации обращения и контактных телефонов офиса "Единое окно".

**Примечание**: только по публичным услугам, предоставляемым Управлением архитектуры и строительства.

4.5 Подготовка документов, принятых от заявителей в течение рабочего дня и передача их примару на рассмотрение.

4.6. Направление заявлений и прилагаемых документов к ним в соответствии с резолюцией примара соответствующим поставщикам муниципальных публичных услуг, в компетенции которых находится выполнение административной процедуры.

4.7. Получение в установленные сроки соответствующим Регламентом предоставления муниципальных публичных услуг от исполнителей соответствующих пакетов документов.

4.8. Передача готовых пакетов документов, поступивших от исполнителей на подпись примару.

4.9. Выдача заявителю результата услуги под роспись в журнале установленного образца осуществляется в 15 дневный срок или другие сроки, предусмотренные Законодательством РМ либо мотивированного отказа.

4.10 Выдача запрашиваемого документа или мотивированного отказа производится заявителю:

4.11. Физическому лицу - при наличии документа, удостоверяющего личность, либо представителю заявителя при наличии оформленной в установленном порядке доверенности на право получения документа и документа, удостоверяющего личность.

4.12. Представителю юридического лица - при наличии документов, удостоверяющих личность и подтверждающих полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица.

4.13. При выдаче запрашиваемого документа либо мотивированного отказа сотрудники Бюро обязаны:

4.14.Выдать запрашиваемый документ или мотивированный отказ в установленные сроки.

4.15.Заявитель подтверждает получение документов личной подписью.

4.16. Выдача заявителю результата услуги под роспись в журнале установленного образца осуществляется в 15 дневный срок или другие сроки, предусмотренные Законодательством РМ либо мотивированного отказа.

4.17. Специалисты Бюро отказывают заявителю в принятии заявления, если не представлены:

4.18.Документы и (или) сведения, включенные в перечень документов и (или) сведений, представляемых заявителем;

4.19.Представление заявителем неполного пакета документов;

4.20. Отсутствие нотариально заверенной доверенности, если обращение осуществляется через доверенное лицо**.**

4.21.Отказ в выдаче запрашиваемого документа заявителю должен быть мотивирован, оформлен в письменном виде и, по возможности, содержать рекомендации по дальнейшим действиям заявителя, необходимым для получения запрашиваемого документа.

**5. Для выполнения функций**, предусмотренных в разделе 4, на Бюро возложены следующие **обязанности:**

5.1.Обеспечивать защиту конфиденциальной информации, соблюдать режим ее использования;

5.2.Действовать в соответствии с регламентом предоставления муниципальных публичных услуг на базе офиса Единого Бюро, установленным настоящим Положением;

5.3.Представлять отчетность о своей деятельности.

**6. Организация и деятельность Бюро**

6.1. Координатором Бюро является секретарь Совета муниципия Бэлць, в задачи которого входит:

согласование деятельности децентрализованных публичных служб, расположенных на территории муниципия Бэлць.

6.2. Состав, режим работы офиса Единого Бюро определяется распоряжением примара муниципия Бэлць и вывешивается в помещении Бюро, а также размещается на официальном веб- сайте примэрии ([www.balti.md](http://www.balti.md)) и доводится до сведения граждан муниципия путем размещения информации на информационном панно.

6.3.Бюро предоставляет информацию и услуги в области социальной защиты, занятости населения (общественные оплачиваемые работы), а также в иных областях, в рамках Бюро на основании соглашений, заключенных с органом местного публичного управления муниципия Бэлць.

6.4.Бюро предоставляет информацию и услуги, относящиеся ко всем смежным областям.

6.5.Поставщики услуг информируют заявителя о возможности получения иных информаций и услуг в рамках Бюро.

**6**.6.Поставщики услуг взаимодействуют между собой с целью повышения эффективности процесса одновременного предоставления различных информаций и услуг одному бенефициару в рамках Бюро, в случае их запроса.

6.7. Координатор Бюро совместно с поставщиками услуг ежемесячно осуществляют:

* 1. анализ поданных обращений;
  2. планирование работы в рамках Бюро;

1. составление отчетов о деятельности Бюро, с их последующим направлением для рассмотрения в Министерство труда, социальной защиты и семьи.

6.8. Совет муниципия Бэлць выделяет приспособленные помещения для надлежащей деятельности Бюро, соответствующие санитарно-эпидемиологическим требованиям и обеспечивающие наглядность и прозрачность его деятельности.

6.9.Бюро располагает подключением к Интернету и обеспечивается средствами, необходимыми для выполнения задач, соответствующих специфике каждого поставщика услуг. В рамках Бюро действует электронная система регистрации бенефициаров и мониторинга зарегистрированных заявлений.

**Приложение к Положению**

**о Едином бюро информации и услуг**

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

**ЕДИНОЕ БЮРО ИНФОРМАЦИИ И УСЛУГ │**

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

**\/**

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

**│ Прием и регистрация поступивших обращений Заявителей для предоставления │**

**│ муниципальных публичных услуг в** **электронной базе документооборота и журнале регистрации обращений │**

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

**\/**

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

**│ Проверка правильности оформления заявления на соответствие требованиям, │**

**│ предъявляемым к документам и на комплектность предоставляемых Заявителем │**

**│ документов │**

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

**\/ \/**

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

**│В случае отсутствия оснований для│ │ В случае выявления оснований для │**

**│ отказа в предоставлении │ │ отказа в предоставлении │**

**муниципальной услуги - передача муниципальной услуги - выдача │**

**│ зарегистрированного заявления с │ │ Заявителю уведомления об отказе в │**

**│прилагаемыми к нему документами │ предоставлении муниципальной услуги │**

**│ примару муниципия │ │ указав причины │**

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

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

**│ Передача документов с резолюцией примара в соответствующее управление,отдел, муниципальноое предприятие «ЖКХ»**

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

**\/**

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

**│ Назначение ответственного исполнителя для │**

**│ подготовки соответствующих документов │**

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

**\/**

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

**│ Ответственный исполнитель обеспечивает проверку полноты и │**

**│ достоверности приложенных к заявлению документов на соответствие │**

**│ требованиям законодательства │**

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

**\/ \/**

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

**ответственный**

**ответственный исполнитель │ │ исполнитель осуществляет │**

**│ осуществляет подготовку и │ │подготовку и подписание уведомления │**

**│ подписание запрашиваемых │ │ об отказе в предоставлении │**

**│документов в сроки, установленные│ │ муниципальной услуги в срок, │**

**│ Регламентом и передачу их в │ │установленный Регламентом и передачу│**

**Единое Бюро информации и услуг│ │ его в Единое бюро информаций и │ услуг**

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

**\/ \/**

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

**Единое Бюро информации и услуг │**

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

**\/**

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

**│ Информирование Заявителей о результатах оказания муниципальной услуги │**

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

**\/**

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

**│ Регистрация исходящего документа в журнале регистрации обращений │**

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

**\/**

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

**│ Выдача на руки Заявителю конечного результата │**

**│ предоставления муниципальной услуги │**

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