

REGULAMENT

privind organizarea și funcționarea activității oficiului „Ghișeul unic”

1. Dispoziții generale

- 1.1. Regulamentul privind organizarea și funcționarea activității oficiului „Ghișeul unic” stabilește un mecanism unic care permite solicitanților serviciilor publice să primească informație și documente standardizate printr-un singur punct de recepționare, astfel fiind îndeplinite toate cerințele relevante ale legislației cu privire la solicitarea serviciilor.
- 1.2. Prezentul Regulament stabilește regulile generale de organizare a activității „Ghișeului unic” și cooperarea cu subdiviziunile structurale ale Primăriei mun. Bălți, întreprinderile municipale și alți prestatori de servicii publice municipale.
- 1.3. Regulamentul este elaborat întru asigurarea transparenței procesului de primire și eliberare a actelor permissive de către Oficiul „Ghișeul unic” și recomandărilor parvenite de la Curtea de Conturi în baza Hotărârii nr. 14 din 26.04.2022.

2. Noțiuni de bază

- 2.1 *Serviciu public* - activitatea autorității publice locale, întreprinderilor municipale, asociațiilor obștești, care prestează servicii publice municipale, manifestate în realizarea acțiunilor în baza cererilor solicitanților în scopul realizării drepturilor, intereselor legale ale acestora sau exercitarea obligațiilor stabilite de actele normative de drept;
- 2.2 *Prestator de servicii* - subdiviziune a APL responsabilă pentru furnizarea informației persoanelor fizice și juridice, cu privire la activitatea Primăriei și pentru facilitarea prestării serviciilor.
- 2.3 *„Ghișeul unic”*, – oficiu multifuncțional, mecanism care permite solicitanților serviciilor publice să primească informație și documente standardizate printr-un singur punct de recepționare, astfel fiind îndeplinite toate cerințele relevante ale legislației cu privire la solicitarea serviciilor.
- 2.4 *Cerere* - adresarea persoanelor fizice și juridice perfectată după un model stabilit, pentru obținerea avizelor, aprobărilor și documentelor din sfera de competența Primăriei;
- 2.5 *Documente solicitate* - actele permissive eliberate cetățeanului, perfectate în modul stabilit care confirmă prestarea serviciului public;
- 2.6 *Executorul* – angajatul subdiviziunii structurale a primăriei, întreprinderii municipale, responsabil de perfectarea, prezentarea rezultatului final de prestare a serviciului public.
- 2.7 Oficiul „Ghișeul unic” în activitatea sa se conduce de legislația în vigoare a RM, alte acte normative ce țin de activitatea oficiului.

3. Scopul, obiectivele, avantajele de bază ale oficiului „Ghișeul unic”

3.1 Scopul „Ghișeului unic” este îmbunătățirea calității informației și serviciilor publice oferite de APL, prin implementarea unor practici și instrumente inovative, oferite într-un singur punct de acces.

3.2 Serviciile de informare din cadrul Oficiului „Ghișeul unic” sunt gratuite. Pentru serviciile acordate în cadrul ghișeului se percep doar plățile stabilite prin actele normative care reglementează activitatea prestatorilor de servicii.

3.3. *Obiectivele generale ale activității Oficiului „Ghișeul unic”:*

- ✓ implementarea unui Centru de Informare și Prestări Servicii (CIPS);
- ✓ facilitarea mecanismului de informare și prestare a serviciilor publice persoanelor fizice și juridice;
- ✓ asigurarea realizării dreptului cetățeanului de obținere a mai multor servicii sau informații într-un singur loc;
- ✓ asigurarea participării comune a tuturor furnizorilor de informații prestatorilor de servicii într-un singur loc;
- ✓ îmbunătățirea comunicării cu cetățenii, pentru a contribui la mărirea nivelului de satisfacție și transparenței în activitatea APL;
- ✓ facilitarea cooperării electronice între APL, instituțiile centrale și desconcentrate;
- ✓ reducerea costurilor directe și indirecte ale APL dar și a clienților care apelează la serviciile publice;
- ✓ promovarea parteneriatului între prestatori de servicii publice, inclusiv între cei privați și organizațiile necomerciale;
- ✓ sensibilizarea comunității privind importanța prestării serviciilor, oferirii informațiilor sub formă unică;
- ✓ coordonarea acțiunilor între prestatorii de servicii și furnizorii de informații.

Avantajele activității Oficiului „Ghișeul unic”:

- ✓ accesul ușor la informații și servicii;
- ✓ clarificarea procedurilor pentru obținerea de avize, certificate și alte documente emise de Primărie;
- ✓ orientarea spre alte instituții sau oferirea asistenței în rezolvarea problemelor care nu țin de competența Primăriei;
- ✓ folosirea formularelor-tip, care trebuie completate doar cu datele personale;
- ✓ facilitarea accesului la serviciile publice oferite de către subdiviziunile structurale ale Primăriei mun. Bălți, întreprinderi municipale.

3.4. *Oficiul „Ghișeul unic” activează în baza următoarelor principii:*

- ✓ respectarea drepturilor tuturor cetățenilor la obținerea informațiilor serviciilor de calitate;
- ✓ echitate, nondiscriminare: serviciile sunt prestate în egală măsură tuturor solicitanților, indiferent de rasă, gen, statut social, opțiuni politice, religioase;
- ✓ asigurarea accesului la servicii de calitate; serviciile trebuie să fie accesibile pentru toți cetățenii, să corespundă nevoilor intereselor acestora;
- ✓ democratizare transparentă — activitățile desfășurate în cadrul oficiului „Ghișeul unic” sunt transparente;

- ✓ eficiență, responsabilitate orientată spre interesele cetățeanului.

4. Funcțiile Oficiului „Ghișeul unic”

4.1. primirea de la persoanele fizice și juridice a cererilor tipizate cu documentele anexate, pe care solicitantul, în conformitate cu lista documentelor, urmează să se prezinte de sine stătător. Lista documentelor necesare pentru primirea documentului solicitat, se stabilește de legislația în vigoare, regulamentele aprobate de prestare a serviciilor pentru perfectarea documentelor (beneficiarii au posibilitate să vizualizeze și să descarce modelele cererilor tipizate de pe pagina oficială a primăriei și pe panourile informative din incinta „Ghișeului unic”);

4.2. explicarea solicitantului modului realizării procedurii administrative de prestare a serviciilor, inclusiv ordinea și termenii de executare a cererii depuse. Se aduc la cunoștință normele necesare legale privind plata (prevăzută de lege) pentru eliberarea actelor primite;

4.3. înregistrarea în programul E-PRIMĂRIA/ GHIȘEUL UNIC a cererilor parvenite în „Ghișeul unic”. Cererea cu toate anexele se scanează și se atașază la cererea respectivă în program. Înregistrarea datelor cu caracter personal de efectuează cu respectarea cap. (I) art. 5 din Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, precum art. 8 din Legea nr. 148 din 09.06.2023 privind accesul la informație;

4.4. la cererea solicitantului, se eliberează copia cererii cu aplicarea ștampilei, indicarea numărului și data de înregistrare a cererii, datelor de contact a oficiului "Ghișeul unic";

4.5. la înregistrarea cererii de către specialist se aduce la cunoștință solicitantului durata examinării cererii și termenul maxim la obținerea rezultatului prestării serviciilor publice (ca exemplu cererea de obținere a autorizației de desființare sau obținerea autorizației de amplasare a publicității exterioare se examinează în termen de 10 zile lucrătoare, cererile de eliberare a autorizațiilor de construire 30 zile lucrătoare, iar cererile privitor la terenuri până la 90 zile);

4.6. pregătirea cererilor parvenite pe parcursul zilei și transmiterea acestora primarului spre examinare și aplicarea rezoluției către specialiștii responsabili de executare;

4.7. remiterea cererilor cu documentele anexate în conformitate cu rezoluția primarului către subdiviziunile structurale din cadrul Primăriei, după competență;

4.8. primirea de la prestatorii de servicii a actelor respective executate în termenii stabiliți de prezentul Regulament;

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

4.10. eliberarea solicitantului a actelor solicitate sub semnătură în registrul de eliberare a actelor permissive sau refuzul argumentat;

4.11. eliberarea documentului solicitat sau refuzului argumentat solicitantului:

- ✓ persoanei fizice — la prezentarea buletinului de identitate sau reprezentantului împuternicit în baza procurii pentru obținerea documentului și buletinului de identitate;

- ✓ reprezentantului persoanei juridice — la prezentarea buletinului de identitate și documentelor ce atestă dreptul reprezentantului persoanei juridice de a acționa din numele acesteia;
- 4.12. specialistul oficiului, după înregistrarea autorizației/ certificatului, actualizează zilnic atașarea în program a actului eliberat, pentru a fi publicat pe pagina oficială a primăriei;
- 4.13. expedierea celui de-al treilea exemplar al autorizațiilor de desființare către Serviciul Cadastral Teritorial Bălți, pentru radierea corectă a dreptului asupra bunului imobil;
- 4.14. la eliberarea documentului solicitat sau refuzului argumentat, angajații Oficiului „Ghișeul unic” sunt obligați să elibereze documentul solicitat sau refuzul argumentat în termenii stabiliți, iar solicitantul confirmă primirea documentelor prin semnătură;
- 4.15. specialiștii Oficiului „Ghișeul unic” refuză în primirea cererii, în caz când nu au fost prezentate toate actele incluse în lista anexei,
- 4.16. specialiștii Oficiul „Ghișeul unic” refuză în eliberarea actelor permissive în cazul:
- ✓ dacă persoana împuternicită de solicitant nu dispune de procură de reprezentare a intereselor solicitantului sau procura este expirată.
 - ✓ în cazul neprezentării ordinului de plată pentru obținerea actului permisiv, dacă această plată este prevăzută de lege.
 - ✓ refuzul în eliberarea documentelor trebuie să fie argumentat în formă scrisă, sau după caz, să conțină recomandări pentru acțiunile ulterioare ale solicitantului pentru obținerea documentului.

5. Funcțiile Oficiului „Ghișeul unic”

- 5.1. Să asigure protecția informației confidențiale și să respecte regimul de utilizare a acesteia;
- 5.2. Să acționeze în conformitate cu regulamentul privind prestarea serviciilor publice în cadrul oficiului „Ghișeul unic”;
- 5.3. Să-și raporteze activitatea conducerii Primăriei municipiului Bălți.

6. Organizarea și funcționarea oficiului „Ghișeul unic”

- 6.1. În calitate de coordonator al oficiului „Ghișeul unic” este numit Secretarul Consiliului mun. Bălți.
- 6.2. Coordonatorul oficiului „Ghișeul unic”, în comun cu prestatorii de servicii, efectuează lunar:
- a) analiza adresărilor înaintate;
 - b) planificarea activității în cadrul oficiului „Ghișeul unic”.
- 6.3. Programul de lucru al oficiului „Ghișeul unic” se stabilește prin dispoziția primarului mun. Bălți, fiind plasat în incinta oficiului „Ghișeul unic”, precum și pe pagina-web oficială a primăriei (www.balti.md) și se aduce la cunoștința cetățenilor prin plasarea informației pe panoul informativ.
- 6.4. Oficiul „Ghișeul unic” oferă informații și prestează servicii în domeniile: arhitectură și construcții, publicitate, domeniul proprietății municipale și relațiilor funciare, comerț. Tot aici sunt prestate servicii de către specialiștii subdiviziunilor structurale a primăriei și specialiști din cadrul întreprinderilor municipale.
- 6.5. Oficiul „Ghișeul unic” oferă informații, prestează servicii în toate domeniile conexe.

- 6.6. Prestatorii altor instituții, organizații statale private asociații obștești (care au încheiat acord de colaborare cu Unitatea Administrativ Teritorială mun. Bălți pentru realizarea unor lucrări și servicii de interes public) colaborează cu specialiștii oficiului „Ghișeul unic”.
- 6.7. Prestatorii de servicii informează solicitantul despre posibilitatea obținerii altor informații, servicii în cadrul oficiului „Ghișeul unic”.
- 6.8. Prestatorii de servicii colaborează între ei și subdiviziunile structurale ale primăriei pentru sporirea eficienței procesului de acordare concomitentă a mai multe informații și servicii unui solicitant în cadrul „Ghișeului unic”, în cazul solicitării acestora.
- 6.9. Oficiul „Ghișeul unic” este amplasat în sediul administrativ al primăriei, intrarea în curte, din partea str. Ștefan cel Mare și Sfânt cu intrare laterală. Oficiul este dotat cu spații amenajate, adecvate activității Ghișeului, care corespund cerințelor sanitaro-epidemiologice, asigură vizibilitatea, transparența activității acestuia.
- 6.10. Pentru a regla fluxul de beneficiari ai serviciilor primăriei, în oficiul „Ghișeul unic” funcționează sistemul „Rând electronic”. La intrare este instalat terminalul respectiv, selectând serviciul necesar, se eliberează un ticket cu numărul de ordine, care urmează a fi afișat pe ecran cu indicarea ghișeului, unde urmează să fie deservită persoana.
- 6.11. La intrare în clădire este instalat un pandus pentru persoane cu dizabilități.
- 6.12. Oficiul „Ghișeul unic” dispune de spațiu special pentru primirea cetățenilor și organizarea rîndului electronic, așteptare și informare.
- 6.13. Sala de așteptare este amenajată cu mobilă de birou.
- 6.14. În incinta oficiului este instalat panoul informativ, cu indicarea programului de lucru, datelor de contact și e-mail.
- 6.15. Oficiul dispune de sală de joacă pentru copiii vizitatorilor cu respectarea normelor sanitaro-igienice.
- 6.16. Oficiul dispune de conexiune la Internet, este asigurat cu mijloacele necesare pentru realizarea sarcinilor specifice fiecărui prestator de servicii.
- 6.17. În cadrul Oficiului „Ghișeul unic” funcționează sistemul electronic de înregistrare a beneficiarilor și de monitorizare a cererilor înregistrate.
- 6.18. Oficiul dispune de bloc sanitar.
- 6.19. Informația privind activitatea Oficiului „Ghișeul unic” se plasează pe pagina oficială a primăriei municipiului Bălți.
- 6.20. Prestarea serviciilor publice în oficiu se realizează cu respectarea cerințelor standardelor de confort.

7. Lista serviciilor publice prestate de Oficiului „Ghișeul unic”

7.1. Persoanele fizice și juridice depun cereri la Oficiul „Ghișeul unic” pentru prestarea serviciilor publice, după cum urmează:

Tipuri de servicii publice prestate de Oficiul „Ghișeul unic”:

Primirea cererilor/ eliberarea actelor permesive în domeniul arhitecturii și construcțiilor:

- eliberarea autorizației de construire;
- eliberarea autorizației de desființare pentru construcție;
- prelungirea termenului de începere a lucrărilor de construcție a obiectului;
- prelungirea termenului de începere a lucrărilor de desființare a construcției;
- prelungirea termenului de valabilitate a autorizației de construire/ termenului de construcție a obiectului;
- prelungirea termenului de valabilitate a autorizației de desființare/ termenului de desființare a construcției;
- eliberarea certificatului de urbanism informativ;
- eliberarea certificatului de urbanism pentru proiectare;
- prelungirea termenului de valabilitate a certificatului de urbanism pentru proiectare;
- aplicarea sigiliului pe proces-verbal de recepție finală.

Primirea cererilor/ eliberarea actelor permesive în domeniul funciar:

- primirea acordului pentru formarea obiectului bunului imobil;
- alocarea terenului de pământ;
- alocarea terenurilor în suprafață/ locațiune;
- reperfectarea contractului de suprafață/ locațiune;
- eliberarea autorizației de schimbare a destinației construcțiilor și amenajărilor;
- eliberarea confirmării privind lipsa datoriei pentru cumpărarea terenului de pământ,
- coordonarea proiectului formării obiectului imobil;
- cumpărarea terenului aferent;
- obținerea terenului de pământ pentru construcția casei de locuit, ca familie nou formată;
- semnarea titlului de autentificare a dreptului deținătorului terenului de pe lângă casă sau duplicatul titlului pe terenul de pe lângă casă;
- alocarea în proprietate a lotului de pământ de pe lângă apartamentul privatizat;
- alocarea în proprietate a lotului de pământ de pe lângă casa individuală de locuit;
- transmiterea în proprietate comună a terenului de pământ, la solicitarea Asociației Coproprietarilor Condominiului.

Primirea cererilor/ eliberarea actelor permesive în domeniul publicității exterioare:

- obținerea autorizației de amplasare a publicității exterioare pe dispozitivul publicitar existent;
- obținerea autorizației de amplasare a publicității exterioare pe vehicule;
- suspendarea termenului de valabilitate a autorizației de amplasare a publicității exterioare pe dispozitivul publicitar existent;
- anularea autorizațiilor de amplasare a publicității.

Primirea cererilor/eliberarea actelor din domeniul proprietății municipale:

- obținerea certificatului despre persoane ce au participat în procesul de privatizare a apartamentului;
- permiterea privatizării locuinței;
- reperfectarea/ eliberarea/ eliberarea duplicatului a orderului pentru apartament.

Primirea cererilor din domeniul educațional:

- înscrierea copiilor în instituții de educație timpurie;

- transferul copilului dintr-o instituție de educație timpurie în alta.

Primirea notificărilor/ cererilor în domeniul comercial:

- Înregistrarea notificărilor privind inițierea activității de comerț/ încetarea activității de comerț și modificarea notificărilor.

Primirea petițiilor de la persoane juridice:

- Petițiile (cereri, sesizări, propuneri, etc.) sunt primite zilnic la „Ghișeul unic” și transmise Direcției secretariat spre înregistrarea, transmiterea către executare, controlul executării, etc.

Primirea petițiilor de la persoane fizice:

- eliberarea permisiunii pentru vânzarea la tarabă cu produsele alimentare (fructe, legume) sezoniere;
- scutirea de la plata impozitului pe bunurile imobiliare din cauza amplasării bunului imobil în zona de ape subterane și zona cu alunecări de teren;
- privind acordarea alocațiilor unice pentru cuplurile longevive cu prilejul jubileului de căsnicie comună (50 ani, 60 ani, 70 ani) și persoanele centenare care au atins vârsta de 100 de ani, etc. conform necesităților;
- privind defrișarea arborilor;
- eliberarea duplicatului notificării privind inițierea activității de comerț;
- diverse adresări pe numele primarului.

Acordarea ajutorului bănesc pentru perioada rece a anului:

- consultarea și primirea cererilor privind acordarea ajutorului bănesc pentru perioada rece a anului.

Acordarea permisului cu drept de călătorie gratuită în transportul public municipal.

- consultarea și primirea cererilor privind acordarea permisului cu drept de călătorie gratuită în transportul public municipal.

8. Dispoziții finale

8.1. La prezentul regulament se anexează modelele cererilor, enumerate în pct. 7.

8.2. Regulamentul este adus la cunoștința angajaților oficiului „Ghișeul unic” și subdiviziunilor structurale a primăriei.

8.3. Prezentul regulament intră în vigoare de la data adoptării și se publică pe pagina-web oficială a Primăriei municipiului Bălți.