



**HOTĂRÎRE**  
**pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea  
și funcționarea Biroului Comun de Informații și Servicii**

**nr. 661 din 30.08.2013**

*Monitorul Oficial nr.191-197/763 din 06.09.2013*

\* \* \*

În scopul eficientizării mecanismului de prestare a serviciilor publice către populație și pornind de la prevederile art.6 alin.(2) din [Legea nr.436-XVI din 28 decembrie 2006](#) privind administrația publică locală (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.32-35, art.116), cu modificările și completările ulterioare, Guvernul

**HOTĂRĂȘTE:**

1. Se aprobă Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Biroului Comun de Informații și Servicii (se anexează).
2. Se recomandă autorităților administrației publice locale de nivelul al doilea să aprobe regulamente proprii de organizare și funcționare a birourilor comune de informații și servicii, în baza Regulamentului-cadru aprobat prin prezenta hotărîre.
3. Ministerele, alte autorități administrative centrale, prin intermediul subdiviziunilor desconcentrate în teritoriu, vor asigura activitatea serviciilor publice desconcentrate în cadrul birourilor comune de informații și servicii.
4. Se recomandă autorităților administrației publice locale de nivelul al doilea să asigure instituirea și funcționarea birourilor comune de informații și servicii în unitățile administrativ-teritoriale respective.
5. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea birourilor comune de informații și servicii se vor efectua din contul și în limita bugetelor unităților administrativ-teritoriale de nivelul al doilea, aprobate pentru anul respectiv.

**PRIM-MINISTRU**

**Iurie LEANCĂ**

**Contrasemnează:**

**Ministrul muncii, protecției sociale și familiei**

**Valentina Buliga**

**Ministrul finanțelor**

**Anatol Arapu**

**Chișinău, 30 august 2013.**

**Nr.661.**

Aprobat  
prin Hotărîrea Guvernului  
nr.661 din 30 august 2013

**REGULAMENTUL-CADRU**  
**privind organizarea și funcționarea Biroului Comun de Informații și Servicii**

**I. DISPOZIȚII GENERALE**

1. Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Biroului Comun de Informații și Servicii (în continuare – Birou) stabilește un mecanism unic de oferire a informațiilor și de

prestare a serviciilor către populație, precum și modalitatea de recepționare a cererilor solicitanților și de acordare a serviciilor prin adresarea către prestatorii de servicii din cadrul Biroului.

**2.** Biroul se instituie prin decizia autorității administrației publice locale de nivelul al doilea și organizează activități de prestare a serviciilor publice în raza unității administrativ-teritoriale respective.

**3.** Biroul prestează servicii populației din localitățile urbane și rurale, inclusiv femeilor și grupurilor vulnerabile, care, din anumite motive, au acces redus la acestea.

**4.** Prestarea serviciilor prin intermediul Biroului nu substituie activitatea propriu-zisă a autorității administrației publice locale prestatoare de servicii. Solicitantul poate beneficia de serviciile în cauză și direct de la structura din subordinea autorității administrației publice respective sau de la prestatorul privat/asociația obștească.

**5.** Activitatea Biroului este asigurată de personalul existent în cadrul prestatorilor de servicii (serviciile publice desconcentrate ale ministerelor, altor autorități publice centrale, serviciile descentralizate ale autorităților administrației publice locale), prestatorilor privați sau asociațiilor obștești.

**6.** În sensul prezentului Regulament sînt utilizate următoarele noțiuni:

*prestator de servicii* – instituție publică, privată sau asociație obștească care oferă informații și prestează populației servicii publice;

*birou comun de informații și servicii* – mecanism (ghișeu unic) care permite prestatorilor de servicii să ofere informații și să presteze servicii pe domeniile de competență într-un mod coordonat.

## **II. SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE BAZĂ ALE BIROULUI**

**7.** Scopul Biroului este să contribuie la realizarea deplină și eficientă a drepturilor tuturor cetățenilor Republicii Moldova de a obține informații și servicii de calitate, în termene restrînse și cu mijloace minime.

**8.** Serviciile de informare din cadrul Biroului sînt gratuite. Pentru serviciile acordate în cadrul Biroului se percep doar plățile stabilite prin actele normative care reglementează activitatea prestatorilor de servicii.

**9.** Obiectivele generale ale activității Biroului sînt:

a) asigurarea realizării dreptului cetățeanului de obținere a mai multe servicii și/sau informații într-un singur loc;

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

c) promovarea parteneriatului între prestatorii de servicii publice, inclusiv între cei privați și organizațiile necomerciale;

d) sensibilizarea comunității referitor de importanța prestării serviciilor și oferirii informațiilor sub forma ghișeului unic;

e) coordonarea acțiunilor între prestatorii de servicii și furnizorii de informații.

**10.** Biroul este organizat și activează în baza următoarelor principii:

a) respectarea drepturilor tuturor cetățenilor la obținerea informațiilor și serviciilor de calitate;

b) echitate și nondiscriminare – serviciile sînt prestate în egală măsură tuturor solicitanților, indiferent de rasă, gen, statut social, opțiuni politice și religioase;

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

d) democratizare și transparență – activitățile desfășurate în cadrul Birourilor au un caracter transparent;

e) eficiență, responsabilitate și orientare spre interesele cetățeanului.

### III. ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA BIROULUI

**11.** Biroul funcționează:

- a) la nivelul autorităților administrației publice locale de nivelul al doilea, prin reunirea într-un singur loc a reprezentanților prestatorilor de servicii cel puțin o dată pe săptămână;
- b) la nivelul autorităților administrației publice locale de nivelul întâi, în baza solicitărilor acestora, prin intermediul echipelor mobile formate din reprezentanții prestatorilor de servicii.

**12.** În calitate de coordonator al Biroului este numit un vicepreședinte al raionului sau un viceprimar al municipiului. Acesta:

- a) coordonează activitatea serviciilor publice descentralizate ale autorității administrației publice locale respective;
- b) coordonează activitatea de prestare a serviciilor orientate către autoritățile publice locale de nivelul întâi (echipele mobile).

**13.** Oficiile teritoriale ale Cancelariei de Stat coordonează activitatea serviciilor publice desconcentrate ale ministerelor și ale altor autorități administrative centrale în conformitate cu prevederile [Hotărârii Guvernului nr.845 din 18 decembrie 2009](#) "Cu privire la oficiile teritoriale ale Cancelariei de Stat".

**14.** Programul de lucru al Biroului se stabilește de către autoritățile administrației publice locale respective de comun acord cu prestatorii de servicii, fiind plasat în incinta Biroului, precum și pe paginile electronice oficiale ale instituțiilor vizate.

**15.** Autoritățile administrației publice locale de nivelul al doilea asigură informarea cetățenilor despre activitatea Birourilor prin:

- a) plasarea informației pe panourile informaționale;
- b) utilizarea presei locale;
- c) alte mijloace de informare neinterzise de lege.

**16.** Biroul activează pentru facilitarea obținerii, constatării, înregistrării și/sau anulării unor drepturi și obligații, precum:

- a) eliberarea unei informații în modul stabilit de lege;
- b) eliberarea concomitentă a mai multe informații prevăzute de lege, în colaborare cu alți prestatori de servicii;
- c) constatarea, confirmarea și/sau înregistrarea unor drepturi/ obligații/ fapte juridice în modul stabilit de lege;
- d) alte scopuri necesare realizării drepturilor și intereselor legitime ale cetățenilor.

**17.** Biroul oferă informații și prestează servicii în domeniile protecției sociale, ocupării forței de muncă, dezvoltării afacerilor, agriculturii și proprietății funciare, serviciilor juridice, financiare, precum și în alte domenii.

**18.** Prestatorii privați și/sau asociațiile obștești din raza unității administrativ-teritoriale pot oferi informații și presta servicii în cadrul Biroului, în baza acordurilor încheiate cu autoritatea administrației publice locale de nivelul al doilea.

**19.** Biroul oferă informații și prestează servicii în toate domeniile conexe.

**20.** Prestatorii de servicii informează solicitantul despre posibilitatea obținerii și altor informații și servicii în cadrul Biroului.

**21.** Prestatorii de servicii colaborează între ei pentru sporirea eficienței procesului de acordare concomitentă a mai multe informații și servicii unui solicitant în cadrul Biroului, în cazul solicitării acestora.

**22.** Prestatorii de servicii înregistrează fiecare beneficiar în registrul electronic, cu indicarea solicitării, soluției sau informației oferite. Înregistrarea datelor cu caracter personal va fi efectuată cu respectarea prevederilor art.5 alin.(1) din [Legea nr.133 din 8 iulie 2011](#) privind protecția datelor cu caracter personal și art.8 din [Legea nr.982-XIV din 11 mai 2000](#) privind accesul la informație.

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

- a) analiza adresărilor înaintate;
- b) planificarea activității în cadrul Biroului;

c) întocmirea rapoartelor despre activitatea Biroului, transmițându-le spre examinare Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei.

**24.** Autoritățile administrației publice locale de nivelul al doilea oferă spații amenajate, adecvate activității Biroului, care corespund cerințelor sanitaro-epidemiologice și asigură vizibilitatea și transparența activității acestuia.

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

#### **IV. ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA ECHIPEI MOBILE**

**26.** Echipa mobilă formată din reprezentanți ai prestatorilor de servicii din cadrul Birourilor prestează aceleași servicii cu deplasare în localitățile rurale, la solicitarea autorităților administrației publice locale de nivelul întâi.

**27.** Coordonatorul Biroului, în comun cu autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi:

a) identifică serviciile necesare a fi acordate populației rurale pentru formarea echipei mobile;

b) selectează localitățile pentru deplasarea echipelor mobile;

c) stabilește graficul deplasărilor echipelor mobile;

d) identifică prestatorii de servicii care urmează să formeze echipa mobilă.

**28.** Echipile mobile efectuează cel puțin două vizite pe lună, în baza prioritizării necesităților identificate, cu acoperirea tuturor localităților rurale ale unităților administrativ-teritoriale de nivelul al doilea pe parcursul unui an.

**29.** Pentru asigurarea activității eficiente a Birourilor, autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi sînt responsabile de:

a) identificarea serviciilor necesare a fi acordate populației localității respective, în scopul formării echipei mobile capabile să satisfacă necesitățile solicitate;

b) coordonarea vizitelor echipelor mobile cu reprezentantul Biroului;

c) desfășurarea campaniei de informare a populației localității despre activitatea Biroului înainte de vizita echipei mobile;

d) asigurarea echipei mobile cu spațiu adecvat pentru prestarea serviciilor.

#### **V. DISPOZIȚII SPECIALE**

**30.** Activitatea Biroului încetează în baza deciziei autorității administrației publice locale care l-a fondat.