



# GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

**H O T Ă R Ă R E** nr. \_\_\_\_\_

din \_\_\_\_\_  
Chișinău

## **Cu privire la aprobarea Regulamentului privind modul de instituire și funcționare a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice**

-----

În temeiul art. 16 alin. (3), (6) și (7) din Legea nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2022, nr. 34-38, art. 34), Guvernul HOTĂRĂȘTE:

**1.** Se aprobă Regulamentul privind modul de instituire și funcționare a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice (se anexează).

**2.** Prestatorii de servicii publice, astfel cum sunt definiți prin Legea nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice:

1) vor presta serviciile publice din sfera lor de competență prin intermediul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice instituite;

2) vor semna cu Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică” acorduri privind prestarea serviciilor publice din sfera lor de competență prin intermediul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice în baza modelului tip;

3) vor propune spre aprobare Guvernului, în dependență de cheltuielile efective în procesul de prestare a serviciilor, tarife distincte pentru serviciile prestate în mod electronic și cele prestate la ghișeu.

**3.** Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică”:

1) va aproba modelul tip a acordului privind prestarea serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice de către subiecții de la punctul 2;

2) va aproba, după coordonare cu viceprim-ministrul pentru digitalizare și prestatorii de servicii publice, cadrul metodologic pentru prestarea serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice;

3) va aproba standarde minime pentru organizarea activității centrelor unificate de prestare a serviciilor publice;

**4.** Autoritățile administrației publice locale care instituie centre unificate de prestare a serviciilor publice sunt în drept să modifice statele de personal prin includerea funcției de „specialist centru unificat”.

**5.** În scopul asigurării capacităților necesare pentru executarea prezentei hotărâri, Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”, în termen de 30 de

zile, va prezenta spre aprobare consiliului instituției propuneri argumentate de completare a structurii și a efectivului-limită.

**6.** Centrele unificate de prestare a serviciilor publice instituite în baza Hotărârii Guvernului nr. 322/2021 cu privire la pilotarea centrelor unificate de prestare a serviciilor își vor continua activitatea cu respectarea prevederilor Regulamentului privind modul de instituire și funcționare a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice conform anexei.

**7.** Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

**PRIM-MINISTRU**

**Natalia GAVRILIȚA**

**Contrasemnează:**

**Viceprim-ministru pentru digitalizare**

**Iurie ȚURCANU**

**REGULAMENTUL**  
**privind modul de instituire și funcționare a centrelor unificate de**  
**prestare a serviciilor publice**

**Capitolul I**  
**Dispoziții generale**

1. Regulamentul privind modul de instituire și funcționare a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice (în continuare - *Regulament*) este elaborat în vederea reglementării procesului de instituire și modului de funcționare a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice precum și modalitatea de accesare a serviciilor publice în cadrul acestora.

2. Centrele unificate de prestare a serviciilor publice (în continuare – *centre unificate*) reprezintă o modalitate de prestare a serviciilor publice prin intermediul ghișeului unic, prin care segmentul de primă linie (front-office) de prestare a serviciilor publice este preluat de către o entitate terță (autoritate a administrației publice locale de nivelul întâi sau misiune diplomatică/oficiu consular a Republicii Moldova peste hotare) pentru asigurarea completării, transmiterii de către beneficiarul de servicii publice a cererilor de prestare a serviciilor publice și/sau obținerii rezultatelor prestării acestora, prestatorului de servicii publice revenindu-i sarcina examinării cererilor și producerii rezultatului prestării serviciilor publice (back-office).

3. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate au semnificațiile prevăzute în Legea nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice, precum și cele definite mai jos:

1) *cadru metodologic* - totalitatea acțiunilor efectuate de către specialiștii centrelor unificate și a modalităților prin care aceștia (a) recepționează de la beneficiarii de servicii publice și transmit din numele și la solicitarea acestora către prestatorii de servicii publice cererile privind prestarea serviciilor publice și (b) facilitează recepționarea de la prestatori de servicii publice și transmit către beneficiarii de servicii publice, după caz, rezultatele prestării serviciilor publice respective;

2) *standarde minime pentru organizarea activității centrelor unificate de prestare a serviciilor publice* – set minim de criterii de organizare necesare pentru buna funcționare a centrelor unificate. Criteriile de organizare sunt aplicabile atât pentru amenajarea sediului centrului unificat cât și dotarea cu mijloace tehnice necesare prestării serviciilor publice;

3) *specialist centru unificat* - persoană fizică, angajată în cadrul autorităților administrației publice locale de nivelul întâi sau a misiunilor diplomatice/oficiilor consulare ale Republicii Moldova peste hotare sau desemnată din rândul angajaților, pentru a acorda suport beneficiarilor de servicii publice la perfectarea și transmiterea cererilor de prestare a serviciilor publice către prestatorul de servicii publice și, după

caz, la obținerea de către beneficiari de servicii publice a rezultatului prestării acestora;

4) *beneficiar de servicii publice prin intermediul centrelor unificate (în continuare – beneficiar de servicii)* - persoană fizică sau juridică identificată, la solicitarea și/sau în interesul căreia sunt prestate serviciile publice, asistată de specialistul centrului unificat.

## Capitolul II

### Scopul și principiile de activitate a centrelor unificate

4. Centrele unificate sunt instituite în vederea eficientizării prestării serviciilor publice, sporirea accesului la servicii publice, reducerii sarcinilor administrative și minimalizării costurilor serviciilor publice atât pentru beneficiari de servicii, cât și pentru prestatori de servicii publice, precum și informării, promovării utilizării serviciilor electronice, abilitării și dezvoltării competențelor digitale.

5. Principiile de funcționare a centrelor unificate sunt:

1) legalitate și respectarea drepturilor omului - presupune că activitatea centrelor unificate are loc în conformitate cu legislația națională, tratatele și acordurile internaționale din domeniul drepturilor omului la care Republica Moldova este parte;

2) transparență, obiectivitate și imparțialitate - presupune respectarea de către specialiștii centrelor unificate a obligației de a informa obiectiv și imparțial beneficiarii de servicii publice cu privire la modul de organizare, funcționare, prestare a serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate, precum și cu privire la măsurile de protecție a drepturilor și intereselor acestora;

3) egalitate de tratament - la prestarea serviciilor în cadrul centrelor unificate este interzisă orice deosebire, excludere, restricție sau preferință în drepturi și libertăți a persoanei sau a unui grup de persoane, precum și susținerea comportamentului discriminatoriu bazat pe criteriu de rasă, culoare, naționalitate, origine etnică, limbă, religie sau convingeri, sex, vârstă, dizabilitate, opinie, apartenență politică sau orice alt criteriu similar;

4) securitate și confidențialitate - la prestarea serviciilor în cadrul centrelor unificate este garantat caracterul privat, confidențialitatea, autenticitatea, integritatea și nonrepudierea informațiilor furnizate de beneficiarii de servicii sau obținute din alte surse;

5) centrarea pe beneficiarul de servicii - necesitățile și cerințele beneficiarului de servicii trebuie să ghideze procesul de prestare a serviciilor prin intermediul centrelor unificate, ținându-se cont de următoarele așteptări de bază: abordarea prin toate căile posibile; colectarea, evaluarea și utilizarea opiniilor beneficiarilor de servicii pentru sporirea calității serviciilor publice;

6) incluziune și accesibilitate - toate persoanele au dreptul de a beneficia pe deplin de serviciile centrelor unificate pentru a accesa și utiliza serviciile publice, precum și pentru a depăși dezavantajele sociale, economice și excluziunea. Centrele unificate asigură condițiile necesare ca persoanele cu necesități speciale, persoanele

în vârstă și persoanele din alte grupuri defavorizate să poată utiliza serviciile publice la un nivel comparabil cu cel asigurat celorlalți beneficiari;

7) prestarea serviciilor publice în formă electronică în mod prioritar (digital-first) - în cadrul centrelor unificate se asigură prestarea serviciilor în mod prioritar în formă electronică.

### **Capitolul III**

#### **Organizarea și funcționarea centrelor unificate în cadrul autorităților administrației publice locale de nivelul întâi și misiunilor diplomatice/oficiile consulare ale Republicii Moldova peste hotare**

6. Centrele unificate se instituie în cadrul autorităților administrației publice locale de nivelul întâi doar cu acceptul acestor autorități, confirmat prin aprobarea deciziei respective de către consiliul local vizat în condițiile Legii nr.436/2006 privind administrația publică locală și nu dispun de personalitate juridică.

7. Autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi, în termen de 10 zile lucrătoare de la adoptarea deciziei privind instituirea centrelor unificate, urmează să notifice Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică” (în continuare - AGE) în vederea beneficierii de suport metodologic și organizațional pentru prestarea serviciilor publice.

8. Urmare a primirii notificării din partea autorităților administrației publice locale de nivelul întâi, AGE în termen de 30 zile va acorda suportul metodologic necesar în vederea instituirii centrelor unificate precum și va examina respectarea de către autoritatea publică locală a standardelor minime de organizare a activității centrelor unificate.

9. În cazul în care centrele unificate instituite corespund standardelor minime de organizare a activității, AGE va comunica acest fapt autorităților administrației publice locale. Dacă, centrele unificate nu corespund standardelor minime de organizare a activității, AGE va comunica ce criterii nu au fost respectate și măsurile care urmează a fi întreprinse în vederea înlăturării acestora.

10. Autoritățile executive ale administrației publice locale de nivelul întâi pe teritoriul căreia au fost instituite centre unificate, vor acorda persoanei desemnate în calitate de specialist centru unificat împuternicire de reprezentare în baza semnăturii electronice, în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 375/2020 pentru aprobarea Conceptului Sistemului informațional automatizat „Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice” (MPower) și a Regulamentului privind modul de ținere a Registrului împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice, în vederea autorizării activității și prestării serviciilor publice.

11. Instituirea centrelor unificate în cadrul misiunilor diplomatice/oficiile consulare ale Republicii Moldova peste hotare are loc prin decizia Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene și nu constituie o subdiviziune separată. Normele de la pct. 7-9 aferente notificării și organizării activității centrelor unificate se aplică corespunzător centrelor unificate instituite în cadrul misiunilor diplomatice/oficiile consulare ale Republicii Moldova peste hotare. Desemnarea specialistului responsabil de prestarea serviciilor prin intermediul centrului unificat

în cadrul misiunilor diplomatice/oficiile consulare ale Republicii Moldova peste hotare are loc prin decizia conducătorului misiunii diplomatice/oficiului consular.

12. Prestarea serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate instituite în cadrul autorităților administrației publice de nivelul întâi/ misiunile diplomatice și oficiile consulare ale Republicii Moldova peste hotare se realizează în baza acordurilor privind prestarea serviciilor publice semnate dintre prestatorii de servicii publice și AGE.

13. Acordurile privind prestarea serviciilor publice semnate dintre prestatorii de servicii publice și AGE stabilesc modalitatea de prestare a serviciilor publice din sfera de competență a prestatorilor de servicii publice, condițiile tehnice de accesare a serviciilor și disponibilitatea acestora și servesc drept temelie juridică pentru accesarea serviciilor din cadrul centrelor unificate instituite.

14. Prestarea serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate nu substituie activitatea propriu-zisă a prestatorilor de servicii publice, beneficiarii de servicii dispunând în continuare de opțiunea de a solicita prestarea serviciilor publice direct de la aceștia.

15. În procesul de prestare a serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate, specialiștii centrelor unificate nu vor interveni în exercitarea de către prestatorii de servicii a competențelor de soluționare a cererilor respective.

16. Serviciilor publice cu plată prestate prin intermediul centrelor unificate li se aplică tarifele stabilite pentru prestarea serviciului la ghișeu.

17. Tariful pentru segmentul de primă linie (front-office) pentru serviciile publice cu plată prestate prin intermediul centrelor unificate se încasează în favoarea autorităților publice locale pe teritoriul cărui au fost instituite centrele unificate.

18. Monitorizarea activităților centrelor unificate, precum și a activității specialistului din cadrul centrelor unificate va fi asigurată de către conducătorul autorității administrației publice locale de nivelul întâi/al misiunii diplomatice și oficiului consular al Republicii Moldova, unde au fost instituite centre unificate.

19. Cheltuielile necesare pentru întreținerea echipamentului tehnic din incinta centrelor unificate și a încăperilor din clădirile autorităților administrației publice locale de nivelul întâi unde vor fi amplasate, cheltuielile de salarizare a specialiștilor centrelor unificate și alte cheltuieli curente operaționale necesare funcționării centrelor unificate sunt acoperite din contul bugetelor administrației publice locale de nivelul întâi care au instituit centre unificate și corespunzător din contul alocațiilor aprobate Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene în bugetul de stat pentru promovarea intereselor naționale prin intermediul instituțiilor serviciului diplomatic.

20. Activitatea centrelor unificate poate fi finanțată și din alte surse permise de cadrul normativ.

21. Salarizarea specialistului centrului unificat se efectuează conform cadrului normativ, în dependență de forma actului de angajare în calitate de specialist.

22. Specialistul centrului unificat din cadrul autorității administrației publice locale de nivelul întâi la decizia administrației publice locale poate avea statut de funcționar public în conformitate cu prevederile Legii nr. 158/2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public și salarizat în conformitate cu

prevederile Anexei nr. 5 la Legea nr. 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar (poziția A2202/A2222/A2227).

## **Capitolul IV**

### **Drepturile și obligațiile specialistului centrului unificat**

**23. Specialistul centrului unificat în procesul de prestare a serviciilor are următoarele drepturi:**

1) să solicite instruire metodologică privind prestarea serviciilor prin intermediul centrelor unificate, inclusiv modul de solicitare, accesare și prestare a serviciilor publice precum și particularitățile utilizării serviciilor publice de către beneficiarii de servicii;

2) să asigure intermedierea și buna comunicare dintre prestatorii de servicii și beneficiarii serviciilor în scopul soluționării cererilor de servicii publice disponibile prin intermediul centrului unificat;

3) să beneficieze de suport din partea reprezentanților prestatorilor de servicii a căror servicii sunt solicitate prin intermediul centrelor unificate;

4) să dispună de semnătură electronică, computer și conexiune la internet pentru accesarea din numele și la solicitarea beneficiarilor de servicii publice a acestor servicii.

**24. Specialistul centrului unificat în procesul de prestare a serviciilor are următoarele obligații:**

1) să respecte cadrul normativ în vigoare aferent prestării serviciilor, inclusiv cadrul metodologic aferent prestării serviciilor publice necesare pentru funcționarea centrelor unificate;

2) să asigure confidențialitatea datelor cu caracter personal și informației cu accesibilitate limitată, care le-a devenit cunoscută în legătură cu prestarea serviciilor publice în conformitate cu dispozițiile legislației privind protecția datelor cu caracter personal, inclusiv semnarea unui acord de confidențialitate;

3) să urmeze cursuri de instruire în vederea prestării serviciilor publice, oferite de prestatorii de servicii publice și AGE;

4) să furnizeze la solicitarea AGE sau prestatorilor de servicii publice, rapoarte privind tipul și volumul serviciilor prestate în cadrul centrelor unificate, date privind gradul de satisfacție și contestațiile depuse de beneficiari.

5) să comunice prestatorilor de servicii, după caz AGE despre dificultățile apărute în prestarea serviciilor din domeniul lor de competență;

6) să utilizeze sistemele informaționale destinate activității centrelor unificate în vederea monitorizării și raportării activității;

7) să depună tot efortul și diligența necesare pentru prestarea calitativă a serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate;

## **Capitolul V**

### **Drepturile și obligațiile beneficiarului de servicii publice**

**25. Beneficiarul de servicii are următoarele drepturi:**

1) să solicite prestarea serviciilor publice care sunt disponibile prin intermediul centrelor unificate;

2) să solicite suportul specialistului centrului unificat la prestarea serviciilor publice disponibile prin intermediul centrelor unificate în cazul accesării serviciilor de sine stătător;

3) să delege specialistului centrului unificat dreptul de a solicita în numele său serviciul public disponibil prin centrul unificat;

4) să fie informat cu privire la lista, particularitățile de solicitare și prestare a serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate, inclusiv instrumentele digitale disponibile.

#### **26. Beneficiarul de servicii are următoarele obligații:**

1) să asigure autenticitatea și veridicitatea datelor transmise specialistului centrelor unificate în procesul de prestare a serviciului public;

2) la solicitarea întemeiată a specialistului centrului unificat să prezinte documente justificative în vederea prestării serviciului public solicitat;

3) să completeze cererea privind accesarea serviciilor prin intermediul centrelor unificate;

4) să utilizeze tehnica din cadrul centrelor unificate doar în scopul accesării serviciilor publice, precum și să nu prejudicieze activitatea centrului unificat prin utilizarea tehnicii.

## **Capitolul VI**

### **Drepturile și obligațiile prestatorului de servicii publice**

#### **27. Prestatorul de servicii publice în procesul de solicitare a serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate are următoarele drepturi:**

1) să solicite respectarea de către specialiștii centrelor unificate a tuturor procedurilor aferente prestării serviciilor publice din domeniul său de competență solicitate în format electronic prin intermediul centrelor unificate în calitate de front-oficiu;

2) în cazuri întemeiate și justificate, să solicite de la beneficiarii serviciilor publice prin intermediul specialistului centrului unificat documente confirmative;

3) să solicite de la specialiștii centrelor unificate, după caz de la AGE, statistică privind serviciile publice prestate care se află în domeniul său de competență;

4) să înainteze propuneri privind îmbunătățirea/eficientizarea prestării serviciilor din domeniul său de competență;

5) să dispună de informații (telefon de contact, adresa electronică) cu privire la persoanele angajate în calitate de specialist a centrului unificate.

#### **28. Prestatorul de servicii publice în procesul de solicitare a serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate are următoarele obligații:**

1) să colaboreze cu specialiștii centrelor unificate în vederea prestării serviciilor publice;

2) să ofere instruire specialiștilor centrelor unificate în vederea prestării serviciilor publice conform procedurilor aferente prestării serviciilor publice din



domeniul său de competență și să asigure transferul de experiență necesar în vederea realizării de către specialiștii centrelor unificate a atribuțiilor de serviciu;

3) să desemneze persoane care să asigure suport metodologic specialiștilor centrelor unificate în procesul de prestare a serviciilor prin intermediul centrelor unificate;

4) să asigure, la necesitate, suportul necesar interconectării componentelor TI ale serviciilor cu alte sisteme și resurse informaționale, necesare prestării serviciilor prin intermediul centrelor unificate;

5) să informeze populația, prin canalele sale oficiale (inclusiv pagina web oficială, centrele de prestare a serviciilor), cu privire la posibilitatea de a accesa serviciile publice prin intermediul centrelor unificate;

## **Capitolul VII**

### **Drepturile și obligațiile AGE**

**29. AGE în procesul de solicitare și prestare a serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate are următoarele drepturi:**

1) să obțină de la specialiștii centrelor unificate prin intermediul sistemelor informaționale destinate activității centrelor unificate rapoarte de activitate și informații statistice;

2) să solicite de la prestatorii de servicii semnarea acordurilor privind prestarea serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate;

3) să informeze populația, prin canalele sale oficiale (inclusiv pagina web oficială) cu privire la posibilitatea de a accesa serviciile publice prin intermediul centrelor unificate;

**30. AGE în procesul de solicitare și prestare a serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate are următoarele obligații :**

1) să ofere suport metodologic specialiștilor centrelor privind prestarea serviciilor prin intermediul centrelor unificate;

2) să instruiască și informeze continuu specialiștii centrelor unificate cu privire la soluțiile digitale și de e-guvernare disponibile, modul de utilizare a acestora, oportunitățile și avantajele acestora;

3) să transfere prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) partea a costului serviciul public prestat la ghișeu prestatorului în contul centrului unificat dacă serviciu public a fost prestat prin intermediul acestuia;

## **Capitolul VIII**

### **Modul de prestare a serviciilor în cadrul centrelor unificate**

31. Cererile de prestare a serviciilor publice transmise prin intermediul centrelor unificate de către specialistul centrului unificat, vor fi examinate și soluționate de către prestatorii de servicii publice în conformitate cu cadrul normativ ce reglementează serviciul public respectiv. Centrele unificate vor acționa doar ca

interfață pentru prestatorii de servicii publice de recepționare a cererilor și de transmitere a rezultatelor prestării serviciilor publice către beneficiarii serviciilor.

32. În procesul de prestare a serviciului public prin intermediul centrelor unificate, beneficiarul serviciului public va fi asistat de către specialistul centrului unificat la perfectarea și transmiterea cererii de prestare a serviciului public către prestatorul de servicii publice și/sau la obținerea rezultatului prestării acestuia, în cazurile în care procedurile tehnico-tehnologice de prestare a serviciului solicitat prevăd posibilitatea respectivă, prin intermediul serviciului guvernamental de livrare (MDelivery).

33. În procesul de prestare a serviciilor publice, beneficiarul serviciului public poate fi reprezentat de o persoană împuternicită. Împuternicirile reprezentantului se creează și se semnează de către beneficiarul serviciului public în Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice (MPower), sau se consemnează în procură autenticată notarial.

34. Serviciile publice solicitate prin intermediul centrelor unificate vor fi achitate utilizând serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay), în conformitate cu Hotărârea Guvernului nr.712/2020 cu privire la serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay).

35. În scopul prestării serviciului public în formă electronică, drept temei pentru inițierea prestării serviciului public servește depunerea de către beneficiarul de servicii publice, sau de către specialistul centrului unificat la cererea acestuia, a cererii, în formă electronică, cu anexarea, după caz, a copiilor documentelor și/sau introducerea datelor pentru prestarea serviciului public, în conformitate cu cadrul normativ relevant precum și procedurile operaționale aprobate în acest sens. Cerințele cu privire la formatul și conținutul cererilor și a documentelor pentru prestarea serviciilor publice în formă electronică sunt stabilite de prestatorul serviciului public.

36. Prestarea serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate se va efectua exclusiv în mod electronic, potrivit următorilor pași:

1) informarea beneficiarului de servicii publice, la sediul centrelor unificate, despre posibilitatea de a accesa serviciul public în mod electronic;

2) acordarea accesului beneficiarului de servicii publice la calculatorul din incinta centrelor unificate pentru auto-servire, cu acordarea, de către specialistul centrului unificat, a suportului în procesul de solicitare a serviciului public în mod electronic, după caz;

3) acordarea suportului la depunerea, de către beneficiarul de servicii publice, a cererii și, după caz, a documentelor și a datelor pentru prestarea serviciului public;

4) notificarea beneficiarului de servicii publice cu privire la finalizarea procedurii de prestare a serviciului și posibilitatea ridicării rezultatului prestării serviciului public;

5) transmiterea informației despre statutul cererii/rezultatului prestării serviciului public, în cazurile în care procedurile de prestare a serviciului solicitat prevăd posibilitatea respectivă.

## **Capitolul IX**

### **Dispoziții finale și tranzitorii**

37. Litigiile apărute în procesul de prestare a serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate se soluționează pe cale amiabilă. Procedura prealabilă de soluționare a litigiilor, nu limitează dreptul beneficiarului serviciului de a se adresa instanței judecătorești.

38. Dispozițiile aferente instituirii centrelor unificate din cadrul misiunilor diplomatice/oficiile consulare ale Republicii Moldova peste hotare prevăzute la pct. 11 vor intra în vigoare la expirarea a 12 luni de la intrarea în vigoare a prezentei hotărâri.

## NOTA INFORMATIVĂ

### la proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului privind modul de instituire și funcționare a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice

#### **1. Denumirea autorului proiectului**

Proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului privind modul de instituire și funcționare a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice a fost elaborat de Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică”, cu suportul Viceprim-ministrului pentru digitalizare, dl Iurie ȚURCANU și promovat prin intermediul Cancelariei de Stat.

#### **2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului și finalitățile urmărite**

Proiectul a fost elaborat în vederea realizării acțiunii nr. 1.5. (Sporirea accesibilității serviciilor publice prestate la nivel central) din Planul de acțiuni al Guvernului pentru anii 2021-2022, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 235/2021 și se întemeiază pe prevederile art. 16 alin. (3), (6) și (7) din Legea nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice.

Astfel, urmare a semnării Acordului de finanțare dintre Republica Moldova și Asociația Internațională pentru Dezvoltare și Acordului de împrumut dintre Republica Moldova și Banca Internațională pentru Reconstrucție și Dezvoltare în vederea realizării proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”, ratificate prin Legea nr. 25/2018, unul din obiectivele setate a fost „Expansiunea punctelor de acces pentru serviciile electronice oferite de autoritățile centrale ale guvernului”. În acest sens a fost aprobată Hotărârea Guvernului nr. 322/2021 cu privire la pilotarea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice. Elaborarea proiectului de hotărâre de Guvern a fost precedată de efectuarea unui studiu de fezabilitate pentru centrele unificate de prestare a serviciilor publice (în continuare – centre unificate), iar decizia privind inițierea pilotării centrelor unificate a fost luată de către Consiliul național pentru reforma administrației publice din 3 iulie 2020 (proces-verbal al ședinței nr.29-04-5894), conform atribuțiilor acestui Consiliu, stipulate în pct.6 din Regulamentul CNRAP, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 716/2015.

Anexa nr. 1 și 2 din Hotărârea Guvernului nr. 322/2021, prevedea expres care autorități ale administrației publice locale de nivelul întâi și misiuni diplomatice/oficiile consulare urma să piloteze centrele unificate. În decembrie 2021 a fost instituit primul centru unificat în comuna Lozova, raionul. Strășeni, iar din februarie 2022 a demarat pilotarea centrelor unificate în alte unități administrativ teritoriale, după cum urmează:

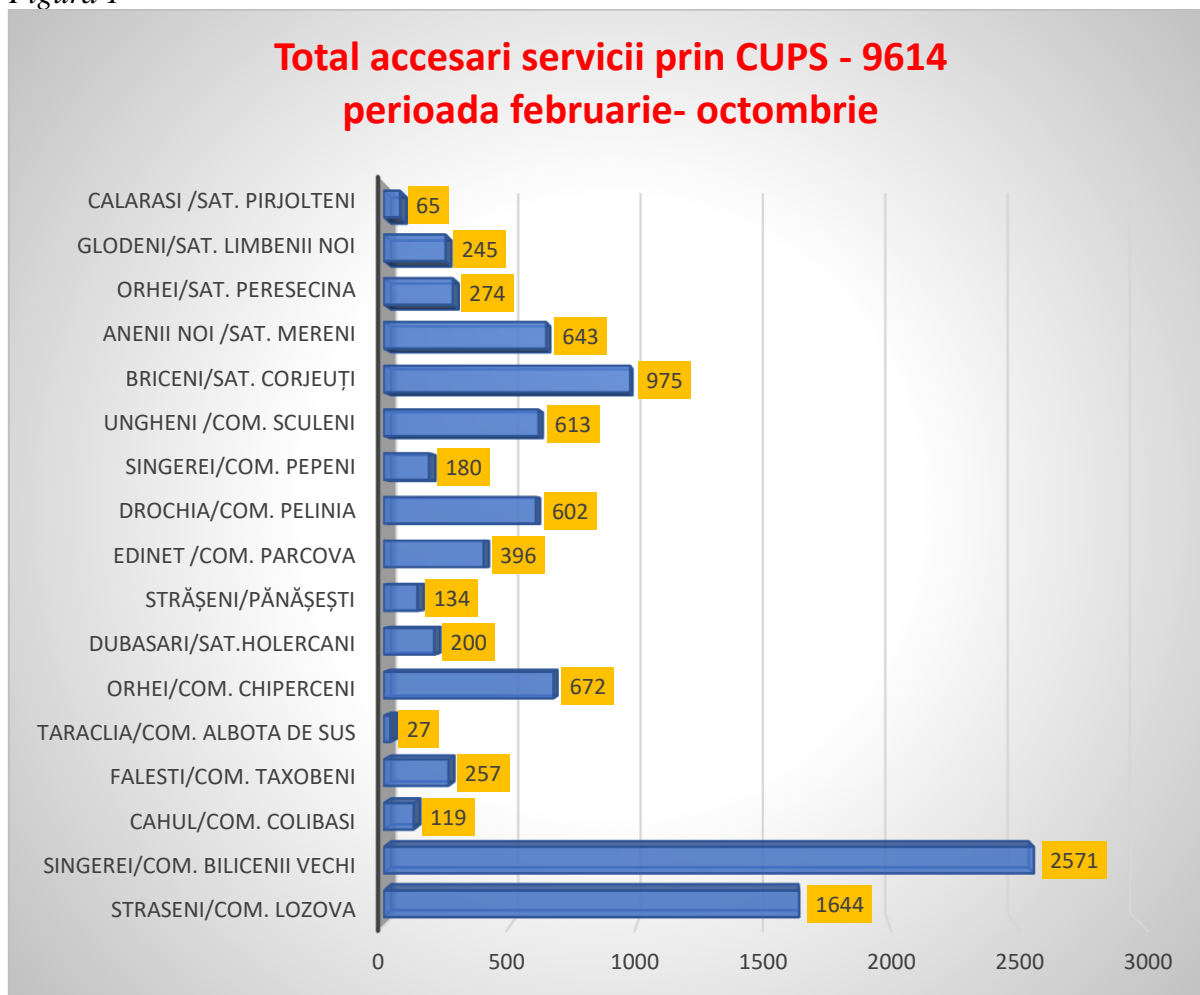
1. comuna Albota de Sus, raionul Taraclia;
2. comuna Biliceniei Vechi, raionul Sîngerei;
3. comuna Chiperceni, raionul Orhei;
4. satul Colibași, raionul Cahul;
5. satul Corjeuți, raionul Briceni;
6. satul Holercani, raionul Dubăsari;
7. comuna Pelinia, raionul Drochia;
8. satul Limbenii Noi, raionul Glodeni;
9. satul Mereni, raionul Anenii Noi;
10. comuna Parcova, raionul Edineț;
11. comuna Pânășești, raionul Strășeni;
12. comuna Pepeni, raionul Sîngerei;
13. satul Peresecina, raionul Orhei;
14. satul Pîrjolteni, raionul Călărași;
15. comuna Sculeni, raionul Ungheni;
16. comuna Taxobeni, raionul Fălești.

La prima etapă de pilotare prin intermediul centrelor unificate erau disponibile serviciile Instituției Publice Agenția Servicii Publice (în continuare - ASP) și Casei Naționale de Asigurări Sociale (în continuare - CNAS), iar ulterior prin intermediul centrelor unificate a fost posibilă accesarea serviciilor

Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă. În acest sens, prin Ordinul Secretarului General al Guvernului nr. 8 din februarie 2022, a fost aprobat modelul Acordului-tip de colaborare în vederea pilotării centrelor unificate, prin care au fost descrise drepturile și obligațiile părților, lista de servicii prestate prin intermediul centrelor unificate precum și modalitate de interacțiune între părțile semnare.

Din ianuarie până în octombrie 2022, prin intermediul a 17 centre unificate au fost efectuate 9614 accesări ale serviciilor publice și plăți pentru servicii digitalizate. Distribuția totalurilor serviciilor accesate prin intermediul fiecărui centru unificat participant în pilotare poate fi vizualizat în figura 1.

Figura 1



Conform datelor colectate din Registrele de evidență a accesărilor centrelor unificate, completate de către fiecare specialist a centrului unificat, cele mai accesate servicii prestate de către:

**1. Instituția Publică Agenția Servicii Publice:**

- programarea la serviciile prestate de către Centrele Multifuncționale ale ASP;
- cerere de solicitare a extrasului de pe actul de stare civilă (naștere, căsătorie, divorț, schimbare a numelui și/sau prenumelui, deces);
- duplicat al certificatului de stare civilă (naștere, căsătorie, divorț, schimbare a numelui și/sau prenumelui, deces);
- extras din Registrul bunurilor imobile.

**2. Casa Națională de Asigurări Sociale:**

- reexaminarea pensiilor pentru limită de vârstă pentru stagiul de cotizare realizat după stabilirea pensiei;
- solicitarea indemnizației unice la nașterea copilului;
- programarea online la serviciile prestate de către casele teritoriale de asigurări sociale;
- solicitarea stabilirii indemnizației lunare pentru îngrijirea copilului până la împlinirea vârstei de 2 ani persoanelor neasigurate;
- solicitarea informației privind starea contului personal de asigurări sociale/accesarea sistemului Acces CPAS.

**3. Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă:**

- programare prealabila la servicii prestate de ANOFM;
- înregistrare cu statut de șomer la STFM a ANOFM.

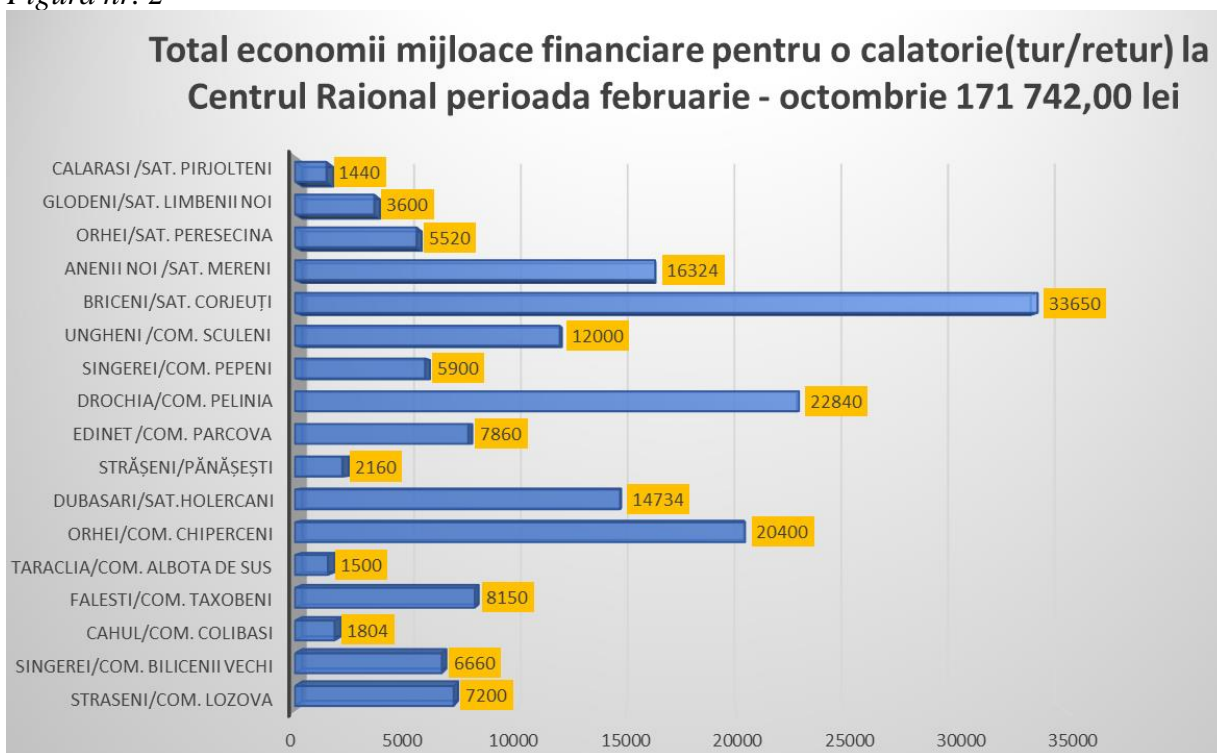
Totodată prin intermediul centrelor unificate au fost prestate următoarele servicii:

- solicitarea cazierului judiciar/contravențional;
- informații despre procedura succesorală/moștenire;
- servicii de imprimare documente/scanare documente;
- servicii de programare/referire la notar;
- consultații privind obținerea/achitarea polițelor de asigurări medicale;
- informație despre serviciile publice prestate prin intermediul centrelor unificate.

Necesitatea pilotării modelului „centrului unificat” a fost argumentată de reducerea timpului necesar pentru deplasarea la sediul prestatorului de servicii publice și eventual costurile necesare deplasării. În acest sens, a fost efectuată o analiză a sumelor mijloacelor financiare economisite ca rezultat a accesării serviciilor prin intermediul centrelor unificate din fiecare unitate administrativ teritorială participantă la etapa de pilotare. Astfel, din Registrele de evidență a accesărilor centrelor unificate, completate de către au fost calculate totalurile serviciilor accesate de populație lunar, în fiecare centru unificat, precum și estimate costurile călătoriei tur-retur pentru transport public din localitate de domiciliu/reședință spre centrul raional unde are sediul prestatorul de servicii publice.

Respectiv, prețul unei călătorii tur-retur a fost înmulțit cu numărul de beneficiari de servicii prin intermediul fiecărui centru unificat, date care pot fi vizualizat în Figura nr. 2.

Figura nr. 2



Totodată, în perioada 22 – 28 iulie 2022, AGE prin intermediul CBS AXA, a realizat „Studiul de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor de serviciile publice furnizate în centrele unificate de prestare a serviciilor”. Studiul respectiv este unul de tip cantitativ, colectarea datelor fiind realizată prin intermediul interviurilor telefonice, pe un eșantion de 353 persoane.

Studiul a furnizat date pentru următoarele constatări de bază:

- Se atestă un nivel pronunțat pozitiv al satisfacției beneficiarilor de serviciile prestate în cadrul centrelor unificate (85,8% note de 5 sau 6).
- Este înalt apreciată accesibilitatea serviciilor prestate în cadrul centrelor unificate (86,1% note de 5 sau 6), astfel încât este justificată însăși ideea de creare a centrelor unificate – proximitatea pentru beneficiar și concentrarea serviciilor.
- Femeile, beneficiarii tineri și de vârstă medie, activi economic, cu nivel sporit de studii și cei mai înstăriți, de regulă manifestă nivele mai sporite de satisfacție.

- Este înaltă rata de deschidere pentru promovarea serviciilor, scorul net de promovare fiind înregistrat la nivelul de 81,9%.

- Totodată, gradul de familiarizare cu conceptul CUPS este unul moderat (59,5% aprecieri cu note de 5 sau 6).

De asemenea, beneficiarii au identificat un spectru larg de beneficii, urmare a implementării centrelor unificate, apreciind pregătirea profesională a personalului, rapiditatea prestării, calitatea serviciilor, concentrarea serviciilor într-un singur loc etc.

Remarcăm că, autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi care au participat la etapa de pilotare au beneficiat de asistență din mijloacele Proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale” Astfel, au fost efectuate lucrări de reparație a oficiilor centrelor unificate, precum și achiziționate echipament TI, mobilier și materiale de vizibilitate în vederea dotării oficiilor centrelor unificate. În acest sens a fost aprobată Hotărârea Guvernului nr. 800/2022 cu privire la transmiterea unor bunuri unităților administrativ-teritoriale participante la pilotarea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice. Totodată în cadrul procesului de pilotare a avut loc examinarea procesului funcțional și impedimentelor apărute. În rezultat, a fost aprobată Hotărârea Guvernului nr. 585/2022 prin care a s-a creat premisa instituirii centrelor unificate în unitățile administrativ-teritoriale de nivelul întâi care manifestă interes în acest sens altele decât cele 17 incluse inițial.

Luând în considerare că scopul proiectului constă în realizarea angajamentelor internaționale ale Republicii Moldova, asumate prin tratatele internaționale semnate în vederea realizării proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”, ratificate prin Legea nr.25/2018, și a prevederilor Legii nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice care urmează să intre în vigoare la data de 04 februarie 2023, se prevede ca actul normativ respectiv să intre în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

### **3. *Descrierea gradului de compatibilitate pentru proiectele care au ca scop armonizarea legislației naționale cu legislația Uniunii Europene***

Proiectul nu conține norme de armonizare a legislației naționale cu legislația Uniunii Europene.

### **4. *Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi***

Proiectul prevede aprobarea Regulamentului privind modul de instituire și funcționare a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice:

Principalele prevederi ale proiectului sunt:

1. Sarcini atribuite prestatorilor de servicii publice, astfel cum sunt definiți prin Legea nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice:

- prestarea serviciilor publice din sfera lor de competență prin intermediul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice (în continuare – centre unificate);

- semnarea cu Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică (în continuare - AGE) a acordurilor privind prestarea serviciilor publice din sfera lor de competență prin intermediul centrelor unificate;

- stabilirea tarifelor diferențiate pentru serviciile prestate în mod electronic și cele prestate la ghișeu;

2. Sarcini atribuite AGE:

- aprobarea modelului tip a acordului privind prestarea serviciilor publice de către prestatorii de servicii publice prin intermediul centrelor unificate;

- aprobarea cadrului metodologic și standardelor minime pentru prestarea serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate și organizarea activității acestora;

3. Tranziția activității centrelor unificate instituite în baza Hotărârii Guvernului nr. 322/2021 cu privire la pilotarea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice la prevederile noului Regulament.

4. Reglementarea noțiunilor precum: cadru metodologic, standarde minime pentru organizarea activității centrelor unificate de prestare a serviciilor publice, specialist centru unificat și beneficiar de servicii publice.

5. Reglementarea principiilor de funcționare a centrelor unificate cum ar fi: legalitate și respectarea drepturilor omului, transparență, obiectivitate și imparțialitate, egalitate de tratament, securitate și confidențialitate, centrarea pe beneficiarul de servicii, incluziune și accesibilitate, prestarea serviciilor publice în formă electronică în mod prioritar.



6. Centrele unificate vor fi instituite în cadrul autorităților administrației publice locale de nivelul întâi doar cu acceptul acestor autorități, confirmat prin aprobarea deciziei respective de către consiliul local vizat. Instituirea centrelor unificate în cadrul misiunilor diplomatice/oficiile consulare ale Republicii Moldova peste hotare va avea loc prin decizia Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene. Normele aferente instituirii centrelor unificate la nivelul misiunilor diplomatice/oficiile consulare conform dispozițiilor finale și tranzitorii ale proiectului vor intra în vigoare la expirarea a 12 de la intrarea în vigoare a hotărârii.

Urmare a luării deciziilor, va urma un proces de notificare către AGE, proces care va derula concomitent cu evaluarea conformității la standardele minime de organizare a activității centrelor unificate precum și evaluarea pregătirii viitorilor specialiști în conformitate cu cadrul metodologic de prestare a serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate. Totodată desemnarea specialistului centrului unificat la nivelul administrației publice locale de nivelul întâi va fi efectuată prin acordarea de împuterniciri de către primarul administrației publice locale de nivelul întâi prin intermediul Registrului împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice” (MPower).

7. Prestarea serviciilor publice a diferitor prestatori de servicii prin intermediul centrelor unificate va fi realizată în baza acordurilor semnate între AGE, în calitate de instituție coordonatoare și prestatorii de servicii publice. Astfel, nu vor fi semnate acorduri multilaterale dintre autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi și misiunile diplomatice/oficiile consulare ale Republicii Moldova peste hotare în calitate de beneficiari pe de o parte și AGE și prestatorii de servicii publice, pentru a diminua formalitățile necesare coordonării acestor acorduri și facilita accesul centrelor unificate la o gamă largă de servicii publice oferite printr-un mecanism unic de către prestatorii de servicii publice.

8. Proiectul prevede o nouă modalitate de diferențiere a costurilor pentru serviciile prestate în mod electronic și cele prestate la ghișeu. Astfel, serviciile prestate prin intermediul centre unificate li se vor aplica tarifele stabilite pentru prestarea serviciului la ghișeu. Tariful pentru segmentul de primă linie (front-office) pentru serviciile prestate prin intermediul centrelor unificate va fi încasat în favoarea autorităților publice locale pe teritoriul căruia au fost instituite centrele unificate. Prin acest mecanism se dorește abilitarea financiară a autorităților administrației publice locale pe teritoriul cărora au fost instituite centre unificate, ele de facto exercitând funcțiile personalului aflat la ghișeul prestatorului de servicii publice.

9. Proiectul reglementează drepturile și obligațiile subiecților participanți în procesul de instituire și funcționare a centrelor unificate, precum și prestarea serviciilor publice prin intermediul acestora. Astfel subiecții participanți sunt: specialistul centrului unificat, beneficiarul de servicii publice, prestatorul de servicii publice și AGE, în calitate de instituție coordonatoare.

## **5. Fundamentarea economico-financiară**

Instituirea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice în cadrul autorităților administrației publice locale de nivelul întâi va avea loc doar cu acceptul acestor autorități, confirmat prin aprobarea deciziei respective de către consiliul local iar instituirea centrelor unificate în cadrul misiunilor diplomatice/oficiile consulare ale Republicii Moldova peste hotare va loc prin decizia Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene și va nu constituie o subdiviziune separată. Astfel, instituirea centrelor unificate va avea loc exclusiv la decizia autorităților respective, care vor planifica resursele financiare necesare instituirii centrelor unificate precum și asigurarea funcționării acestora.

Totodată, în vederea asigurării sustenabilității financiare a autorităților administrației publice locale de nivelul întâi care vor lua decizia de instituire a centrelor unificate, proiectul stabilește un mecanism de diferențiere a costurilor pentru prestarea serviciilor publice. Astfel, serviciilor publice cu plată prestate prin intermediul centrelor unificate li se vor aplica tarifele stabilite pentru prestarea serviciului la ghișeu iar tariful pentru segmentul de primă linie (front-office) pentru serviciile publice cu plată prestate prin intermediul centrelor unificate se va încasa în favoarea autorităților publice locale pe teritoriul căruia au fost instituite centrele unificate. Mecanismul dat va crea echitate în cadrul prestării serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate la nivelul întregii țări și va spori accesul persoanelor la servicii publice reducând costurile necesare deplasării la sediul prestatorilor de servicii publice.

Costurile anuale pentru suplinirea structurii și a efectivului-limită a Instituției Publice „Agenția de Guvernare Electronică” în vederea asigurării capacităților necesare pentru executarea prezentei hotărâri sunt estimate la suma de 2 milioane lei mii lei. Finanțarea acestor costuri se va efectua la prima etapă din contul și în limita alocațiilor aprobate în aceste scopuri în proiectul „Modernizarea serviciilor guvernamentale” și ulterior din contul bugetului de stat. În acest sens, Cancelaria de Stat de comun cu



Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică în conformitate cu prevederile Legii finanțelor publice și responsabilității bugetar-fiscale nr.181/2014, va prevedea alocarea în Legea bugetului de stat pentru anul corespunzător a mijloacelor financiare necesare.

#### **6. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ în vigoare**

Proiectul de hotărâre a Guvernului se integrează organic în cadrul normativ, iar aprobarea acestuia nu va genera ca consecință necesitatea amendării altor acte normative.

#### **7. Avizarea și consultarea publică a proiectului**

Conform prevederilor art. 20 din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative, elaborarea proiectului a fost demarată odată cu publicarea pe pagina web oficială a Cancelariei de Stat (<https://cancelaria.gov.md/>), la compartimentul Transparența decizională, directoriul Anunț privind inițierea elaborării deciziilor, a anunțului de inițiere a procesului de elaborare.

De asemenea, în scopul respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, proiectul hotărârii și nota informativă la acesta au fost plasate pe pagina web oficială a Cancelariei de Stat, la compartimentul Transparența decizională, directoriul Proiecte supuse consultărilor publice, precum și pe portalul <https://particip.gov.md/>.

**Viceprim-ministru pentru digitalizare**

**Iurie ȚURCANU**

**Cererea**  
**privind înregistrarea de către Cancelaria de Stat**  
**a proiectelor de acte ale Guvernului**

Nr. crt.	Criterii de înregistrare	Nota autorului
1.	Categorია și denumirea proiectului	Proiectul de hotărâre a Guvernului <i>cu privire la aprobarea Regulamentului privind modul de instituire și funcționare a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice.</i>
2.	Autoritatea care a elaborat proiectul	Instituția publică Agenția de Guvernare Electronică, cu suportul Viceprim-ministrului pentru digitalizare, dl Iurie ȚURCANU.
3.	Justificarea depunerii cererii	Proiectul a fost elaborat în vederea realizării acțiunii nr. 1.5. ( <i>Sporirea accesibilității serviciilor publice prestate la nivel central</i> ) din Planul de acțiuni al Guvernului pentru anii 2021-2022, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 235/2021.
4.	Lista autorităților și instituțiilor a căror avizare este necesară	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale</li> <li>2. Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene</li> <li>3. Ministerul Finanțelor</li> <li>4. Ministerul Economiei</li> <li>5. Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare</li> <li>6. Ministerul Apărării</li> <li>7. Ministerul Afacerilor Interne</li> <li>8. Ministerul Educației și Cercetării</li> <li>9. Ministerul Culturii</li> <li>10. Ministerul Sănătății</li> <li>11. Ministerul Muncii și Protecției Sociale</li> <li>12. Ministerul Mediului</li> <li>13. Casa Națională de Asigurări Sociale</li> <li>14. Agenția Servicii Publice</li> <li>15. Agenția Relații Funciare și Cadastru</li> <li>16. Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă</li> <li>17. Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică</li> <li>18. Congresul Autorităților Locale din Moldova</li> <li>19. Ministerul Justiției – <i>expertiza juridică</i></li> <li>20. Centrul Național Anticorupție – <i>expertiza anticorupție</i></li> </ol>
5.	Termenul-limită pentru depunerea avizelor/expertizelor	10 zile lucrătoare.
6.	Persoana responsabilă de promovarea proiectului	Daniela Șorahmetov, Direcția administrație publică, Cancelaria de Stat, tel.: 022 250 260, e-mail: daniela.sorahmetov@gov.md Vlad Luca, Specialist legal, Instituția publică Agenția de Guvernare Electronică, tel.: 062061565, e-mail: vlad.luca@egov.md
7.	Anexe	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proiectul hotărârii Guvernului;</li> <li>2. Nota informativă la proiect.</li> </ol>
8.	Data și ora depunerii cererii	Conform semnăturii electronice.
9.	Semnătura	Igor TALMAZAN, Secretar general al Guvernului