



REPUBLICA MOLDOVA
RAIONUL CIMIȘLIA
CONSILIUL ORĂȘENESC CIMIȘLIA

4100, str. Ștefan cel Mare 14, orașul Cimișlia,
tel. 0241 22842, fax: 0241 25739, www.cimislia.md



DECIZIA
nr. 9/20
din 23.12.2020

**Cu privire la aprobarea Regulamentului
Centrului de informare și servicii pentru
cetățeni din cadrul Primăriei orașului Cimișlia
și a listei serviciilor prestate**

În conformitate cu art. 14, alin. (2) lit. m) din Legea privind administrația publică locală nr. 436-XVI din 28.12.2006, art.3 lit. (i) din Legea privind descentralizarea administrativă nr.435-XVI din 28.12.2006 și art. 7 alin. (2) din Legea privind implementarea ghișeului unic în desfășurarea activității de întreprinzător nr.161 din 22.07.2011, Consiliul orășenesc Cimișlia,
DECIDE:

1. A aproba Regulamentul Centrului de informare și servicii pentru cetățeni (în continuare – Centru), conform Anexei nr. 1.
2. A aproba Nomenclatorul serviciilor prestate de Centru de informare și servicii pentru cetățeni din cadrul Primăriei orașului Cimișlia, conform Anexei nr. 2.
3. A abroga Decizia Consiliul orășenesc Cimișlia nr. 1/15 din 16.02.2018 cu privire la aprobarea Regulamentului Ghișeului de informare și prestări servicii.
4. Controlul asupra executării prezentei decizii se pune în sarcina primarului orașului Cimișlia Dul Sergiu Andronachi.
5. Prezenta decizie va fi publicată în Registrul de stat al actelor locale și pe pagina oficială a Primăriei.

Președintele ședinței

Larisa BORODIN

Secretarul interimar al Consiliului

Cristina PÎNZARI



REGULAMENTUL
Centrului de informare și servicii pentru cetățeni
din cadrul Primăriei orașului Cimișlia

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament stabilește forma organizatorico-juridică, funcționarea, competența și modul de organizare a Centrului de informare și servicii pentru cetățeni din orașul Cimișlia (în continuare - Centrul).
2. Centrul este o structură specializată, subdiviziune în cadrul Primăriei orașului Cimișlia, subordonată primarului și Consiliului orășenesc Cimișlia. Centrul nu are statut de persoană juridică.
3. Pentru exercitarea funcțiilor ce-i revin – realizarea și facilitarea serviciilor prestate de primărie – Centrul conlucrează cu autoritățile publice descentralizate, autoritățile publice locale și întreprinderile de importanță regională și națională.
4. În privința serviciilor și actelor permise ce țin de activitatea de întreprinzător Centrul este creat în scopul realizării principiilor, criteriilor și mecanismelor stabilite în Legea nr.160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător, Legea nr.161/2011 privind implementarea ghișeului unic în desfășurarea activității de întreprinzător. Centrul va servi drept ghișeu unic în sensul Legii nr.161/2011, în cazul actelor permise unde Primăria este autoritatea responsabilă de eliberare actului permisiv și totodată recepționare a solicitării primare pentru eliberarea actului permisiv dat.

II. OBIECTIVUL ȘI SARCINILE PRINCIPALE ALE CENTRULUI

5. Centrul are următoarele obiective de bază:
 - a) eficientizarea procesului de interacțiune a cetățenilor cu autoritatea publică și a accesului cetățenilor la registre publice și informație de importanță locală și regională;
 - b) eficientizarea procesului de prestare a serviciilor publice, obținerea actelor permise și a documentelor confirmative;
 - c) eficientizarea activităților autorității publice locale, inclusiv prin dezvoltarea continuă a modalităților de colaborare cu alte autorități implicate;
 - d) ridicarea nivelului de informare și de participare a cetățeanului la procesul de administrare publică.
6. Sarcinile principale ale Centrului sunt:
 - a) informarea și consultarea cetățenilor;
 - b) recepționarea solicitărilor și petițiilor;
 - c) menținerea și perfecționarea constantă a legăturilor între alte autorități/entități implicate în serviciile acordate de autoritatea publică locală;
 - d) evidența și analiza primară a serviciilor prestate, actelor permise și confirmative acordate de autoritatea publică locală.

III. ATRIBUȚIILE ȘI DREPTURILE CENTRULUI

7. Centrul are următoarele atribuții:
- a) să acorde cetățenilor informație privind actele și serviciile prestate de Primărie și de alte autorități publice, condițiile și procedura aferentă;
 - b) să acorde asistență și consultare în privința legislației aplicabile activității Primăriei și altor autorități publice, precum și consultanță primară solicitanților pentru ca să poată beneficia în mod cât mai complet și eficient de serviciile publice;
 - c) să informeze și acorde consultare primară privind condiții și procedura pentru a obține acte permise/servicii publice;
 - d) să acorde asistență la întocmirea și depunerea cererii/solicitării pentru a obține acte permise/servicii publice cât recepționarea și examinarea corectitudinii întocmirii acestora;
 - e) să recepționeze și, după caz, să redirecționeze petițiile, reclamațiile și sugestiile din partea cetățenilor autoritățile publice locale și centrale (desconcentrate);
 - f) să mențină și dezvolte infrastructura necesară pentru acordarea unui punct unic de plăți pentru serviciile acordate de Primărie și alte autorități publice;
 - g) să înregistreze și monitorizeze, în calitate de subdiviziune a Primăriei, cererile, petițiile și adresările cetățenilor;
 - h) să creeze și să actualizeze în permanență baza informațională de date necesară consultărilor și informării, în ceea ce ține legislația, serviciile prestate de autorități, activitatea acestora și alte date necesare pentru îndeplinirea sarcinilor principale și atingerea obiectivelor;
 - i) la cerere, să reprezinte solicitanții în fața autorităților publice în scopul îndeplinirii condițiilor și procedurilor obligatorii pentru obținerea serviciilor și actelor permise/confirmative acordate de autorități;
 - j) să stabilească și să mențină legături directe cu persoanele responsabile din alte autorități publice implicate în procesul de prestare serviciilor și/sau acordării actelor permise;
 - k) să acorde informații necesare autorităților publice și altor entități implicate în procesul de prestare a serviciilor publice și/sau acordării actelor permise sau confirmative;
 - l) în limita atribuțiilor stabilite pentru Primărie, să exercite alte funcții prevăzute de legislația în vigoare și de prezentul Regulament.
8. Întru realizarea atribuțiilor ce-i revin, Centrul dispune de următoarele drepturi:
- a) să solicite și să primească de la instituțiile publice și autoritățile administrației publice centrale și locale informația și suportul necesar pentru desfășurarea activității sale;
 - b) să încheie contracte de colaborare, de acces informațional și schimb de informații cu instituțiile și întreprinderile care colectează și administrează informația necesară pentru îndeplinirea atribuțiilor stabilite la p.7 din Regulamentul în cauză;
 - c) să emită înscrisuri, acte și documente în numele Primăriei, necesare pentru atingerea obiectivelor și realizarea atribuțiilor stabilite în prezentul Regulament;
 - d) să primească asistență tehnică și financiară de la instituții, autorități, organismele internaționale, de la donatorii externi și interni;
 - e) în calitate de ghîșeu unic în privința activității de întreprinzător să aibă prioritate la obținerea actelor permise, serviciilor publice sau informației de la instituțiile și autoritățile publice, necesare pentru exercitarea atribuțiilor;
 - f) să antreneze specialiști, experți, consultanți pentru serviciile necesare în atingerea obiectivelor stabilite la p.5 din prezentul Regulament;
 - g) să desfășoare activitate editorială cu scopul publicării ghidurilor, rapoartelor și altor materiale informaționale necesare pentru realizarea sarcinilor principale;
 - h) să beneficieze de alte drepturi aferente Primăriei în limitele stabilite de lege și actele normative.

IV. ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII ȘI STRUCTURA CENTRULUI

9. Activitatea Centrului se desfășoară în conformitate cu actualul Regulament.
10. Lucrătorii Centrului sunt angajați, concediați și își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația muncii, legislația ce reglementează funcția publică și statutul funcționarului public și a alesului local (în privința primarului și viceprimarilor), actele normative ale autorității publice.
11. În cadrul Centrului își vor desfășura activitatea și atribuțiile aferente reprezentanți din cadrul altor organizații cu care colaborează primăria, precum și din alte autorități publice (desconcentrate) implicate în emiterea actelor și prestarea serviciilor la care participă Primăria sau de care este responsabilă Primăria.
12. Activitatea lucrătorilor în cauză va fi reglementată de legislația aplicabilă funcției și autorității/organizației din cadrul căreia acestea sunt delegate, de prezentul Regulament și, după caz, de acordul de colaborare între autoritate publică locală și autoritatea/organizația ce a delegat lucrătorul în cauză.
13. Centrul este condus de primar, care în calitate de administrator al Centrului:
- a) conduce activitatea Centrului și poartă răspundere personală pentru îndeplinirea sarcinilor;
 - b) delimitează și repartizează atribuțiile colaboratorilor Centrului;
 - c) încheie și reziliază contracte și acorduri de colaborare cu alte organizații, autorități sau instituții ce vor activa în cadrul Centrului sau vor contribui la atingerea obiectivelor acestuia;
 - c) în raport cu funcționarii și angajații din cadrul Primăriei angajează și eliberează din funcție colaboratorii Centrului, organizează atestarea și instruirea acestora, precum și aplică măsuri de stimulare și sancționare, în limita atribuțiilor acordate în calitate de primar;
 - d) acționează în numele Centrului, reprezintă interesele Centrului în relațiile cu autoritățile administrației publice, cu organismele internaționale, precum și cu persoanele juridice și fizice;
 - e) administrează mijloacele financiare și proprietatea Centrului în limitele drepturilor acordate de legislația în vigoare;
 - f) în limitele competenței, emite dispoziții și dă indicații pentru colaboratorii Centrului;
 - g) soluționează alte chestiuni ce țin de activitatea Centrului.
14. Din perspectivă organizațională, Centrul va avea următoarea structură, cu funcțiile aferente:
- a) Administrator (primar);
 - b) Coordonator al Centrului, responsabil pentru coordonarea activității operatorilor, pentru prestarea serviciilor și calitatea acestora;
 - c) Operatorii Centrului.
15. Centrul poate fi reorganizat sau lichidat de către Consiliul orășenesc Cimișlia, la propunerea primarului.
16. Serviciile oferite de Centru, precum și serviciile oferite de Primărie prin intermediul Centrului, cu stabilirea cuantumului plăților pentru acestea sunt stabilite în Nomenclatorul din anexa nr.2 la prezenta Decizie a Consiliului Orășenesc. Modul de implicare a Centrului în prestarea serviciului public și/sau acordării actului permisiv de către autoritatea publică este reglementat de actele normative ale autorității publice locale și legislația în vigoare.

V. PATRIMONIUL ȘI FINANȚAREA CENTRULUI

17. Asigurarea financiară a activității Centrului se efectuează de la bugetul local și din fonduri extrabugetare obținute din asistența donatorilor și plățile pentru serviciile acordate în limita atribuțiilor și drepturilor acordate prin prezentul Regulament.

18. Patrimoniul Centrului este parte a patrimoniului Primăriei orașului Cimișlia.

VI. FUNCȚIONAREA ȘI MODUL DE OPERARE A CENTRULUI

19. Activitatea zilnică a Centrului este asigurată prin intermediul operatorilor și coordonatorului. Operatorii au obligația de a fi prezenți în cadrul Centrului pentru a asigura funcționalitatea neîntreruptă a Centrului pe parcursul orarului de lucru.

20. Orarul de lucru al Centrului este identic cu orarul de lucru al Primăriei, cu excepția pauzei de masă. La pauza de masă operatorii vor pleca pe rând de la 11:30 la 12:30 și, respectiv, de la 12:30 până la 13:30, asigurându-se astfel activitatea neîntreruptă a Centrului pe parcursul întregii zile de muncă.

21. Primarul și coordonatorul Centrului sunt obligați să asigure în incinta Centrului toate mijloacele de informare, înregistrare și procesare a informației necesare pentru a facilita la maxim procesul de informare a cetățenilor și de beneficiere de serviciile publice acordate de Primărie și alte autorități publice.

Centrul este dotat în mod obligatoriu cu mobilier, utilaj, materiale informaționale și tehnică de calcul care vor permite și asigura accesul la:

- baza legislativă de nivel național și local;
- informația exhaustivă cu privire la condițiile, procedura și costurile serviciilor publice acordate de autoritatea publică locală precum și alte autorități publice;
- rețeaua internet;
- arhiva/registrele Primăriei;
- sistem de plăți electronice;
- serviciile și actele publice acordate prin internet de către autoritățile publice centrale;
- altă informație de importanță sporită pentru regiune și republică.

22. Centrul, după caz, dezvoltă și menține servicii suplimentare cu scopul de a maximiza eficiența activității Centrului, așa ca:

- informarea și consultarea solicitanților la distanță (prin internet, telefon sau alte modalități de comunicare) privind serviciile prestate de Centru și de Primărie;
- notificări la distanță (privind parcurgerea procedurii de obținere a unor servicii/acte permise);
- curierat și facilitarea recepționării actelor solicitate;
- alte servicii care se dovedesc a fi necesare și pot contribui la eficiența activității Centrului și a autorității publice locale.

23. Solicitarea serviciilor prestate de Centru este efectuată prin cerere în formă scrisă (tipizată sau liberă). În cazul în care există cereri tipizate pentru unele servicii, acestea sunt puse la dispoziția solicitantului în formă electronică și/sau pe purtător de hârtie.

Serviciile acordate de Primărie prin intermediul Centrului și serviciile acordate de Centru sunt solicitate prin cereri distincte și, corespunzător, pot fi înregistrate și monitorizate distinct.

Cererea înaintată Centrului pentru serviciile prestate de acesta, dacă este cazul, se recepționează și înregistrează de operator în cadrul Centrului.

Cererea înaintată Primăriei, pentru serviciile/actele permise sau confirmative, prestate de aceasta prin intermediul Centrului este recepționată de operatorul Centrului însă, la decizia primarului, poate fi înregistrată de altă persoană responsabilă din cadrul Primăriei.

24. La solicitarea informației și asistenței din partea Centrului, operatorul are următoarele obligații:

- prestează în formă verbală informația solicitată (dacă acesta este cunoscută de operator și nu necesită timp îndelungat pentru expunere);
- pune la dispoziție materialele informative existente în cadrul Centrului;

- acordă accesul la tehnica și utilajele existente, prin intermediul cărora persoana ar putea obține informația solicitată;
- acordă asistență solicitantului în vederea utilizării tehnicii și utilajelor puse la dispoziție.

În cazul în care informația solicitată, alta decât cea în privința actelor și serviciilor publice acordate de autoritatea publică locală, este complexă și necesită timp adițional pentru a fi colectată/procesată Centrul poate acorda serviciu suplimentar de colectare, procesare și oferire a informației solicitate în timp util.

25. În cazul în care persoana intenționează să solicite un serviciu/act acordat de Primărie, operatorul are următoarele obligații:

- explică condițiile primare și indică solicitantului setul de documente care trebuie să însoțească cererea, după cum acestea sunt prevăzute de legislație, acordă solicitantului materialele informative existente în cadrul Centrului și/sau indică sursele informaționale pe care acesta le poate accesa;
- examinează preliminar setul de documente prezentat și consultă solicitantul în privința plenitudinii și corectitudinii acestuia;
- la solicitare, ajută persoana să completeze și depună cererea;
- recepționează și înregistrează cererea depusă.

26. După recepționare și înregistrarea solicitării operatorul notifică persoana responsabilă din cadrul Primăriei și transmite cererea cu pachetul de documente pentru examinare.

În cazul în care în procedura de examinare și eliberarea a actului solicitat participă mai multe autorități publice/entități, operatorul efectuează notificarea acestor entități și transmite pachetul de documente în modul în care a fost stabilit de actele normative sau de actele de cooperare între autoritatea publică locală și entitățile/autoritățile publice în cauză. La fel operatorul recepționează de la autoritățile/entitățile implicate în procedura de examinare orice notificări și documente aferente procesului de examinare a cererii pentru a fi transmise specialistului din primărie sau, după caz, solicitantului.

27. Dacă setul de documente, ce necesită a fi anexat la cerere, se dovedește a fi incomplet sau necorespunzător cerințelor stabilite de legislație, operatorul, la solicitare, ajută persoana să întocmească cererile de rigoare și să solicite aceste documente/acte de la autoritățile corespunzătoare.

28. După examinarea cererii și emiterea actului solicitat, operatorul Centrului este notificat de autoritatea emitentă în privința faptului eliberării actului și, după caz, i se transmite actul în cauză pentru a fi eliberat solicitantului. Operatorul notifică în cel mai apropiat timp solicitantul despre emiterea actului solicitat.

29. În cazul în care actul solicitat este transmis Centrului de către autoritatea emitentă, operatorul va înmîna actul solicitat și va înregistra eliberarea actului în cauză la prezentarea solicitantului sau reprezentantului acestuia în incinta Centrului.

Dacă solicitantul a cerut în prealabil livrarea actului solicitat prin serviciu de curierat sau în alt mod propus de Centru, atunci operatorul va asigura transmiterea corespunzătoare a actului solicitat cu înregistrarea transmiterii actului pentru livrare.

30. În cazul în care o persoană intenționează să depună o petiție sau orice alt tip de adresare scrisă, ce nu se referă la procesul de solicitare a unui serviciu sau act permisiv/confirmativ pe care le eliberează de obicei autoritatea publică locală, operatorul:

- va prelua petiția în cauză;
- va verifica în prealabil dacă aceasta întrunește cerințele primare stabilite de lege și prezentul Regulament pentru ca aceasta să poată fi acceptată și examinată;

- va atenționa petiționarul despre carențele existente în petiție, în cazul în care le constată, și va ajuta petiționarul să le înlăture, așa încât petiția să poată fi recepționată și procesată în modul cel mai eficient posibil;
- o va recepționa și înregistra recepționarea petiției și va informa persoana despre termenul și procedura stabilită de lege cu privire la examinarea petiției înaintate;
- va identifica autoritatea potrivită și subdiviziunea corespunzătoare din cadrul acesteia, în special în cazul în care în petiție nu este clar identificată entitatea la care se adresează sau dacă atribuțiile entității selectate de petiționar nu corespund fondului petiției înaintate;
- va comunica petiționarului despre soluționarea petiției și va trimite răspunsul oficial în modul convenit cu acesta.

În cazul în care se constată că fondul petiției nu ține de competențele autorității publice locale (sau nu doar de competențele acesteia), atunci operatorul:

- va atenționa petiționarul despre acest fapt și îl va informa că termenul de soluționare a petiției (impus de lege) va începe să curgă de la recepționare și înregistrarea la autoritatea competentă și nicidecum de la înregistrarea la Centru;
- va informa petiționarul despre adresa autorității competente și posibilitatea de a depune direct la această autoritate petiția în cauză;
- la solicitarea petiționarului, va transmite originalul petiției autorității competente, dacă există acord de cooperare a Centrului cu autoritatea în cauză, va transmite petiția în modul prevăzut de acest acord.

Răspunsul oficial la petiție se remite petiționarului conform prevederilor de la punctele 28 și 29 din prezentul Regulament.

Secretar interimar al Consiliului



Cristina PÎNZARI

**Nomenclatorul serviciilor acordate de
Centrul de informare și servicii pentru cetățeni din cadrul Primăriei or. Cimișlia**

Nr.	Serviciul	Taxa* (lei)
<i>I. Acte și proceduri permise</i>		
1.	Notificarea activității de comerț	100,00
2.	Certificat de urbanism informativ	50,00
3.	Certificat de urbanism pentru proiectare	50,00
4.	Autorizația de construire	100,00
5.	Autorizația de desființare	100,00
6.	Autorizație de schimbare a destinației construcțiilor și amenajărilor	Gratuit
<i>II. Acte confirmative, extrase și documente oficiale</i>		
7.	Extras din registrul de evidență a gospodăriilor populației	20,0
8.	Înregistrarea, modificarea, încheierea contractelor de arendă a terenurilor proprietate privată, eliberarea de extrase din contractul de arendă	20,0
9.	Înregistrarea gospodăriilor țărănești (de fermier)	Gratuit
10.	Adeverințe confirmative privind: <ul style="list-style-type: none"> - componența familiei; - deținerea cotei agricole; - lipsa sau existența restanțelor față de bugetul Primăriei (SCITL); - locul de trai (Forma 1); - existența (creșterea) în gospodăriile persoanelor fizice a producției vegetale, apicole, floricolă și animală etc; - suportarea cheltuielilor funerare; - lipsa persoanei în teritoriu; - nașterea și educarea copiilor. 	5,00 5,00 5,00 5,00 30,00 Gratuit Gratuit Gratuit
11.	Eliberare titluri: <ul style="list-style-type: none"> - pentru sectoarele de casă; - pentru grădini; - provizorii. 	Gratuit
12.	Eliberarea copiilor și extraselor din deciziile Consiliului orașenesc Cimișlia: <ul style="list-style-type: none"> • perfectate timp de 24 ore (pentru o foaie); • perfectate timp de 7 zile (pentru o foaie). 	30,00 10,00
<i>III. Servicii de informare și asistență, alte servicii</i>		
13.	Recepționarea și distribuirea petițiilor, cererilor oficiale	Gratuit
14.	Informarea și consultare primară privind condiții și procedura pentru a obține acte permise/servicii publice	Gratuit
15.	Asistență la întocmirea și depunerea cererii/solicitații pentru serviciu public și/sau act permisiv	Gratuit

Secretar interimar al Consiliului



Cristina PÎNZARI