

Regulamentul de organizare și funcționare a Ghișeului unic de informare și prestări servicii

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Presentul Regulament stabilește modul de organizare și funcționare a Ghișeului unic de informare și prestări servicii în cadrul Primăriei municipiului Cahul (în continuare – Ghișeul unic).

2. Ghișeul unic este o structură specializată, instituită în cadrul Primăriei municipiului Cahul, subordonată primarului municipiului Cahul. Ghișeul unic nu are statut de persoană juridică.

3. Ghișeul unic are sediul în municipiul Cahul, Piața Independenței, nr.6 în incinta clădirii administrative a Primăriei municipiului Cahul, etajul 1.

4. Pentru executarea obiectivelor și sarcinilor Ghișeului unic, Primăria municipiului Cahul interacționează și conlucrează cu autoritățile publice desconcentrate, autoritățile publice locale și entitățile juridice de importanță regională și națională.

II. OBIECTIVELE ȘI SARCINILE PRINCIPALE ALE GHIȘEULUI UNIC

5. Ghișeul unic are următoarele obiective de bază:

- a) eficientizarea procesului de interacțiune a cetățenilor cu autoritatea publică locală;
- b) eficientizarea procesului de prestare a serviciilor publice și obținere a actelor permise;
- c) eficientizarea activităților autorității publice locale, inclusiv prin dezvoltarea continuă a modalităților de colaborare cu alte autorități implicate;
- d) creșterea nivelului de informare și participare a cetățeanului la procesul de administrare publică.

6. Sarcinile principale ale Ghișeului unic sunt:

- a) eliberarea actelor permise sau altor acte emise de autoritatea publică locală, în limitele competențelor sale funcționale;
- b) informarea și consultarea cetățenilor;
- c) recepționarea și distribuirea solicitărilor și petițiilor;
- d) reprezentarea intereselor solicitanților în fața altor autorități/entități;
- e) menținerea și perfecționarea constantă a relațiilor între alte autorități/entități implicate în serviciile acordate de autoritatea publică locală;
- f) evidența și analiza primară a serviciilor prestate, a actelor permise și confirmative acordate de autoritatea publică locală.

III. ATRIBUȚIILE ȘI DREPTURILE PRIMĂRIEI MUNICIPIULUI CAHUL ÎN CADRUL GHIȘEULUI UNIC

7. Primăria municipiului Cahul, în persoana primarului are următoarele atribuții:

- a) să acorde cetățenilor informații privind actele și serviciile prestate de primărie și de alte autorități publice, condițiile și procedurile aferente;
- b) să acorde asistență și consultanță în privința legislației aplicabile activității primăriei, precum și consultanță primară solicitanților pentru ca să poată beneficia în mod cât mai complet și eficient de serviciile publice;
- c) să elibereze acte permise, certificate confirmative sau alte acte conform atribuțiilor stabilite de legislație;
- d) să acorde informații necesare autorităților publice și altor entități implicate în procesul de prestare a serviciilor publice și/sau acordării actelor permise;
- e) 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, Primăria municipiului Cahul, în persoana primarului 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 inițierea activității sale;
- b) să emită înscrisuri, acte și documente necesare pentru atingerea obiectivelor și realizarea atribuțiilor stabilite în prezentul Regulament;
- c) să primească asistență tehnică de la instituții, autorități, organisme internaționale, parteneri de dezvoltare;
- d) să angajeze specialiști, experți, consultanți pentru serviciile necesare în atingerea obiectivelor stabilite la Capitolul II din prezentul Regulament;
- e) să beneficieze de alte drepturi aferente primăriei în limitele stabilite de legislație.

IV. ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII ȘI STRUCTURA GHIȘEULUI UNIC

9. Activitatea Ghișeului unic este organizată de Primarul municipiului Cahul și se desfășoară în conformitate cu prezentul Regulament și programele sale de activitate.

10. Personalul Ghișeului unic, este angajat, concediat și își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația muncii, actele normative ale autorității publice locale.

11. Activitatea Ghișeului unic este administrată de Primar, care:

- a) delimitează atribuțiile și repartizează sarcinile coordonatorului și operatorilor Ghișeului Unic și altor funcționari implicați în activități conexe;
- b) încheie și reziliază contracte și acorduri de colaborare cu alte autorități/organizații, sau instituții în scopul atingerii obiectivelor Ghișeului unic;
- c) organizează, la necesitate, atestarea și instruirea operatorilor Ghișeului unic și altor funcționari implicați în activități conexe;
- d) în limitele competențelor, emite dispoziții și dă indicații angajaților implicați în activitatea Ghișeului unic;
- e) soluționează alte chestiuni ce țin de activitatea Ghișeului unic.

12. Din perspectivă organizațională, Ghișeul unic are următoarea structură, cu funcțiile aferente:

- a) Administrator (Primar);
- b) Coordonator al Ghișeului unic, responsabil/ă pentru coordonarea activității operatorilor, pentru prestarea serviciilor și calitatea acestora - angajat(ă) a Primăriei municipiului Cahul în limita efectivului-limită, numit(ă)/desemnat(ă) prin dispoziția primarului cu statut de funcție publică de conducere/ execuție;
- c) Operatorii Ghișeului unic – angajații Primăriei municipiului Cahul în limita efectivului-limită, angajați/desemnați prin dispoziția primarului, care activează și exercită funcțiile prevăzute de fișa postului, regulamente, dispozițiile primarului și cadrului normativ.

13. Ghișeul unic poate fi reorganizat sau lichidat de către Consiliul municipal Cahul, la propunerea primarului.

14. Modul de funcționare a Ghișeului unic în prestarea serviciilor publice și/sau eliberării de acte permissive de către autoritatea publică este reglementat de actele normative ale autorității publice locale emise în temeiul drepturilor și atribuțiilor stabilite de legislația în vigoare.

V. FINANȚAREA GHIȘEULUI UNIC

15. Asigurarea financiară a activității Ghișeului unic se va efectua din contul și limita alocațiilor, aprobate în bugetul local pentru anul bugetar respectiv și a surselor partenerilor de dezvoltare, donatori, după caz.

VI. FUNCȚIONAREA ȘI MODUL DE OPERARE A GHIȘEULUI UNIC

16. Activitatea zilnică a Ghișeului unic este asigurată prin intermediul operatorilor și coordonatorului. Operatorii au obligația de a fi prezenți în cadrul Ghișeului unic pentru a asigura funcționalitatea neîntreruptă a acestuia pe parcursul orarului de lucru de la orele 8.00 – 17.00.

În cazul implementării unei soluții de tehnologie informațională (în continuare Platformă IT), serviciile automatizate (care nu implică factorul uman) vor putea fi prestate fără o limitare de program.

17. Orarul de lucru al Ghișeului unic este identic cu orarul de lucru al Primăriei municipiului Cahul.

18. Primarul și coordonatorul Ghișeului unic sunt obligați să întreprindă măsurile ce se impun pentru asigurarea atingerii obiectivelor și sarcinilor Ghișeului unic, inclusiv prin dotarea tehnică corespunzătoare și utilizarea în incinta amplasării acestuia a oricăror mijloace de informare, înregistrare și procesare a informației necesare pentru a facilita la maxim procesul de informare a cetățenilor și de beneficiere de servicii publice acordate de primărie și de alte autorități publice.

19. Ghișeului unic este dotat cu mobilier, utilaj, materiale informaționale și tehnică de calcul care permit și asigură accesul la:

a) informația exhaustivă cu privire la condițiile, procedura și costurile serviciilor publice acordate de autoritatea publică locală precum și alte autorități publice;

b) serviciile și actele publice acordate prin internet de către autoritățile publice centrale;

c) altă informație relevantă prestării serviciilor publice în limitele competențelor Primăriei municipiului Cahul.

20. În cadrul Ghișeului unic, pot fi dezvoltate soluții de tehnologii informaționale (Platformă IT), sau utilizate mijloacele electronice existente, care să contribuie la prestarea serviciilor cu o eficiență maximă precum ar fi:

a) informare și interacțiune la distanță;

b) solicitare la distanță (prin internet sau alte modalități de comunicare) a serviciilor prestate prin intermediul Ghișeului unic și de primărie;

c) notificări la distanță (privind parcurgerea procedurii de obținere a serviciilor solicitate);

d) alte servicii care se dovedesc a fi necesare și pot contribui la eficientizarea activității Ghișeului unic.

21. Solicitarea serviciilor (actelor permissive sau altora similare), modul de prelucrare a solicitării și emiterea actului final (obținerea serviciului) acoperite de sisteme informaționale altele decât Platforma IT a Ghișeului unic este efectuată în modul stabilit de legislația aplicabilă. În astfel de cazuri Ghișeul Unic poate fi utilizat ca instrument suplimentar în vederea asigurării scopurilor și funcțiilor acestuia.

22. Recepționarea petițiilor privind solicitarea serviciilor prestate prin intermediul Ghișeului unic este confirmată prin atribuirea unui număr unic de identificare prin intermediul registrelor ținute fizic sau prin intermediul Platformei IT.

La instalarea Platformei IT de funcționare a Ghișeului unic, aceasta poate fi utilizată pentru evidența tuturor petițiilor/solicitărilor de prestare a serviciilor acordate de primărie. În cazul implementării Platformei IT cu funcția de înregistrare a documentelor de intrare și ieșire, și/sau alte documente, cu generarea automată a numerelor documentelor, în evidența documentelor se va da prioritate registrelor electronice, ca sursa primară de evidență a registrelor, documentelor din cadrul Primăriei municipiului Cahul.

23. Serviciile Primăriei municipiului Cahul pot fi solicitate prin petiție/solicitare în formă scrisă (tipizată sau liberă) depusă fizic la sediul Ghișeului unic, sau la distanță prin intermediul mijloacelor electronice de comunicare. Petițiile/solicitările tipizate vor fi puse la dispoziția solicitantului în formă electronică, inclusiv prin plasarea acestora pe pagina web a primăriei, sau pe suport de hârtie la sediul Ghișeului unic.

24. În cazul în care solicitantul nu deține întregul set de documente, care conform prevederilor normative necesită a fi anexate la petiție/solicitare, operatorul Ghișeului unic va refuza recepționarea și înregistrarea petiției, cu excepția cazurilor când legislația prevede posibilitatea acceptării petițiilor cu dosar incomplet. Operatorul Ghișeului unic va informa solicitantul privind actele lipsă și procedura de prezentare ulterioară a acestora.

25. La solicitarea informației și asistenței din partea solicitantului, operatorul Ghișeului unic are următoarele obligații:

a) prestează în formă verbală informația solicitată (dacă aceasta este cunoscută de operator și nu necesită timp îndelungat pentru expunere);

b) pune la dispoziție materialele informative existente în cadrul Ghișeului unic;

c) acordă accesul la tehnica și utilajele existente, prin intermediul cărora persoana ar putea obține informația solicitată;

d) acordă asistență solicitantului în vederea utilizării tehnicii și utilajelor puse la dispoziție;

e) verifică identitatea persoanei (solicitantului) sau a persoanei împuternicite de solicitant, în cazurile prevăzute de lege.

26. 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, operatorul Ghișeului unic poate acorda servicii suplimentare de colectare, procesare și oferire a informației solicitate în timp util.

27. În cazul solicitării unui serviciu acordat de primărie, operatorul are următoarele obligații:

a) explică condițiile primare și indică solicitantului setul de documente care trebuie să însoțească petiția/solicitarea, după cum acestea sunt prevăzute de legislație, acordă solicitantului materialele informative existente în cadrul Ghișeului unic și/sau indică sursele informaționale unde această informație poate fi accesată;

b) examinează preliminar setul de documente prezentat și consultă solicitantul în privința plenitudinii și corectitudinii acestuia;

c) asistă persoane fizice și juridice la completarea și depunerea petiției;

d) recepționează și înregistrează petiției depusă de persoane fizice și juridice.

28. La recepționarea petiției de către operatorul Ghișeului unic, solicitantului se eliberează dovada înregistrării acesteia, tot odată este informat cu privire la termenul limită de examinare a acesteia, precum și despre modul de notificare a solicitantului referitor la decizia luată, cu indicarea datei de prezentare pentru ridicarea actelor permissive/certificatelor solicitate.

29. După recepționare și înregistrarea petițiilor parvenite în adresa Primăriei municipiului Cahul, operatorul transmite petițiile cu pachetul de documente (*fizic sau prin intermediul Platformei IT*) primarului municipiului pentru aplicarea rezoluției în scopul indicării executorului/executorilor responsabili de examinarea petițiilor.

30. În cazul în care în procesul de examinare și eliberare a actului solicitat participă mai multe autorități publice/entități, operatorul va efectua notificarea acestor entități și va 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. Corespunzător, operatorul va recepționa de la autoritățile/entitățile implicate în procedura de examinare orice notificări și documente aferente procesului de examinare a petiției pentru a fi transmise specialistului din primărie sau, după caz, solicitantului.

31. După examinarea cererii și emiterea actului solicitat, operatorul va fi notificat în privința faptului finalizării procesului de examinare a cererii și îi va fi transmis actul pentru eliberare către solicitant.

32. La prezentarea solicitantului (*sau reprezentantului legal al acestuia*) în incinta Ghișeului unic, operatorul va înregistra eliberarea actului respectiv într-un Registru și va înmâna sub semnătură actul solicitat.

33. Dacă solicitantul a cerut în prealabil livrarea actului solicitat prin serviciul poștal sau în alt mod propus de Ghișeul unic, funcționarul din cadrul serviciului managementul documentelor va asigura transmiterea corespunzătoare a actului solicitat cu înregistrarea transmiterii actului pentru livrare.

34. În cazul în care o persoană intenționează să depună o solicitare (cerere, petiție, etc.) sau orice alt tip de adresare scrisă, ce nu se referă la un serviciu sau act permisiv/confirmativ din competența primăriei municipiului Cahul, operatorul Ghișeului unic va acorda asistență și suport informațional solicitantului și îl va redirecționa după competență.

Președintele ședinței
Consiliului municipal Cahul

Sergiu DRANGOI

Contrasemnează:

Secretarul
Consiliului municipal Cahul

Aliona TRICOLICI