

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÎRE nr. _____

din _____
Chişinău

Privind aprobarea proiectului de lege cu privire la serviciile publice

Guvernul HOTĂRĂŞTE:

Se aprobă şi se prezintă Parlamentului spre examinare proiectul de lege cu privire la serviciile publice.

PRIM-MINISTRU

NATALIA GAVRILIŢA

Contrasemnează:

**Viceprim-ministru
pentru digitalizare**

Iurie Țurcanu

Ministrul justiției

Sergiu Litvinenco

L E G E

cu privire la serviciile publice

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 1. Scopul și obiectul legii

(1) Scopul prezentei legi constă în crearea unui cadru juridic pentru sistemul de prestare a serviciilor publice, asigurând accesibilitatea, calitatea și eficiența prestării lor, cu realizarea unui echilibru între satisfacerea nevoilor și intereselor beneficiarilor de servicii publice și a interesului public.

(2) Prezenta lege statuează principiile de bază de prestare a serviciilor publice, stabilește competențele în domeniul politicii de stat privind servicii publice, cerințe pentru prestarea serviciilor publice și modul de prestare a acestora, drepturile și obligațiile beneficiarilor și prestatorilor de servicii publice, reglementează aspecte ce țin de monitorizarea și evaluarea calității prestării serviciilor publice, precum și referitor la răspunderea pentru încălcarea actelor normative privind serviciile publice.

Articolul 2. Noțiuni principale

În sensul prezentei legi, se definesc următoarele noțiuni:

1) *servicii publice* – activitățile cu caracter necomercial organizate și desfășurate în regim de putere publică de către prestatorul de servicii publice în conformitate cu actele normative, în mod regulat și continuu, în scopul satisfacerii interesului public, în folosul direct (material sau nematerial) al beneficiarului de servicii publice ori în scopul îndeplinirii de către acesta a obligațiilor prevăzute de actele normative;

2) *guvernare electronică* – aplicarea și utilizarea tehnologiei informației și comunicațiilor în interacțiunea dintre Guvern și cetățean, Guvern și mediul de afaceri în contextul prestării serviciilor publice, precum și în organizarea proceselor administrative;

3) *servicii publice electronice* – servicii publice digitalizate, prestate în mod complet sau parțial automatizat, cu utilizarea tehnologiei informației și disponibile pentru a fi accesate prin intermediul unor aplicații web, unor aplicații mobile sau unor dispozitive specializate de prestare a serviciilor publice;

4) *autoservire electronică* – obținerea unor servicii publice electronice complet automatizate, într-un mod autonom, prin intermediul unei aplicații web, aplicații mobile sau dispozitiv specializat de prestare a serviciilor publice;

5) *servicii publice proactive* – servicii publice prestate beneficiarilor de servicii publice ca urmare a producerii unor evenimente de viață, întrunirii unor circumstanțe care îi abilitază pe beneficiarii de servicii publice cu dreptul de a beneficia de aceste

servicii publice, fără a depune cereri exprese în acest sens sau a efectua anumite acțiuni în raport cu prestatorii de servicii publice;

6) *eveniment de viață* – experiență sau schimbare socială cu un anumit parcurs și impact definit asupra unui beneficiar de servicii publice, care se transpune în unul sau mai multe servicii publice și generează drepturi, beneficii materiale sau imateriale, precum și obligații ca rezultat al prestării serviciilor publice;

7) *beneficiar de servicii publice* – persoană fizică sau juridică identificată, la solicitarea și/sau în interesul căreia sunt prestate serviciile publice, inclusiv prin reprezentare sau solicitare asistată a prestării acestora;

8) *prestator de servicii publice*:

a) structură organizațională din sfera de competență a ministerului sau a Cancelariei de Stat (autoritate administrativă din subordine, serviciul public desconcentrat și cel aflat în subordine, instituție publică în care ministerul sau Cancelaria de Stat exercită funcția de fondator);

b) autoritate administrativă centrală subordonată Guvernului și structurile organizaționale din sfera de competență a acesteia (autoritate administrativă din subordine, serviciul public desconcentrat și cel aflat în subordine, instituție publică în care altă autoritate administrativă centrală exercită funcția de fondator);

c) autoritate publică centrală de reglementare, care prestează servicii publice conform competenței și în condițiile cadrului normativ special care reglementează domeniile de activitate ale acesteia;

d) autoritate a administrației publice locale, care prestează servicii publice în domeniile proprii de activitate sau servicii publice ce i-au fost delegate, în condițiile legii, sau instituție publică de interes local în care autoritatea administrației publice locale exercită funcția de fondator;

e) persoană juridică de drept privat care, în limitele competențelor delegate în conformitate cu actele normative, prestează servicii publice;

9) *prestarea serviciilor publice* – raporturile juridice care se manifestă prin interacțiunea prestatorului cu beneficiarul de servicii publice, care necesită realizarea de către prestatorul de servicii publice a unor operațiuni administrative și/sau emiterea unor acte administrative individuale și/sau activităților operaționale și tehnologice succesive, în limitele competenței ce-i revin și conform regulamentului privind organizarea și prestarea serviciilor publice;

10) *mecanismul ghișeului unic* – modul de prestare a serviciilor publice de către prestatorul de servicii publice într-un singur loc, inclusiv în numele mai multor prestatori de servicii publice, asigurând participarea minimă a beneficiarului de servicii publice la colectarea, pregătirea și depunerea documentelor pentru prestarea serviciilor publice și reducerea numărului vizitelor la prestatorul de servicii publice;

11) *centrul multifuncțional de prestare a serviciilor publice* (în continuare – *centru multifuncțional*) – subdiviziune teritorială a unei instituții/autorități publice desemnate de Guvern responsabilă de implementarea mecanismului ghișeului unic, care va asigura preluarea cererilor de prestare a serviciilor publice și de eliberare a rezultatelor prestării serviciilor publice;

12) *centrul unificat de prestare a serviciilor publice* (denumirea abreviată – CUPS) – un canal de prestare a serviciilor publice electronice, prin mecanismul ghișeului unic, prin care segmentul de prima linie (front-office) de prestat a serviciilor publice este preluat de către o entitate terță (autoritate publică locală sau misiune diplomatică/oficiu consular), 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);

13) *regulamentul privind organizarea și prestarea serviciului public* – actul normativ care reglementează organizarea și procedura de prestare a unui serviciu public;

14) *Registrul de stat al serviciilor publice* – resursă informațională de stat privind serviciile publice;

15) *portalul unic al serviciilor publice* – platformă unică de acces la informațiile autentice despre serviciile publice, care oferă beneficiarilor de servicii publice posibilitatea accesării serviciilor publice electronice;

16) *serviciul guvernamental unic de suport clienți* – o platformă unică de contact cu beneficiarii de servicii publice, prin intermediul căreia aceștia pot solicita și primi asistență în privința subiectelor ce țin de prestarea serviciilor publice, precum și prezenta recomandări de îmbunătățire a calității serviciilor publice prestate;

17) *modernizarea serviciilor publice* – exercițiu de reinginerie și digitalizare orientat spre simplificarea și eficientizarea procesului de prestare a serviciilor publice, reducerea termenului de prestare, a listei documentelor pentru prestarea serviciilor publice, proceselor operaționale ale prestatorului de servicii publice, precum și adaptarea serviciilor publice la realitățile și cerințele timpului, prin utilizarea tehnologiei informației și comunicațiilor, pentru îmbunătățirea calității acestora;

18) *sistem informațional partajat* – sistem informațional cu funcționalități reutilizabile, instituit de Guvern, care asigură funcționalități generice pentru alte sisteme informaționale, inclusiv acelea destinate prestării serviciilor publice.

Articolul 3. Domeniul de aplicare a legii

(1) Sub incidența prezentei legi cad serviciile publice, prestate de entitățile definite la art.2 pct.8) în modalitățile și formele prevăzute de prezenta lege.

(2) Dispozițiile prezentei legi se aplică în privința înființării, desființării și prestării serviciilor publice aferente emiterii actelor permissive în măsura în care nu contravin prevederilor Legii nr.160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător.

(3) Dispozițiile prezentei legi se aplică în privința înființării, desființării și prestării serviciilor publice de către autoritățile publice centrale de reglementare în măsura în care nu contravin prevederilor actelor normative speciale care reglementează competențele și activitatea autorităților respective.

(4) Dispozițiile prezentei legi nu se aplică:

- 1) serviciilor publice prestate de autoritățile publice centrale de supraveghere în domeniul financiar (bancar și nebancar);
- 2) serviciilor comerciale, care reprezintă activități economice desfășurate în mod concurențial de către prestatorii de servicii publice;
- 3) serviciilor conexe prestate beneficiarilor de servicii publice (fotocopiere simplă, scanare documente, consultare, remitere statistici, livrare documente, confectionare produse etc.);
- 4) funcțiilor de bază și atribuțiilor principale ale prestatorilor de servicii publice, care nu sunt realizate în folosul direct (material sau nematerial) al beneficiarilor de servicii publice ori în scopul îndeplinirii de către aceștia a obligațiilor prevăzute de actele normative;
- 5) altor activități și servicii publice care nu se exercită în regim de putere publică.

Articolul 4. Principiile de bază de prestare a serviciilor publice

- (1) Serviciile publice se prestează cu respectarea următoarelor principii de bază:
 - 1) *legalitatea* - la prestarea serviciilor publice prestatorii de servicii publice, personalul acestora și personalul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice trebuie să acționeze în conformitate cu legea și alte acte normative, iar exercitarea atribuțiilor lor legale nu poate fi contrară scopului pentru care acestea au fost reglementate;
 - 2) *transparența, obiectivitate și imparțialitate* - respectarea de către prestatorii de servicii publice a obligației de a informa obiectiv și imparțial beneficiarii de servicii publice cu privire la modul de reglementare, organizare, funcționare, finanțare, prestare și evaluare a serviciilor publice, măsurile de protecție a drepturilor și intereselor lor și mecanismele de soluționare a petițiilor;
 - 3) *egalitatea de tratament* – la prestarea serviciilor publice prestatorii de servicii publice trebuie să trateze în mod egal beneficiarii de servicii publice aflați în situații similare și nici o persoană nu poate beneficia de privilegii, nu poate fi dezavantajată, lipsită de drepturi sau scutită de obligații în cadrul prestării serviciilor publice pe motiv de rasă, origini familiale, sex, limbă, cetățenie, apartenență etnică, religie, convingeri politice sau ideologice, educație, situație economică, condiție socială.
 - 4) *calitatea* - asigurarea prestării serviciilor publice fără întreruperi, deservirea eficientă, inadmisibilitatea stabilirii barierelor procedurale abuzive care împiedică prestarea serviciilor publice, eficiența economică a prestării serviciilor publice, punând accent primar pe experiența beneficiarilor de servicii publice în obținerea serviciilor publice și pe adaptarea acestora la necesitățile beneficiarilor de servicii publice, prin inovare și contribuția lor la proiectarea serviciilor publice, promovând diversificarea canalelor de acces la serviciile publice și optimizarea timpului și procedurilor operaționale, cu stabilirea și monitorizarea indicatorilor de calitate pentru fiecare dintre serviciile publice în parte, pe toată durata de prestare a acestora;
 - 5) *delimitarea competențelor* - delimitarea competențelor funcționale și operaționale între prestatorii de servicii publice, precum și a funcțiilor de monitorizare

și evaluare a calității prestării serviciilor de responsabilitățile de prestare nemijlocită a serviciilor publice;

6) *centrarea pe beneficiarul de servicii publice (user-centricity)* – necesitățile și cerințele beneficiarului de servicii publice trebuie să ghideze procesul de organizare, proiectare și dezvoltare a serviciului public și modului de prestare a acestuia, ținând cont de următoarele așteptări de bază: abordarea omni-canal, singur punct de contact pentru beneficiar, colectarea, evaluarea și utilizarea opiniei beneficiarului de servicii publice pentru îmbunătățirea serviciilor publice;

7) *prestarea serviciilor publice în formă electronică în mod implicit (digital-by-default)* - la instituirea și modernizarea serviciilor publice, ori de câte ori este cazul, se va asigura existența cel puțin a unui canal digital disponibil pentru solicitarea și prestarea acestora, inclusiv obținerea rezultatului prestării serviciilor publice în formă electronică;

8) *prestarea serviciilor publice în formă electronică în mod prioritar (digital-first)* - la instituirea și modernizarea serviciilor publice se va urmări prestarea acestora, în mod prioritar, prin intermediul canalelor digitale, concomitent cu aplicarea conceptului de prestare a serviciilor publice prin canale multiple, respectiv în condiții de coexistență a canalelor fizice și a celor digitale;

9) *omnicanalitatea* - prestarea serviciilor publice de către prestatorii de servicii publice prin toate canalele posibile și rezonabile pentru a îmbunătăți experiența beneficiarilor de servicii publice;

10) *principiul „doar o singură dată” (once only)* – beneficiarii de servicii publice furnizează date diverse o singură dată în contact cu autoritățile/instituțiile publice, iar acestea sunt obligate să se asigure că datele sunt reutilizabile și că pot fi accesate de oricare prestator de servicii publice, în limita necesităților lor legale și în scopul prestării serviciilor;

11) *proporționalitatea* – cerințele de prestare a serviciilor publice și datele ce urmează a fi prezentate, trebuie să fie adecvate, relevante și nu excesive în raport cu scopul pentru care sunt stabilite sau solicitate;

12) *securitatea și confidențialitatea* - prestatorii de servicii publice garantează respectarea caracterului privat, a confidențialității, a autenticității, a integrității și a non-repudierii informațiilor furnizate de beneficiarii de servicii publice sau obținute din alte surse în procesul prestării;

13) *simplificarea administrativă* - prestatorii de servicii publice asigură eficientizarea și simplificarea proceselor administrative prin îmbunătățirea acestora sau eliminarea acelor care nu oferă valoare publică;

14) *reutilizabilitatea* - integrarea sistemelor informaționale destinate prestării serviciilor publice cu sistemele informaționale partajate, precum și obligativitatea prestatorilor de servicii publice de a folosi și partaja soluțiile disponibile;

15) *incluziunea și accesibilitatea* - toți au dreptul de a beneficia pe deplin de oportunitățile oferite de noile tehnologii pentru a accesa și utiliza serviciile publice, precum și pentru a surmonta dezavantajele sociale și economice și excluziunea. Prestatorii de servicii asigură condițiile necesare ca persoanele cu dizabilități, vârstnicii

și ale grupuri defavorizate să poată utiliza serviciile publice la un nivel comparabil cu cel asigurat celorlalți beneficiari.

(2) Principiile de bază de prestare a serviciilor publice sunt aplicate:

- a) la fundamentarea propunerilor de înființare a serviciilor publice noi;
- b) la elaborarea și modificarea actelor normative ce reglementează serviciile publice;
- c) la conlucrarea prestatorilor de servicii publice în vederea prestării unor servicii de calitate beneficiarilor.
- d) la evaluarea performanțelor profesionale ale angajaților prestatorilor de servicii publice;
- e) la monitorizarea și evaluarea calității serviciilor publice.

Articolul 5. Subiecții raporturilor juridice în domeniul prestării serviciilor publice

(1) Subiecții raporturilor juridice în domeniul prestării serviciilor publice sunt prestatorii și beneficiarii de servicii publice.

(2) Prezenta lege se aplică prestatorilor de servicii publice, indiferent de forma organizatorico-juridică, care exercită, în condițiile actelor normative, activitatea de prestare a serviciilor publice cu sau fără plată, cu excepția prestatorilor de servicii publice străini.

(3) Calitatea de beneficiar de servicii publice o posedă persoanele fizice și juridice din Republica Moldova, precum și persoanele fizice și juridice străine, cărora prezenta lege li se aplică în mod egal, cu excepțiile stabilite de actele normative aplicabile.

Capitolul II

POLITICA DE STAT ÎN DOMENIUL SERVICIILOR PUBLICE

Articolul 6. Competența Guvernului

În realizarea funcției de gestionare și prestare a serviciilor publice pentru care este responsabil, Guvernul:

- a) aprobă politicile publice în domeniul prestării și modernizării serviciilor publice și organizează implementarea lor;
- b) instituie Registrul de stat al serviciilor publice;
- c) instituie, modifică și desființează servicii publice;
- d) aprobă regulamente privind organizarea și prestarea serviciilor publice din domeniile de competență ale Guvernului;
- e) aprobă regulamentul de funcționare al serviciului guvernamental unic de suport clienți;
- f) aprobă actele normative pentru organizarea și funcționarea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice, precum și pentru îmbunătățirea accesului și creșterii calității serviciilor publice, prin diverse canale și modalități noi;
- g) aprobă metodologia de cost și de calitate pentru prestarea serviciilor publice descentralizate, transferate, în condițiile legii, autorităților administrației publice locale,

cu respectarea art.10 alin.(4) din Legea nr.435/2006 privind descentralizarea administrativă;

h) creează grupuri de lucru, comisii și comitete interministeriale cu atribuții în domeniul modernizării serviciilor publice, deciziile cărora au caracter executoriu pentru prestatorii de servicii publice din sfera de competență a Guvernului, și caracter de recomandare pentru alți prestatori de servicii publice, și aprobă regulamentele de activitate ale acestora;

i) asigură aplicarea actelor normative ce reglementează serviciile publice pentru care este responsabil;

j) îndeplinește alte atribuții în domeniul serviciilor publice, în conformitate cu prezenta lege sau alte acte normative aplicabile.

Articolul 7. Competența autorității responsabile de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice

În realizarea funcției de promovare și monitorizare a implementării politicii statului în domeniul modernizării serviciilor publice, autoritatea responsabilă desemnată de Guvern:

a) asigură elaborarea, coordonarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea politicilor publice în domeniul modernizării serviciilor publice și guvernării electronice;

b) aprobă cadrul metodologic pentru monitorizarea și evaluarea calității prestării serviciilor publice din sfera de competență a Guvernului;

c) aprobă cadrul metodologic pentru modernizarea serviciilor publice, coordonează și monitorizează aplicarea acestuia de către prestatorii de servicii publice din sfera de competență a Guvernului;

d) creează, în caz de necesitate, grupuri de lucru interinstituționale pentru asigurarea unei colaborări și interacțiunii eficiente în domeniul prestării și modernizării serviciilor publice, desemnează membrii și aprobă regulamentele de activitate ale acestora;

e) îndeplinește alte atribuții în domeniul modernizării serviciilor publice, în conformitate cu prezenta lege sau alte acte normative aplicabile.

Articolul 8. Competența ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului

În realizarea misiunii de elaborare și realizare a politicii statului în domeniile aflate în responsabilitatea lor, în care sunt prestate serviciile publice, ministerul și altă autoritate administrativă centrală subordonată Guvernului:

a) prezintă spre aprobare Guvernului proiecte de acte normative care prevăd înființarea unor servicii publice noi și aprobarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice respective;

b) asigură prestarea în formă electronică a serviciilor publice nou înființate, în conformitate cu prezenta lege și cadrul normativ aplicabil;

c) inițiază elaborarea proiectelor de acte normative pentru îmbunătățirea accesului și creșterii calității serviciilor publice, inclusiv pentru modernizarea acestora;

d) înaintează, în modul stabilit de actele normative, inițiative de creare și dezvoltare a sistemelor informaționale de stat destinate prestării serviciilor publice, inclusiv pentru digitalizarea serviciilor respective;

e) inițiază elaborarea standardelor de calitate și de cost pentru prestarea serviciilor publice descentralizate, transferate, în condițiile legii, din domeniile aflate în responsabilitatea lor în competența autorităților administrației publice locale;

f) revizuieste periodic lista serviciilor publice din sfera sa de competență și prezintă spre aprobare Guvernului proiecte de acte normative care prevăd desființarea serviciilor publice depășite de timp;

g) monitorizează și evaluează calitatea prestării serviciilor publice de către prestatorii de servicii publice din sfera sa de competență;

h) îndeplinește și alte atribuții aferente elaborării și realizării politicii statului în domeniile aflate în responsabilitatea sa, în care sunt prestate serviciile publice, în conformitate cu prezenta lege sau alte acte normative aplicabile.

Articolul 9. Competența autorităților administrației publice locale

(1) În realizarea competențelor în domeniul serviciilor publice de care este responsabilă în teritoriul administrat, autoritatea deliberativă a administrației publice locale:

1) aprobă politicile publice locale în domeniul prestării și digitalizării serviciilor publice și organizează implementarea lor;

2) aprobă nomenclatorul serviciilor publice, prestate la nivel local;

3) înființează și desființează servicii publice;

4) aprobă regulamente privind organizarea și prestarea serviciilor publice din domeniile proprii de activitate ale unităților administrativ-teritoriale;

5) ia decizii cu privire la acordul privind instituirea în teritoriul administrat a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice;

6) aprobă actele normative pentru îmbunătățirea accesului și creșterii calității serviciilor publice, inclusiv pentru modernizarea acestora;

7) aprobă tarife pentru prestarea serviciilor publice contra plată;

8) asigură aplicarea și respectarea actelor normative ce reglementează serviciile publice;

9) îndeplinește alte atribuții în domeniul serviciilor publice, în conformitate cu prezenta lege sau alte acte normative aplicabile.

(2) În realizarea funcției de gestionare și prestare a serviciilor publice de care este responsabilă în teritoriul administrat, autoritatea executivă a administrației publice locale:

1) asigură elaborarea, coordonarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea politicilor publice locale în domeniul prestării și digitalizării serviciilor publice;

2) inițiază elaborarea și prezintă spre aprobare autorității deliberative a administrației publice locale proiecte de acte normative care prevăd înființarea unor servicii publice noi și aprobarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice respective;

3) elaborează și prezintă spre aprobare autorității deliberative respective tarife la serviciile publice contra plată prestate pe teritoriul administrat;

4) inițiază elaborarea proiectelor de acte normative pentru îmbunătățirea accesului și creșterii calității serviciilor publice, inclusiv pentru modernizarea acestora;

5) înaintează spre aprobare autorității deliberative respective inițiative de creare și dezvoltare a sistemelor informaționale teritoriale destinate prestării serviciilor publice, inclusiv pentru digitalizarea serviciilor publice respective;

6) revizuieste periodic lista serviciilor publice din sfera sa de competență și prezintă spre aprobare autorității deliberative respective proiecte de acte normative care prevăd desființarea serviciilor publice depășite de timp, prestate pe teritoriul administrat;

7) îndeplinește alte atribuții aferente gestionării și prestării serviciilor publice de care este responsabilă, în conformitate cu prezenta lege sau alte acte normative aplicabile.

Capitolul III

CERINȚE PENTRU PRESTAREA SERVICIILOR PUBLICE

Articolul 10. Înființarea și desființarea serviciilor publice

(1) Înființarea și desființarea serviciilor publice în domeniile de activitate ale Guvernului țin de competența Guvernului, la propunerea ministerelor și altor autorități administrative centrale, pornind de la domeniile atribuite în responsabilitatea lor.

(2) Înființarea serviciilor publice în domeniile proprii de activitate ale unităților administrativ-teritoriale țin de competența autorităților deliberative ale administrației publice locale, la propunerea autorităților executive ale administrației publice locale respective.

(3) La fundamentarea propunerilor de înființare a serviciilor publice autoritățile competente sunt obligate să ia în considerare aspecte referitoare la tarif, în cazul în care se prevede ca acestea să fie prestate contra plată, disponibilitatea, adaptarea și proximitatea, precum și necesitățile și cerințele beneficiarilor de servicii publice.

(4) În situația în care serviciile publice sunt depășite și nu mai răspund unei nevoi de interes public, Guvernul, la inițiativa ministerului și altei autorități administrative centrale sau, după caz, autoritatea deliberativă a administrației publice locale, la inițiativa autorității executive a administrației publice locale, în urma consultărilor publice, poate decide desființarea unor asemenea servicii publice.

(5) Prin derogare de la dispozițiile alin.(1), (2) și (3), înființarea și desființarea serviciilor publice aferente emiterii actelor permissive are loc prin includerea actului respectiv în Nomenclatorul actelor permissive, expus în anexa la Legea nr.160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător.

Articolul 11. Înregistrarea serviciilor publice în Registrul de stat al serviciilor publice

(1) Înființarea și desființarea serviciilor publice se înregistrează în Registrul de stat al serviciilor publice, instituit de Guvern.

(2) Înregistrările în Registrul de stat al serviciilor publice sunt realizate de către prestatorul de servicii publice, în modul stabilit de Guvern.

(3) Este interzisă prestarea serviciilor publice care nu sunt incluse în Registrul de stat al serviciilor publice.

Articolul 12. Cerințe generale pentru elaborarea și aprobarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice

(1) Prestarea unui serviciu public se realizează în conformitate cu regulamentul privind organizarea și prestarea serviciului public.

(2) Inițierea elaborării regulamentului privind organizarea și prestarea unui serviciu public ține de competența prestatorului de servicii publice, prin intermediul ministerului sau, după caz, altei autorități administrative centrale, pornind de la domeniile atribuite în responsabilitatea lor.

(3) Proiectul actului normativ care prevede aprobarea regulamentului privind organizarea și prestarea unui serviciu public va prevedea, concomitent, și înființarea acestuia.

(4) Ministerele și alte autorități administrative centrale pot iniția modificarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice din domeniile lor de competență, în scopul executării prevederilor actelor Parlamentului sau ale Guvernului, armonizării cadrului normativ cu legislația Uniunii Europene, al executării deciziilor și indicațiilor Prim-ministrului, precum și din inițiativă proprie, pentru modernizarea serviciilor publice, ținându-se cont inclusiv de recomandările beneficiarilor de servicii publice privind îmbunătățirea calității serviciilor publice prestate.

(5) În scopul promovării politicii statului în domeniul modernizării serviciilor publice și e-Transformării guvernării, propunerile de modificare a regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice pentru care este responsabil Guvernul pot aparține și entității responsabile de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice.

(6) Autoritățile executive ale administrației publice locale pot iniția modificarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice din domeniile lor de competență în scopul modernizării acestora, ținându-se cont inclusiv de recomandările beneficiarilor de servicii publice privind îmbunătățirea calității serviciilor publice prestate.

Articolul 13. Cerințe minime privind conținutul regulamentului privind organizarea și prestarea unui serviciu public

(1) Regulamentul privind organizarea și prestarea unui serviciu public trebuie să cuprindă cel puțin următoarele compartimente:

1) dispoziții generale (obiectul de reglementare, competența materială și competența teritorială în prestarea serviciului public, cercul de beneficiari ai serviciului public, cerințe referitoare la modul de informare privind prestarea serviciului public);

2) operațiunile administrative realizate în cadrul procedurii administrative de prestare a serviciului public și, după caz, termenele de realizare a acestora, inclusiv particularitățile de realizare a procedurii administrative în formă electronică;

3) timpul maxim de așteptare la depunerea unei cereri de prestare a serviciului public și la primirea rezultatului prestării serviciului public;

4) timpul înregistrării cererii de prestare a serviciului public;

5) cerințe către spațiile în care sunt prestate serviciile publice, sala de așteptare, locurile destinate completării cererilor de prestare a serviciilor publice, panouri informative cu mostre ale cererilor completate și lista documentelor și a datelor administrative necesare pentru prestarea serviciului public, inclusiv pentru a facilita accesul persoanelor cu dizabilități la obiectele respective în conformitate cu actele normative privind incluziunea socială a persoanelor cu dezabilități;

6) competența de monitorizare și evaluare a calității prestării serviciului public;

7) modul în care poate fi contestat actul administrativ individual emis în rezultatul prestării serviciului public și/sau procedura administrativă realizată și/sau acțiunile/inacțiunile prestatorului de servicii publice, personalului acestuia și/sau, personalului centrului multifuncțional și centrului unificat de prestare a serviciilor publice, după caz;

8) tariful/taxa de stat pentru serviciul public prestat contra plată;

9) anexă în forma fișei serviciului public, conținutul căreia este stabilit de Guvern.

(2) Regulamentul privind organizarea și prestarea unui serviciu public poate conține și alte compartimente, ținându-se cont de natura și domeniul în care se prestează serviciul public.

Articolul 14. Cerințe pentru interacțiunea cu beneficiarul de servicii publice în procesul prestării serviciilor publice

(1) În procesul prestării serviciilor publice beneficiarul de servicii publice participă și acționează personal sau prin reprezentantul lui.

(2) În procesul prestării serviciilor publice beneficiarul de servicii publice poate fi reprezentat, de un reprezentant legal sau desemnat prin procură întocmită în condițiile stabilite de lege, ori prin împuternicire de reprezentare ce se conține în Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice.

(3) În procesul prestării serviciilor publice, prin intermediul centrului unificat de prestare a serviciilor publice, beneficiarul de servicii publice poate fi asistat de către un funcționar/angajat al centrului, pentru completarea și transmiterea cererii de prestare a serviciului public și/sau obținerea rezultatului prestării acestuia, în modul stabilit de Guvern.

(4) În procesul prestării serviciilor publice, prestatorul de servicii publice nu este în drept să solicite de la beneficiarul de servicii publice:

1) prezentarea documentelor și a datelor care nu sunt prevăzute în regulamentul privind organizarea și prestarea serviciului public;

2) depunerea documentelor dacă datele conținute în aceste documente sunt disponibile în resurse informaționale proprii ale prestatorului de servicii publice sau în resursele informaționale ale altor autorități/instituții publice și pot fi consumate de către prestatorul de servicii publice în mod automatizat, prin intermediul platformei de interoperabilitate instituită de Guvern;

3) prezentarea copiilor de pe documente, inclusiv a copiilor autentificate notarial ale documentelor, atunci când originalele acestor documente sunt prezentate pentru verificare de către beneficiarul de servicii publice, cu excepțiile stabilite de lege;

4) prezentarea documentelor ce confirmă achitarea de către beneficiarul de servicii publice prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice, a taxei pentru serviciile publice contra plată și, după caz, a taxei de stat;

5) efectuarea acțiunilor și coordonărilor necesare pentru prestarea serviciului public ce impun adresarea beneficiarului de servicii publice către alte autorități/instituții publice, dacă aceste acțiuni și coordonări pot fi realizate direct de către prestatorul de servicii publice, care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic, prin utilizarea mecanismului ghișeului unic.

(5) În cazurile în care pentru prestarea serviciilor publice este necesară prelucrarea datelor cu caracter personal ale persoanei care nu este beneficiar de servicii publice și dacă, în conformitate cu actele normative privind protecția datelor cu caracter personal sau, după caz, cu actele normative care reglementează prestarea serviciului public respectiv, prelucrarea acestor date poate fi efectuată doar cu consimțământul persoanei în cauză, la depunerea cererii de prestare a serviciului public, beneficiarul de servicii publice trebuie să depună suplimentar și consimțământul acelei persoane privind prelucrarea datelor ei cu caracter personal. Prevederile prezentului alineat nu se aplică în privința persoanelor declarate dispărute fără veste și persoanelor aflate în căutare, în condițiile legii.

(6) Pentru prelucrarea de către prestatorii de servicii publice a datelor cu caracter personal, dacă prelucrarea este necesară pentru prestarea serviciului public, consimțământul beneficiarului de servicii publice ca subiect al datelor cu caracter personal nu este necesar.

(7) În cazul în care pentru prestarea serviciului public este necesară obținerea datelor cu caracter personal ce se referă la beneficiarul de servicii publice de la alte state, se cere consimțământul subiectului datelor cu caracter personal în formă scrisă pentru transmiterea transfrontalieră a acestor date.

(8) Prestatorii de servicii publice, personalul acestora și personalul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice sunt obligați să asigure confidențialitatea informației cu accesibilitate limitată, care le-a devenit cunoscută în legătură cu prestarea serviciilor publice, și pot să o dezvăluie doar în condițiile legii.

(9) În situația în care prestatorul de servicii publice dispune de subdiviziuni teritoriale, depunerea cererilor, documentelor sau a datelor pentru prestarea serviciilor publice și obținerea rezultatelor prestării lor, se realizează în oricare dintre aceste subdiviziuni, la alegerea beneficiarului de servicii publice, indiferent de domiciliul sau

reședința lui temporară (pentru persoane fizice) sau sediul acestuia (pentru persoane juridice), cu excepția cazurilor prevăzute expres de actele normative.

Articolul 15. Cerințe privind interacțiunea interinstituțională în procesul prestării serviciilor publice

(1) În cazurile prestării unor servicii publice asociate unor evenimente de viață, prestatorii serviciilor publice respective colaborează și coordonează activitățile lor administrative pentru prestarea calitativă și eficientă a acestor servicii, conform nevoilor și cerințelor beneficiarilor de servicii publice, inclusiv prin elaborarea regulamentelor comune privind organizarea și prestarea serviciilor publice.

(2) În cazurile în care pentru facilitarea prestării unor servicii publice, prestatorul de servicii publice, în colaborare cu alte autorități/instituții publice emitente a documentelor pentru prestarea serviciului public, a instituit ghișee unice, autoritățile/instituțiile publice respective sunt obligate, la solicitarea prestatorului de servicii publice, care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic, să prezinte acestuia, gratuit, documentele și/sau copiile acestora, prin utilizarea mecanismului ghișeului unic.

(3) Dacă datele necesare pentru prestarea serviciilor publice sunt disponibile în resursele informaționale ale altor autorități/instituții publice, acestea din urmă sunt obligate să le pună la dispoziția prestatorilor de servicii publice pentru a putea fi consumate prin intermediul platformei de interoperabilitate, instituită de Guvern.

(4) Neprezentarea sau prezentarea cu întârziere de către autoritate/instituție publică posesoare a documentelor sau datelor necesare pentru prestarea serviciului public, nu poate servi drept temei de refuz de a presta serviciul public, cu excepția cazurilor expres prevăzute de actele normative aplicabile.

Capitolul IV MODUL DE PRESTARE A SERVICIILOR PUBLICE

Articolul 16. Modalitățile de prestare a serviciilor publice

(1) Serviciile publice sunt prestate de către prestatorul de servicii publice prin aplicarea mecanismului ghișeului unic electronic și/sau instituțional sau de sine stătător.

(2) Mecanismul ghișeului unic la prestarea serviciilor publice se realizează prin implementarea:

1) ghișeului unic electronic pentru prestatorii și beneficiarii de servicii publice cu utilizarea tehnologiei informației și comunicațiilor;

2) ghișeului unic instituțional pentru prestatorii și beneficiarii de servicii publice, prin intermediul centrelor multifuncționale și a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice.

(3) Prestarea serviciilor publice prin aplicarea principiului ghișeului unic se realizează în baza contractelor încheiate între prestatorii de servicii publice și autoritățile/instituțiile publice implicate în prestarea serviciilor publice, în modul stabilit de Guvern.

(4) Autoritățile administrației publice locale și prestatorii de servicii publice din sfera de competență a Guvernului, în vederea sporirii accesibilității la serviciile publice, se pot asocia, în modul prevăzut la alineatul (3), pentru crearea la nivel local a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice.

(5) În scopul sporirii accesului, creșterii calității și eficienței prestării serviciilor publice pentru care sunt responsabili, Guvernul și autoritățile administrației publice locale cooperează și dezvoltă, prin efortul lor comun, modalități noi de prestare a serviciilor publice, ținând cont de principiile de prestare a serviciilor publice stabilite în prezenta lege, încheind contracte de colaborare în acest sens.

(6) Guvernul, pentru serviciile publice pentru care este responsabil, și autoritățile administrației publice locale, pentru serviciile publice de care sunt responsabile, sunt în drept să stabilească cerințe cu privire la formatul și conținutul cererilor și a documentelor pentru prestarea serviciilor publice, precum și să implementeze soluții digitale reutilizabile pentru solicitarea prestării serviciilor publice.

Articolul 17. Formele de prestare a serviciilor publice

(1) Serviciile publice sunt prestate electronic și/sau la ghișeu.

(2) Forma de prestare a serviciului public se stabilește în regulamentul privind organizarea și prestarea serviciului public aprobat în conformitate cu prezenta lege.

Articolul 18. Rezultatele prestării serviciilor publice

(1) Rezultatul prestării serviciului public constă în emiterea de către prestatorul de servicii publice a unui document sau introducerea de către acesta a informațiilor în sistemul informațional instituit pentru prestarea serviciului public respectiv, sau oferirea unor beneficii materiale sau nemateriale beneficiarului de servicii publice.

(2) Documentele rezultate din prestarea unui serviciu public sunt emise în format electronic. Cu titlu de excepție, la solicitarea expresă a beneficiarului de servicii publice sau dacă cadrul normativ aplicabil prevede, documentele rezultate din prestarea unui serviciu public pot fi emise pe suport de hârtie.

(3) Documentele electronice rezultate din prestarea unui serviciu public pot fi utilizate de către beneficiarul de servicii publice pentru confirmarea faptelor și informațiilor despre sine, care au valoare juridică, fără a fi necesară prezentarea lor pe suport de hârtie.

(4) Documentele electronice rezultate din prestarea unui serviciu public sunt recepționate de către beneficiarul de servicii publice prin intermediul sistemelor informaționale dedicate instituite de Guvern.

(5) Documentele pe suport de hârtie rezultate din prestarea unui serviciu public la alegerea beneficiarului de servicii publice se transmit prin intermediul serviciului guvernamental de livrare sau pot fi ridicate de către acesta la ghișeu.

Articolul 19. Prestarea serviciilor publice electronice

(1) Prestarea serviciilor publice electronice se efectuează prin intermediul portalului unic al serviciilor publice, instituit de Guvern.

(2) Regulamentul privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea portalului unic al serviciilor publice se aprobă de Guvern.

(3) Cerințele și modul de prestare a unui serviciu public electronic sunt stabilite în regulamentul privind organizarea și prestarea acestuia, elaborat în conformitate cu prezenta lege și cu respectarea actelor normative aplicabile.

(4) La implementarea sau dezvoltarea sistemelor informaționale destinate prestării unui serviciu public electronic, prestatorii de servicii publice vor reutiliza sistemele informaționale partajate, instituite de Guvern, și vor colabora între ei în scopul reutilizării altor soluții tehnice de care dispun. Cerințele și modul de reutilizare a sistemelor informaționale partajate și a altor soluții tehnice disponibile în sectorul public sunt stabilite de Guvern.

(5) La implementarea sau modernizarea unui serviciu public electronic, prestatorul de servicii publice asigură posibilitatea accesării prin intermediul dispozitivelor mobile, a serviciului public de către beneficiarii acestuia.

(6) La implementarea sau modernizarea unui serviciu public, pentru care este posibilă formalizarea și programarea completă a procesului de prestare a serviciului public, prestatorul de servicii publice asigură crearea unui serviciu public electronic complet automatizat ce permite autoservirea electronică a beneficiarilor de servicii publice.

(7) Serviciul public electronic parțial automatizat se creează de către prestatorul de servicii publice doar în cazul în care nu este posibilă realizarea într-un mod complet automatizat a activităților și controalelor, precum și în cazul în care pentru luarea deciziei referitoare la prestarea serviciului public respectiv este inevitabilă interacțiunea dintre reprezentanții prestatorului de servicii publice și beneficiarul de servicii publice.

(8) Entitatea desemnată de Guvern responsabilă de implementarea politicilor de e-Transformare a guvernării colaborează cu autoritățile administrației publice locale și asociațiile lor reprezentative în scopul implementării tehnologiei informației și comunicațiilor în cadrul administrației publice locale și facilitează dezvoltarea de către autoritățile administrației publice locale a ghișeelor unice electronice la prestarea serviciilor publice, încheind contracte de colaborare în acest sens.

(9) Schimbul de date între resursele informaționale ale prestatorilor de servicii publice în scopul prestării serviciilor publice electronice se realizează prin intermediul platformei de interoperabilitate, instituită de Guvern, în conformitate cu actele normative în domeniul schimbului de date și interoperabilității.

Articolul 20. Prestarea serviciilor publice la ghișeu

(1) Serviciul public este prestat la ghișeu de către prestatorul de servicii publice cu depunerea de către beneficiarul de servicii publice a cererii și a documentelor necesare pentru prestarea serviciului.

(2) Cerințele și modul de prestare a unui serviciu public la ghișeu sunt stabilite în regulamentul privind organizarea și prestarea acestuia, elaborat cu respectarea actelor normative în domeniul implementării ghișeului unic în desfășurarea activității de întreprinzător, în cazul prestării serviciului public aferent emiterii unui act permisiv.

(3) Depunerea cererii și obținerea rezultatului prestării serviciului public la ghișeu poate fi realizată de către beneficiarul de servicii publice, la alegere, în orice sediu al prestatorului de servicii publice sau prin intermediul mecanismului ghișeului unic instituțional, cu excepția cazurilor prevăzute expres de actele normative aplicabile.

(4) Notificările în privința evenimentelor produse în legătură cu prestarea serviciului public se expediază beneficiarului de servicii publice prin intermediul serviciului guvernamental de notificare electronică.

Articolul 21. Suspendarea prestării serviciilor publice

(1) Prestarea serviciilor publice poate fi suspendată în condițiile Legii nr.212/2004 privind regimul stării de urgență, de asediu și de război.

(2) Suspendarea prestării serviciilor publice se efectuează asigurându-se un impact minim asupra calității serviciilor publice prestate beneficiarilor de servicii publice. Prestatorii de servicii publice vor depune toată diligența necesară în vederea repunerii în funcțiune a activităților de prestare a serviciilor publice sau de prestare a acestora în condiții limitate în conformitate cu deciziile autorităților competente, care declară starea de urgență, de asediu sau de război.

(3) Temeiuri de suspendare de către prestatorul de servicii publice a prestării serviciului public se stabilesc expres și exhaustiv în regulamentul privind organizarea și prestarea serviciului public.

Articolul 22. Refuzul prestatorului de servicii publice de a presta un serviciu public

(1) Prestatorul de servicii publice refuză prestarea serviciului public din următoarele motive:

1) constatarea necorespunderii solicitantului statutului de beneficiar de servicii publice;

2) neprezentarea documentelor sau datelor necesare pentru prestarea serviciului public, stabilite în regulamentul privind organizarea și prestarea acestuia, sau necorespunderea documentelor sau datelor respective cerințelor stabilite de actele normative, în condițiile în care acestea nu sunt disponibile spre a fi consumate prin intermediul platformei de interoperabilitate instituite de Guvern;

3) aplicarea în privința beneficiarului de servicii publice a restricțiilor în prestarea serviciului public în condițiile actelor normative;

4) neachitarea tarifelor și, după caz, a taxei de stat pentru prestarea serviciului public contra plată.

5) din alte motive stabilite expres și exhaustiv în regulamentul privind organizarea și prestarea serviciului public.

(2) Refuzul de a presta un serviciu public, motivul și temeiul acestuia se consemnează în decizia prestatorului de servicii publice și în termen de 24 de ore după emitere se expediază beneficiarului de servicii publice, prin intermediul serviciului guvernamental de notificare electronică.

(3) După înlăturarea de către beneficiarul de servicii publice a neajunsurilor care au servit drept motiv pentru refuzul prestatorului de servicii publice de a presta un serviciu public, acesta poate să solicite repetat prestarea serviciului public respectiv, în modul stabilit în regulamentul privind organizarea și prestarea serviciului public.

(4) Refuzul de a presta serviciul public poate fi contestat în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr.116/2018.

Articolul 23. Prestarea serviciilor publice proactive

Prestarea serviciilor publice proactive se efectuează fără cererea beneficiarului de servicii publice, și după caz include:

- a) expedierea beneficiarului de servicii publice a notificărilor cu propunerea de a-i se presta un serviciu public proactiv;
- b) primirea de la beneficiarul de servicii publice proactive a acordului de a-i fi prestat un serviciu public proactiv, precum și a informațiilor necesare prestării serviciului respectiv;
- c) prestarea nemijlocit a serviciului public proactiv și obținerea rezultatului acestuia de către beneficiarii servicii publice proactive.

Articolul 24. Cerințe privind perceperea de la beneficiarul de servicii publice a plății pentru prestarea serviciilor publice

(1) Serviciile publice se prestează beneficiarilor de servicii publice gratuit sau contra plată în cazurile prevăzute la alineatele (3) și (4).

(2) Nu se permite stabilirea pentru beneficiarii de servicii publice a plății pentru serviciile publice, caracterul gratuit de prestare a cărora, este garantat de actele normative.

(3) Taxa de stat se încasează pentru prestarea serviciilor publice în cazurile, modul și cuantumul stabilite în Legea taxei de stat nr.1216/1992.

(4) În cazurile stabilite expres și exhaustiv de actele normative, serviciile publice se prestează beneficiarului de servicii publice contra plată, din contul mijloacelor financiare proprii ale acestuia.

(5) Tarifele percepute pentru prestarea serviciilor publice sunt stabilite distinct pentru același serviciu prestat electronic și la ghișeu și au ca scop doar acoperirea cheltuielilor efective ale prestatorului în procesul de prestare a serviciului public.

(6) În procesul de prestare a serviciilor publice nu pot fi percepute tarife pentru realizarea de către prestatorul de servicii publice a unor operațiuni administrative care trebuie realizate din oficiu sau în mod obligatoriu.

(7) La rectificarea erorilor evidente (greșeli de redactare, de calcul sau similare) dintr-un act administrativ individual emis beneficiarului de servicii publice în rezultatul prestării unui serviciu public, comise de către prestatorul de servicii publice și/sau personalul acestuia, plata de la beneficiarul de servicii publice nu se percepe.

(8) Nomenclatorul serviciilor publice contra plată prestate de către autoritățile/instituțiile publice bugetare și mărimea tarifelor la servicii se stabilesc de

către Guvern sau, după caz, de către autoritățile administrației publice locale, în funcție de bugetul de la care se finanțează autoritatea/instituția bugetară.

(9) Autoritățile administrației publice locale sunt responsabile, în condițiile legii, de respectarea standardelor de cost, aprobate prin hotărâri de Guvern, în prestarea serviciilor publice descentralizate transferate în competența lor.

(10) În cazul serviciilor publice contra plată aferente emiterii actelor permissive, costul serviciilor respective și a actelor emise este stabilit în anexele nr.1 și 2 din Legea nr.160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător.

(11) Încasarea plăților de către prestatorii de servicii publice pentru serviciile publice prestate contra plată se va realiza prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice, în modul stabilit de Guvern.

Capitolul V

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BENEFICIARILOR ȘI PRESTATORILOR SERVICIILOR PUBLICE

Articolul 25. Drepturile și obligațiile beneficiarilor de servicii publice

(1) Beneficiarul de servicii publice este în drept:

1) să primească pe portalul unic al serviciilor publice sau alte sisteme informaționale dedicate informații complete și exacte cu privire la serviciul public și prestatorul de servicii publice, modul de prestare a acestuia, precum și informații relevante referitoare la statutul examinării cererii sale de prestare a serviciului;

2) să apeleze serviciul guvernamental unic de suport clienți pentru a primi asistență în privința subiectelor ce țin de prestarea serviciului public, precum și prezenta recomandări de îmbunătățire a calității serviciului public prestat;

3) să solicite și beneficieze de serviciul public, în conformitate cu prezenta lege, regulamentul privind organizarea și prestarea serviciului public, în termenul stabilit, și să obțină rezultatul prestării acestuia, în formă electronică și/sau pe suport de hârtie, la alegerea sa;

4) să prezinte prestatorului de servicii publice opinia referitoare la modul de prestare a serviciului public din perspectiva beneficiarului de servicii publice, indicând nivelul de satisfacție sau insatisfacție față de prestarea serviciului public de care a beneficiat, care ar permite colectarea, sistematizarea și analiza informațiilor referitoare atât la calitatea, eficiența și caracterul adecvat al serviciului public, cât și despre problemele cu care se confruntă beneficiarii de servicii publice în procesul interacțiunii cu prestatorul de servicii publice;

5) să participe la consultarea publică a proiectului de regulament privind organizarea și prestarea serviciului public și să prezinte recomandări în privința acestuia în modul stabilit;

6) să conteste, în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr.116/2018, refuzul prestatorului de servicii publice de a presta serviciul public sau actul administrativ individual emis în rezultatul prestării serviciului public.

(2) Dreptul beneficiarului de servicii publice de a solicita și beneficia de rezultatul prestării unui serviciu public nu poate fi limitat decât în cazurile stabilite expres și exhaustiv de lege.

(3) Beneficiarul de servicii publice este obligat:

1) să furnizeze prestatorului de servicii publice setul complet de documente pentru prestarea serviciului public, stabilite în regulamentul privind organizarea și prestarea acestuia, asigurându-se că documentele respective și datele conținute în acestea sunt valabile și autentice;

2) în cazul serviciilor publice prestate contra plată, să achite tariful și taxa de stat stabilite.

Articolul 26. Drepturile și obligațiile prestatorilor de servicii publice

(1) Prestatorul de servicii publice este în drept:

1) în cazul în care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic, să solicite și să primească, în limitele competenței, de la alte autorități/instituții publice, emitente a documentelor pentru prestarea serviciilor publice, documente și/sau copii ale acestora prin utilizarea mecanismului ghișeului unic;

2) să consume, în mod automatizat, datele necesare pentru prestarea serviciilor publice, disponibile în resursele informaționale ale altor autorități/instituții publice prin intermediul platformei de interoperabilitate, instituită de Guvern;

3) să suspende prestarea serviciilor publice în cazurile stabilite expres de prezenta lege sau de regulamentul privind organizarea și prestarea serviciilor publice;

4) să refuze prestarea serviciilor publice în cazurile stabilite expres de prezenta lege, alte legi aplicabile sau de regulamentul privind organizarea și prestarea serviciilor publice.

(2) Prestatorul de servicii publice este obligat:

1) să presteze serviciile publice în conformitate cu prezenta lege, regulamentul privind organizarea și prestarea, alte acte normative aplicabile și regulamentul său de ordine interioară;

2) să ofere beneficiarului de servicii publice, prin intermediul portalului unic al serviciilor publice sau altor sisteme informaționale dedicate și la sediul prestatorului de servicii publice sau, după caz, la sediile centrelor multifuncționale sau centrelor unificate de prestat a serviciilor publice, informații complete și exacte cu privire la serviciul public, modul de prestare a acestuia, precum și informații relevante referitoare la statutul examinării cererii beneficiarului de servicii publice;

3) să ofere beneficiarului de servicii publice posibilitatea selectării metodei celei mai optime de prestare a acestora, reieșind din propriile necesități și posibilități;

4) să ofere beneficiarului de servicii publice posibilitatea solicitării și obținerii rezultatului prestării serviciilor publice în formă electronică, cu excepția cazurilor în care, prin lege, este stabilită obligativitatea prezenței fizice a acestuia la etapele respective de prestare a serviciului;

5) să presteze serviciile publice fără a solicita documente, în cazul în care datele conținute în acestea sunt disponibile în resurse informaționale proprii sau ale altor

autorități/instituții publice și pot fi consumate de către prestatorul serviciului public în mod automatizat, prin intermediul platformei de interoperabilitate, instituită de Guvern;

6) în cazul în care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic, să presteze serviciile publice fără a solicita documente, dacă copiile documentelor respective pot fi obținute de prestatorul de servicii publice de la autoritatea/instituția publică emitentă a acestor documente;

7) să garanteze condiții necesare pentru a asigura accesul neîngrădit al persoanelor cu dizabilități la serviciile publice prestate, în conformitate cu standardele și cerințele tehnice în vigoare;

8) să asigure buna funcționare a sistemelor informaționale deținute și destinate prestării serviciilor publice;

9) să prelucreze, în modul stabilit de actele normative aplicabile, informația, inclusiv cea cu acces limitat, în măsura strict necesară și proporțională pentru prestarea serviciilor publice;

10) să asigure perfecționarea competențelor profesionale ale angajaților în domeniul prestării serviciilor publice;

11) să examineze petițiile beneficiarilor de servicii publice în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr.116/2018;

12) să ia măsuri pentru restabilirea drepturilor și intereselor legale încălcate ale beneficiarilor de servicii publice;

13) să asigure buna funcționare a serviciului guvernamental unic de suport clienți pe segmentul său de responsabilitate (linia a doua de suport);

14) să colecteze datele statistice despre serviciile publice prestate pentru evaluarea nivelului de performanță a serviciilor publice și a satisfacției beneficiarilor de servicii publice în privința calității acestora;

15) să efectueze monitorizarea și evaluarea internă a calității serviciilor publice prestate;

16) să prezinte informații complete și exacte organului central de specialitate al administrației publice sau, după caz, autorității administrației publice locale corespunzătoare, necesare pentru monitorizarea și evaluarea calității prestării serviciilor publice din domeniile lor de competență;

17) să asigure modernizarea și să îmbunătățească continuu serviciile publice prestate;

18) să propună, în modul stabilit de prezenta lege, desființarea serviciilor publice care nu mai sunt necesare în virtutea existenței mecanismelor de schimb de date sau a altor factori;

19) să instituie și pună la dispoziția beneficiarului de servicii publice mecanisme efective pentru exprimarea opiniei referitoare la modul de prestare a serviciului public, care ar permite colectarea, sistematizarea și analiza informațiilor referitoare atât la calitatea, eficiența și caracterul adecvat al serviciului public, cât și despre problemele cu care se confruntă beneficiarii de servicii publice în procesul interacțiunii cu prestatorul de servicii publice;

20) să îndeplinească alte obligații în conformitate cu prezenta lege, regulamentele privind organizarea și prestarea serviciilor publice și alte acte normative care reglementează raporturile juridice ce apar în legătură cu prestarea serviciilor publice.

Capitolul VI

MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA CALITĂȚII PRESTĂRII SERVICIILOR PUBLICE

Articolul 27. Monitorizarea și evaluarea calității prestării serviciilor publice

(1) Monitorizarea calității prestării serviciilor publice constituie un proces de colectare continuă și sistematizare a informației, în baza unor indicatori specifici, prin care se analizează eficiența prestării serviciilor publice și impactul implementării politicii statului în domeniul prestării serviciilor publice asupra beneficiarilor de servicii publice, pentru atingerea obiectivelor acestora.

(2) Evaluarea calității prestării serviciilor publice constă în verificarea punerii în aplicare și respectării de către prestatorii de servicii publice a regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice și altor acte normative care reglementează relațiile ce apar în legătură cu prestarea serviciilor publice.

(3) Autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice aprobă cadrul metodologic pentru monitorizarea și evaluarea calității prestării serviciilor publice, precum și pentru dezvoltarea performanței instituționale a prestatorilor de servicii publice și a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice, oferind suport consultativ și informațional autorităților/instituțiilor competente în vederea aplicării acestuia.

Articolul 28. Principiile monitorizării și evaluării calității prestării serviciilor publice

Monitorizarea și evaluarea calității prestării serviciilor publice se bazează, pe lângă principiile prevăzute la alin. (1) din art. 4 din prezenta lege, și pe următoarele principii:

a) *obiectivitate* – prevede monitorizarea și evaluarea imparțială și fără prejudecăți sau influențe a calității serviciilor publice prestate;

b) *imparțialitate* – prevede monitorizarea și evaluarea fără subiectivism și indiferent de propriile convingeri sau interese a calității serviciilor publice prestate;

c) *complexitate* – implică necesitatea de a ține cont de un număr mare de factori diverși existenți, care afectează creșterea calității serviciilor publice și eficiența prestării lor sau a procesului în cauză;

d) *fiabilitatea* – presupune veridicitatea resurselor informaționale utilizate pentru prestarea serviciilor publice, păstrarea și utilizarea rațională a acestora;

e) *scalabilitatea* – prevede posibilitatea de extindere și dezvoltare a componentelor sistemelor informaționale utilizate pentru prestarea serviciilor publice;

f) *îmbinarea publicității și confidențialității* – prevede publicarea informației general accesibile privind modul de prestare a serviciilor publice și a altor informații

relevante pentru prestarea serviciilor publice, cu excepția informației recunoscute ca fiind confidențială sau protejată în conformitate cu actele normative privind protecția datelor cu caracter personal.

Articolul 29. Competența de monitorizare și evaluare a calității prestării serviciilor publice

(1) Cancelaria de Stat, ministerele și alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului au obligația de a monitoriza și evalua calitatea serviciilor publice prestate de către prestatorii de servicii publice din sfera lor de competență.

(2) Monitorizarea și evaluarea calității serviciilor publice prestate de către autoritățile executive ale administrației publice locale și exercitarea controlului asupra modului de prestare a acestora se efectuează în conformitate cu Legea nr.436/2006 privind administrația publică locală, cu aplicarea cadrului metodologic pentru monitorizarea și evaluarea calității prestării serviciilor publice și pentru dezvoltarea performanței instituționale a prestatorilor de servicii publice și a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice, aprobat de autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice.

(3) Autoritățile administrative centrale subordonate Guvernului și autoritățile publice centrale de reglementare, care prestează servicii publice, au obligația de a monitoriza și autoevalua calitatea serviciilor publice pentru prestarea cărora sunt responsabile. Cel puțin o dată pe an, vor elabora și publica pe portalul serviciilor publice și pe pagina oficială a autorității un Raport de monitorizare și evaluare a calității serviciilor de prestarea cărora sunt responsabile. Modalitatea de monitorizare și evaluare a calității serviciilor publice prestate va fi stabilit prin cadrul metodologic pentru monitorizarea și evaluarea calității prestării serviciilor publice și pentru dezvoltarea performanței instituționale a prestatorilor de servicii publice și a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice, aprobat de autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice.

(4) Cancelaria de Stat, ministerele și alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului organizează, cel puțin o dată pe an, dezbaterile publice a rapoartelor privind rezultatele monitorizării și evaluării calității serviciilor publice prestate de către prestatorii de servicii publice din sfera lor de competență, cu participarea prestatorilor de servicii publice și tuturor părților interesate. Recomandările parvenite în rezultatul dezbaterilor publice sunt utilizate la modernizarea serviciilor publice, ridicarea calității acestora și perfecționarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice și altor acte normative care reglementează relațiile ce apar în legătură cu prestarea serviciilor publice.

Articolul 30. Răspunderea pentru încălcarea actelor normative privind serviciile publice

Prestatorii de servicii publice, persoanele cu funcție de răspundere, funcționarii publici și angajații prestatorilor de servicii publice, precum și angajații centrelor unificate de prestare a serviciilor publice răspund, în condițiile legii, disciplinar, civil,

contravențional sau penal, după caz, pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a activității administrative legate de prestarea serviciilor publice, în conformitate cu prezenta lege și actele normative subsecvente acesteia, precum și pentru divulgarea, în procesul prestării serviciilor publice, a informațiilor oficiale cu accesibilitate limitată.

Capitolul VII

DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII

Articolul 31. Dispoziții finale

(1) Prezenta lege intră în vigoare la expirarea a 6 luni de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

(2) Guvernul:

1) în termen de 6 luni de la data publicării prezentei legi:

- a) va asigura adoptarea actelor normative necesare executării prezentei legi;
- b) va aduce actele sale normative în concordanță cu prezenta lege;
- c) va institui serviciul guvernamental unic de suport clienți;
- d) va institui Registrul de stat al serviciilor publice.

2) în termen de 24 luni de la data publicării prezentei legi:

a) va asigura elaborarea și prezentarea Parlamentului sau, după caz, adoptarea modificărilor la acte normative pentru transferul funcțiilor de prestare a serviciilor publice de la aparatele centrale ale ministerelor la structurile organizaționale din sfera de competență a acestora;

b) va asigura revizuirea listei serviciilor publice prestate de prestatorii de servicii publice din sfera sa de competență, în scopul aducerii în concordanță cu prezenta lege;

c) va asigura aprobarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice pentru care este responsabil.

(3) Prestatorii de servicii publice, în termen de 6 luni de la data publicării prezentei legi, vor integra sistemele informaționale de stat destinate prestării serviciilor publice cu sistemele informaționale partajate.

PREȘEDINTELE PARLAMENTULUI

Igor GROSU