



## **Comisia economie, buget și finanțe**

### **RAPORT asupra proiectului de lege cu privire la serviciile publice (nr.304 din 26.10.2021) Lectura II**

Comisia economie, buget și finanțe a examinat proiectul de lege cu privire la serviciile publice, înaintat cu titlul de inițiativă legislativă de Guvernul Republicii Moldova, și comunică următoarele:

Proiectul de lege supus adoptării a fost examinat și aprobat în lectura întâi în ședința Parlamentului din 3 decembrie curent. Este de menționat că pentru lectura a doua la proiect au fost înaintate mai multe amendamente și propuneri din partea societății civile.

Comisia a examinat amendamentele, propunerile și obiecțiile expuse avizul Direcției generale juridice a Secretariatului Parlamentului, care sunt reflectate în tabela de sinteză și în proiectul de lege redactat, părți componente a prezentului raport.

Urmare a examinării proiectului de lege, Comisia economie, buget și finanțe, cu vot majoritar, propune plenului Parlamentului adoptarea acestuia în lectura a doua.

**Dumitru ALAIBA**  
**Președinte al Comisiei**

## **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 normativ pentru prestarea serviciilor publice, asigurând accesibilitatea, calitatea serviciilor și eficiența prestării acestora, cu realizarea unui echilibru între satisfacerea intereselor beneficiarilor de servicii publice și a interesului public.

(2) Prezenta lege statuează principiile de bază privind prestarea serviciilor publice, stabilește competențele și responsabilitățile în domeniul serviciilor publice, cerințele pentru prestarea serviciilor publice, modalitățile și formele de prestare a acestora, drepturile și obligațiile beneficiarilor și prestatorilor de servicii publice, reglementează aspectele ce țin de monitorizarea prestării și evaluarea calității serviciilor publice, precum și cele ce țin de răspunderea pentru încălcarea legislației în domeniul serviciilor publice.

##### **Articolul 2. Noțiuni principale**

În sensul prezentei legi, următoarele noțiuni semnifică:

*servicii publice* – activități administrative necomerciale cu caracter individual, realizate în regim de putere publică de prestatorul de servicii publice, cu sau fără solicitarea beneficiarilor de servicii, și care vizează realizarea drepturilor, libertăților, obligațiilor și intereselor legitime ale acestora, asigurându-le, după caz, beneficiile materiale sau nemateriale corespunzătoare;

*servicii publice electronice* – servicii publice prestate în formă electronică, în mod complet sau parțial automatizat, cu utilizarea comunicațiilor electronice și a tehnologiei informației și disponibile pentru a fi accesate prin intermediul unor aplicații web, al unor aplicații mobile sau al unor dispozitive speciale de prestare a serviciilor publice;

*autoservire electronică* – obținere autonomă a unor servicii publice electronice, prestate în mod complet automatizat, prin intermediul unei aplicații web, al unei aplicații mobile sau al unui dispozitiv special de prestare a serviciilor publice;

*servicii publice proactive* – servicii publice prestate în urma producerii unor evenimente și a întrunirii unor circumstanțe care îi abilitază pe beneficiarii de servicii publice cu dreptul de a beneficia de serviciile publice respective fără a depune cereri în acest sens și fără a efectua anumite acțiuni în raport cu prestatorii de servicii publice;

*eveniment de viață* – denumire generică a unui grup de servicii publice asociate unui fapt de importanță deosebită pentru o persoană fizică sau juridică;

*beneficiar de servicii publice* – persoană fizică sau juridică identificată, la solicitarea și/sau în interesul căreia sunt prestate serviciile publice, inclusiv prin reprezentare sau cu asistența prestatorului;

*prestator de servicii publice* – oricare dintre următoarele entități:

a) autoritate administrativă centrală subordonată Guvernului; structură organizațională din sfera de competență a acesteia (autoritate administrativă din subordine, serviciu public desconcentrat sau aflat în subordine, instituție publică în care altă autoritate administrativă centrală deține calitatea de fondator);

b) autoritate administrativă autonomă față de Guvern care prestează servicii publice conform competenței și în condițiile cadrului normativ special care reglementează domeniile de activitate ale acesteia;

c) structură organizațională din sfera de competență a unui minister sau a Cancelariei de Stat (autoritate administrativă din subordine, serviciu public desconcentrat sau aflat în subordine, instituție publică în care ministerul sau Cancelaria de Stat deține calitatea de fondator);

d) autoritate a administrației publice locale care prestează servicii publice în domeniile proprii de activitate, servicii publice care au fost transferate în competența acesteia; instituție publică de interes local sau întreprindere municipală în care autoritatea administrației publice locale deține calitatea de fondator;

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

*ghișeu unic* – mecanism care permite prestarea serviciilor publice, inclusiv a celor electronice, de către prestatorul de servicii publice într-un singur loc, inclusiv din 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 asigurând reducerea numărului vizitelor la prestatorii de servicii publice;

*centru multifuncțional de prestare a serviciilor publice (centru multifuncțional)* – modalitate de prestare a serviciilor publice prin intermediul ghișeului unic, prin care segmentul de prima linie (front-office) de prestare a serviciilor publice este preluat de către subdiviziunea teritorială a unei autorități/instituții publice împuternicite de Guvern să implementeze ghișeul unic, care asigură preluarea cererilor de prestare a serviciilor publice și eliberarea rezultatelor prestării serviciilor publice;

*centru unificat de prestare a serviciilor publice (centru unificat)* – modalitate de prestare a serviciilor publice prin intermediul ghișeului unic, prin care segmentul de prima linie (front-office) de prestare a serviciilor publice este preluat de către o entitate terță (autoritate a administrației publice locale 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);

*portalul guvernamental al serviciilor publice* – platformă unică, instituită de către Guvern, de acces la serviciile publice și la informațiile autentice despre acestea;

*serviciul guvernamental de suport clienți* – platformă unică, instituită de către Guvern, 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 pot prezenta recomandări privind îmbunătățirea calității serviciilor publice;

*sistem informațional partajat* – sistem informațional instituit de Guvern care dispune de funcții reutilizabile și care asigură funcții generice pentru alte sisteme informaționale, inclusiv pentru cele destinate prestării serviciilor publice.

### **Articolul 3. Domeniul de aplicare a legii**

(1) Sub incidența prezentei legi cad serviciile publice prestate de prestatorii de servicii publice în modalitățile și formele prevăzute de prezenta lege.

(2) Prevederile prezentei legi se aplică în privința instituirii, desființării și prestării serviciilor publice:

a) aferente emiterii actelor permissive, în măsura în care acestea nu contravin prevederilor Legii nr. 160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător;

b) de către autoritățile administrative autonome față de Guvern, în măsura în care acestea nu contravin cadrului normativ special care reglementează competențele și domeniile de activitate a autorităților respective.

(3) Prevederile prezentei legi nu se aplică:

a) serviciilor publice prestate de autoritățile publice centrale de supraveghere în domeniul financiar (bancar și nebancar) și în domeniul serviciilor media audiovizuale;

b) serviciilor cu caracter comercial, care reprezintă activități de comerț, aferente participării la circuitul comercial, realizate pe piețele deschise concurenței și desfășurate în mod concurențial;

c) serviciilor conexe prestate beneficiarilor de servicii publice (fotocopiere simplă, scanare documente, consultare, remitere statistici, livrare documente etc.);

d) funcțiilor de bază și atribuțiilor principale ale prestatorilor de servicii publice, care nu sunt realizate în interesul direct (material sau nematerial) al beneficiarilor de servicii publice ori în scopul îndeplinirii de către aceștia a obligațiilor prevăzute de actele normative;

e) serviciilor care cad sub incidența Legii serviciilor publice de gospodărie comunală nr. 1402/2002;

f) serviciilor prestate de persoanele care desfășoară activitate profesională în sectorul justiției (notari, avocați, executori judecătorești, mediatori, administratori autorizați etc.);

g) altor activități și servicii publice care nu se realizează în regim de putere publică.

#### **Articolul 4. Principiile de bază privind prestarea serviciilor publice**

Serviciile publice se prestează cu respectarea următoarelor principii de bază:

a) *legalitate* – la prestarea serviciilor publice, prestatorii de servicii publice, angajații acestora și angajații centrelor unificate acționează în conformitate cu legea și alte acte normative, iar exercitarea atribuțiilor nu poate fi contrară scopului pentru care acestea au fost reglementate;

b) *transparență, obiectivitate și imparțialitate* – presupune 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, precum și cu privire

la măsurile de protecție a drepturilor și intereselor acestora și la mecanismele de soluționare a petițiilor;

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

d) *calitate* – presupune asigurarea prestării serviciilor publice fără întreruperi, deservirea eficientă, inadmisibilitatea barierelor procedurale abuzive care împiedică prestarea serviciilor publice, eficiența economică a prestării serviciilor publice, punându-se accent pe experiența beneficiarilor de servicii publice în obținerea serviciilor publice și pe adaptarea acestora la necesitățile beneficiarilor de servicii publice, prin inovare și contribuția beneficiarilor la proiectarea serviciilor publice, optimizarea duratei și procedurilor operaționale, cu stabilirea și monitorizarea indicatorilor de calitate pentru fiecare dintre serviciile publice în parte pe întreaga durată de prestare a acestora;

e) *delimitarea competențelor* – presupune delimitarea competențelor funcționale și operaționale între prestatorii de servicii publice, precum și delimitarea funcțiilor de monitorizare a prestării și evaluare a calității serviciilor publice de atribuțiile ce țin nemijlocit de prestarea serviciilor publice;

f) *concentrarea pe beneficiarul de servicii publice (user-centricity)* – necesitățile și cerințele beneficiarului de servicii publice trebuie să ghideze procesul de proiectare, organizare și dezvoltare a serviciilor publice și cel de prestare a acestora, ținându-se cont de următoarele așteptări de bază: abordarea prin toate căile posibile; un singur punct de contact pentru beneficiar; colectarea, evaluarea și utilizarea opiniilor beneficiarilor de servicii publice pentru sporirea calității serviciilor publice;

g) *prestarea serviciilor publice în formă electronică în mod implicit (digital-by-default)* – se asigură existența cel puțin a unei modalități disponibile pentru solicitarea și prestarea serviciilor publice în formă electronică, inclusiv obținerea rezultatului prestării serviciilor publice în formă electronică;

h) *prestarea serviciilor publice în formă electronică în mod prioritar (digital-first)* – se asigură prestarea serviciilor publice în mod prioritar în formă electronică, concomitent cu aplicarea principiului de prestare a serviciilor publice prin căi multiple, respectiv în condițiile existenței atât a modalităților fizice, cât și a celor electronice;

i) *caracterul omnicanal al prestării serviciilor publice* – presupune prestarea serviciilor publice de către prestatorii de servicii publice prin toate căile posibile și rezonabile pentru a îmbunătăți experiența beneficiarilor de servicii publice;

j) *furnizarea datelor doar o singură dată (once only)* – beneficiarii de servicii publice furnizează datele solicitate autorităților/instituțiilor publice o singură dată, iar acestea sunt obligate să se asigure că datele sunt reutilizabile și că pot fi accesate

de toți prestatorii de servicii publice, în limita competențelor și în scopul prestării serviciilor;

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

l) *securitate și confidențialitate* – prestatorii de servicii publice garantează caracterul privat, confidențialitatea, autenticitatea, integritatea și nonrepudierea informațiilor furnizate de beneficiarii de servicii publice sau obținute din alte surse;

m) *simplificarea administrativă* – prestatorii de servicii publice asigură eficientizarea și simplificarea operațiunilor administrative prin sporirea calității acestora sau eliminarea celor care nu oferă valoare publică;

n) *reutilizabilitate* – presupune integrarea sistemelor informaționale destinate prestării serviciilor publice cu sistemele informaționale partajate, precum și obligația prestatorilor de servicii publice de a utiliza și partaja soluțiile tehnice disponibile;

o) *incluziune și accesibilitate* – toate persoanele 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, economice și excluziunea. Prestatorii de servicii asigură condițiile necesare ca persoanele cu necesități speciale, persoanele în vârstă și persoanele din alte grupuri defavorizate să poată utiliza serviciile publice la un nivel comparabil cu cel asigurat celorlalți beneficiari.

#### **Articolul 5. Subiecții raporturilor juridice în domeniul prestării serviciilor publice**

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

### **Capitolul II COMPETENȚE ȘI RESPONSABILITĂȚI ÎN DOMENIUL SERVICIILOR PUBLICE**

#### **Articolul 6. Competența Guvernului**

În realizarea funcției de reglementare și monitorizare a serviciilor publice pentru care este responsabil, Guvernul:

a) aprobă politici publice și acte normative în domeniul prestării și modernizării serviciilor publice;

b) instituie, modifică și desființează servicii publice;

c) aprobă modelul-tip al regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice;

d) aprobă regulamente privind organizarea și prestarea serviciilor publice din domeniile de competență ale Guvernului;

e) instituie Registrul de stat al serviciilor publice și aprobă regulamentul de ținere al acestuia;

f) instituie serviciul guvernamental de suport clienți și aprobă regulamentul de funcționare al acestuia;

g) aprobă metodologia de cost și de calitate pentru prestarea serviciilor publice transferate în competența 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;

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

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

#### **Articolul 7. Competența autorității responsabile de promovarea și monitorizarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice**

În realizarea funcției de promovare și monitorizare a implementării politicii de stat în domeniul modernizării serviciilor publice, autoritatea împuternicită de Guvern în acest sens:

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

b) aprobă cadrul metodologic pentru monitorizarea prestării și evaluarea calității 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 cooperării și interacțiunii eficiente în domeniul modernizării serviciilor publice, desemnează membrii și aprobă regulamentele de activitate ale grupurilor respective;

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

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

În realizarea misiunii de elaborare și realizare a politicii de stat în domeniile de activitate de care sunt responsabile și care presupun prestarea serviciilor publice, ministerele și alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului:



a) elaborează și prezintă Guvernului proiecte de acte normative care prevăd instituirea serviciilor publice noi și/sau aprobarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice respective;

b) asigură prestarea serviciilor publice, în conformitate cu prezenta lege și alte acte normative aplicabile;

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

d) prezintă, 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) în comun cu autoritățile administrației publice locale, inițiază elaborarea standardelor de cost și de calitate, în domeniile de activitate de care sunt responsabile, pentru prestarea serviciilor publice transferate în competența autorităților administrației publice locale;

f) evaluează periodic serviciile publice din sfera de competență și prezintă spre aprobare Guvernului proiecte de acte normative care prevăd desființarea serviciilor publice depășite;

g) monitorizează prestarea și evaluează calitatea serviciilor publice din sfera de competență;

h) exercită și alte atribuții aferente elaborării și realizării politicii de stat în domeniile de activitate de care sunt responsabile și care presupun prestarea serviciilor publice, în conformitate cu prezenta lege sau alte acte normative aplicabile.

## **Articolul 9. Competența autorităților administrației publice locale**

(1) În exercitarea competențelor în domeniul serviciilor publice prestate în teritoriul administrat, autoritatea deliberativă a administrației publice locale:

a) aprobă politicile publice locale în domeniul prestării și modernizării serviciilor publice, inclusiv pentru digitalizarea acestora;

b) aprobă nomenclatorul serviciilor publice prestate la nivel local;

c) instituie, modifică și desființează servicii publice;

d) aprobă regulamente privind organizarea și prestarea serviciilor publice din domeniile de activitate ale autorităților/instituțiilor din unitatea administrativ-teritorială respectivă;

e) aprobă decizii cu privire la acordul privind instituirea în teritoriul administrat a centrelor unificate;

f) aprobă decizii cu privire la serviciile publice din domeniile proprii de activitate care pot fi prestate în cadrul centrelor unificate;

g) aprobă actele normative ale administrației publice locale pentru facilitarea accesului și sporirii calității serviciilor publice, inclusiv pentru modernizarea acestora;

h) aprobă tarifele la serviciile publice cu plată;

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

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

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

a) asigură elaborarea, coordonarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea politicilor publice locale în domeniul prestării și modernizării serviciilor publice, inclusiv pentru digitalizarea acestora;

b) inițiază elaborarea și prezintă autorității deliberative a administrației publice locale proiecte de acte normative care prevăd instituirea serviciilor publice noi și/sau aprobarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice respective pe teritoriul administrat;

c) evaluează și prezintă spre aprobare autorității deliberative respective tarifele la serviciile publice cu plată prestate pe teritoriul administrat;

d) inițiază elaborarea proiectelor de acte normative ale administrației publice locale pentru facilitarea accesului și sporirii calității serviciilor publice, inclusiv pentru modernizarea acestora;

e) prezintă spre aprobare autorității deliberative respective inițiative de creare și dezvoltare a sistemelor informaționale destinate prestării serviciilor publice pe teritoriul administrat, inclusiv pentru digitalizarea serviciilor publice respective;

f) evaluează periodic serviciile publice din sfera de competență și prezintă spre aprobare autorității deliberative respective proiecte de acte normative care prevăd desființarea serviciilor publice depășite;

g) creează grupuri de lucru cu atribuții în domeniul digitalizării serviciilor publice prestate pe teritoriul administrat și aprobă regulamentele de activitate ale grupurilor respective;

h) monitorizează calitatea serviciilor publice și exercită controlul asupra prestării acestora, în domeniile de competență;

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

### **Capitolul III** **CERINȚE PENTRU PRESTAREA** **SERVICIILOR PUBLICE**

#### **Articolul 10. Instituirea și desființarea serviciilor publice**

(1) Instituirea și desființarea serviciilor publice în domeniile de activitate ale Guvernului țin de competența Guvernului și se efectuează la propunerea ministerelor

și altor autorități administrative centrale, pornind de la domeniile de activitate de care sunt responsabile.

(2) Instituirea serviciilor publice în domeniile proprii de activitate ale autorităților/instituțiilor din cadrul unităților administrativ-teritoriale ține de competența autorităților deliberative ale administrației publice locale și se efectuează la propunerea autorităților executive respective.

(3) La fundamentarea propunerilor de instituire a serviciilor publice, autoritățile competente iau în considerare aspectele referitoare la tarif, în cazul în care se prevede ca acestea să fie prestate cu plată, disponibilitate, adaptare și proximitate, 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 propunerea ministerului, a altei autorități administrative centrale, sau, după caz, autoritatea deliberativă a administrației publice locale, la propunerea autorității executive a administrației publice locale, în urma consultărilor publice, poate decide desființarea serviciilor publice respective.

(5) Prin derogare de la prevederile alin. (1)–(3) din prezentul articol, instituirea și desființarea serviciilor publice aferente emiterii actelor permissive au loc prin includerea serviciilor publice în actele normative care guvernează procedura de eliberare a actului permisiv prevăzut în anexa nr. 1 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) Instituirea și desființarea serviciilor publice se înregistrează în Registrul de stat al serviciilor publice.

(2) Înregistrările în Registrul de stat al serviciilor publice se efectuează de prestatorul de servicii publice, în modul stabilit de Guvern.

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

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

(1) Prestarea serviciilor publice se realizează în conformitate cu regulamentele privind organizarea și prestarea serviciilor publice respective.

(2) Inițiativa elaborării regulamentului privind organizarea și prestarea serviciilor publice ține de competența prestatorului de servicii publice, care se prezintă, după caz, ministerului, altei autorități administrative centrale sau autorității administrației publice locale, pornind de la domeniile de activitate de care sunt responsabile.

(3) Proiectul actului normativ pentru aprobarea regulamentului privind organizarea și prestarea serviciilor publice prevede și instituirea acestora.

(4) Ministerele și alte autorități administrative centrale pot iniția modificarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice din domeniile de competență, în scopul executării prevederilor actelor Parlamentului sau ale Guvernului, al 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 sporirea calității serviciilor publice prestate.

(5) În scopul promovării politicii de stat în domeniul modernizării serviciilor publice și e-Transformării guvernării, propunerile de modificare a regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice din domeniile de activitate ale Guvernului pot fi prezentate și de autoritatea responsabilă 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 de competență în scopul modernizării serviciilor respective, ținându-se cont inclusiv de recomandările beneficiarilor de servicii publice privind sporirea calității serviciilor publice prestate.

### **Articolul 13. Cerințe minime față de conținutul regulamentului privind organizarea și prestarea serviciilor publice**

(1) Regulamentul privind organizarea și prestarea serviciilor publice trebuie să cuprindă cel puțin următoarele compartimente:

a) dispozițiile generale (obiectul de reglementare, competența materială și competența teritorială privind prestarea serviciilor publice respective, grupul de beneficiari ai serviciilor publice, cerințe referitoare la modul de informare privind prestarea serviciilor publice);

b) operațiunile administrative realizate în cadrul procedurii administrative de prestare a serviciilor publice și, după caz, termenele de realizare a acestora, inclusiv particularitățile de realizare a procedurii administrative în formă electronică;

c) durata înregistrării cererii de prestare a serviciilor publice și termenul maxim de la depunerea cererilor de prestare a serviciilor publice și până la obținerea rezultatului prestării serviciilor publice;

d) cerințe privind spațiile în care sunt prestate serviciile publice, sala de așteptare, locurile destinate completării cererilor de prestare a serviciilor publice, panourile informative cu mostre ale cererilor completate și lista documentelor și a datelor administrative necesare pentru prestarea serviciilor publice, inclusiv cerințe pentru a facilita accesul persoanelor cu necesități speciale la obiectele respective în conformitate cu legislația privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități;

e) competența de monitorizare a prestării și de evaluare a calității serviciilor publice;

f) modul în care pot fi contestate: actele administrative individuale emise în rezultatul prestării serviciilor publice; procedura administrativă realizată; acțiunile/inacțiunile prestatorului de servicii publice, ale angajaților acestuia și/sau ale angajaților centrului multifuncțional și centrului unificat, după caz;

g) tariful/taxa de stat pentru serviciile publice prestate cu plată;

h) anexa, în forma fișei serviciilor publice, al cărei conținut este stabilit de Guvern.

(2) Regulamentul privind organizarea și prestarea serviciilor publice poate conține și alte compartimente, ținându-se cont de natura și domeniul în care sunt prestate serviciile publice.

#### **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, prin reprezentant legal ori prin reprezentant desemnat fie prin procură, fie prin împuternicire de reprezentare ce se conține în Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice.

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

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

a) prezentarea documentelor și a datelor care nu sunt prevăzute în regulamentul privind organizarea și prestarea serviciilor publice respective;

b) depunerea documentelor, dacă datele conținute în documentele respective sunt disponibile în resursele informaționale 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 instituite de către Guvern;

c) prezentarea copiilor de pe documente, inclusiv a copiilor legalizate, dacă originalele documentelor respective sunt prezentate pentru verificare de către beneficiarul de servicii publice, cu excepțiile stabilite de lege;

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

e) realizarea unor acțiuni necesare pentru prestarea serviciilor publice ce impun adresarea beneficiarului de servicii publice către alte autorități/instituții publice, dacă acțiunile respective pot fi realizate de prestatorul de servicii publice care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic.

(4) În cazurile în care pentru prestarea serviciilor publice este necesară prelucrarea datelor cu caracter personal ale unei persoane 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 serviciilor publice respective, prelucrarea acestor date poate fi efectuată doar cu consimțământul persoanei în cauză, la depunerea cererii de prestare a serviciilor publice, beneficiarul de servicii publice depune suplimentar și consimțământul persoanei respective privind prelucrarea datelor acesteia cu caracter personal. Prevederile prezentului alineat nu se aplică în privința persoanelor declarate dispărute fără veste și persoanelor aflate în căutare, în condițiile legii.

(5) În cazul prelucrării datelor cu caracter personal de prestatorii de servicii publice, dacă prelucrarea este necesară pentru prestarea serviciilor publice, nu este nevoie de consimțământul beneficiarului serviciilor respective ca subiect al datelor cu caracter personal.

(6) În situația în care pentru prestarea serviciilor publice este necesară obținerea datelor cu caracter personal referitoare la beneficiarul de servicii publice de la alte state, pentru transmiterea transfrontalieră a datelor respective consimțământul în formă scrisă a subiectului datelor cu caracter personal este obligatoriu.

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

(8) În situația în care prestatorul de servicii publice dispune de subdiviziuni teritoriale, depunerea cererilor, a documentelor sau a datelor pentru prestarea serviciilor publice și obținerea rezultatelor prestării acestora se realizează în oricare

dintre subdiviziunile respective, la alegerea beneficiarului de servicii publice, indiferent de domiciliul ori reședința sau, după caz, sediul acestuia, cu excepția cazurilor prevăzute de actele normative.

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

(1) În cazul prestării serviciilor publice asociate evenimentelor de viață, prestatorii serviciilor publice respective cooperează și își coordonează activitățile 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 situația în care, pentru facilitarea prestării unor servicii publice, prestatorul de servicii publice, prin cooperare cu alte autorități/instituții publice, a instituit ghișee unice conform art. 16 alin. (3), autoritățile/instituțiile publice respective, la solicitarea prestatorului de servicii publice care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic, prezintă acestuia gratuit documentele și/sau copiile de pe acestea prin intermediul ghișeului unic.

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

(4) Neprezentarea ori prezentarea cu întârziere a documentelor sau datelor de către autoritatea/instituția publică care le deține, necesare pentru prestarea serviciilor publice, nu poate servi drept temei pentru refuzul de a presta serviciile publice respective, cu excepția cazurilor prevăzute de actele normative aplicabile.

**Capitolul IV**  
**PRESTAREA SERVICIILOR PUBLICE**

**Articolul 16.** Modalitățile de prestare a serviciilor publice

(1) Serviciile publice sunt prestate de către prestatorul de servicii publice la ghișeul acestuia și/sau prin intermediul ghișeului unic.

(2) Prestarea serviciilor publice din sfera de competență a Guvernului la ghișeul prestatorului fără utilizarea ghișeului unic se admite doar în cazurile justificate de aspecte tehnice sau operaționale și dacă este prevăzută de regulamentele privind organizarea și prestarea serviciilor publice respective.

(3) Implementarea ghișeului unic la prestarea serviciilor publice din sfera de competență a Guvernului se efectuează prin intermediul centrelor multifuncționale și al centrelor unificate.

(4) Implementarea ghișeului unic la prestarea serviciilor publice electronice se efectuează prin intermediul portalului guvernamental al serviciilor publice.

(5) Prestarea serviciilor publice prin intermediul 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.

(6) În vederea facilitării accesului la serviciile publice, autoritățile administrației publice locale și prestatorii de servicii publice din sfera de competență a Guvernului se pot asocia, în modul stabilit de Guvern, pentru crearea la nivel local a centrelor unificate.

(7) În cadrul centrelor unificate, prin decizia autorității deliberative a administrației publice locale, pot fi prestate și servicii publice din domeniile proprii de activitate ale autorităților/instituțiilor din unitățile administrativ-teritoriale respective.

(8) Implementarea ghișeului unic la prestarea serviciilor publice de care este responsabilă în teritoriul administrat se efectuează prin decizia autorității deliberative a administrației publice locale respective.

(9) În scopul facilitării accesului, sporirii calității și eficienței prestării serviciilor publice, Guvernul și autoritățile administrației publice locale cooperează și dezvoltă modalități noi de prestare a serviciilor publice, ținând cont de principiile de bază privind prestarea serviciilor publice și încheind contracte de cooperare în acest sens.

(10) Guvernul și autoritățile administrației publice locale, pentru serviciile publice de care sunt responsabili, sunt în drept să stabilească cerințe cu privire la formatul și conținutul cererilor și ale documentelor pentru prestarea serviciilor publice, precum și să implementeze soluții tehnice reutilizabile privind solicitarea prestării serviciilor publice.

## **Articolul 17. Formele de prestare a serviciilor publice**

(1) Serviciile publice sunt prestate în formă electronică și/sau la ghișeu.



(2) Formele prestării serviciilor publice se stabilesc în regulamentele privind organizarea și prestarea serviciilor publice, aprobate în conformitate cu prezenta lege.

#### **Articolul 18. Rezultatele prestării serviciilor publice**

(1) Rezultatele prestării serviciilor publice constau fie în emiterea de către prestatorii de servicii publice a documentelor, a unor produse sau introducerea informațiilor în sistemul informațional instituit pentru prestarea serviciilor publice respective, fie în oferirea unor beneficii materiale sau nemateriale beneficiarului de servicii publice.

(2) Documentele rezultate din prestarea serviciilor publice sunt emise în formă electronică. Cu titlu de excepție, la solicitarea beneficiarului de servicii publice sau dacă actele normative aplicabile prevăd, documentele rezultate din prestarea serviciilor publice pot fi emise pe suport de hârtie.

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

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

(5) Documentele rezultate din prestarea serviciilor publice și emise pe suport de hârtie 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 realizează prin implementarea ghișeului unic, utilizându-se în acest sens portalul guvernamental al serviciilor publice.

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

(3) Cerințele și modul de prestare a serviciilor publice electronice sunt stabilite în regulamentul privind organizarea și prestarea acestora, elaborat în conformitate cu prezenta lege și alte acte normative aplicabile.

(4) La implementarea sau dezvoltarea sistemelor informaționale destinate prestării serviciilor publice electronice, prestatorii de servicii publice reutilizează sistemele informaționale partajate și cooperează în scopul reutilizării soluțiilor tehnice de care dispun. Cerințele și modul de reutilizare a sistemelor informaționale partajate și a soluțiilor tehnice disponibile în sectorul public sunt stabilite de către Guvern.

(5) Prestatorul de servicii publice asigură posibilitatea accesării serviciilor publice electronice de către beneficiarii acestora prin intermediul aplicațiilor mobile.

(6) În cazul serviciilor publice pentru care este posibilă formalizarea și programarea completă a procesului de prestare a serviciilor respective, prestatorul de servicii publice asigură crearea serviciilor publice electronice complet automatizate care să permită autoservirea electronică.

(7) Serviciile publice electronice parțial automatizate se creează de către prestatorul de servicii publice 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 serviciilor publice respective este inevitabilă interacțiunea dintre reprezentanții prestatorului de servicii publice și beneficiarii de servicii publice.

(8) Autoritatea împuternicită de Guvern să implementeze politicile de e-Transformare a guvernării cooperează cu autoritățile administrației publice locale și asociațiile lor reprezentative în scopul implementării comunicațiilor electronice și tehnologiei informației 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 cooperare 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 instituite de către Guvern, în conformitate cu actele normative în domeniul schimbului de date și interoperabilității.

## **Articolul 20. Prestarea serviciilor publice la ghișeu**

(1) Serviciile publice sunt prestate la ghișeu de către prestatorii de servicii publice cu depunerea de către beneficiarul de servicii publice a cererii și a documentelor necesare pentru prestarea acestora.

(2) Cerințele și modul de prestare a serviciilor publice la ghișeu sunt stabilite în regulamentul privind organizarea și prestarea acestora, elaborat cu respectarea actelor normative în domeniul implementării ghișeului unic în desfășurarea activității de întreprinzător, în cazul prestării serviciilor publice aferente emiterii actelor permissive.

(3) Depunerea cererii și obținerea rezultatului prestării serviciilor publice la ghișeu pot fi realizate de către beneficiarul de servicii publice, la alegere, în orice sediu al prestatorului de servicii publice sau prin intermediul ghișeului unic, cu excepția cazurilor prevăzute de actele normative aplicabile.

(4) Notificările în privința evenimentelor produse în legătură cu prestarea serviciilor publice 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. Prestatorii de servicii publice vor depune toată diligența necesară în vederea asigurării prestării normale a serviciilor publice sau, după caz, prestării acestora în condiții limitate, în conformitate cu deciziile autorităților competente.

(3) Temeiurile privind suspendarea de către prestatorul de servicii publice a prestării serviciilor publice se stabilesc expres și exhaustiv în regulamentul privind organizarea și prestarea acestora.

### **Articolul 22. Refuzul prestatorului de servicii publice de a presta unele servicii publice**

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

a) constatarea necorespunderii solicitantului cu statutul de beneficiar de servicii publice;

b) neprezentarea de către beneficiarul de servicii publice a documentelor sau datelor necesare pentru prestarea serviciilor publice respective, stabilite în regulamentul privind organizarea și prestarea acestora, sau necorespunderea documentelor ori datelor respective cu cerințele stabilite de actele normative, în condițiile în care acestea nu sunt disponibile prin intermediul platformei de interoperabilitate instituite de către Guvern;

c) aplicarea în privința beneficiarului de servicii publice a restricțiilor privind prestarea unor servicii publice în condițiile actelor normative aplicabile;

d) neachitarea tarifelor și, după caz, a taxei de stat pentru prestarea serviciilor publice cu plată;

e) alte motive stabilite expres și exhaustiv în regulamentul privind organizarea și prestarea serviciilor publice respective.

(2) Refuzul de a presta unele servicii publice, motivul și temeiul acestuia se consemnează în decizia prestatorului de servicii publice în termen de 24 de ore după emitere, precum și se expediază beneficiarului de servicii publice prin intermediul serviciului guvernamental de notificare electronică sau, la solicitarea beneficiarului de servicii publice, prin intermediul notificărilor pe suport de hârtie.

(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 unele servicii publice, acesta poate să solicite repetat prestarea serviciilor publice respective, în modul stabilit de regulamentul privind organizarea și prestarea acestora.

(4) Refuzul prestării unor servicii publice poate fi contestat în conformitate cu prevederile Codului administrativ.

### **Articolul 23. Prestarea serviciilor publice proactive**

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

a) notificarea beneficiarului de servicii publice cu privire la dreptul de a beneficia de servicii publice proactive;

b) obținerea de la beneficiar a acordului de a i se presta serviciile publice proactive, precum și a informațiilor necesare prestării serviciilor respective;

c) prestarea nemijlocită a serviciilor publice proactive și obținerea rezultatului acestora de către beneficiarii de servicii publice.

(2) Modul de prestare a serviciilor publice proactive este stabilit în regulamentele privind organizarea și prestarea serviciilor publice respective.

### **Articolul 24. Cerințe privind încasarea plăților pentru prestarea serviciilor publice**

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

(2) Nu este admisă stabilirea plății pentru serviciile publice caracterul gratuit al cărora este garantat de actele normative.

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

(4) În cazurile stabilite expres și exhaustiv de actele normative, serviciile publice se prestează cu plată.

(5) Tarifele percepute pentru prestarea serviciilor publice cu plată în formă electronică și la ghișeu sunt stabilite distinct și au drept scop doar acoperirea cheltuielilor efective ale prestatorului în procesul de prestare a serviciilor publice.

(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 serviciilor publice, comise de către prestatorul de servicii publice și/sau de angajații acestuia, nu se încasează plăți de la beneficiarul de servicii publice.

(8) Nomenclatorul serviciilor publice cu 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 și de calitate, aprobate de Guvern, la prestarea serviciilor publice transferate în competența acestora.

(10) În cazul serviciilor publice cu plată aferente emiterii actelor permissive, costul serviciilor respective și al actelor emise este stabilit în anexele nr. 1 și nr. 2 la 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 cu plată se realizează prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice, în modul stabilit de Guvern.

## **Capitolul V**

### **DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BENEFICIARILOR ȘI ALE PRESTATORILOR SERVICIILOR PUBLICE**

#### **Articolul 25. Drepturile și obligațiile beneficiarilor de servicii publice**

(1) Beneficiarul de servicii publice este în drept:

a) să obțină prin intermediul portalului guvernamental al serviciilor publice și al altor sisteme informaționale dedicate informații complete și exacte cu privire la serviciile publice și la prestatorii de servicii publice, la modalitățile și formele de prestare a acestora, precum și informații relevante referitoare la statutul examinării cererilor sale de prestare a serviciilor;

b) să apeleze serviciul guvernamental de suport clienți pentru a primi asistență în privința subiectelor ce țin de prestarea serviciilor publice, precum și pentru a prezenta recomandări privind sporirea calității acestora;

c) să solicite și să beneficieze de servicii publice, în conformitate cu prezenta lege, cu regulamentele privind organizarea și prestarea acestora, în termenul stabilit, și să obțină rezultatul prestării acestora în formă electronică și/sau pe suport de hârtie, la alegere;

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

e) să participe la consultarea publică a proiectelor regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice și să prezinte recomandări, în modul stabilit;

f) să conteste, în conformitate cu prevederile Codului administrativ, refuzul prestatorului de servicii publice de a presta unele servicii publice, precum și actul administrativ individual emis în rezultatul prestării acestora.

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

(3) Beneficiarul de servicii publice este obligat:

a) să furnizeze prestatorului de servicii publice toate documentele pentru prestarea serviciilor publice solicitate, stabilite în regulamentul privind organizarea și prestarea acestora, asigurându-se că documentele respective și datele conținute în acestea sunt valabile și autentice;

b) în cazul serviciilor publice prestate cu 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:

a) în cazul în care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic, să solicite și să primească, în limita competențelor, de la alte autorități/instituții publice emitente ale documentelor pentru prestarea serviciilor publice, documente și/sau copii de pe acestea prin intermediul ghișeului unic;

b) 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 instituite de către Guvern;

c) să suspende prestarea serviciilor publice în cazurile stabilite de prezenta lege sau de regulamentele privind organizarea și prestarea acestora;

d) să refuze prestarea serviciilor publice în cazurile stabilite de prezenta lege, de alte acte normative aplicabile sau de regulamentele privind organizarea și prestarea acestora.

(2) Prestatorul de servicii publice este obligat:

a) să presteze serviciile publice în conformitate cu prezenta lege, regulamentele privind organizarea și prestarea acestora, alte acte normative aplicabile și regulamentul intern;

b) să ofere beneficiarului de servicii publice, prin intermediul portalului guvernamental al serviciilor publice ori al altor sisteme informaționale dedicate, la sediul prestatorului de servicii publice sau, după caz, la sediile centrelor multifuncționale ori centrelor unificate, informații complete și exacte cu privire la serviciile publice, modalitățile de prestare a acestora, precum și informații relevante cu privire la statutul examinării cererilor beneficiarului de servicii publice;

c) să ofere beneficiarului de servicii publice posibilitatea selectării modalității optime de prestare a serviciilor, reieșind din necesitățile și posibilitățile beneficiarului;

d) 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 obligația prezenței fizice a acestuia la etapele respective de prestare a serviciilor;

e) să presteze serviciile publice fără a solicita documente dacă datele conținute în documentele respective sunt disponibile în resursele 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 instituite de către Guvern;

f) în cazul în care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic, să presteze serviciile publice fără a solicita documente dacă copiile de pe documentele respective pot fi

obținute de prestatorul de servicii publice de la autoritatea/instituția publică emitentă;

g) să asigure condițiile necesare pentru accesul neîngrădit al persoanelor cu necesități speciale la serviciile publice prestate, în conformitate cu standardele și cerințele tehnice în vigoare;

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

i) să prelucreze, în modul stabilit de actele normative aplicabile, informația, inclusiv cea oficială cu accesibilitate limitată, în măsura necesară prestării serviciilor publice;

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

k) să examineze petițiile beneficiarilor de servicii publice în conformitate cu prevederile Codului administrativ;

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

m) să asigure buna funcționare a serviciului guvernamental de suport clienți pe segmentul de care este responsabil;

n) să colecteze datele statistice despre serviciile publice prestate pentru evaluarea serviciilor publice și a nivelului de satisfacție a beneficiarilor de servicii publice;

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

p) să prezinte autorității administrative centrale sau, după caz, autorității administrației publice locale informații complete și exacte necesare pentru monitorizarea prestării și evaluarea calității serviciilor publice, conform competenței;

q) să asigure modernizarea și să sporească continuu calitatea serviciilor publice prestate;

r) să propună, în modul stabilit de prezenta lege, desființarea serviciilor publice depășite în virtutea existenței mecanismelor de schimb de date sau a altor factori;

s) să instituie și să pună la dispoziția beneficiarului de servicii publice mecanisme efective pentru exprimarea opiniei referitoare la prestarea serviciilor publice, care să permită colectarea, sistematizarea și analizarea informațiilor referitoare atât la calitatea, eficiența și caracterul adecvat al serviciilor respective, cât și la problemele cu care se confruntă beneficiarii de servicii publice în procesul interacțiunii cu prestatorul de servicii publice;

t) 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 acestora.



## Capitolul VI

### MONITORIZAREA PRESTĂRII ȘI EVALUAREA CALITĂȚII SERVICIILOR PUBLICE

#### Articolul 27. Monitorizarea prestării și evaluarea calității serviciilor publice

(1) Monitorizarea prestării serviciilor publice constituie un proces de colectare continuă și sistematizare a informației, în baza indicatorilor specifici, prin care se analizează eficiența prestării serviciilor publice și impactul implementării politicii de stat în domeniul serviciilor publice asupra beneficiarilor de servicii publice.

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

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

#### Articolul 28. Principiile monitorizării prestării și evaluării calității serviciilor publice

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

a) *imparțialitate* – presupune monitorizarea și evaluarea obiectivă și imparțială a calității serviciilor publice prestate;

b) *complexitate* – implică necesitatea examinării unui număr suficient de mare de factori care afectează calitatea serviciilor publice și eficiența prestării acestora sau care afectează procesul în cauză;

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

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

e) *îmbinarea publicității și confidențialității* – prevede publicarea informației general accesibile privind prestarea serviciilor publice și a altor informații relevante, cu excepția informației confidențiale sau protejate, în conformitate cu actele normative privind protecția datelor cu caracter personal.

**Articolul 29. Competența de monitorizare a prestării și de evaluare a calității 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, conform sferei de competență.

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

(3) Autoritățile administrative centrale subordonate Guvernului și autoritățile administrative autonome față de Guvern care prestează servicii publice au obligația de a monitoriza și evalua calitatea serviciilor publice de prestarea cărora sunt responsabile. Autoritățile respective, cel puțin o dată pe an, elaborează și publică pe portalul guvernamental al serviciilor publice și pe paginile web oficiale proprii rapoarte de monitorizare și evaluare a calității serviciilor de prestarea cărora sunt responsabile. Modul de monitorizare și evaluare a calității serviciilor publice prestate este stabilit prin cadrul metodologic pentru monitorizarea prestării și evaluarea calității serviciilor publice și pentru dezvoltarea performanței instituționale a prestatorilor de servicii publice și a centrelor unificate, 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, dezbateri publice asupra 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 a tuturor părților interesate. Recomandările parvenite în rezultatul dezbaterilor publice sunt utilizate la modernizarea serviciilor publice, sporirea calității acestora și perfecționarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice și altor acte normative care reglementează raporturile juridice ce apar în legătură cu prestarea serviciilor publice.

**Articolul 30. Răspunderea pentru încălcarea legislației  
în domeniul serviciilor publice**

Prestatorii de servicii publice și angajații acestora, persoanele cu funcții de răspundere și angajații centrelor unificate poartă răspundere, în condițiile legii, disciplinară, civilă, contravențională sau penală, după caz, pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a atribuțiilor privind prestarea serviciilor publice, în conformitate cu prezenta lege și alte acte normative aplicabile.

**Capitolul VII  
DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII**

**Articolul 31. Dispoziții finale**

(1) Prezenta lege intră în vigoare la expirarea a 12 luni de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

(2) Guvernul, în termen de 12 luni de la data publicării prezentei legi:

- va prezenta Parlamentului propuneri privind aducerea legislației în vigoare în concordanță cu prevederile prezentei legi;
- va aduce actele sale normative în concordanță cu prezenta lege;
- va institui serviciul guvernamental de suport clienți și va aproba regulamentul de funcționare al acestuia;
- va institui Registrul de stat al serviciilor publice.

(3) Prestatorii de servicii publice, în termen de 12 luni de la data publicării prezentei legi, vor integra sistemele informaționale de stat destinate prestării serviciilor publice cu sistemele informaționale partajate.

**PREȘEDINTELE PARLAMENTULUI**

## Sinteza

rezultatelor examinării amendamentelor, propunerilor și obiecțiilor  
la proiectul de lege cu privire la serviciile publice (nr.304 din 26.10.2021)

## Anexă la Raport

Textul proiectului de lege cu privire la serviciile publice	Amendamentele deputaților, propunerile și obiecțiile	Opinia autorului	Rezultatele examinării de Comisie
1	2	3	4
<p><b>Articolul 2. Noțiuni principale</b> În sensul prezentei legi, se definesc următoarele noțiuni:</p> <p>a) <i>servicii publice</i> – 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;</p> <p>b) <i>servicii publice electronice</i> – 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</p>	<p><b><u>Direcția generală juridică a Secretariatului Parlamentului</u></b></p> <p>1. Noțiunile prevăzute la art.2 din proiect se vor expune în ordine alfabetică după cum prevede tehnica legislativă. La fel, considerăm că, noțiunile "regulamentul privind organizarea și prestarea unui serviciu public" și "Registrul de stat al serviciilor publice" sunt inutile și lipsite de sens juridic, nu desfășoară denumirea regulamentelor respective și nu se încadrează în conceptul proiectului de lege. Mai mult ca atât, potrivit art.14 alin.(2) din Legea nr.100/2017, regulamente, instrucțiuni, statute, reguli, metodologii se aprobă prin hotărâre de Guvern, în care pot fi redactate și noțiunile acestora.</p> <p>2. La art.2 punct 7) din proiect nu este clar din ce considerente în categoria de presator de servicii publice nu au fost incluse și persoane fizice, cum ar fi cabinetul avocatului, avocatul public, biroul notarului, mediatorul, executorul judecătoresc, etc. care sunt învestiți de stat cu</p>	<p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>Definițiile noțiunilor "regulamentul privind organizarea și prestarea unui serviciu public" și "Registrul de stat al serviciilor publice" au fost excluse din proiect.</p>	<p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>Serviciile prestate de profesii juridice au fost incluse în prevederile art.3 alin.(4), fiind exceptate de la prevederile legii.</p>

dispozitive specializate de prestare a serviciilor publice;	competența de a îndeplini activități de interes public prevăzute de lege, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, sunt exponenții puterii de stat și, la fel, prestează servicii publice. În caz contrar, acestea categorii de prestatori urmează a fi incluși în prevederile art.3 alin.(4) care stabilesc serviciile asupra cărora dispozițiile prezentei legi nu se aplică.		
<p>c) <i>prestator de servicii publice:</i></p> <p>d) structură organizațională din sfera de competență a ministerului sau a Cancelariei de Stat (autoritate administrativă din subordine, serviciul public descentrat și cel aflat în subordine, instituție publică în care ministerul sau Cancelaria de Stat exercită funcția de fondator);</p> <p>e) autoritate administrativă centrală subordonată Guvernului și structurile organizaționale din sfera de competență a acesteia (autoritate administrativă din subordine, serviciul public descentrat și cel aflat în subordine, instituție publică în care altă autoritate administrativă centrală exercită funcția de fondator);</p>	<p>3. La art.2 pct 16) noțiunea de "modernizarea serviciilor publice" este neclară, conținând norme ambiguă și lipsite de sens, care nu întrunesc condițiile preciziei și clarității, astfel poate duce la diferite interpretări. Prin urmare noțiunea respectivă necesită a fi exclusă întrucât nu aduce nici o valoare normativă.</p>	<p><u>Se acceptă.</u></p> <p>Definiția noțiunii "modernizarea serviciilor publice" a fost exclusă. În acest sens au fost revizuite și prevederile art. 4 lit. f) și g), și art. 19 alin. (5) și (6).</p>	<p><u>Se acceptă.</u></p>
<p>f) autoritate publică autonomă față de Guvern și responsabilă față de Parlament, care prestează servicii publice conform competenței și în condițiile cadrului normativ special care reglementează domeniile de activitate ale acesteia;</p> <p>g) 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;</p>	<p>4. La art.2 punct 8) este necesar de a redacta în partea ce ține de "emiterea activităților operaționale și tehnologice succesive".</p>	<p><u>Se acceptă.</u></p> <p>Definiția noțiunii prestarea serviciilor publice a fost exclusă.</p>	<p><u>Se acceptă.</u></p>
	<p>La punct 9) din același articol, cuvintele "vizitelor la prestatorul de servicii publice" se va substitui cu cuvintele "vizitelor la prestatorii de servicii publice" cu scop de rigoare redacțională.</p>	<p><u>Se acceptă.</u></p> <p>Punctul 9) a fost revizuit conform propunerii.</p>	<p><u>Se acceptă.</u></p>

<p>h) persoană juridică de drept privat care, în limitele competențelor delegate în conformitate cu actele normative, prestează servicii publice;</p>		
<p>i) <i>prestarea serviciilor publice</i> – 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;</p>	<p><b>Congresul Autorităților Locale din Moldova</b></p> <p>1) Pct. 1) (noțiunea „serviciului public”) se propune de exclus sau de expus în următoarea redacție: „1) servicii publice - structuri organizatorice înființată prin lege sau în baza legii, de către stat sau unitate administrativ-teritorială, pentru satisfacerea în mod continuu sau sistematic a unor interese ale membrilor societății (unor interese publice), încadrată cu personal de specialitate și finanțată, ca regulă, din bugetul statului sau bugetul unității administrativ-teritoriale.”</p>	<p><b>Precizare.</b></p> <p>Definiția noțiunii „servicii publice” a fost revizuită și expusă într-o redacție din care să rezulte cu certitudine că se referă la serviciile prestate de entități publice în corespundere cu voința reală sau prezumtivă a beneficiarului de servicii publice și care vizează realizarea drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale acestora, asigurându-le acestora beneficii materiale sau materiale corespunzătoare.</p>
<p>j) <i>mecanismul ghiseului unic</i> – modul de prestare a serviciilor publice, inclusiv a celor electronice, de către prestatorul de servicii publice într-un singur loc, inclusiv din 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;</p>		
<p>1) <i>modernizarea serviciilor publice</i> – exercițiu de reinginerie și digitalizare orientat spre simplificarea și eficientizarea procesului de prestare a serviciilor publice, reducerea termenului de prestare, a listei</p>	<p><b>Precizare.</b></p> <p>Este de menționat că această noțiune este transpusă în cadrul normativ a țărilor anglofone (public services), francofone (services publics), vorbitoare de limbă rusă(государственная услуга)/ ucraineană(публічна</p>	

<p>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 electronice, pentru îmbunătățirea calității acestora;</p>	<p>2) Pct. 4) și 5) (noțiunile de „servicii publice proactive” și „eveniment de viață”) nu au sens în aspect juridic sau încărcătură juridică (admitem că pot fi utilizate în aspect tehnic al proceselor TIC), de asemenea nu sunt utilizate ulterior pe larg în Proiect și se propun de exclus.</p>	<p>nocivă) /română(servicii publice) și este definită în sens funcțional (activități realizate de executiv) și nu în sens instituțional așa cum propune autorul opiniei.</p> <p>Proiectul de lege nu are ca obiect de reglementare organizarea administrației de stat, atât a celei la nivel central, cât și a celei la nivel local.</p> <p><b><u>Precizare.</u></b></p> <p>Noțiunile respective sunt utilizate în contextul organizării serviciilor publice, cu scopul de a schimba paradigmele actuale și simplificarea procedurilor de obținere a rezultatelor unor servicii publice, iar valoare juridică la care se face referință le va fi conferită în momentul intrării în vigoare a acestor prevederi.</p>
--	---	---

	<p>3) Pct. 6) (noțiunea de „beneficiar al serviciului public”), în afară de introducerea cuvântului „electronic” după cum a fost menționat la început, se propune de introdus și persoanele juridice de drept public, deoarece admitem că și ele pot fi beneficiare (de exemplu APL, etc.).</p> <p>4) Pct. 7) litera d) se propune în următoarea redacție:</p> <p>„d) autoritate a administrației publice locale, care prestează servicii publice în domeniile proprii de activitate, servicii delegate, instituție publică de interes local sau întreprindere municipală, în care autoritatea administrației publice locale are calitatea de fondator”.</p> <p>5) Pct. 8) (noțiunea „prestarea serviciului public”) este de prisos (este un termen general aplicabil) și trebuie exclusă.</p> <p>6) Pct. 10) (noțiunea de „centru multifuncțional”) reprezintă o monopolizare din</p>	<p><b><u>Precizare.</u></b></p> <p>În noțiunea „persoană juridică” se includ și cele de drept public.</p> <p>Articolul 173 din Codul civil, stabilește că persoanele juridice sînt de drept public sau de drept privat care, în raporturile civile, sînt situate pe poziții de egalitate.</p> <p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>Pct. 7) litera d) a fost expus în redacția propusă.</p> <p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>Noțiunea „prestarea serviciului public” a fost exclusă.</p> <p><b><u>Precizare.</u></b></p> <p>Centrul multifuncțional este o formă de realizare a</p>	<p><b><u>Se acceptă.</u></b></p>
--	--	--	----------------------------------



	<p>partea ASP și ar trebui introduse și APL. De exemplu de ce nu ar putea exista asemenea centre la nivel local conform principiului subsidiarității?</p>	<p>mecanismului ghișei unice și a fost instituit pentru serviciile publice prestate de entități din sfera de competență a Guvernului. Centrele multifuncționale sunt create în orașe și municipii. O altă formă de realizare a mecanismului de ghișeu unic sunt Centrele unificate de prestare a serviciilor publice, care pot fi create în mediul rural sau în cadrul consulatelor Republicii Moldova.</p> <p>În cadrul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice, prin decizia autorității deliberative a administrației publice locale pot fi prestate și servicii publice din domeniile proprii de activitate ale unităților administrativ-teritoriale.</p> <p>Pentru claritate proiectul a fost completat cu responsabilitatea autorității deliberative a administrației publice locale de a decide în privința prestării serviciilor publice locale prin</p>

<p>7) Pct. 12 trebuie de exclus, deoarece noțiunea de „regulament administrativ” de prestare a serviciului public nu se încadrează în sistemul actelor legislative și normative ce reglementează competența diferitor autorități publice privind prestarea unor sau altor servicii publice, inclusiv prin prisma concepțiilor expuse mai sus.</p> <p>8) Noțiunile din pct. 13)-15) trebuie de revăzut în aspectul aplicării la serviciile publice electronice la nivel local. Cu regret PROIECTUL PUNE ACCENTUL PE MONOPOLIZAREA</p>	<p>intermediul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice.</p> <p>Totodată, este de menționat că pentru serviciile publice de interes local, legea nu stabilește interdicția pentru autoritățile publice de a crea ghișee unice pentru prestarea acestora. Pentru a evita interpretările eronate, proiectul a fost completat cu prevederi, din care rezultă expres posibilitatea APL-urilor de a crea ghișee unice de prestare a serviciilor locale.</p> <p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>Definiția noțiunii „regulamentul privind organizarea și prestarea unui serviciu public” a fost exclusă din considerentele invocate în avizul Direcției generale juridice a Secretariatului Parlamentului.</p> <p><b><u>Nu se acceptă.</u></b></p>	<p><b><u>Se acceptă.</u></b></p>

	<p>PROCESELE DE GUVERNARE ELECTRONICĂ LA NIVEL CENTRAL.</p>	<p>Scopul acestor prevederi și implicit al legii nu este de a monopoliza sau centraliza procesele de guvernare electronică, dar de a spori accesibilitatea beneficiarilor la serviciile publice prestate, atât de entități centrale, cât și locale, reutilizând mecanisme unice. unul din obiectivele proiectului este apropierea serviciilor de cetățenii din mediul rural și din străinătate prin diversificarea canalelor de prestare a serviciilor publice (ghisee fizice sau electronice). De asemenea, prin implementarea prevederilor legii se urmărește crearea premiselor pentru utilizarea infrastructurii de guvernare electronice disponibile și valorificarea acesteia, fapt ce va contribui la eficientizarea utilizării mijloacelor financiare ale Bugetului Public Național.</p> <p><b><u>Se acceptă opinia autorului</u></b></p>
--	---	---

	<p>9) La pct. 16, și pe parcursul Proiectului unde este utilizat termenul respectiv, denumirea de „modernizarea serviciilor publice” trebuie înlocuită cu „digitalizarea serviciilor publice”, deoarece procesul de modernizare a unui serviciu public este cu mult mai complex cum ar fi: revizuirea însăși a statului juridic și esenței serviciului ca să fie aplicabil principiul subsidiarității, evitării conflictelor și eficiența competenței privind serviciul respectiv, la fel posibilitatea descentralizării acestuia, etc. Proiectul în cauză, dar și procesul de guvernare electronică, nu poate îndeplini aceste sarcini complexe, deoarece ele țin de întregul sistem administrativ de la nivel central și local, adică nu</p>	<p>Este de menționat că unul din principiile de bază a legii îl reprezintă „reutilizabilitatea”, fapt ce în accepțiunea noastră contribuie la eficientizarea costurilor de creare/administrare a soluțiilor tehnice, sporește nivelul de accesibilitate și îmbunătățește experiența utilizatorilor, fără a interveni în procesele decizionale organizate la nivel local.</p> <p>APL-urile vor reutiliza infrastructura de e-Guvernare disponibilă, dar deciziile aferente proceselor de prestare a serviciilor publice locale se vor lua în continuare la nivel local.</p> <p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>Definiția noțiunii “modernizarea serviciilor publice” a fost exclusă. În acest sens au fost revizuite și prevederile art. 4 lit. f) și g), și art. 19 alin. (5) și (6).</p> <p><b><u>Se acceptă.</u></b></p>
--	--	---

	<p>numai latura de aplicare a tehnologiilor informaționale. Aceste aspecte țin de strategii cu mult mai complexe de descentralizare și consolidare a autonomiei locale precum și reformă a întregului sistem al administrației publice, digitalizarea fiind doar un aspect (mecanism) de accesibilitate și facilitare a serviciului public respectiv.</p>		
<p><b>Articolul 2. Noțiuni principale</b></p> <p>În sensul prezentei legi, se definesc următoarele noțiuni:</p> <p><i>servicii publice</i> – 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;</p> <p><i>eveniment de viață</i> – 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 nemateriale, precum și obligații ca rezultat al prestării serviciilor publice;</p> <p><i>prestarea serviciilor publice</i> – raporturile juridice care se manifestă prin interacțiunea</p>	<p><b><u>Deputatul Dumintru ALAIBA</u></b></p> <p><b>Art.2:</b></p> <p>noțiunile "servicii publice" și "eveniment de viață" se modifică și se expun după cum urmează:</p> <p>"<i>servicii publice</i> – activități administrative necomerciale cu caracter individual, realizate în regim de putere publică de prestatorul de servicii publice, cu sau fără solicitarea beneficiarilor de servicii și care vizează realizarea drepturilor, libertăților, obligațiilor și intereselor legitime ale acestora, asigurându-le, după caz, beneficiile materiale sau nemateriale corespunzătoare;</p> <p><i>eveniment de viață</i> – denumire generică a unui grup de servicii publice asociate unui fapt de importanță deosebită pentru o persoană fizică sau juridică;</p> <p>-noțiunile "prestarea serviciilor publice", "Regulament privind organizarea și prestarea unui serviciu public", "Registrul de stat al serviciilor publice", modernizarea serviciilor publice", se exclud.</p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p>

<p>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; <i>regulamentul privind organizarea și prestarea unui serviciu public</i> – actul normativ care reglementează organizarea și procedura de prestare a unui serviciu public; <i>Registrul de stat al serviciilor publice</i> – resursă informațională de stat privind serviciile publice;</p>			
<p><b>Articolul 3. Domeniul de aplicare a legii</b>  <b>(1)</b> Sub incidența prezentei legi cad serviciile publice, prestate de entitățile definite la art.2 pct.7) în modalitățile și formele prevăzute de prezenta lege.  <b>(2)</b> Dispozițiile prezentei legi se aplică în privința înființării, desființării și prestării serviciilor publice aferente emiterii actelor permise în măsura în care nu contravin prevederilor Legii nr.160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător.</p>	<p><b><u>Banca Națională a Moldovei</u></b>  Formula actuală a proiectului deși nu se aplică interalia ” serviciilor publice prestate de autoritățile publice centrale de supraveghere în domeniul financiar (bancar și nebanca) ”prin urmare nu se aplică serviciilor prestate de Banca Națională, totuși aceasta ar putea fi asigurată în procedurile de prestare a serviciilor publice derulate de alți subiecți ai legii, ipoteza confirmată de operarea în textul proiectului cu sintagma generală de ”autoritățile/instituțiile publice” ( art. 4,alın. (1), subp. 10, art. 14 alin 9(14), art.15 alin . (2) art.16 alin (3), art.26 alin (1).)</p>	<p><b><u>Precizare.</u></b>  Art. 3 alin. (4) lit. a) din proiect, stabilește expres că prevederile legii nu se aplică „serviciilor publice prestate de autoritățile publice centrale de supraveghere în domeniul financiar (bancar și nebanca)”, inclusiv Băncii Naționale a Moldovei.</p>	

<p>(3) Dispozițiile prezentei legi se aplică în privința înființării, desființării și prestării serviciilor publice de către autoritățile publice autonome față de Guvern și responsabile față de Parlament în măsura în care nu contravin prevederilor actelor normative speciale care reglementează competențele și activitatea autorităților respective.</p>	<p>Corespunzător prevederile proiectului de lege urmează să rețină regimul distinct prevăzut în Legea nr.548/1995, art.13, alin.(3) și Legea142/2018 în contextul interacțiunii dintre BNM și prestatorii de servicii publice în vederea evitării echivocului propunem precizarea art.3 alin.(4) prin exceptarea expresă a BNM dela aplicarea dispozițiilor legii.</p>	
<p>(4) Dispozițiile prezentei legi nu se aplică:</p> <p>a) serviciilor publice prestate de autoritățile publice centrale de supraveghere în domeniul financiar (bancar și nebanca) și în domeniul serviciilor media audiovizuale;</p> <p>b) serviciilor comerciale, care reprezintă activități economice desfășurate în mod concurențial de către prestatorii de servicii publice;</p> <p>c) serviciilor conexe prestate beneficiarilor de servicii publice (fotocopiere simplă, scanare documente, consultare, remitere statistici, livrare documente, confecționare produse etc.);</p> <p>d) 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;</p>	<p><b><u>Directia generală juridică a Secretariatului Parlamentului</u></b></p> <p>1. Prevederile art.3 alin.(2) și (3) din proiect conțin norme care se referă la aplicarea dispozițiilor prezentei legi. Prin urmare, având același obiect de reglementare, acestea necesită a fi comasate.</p> <p>2. Potrivit prevederilor art.54 alin.(1) lit.a) din Legea nr.100/2017, conținutul proiectului se expune într-un limbaj simplu, clar și concis, pentru a se exclude orice echivoc, cu respectarea strictă a regulilor gramaticale, de ortografie și de punctuație. Lit.f) din același alineat prevede că, în textul proiectului actualului normativ se evită folosirea regionalismelor, a cuvintelor și expresiilor nefuncționale, idiomatice, care nu sînt utilizate sau cu sens ambiguu. Mai mult ca atât, alin.(5) al art.54 stabilește că, în caz dacă o noțiune sau un termen poate avea înțelesuri diferite, în proiect se stabilește semnificația acestuia în context pentru a asigura înțelegerea corectă a noțiunii sau a termenului respectiv și pentru a evita</p>	<p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>Prevederile art.3 alin.(2) și (3) au fost comasate în corespundere cu propunerea din aviz.</p> <p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>Dispozițiile art.3 alin.(4) lit.b) au fost completate în vederea asigurării calității acestora. Sub incidența prevederilor respective cad serviciile cu caracter comercial (ex. servicii hoteliere, servicii de instruire, servicii de organizare conferințe etc.) care sunt prestate de entități publice în mod concurențial pe piețele care sunt deschise concurenței.</p>

<p>e) altor activități și servicii publice care nu se exercită în regim de putere publică.</p>	<p>interpretările neuniforme. Reieșind din prevederile sus citate, considerăm necesar de a revizui și de a redacta textul "serviciilor comerciale, care reprezintă activități economice desfășurate în mod concurențial de către prestatorii de servicii publice" din art.3 alin.(4) lit.b) din proiect. Norma nu oferă claritate, riscând a crea numeroase interpretări.</p> <p>Considerăm astfel că prezenta normă nu corespunde criteriului de calitate a legii, fiind relevante în acest caz constatările Curții Constituționale expuse în Hotărârea nr. 26 din 23 noiembrie 2010, potrivit căreia: „<i>Pentru a corespunde celor trei criterii de calitate – accesibilitate, previzibilitate și claritate – norma de drept trebuie să fie formulată cu suficientă precizie, astfel încât să permită persoanei să decidă asupra conduitei sale și să prevadă, în mod rezonabil, în funcție de circumstanțele cauzei, consecințele acestei conduite.</i>”</p>		
<p>(4) Dispozițiile prezentei legi nu se aplică: a) serviciilor publice prestate de autoritățile publice centrale de supraveghere în domeniul financiar (bancar și nebanca) și în domeniul serviciilor media audiovizuale; b) serviciilor comerciale, care reprezintă activități economice desfășurate în mod concurențial de către prestatorii de servicii publice; c) serviciilor conexe prestate beneficiarilor de servicii publice (fotocopiere simplă, scanare documente,</p>	<p><u>Deputatul Dumitru ALAIBA</u> La art.3, alin (4) se completează cu literale f) și h) în redacția: "f) serviciilor care cad sub incidența Legii serviciilor publice de gospodărie comunală nr. 1402/2002; h) serviciilor prestate de profesii juridice (notari, avocați, executori judecătorești, administratori autorizați etc.);"</p>	<p><u>Se acceptă</u></p>	<p><u>Se acceptă</u></p>



<p>consultare, remiere statistici, livrare documente, confecționare produse etc.);</p> <p>d) 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;</p> <p>e) altor activități și servicii publice care nu se exercită în regim de putere publică</p>			
<p><b>Articolul 4. Principiile de bază de prestare a serviciilor publice</b></p> <p>(1) Serviciile publice se prestează cu respectarea următoarelor principii de bază:</p> <p>a) <i>legalitatea</i> - 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;</p> <p>b) <i>transparența, obiectivitatea și imparțialitatea</i> - 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,</p>	<p><b><i>Direcția generală juridică a Secretariatului Parlamentului</i></b></p> <p>1. Atenționăm asupra faptului că prevederile art.4 alin.(1) din proiect nu respectă cerințele tehnicii legislative, norma nu este expusă într-un limbaj simplu, clar și concis, conține conglomerat de cuvinte și tautologii. Astfel, rețesind din faptul că, norma de la art.4 alin.(1) este o abundență de principii, care nu aduc o valoare normativă și nu ghidează întreaga materie normativă, aceasta necesită a fi revizuită și redactată cu respectarea cerințelor Legii nr.100/2017 pentru a nu face confuzii.</p> <p>2. Totodată, la art.4 alin.(1) lit.i) care instituie principiul omnicameralității în prestarea serviciilor publice, considerăm a fi judicios excluderea prezentei litere, în condițiile în care acest principiu dublează conceptual principiul calității expus la lit.d) al aceluiași articol.</p>	<p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>Ținând cont de propunerile referitoare la unele principii acestea au fost revizuite.</p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p>
	<p><b><u>Se acceptă de principiu.</u></b></p> <p>Prevederile art. 4 alin. (1) au fost revizuite.</p>		<p><b><u>Se acceptă</u></b></p> <p><b><u>opinia</u></b></p> <p><b><u>autorului</u></b></p>

finanțare, prestare și evaluare a serviciilor publice, măsurile de protecție a drepturilor și intereselor lor și mecanismele de soluționare a petițiilor;	3. Alin.(2) al art.4 îngustează semnificativ și nejustificat aria de aplicare a principiilor de prestare a serviciilor publice, motiv pentru care considerăm a fi necesar excluderea prezentului alineat.  Principiile reprezintă elemente fundamentale pe care se întemeiază o normă de conduită/act normativ, iar limitarea aplicării principiilor doar la anumite situații denaturează valoarea acestora.	<b><u>Se acceptă.</u></b>  Prevederile art. 4 alin. (2) au fost excluse din proiect.	<b><u>Se acceptă</u></b>
c) <i>egalitatea de tratament</i> – la prestarea serviciilor publice este interzisă orice deosebire, excludere, restricție sau preferință în drepturi și libertăți, a persoanei sau a unui grup de persoane, precum și susținerea comportamentului discriminatoriu bazat pe criteriile de rasă, culoare, naționalitate, origine etnică, limbă, religie sau convingeri, sex, vârstă, dizabilitate, opinie, apartenență politică sau orice alt criteriu similar;	<b><u>Congresul Autorităților Locale din Moldova</u></b>  La art. 4 din Proiect, principiile de bază propuse ar trebui să fie aplicabile serviciilor publice electronice, inclusiv ele trebuie corelate, chiar privind suprapunerea, cu principiile procedurilor administrative din Codul administrativ al Republicii Moldova, nr. 116 din 19 iulie 2018. Doar exercitarea unor servicii publice în format electronic de asemenea se fac în limitele unor proceduri administrative, ca regulă? Lit. g), h) din articol considerăm că trebuie excluse, deoarece sunt incerte din punct de juridic și ar fi mai mult niște cerințe tehnice. De exemplu la instituirea unui serviciu public trebuie să se urmărească în mod prioritar accesibilitatea, comoditatea și eficiența pentru orice cetățean, indiferent de locul aflării, doar ulterior formatul electronic (adică formatul electronic nu poate fi scop în sine, ci doar un instrument pentru asigurarea principiului subsidiarității).		
d) <i>calitatea</i> - 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	<b><u>Precizare.</u></b>  Pentru a spori accesibilitatea beneficiarului la serviciile publice acestea urmează a fi prestate prin diverse canale, inclusiv la ghișeu.  Totuși, proiectul legii propune schimbarea paradigmei de prestare a serviciilor publice punând accentul pe prestarea în mod prioritar a serviciilor în formă electronică.  Acestea sunt principii transpuse de state membre UE în procesul de organizare și prestare a serviciilor publice.		

serviciile publice în parte, pe toată durata de prestare a acestora;			
<p>e) <i>delimitarea competențelor</i> - 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;</p>		Totodată, ținând cont de principiile subsidiarității și omnicameralității la prestarea serviciilor publice, în scopul îmbunătățirii accesului și creșterii continue a calității acestora, unul din elementele inovative ale proiectului de lege constă în reglementarea conceptului de „centru unificat de prestare a serviciilor publice” (denumirea abreviată - CUPS), ca și un canal nou de prestare a serviciilor publice electronice, prin mecanismul ghișei unice.	
<p>f) <i>centrarea pe beneficiarul de servicii publice (user-centricity)</i> - necesitățile și cerințele beneficiarului de servicii publice trebuie să ghideze procesul de organizare, proiectare și dezvoltare a unui serviciu 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;</p>	<p><b>Congresul Autorităților Locale din Moldova</b></p> <p>Alin. (2) considerăm că trebuie de exclus, deoarece contravine conceptului de principiu ca fundament aplicabil la toate situațiile din domeniul prestării serviciilor publice electronice.</p>	<p><b>Se acceptă.</b></p> <p>Prevederile alin. (2) au fost excluse din proiect.</p>	<p><b>Se acceptă</b></p>
<p>g) <i>prestarea serviciilor publice în formă electronică în mod implicit (digital-by-default)</i> - 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;</p>			
<p>h) <i>prestarea serviciilor publice în formă electronică în mod prioritar (digital-first)</i></p>			

<p><i>first</i>) - 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;</p> <p>i) <i>omnicanalitatea</i> - prestarea serviciilor publice de către prestatorii de servicii publice prin toate canalele posibile și rezonabile pentru a îmbunătăți experiența beneficiarilor de servicii publice;</p>			
<p><b>Articolul 4. Principiile de bază de prestare a serviciilor publice</b></p> <p>(2) Principiile de bază de prestare a serviciilor publice sunt aplicate:</p> <p>a) la fundamentarea propunerilor de înființare a serviciilor publice noi;</p> <p>b) la elaborarea și modificarea actelor normative ce reglementează serviciile publice;</p> <p>c) la conlucrarea prestatorilor de servicii publice în vederea prestării unor servicii de calitate beneficiarilor;</p> <p>d) la evaluarea performanțelor profesionale ale angajaților prestatorilor de servicii publice;</p> <p>e) la monitorizarea și evaluarea calității serviciilor publice.</p>	<p><u>Deputatul Dumitru ALAIBA</u></p> <p><b>La art.4 alin.(2) se exclude</b></p>	<p><u>Se acceptă</u></p>	<p><u>Se acceptă</u></p>

<p><b>Articolul 5. Subiecții raporturilor juridice în domeniul prestării serviciilor publice</b></p> <p>(1) Subiecții raporturilor juridice în domeniul prestării serviciilor publice sunt prestatorii și beneficiarii de servicii publice.</p> <p>(2) Prezentă 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.</p> <p>(3) Calitatea de beneficiar de servicii publice o posedă persoanele fizice și juridice identificate, cărora prezentă lege li se aplică în mod egal, cu excepțiile stabilite de actele normative aplicabile.</p>	<p><b><u>Deputatul Dumitru ALAIBĂ</u></b></p> <p><b>La art.5 alin. (2) și (3) se exclude</b></p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p>
<p><b>Articolul 5. Subiecții raporturilor juridice în domeniul prestării serviciilor publice</b></p> <p>(1) Subiecții raporturilor juridice în domeniul prestării serviciilor publice sunt prestatorii și beneficiarii de servicii publice.</p> <p>(2) Prezentă 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.</p>	<p><b><u>Directia generală juridică a Secretariatului Parlamentului</u></b></p> <p><b>1. La art.5 alin.(2) din proiect sintagma "prestatorilor de servicii publice străini" nu este clară și necesită a fi revăzută.</b></p>	<p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>Textul "prestatorilor de servicii publice străini" a fost substituit cu textul „prestatorilor de servicii publice din alte state”.</p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p>

<p>(3) Calitatea de beneficiar de servicii publice o posedă persoanele fizice și juridice identificate, cărora prezenta lege li se aplică în mod egal, cu excepțiile stabilite de actele normative aplicabile.</p>	<p>2. Alin.(3) din același articol se va exclude, deoarece proiectul de lege deja conține noțiunea de beneficiar de servicii publice.</p>	<p><u>Se acceptă.</u> Alin.(3) a fost exclus.</p>	<p><u>Se acceptă</u></p>
<p><b>Capitolul II</b> <b>POLITICA DE STAT ÎN DOMENIUL SERVICIILOR PUBLICE</b></p>	<p><u>Directia generală juridică a Secretariatului Parlamentului</u> 1. Este de atenționat că, denumirea Capitolului II nu coincide cu conținutul acestuia și, prin urmare, necesită a fi expus în următoarea formulă „COMPETENȚE ȘI RESPONSABILITĂȚI ÎN DOMENIUL SERVICIILOR PUBLICE”.</p>	<p><u>Se acceptă.</u> Denumirea Capitolului II a fost expus în următoarea formulă „COMPETENȚE ȘI RESPONSABILITĂȚI ÎN DOMENIUL SERVICIILOR PUBLICE”.</p>	<p><u>Se acceptă</u></p>
<p><b>Articolul 6. Competența Guvernului</b> 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;</p>	<p><u>Deputatul Dumitru ALAIBA</u>  <b>La art.6:</b> Litera f) se exclude  Litera h) se modifică și se expune după cum urmează: ”h) creează grupuri de lucru, comisii și comitete interministeriale cu atribuții în domeniul modernizării serviciilor publice</p>	<p><u>Se acceptă</u></p>	<p><u>Se acceptă</u></p>

<p>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;</p> <p>h) instituie Registrul de stat al serviciilor publice;</p>			
<p><b>Articolul 6. Competența Guvernului</b></p> <p>În realizarea funcției de gestionare și prestare a serviciilor publice pentru care este responsabil, Guvernul:</p> <p>g) aprobă politicile publice în domeniul prestării și modernizării serviciilor publice și organizează implementarea lor;</p> <p>h) instituie Registrul de stat al serviciilor publice;</p> <p>i) instituie, modifică și desființează servicii publice;</p> <p>j) aprobă regulamente privind organizarea și prestarea serviciilor publice din domeniile de competență ale Guvernului;</p> <p>k) aprobă regulamentul de funcționare al serviciului guvernamental unic de suport clienți;</p> <p>l) 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;</p>	<p><b><u>Directia generală juridică a Secretariatului Parlamentului</u></b></p> <p>1. La art.6 în partea introductivă, cuvintele de gestionare și prestare” se vor substitui cu cuvintele ”reglementare și monitorizare”, reieșind din competențele Guvernului.</p> <p>2. La art.6 lit.a) este prevăzut că Guvernul organizează implementarea politicilor publice în domeniul prestării și modernizării serviciilor publice. Totodată, potrivit art.7 lit.a) este stabilit că autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice asigură implementarea politicilor publice în domeniul modernizării serviciilor publice.</p> <p>Considerăm că textele respective necesită a fi redactate în sensul delimitării clare a competențelor prevăzute pentru Guvern și autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice.</p> <p>3. Cu referire la competența Guvernului stabilită la art.6 din proiect, considerăm oportun</p>	<p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>Cuvintele de „gestionare și prestare” au fost substituite cu cuvintele ”reglementare și monitorizare”.</p> <p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>În vederea delimitării competențelor Guvernului și autorității responsabile de promovare a politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice, din art.6 lit.a) a fost exclusă responsabilitatea Guvernului de a organiza implementarea politicilor în domeniul prestării și modernizării serviciilor publice.</p> <p><b><u>Se acceptă.</u></b></p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p> <p><b><u>Se acceptă</u></b></p>

<p>m) 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;</p> <p>n) 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;</p>	<p>de a completa articolul respectiv cu competențele Guvernului ce țin de aprobarea actelor normative prevăzute la pct.2 din Hotărârea Guvernului nr.169/2021.</p> <p>Norma de la art.6 lit.j), art.7 lit.e), art.8 lit.h) și art.9 lit.f) și lit.g), se va completa după cuvântul "lege" cu textul "și/" cu scop de precizie.</p> <p>Potrivit art.54 lit.c) din Legea nr.100/2017, textul proiectului actului normativ se elaborează respectând regula de utilizare a unei terminologii constante. Întru respectarea regulii invocate propunem în denumirea și tot textul articolului 7 de utilizat textul "promovare și monitorizare a politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice". Prin urmare, titlul articolului se va completa după cuvântul "promovarea" cu textul "și monitorizarea"; la lit.a) textul "și guvernării electronice" se va exclude; la lit.d) se va exclude cuvântul "prestări".</p> <p>4. Considerăm că lit.a) din art.6 din proiect trebuie să fie urmată cu o normă generală care ar prevedea că Guvernul aprobă actele normative în domeniul prestării și modernizării serviciilor publice. Reieșind din această propunere, considerăm necesar de a exclude lit.f) din art.6 din proiect.</p> <p>5. Lit.h) din art.6 din proiect nu este clar expusă și necesită a fi redactată pentru a fi expus într-un limbaj simplu, clar și concis, pentru a se exclude orice echivoc.</p>	<p>Titlul articolului a fost completat după cuvântul "promovarea" cu textul "și monitorizarea"; la lit.a) textul "și guvernării electronice" a fost exclus; la lit.d) a fost exclus cuvântul "prestării".</p> <p><b><u>Se acceptă.</u></b> Art. 6 a fost revizuit în conformitate cu propunerea formulată.</p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p>
--	---	--	---------------------------------



<p><b>Articolul 7. Competența autorității responsabile de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice</b></p> <p>În realizarea funcției de promovare și monitorizare a implementării politicii statului în domeniul modernizării serviciilor publice, autoritatea responsabilă desemnată de Guvern:</p> <p>a) asigură elaborarea, coordonarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea politicilor publice în domeniul modernizării serviciilor publice și guvernării electronice;</p> <p>b) aprobă cadrul metodologic pentru monitorizarea și evaluarea calității prestării serviciilor publice din sfera de competență a Guvernului;</p> <p>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;</p> <p>d) creează, în caz de necesitate, grupuri de lucru interinstituționale pentru asigurarea unei colaborări și interacțiuni eficiente în domeniul prestării și modernizării serviciilor publice, desemnează membrii și aprobă regulamentele de activitate ale acestora;</p> <p>e) îndeplinește alte atribuții în domeniul modernizării serviciilor publice, în</p>	<p><b><u>Directia generală juridică a Secretariatului Parlamentului</u></b></p> <p>La art. 7 sunt enumerate atribuțiile autorității responsabile de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice, fără ca norma să indice expres care autoritate deține această calitate. Pentru un spor de claritate, art. 7 se va completa în acest sens.</p>	<p><b><u>Precizare.</u></b></p> <p>Conform prevederilor art. 7 autoritatea responsabilă va fi desemnată de Guvern. Prevederea dată este în aliniere cu prevederile art. lit. b) al Legii cu privire la Guvern, din care rezultă că Guvernul stabilește modul de organizare și funcționare, domeniile de activitate, structura și efectivul-limită ale ministerelor, ale altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului și ale structurilor organizaționale din sfera lor de competență, coordonează și controlează activitatea acestora.</p>
---	--	---

conformitate cu prezenta lege sau alte acte normative aplicabile.			
<p><b>Articolul 8. Competența ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului</b></p> <p>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:</p> <p>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;</p> <p>b) asigură prestarea în formă electronică a serviciilor publice nou înființate, în conformitate cu prezenta lege și cadrul normativ aplicabil;</p> <p>c) inițiază elaborarea proiectelor de acte normative pentru îmbunătățirea accesului și creșterii calității serviciilor publice, inclusiv pentru modernizarea acestora;</p>	<p><b><u>Directia generală juridică a Secretariatului Parlamentului</u></b></p> <p>1. Reieșind din competențele ministerelor, considerăm oportun la art.8 lit.a) de substituit cuvântul "prezintă" cu textul "elaborează și prezintă".</p> <p>Tot la lit.a) din proiect cuvintele "aprobarea regulamentelor" se va substitui cu cuvântul "regulamentele" cu scop de rigoare redacțională.</p> <p>2. Din art.8 lit.b) se vor exclude cuvintele "în formă electronică a" deoarece structurile prevăzute la acest articol trebuie să asigure prestarea serviciilor publice nu doar în forma electronică.</p> <p>3. Proiectul de lege nu prevede competențele prestatorilor de servicii cum ar fi autoritățile publice autonome față de Guvern și responsabile față de Parlament.</p> <p>4. Textul proiectului nu conține reglementări ce țin de serviciile publice delegate către APL. Considerăm necesar de a completa proiectul de lege cu normele respective.</p>	<p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>La art.8 lit.a) a fost substituit cuvântul "prezintă" cu textul "elaborează și prezintă".</p> <p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>Art.8 lit.b) a fost revizuit conform propunerii.</p> <p><b><u>Precizare.</u></b></p> <p>Dispozițiile viitoareii legi se vor aplica în privința înființării, desființării și prestării serviciilor publice de către autoritățile publice de reglementare în măsura în care nu contravin prevederilor actelor normative speciale care reglementează competențele și activitatea autorităților respective. De asemenea, la art.3 alin.(4) pct.1), s-a</p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p>

	<p>5. Luînd în considerație statutul juridic special al UTA Găgăuzia prevăzut prin Legea nr.344/1994 privind statutul juridic special al Găgăuziei (Gagauz-Yeri) și nivelul special de administrare al UTA Găgăuzia stabilit prin Legea nr.764/2001 privind organizarea administrativ-teritorială a Republicii Moldova și Legea nr.436/2006 privind administrația publică locală, este necesar de a completa proiectul de lege cu prevederile care s-ar referi la competențele Adunării Populare a Găgăuziei și Comitetului Executiv al Găgăuziei în domeniul serviciilor publice.</p>	<p>stabilit că dispozițiile legii nu se vor aplica serviciilor publice prestate de autoritățile publice de supraveghere în domeniul financiar (bancar și nebanancar) și în domeniul serviciilor media audiovizuale.</p> <p><b><u>Precizare.</u></b></p> <p>La etapa elaborării proiectului au fost examinate prevederile Legea nr.344/1994 privind statutul juridic special al Găgăuziei (Gagauz-Yeri) și nu au fost constatate careva contradicții. Competențele prevăzute în art. 9 din proiect sunt compatibile cu cele stabilite în Legea nr.344/1994.</p>	
	<p><b><u>Congresul Autorităților Locale din Moldova</u></b></p> <p>La art. 8 lit. e) din Proiect, cuvintele „serviciilor publice descentralizate” trebuie să fie înlocuite cu sintagma „serviciilor publice (atribuțiilor) delegate”, deoarece redacția actuală nu este corectă din punct de vedere a conceptelor organizării administrative în RM.</p>	<p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>La art. 8 lit e) cuvintele „serviciilor publice descentralizate” au fost substituite cu cuvintele „serviciilor publice delegate”.</p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p>

<p><b>Articolul 8. Competența ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului</b></p> <p>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;</p>	<p><b><u>Deputata Larisa VOLOH</u></b></p> <p>Articolul 8 lit.e) după cuvintele „și de cost” se introduce textul „În comun cu autoritățile publice locale”.</p> <p><b><u>Argumentare:</u></b> Cadrul normativ instituit de posibilitatea delegării competențelor care țin de autoritățile publice centrale autorităților publice locale de nivelurile întâi și al doilea, cu condiția respectării criteriilor de eficacitate și de raționalitate economică. Proiectul actului normativ determină drept competență a ministerelor și autorităților administrative centrale subordonate Guvernului inițierea elaborării standardelor de calitate și de cost pentru prestarea serviciilor descentralizate/transferate din responsabilitatea sa în competența autorităților publice locale. Desconcentrarea serviciului(e) sau transferarea competenței de la nivel central la nivel local implică în mod inevitabil participarea autorităților publice locale în exercitarea serviciului. Astfel, la momentul inițierii procedurii de elaborare fie ministerul, fie autoritatea publică responsabilă din subordinea Guvernului subînțelege că acest serviciu va fi pus în aplicare de către o autoritate alta decât cea responsabilă de elaborarea standardelor.</p>	
<p><b><u>Se acceptă</u></b></p>		<p><b><u>Se acceptă</u></b></p>

	Implicarea directă a autorităților publice locale în exercitarea competenței delegate/transferate prezună în mod evident necesitatea participării reprezentantului acestora la elaborarea standardelor, or aplicarea ulterioară a standardelor elaborate fără participarea autorului nemijlocit al acțiunii poate fi defectuoasă. Mai mult ca atât, art.5 alin. (1) din Legea nr.435/2006 privind descentralizarea administrativă statuează că „autoritățile publice locale de nivelurile întâi și al doilea, precum și cele centrale pot coopera, în condițiile legii, pentru a asigura realizarea unor proiecte sau servicii publice care solicite eforturi comune ale acestor autorități”.		
<p><b>Articolul 9. Competența autorităților administrației publice locale</b></p> <p>(1) În realizarea competențelor în domeniul serviciilor publice de care este responsabilă în teritoriul administrat, autoritatea deliberativă a administrației publice locale:</p> <p>a) aprobă politicile publice locale în domeniul prestării și digitalizării serviciilor publice și organizează implementarea lor;</p> <p>b) aprobă nomenclatorul serviciilor publice, prestate la nivel local;</p>	<p><b><u>Deputatul Dumitru ALAIBA</u></b></p> <p><b>La art.9 :</b></p> <p>alin. (1) se completează cu o nouă literă f) în redacția : ” aprobă decizii cu privire la serviciile publice din domeniile proprii de activitate care pot fi prestate în cadrul centrelor unificate”</p> <p>alin.(2) se completează cu literele h) și i) în redacția:</p> <p>” h) creează grupuri de lucru cu atribuții în domeniul digitalizării serviciilor publice prestate pe teritoriul administrat și aprobă</p>	<b><u>Se acceptă</u></b>	<b><u>Se acceptă</u></b>

<p>c) înființează și desființează servicii publice;</p> <p>(2) În realizarea funcției de gestionare și prestare a serviciilor publice de care este responsabilă în teritoriul administrat, autoritatea executivă a administrației publice locale:</p> <p>a) asigură elaborarea, coordonarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea politicilor publice locale în domeniul prestării și digitalizării serviciilor publice;</p> <p>b) 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;</p>	<p>regulamentele de activitate ale grupurilor respective;</p> <p>i) monitorizează calitatea serviciilor publice și exercită controlul asupra prestării acestora, în domeniile de competență;”</p>		
<p><b>Articolul 9. Competența autorităților administrației publice locale</b></p> <p>(3) În realizarea competențelor în domeniul serviciilor publice de care este responsabilă în teritoriul administrat, autoritatea deliberativă a administrației publice locale:</p> <p>d) aprobă politicile publice locale în domeniul prestării și digitalizării serviciilor publice și organizează implementarea lor;</p> <p>e) aprobă nomenclatorul serviciilor publice, prestate la nivel local;</p>	<p><b><u>Directia generală juridică a Secretariatului Parlamentului</u></b></p> <p>1. Cu referire la art.9 alin.(1) lit.a), menționăm că, autoritatea deliberativă a administrației publice locale aprobă politicile publice locale, iar autoritatea executivă organizează implementarea acestora. În sensul dat, litera respectivă necesită a fi redactată.</p> <p>2. La art.9 alin.(2) lit.b), atragem atenție că, competența de aprobare a regulamentelor privind</p>	<p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>Art.9 alin.(1) lit.a) a fost revizuit conform propunerii.</p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p>

<p>f) înființează și desființează servicii publice;</p> <p>(4) În realizarea funcției de gestionare și prestare a serviciilor publice de care este responsabilă în teritoriul administrat, autoritatea executivă a administrației publice locale:</p> <p>c) asigură elaborarea, coordonarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea politicilor publice locale în domeniul prestării și digitalizării serviciilor publice;</p> <p>d) 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;</p>	<p>organizarea și prestarea serviciilor publice se regăsește și la art.9 alin.(1) lit.d).</p>	<p>revizuită. Din prevederea respectivă rezultă competența autorității executive a administrației publice locale de a asigura transmiterea spre aprobare a proiectelor de acte normative, care prevăd înființarea unor servicii publice noi și/sau aprobarea regulamentelor.</p>	
	<p>3. Reieșind din prevederile art.6 lit.h) și cu scop de precizie, propunem completarea art.9 alin.(1) lit.f) și alin.(2) lit.d) din proiect după cuvântul "normative" cu cuvintele "ale administrației publice locale". La fel, cu scop de precizie, alin.(2) lit.b) din același articol se va completa în final cu cuvintele "pe teritoriul administrat".</p>	<p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>Prevederile art.9 alin.(1) lit.f) și alin.(2) lit.b) și lit.d) au fost revizuite conform propunerilor.</p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p>
	<p><b><u>Congresul Autorităților Locale din Moldova</u></b></p> <p>La articolul 9 din Proiect, deși autoul a încercat să țină cont de unele propuneri ale CALM, totuși articolul trebuie readus pe făgașul principiilor și standardelor privind asigurarea autonomiei locale și descentralizării administrative, inclusiv pentru evitarea suprapunerilor și chiar conflictul cu normele din legea dea existente în domeniul APL, și se propune în următoarea redacție: „Articolul 9. Competența autorităților administrației publice locale. (1) În realizarea competențelor în</p>	<p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>Prevederile art. 9 au fost revizuite ținându-se cont de propunerile formulate.</p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p>

	<p>domeniul serviciilor publice electronice de care este responsabilă în teritoriul administrat, autoritatea deliberativă a administrației publice locale: a) aprobă politicile publice în domeniul prestării și digitalizării serviciilor publice și organizează implementarea lor; b) aprobă nomenclatorul serviciilor publice electronice, prestate la nivel local; c) instituie, modifică și desființează servicii publice electronice din competență; d) aprobă cadrul normativ necesar prestării serviciilor publice electronice la nivel local, îmbunătățirea accesului și creșterii calității serviciilor publice, inclusiv pentru modernizarea acestora; e) aprobă actele normative pentru organizarea și funcționarea centrelor multifuncționale și centrelor unificate de prestare a serviciilor publice electronice la nivel local, precum și pentru îmbunătățirea accesului și creșterii calității serviciilor publice, prin diverse canale și modalități noi; f) aprobă tarifele pentru prestarea serviciilor publice electronice contra plată, conform Metodologiei - cadru aprobată de Guvern; g) dă acordul privind instituirea în teritoriul administrat a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice, conform prezentei legi; h) asigură aplicarea și respectarea actelor normative ce reglementează serviciile publice electronice; i) îndeplinește alte atribuții în domeniul serviciilor publice electronice, în conformitate cu prezenta lege sau alte acte normative. (2) În realizarea funcției de gestionare și prestare a serviciilor publice electronice de care</p>	
--	---	--



	<p>este responsabilă în teritoriul administrat, autoritatea executivă a administrației publice locale: a) asigură elaborarea, coordonarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea politicilor publice locale în domeniul digitalizării serviciilor publice în teritoriul administrat; b) inițiază elaborarea și prezintă spre aprobare autorității deliberative a administrației publice locale proiecte de acte normative privind înființarea unor servicii publice electronice noi pe teritoriul administrat și aprobarea a cadrului normativ de prestare a serviciilor respective; 8 c) elaborează și prezintă spre aprobare autorității deliberative respective tarife la serviciile electronice contra plată prestate pe teritoriul administrat, conform Metodologiei - cadru aprobată de Guvern; d) inițiază elaborarea proiectelor de acte normative pentru îmbunătățirea accesului și creșterii calității serviciilor publice, inclusiv pentru digitalizarea acestora; e) înaintează spre aprobare autorității deliberative respective inițiative de creare și dezvoltare a sistemelor informaționale teritoriale destinate prestării serviciilor publice electronice; f) revizuește periodic lista serviciilor publice electronice din sfera sa de competență și prezintă spre aprobare autorității deliberative respective proiecte de acte normative care prevăd desființarea serviciilor publice electronice depășite de timp, prestate pe teritoriul administrat; g) creează grupuri de lucru cu atribuții în domeniul digitalizării serviciilor publice și aprobă</p>	
--	--	--

	regulamentele de activitate ale acestora; h) monitorizează calitatea și exercită controlul asupra modului de prestare a serviciilor publice electronice de către structurile din sfera sa de competență; i) îndeplinește alte atribuții aferente gestionării și prestării serviciilor publice electronice de care este responsabilă, în conformitate cu prezenta lege sau alte acte normative.”		
<p><b>Articolul 10. Înființarea și desființarea serviciilor publice</b></p> <p>(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.</p> <p>(5) Prin derogare de la dispozițiile alin. (1), (2) și (3), înființarea și desființarea serviciilor publice aferente emiterii actelor permise are loc prin includerea serviciilor publice în actele normative care guvernează procedura de eliberare a actului permisiv prevăzut în anexa la Legea nr. 160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător.</p>	<p><u><b>Directia generală juridică a Secretariatului Parlamentului</b></u></p> <p>La art. 10 alin.(5) întru corespundere Legii cu privire la actele normative, cu scop de precizie și claritate se va indica numărul anexei din Legea nr.160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător.</p>	<p><b>Se acceptă.</b></p> <p>La art.10 alin.(5) a fost indicat numărul anexei din Legea nr.160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător.</p>	<p><b>Se acceptă</b></p>
<p><b>Articolul 11. Înregistrarea serviciilor publice în Registrul de stat al serviciilor publice</b></p>	<p><u><b>Congresul Autorităților Locale din Moldova</b></u></p> <p>La art. 11 din Proiect, alineatul (3) urmează a fi exclus, deoarece creează un obstacol birocratic</p>	<p><b>Nu se acceptă.</b></p> <p>Registrul de stat al serviciilor publice a fost</p>	<p><b>Se acceptă</b> <u><b>opinia autorului</b></u></p>

<p>(1) Instituirea și desființarea serviciilor publice se înregistrează în Registrul de stat al serviciilor publice, instituit de Guvern.</p> <p>(2) Înregistrările în Registrul de stat al serviciilor publice sunt realizate de către prestatorul de servicii publice, în modul stabilit de Guvern.</p> <p>(3) Este interzisă prestarea serviciilor publice care nu sunt incluse în Registrul de stat al serviciilor publice.</p>	<p>nejustificat (similar cum în prezent este avizarea statelor de personal de către Cancelaria de Stat).</p>	<p>instituit de Guvern prin HG nr. 169/2021 și are scopul de a oferi autorităților și instituțiilor publice un mecanism eficient, fiabil și modern de evidență a serviciilor publice.</p> <p>Prin intermediul acestui instrument, autoritățile publice, inclusiv cele locale, au posibilitatea de a înregistra în regim autonom, fără intervenția/acordul altor autorități, propriile servicii și informațiile aferente acestora.</p> <p>Informațiile respective vor servi ca sursă principală de informație pentru Portalul serviciilor publice și alte portale publice, sporind astfel calitatea informațiilor cu privire la serviciile publice și facilitarea accesului la acestea.</p> <p>Finalitățile urmărite prin crearea Registrului serviciilor publice sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- evidența tuturor serviciilor publice prestate de autoritățile publice din Republica Moldova;</li> </ul>	
---	--	---	--

		<p>- asigurarea unei simplități și clarități pentru potențialii beneficiari (cetățeni, medii de afaceri) privind serviciile publice existente și prestatorii competenți să le presteze (autorități/instituții publice);</p> <p>- eficientizarea procesului de prestare a serviciilor publice și îmbunătățirea calității acestora;</p> <p>- crearea premiselor pentru o colaborare interinstituțională între diferiți prestatori de servicii publice care se propun să fie asociate aceluiași eveniment de viață, urmărind sporirea calității și accesibilității serviciilor publice omogene;</p> <p>- constituirea unei baze informaționale pentru dezvoltarea, în perspectivă, a Portalului guvernamental unic al serviciilor publice.</p>	
<p><b>Articolul 12. Cerințe generale pentru elaborarea și aprobarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice</b></p>	<p><u><b>Deputata Larisa VOLOH</b></u></p> <p>Articolul 12 alin. (2) după cuvintele „autorități administrative centrale” se introduce textul „sau locale”.</p>	<p><u><b>Se acceptă</b></u></p>	<p><u><b>Se acceptă</b></u></p>

<p>(1) Prestarea unui serviciu public se realizează în conformitate cu regulamentul privind organizarea și prestarea unui serviciu public.</p> <p>(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.</p>	<p><b>Argumentare:</b> Conform art.2 pct.7) lit.d) din proiectul de lege cu privire la serviciile publice, calitatea de prestator de servicii publice are autoritatea a administrației publice locale, care prestează servicii publice în domeniile proprii de activitate, servicii publice delegate sau instituție publică de interes local unde autoritatea publică locală exercită funcția de fondator. Prin urmare, prevederea propusă de inițiere a elaborării regulamentului privind organizarea și prestarea unui serviciu public realizată de către prestatorul acelui serviciu în exclusivitate prin intermediul ministerului sau autorități administrative centrale responsabile în domeniu este una arbitrară. Aceasta neglijează principiul integrității, care presupune că orice competență atribuită autorităților publice locale trebuie să fie deplină și exclusivă, exercitarea acesteia nu poate fi contestată sau limitată de o altă autoritate decât în cazurile prevăzute de lege și principiul responsabilității autorităților administrației publice locale, care presupune, în limitele competențelor ce le revin, obligativitatea realizării unor standarde minime de calitate stabilite de lege la prestarea serviciilor publice și de utilitate publică de care sînt responsabile.</p>	

<p><b>Articolul 12. Cerințe generale pentru elaborarea și aprobarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice</b></p> <p>(3) Prestarea unui serviciu public se realizează în conformitate cu regulamentul privind organizarea și prestarea unui serviciu public.</p> <p>(4) 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.</p> <p>(5) Proiectul actului normativ care prevede aprobarea regulamentului privind organizarea și prestarea unui serviciu public va prevedea, concomitent, și înființarea acestuia.</p> <p>(6) 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</p>	<p><b><u>Directia generală juridică a Secretariatului Parlamentului</u></b></p> <p>Propunem de a exclude prevederile art.12 și art.13 din proiectul de lege dat fiind faptul că ele conțin norme care trebuie incluse în alte acte normative care vor fi elaborate întru executarea prezentei legi.</p> <p>Totodată, este de menționat faptul că, la art.12 alin.(5), folosirea textului „prestarea serviciilor publice pentru care este responsabil Guvernul” urmează a fi corelat cu art.6 Competența Guvernului. Reținem că Guvernul nu este responsabil nemijlocit de prestarea unor servicii publice, așa cum Guvernul nu este prestator de servicii publice, în accepțiunea prezentei legi. Prestarea serviciilor publice este realizată de subiecții expuși la art.2 pct.7, iar printre aceștia nu este indicat Guvernul.</p>	<p><b><u>Precizare.</u></b></p> <p>Ținând cont de faptul că sub incidența viitoarei legi cu privire la serviciile publice vor cădea serviciile prestate de autorități publice autonome față de Guvern și responsabile față de Parlament, precum și de autoritățile APL, considerăm oportun păstrarea articolelor respectiv, care vor stabili, la nivelul normelor primare, compartimentele ce urmează să se conțină în regulamentul privind organizarea și prestarea serviciului public.</p> <p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>Art.12 alin.(5) a fost revizuit conform propunerii.</p> <p><b><u>Se acceptă</u></b></p>
---	--	--

<p>modernizarea serviciilor publice, înându-se cont inclusiv de recomandările beneficiarilor de servicii publice privind îmbunătățirea calității serviciilor publice prestate.</p> <p>(7) 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.</p>	<p><b><u>Congresul Autorităților Locale din Moldova</u></b></p> <p>Art. 12 și 13 trebuie revăzute conceptual sau de le exclus, deoarece nu se încadrează în procesul legislativ și normativ existent, reglementat de Legea privind actele normative și alte legi. De exemplu aspectul privind prestarea electronică a serviciului public poate fi inclus în actul de bază (ca compartiment) fără a cheltui resurse și timp nejustificate pentru un act normativ aparte. Ca alternativă ar putea fi expuse niște cerințe și condiții în cazul serviciilor publice electronice, încadrate armonios cu prevederile privind actele normative și Codul administrativ al RM (pentru acte și fapte individuale), precum și angajamentele internaționale și prevederile legale din domeniul protecției datelor cu caracter personal.</p>	<p><b><u>Se acceptă de principiu.</u></b></p> <p>Pentru a diminua din efortul prestatorilor de servicii, inclusiv autorități publice locale, cu reprezentanții CALM s-a agreat includerea în responsabilitățile Guvernului aprobarea modelului-tip al regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice.</p>	<p><b><u>Se acceptă opinia autorilor</u></b></p>
<p>(8) 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, înându-se cont inclusiv de recomandările beneficiarilor de servicii publice privind îmbunătățirea calității serviciilor publice prestate.</p> <p><b>Articolul 13. Cerințe minime privind conținutul regulamentului privind organizarea și prestarea unui serviciu public</b></p> <p>(1) Regulamentul privind organizarea și prestarea unui serviciu public trebuie să cuprindă cel puțin următoarele compartimente:</p>			

<p>a) dispoziții generale (obiectul de reglementare, competența materială și competența teritorială în prestarea serviciului public, ceroul de beneficiari ai serviciului public, cerințe referitoare la modul de informare privind prestarea serviciului public);</p> <p>b) 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;</p> <p>c) timpul maxim de așteptare la depunerea unei cereri de prestare a serviciului public și la primirea rezultatului prestării serviciului public;</p> <p>d) timpul înregistrării cererii de prestare a serviciului public;</p> <p>e) 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 dizabilități;</p>			
--	--	--	--



<p>f) competența de monitorizare și evaluare a calității prestării serviciului public;</p> <p>g) 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;</p> <p>h) tariful/ taxa de stat pentru serviciul public prestat contra plată;</p> <p>i) anexă în forma fișei serviciului public, conținutul căreia este stabilit de Guvern.</p> <p>(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.</p>			
<p><b>Articolul 14. Cerințe pentru interacțiunea cu beneficiarul de servicii publice în procesul prestării serviciilor publice</b></p> <p>(1) În procesul prestării serviciilor publice beneficiarul de servicii publice participă și acționează personal sau prin reprezentantul lui.</p> <p>(2) În procesul prestării serviciilor publice beneficiarul de servicii publice poate fi reprezentat, în modul prevăzut de lege, de</p>	<p><u><b>Deputata Larisa VOLOH</b></u></p> <p>Articolul 14 alin. (2) se propune să fie exclus.</p> <p><u><b>Argumentare:</b></u> Potrivit art.362 alin. (1) Cod civil un act juridic poate fi încheiat personal sau prin reprezentant. Reprezentarea este un procedeu de tehnică</p>	<p><u><b>Se acceptă.</b></u></p> <p>Articolul 14 alin. (2) a fost exclus.</p>	<p><u><b>Se acceptă</b></u></p>

<p>un reprezentant legal sau desemnat prin procură, ori prin împuternicire de reprezentare ce se conține în Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice.</p>	<p>juridică prin care reprezentantul încheie acte juridice cu terți în numele și în contul reprezentantului, având drept consecință producerea directă în persoana reprezentantului a efectelor actelor juridice. Împuternicirile reprezentantului rezultă din lege, din act juridic sau din împrejurările în care acționează. Așadar norma de explicare a naturii împuternicirilor reprezintă o tautologie juridică fiind o repetare a normelor speciale stabilite în alte acte normative.</p>	<p>accesarea serviciilor publice prin intermediul unui reprezentant, împuternicirile de reprezentare pot fi acordate utilizând Sistemului informațional automatizat „Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice” (MPower). Prin SIA MPower, persoanele fizice și juridice, în regim autonom, fără interacțiunea cu un notar sau operator al prestatorului de servicii, fără a suporta careva costuri, pot acorda împuterniciri de reprezentare altor persoane în contextul prestării serviciilor publice. Astfel, pentru a asigura aplicarea uniformă a acestui instrument electronic în toate serviciile publice se consideră oportună expunerea alin. (1) din</p>	
--	---	--	--

			același articol în următoarea redacție: „(1) În procesul prestării serviciilor publice beneficiarul de servicii publice participă și acționează personal sau prin reprezentant legal ori desemnat fie prin procură, fie prin împuternicire de reprezentare ce se conține în Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice.”	
	<u><i>Direcția generală juridică a Secretariatului Parlamentului</i></u> Art.14 alin.(7) din proiect se va completa cu virgule după cuvintele ”caracter personal” și după cuvintele ”alte state” cu scop de rigoare redacțională.	<u><b>Se acceptă.</b></u> Art.14 alin.(7) a fost revizuit conform propunerii.	<u><b>Se acceptă</b></u>	
<b>Articolul 14. Cerințe pentru interacțiunea cu beneficiarul de servicii publice în procesul prestării serviciilor publice</b> (3) În procesul prestării serviciilor publice beneficiarul de servicii publice participă și acționează personal sau prin reprezentantul lui.	<u><i>Direcția generală juridică a Secretariatului Parlamentului</i></u> Norma art.21 din proiect ce se referă la suspendarea serviciilor publice poartă un caracter general. Considerăm că aceasta necesită a fi desfășurată cu includerea temeiurilor concrete pentru suspendarea prestării unui serviciu public. Drept exemplu pot servi prevederile ce se referă la motivele refuzului de a presta un serviciu public care sunt prevăzute de prezentul proiect.	<u><b>Precizare.</b></u> Conform prevederilor propuse suspendarea prestării unui serviciu public se poate realiza doar în condiții excepționale, în modul și condițiile Legii nr. 212/2004 privind regimul stării de urgență, de asediu și		

<p>(7) În cazul în care pentru prestarea serviciilor publice 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.</p>		<p>de război. Precizăm, totodată, că, introducerea instituției de „regulament privind organizarea și prestarea unui serviciu public” are drept scop asigurarea unei previzibilități, clarități și accesibilități a normelor juridice ce reglementează modul de prestare a unui serviciu public, și, mai important, facilitarea aplicării acestora de către potențialii beneficiari ai unui serviciu public concret. Astfel, în situația în care unele prevederi ce țin de temeiuri de suspendare a prestării unui serviciu public sau de refuz de a presta un serviciu public se vor regăsi și în alte acte normative, cu respectarea normelor de tehnică legislativă (art.55 din Legea nr.100/2017 cu privire la actele normative), în textul regulamentului privind organizarea și prestarea unui serviciu public urmează să se facă trimitere expresă la actele normative respective.</p>
---	--	--

	<p><b><u>Congresul Autorităților Locale din Moldova</u></b></p> <p>La art. 15 din Proiect, în contextul celor menționate mai sus, urmează a fi excluse: „evenimente de viață”, „regulamente comune.”.</p> <p>Alineatul (4) este incert, deoarece într-adevăr fără prezentarea unor documente importante serviciul public nu poate fi prestat. În mod firesc fiecare ar trebui să răspundă pe segmentul său de competență (a se vedea și art. 35 din Codul administrativ al RM). Apropo mecanismele respective de partajare a răspunderii pe segmentul de competență este un punct slab al întregului proces de digitalizare și guvernare electronică, accentul fiind pus pe aspectul tehnic (ceea ce considerăm incorect).</p>	<p><b><u>Precizare.</u></b></p> <p>Prevederile din alin. (4) sunt de fapt o garanție pentru beneficiarul serviciului și un instrument de prevenire a abuzurilor din partea prestatorilor, care ar putea invoca lipsa datelor pentru a tergiversa prestarea unui serviciu.</p> <p>Reiterăm că unul din obiectivele de bază ale viitoarei legi constă în implementarea următoarei abordări – procesul de prestare a serviciilor publice trebuie să fie centrat, în primul rând, pe interesele cetățeanului, în calitatea lui de beneficiar al serviciilor publice. Astfel, considerăm că eventualele deficiențe în interacțiunea interinstituțională în procesul de prestare a serviciilor publice nu pot servi drept temei de întârziere în prestarea unui serviciu public.</p> <p>De asemenea, prestatorii de servicii, care dețin date sunt</p>
--	--	--

	<p><b><u>Congresul Autorităților Locale din Moldova</u></b></p> <p>Art. 16 din Proiect contravine principiilor autonomiei locale și descentralizării serviciilor publice, deoarece mecanisme de ghișee unice pot fi create nu numai la nivel central, dar și la nivelul APL. Deși autorii au încercat ceva să atenueze, dar nu le-a reușit. Adică APL sunt limitate doar la „asocierea” la CUPS sau ghișee unice sub egida autorităților centrale. De ce APL nu ar putea constitui propriile CUPS-uri și ghișee unice pentru serviciile publice locale, cum ar fi de exemplu 9 localități mari și dezvoltate ca unele municipii, etc.? Evident asemenea prevederi sunt o limitare a autonomiei locale.</p>	<p>obligati să asigure posibilitatea reutilizării acestora de către alți prestatori, fără ca cei din urmă să le solicite de la beneficiarii de servicii.</p>
	<p><b><u>Se acceptă de principiu</u></b></p> <p>Art. 16 a fost completat cu prevederi din care rezultă posibilitatea autorităților publice locale de a decide în privința prestării serviciilor locale în cadrul CUPS-urilor și de a crea ghișee unice pentru serviciile de care sunt responsabile.</p> <p>Totodată, în acest context, este de menționat că art. 19 alin. (8) prevede posibilitatea autorităților publice locale de a implementa ghișee unice electronice pentru prestarea serviciilor locale.</p> <p>Din varianta îmbunătățită a proiectului rezultă posibilitatea APL-urilor de a implementa, atât ghișee unice fizice, cât și electronice, precum și de a decide în privința prestării serviciilor publice locale în</p>	<p><b><u>Se acceptă opinia autorului</u></b></p>

		cadrul CUPS-urilor, acolo unde sunt prezente.	
<p><b>Articolul 16. Modalitățile de prestare a serviciilor publice</b></p> <p>(1) Serviciile publice sunt prestate de către prestatorul de servicii publice la ghișeul acestuia și/sau prin aplicarea mecanismului ghișeului unic.</p> <p>(2) Prestarea serviciilor publice la ghișeul prestatorului de servicii fără aplicarea mecanismului ghișeului unic se admite doar în cazurile justificate de aspecte tehnice sau operaționale și este prevăzută expres de regulamentele privind organizarea și prestarea serviciilor publice respective.</p> <p>(3) Mecanismul ghișeului unic la prestarea serviciilor publice se implementează prin intermediul centrelor multifuncționale și a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice.</p> <p>(4) Mecanismul ghișeului unic la prestarea serviciilor electronice se implementează prin intermediul portalului unic al serviciilor publice, instituit de Guvern.</p> <p>(5) 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.</p>	<p><b><u>Deputatul Dumintru ALAIBA</u></b></p> <p><b>La art.16 se completează cu două alineate noi în redacția:</b></p> <p>”(7) În cadrul centrelor unificate, prin decizia autorității deliberative a administrației publice locale pot fi prestate și servicii publice din domeniile de activitate ale autorităților/instituțiilor din unitățile administrativ-teritoriale respective.</p> <p>(8) Implementarea ghișeului unic la prestarea serviciilor publice din sfera de competență se efectuează prin decizia autorității deliberative a administrației publice locale respective.</p> <p>Respectiv alin. (7) și (8) devin alin (9) și (10).</p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p>

<p>(6) 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 stabilit de Guvern, pentru crearea la nivel local a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice.</p> <p>(7) 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.</p> <p>(8) 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.</p>			
	<p><b><u>Congresul Autorităților Locale din Moldova</u></b></p> <p>Art. 18 alin. (4) și art. 19 din Proiect trebuie revăzute în contextul propunerilor de mai sus, precum și asigurarea drepturilor și intereselor</p>	<p><b><u>Nu se acceptă.</u></b></p> <p>Arhitectura Portalului serviciilor publice și a altor platforme guvernamentale</p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p> <p><b><u>opinia</u></b> <b><u>autorului</u></b></p>



	<p>APL. Astfel, va permite arhitectura Portalului unic al serviciilor publice (notă: ar trebui „electronice”) integrarea serviciilor publice de la nivel local (e vorba de peste o mie de unități administrative-teritoriale (notă: cum vor fi vizibile)? Care ar fi mecanismul creării acestuia în raport cu nivelul local, resursele, inclusiv dacă structura centrală responsabilă are servicii descentralizate în teritoriu (ca APL să nu fie nevoite să se deplaseze în capitală pentru digitalizarea unui serviciu public local)? APL poate reutiliza resursele din Portalul unic pentru necesități locale? Cu regret Proiectul nu da răspuns cert la aceste întrebări și trebuie completat cu mecanisme clare de aplicare a guvernării electronice atât la nivel central, cât și nivel local. CELE MENȚIONATE DEMONSTREAZĂ ÎNCĂ ODATĂ ACCENTUL PE MONOPOLIZAREA PROCESELOR DE GUVERNARE ELECTRONICĂ LA NIVEL CENTRAL, iar răspunsul din Sinteza obiecțiilor și propunerilor la Proiect ca de obicei a fost unul formal generalizat.</p>	<p>este actualizată continuu pentru a corespunde așteptărilor și necesităților utilizatorilor acestora. În acest sens, platformele guvernamentale reutilizate și de autoritățile publice locale, vor fi îmbunătățite pentru a asigura vizibilitatea tuturor serviciilor, inclusiv a celor prestate la nivel local, îmbunătățind experiența beneficiarilor acestor servicii.</p> <p>Scopul acestor prevederi și implicit al legii nu este de a monopoliza sau centraliza procesele de guvernare electronică, dar de a facilita accesibilitatea beneficiarilor la serviciile publice prestate, atât de entități centrale, cât și locale, reutilizând mecanisme unice. De asemenea, prin implementarea prevederilor legii se urmărește crearea premiselor pentru utilizarea infrastructurii de guvernare electronice disponibile și valorificarea acesteia, fapt ce</p>
--	--	--

		<p>va contribui la eficientizarea utilizării mijloacelor financiare ale Bugetului Public Național.</p> <p>Este de menționat că unul din principiile de bază a legii îl reprezintă „reutilizabilitatea”, fapt ce în accepțiunea noastră contribuie la eficientizarea costurilor de creare/administrare a soluțiilor tehnice, sporește nivelul de accesibilitate și îmbunătățește experiența utilizatorilor, fără a interveni în procesele decizionale organizate la nivel local.</p> <p>APL-urile vor reutiliza infrastructura de e-Guvernare disponibilă, dar deciziile aferente proceselor de prestare a serviciilor publice se vor lua în continuare la nivel local.</p>	
<p><b>Articolul 20. Prestarea serviciilor publice la ghișeu</b></p> <p>(1) Serviciile publice sunt prestate la ghișeu de către prestatorii de servicii publice cu depunerea de către beneficiarul de servicii</p>	<p><b><u>Congresul Autorităților Locale din Moldova</u></b></p> <p>Art. 20 din Proiect urmează a fi exclus, având în vedere cele menționate, inclusiv conceptele expuse anterior, inclusiv deoarece nu constituie obiectul de reglementare a Proiectului în cauză (este un subiect mai complex). Ori prestarea</p>	<p><b><u>Nu se acceptă.</u></b></p> <p>Cu referire la sfera de aplicabilitate a viitoarei legi, considerăm oportun să precizăm că, aceasta va</p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p> <p><b><u>opinia autorului</u></b></p>

<p>publice a cererii și a documentelor necesare pentru prestarea acestora.</p>	<p>serviciului public la ghișeu reprezintă una din formele tradițională de prestare a unui serviciu public, autorul ar trebui să se refere doar la partea digitală de suport dacă este necesar.</p>	<p>reglementa, atât serviciile prestate electronic, cât și a cele prestate la ghișeu.</p>	
<p>(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.</p> <p>(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, cu excepția cazurilor prevăzute expres de actele normative aplicabile.</p> <p>(4) Notificările în privința evenimentelor produse în legătură cu prestarea unui serviciu public se expediază beneficiarului de servicii publice prin intermediul serviciului guvernamental de notificare electronică.</p>			

Faptul dat derivă atât din prevederile de ordin general, cât și din principiile transpuse în proiect. De asemenea, indiferent de forma de prestare a serviciului se consideră oportună unificarea modului de reglementare a acestuia, inclusiv stabilirea unor cerințe și condiții generice, aplicabile tuturor serviciilor publice.

Proiectul legii propune schimbarea paradigmei de prestare a serviciilor publice punând accentul pe prestarea în mod prioritar a serviciilor în formă electronică.

Din prevederile legii rezultă că prestatorii de servicii au obligația de a asigura cel puțin un canal electronic de prestare a serviciilor publice, minim pentru depunerea cererii și după caz eliberarea rezultatului.

Astfel, unul din scopurile legii este de a asigura

		beneficiarilor de servicii publice posibilitatea de a obține servicii publice, inclusiv utilizând instrumente electronice.	
<p><b>Articolul 21. Suspendarea prestării serviciilor publice</b></p> <p>(1) Prestarea serviciilor publice poate fi suspendată în condițiile Legii nr.212/2004 privind regimul stării de urgență, de asediu și de război.</p> <p>(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.</p> <p>(3) Temeiuri de suspendare de către prestatorul de servicii publice a prestării unui serviciu public se stabilesc expres și exhaustiv în regulamentul privind organizarea și prestarea acestuia.</p>	<p><b><u>Congresul Autorităților Locale din Moldova</u></b></p> <p>Art. 21 din Proiect ar trebui să se refere doar la suspendarea serviciilor publice electronice, iar temeiuri de suspendare a unui serviciu public în general rezultă din specificul acestuia, fiind reglementate în actele normative privind serviciul în cauză. Respectiv suspendarea serviciului public electronic poate avea loc în temeiurile legale de suspendare a serviciului public propriu zis, iar „doleanța autorilor” de a-l suspenda doar în condițiile Legii nr.212/2004 privind regimul stării de urgență, de asediu și de război este exagerată și nu se încadrează în limitele cadrului legal existent (se recomandă autorilor de a analiza cel puțin prevederile Codului administrativ privind suspendare procedurilor și actelor administrative, etc.).</p>	<p><b><u>Precizare.</u></b></p> <p>Proiectul de lege prescrie situația în care poate fi suspendat întreg procesul de prestare a unui serviciu public și nu situația individuală în care procesul de prestare este suspendat în privința unui serviciu prestat unui beneficiar concret. Art. 81 din Codul administrativ reglementează o situație individuală, când poate fi suspendată procedura de administrativă. Astfel, conform prevederilor propuse, suspendarea prestării unui serviciu public se poate realiza doar în condiții excepționale, în modul și condițiile Legii nr. 212/2004 privind regimul stării de urgență, de asediu și de război. Precizăm, totodată, că, introducerea</p>	

		<p>instituției de „regulament privind organizarea și prestarea unui serviciu public” are drept scop asigurarea unei previzibilități, clarități și accesibilități a normelor juridice ce reglementează modul de prestare a unui serviciu public, și, mai important, facilitarea aplicării acestora de către potențialii beneficiari ai unui serviciu public concret. Astfel, în situația în care unele prevederi ce țin de temeiuri de suspendare a prestării unui serviciu public sau de refuz de a presta un serviciu public se vor regăsi și în alte acte normative, cu respectarea normelor de tehnică legislativă (art.55 din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative), în textul regulamentului privind organizarea și prestarea unui serviciu public urmează să se facă trimitere expresă la actele normative respective.</p>	
--	--	---	--

<p><b>Articolul 22. Refuzul prestatorului de servicii publice de a presta un serviciu public</b></p> <p>(2) Refuzul de a presta un serviciu public, motivul și temeiul acestuia se consențează 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.</p>	<p><u><b>Deputatul Dumitru ALAIBĂ</b></u></p> <p><b>La art.22, alin.(2), la final se completează cu textul ” sau la solicitarea beneficiarului de servicii publice prin intermediul notificărilor pe suport de hârtie”</b></p>	<p><u><b>Se acceptă</b></u></p>	<p><u><b>Se acceptă</b></u></p>
<p><b>Articolul 22. Refuzul prestatorului de servicii publice de a presta un serviciu public</b></p> <p>(1) Refuzul de a presta un serviciu public, motivul și temeiul acestuia se consențează 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.</p>	<p><u><b>Direcția generală juridică a Secretariatului Parlamentului</b></u></p> <p>Articolul 22 alin.(2) prevede că refuzul de a presta un serviciu public, motivul și temeiul acestuia se consențează în decizia prestatorului de servicii publice și se expediază în termen de 24 de ore după emitere beneficiarului de servicii publice, prin intermediul serviciului guvernamental de notificare electronică. Prezentă normă nu prevede situația în care beneficiarul de servicii publice nu are acces la mijloace electronice sau a solicitat expres emiterea documentului în format de hârtie. Din acest motiv, refuzul de a presta un serviciu public urmează a fi expediat beneficiarului inclusiv în format de hârtie, în cazul în care persoana a solicitat prestarea serviciului pe format de hârtie.</p> <p><u><b>Congresul Autorităților Locale din Moldova</b></u></p> <p>La art. 23 din Proiect, în denumire și pe parcurs ar trebui de schimbat sintagma „servicii publice proactive” prin „servicii publice electronice conexe”, conform</p>	<p><u><b>Se acceptă.</b></u></p> <p>Articolul 22 alin.(2) a fost completat cu prevederi din care rezultă posibilitatea solicitării comunicării deciziei de refuz printr-o notificare pe suport de hârtie.</p>	<p><u><b>Se acceptă.</b></u></p> <p>Conform definiției publice</p> <p><u><b>Se acceptă</b></u> <u><b>opinia</b></u> <u><b>autorului</b></u></p>

	argumentelor expuse pe parcurs. În aceste cazuri pur și simplu are un rol pro-activ autoritatea publică care exercită serviciul public, dar esența serviciului public nu se schimbă.	proactive” sunt serviciile prestate din oficiu, fără necesitatea depunerii unor solicitări din partea beneficiarilor. Serviciile publice proactive pot fi prestate doar în cazurile în care survin anumite evenimente și întruniri unor circumstanțe care îl abilitază pe beneficiar cu dreptul de obține rezultatul serviciului respectiv. Un aspect important pentru serviciile proactive este deținerea de suficiente informații de către autoritățile/instituțiile publice pentru a putea presta serviciul din oficiu. În acest context, este de menționat că formula propusă de către CALM nu este acceptabilă din următoarele considerente: - chiar dacă de regulă serviciile proactive sunt electronice, asta nu înseamnă că nu pot fi excepții; - serviciile proactive nu sunt servicii conexe altora,	
--	--	--	--

		<p>dar sunt servicii publice veritabile, a căror mod de obținere/prestare a fost revizuit/optimizat pentru a exclude necesitatea interacțiunii cu beneficiarul și a îmbunătăți experiența acestuia;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prestarea proactivă a unui serviciu nu reprezintă o doleanță sau caracteristică a prestatorului, dar modul de organizare și prestare a unui serviciu concret.</li> </ul>	
<p><b>Articolul 23. Prestarea serviciilor publice proactive</b></p> <p>Prestarea serviciilor publice proactive se efectuează fără cererea beneficiarului de servicii publice, și după caz include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) expedierea beneficiarului de servicii publice a notificărilor cu propunerea de ai fi prestat un serviciu public proactiv;</li> <li>b) primirea de la beneficiarul de servicii publice proactive a acordului de ai fi prestat un serviciu public proactiv, precum și a informațiilor necesare prestării serviciului respectiv;</li> <li>c) prestarea nemijlocit a serviciului public proactiv și obținerea rezultatului acestuia de către beneficiarii de servicii publice proactive.</li> </ul>	<p><b><u>Deputatul Dumitru ALAIBA</u></b></p> <p><b>La art.23 se completează cu un alineat în redacția: "(2) Modul de prestare a serviciilor publice proactive este stabilit în regulamentele privind organizarea și prestarea a serviciilor publice respective.</b></p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p>



<p><b>Articolul 23. Prestarea serviciilor publice proactive</b></p> <p>Prestarea serviciilor publice proactive se efectuează fără cererea beneficiarului de servicii publice, și după caz include:</p> <p>d) expedierea beneficiarului de servicii publice a notificărilor cu propunerea de ai fi prestat un serviciu public proactiv;</p> <p>e) primirea de la beneficiarul de servicii publice proactive a acordului de ai fi prestat un serviciu public proactiv, precum și a informațiilor necesare prestării serviciului respectiv;</p> <p>f) prestarea nemijlocit a serviciului public proactiv și obținerea rezultatului acestuia de către beneficiarii de servicii publice proactive.</p>	<p><b><u>Direcția generală juridică a Secretariatului Parlamentului</u></b></p> <p>Articolul 23 instituie un concept nou, cel al prestării serviciilor publice proactive. În lipsa unor reglementări clare, precum și în lipsa oricăror argumente expuse în Nota informativă, nu este clară diferența dintre prestarea unui serviciu public în accepțiunea generală a proiectului de lege și cel al prestării unui serviciu public proactiv; cu referire la care evenimente din viață poate fi prestat un serviciu public proactiv? Constatăm lipsa reglementărilor care ar institui reguli clare în acest domeniu, motiv pentru care proiectul de lege trebuie să prevadă obligativitatea adoptării unui act normativ al Guvernului în acest sens.</p>	<p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>Art. 23 din proiect a fost completat cu prevederi din care rezultă că modul de prestare a unui serviciu proactiv va fi stabilit în regulamentul privind organizarea și prestarea a serviciului public respectiv.</p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p>
<p><b>Articolul 24. Cerințe privind perceperea de la beneficiarul de servicii publice a plății pentru prestarea serviciilor publice</b></p> <p>(1) Serviciile publice se prestează beneficiarilor de servicii publice gratuit sau contra plată în cazurile prevăzute la alineatele (3) și (4).</p> <p>(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.</p>	<p><b><u>Direcția generală juridică a Secretariatului Parlamentului</u></b></p> <p>Norma prevăzută la art.24 alin.(5) din proiect are caracter discriminatoriu prin generarea unor costuri adiționale pentru beneficiari care nu dispun de instrumente digitale și sunt nevoiți să se adreseze la ghișeu.</p>	<p><b><u>Nu se acceptă.</u></b></p> <p>Unul din principiile de organizare și prestare a serviciilor publice este egalitatea de tratament, care presupune că la prestarea serviciilor publice este interzisă orice deosebire, excludere, restricție sau preferință în drepturi și libertăți, a persoanei sau a unui grup de persoane, precum și susținerea</p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p> <p><b><u>opinia autorului</u></b></p>

		<p>comportamentului discriminatoriu bazat pe criteriile de rasă, culoare, naționalitate, origine etnică, limbă, religie sau convingeri, sex, vârstă, dizabilitate, opinie, apartenență politică sau orice alt criteriu similar. Astfel, toți beneficiarii de servicii publice vor fi supuși unui tratament echitabil, asigurându-se condițiile egale de acces la servicii. Un alt principiu care consolidează caracterul incluziv a modului de organizare și prestare a serviciilor publice este și omnicapitalitatea din care rezultă obligația prestării serviciilor publice de către prestatorii de servicii publice prin toate canalele posibile și rezonabile pentru a îmbunătăți experiența beneficiarilor de servicii publice.</p> <p>Canalul de prestare pentru care se optează în obținerea unui serviciu este un drept</p>	
--	--	--	--

	<p>discreționar al fiecărui beneficiar de serviciu. Norma de art. 24 alin. (5) are menirea de a asigura beneficiarilor garanții în privința faptului că achita de facto prețul pentru serviciu prestat în care se includ cheltuielile efective pe care le suportă prestatorul.</p>	
<p><b><u>Congresul Autorităților Locale din Moldova</u></b></p> <p>La art. 27 și 29 din Proiect privind cadrul metodologic pentru monitorizarea calității și exercitarea controlului asupra modului de prestare a serviciilor publice trebuie să fie unul tip (cu posibilitatea de adaptare la specificul serviciului public local) și să fie aprobat de Guvern, deoarece doar această autoritate, conform prevederilor constituționale, exercită conducerea generală a administrației publice (împunemircare care nu este caracteristică Cancelariei de Stat). Referințele autorilor în Sinteza obiecțiilor și propunerilor la Proiect la unele hotărâri ale Guvernului sunt irelevante deoarece Guvernul nu poate institui norme primare prevăzute de lege, adică ar apărea și semne de întrebare privind constituționalitatea acestora.</p>	<p><b><u>Precizare.</u></b></p> <p>Dat fiind faptul că legea stabilește obligația Guvernului de a desemna o autoritate responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice și având în vedere caracterul evolutiv al cadrului metodologic, din rațiuni de ordin tehnic se consideră oportună aprobarea cadrului metodologic pentru monitorizarea și evaluarea calității prestării serviciilor publice de către autoritatea respectivă.</p> <p>Necesită a fi menționat că la moment această împunemircare a Cancelariei</p>	

		<p>de Stat a fost stabilită în conformitate cu pct.2 din Hotărârea Guvernului nr.354/2020 cu privire la unele măsuri de implementare a proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale” și în temeiul atribuțiilor Cancelariei stabilite în pct.7 lit.j2) și 16 lit.e) și j) din Regulamentul privind organizarea și funcționarea Cancelariei de Stat, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.657/2009.</p>	
<p><b>Articolul 28. Principiile monitorizării și evaluării calității prestării serviciilor publice</b></p> <p>Monitorizarea și evaluarea calității prestării serviciilor publice se bazează, pe lângă principiile prevăzute la alin. (1) din art. 4, și pe următoarele principii:</p> <p>a) <i>obiectivitate</i> – prevede monitorizarea și evaluarea imparțială și fără prejudecăți sau influențe a calității serviciilor publice prestate;</p> <p>b) <i>imparțialitate</i> – prevede monitorizarea și evaluarea fără subiectivism și indiferent de propriile convingeri sau interese a calității serviciilor publice prestate;</p>	<p><u><b>Deputatul Dumitru ALAIBA</b></u></p> <p><b>La art. 28 - litera a) se exclude</b></p>	<p><u><b>Se acceptă</b></u></p>	<p><u><b>Se acceptă</b></u></p>

<p><b>Articolul 28. Principiile monitorizării și evaluării calității prestării serviciilor publice</b></p> <p>Monitorizarea și evaluarea calității prestării serviciilor publice se bazează, pe lângă principiile prevăzute la alin. (1) din art. 4, și pe următoarele principii:</p> <p>a) <i>obiectivitate</i> – prevede monitorizarea și evaluarea imparțială și fără prejudecăți sau influențe a calității serviciilor publice prestate;</p> <p>b) <i>imparțialitate</i> – prevede monitorizarea și evaluarea fără subiectivism și indiferent de propriile convingeri sau interese a calității serviciilor publice prestate;</p>	<p><u><b>Direcția generală juridică a Secretariatului Parlamentului</b></u></p> <p>Cu referire la prevederile art.28 din proiect, considerăm că lit.a) și lit.b) necesită a fi comasate deoarece reglementează principii similare prin definiția sa.</p>	<p><u><b>Se acceptă.</b></u></p> <p>La art. 28 lit.a) a fost exclusă.</p>	<p><u><b>Se acceptă</b></u></p>
	<p><u><b>Direcția generală juridică a Secretariatului Parlamentului</b></u></p> <p>Potrivit prevederilor art.46 alin.(2) lit.c) din Legea nr.100/2017, dispozițiile de conținut stabilesc consecințele juridice ale nerespectării regulilor, drepturilor și obligațiilor. Astfel prevederile art.30 din proiect prezintă dispozițiile de conținut și întru respectarea principiului sistematizării într-o succesiune logică, dispozițiile de drept material trebuie să preceadă pe cele de ordin final care cuprind, potrivit art.47 alin.(1) din Legea nr.100/2017, momentul intrării în vigoare și măsurile necesare punerii în aplicare a actului normativ.</p>	<p><u><b>Se acceptă.</b></u></p> <p>Art. 30 a fost inclus în cuprinsul Capitolului VI.</p>	<p><u><b>Se acceptă</b></u></p> <p><u><b>Se acceptă</b></u> <u><b>opinia</b></u> <u><b>autorului</b></u></p>

	<p>Pe cale de consecință, propunem încorporarea articolului 30 în cuprinsul Capitolului VI.</p> <p>33. Totodată, luând în considerație că, unele prevederi normative, întru aplicarea prevederilor legale, vor fi elaborate în termen de 6 luni și altele în termen de 24 de luni de la data publicării prezentei legi, considerăm necesar de a completa proiectul de lege cu dispozițiile tranzitorii care vor asigura, pe o perioadă determinată, corelarea noilor reglementări cu cele ale actelor normative preexistente, menținerea temporară a unor situații juridice născute în temeiul vechilor reglementări și, după caz, să asigure modificarea altor acte normative. În acest sens, se va modifica denumirea Capitolului VII și se va completa cu un articol separat care va conține dispozițiile tranzitorii.</p>	
<p><b><u>Congresul Autorităților Locale din Moldova</u></b></p> <p>La art. 30 din Proiect sintagma „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.” se propune de substituit prin sintagma „răspund, în condițiile legii, disciplinar, material, patrimonial, contravențional sau penal, după caz, pentru neexecutarea sau executarea</p>	<p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>Art. 30 a fost revizuit conform propunerii.</p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p>
	<p>Art. 31 a fost revizuit pentru a oferi suficient timp Guvernului și prestatorilor de servicii de a organiza activitățile necesare în vederea implementării legii. Astfel, termenul de intrare în vigoare a legii a fost extins de la 6 la 12 luni, iar Regulamentele privind organizarea și prestarea serviciilor publice pentru care este responsabil Guvernul vor fi aprobate în termen de 12 luni în loc de 24 luni.</p>	

	necorespunzătoare a atribuțiilor privind prestarea serviciilor publice electronice, în conformitate cu prezenta lege și alte acte normative.”, pentru a corespunde sistemului normativ și de răspundere existent.		
<p><b>Articolul 31. Dispoziții finale</b></p> <p>(1) Prezenta lege intră în vigoare la expirarea a 6 luni de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.</p> <p>(2) Guvernul:</p> <p>1) în termen de 6 luni de la data publicării prezentei legi:</p> <p>a) va prezenta Parlamentului propuneri privind aducerea legislației în vigoare în concordanță cu prevederile prezentei legi;</p> <p>b) va aduce actele sale normative în concordanță cu prezenta lege;</p> <p>c) va institui serviciul guvernamental unic de suport clienți;</p> <p>d) va institui Registrul de stat al serviciilor publice.</p> <p>2) în termen de 24 luni de la data publicării prezentei legi:</p> <p>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;</p>	<p><b><u>Deputatul Dumitru ALAIBA</u></b></p> <p><b>La art. 31, alin.(2):</b></p> <p>pct.1) litera c) se completează cu textu:” și va aproba regulamentul de funcționare a acestuia</p> <p>punctul 2) se exclude</p>	<b><u>Se acceptă</u></b>	<b><u>Se acceptă</u></b>

<p>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;</p>			
<p><b>Articolul 31. Dispoziții finale</b></p> <p>(3) Prezenta lege intră în vigoare la expirarea a 6 luni de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.</p> <p>(4) Guvernul:</p> <p>3) în termen de 6 luni de la data publicării prezentei legi;</p> <p>e) va prezenta Parlamentului propuneri privind aducerea legislației în vigoare în concordanță cu prevederile prezentei legi;</p> <p>f) va aduce actele sale normative în concordanță cu prezenta lege;</p> <p>g) va institui serviciul guvernamental unic de suport clienți;</p> <p>h) va institui Registrul de stat al serviciilor publice.</p> <p>4) în termen de 24 luni de la data publicării prezentei legi:</p> <p>c) 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;</p>	<p><b><u>Directia generală juridică a Secretariatului Parlamentului</u></b></p> <p>Menționăm asupra faptului că, art.31 din proiect trebuie să conțină prevederi ce țin de aprobarea de către Guvern a regulamentului de funcționare al serviciului guvernamental unic de suport clienți, a actelor normative pentru organizarea și funcționarea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice, precum și privind aprobarea metodologiei de cost și de calitate pentru prestarea serviciilor publice descentralizate, transferate, în condițiile legii, autorităților administrației publice locale.</p>	<p><b><u>Se acceptă.</u></b></p> <p>Pct. 31 a fost completat conform propunerii.</p>	<p><b><u>Se acceptă</u></b></p>



<p>d) 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;</p> <p>e) va asigura aprobarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice pentru care este responsabil.</p> <p>(5) 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.</p>			
---	--	--	--



**Dumitru ALAIBA**  
Președintele Comisiei economie, buget și finanțe