

L E G E

cu privire la serviciile publice

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 1. Scopul și obiectul legii

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

(2) Prezenta lege statuează principiile și cerințele specifice aplicabile serviciilor publice, stabilește competențele în domeniul serviciilor publice, drepturile și obligațiile prestatorilor și beneficiarilor de servicii publice, reglementează relațiile sociale în domeniul prestării serviciilor publice, precum și modul de prestare a acestora.

Articolul 2. Noțiuni principale

În sensul prezentei legi, se definesc următoarele noțiuni:

1) *serviciul public* – funcția de stat exercitată de către prestatorul serviciului public în mod individual, în limitele competenței, la cererea beneficiarului serviciului public, având drept scop realizarea drepturilor, libertăților și intereselor lui legitime, oferindu-i beneficii materiale sau nemateriale relevante;

2) *serviciul public în formă electronică (serviciul public electronic)* – serviciu public digitalizat, prestat integral sau parțial în formă electronică, prin sistemul de guvernare electronică;

3) *guvernarea electronică* – reprezintă modalitatea de aplicare și utilizare a tehnologiilor informaționale și de comunicații, în scopul asigurării accesului la informație și prestării serviciilor publice în regim interactiv;

4) *serviciul public proactiv* – serviciu public electronic prestat beneficiarului la inițiativa prestatorului serviciului public, ca urmare a producerii unor evenimente, întrunirii unor circumstanțe care îl abilitază pe beneficiarul serviciului public cu dreptul de solicita acest serviciu, fără a depune o cerere expresă în acest sens sau a efectua anumite demersuri în adresa prestatorului de servicii publice;

5) *eveniment de viață* – denumirea generică a unui grup de servicii publice asociate unui fapt de importanță deosebită pentru o persoană fizică sau persoană juridică de drept privat;

6) *beneficiar al serviciului public* – persoană fizică sau juridică de drept privat, la solicitarea și/sau în interesul căreia este prestat un serviciu public, inclusiv prin reprezentare sau solicitare asistată a prestării unui serviciu public;

7) *prestator al serviciului public*:

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

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

c) autoritate publică autonomă față de Guvern și responsabilă față de Parlament;

d) autoritate executivă a administrației publice locale, care prestează servicii publice în domeniile proprii de activitate ale autorităților publice locale și servicii publice descentralizate, transferate ei, în condițiile legii;

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

8) *prestarea serviciului public* – raportul juridic care se manifestă prin interacțiunea prestatorului cu beneficiarul serviciului public, care necesită realizarea de către prestatorul serviciului public a unor operațiuni administrative și/sau emiterea unor acte administrative individuale și/sau activităților operaționale și tehnologice, în limitele competenței ce-i revine și conform regulamentului administrativ de prestare a serviciului public;

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

10) *centrul multifuncțional de prestare a serviciilor publice* (în continuare – *centru multifuncțional*) – subdiviziune teritorială a Agenției Servicii Publice de prestare a serviciilor publice, care îndeplinește cerințele stabilite de prezenta lege și alte acte normative și este abilitată să organizeze și să presteze serviciile publice, inclusiv cele electronice, prin mecanismul ghișeului unic;

11) *centrul universal de prestare a serviciilor publice* (denumirea abreviată – *CUPS*) – un canal de prestare a serviciilor publice electronice, prin mecanismul ghișeului unic, prin care segmentul de prima linie (front-office) de prestate a serviciilor este preluat de către o entitate terță, pentru asigurarea depunerii asistate de către beneficiari a cererilor de prestare a serviciilor și, după caz, obținerii rezultatelor prestării serviciilor, prestatorului serviciilor publice

revenind sarcina examinării cererilor și producerii rezultatului prestării serviciilor publice (back-office);

12) *regulamentul administrativ de prestare a serviciului public* – actul normativ care reglementează organizarea și procedura administrativă de prestare a unui serviciu public și conține fișa serviciului public;

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

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

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

16) *modernizarea unui serviciu public* – exercițiu de reinginerie și digitizare orientat spre simplificarea și eficientizarea procesului de prestare a serviciului public, reducerea termenului de prestare, listei documentelor pentru prestarea serviciului public, proceselor operaționale ale prestatorului serviciului public, precum și adaptarea serviciului public la realitățile și cerințele timpului, prin utilizarea sistemului de guvernare electronică și inovațiilor tehnologice, pentru îmbunătățirea calității acestuia.

Articolul 3. Domeniul de aplicare a legii

(1) Sub incidența prezentei legi cad serviciile publice, prestate de către prestatorii acestora definiți la art.2, în orice mod și sub orice formă.

(2) Prevederile Legii nr.160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător, ce țin înființarea, desființarea și prestarea serviciilor publice aferente emiterii actelor permissive, se aplică în măsura în care acestea nu contravin prezentei legi.

(3) Prevederile altor legi ce reglementează înființarea, desființarea și prestarea serviciilor publice de către autoritățile publice responsabile față de Parlament se aplică în măsura în care acestea nu contravin prezentei legi.

(4) Prevederile prezentei legi nu se aplică:

1) serviciilor comerciale, care reprezintă activități economice desfășurate în mod concurențial de către prestatorii serviciilor publice în vederea satisfacerii nevoilor și intereselor beneficiarilor serviciilor publice;

2) funcțiilor de bază și atribuțiilor principale ale prestatorilor de servicii publice, care nu sunt realizate în beneficiul direct al persoanelor fizice sau juridice sau în scopul îndeplinirii de către aceștia a unor obligații prevăzute în actele normative;

3) altor activități și servicii care nu se exercită în regim de putere publică.

Articolul 4. Cadrul normativ privind serviciile publice

(1) Reglementarea juridică privind serviciile publice se realizează în temeiul Constituției Republicii Moldova, al prezentei legi, regulamentelor administrative de prestare a serviciilor publice și al altor acte normative, precum și al tratatelor internaționale la care Republica Moldova este parte.

(2) Dacă tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte stabilesc alte norme decât cele prevăzute de legislația națională privind serviciile publice, se aplică prevederile tratatelor respective.

Articolul 5. Principiile de bază de prestare a serviciilor publice

(1) Serviciile publice se prestează cu respectarea următoarelor principii de bază:

1) *legalitatea* - la prestarea serviciilor publice prestatorii, personalul acestora și personalul centrelor multifuncționale și centrelor universale de prestare a serviciilor publice au obligația să acționeze în conformitate cu legea și alte acte normative, iar exercitarea atribuțiilor lor legale nu poate fi contrară scopului pentru care acestea au fost reglementate;

2) *transparența, obiectivitate și imparțialitate* - respectarea de către prestatorii serviciilor publice a obligației de a informa obiectiv și imparțial beneficiarii serviciilor publice cu privire la modul de reglementare, organizare, funcționare, finanțare, prestare și evaluare a serviciilor publice, măsurile de protecție a drepturilor și intereselor lor și mecanismele de soluționare a petițiilor;

3) *nediscriminarea* - asigurarea prestării serviciilor publice fără deosebire de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, opinie, apartenență politică, avere sau de origine socială, precum și asigurarea aplicării unor reguli, cerințe și criterii identice pentru toți prestatorii de servicii cu respectarea drepturilor tuturor categoriei de beneficiari ai serviciilor publice;

4) *calitatea și accesibilitatea* - asigurarea prestării serviciilor publice fără întreruperi, deservirea eficientă, inadmisibilitatea barierelor procedurale, eficiența economică a prestării serviciilor publice, punând accent primar pe experiența beneficiarilor în obținerea serviciilor și pe adaptarea acestora la necesitățile beneficiarilor, prin inovare și co-creare, promovând diversificarea canalelor de acces la serviciile publice și optimizarea timpului și procedurilor operaționale, cu stabilirea și monitorizarea indicatorilor de calitate pentru fiecare serviciu public, pe toată durata de prestare a acestuia

5) *delimitarea competențelor* - delimitarea competențelor funcționale și operaționale între prestatorii de servicii publice, precum și a funcțiilor de monitorizare și control asupra calității și modului de prestare a serviciilor publice de responsabilitățile de prestare nemijlocită a serviciilor publice;

6) *prestarea serviciului public în format electronic în mod implicit* (e-service by default) - la instituirea și modernizarea unui serviciu public se va

urmări prestarea acestuia, în mod prioritar, în format electronic, inclusiv obținerea rezultatului prestării serviciului în formă nematerială;

7) *principiul omnicanalității* - prestarea serviciilor publice de către prestatori prin toate canalele posibile și rezonabile.

(2) De principiile specifice aplicabile serviciilor publice se ține cont și la:

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

Articolul 6. Subiecții raporturilor juridice în domeniul prestării serviciilor publice

(1) Subiecții raporturilor juridice în domeniul prestării serviciilor publice sunt prestator și beneficiar.

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

(3) Pot avea calitatea de beneficiar al serviciului public persoanele fizice și juridice de drept privat străine, cărora prezenta lege li se aplică ca și cetățenilor și persoanelor juridice de drept privat din Republica Moldova, cu excepțiile stabilite de actele normative.

Capitolul II

POLITICA DE STAT ÎN DOMENIUL SERVICIILOR PUBLICE

Articolul 7. Competența Guvernului

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

- 1) aprobă politicile publice în domeniul prestării și modernizării serviciilor publice și organizează implementarea lor;
- 2) aprobă Nomenclatorul serviciilor publice;
- 3) aprobă lista evenimentelor de viață asociate serviciilor publice;
- 4) aprobă lista serviciilor publice proactive;
- 5) instituie Registrul de stat al serviciilor publice și aprobă documentele sistemului informațional de stat care îl formează;
- 6) instituie, modifică și desființează servicii publice;
- 7) aprobă regulamentele administrative de prestare a serviciilor publice;

8) aprobă regulamentul de funcționare a Serviciului guvernamental unic de suport clienți;

9) aprobă actele normative pentru organizarea și funcționarea centrelor multifuncționale și centrelor universale de prestare a serviciilor publice, precum și pentru îmbunătățirea accesului și creșterii calității serviciilor publice, prin diverse canale și modalități noi;

10) aprobă Metodologia-cadru de calculare a tarifelor pentru prestarea serviciilor publice contra plată;

11) 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;

12) creează consilii 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;

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

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

Articolul 8. Competența Cancelariei de Stat

În realizarea funcției de promovare și monitorizare a implementării politicii statului în domeniul modernizării serviciilor publice, Cancelaria de Stat:

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

2) monitorizează și evaluează calitatea prestării serviciilor publice din sfera de competență a Guvernului și aprobă cadrul metodologic respectiv;

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

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

5) exercită coordonarea generală a activității de prestare a serviciilor publice de către serviciile publice desconcentrate, prin intermediul oficiilor sale teritoriale;

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

Articolul 9. Competența ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului

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

1) inițiază elaborarea și prezintă spre aprobare Guvernului proiecte de acte normative care prevăd înființarea unor servicii publice noi și aprobarea, concomitent, a regulamentelor administrative de prestare a serviciilor respective;

2) după înființarea unui serviciu public nou, iau măsuri pentru asigurarea prestării acestuia în formă electronică, în conformitate cu prezenta lege și acte normative în domeniul informatizării și resurselor informaționale de stat;

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

4) înaintează, în modul stabilit de legislație, inițiative de creare și dezvoltare a sistemelor informaționale de stat destinate prestării serviciilor publice, inclusiv pentru digitizarea serviciilor respective;

5) 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;

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

7) monitorizează calitatea și exercită controlul asupra modului de prestare a serviciilor publice de către prestatorii de servicii publice din sfera sa de competență;

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

Articolul 10. Competența autorităților executive ale autorităților administrației publice locale

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

1) inițiază elaborarea și prezintă spre aprobare autorității deliberative a administrației publice locale proiecte de acte normative privind înființarea unor servicii publice noi pe teritoriul administrat și aprobarea, concomitent, a regulamentelor administrative de prestare a serviciilor respective;

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

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

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

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

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

Capitolul III

CERINȚE PENTRU PRESTAREA SERVICIILOR PUBLICE

Articolul 11. Înființarea și desființarea serviciilor publice

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

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

(3) La fundamentarea propunerilor de înființare a serviciilor publice autoritățile competente sunt obligate să țină cont de principiile de bază de prestare a serviciilor publice și să ia în considerare aspecte referitoare la costul, disponibilitatea, adaptarea și proximitatea acestora pentru beneficiari.

(4) În situația în care un serviciu public este depășit și nu mai răspunde unei nevoi de interes public, Guvernul, la inițiativa ministerului și altei autorități administrative centrale sau, după caz, autoritatea deliberativă a administrației publice locale, la inițiativa autorității executive a administrației publice locale, în urma consultărilor publice, poate decide desființarea unui asemenea serviciu.

(5) Prin derogare de la dispozițiile alin.(1)-(3), înființarea și desființarea serviciilor publice aferente emiterii actelor permissive țin de competența Parlamentului, la inițiativa Guvernului, în conformitate cu Legea nr.160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător.

Articolul 12. Înregistrarea de stat a serviciilor publice

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

(2) Documentele sistemului informațional de stat care formează Registrul de stat al serviciilor publice se aprobă de Guvern.

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

Articolul 13. Cerințe generale pentru elaborarea și aprobarea regulamentelor administrative de prestare a serviciilor publice

(1) Prestarea unui serviciu public se realizează în conformitate cu regulamentul administrativ aprobat.

(2) Proiectul regulamentului administrativ de prestare a serviciului public se elaborează de către prestatorul acestuia și se prezintă spre aprobare, în modul stabilit de legislație, concomitent cu proiectul de act normativ care prevede înființarea serviciului public respectiv.

(3) Regulamentul administrativ de prestare a serviciului public din domeniile de competență ale Guvernului se aprobă de Guvern.

(4) Regulamentul administrativ de prestare a serviciului public din domeniile de competență ale unei autorități publice autonome față de Guvern și responsabile față de Parlament se aprobă de organul colegial al acesteia, dacă altfel nu este stabilit de legea specială care reglementează activitatea autorității respective.

(5) Regulamentul administrativ de prestare a serviciului public din domeniile proprii de activitate ale unităților administrativ-teritoriale se aprobă de autoritatea deliberativă a administrației publice locale respectivă.

(6) Regulamentul administrativ al unui serviciu public nou, propus spre înființare se elaborează și se prezintă spre aprobare concomitent cu proiectul de act normativ privind înființarea acestuia.

(7) Elaborarea și consultarea publică a proiectului de act normativ privind aprobarea regulamentului administrativ al unui serviciu public se efectuează în conformitate cu Legea nr.100/2017 cu privire la actele normative și legislația privind transparența în procesul decizional.

(8) Ministerele și alte autorități administrative centrale pot iniția modificarea regulamentelor administrative ale serviciilor publice din domeniile lor de competență, în scopul executării prevederilor actelor Parlamentului sau ale Guvernului, pentru realizarea Programului de activitate al Guvernului, a Planului de acțiuni al Guvernului și a documentelor de politici, 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 serviciilor publice privind îmbunătățirea calității serviciilor prestate.

(9) În scopul promovării politicii statului în domeniul modernizării serviciilor publice și e-Transformării guvernării, propunerile de modificare a regulamentelor administrative ale serviciilor publice pentru care este responsabil

Guvernul pot aparține și Cancelariei de Stat, inclusiv cu suportul Agenției de Guvernare Electronică.

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

Articolul 14. Cerințe privind conținutul regulamentului administrativ de prestare a serviciului public

(1) Regulamentul administrativ de prestare a serviciului public trebuie să cuprindă cel puțin următoarele compartimente:

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

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

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

4) timpul înregistrării cererii de prestare a serviciului public;

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

6) competența de monitorizare a calității și de exercitare a controlului asupra modului de prestare a serviciului public;

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

8) anexă în forma fișei serviciului public, care include următoarele atribute:

- a) denumirea serviciului public;
- b) obiectivele serviciului public;
- c) beneficiarii serviciului public;

d) denumirea prestatorului serviciului public, adresa și datele de contact ale acestuia;

e) programul de lucru al prestatorului serviciului public;

f) modalitățile de prestare a serviciului public;

g) formele de prestare a serviciului public;

h) lista exhaustivă a documentelor și a datelor pentru prestarea serviciului public;

i) lista exhaustivă a temeiurilor de refuz de a presta serviciul public;

j) lista exhaustivă a temeiurilor de suspendare a prestării serviciului public;

k) termenul de prestare a serviciului public;

l) forma, conținutul și rezultatul prestării serviciului public;

m) informațiile privind procedura de contestare a rezultatului prestării serviciului public;

n) formulare pentru solicitarea serviciului public;

o) alte informații utile beneficiarului serviciului public.

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

Articolul 15. Cerințe pentru interacțiunea cu beneficiarul serviciului public în procesul prestării serviciilor publice

(1) În procesul de prestare a serviciului public beneficiarul serviciului public participă și acționează personal sau prin reprezentantul lui.

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

(3) În procesul de prestare a serviciului public, prin intermediul centrului universal de prestare a serviciilor publice, beneficiarul serviciului public poate fi reprezentat de un funcționar/angajat al centrului, care acționează în interesul beneficiarului serviciului public și îl asistă la transmiterea cererii de prestare a serviciului public și/sau la obținerea rezultatului prestării acestuia, în modul stabilit de Guvern.

(4) În procesul de prestare a serviciului public, prestatorul nu este în drept să solicite de la beneficiarul serviciului public:

1) prezentarea pentru prestarea serviciului public a documentelor și a datelor care nu sunt prevăzute în regulamentul administrativ de prestare a serviciului public;

2) depunerea pentru prestarea serviciului public a documentelor odată ce datele conținute în aceste documente sunt disponibile în resurse informaționale proprii ale prestatorului de servicii publice sau în resursele informaționale ale

altor autorități/instituții publice și pot fi consumate de către prestator în mod automat, inclusiv prin intermediul platformei de interoperabilitate (MConnect);

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

4) prezentarea pentru prestarea serviciului public a documentelor și informației ce confirmă achitarea de către beneficiarul serviciului public a taxei pentru serviciile publice contra plată și, după caz, a taxei de stat prin intermediul Serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay), care se află la dispoziția prestatorilor serviciilor publice în calitatea lor de participanți la Serviciul MPay;

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

6) prezentarea pentru prestarea serviciului public a documentelor și a datelor lipsa și/sau neautenticitatea cărora nu au fost indicată de către prestatorul serviciului public ca și motiv de refuz inițial de a presta serviciul public, cu excepția următoarelor cazuri:

a) modificarea, după depunerea inițială a cererii de prestare a serviciului public, a cerințelor privind prestarea serviciului public din regulamentul administrativ de prestare a acestuia;

b) prezența erorilor în cererea de prestare a serviciului public și/sau în documentele depuse de către beneficiarul serviciului publice, după refuzul inițial al prestatorului serviciului public de a presta serviciul public, precum și în documentele care nu au fost incluse în setul de documente pentru prestarea serviciului public depuse anterior;

c) expirarea termenului de valabilitate a documentelor sau modificarea datelor prezentate pentru prestarea serviciului public, după refuzul inițial al prestatorului serviciului public de a presta serviciul public;

d) constatarea, confirmată documentar, a faptului (elementelor) săvârșirii de către persoana cu funcție de răspundere, funcționarul public sau angajatul prestatorului de servicii publice a acțiunilor/inacțiunilor eronate sau ilicite la refuzul inițial al prestatorului serviciului public de a presta serviciul public. Despre acest fapt i se comunică beneficiarului serviciului public prin un document, în formă scrisă sau electronică, semnat de către conducătorul prestatorului serviciului public, cu scuzele de rigoare pentru incomoditățile create.

(5) În cazurile în care pentru prestarea serviciilor publice este necesară prelucrarea datelor cu caracter personal ale persoanei care nu este beneficiar al unui serviciu public și dacă, în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal, prelucrarea acestor date poate fi efectuată cu

consimțământul persoanei respective, la depunerea cererii de prestare a serviciului public, beneficiarul serviciului public trebuie să depună suplimentar și consimțământul acestei persoane privind prelucrarea datelor ei cu caracter personal. Prevederile prezentului alineat nu se aplică în privința persoanelor declarate dispărute fără veste și persoanelor aflate în căutare, în condițiile legii.

(6) Pentru prelucrarea de către prestatorii serviciilor publice a datelor cu caracter personal, dacă prelucrarea este necesară pentru prestarea serviciului public, consimțământul beneficiarului serviciului public ca subiect al datelor cu caracter personal nu este cerut, în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal.

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

(8) În situația în care prestatorul serviciului public dispune de subdiviziuni teritoriale, depunerea cererilor, documentelor sau a datelor pentru prestarea serviciilor publice și obținerea rezultatelor prestării lor, se realizează în oricare dintre aceste subdiviziuni, la alegerea beneficiarului serviciului public, indiferent de domiciliul sau reședința lui temporară (pentru persoane fizice) sau sediul acestuia (pentru persoane juridice).

Articolul 16. Cerințe privind interacțiunea interinstituțională în procesul prestării serviciilor publice

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

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

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

(4) Prevederile alin.(1) și (2) sunt aplicabile doar în cazul solicitării de către prestatorul serviciilor publice a documentelor și/sau a copiilor acestora și

consumului de date în scopurile legate de prestarea serviciului public și/sau ținerii resurselor informaționale ce se utilizează la prestarea serviciilor publice.

(5) Neprezentarea sau prezentarea cu întârziere de către autoritate/instituție publică emitentă a documentelor pentru prestarea serviciului public, solicitate de către prestatorul serviciului public, sau nepunerea de către aceasta la dispoziția prestatorului serviciului public, la interpelarea acestuia, a datelor pentru prestarea serviciului publice, nu poate servi drept temei de refuz de a presta serviciul public.

Capitolul IV

MODUL DE PRESTARE A SERVICIILOR PUBLICE

Articolul 17. Modalitățile de prestare a serviciilor publice

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

(2) Mecanismul ghișeului unic la prestarea serviciilor publice se realizează de către:

1) Agenția de Guvernare Electronică care asigură implementarea principiului ghișeului unic electronic pentru prestatorii și beneficiarii serviciilor publice prin sistemul de guvernare electronică, inclusiv prin intermediul centrelor universale de prestare a serviciilor publice;

2) Agenția Servicii Publice care asigură implementarea principiului ghișeului unic instituțional pentru prestatorii și beneficiarii serviciilor publice, inclusiv prin intermediul centrelor multifuncționale.

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

(4) Prestatorii de servicii publice din sfera de competență a Guvernului colaborează cu autoritățile administrației publice locale și cu asociațiile lor reprezentative în scopul informării eficiente a beneficiarilor serviciilor publice privind modalitățile de prestare a serviciilor publice pentru care sunt responsabile.

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

Articolul 18. Formele de prestare a serviciilor publice

(1) Serviciile publice sunt prestate în formă electronică și/sau pe suport de hârtie.

(2) Forma de prestare a serviciului public se stabilește în regulamentul administrativ de prestare a serviciului public aprobat în conformitate cu prezenta lege.

Articolul 19. Prestarea serviciilor publice în formă electronică

(1) Prestarea serviciilor publice în formă electronică se efectuează prin intermediul Portalului unic al serviciilor publice, instituit de către Guvern.

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

(3) Resursele informaționale de stat ale prestatorilor de servicii publice instituite de către aceștia pentru a asigura prestarea serviciilor publice, pentru care sunt responsabili, în formă electronică, trebuie să fie integrate cu Portalul unic al serviciilor publice.

(4) Cerințele și modul de prestare a unui serviciu public în formă electronică sunt stabilite în regulamentul administrativ de prestare a acestuia, elaborat în conformitate cu prezenta lege și cu respectarea actelor normative în domeniul informatizării și resurselor informaționale de stat.

(5) La dezvoltarea sistemelor informaționale destinate prestării serviciilor publice în formă electronică este obligatorie reutilizarea în arhitectura lor a platformelor tehnologice instituite de către Guvern și integrarea sistemelor informaționale respective cu platformele și serviciile electronice guvernamentale de platformă.

(6) Prestarea serviciilor publice în formă electronică se efectuează prin:

1) oferirea beneficiarilor serviciilor publice, prin intermediul Portalului unic al serviciilor publice, la sediile prestatorului serviciului public sau, după caz, la sediile centrelor multifuncționale sau centrelor universale de prestate a serviciilor publice, despre posibilitatea de a beneficia de un serviciu public în formă electronică, precum și despre modul de prestare a acestuia;

2) transmiterea de către beneficiarul serviciului public a cererii și, după caz, a documentelor și datelor pentru prestarea serviciului public și preluarea automatizată a acestora de către prestatorul serviciului public;

3) acordarea beneficiarului serviciului public a posibilității de verificare a statutului examinării cererii sale de prestare a serviciului, prin orice mijloace disponibile (Portalul unic al serviciilor publice, portalul guvernamental al cetățeanului sau, după caz, al antreprenorului, serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify), poștă electronică);

4) interacțiunea prestatorilor de servicii publice între ei și cu alte autorități/instituții publice emitente a documentelor pentru prestarea serviciilor publice;

5) obținerea rezultatului prestării serviciului public, cu excepția cazurilor în care, prin lege, este stabilită obligativitatea prezenței fizice a beneficiarului serviciului public la această etapă;

6) alte activități aferente prestării serviciului public în formă electronică.

(7) În scopul prestării serviciului public în formă electronică, drept temei pentru inițierea prestării serviciului public servește completarea de către beneficiarul serviciului public a cererii, în formă electronică, cu anexarea, după caz, a copiilor documentelor și/sau introducerea datelor pentru prestarea serviciului public, în conformitate cu regulamentul administrativ de prestare a serviciului public.

(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 în formă electronică, precum și să implementeze soluții tehnico-tehnologice reutilizabile pentru solicitarea prestării serviciilor publice.

(9) Rezultatul prestării serviciului public în formă electronică constă în emiterea de către prestatorul serviciului public a unui document electronic sau introducerea de către acesta a informațiilor în sistemul informațional instituit pentru prestarea serviciului public respectiv, sau oferirea beneficiarului serviciului public beneficiilor materiale sau nemateriale solicitate.

(10) Rezultatele prestării serviciilor publice în formă electronică se expun de către prestatorul serviciului public, în formă de document electronic, în portalul guvernamental al cetățeanului sau, după caz, al antreprenorului, fapt despre care i se comunică prin orice mijloace disponibile (Portalul unic al serviciilor publice, portalul guvernamental al cetățeanului sau, după caz, al antreprenorului, serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify), poștă electronică).

(11) Rezultatele prestării serviciilor publice în formă electronică, expuse în portalul guvernamental al cetățeanului sau, după caz, al antreprenorului, pot fi utilizate de către beneficiarul serviciului public pentru confirmarea faptelor și informațiilor despre sine, care au valoare juridică, fără a fi necesară prezentarea lor pe suport de hârtie.

(12) Agenția de Guvernare Electronică colaborează cu autoritățile administrației publice locale și asociațiile lor reprezentative în scopul implementării sistemului de guvernare electronică în cadrul administrației publice locale și facilitează dezvoltarea de către autoritățile administrației publice locale a ghișeelor unice electronice la prestarea serviciilor publice, încheind contracte de colaborare în acest sens.

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

Articolul 20. Utilizarea semnăturii electronice în procesul prestării serviciilor publice în formă electronică

(1) Solicitarea prestării și prestarea serviciului public în formă electronică poate fi efectuate cu utilizarea documentelor electronice, semnate prin aplicarea semnăturii electronice, în conformitate cu Legea nr.91/2014 privind semnătura electronică și documentul electronic și prezenta lege.

(2) Tipurile concrete de semnături electronice, utilizarea cărora este permisă la solicitarea prestării de către beneficiar al unui serviciu public, modalitatea de aplicare a acestora și cazurile de recunoaștere a documentelor electronice semnate se stabilesc în regulamentul administrativ de prestare a serviciului public respectiv.

Articolul 21. Prestarea serviciilor publice pe suport de hârtie

(1) Serviciul public este prestat pe suport de hârtie de către prestatorul serviciului public prin aplicarea mecanismului ghișeului unic, cu depunerea de către beneficiarul serviciului public a cererii și a documentelor pentru prestarea serviciului pe suport de hârtie.

(2) Cerințele și modul de prestare a unui serviciu public pe suport de hârtie sunt stabilite în regulamentul administrativ de prestare a acestuia, elaborat în conformitate cu prezenta lege și cu respectarea actelor normative în domeniul implementării ghișeului unic în desfășurarea activității de întreprinzător, în cazul prestării serviciului public aferent emiterii unui act permisiv.

(3) La prestarea serviciului public pe suport de hârtie, beneficiarul serviciului public semnează consimțământul în formă scrisă, de modelul stabilit de prestatorul serviciului public, cu privire la acceptarea prelucrării datelor sale cu caracter personal, în condițiile legii.

(4) În rezultatul prestării serviciului public pe suport de hârtie beneficiarului serviciului public i se eliberează un document pe suport de hârtie.

(5) Depunerea cererii și obținerea rezultatului prestării serviciului public pe suport de hârtie poate fi realizată de către beneficiarul serviciului public în orice sediu al prestatorului de servicii publice, la alegerea beneficiarului.

Articolul 22. Suspendarea prestării serviciului public

(1) Prestarea serviciului public 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 prestate beneficiarilor. Prestatorii de servicii publice vor depune toată diligența necesară în vederea repunerii în funcțiune a activităților de prestare a serviciilor publice sau de prestare a acestora în condiții limitate în conformitate cu deciziile autorităților competente, care declară starea de urgență, de asediu sau de război.

(3) Alte temeiuri de suspendare de către prestator a prestării serviciului public se stabilesc expres și exhaustiv în regulamentul administrativ de prestare a serviciului public.

Articolul 23. Refuzul prestatorului serviciului public de a presta un serviciu public

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

1) constatarea necorespunderii solicitantului statutului de beneficiar al serviciului public;

2) necompletarea de către beneficiarul serviciului public a cererii, de modelul stabilit, de prestare a serviciului public;

3) neprezentarea documentelor sau datelor necesare pentru prestarea serviciului public, stabilite în regulamentul administrativ de prestare a acestuia, sau necorespunderea documentelor sau datelor respective cerințelor stabilite de legislație;

4) aplicarea în privința beneficiarului serviciului public a restricțiilor în prestarea serviciului public în condițiile legislației;

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

6) din alte motive stabilite expres și exhaustiv în regulamentul administrativ de prestare a serviciului public.

(2) În cazul refuzului de a presta un serviciu public, prestatorul serviciului public, în termen de 3 zile lucrătoare, pregătește un răspuns în care indică temeiul și motivul acestui refuz, pe care îl expediază beneficiarului serviciului publice, în formă electronică, prin orice mijloace disponibile (Portalul unic al serviciilor publice, portalul guvernamental al cetățeanului sau, după caz, al antreprenorului, serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify), poștă electronică) sau pe suport de hârtie.

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

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

Articolul 24. Prestarea serviciilor publice proactive

Prestarea serviciilor publice proactive se efectuează fără cererea beneficiarului serviciului public la inițiativa prestatorului serviciului public, prin intermediul sistemelor informaționale utilizate pentru prestarea serviciilor publice, și include:

1) expedierea beneficiarului serviciului public a notificărilor cu propunerea de a-i se presta un serviciu public proactiv;

2) primirea de la beneficiarul serviciului public proactiv a acordului de a-i fi prestat un serviciu public proactiv, precum și a informațiilor necesare prestării serviciului respectiv;

3) prestarea nemijlocit a serviciului public proactiv și obținerea rezultatului acestuia de către beneficiarul serviciului public proactiv.

Articolul 25. Cerințe privind perceperea de la beneficiar a plății pentru prestarea serviciilor publice

(1) Serviciile publice se prestează beneficiarilor gratuit, cu excepția cazurilor prevăzute la alineatele (3) și (4).

(2) Nu se permite stabilirea pentru beneficiari a plății pentru serviciile publice, caracterul gratuit de prestare a cărora, este garantat de legislație.

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

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

(5) Tarifele ce urmează a fi percepute pentru prestarea serviciilor publice au scop doar acoperirea cheltuielilor efective ale prestatorului serviciului public în procesul de prestare a serviciului public.

(6) În procesul de prestare a unui serviciu public nu pot fi percepute tarife pentru realizarea de către prestatorul serviciului public 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 serviciului public în rezultatul prestării unui serviciu public, comise de către prestator și/sau personalul acestuia, plata de la beneficiarul serviciului public nu se percepe.

(8) Mărimea tarifelor la serviciile publice contra plată prestate de prestatorii de servicii publice din sfera de competență a Guvernului se stabilește în baza unei Metodologii-cadru aprobate de către Guvern.

(9) Nomenclatorul serviciilor contra plată prestate de către autoritățile/instituțiile publice 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.

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

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

(12) Prestatorii de servicii publice prestate contra plată sunt obligați să utilizeze Serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay), modul de funcționare și administrare a căruia este stabilit de Guvern.

Capitolul V

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BENEFICIARILOR ȘI PRESTATORILOR SERVICIILOR PUBLICE

Articolul 26. Drepturile și obligațiile beneficiarilor serviciilor publice

(1) Beneficiarul serviciului public este în drept:

1) să primească pe Portalul unic al serviciilor publice informații complete și exacte cu privire la serviciul public și prestatorul acestuia, modul de prestare a acestuia, inclusiv în formă electronică, precum și informații relevante referitoare la statutul examinării cererii sale de prestare a serviciului;

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

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

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

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

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

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

(3) Beneficiarul serviciului public este obligat:

1) să respecte prezenta lege, regulamentul administrativ de prestate a serviciului public pe care l-a solicitat, precum și regulamentul de ordine interioară a prestatorului de servicii publice;

2) să furnizeze prestatorului serviciului public setul complet de documente pentru prestarea serviciului public, stabilite în regulamentul administrativ de prestare a acestuia, asigurându-se că documentele respective și datele conținute în acestea sunt valabile și autentice;

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

Articolul 27. Drepturile și obligațiile prestatorilor serviciilor publice

(1) Prestatorul serviciului public este în drept:

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

2) să consume, în mod automat, datele ce se conțin în documente pentru prestarea serviciilor publice, disponibile în resursele informaționale ale altor autorități/instituții publice, inclusiv prin intermediul platformei de interoperabilitate (MConnect);

3) să suspende prestarea serviciilor publice în cazurile stabilite expres de prezenta lege sau de regulamentul administrativ de prestare a serviciilor publice;

4) să refuze prestarea serviciilor publice în cazurile stabilite expres de prezenta lege, alte legi sau de regulamentul administrativ de prestare a serviciilor publice.

(2) Prestatorul serviciului public este obligat:

1) să presteze serviciul public în conformitate cu prezenta lege, regulamentul administrativ de prestare a serviciului public, alte acte normative și regulamentul său de ordine interioară;

2) să ofere beneficiarului serviciului public, prin intermediul Portalului unic al serviciilor publice și la sediul prestatorului serviciului public sau, după caz, la sediile centrelor multifuncționale sau centrelor universale de prestare a serviciilor publice, informații complete și exacte cu privire la serviciul public, modul de prestare a acestuia, precum și informații relevante referitoare la statutul examinării cererii beneficiarului serviciului public;

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

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

5) să presteze serviciul public fără a solicita documente, în cazul în care datele conținute în acestea sunt disponibile în resurse informaționale proprii sau ale altor autorități/instituții publice și pot fi consumate de către prestatorul serviciului public în mod automat, inclusiv prin intermediul platformei de interoperabilitate (MConnect);

6) să presteze serviciul public fără a solicita documente, dacă copiile documentelor respective pot fi obținute de prestatorul serviciului public de la

autoritatea/instituția publică emitentă a acestor documente prin utilizarea mecanismului ghișeului unic;

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

8) să asigure buna funcționare a sistemelor informaționale deținute și utilizate pentru prestarea serviciilor publice;

9) să prelucreze, în modul stabilit de legislație, informația, inclusiv cea cu acces limitat, necesară pentru prestarea serviciilor publice;

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

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

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

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

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

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

16) să prezinte informații complete și exacte organului central de specialitate al administrației publice din domeniul de competență al căruia ține serviciul public respectiv, necesare pentru monitorizarea calității și exercitarea controlului asupra modului de prestare a serviciilor publice;

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

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

19) să îndeplinească alte obligații în conformitate cu prezenta lege, regulamentele administrative de prestare a serviciilor publice și alte acte normative care reglementează raporturile juridice ce apar în legătură cu prestarea serviciilor publice.

Capitolul VI

MONITORIZAREA CALITĂȚII ȘI EXERCITAREA CONTROLULUI ASUPRA MODULUI DE PRESTARE A SERVICIILOR PUBLICE

Articolul 28. Monitorizarea calității și exercitarea controlului asupra modului de prestare a serviciilor publice

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

(2) Exercițarea controlului asupra modului de prestare a serviciilor publice constă în verificarea punerii în aplicare și respectării de către prestatorii serviciilor publice a regulamentelor administrative ale serviciilor publice și altor acte normative care reglementează relațiile sociale ce apar în legătură cu prestarea serviciilor publice.

(3) Cancelaria de Stat aprobă cadrul metodologic pentru monitorizarea calității și exercitarea controlului asupra modului de prestare a serviciilor publice, precum și pentru dezvoltarea performanței instituționale a prestatorilor de servicii publice și a centrelor universale de prestare a serviciilor publice, oferind suport consultativ și informațional autorităților/instituțiilor competente în vederea aplicării acestuia.

Articolul 29. Principiile monitorizării calității și exercitării controlului asupra modului de prestare a serviciilor publice

Monitorizarea calității serviciilor publice și exercitarea controlului asupra modului de prestare a serviciilor publice se bazează, pe lângă principiile prevăzute la alin. (1) din art. 4 din prezenta lege, și pe următoarele principii:

a) *obiectivitate* – prevede monitorizarea și evaluarea calității serviciilor publice prestate imparțial și fără prejudecăți sau influențe în privința încălcării obiectivității;

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

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

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

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

f) *îmbinarea publicității și confidențialității* – prevede publicarea informației general accesibile privind modul de prestare a serviciilor publice și a altor informații relevante pentru prestarea serviciilor publice, cu excepția informației recunoscute ca fiind confidențială sau protejată în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal.

Articolul 30. Competența de monitorizare a calității serviciilor publice și de exercitare a controlului asupra modului de prestare a acestora

(1) Ministerele și alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului au obligația de a monitoriza calitatea serviciilor publice prestate de către prestatorii de servicii publice din sfera lor de competență și exercita controlul ierarhic asupra modului de prestare a acestora.

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

(3) Prestatorii de servicii publice au obligația de a monitoriza calitatea serviciilor publice pentru care sunt responsabile și exercita controlul intern asupra modului de prestare a acestora.

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

Capitolul VII RĂSPUNDEREA PENTRU ÎNCĂLCAREA LEGISLAȚIEI PRIVIND SERVICIILE PUBLICE

Articolul 31. Răspunderea pentru încălcarea legislației privind serviciile publice

Prestatorii serviciilor publice, persoanele cu funcție de răspundere, funcționarii publici și angajații prestatorilor de servicii publice, precum și angajații centrelor multifuncționale și centrelor universale de prestare a serviciilor publice răspund, în condițiile legii, disciplinar, civil, contravențional sau penal, după caz, pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a activității administrative legate de prestarea serviciilor publice, în conformitate cu prezenta lege și actele normative subsecvente acesteia, precum și pentru divulgarea, în procesul prestării serviciilor publice, a informațiilor oficiale cu accesibilitate limitată.

Capitolul VIII

DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII

Articolul 32. Dispoziții finale

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

(2) Guvernul:

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

a) va asigura adoptarea actelor normative necesare executării prezentei legi;

b) va aduce actele sale normative în concordanță cu prezenta lege;

2) în termen de 18 luni de la data publicării prezentei legi:

a) va asigura adoptarea actelor normative pentru transferul funcțiilor de prestare a serviciilor publice de la aparatele centrale ale ministerelor la structurile organizaționale din sfera de competență a acestora.

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

c) va asigura adoptarea regulamentelor administrative de prestare a serviciilor publice pentru care este responsabil.

PREȘEDINTELE PARLAMENTULUI

Zinaida GRECEANÎ