Anexa la decizia Consiliului

 mun. Bălți nr\_\_\_\_ din\_\_\_\_\_\_

**REGULAMENTUL**

**privind organizarea şi funcţionarea activităţii**

**oficiului „Ghișeul unic”**

1. **Dispoziții generale**
	1. Regulamentul privind organizarea şi funcţionarea activităţii oficiului „Ghișeul unic” stabilește un mecanism unic care permite solicitanților serviciilor publice să primească informaţie şi documente standardizate printr-un singur punct de recepţionare, astfel fiind îndeplinite toate cerinţele relevante ale legislaţiei cu privire la solicitarea serviciilor.
	2. Prezentul Regulament stabilește regulile generale de organizare a activitătii „Ghișeului unic” și cooperarea cu subdiviziunile structurale ale primăriei mun. Bălti, întreprinderile municipale, și alti prestatori de servicii publice municipale.
	3. Regulamentul este elaborat întru asigurarea transparenței procesului de primire și eliberare a actelor permisive de către Oficiul – „Ghișeul unic” și recomandărilor parvenite de la Curtea de Conturi în baza Hotărîrii nr. 14 din 26.04.2022.

**2.Noțiunile de bază**

2.1 *Serviciu public* - activitatea autoritătii publice locale, întreprinderilor municipale, asociatiilor obștești, care prestează servicii publice municipale, manifestate în realizarea acțiunilor în baza cererilor solicitanților în scopul realizării drepturilor, intereselor legale ale acestora sau exercitarea obligatiunilor stabilite de actele normative de drept;

2.2. *Prestator de servicii* - subdiviziune a APL responsabilă pentru furnizarea informației persoanelor fizice și juridice, cu privire la activitatea Primăriei și pentru facilitarea prestării serviciilor.

2.3. *”Ghișeul unic„* - mecanism care permite solicitanților serviciilor publice să primească informaţie şi documente standardizate printr-un singur punct de recepţionare, astfel fiind îndeplinite toate cerinţele relevante ale legislaţiei cu privire la solicitarea serviciilor.

2.4. *Cerere* - adresarea persoanelor fizice și juridice perfectată după un model stabilit, pentru obținerea avizelor, aprobărilor și documentelor din sfera de competență a Primăriei;

2.5. *Documentele solicitate* - actele permisive eliberate cetățeanului, perfectate în modul stabilit care confirmă prestarea serviciului public;

2.6. *Executorul* – angajatul subdiviziunii structurale a primăriei, întreprinderii municipale, responsabil de perfectarea, prezentarea rezultatului final de prestare a serviciului public .

2.7. Oficiul „Ghișeul unic” în activitatea sa se conduce de legislația RM, alte acte normative ce tin de activitatea oficiului.

1. **Scopul, obiectivele, avantajele de bază ale**

**oficiului „Ghișeul unic”**

3.1 Scopul „Ghișeului unic” este îmbunătățirea calității informației și serviciilor publice oferite de APL, prin implementarea unor practici și instrumente inovative, oferite într-un singur punct de acces.

* 1. Serviciile de informare din cadrul Oficiului „Ghișeul unic” sunt gratuite. Pentru serviciile acordate în cadrul ghișeului se percep doar plătile stabilite prin actele normative care reglementează activitatea prestatorilor de servicii.

3.3. *Obiectivele generale ale activitătii Oficiului „Ghișeul unic” sunt:*

* implementarea unui Centru de Informare și Prestări Servicii (CIPS)
* facilitarea mecanismului de informare și prestare a serviciilor publice persoanelor fizice și juridice;
* asigurarea realizării dreptului cetățeanului de obținere a mai multe servicii sau informații într-un singur loc;
* asigurarea participării comune a tuturor furnizorilor de informații prestatorilor de servicii într-un singur loc;
* îmbunătățirea comunicării cu cetățenii, pentru a contribui la mărirea nivelului de satisfacție și transparenței în activitatea APL;
* facilitarea cooperării electronice între APL, instituțiile centrale și desconcentrate.
* reducerea costurilor directe și indirecte ale APL dar și a clienților care apelează la serviciile publice;
* promovarea parteneriatului între prestatori de servicii publice , inclusiv între cei privați și organizațiile necomerciale;
* sensibilizarea comunității municipiului privitor la importanța prestării serviciilor, oferirii informațiilor sub formă unică;
* coordonarea acțiunilor între prestatorii de servicii și furnizorii de informații.

*Avantajele:*

* accesul ușor la informații și servicii;
* clarificarea procedurilor pentru obținerea de avize, certificate și alte documente emise de Primărie;
* orientarea spre alte instituții sau oferirea asistenței în rezolvarea problemelor care nu țin de competența Primăriei;
* folosirea formularelor tip, care trebuie completate doar cu datele personale;
* facilitarea accesului la serviciile publice oferite de către subdiviziunile structurale ale primăriei mun. Bălți, întreprinderi municipale.

3.4. *Oficiul „Ghișeul unic” activează în baza următoarelor principii:*

* respectarea drepturilor tuturor cetățenilor la obținerea informațiilor serviciilor de calitate;
* echitate nondiscriminare: serviciile sunt prestate în egală măsură tuturor solicitanților, indiferent de rasă, gen, statut social, opțiuni politice, religioase;
* asigurarea accesului la servicii de calitate. Serviciile trebuie să fie accesibile tuturor cetățenilor, să corespundă nevoilor intereselor acestora;
* democratizare transparentă — activitățile desfășurate în cadrul oficiului „Ghișeului unic” au un caracter transparent;
* eficiență, responsabilitate orientată spre interesele cetățeanului.

**4.Funcțiile Oficiul „Ghișeul unic”**

 Funțiile de bază ale Oficiul „Ghișeul unic” sunt următoarele:

4.1. primirea de la persoanele fizice și juridice a cererilor model tip cu documentele anexate, pe care solicitantul în conformitate cu lista documentelor urmează să prezinte de sine stătător. Lista documentelor necesare pentru primirea documentului solicitat, se stabilește de legislația în vigoare, regulamentele aprobate de prestare a serviciilor pentru perfectarea documentelor (modelele cererilor de model tip beneficiarii au posilitate să le vizualizeze și să le descarce de pe pagina oficială a primariei și pe panourile informative din incinta primăriei);

4.2. explicarea solicitantului modului realizării procedurii administrative de prestare a serviciilor, inclusiv ordinea și termenii de executare a cererii depuse. Plata pentru eliberarea actelor primite, pentru prestarea cărora plata este prevăzută de legislație, precum se aduc la cunoștință normele necesare de lege;

4.3. înregistrarea în programul E-PRIMĂRIA/ GHIȘEUL UNIC a cererilor parvenite în Ghișeul unic. Cererea cu toate anexele se scanează și se atașază la cererea respectivă în program. Înregistrarea datelor cu caracter personal de efectuează cu respectarea cap.(l) art. 5 din Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, precum art. 8 din Legea nr. 148 din 09.06.2023 privind accesul la informaţiile de interes public;

4.4. la solicitare se eliberează solicitantului copia cererii cu aplicarea ștampilei, indicarea numărului și data de înregistrare a cererii, datelor de contact a oficiului "Ghișeul unic";

4.5. la înregistrarea cererii de către specialist se aduce la cunoștință solicitantului durata examinării cererii și termenul maxim la obținerea rezultatului prestării serviciilor publice (ca exemplu cererea de obținere a autorizației de desființare sau obţinerea autorizaţiei de amplasare a publicităţii exterioare se examinează în termen de 10 zile lucrătoare, cererile de eliberare a autorizațiilor de construire 30 zile lucrătoare iar cererile privitor la terenuri până la 90 zile);

4.6. pregătirea cererilor parvenite pe parcursul zilei și transmiterea acestora primarului spre examinare și aplicarea rezoluției către specialiștii responsabili de executare;

4.7. remiterea cererilor cu documentele anexate în conformitate cu rezoluția primarului către direcțiile subdiviziunilor structurale din cadrul Primariei, după competentă;

4.8. primirea de la prestatori de servicii a actelor respective executate în termenii stabiliți de prezentul Regulament;

4.9. transmiterea primarului la semnat a documentelor perfectate, parvenite de la executori;

4.10. eliberarea solicitantului a actelor solicitate sub semnătură în registrul de eliberare a actelor permisive sau refuzul argumentat;

4.11. eliberarea documentului solicitat sau refuzului argumentat solicitantului:

* persoanei fizice — la prezentarea buletinului de identitate sau reprezentantului împuternicit în baza procurii pentru obținerea documentului și buletinului de identitate;
* reprezentantului persoanei juridice — la prezentarea buletinului de identitate și documentelor ce atestă dreptul reprezentantului persoanei juridice de a acționa din numele acesteia;

4.12.specialistul oficiului, după înregistrarea autorizației/certificatului, actualizează zilnic atașarea în program a actul eliberat, pentru a fi publicat pe pagina oficială a primăriei;

 4.13. expedierea autorizațiilor de desființare al treilea exemplar către Serviciul Cadastral Teritorial Bălți, pentru radierea corectă a dreptului asupra bunului imobil;

4.14. la eliberarea documentului solicitat sau refuzului argumentat, angajații Oficiului „Ghișeul unic” sunt obligați să elibereze documentul solicitat sau refuzul argumentat în termenii stabiliți iar solicitantul confirmă primirea documentelor prin semnătură;

4.15. specialiștii Oficiului „Ghișeul unic” refuză în primirea cererii, în caz cînd nu au fost prezentate toate actele incluse în lista anexei,

4.16.specialiștii Oficiul „Ghișeul unic” refuză în eliberarea actelor permisive în cazul:

* dacă persoana împuternicită de solicitant nu dispune de procură de reprezentare a intereselor solicitantului sau procura este expirată.
* în cazul neprezentării ordinului de plată pentru obținerea actului permisiv, dacă această plată este prevăzută de lege.
* refuzul în eliberarea documentelor trebuie să fie argumentat în formă scrisă, sau după caz, să contină recomandări pentru actiunile ulterioare ale solicitantului pentru obtinerea documentului.

**5. Pentru realizarea functiilor indicate în cap. 4,**

**Oficiul „Ghișeul unic” este obligat:**

5.1. Să asigure protecția informației confidentiale și să respecte regimul de utilizare;

5.2. Să acționeze în conformitate cu regulamentul privind prestarea serviciilor publice in cadrul oficiului „Ghișeul unic”;

5.3. Să-și raporteze activitatea.

**6. Organizarea și funcționarea oficiului „Ghișeul unic”**

6.1. În calitate de coordonator al oficiului „Ghișeul unic” este numit secretarul Consiliului mun. Bălti.

6.2. Coordonatorul oficiului „Ghișeul unic”, în comun cu prestatorii de servicii, efectuează lunar:

a) analiza adresărilor înaintate;

b) planificarea activitătii în cadrul oficiului „Ghișeul unic”.

6.3. Programul de lucru al oficiului „Ghișeul unic” se stabilește prin dispoziția primarului mun. Bălti, fiind plasat în incinta oficiului „Ghișeul unic”, precum și pe pagina-web oficială a primăriei ([www.balti.md](http://www.balti.md)) și se aduce la cunoștinta cetățenilor prin plasarea informației pe panoul informațional.

6.4. Oficiul „Ghișeul unic” oferă informații și prestează servicii în domeniile: arhitectură și construcții, publicitate, domeniul proprietății municipale și relațiilor funciare, comerț. Tot aici sunt prestate servicii de către specialiștii subdiviziunilor structurale a primariei și specialiști din cadrul întreprinderilor municipale.

6.5. Oficiul „Ghișeul unic” oferă informații, prestează servicii în toate domeniile conexe.

6.6. Prestatorii altor instituții, organizații statale private asociații obștești (care au încheiat acord de colaborare cu Unitatea Administrativ Teritorială mun. Bălți pentru realizarea unor lucrări și servicii de interes public).

6.7. Prestatorii de servicii informează solicitantul despre posibilitatea obținerii altor informatii, servicii în cadrul oficiului „Ghișeul unic”.

6.8. Prestatorii de servicii colaborează între ei și subdiviziunile structurale ale primăriei pentru sporirea eficienței procesului de acordare concomitentă a mai multe informații și servicii unui solicitant în cadrul „Ghișeului unic”, în cazul solicitării acestora.

6.9. Oficiul „Ghișeul unic”, este amplasat în sediul administrativ al primăriei, intrarea în curte, din partea str. Ștefan cel Mare și Sfânt cu întrare laterală. Oficiul este dotat cu spații amenajate, adecvate activității Ghișeului, care corespund cerintelor sanitaro-epidemiologice, asigură vizibilitatea, transparența activității acestuia.

6.10. Pentru a regla fluxul de beneficiari ai serviciilor primăriei, în oficiul „Ghișeul unic” funcționează sistemul „Rând electronic”. La intrare este instalat terminalul respectiv, selectând serviciul necesar, se eliberează un ticket cu numărul de ordine, care urmează a fi afișat pe ecran cu indicarea ghișeului, unde urmează să fie deservită persoana.

6.11. La întrare în clădire este instalat pandus pentru persoane cu dizabilități.

6.12. Oficiul „Ghișeul unic”, dispune de spațiu special pentru primirea cetățenilor și organizarea rîndului electronic, așteptare și informare.

6.13. Sala de așteptare este amenajată cu mobilă de birou.

6.14. În incinta oficiului este instalat panoul informational, cu indicarea programului de lucru, datelor de contact și e-mail.

6.15. Oficiul dispune de sală de joacă pentru copiii vizitatorilor cu respectarea normelor sanitaro-igienice.

6.16. Oficiul dispune de conexiune la Internet, este asigurat cu mijloacele necesare pentru realizarea sarcinilor specifice fiecărui prestator de servicii. 6.17. In cadrul Oficiului „Ghișeul unic”, functionează sistemul electronic de înregistrare a beneficiarilor și de monitorizare a cererilor înregistrate.

6.18. Oficiul dispune de bloc sanitar.

6.19. Plasarea pe pagina oficială a primariei municipiului Bălți a informației privind activitatea Oficiului „Ghișeul unic”.

6.20. Prestarea serviciilor publice în oficiu se realizează cu respectarea cerințelor standardelor de confort.

1. **Lista serviciilor publice prestate de Oficiului „Ghișeul unic”.**
	1. Persoanele fizice și juridice depun cereri in Oficiul „Ghișeul unic” pentru prestarea serviciilor publice, după cum urmează:

Tipuri de servicii publice furnizate de Oficiul „Ghișeul unic”:

*Primirea cererilor/ eliberarea actelor permesive în domeniul arhitecturii și construcțiilor:*

* eliberarea autorizației de construire;
* eliberarea autorizației de desființare pentru construcție;
* prelungirea termenului de începere a lucrărilor de construcție a obiectului;
* prelungirea termenului de începere a lucrărilor de desființare a construcției;
* prelungirea termenului de valabilitate a autorizației de construire/ termenului de construcție a obiectului;
* prelungirea termenului de valabilitate a autorizației de desființare/ termenului de desființare a construcției;
* eliberarea certificatului de urbanism informativ;
* eliberarea certificatului de urbanism pentru proiectare;
* prelungirea termenului de valabilitate a certificatului de urbanism pentru proiectare;
* aplicarea sigiliului pe proces-verbal de recepție finală.

*Primirea cererilor/ eliberarea actelor permesive în domeniul funciar:*

* primirea acordului pentru formarea obiectului bunului imobil;
* alocarea terenului de pământ;
* alocarea terenurilor în superficiu/locațiune;
* eliberarea autorizaţiei de schimbare a destinaţiei construcţiilor şi amenajărilor;
* eliberarea confirmării privind lipsa datoriei pentru cumpărarea terenului de pămînt,
* coordonarea proiectului formării obiectului imobil;
* cumpărarea terenului aferent;
* obţinerea terenului de pămînt pentru construcţia casei de locuit, ca familie nou formată;
* semnarea titlului de autentificare a dreptului deţinătorului terenului de pe lîngă casă sau duplicatul titlului pe terenul de pe lângă casă;
* alocarea în proprietate a lotului de pămînt de pe lângă apartamentul privatizat;
* alocarea în proprietate a lotului de pământ de pe lângă casa individuală de locuit;
* transmiterea în proprietate comună a terenului de pământ, la solicitarea Asociaţiei Coproprietarilor Condominimului.

*Primirea cererilor/ eliberarea actelor permisive în domeniul publicităţii exterioare:*

* obţinerea autorizaţiei de amplasare a publicităţii exterioare pe dispozitivul publicitar existent;
* suspendarea termenului de valabilitate a autorizaţiei de amplasare a publicităţii exterioare pe dispozitivul publicitar existent;
* anularea autorizațiilor de amplasare a publicității.

*Primirea cererilor/eliberarea actelor din domeniul proprietății municipale:*

* obținerea certificatului despre persoane ce au participat în procesul de privatizare a apartamentului;
* permiterea privatizării locuinței;
* reperfectarea/ eliberarea/ eliberarea duplicatului a orderului pentru apartament.

*Primirea cererilor din domeniul educațional:*

* înscrierea copiilor în instituții de educație timpurie;
* transferul copilului dintr-o instituție de educație timpurie în alta.

*Primirea petițiilor de la persoane fizice:*

* toate petițiile (cereri, sesizări, propuneri, etc.) sunt înregistrate și remise executorilor, controlul executării, etc.

*Primirea notificărilor/ cererilor în domeniul comercial:*

* Înregistrarea notificărilor privind iniţierea activităţii de comerţ/ încetarea activității de comerț și modificarea notificărilor.

*Primirea petițiilor de la persoane juridice:*

* Petițiile (cereri, sesizări, propuneri, etc.) sunt primite zilnic la „Ghișeul unic” și transmise Direcției secretariat spre înregistrarea, transmiterea către executare, controlul executării, etc.

*Primirea petițiilor de la persoane fizice:*

* eliberarea permisiunii pentru vânzarea la tarabă cu produsele alimentare (fructe, legume) sezoniere;
* scutirea de la plata impozitului pe bunurile imobiliare din cauza amplasării bunului imobil în zona de ape subterane și zona cu alunecări de teren;
* privind acordarea alocațiilor unice pentru cuplurile longevive cu prilejul jubileului de căsnicie comună (50 ani, 60 ani, 70 ani) și persoanele centenare care au atins vîrsta de 100 de ani, etc. conform necesităților;
* privind defrișarea arborilor;
* eliberarea duplicatului notificării privind inițierea activității de comerț;
* diverse adresări pe numele primarului.

 *Acordarea ajutorului bănesc pentru perioada rece a anului:*

* consultarea și recepționarea cererilor privind acordarea ajutorului bănesc pentru perioada rece a anului.

 *Acordarea permisului cu drept de călătorie gratuită în transportul public municipal.*

* consultarea și recepționarea cererilor privind acordarea permisului cu drept de călătorie gratuită în transportul public municipal.

LA REGULAMENT SE ANEXEAZĂ MODELELE CERERILOR.