

## NOTA DE FUNDAMENTARE

### la proiectul Ordinului Ministerului Culturii privind aprobarea Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea birourilor/centrelor de informare turistică

<b>1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ</b>
Proiectul actului normativ este elaborat de către Ministerul Culturii al Republicii Moldova.
<b>2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ</b>
<b>2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ</b>
Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea birourilor/centrelor de informare turistică este elaborat în temeiul art.17 din Legea nr. 352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr. 14-17, art. 40). Elaborarea actului normativ este planificată în Planul de acțiuni al Ministerului Culturii pentru anul 2026 aprobat prin Ordinul nr.30 din 22.01.2026.
<b>2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative</b>
<p>În prezent, activitatea birourilor/centrelor de informare turistică din Republica Moldova este reglementată la nivel primar prin Legea nr. 352/2006 privind organizarea și desfășurarea activității turistice, care stabilește cadrul general de organizare a activității turistice și competențele autorităților publice centrale și locale în domeniu.</p> <p>Potrivit Legii nr. 352/2006, autoritatea publică centrală de specialitate în domeniul turismului este responsabilă de elaborarea și promovarea politicilor publice, precum și de coordonarea activităților în domeniul turismului, inclusiv în ceea ce privește infrastructura de informare turistică. Totodată, autoritățile administrației publice locale pot înființa și gestiona birouri/centre de informare turistică în vederea promovării potențialului turistic local și asigurării accesului turiștilor la informații relevante.</p> <p>Cu toate acestea, cadrul normativ secundar nu reglementează în mod detaliat organizarea, funcționarea, standardele minime de activitate, cerințele de dotare, competențele personalului, identitatea vizuală, mecanismele de coordonare instituțională și criteriile de monitorizare și evaluare a activității birourilor/centrelor de informare turistică. Lipsa unui regulament unitar generează o serie de deficiențe și disfuncționalități, după cum urmează:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• funcționarea neuniformă a birourilor/centrelor de informare turistică, cu diferențe semnificative în ceea ce privește serviciile oferite, nivelul de profesionalizare a personalului și calitatea informațiilor furnizate;</li><li>• absența unor standarde minime obligatorii privind infrastructura, dotările tehnice și accesibilitatea;</li><li>• lipsa unor criterii clare privind competențele și instruirea personalului angajat în birourile/centrelor de informare turistică;</li><li>• insuficienta integrare a birourilor/centrelor de informare turistică în sistemele digitale de promovare și informare turistică la nivel național;</li><li>• inexistența unui mecanism clar de raportare, monitorizare și evaluare a performanței acestora.</li></ul> <p>Totodată, în lipsa unui cadru normativ detaliat, autoritățile administrației publice locale și alți fondatori ai birourilor/centrelor de informare turistică nu dispun de orientări clare privind procedura de creare, organizare și funcționare a acestora, ceea ce poate conduce la interpretări diferite ale normelor legale și la practici administrative neunitare.</p> <p>În contextul obiectivelor de dezvoltare a sectorului turistic și al necesității alinierii la bunele practici europene privind organizarea rețelelor de informare turistică, se impune adoptarea unui regulament care să stabilească un cadru normativ clar, coerent și predictibil pentru organizarea și funcționarea birourilor/centrelor de informare turistică.</p> <p>Prin urmare, intervenția normativă este necesară pentru:</p>

- consolidarea cadrului instituțional și operațional al birourilor/centrelor de informare turistică;
- asigurarea unui nivel minim unitar de calitate a serviciilor de informare turistică;
- creșterea eficienței activității de promovare turistică;
- sporirea competitivității destinației turistice Republica Moldova pe plan regional și internațional.

Adoptarea Ordinului Ministerului Culturii privind aprobarea Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea birourilor/centrelor de informare turistică va contribui la eliminarea lacunelor normative existente, la uniformizarea practicilor administrative și la dezvoltarea unei rețele funcționale și coerente de informare turistică, în concordanță cu prevederile legislației în vigoare.

### **3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse**

#### **3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi**

Proiectul Ordinului Ministerului Culturii privind aprobarea Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea birourilor/centrelor de informare turistică are drept scop instituirea unui cadru normativ unitar și coerent pentru organizarea și funcționarea birourilor/centrelor de informare turistică din Republica Moldova. Actul normativ propus dezvoltă prevederile Legii nr. 352/2006 prin norme clare, aplicabile și detaliate, menite să elimine neuniformitățile existente și să asigure un nivel garantat de calitate a serviciilor de informare turistică la nivel național.

Obiectivele principale urmărite prin elaborarea prezentului proiect sunt:

- instituirea unui cadru normativ unitar și coerent prin crearea unui sistem clar de reglementare a organizării și funcționării birourilor/centrelor de informare turistică din Republica Moldova, aplicabil uniform la nivel național.
- standardizarea activității birourilor/centrelor de informare turistică prin stabilirea unor cerințe obligatorii privind organizarea, dotarea și calitatea serviciilor oferite, în vederea asigurării unui nivel uniform de performanță.
- creșterea calității serviciilor de informare turistică prin asigurarea furnizării de informații corecte, actualizate și accesibile tuturor categoriilor de vizitatori.
- profesionalizarea personalului din cadrul birourilor/centrelor prin reglementarea cerințelor de competență și calificare, precum și instituirea obligației de instruire continuă a personalului.
- integrarea digitală și consolidarea rețelei naționale de informare turistică prin interconectarea centrelor/birourilor la platformele naționale de promovare turistică și instituirea unui mecanism unitar de colectare și raportare a datelor relevante.
- consolidarea mecanismului de monitorizare și evaluare prin introducerea obligației de raportare periodică pentru evaluarea eficienței activității birourilor/centrelor.
- asigurarea unei imagini coerente a destinației turistice naționale prin reglementarea utilizării identității vizuale și a elementelor de branding turistic, în scopul promovării unitare a Republicii Moldova ca destinație turistică.

Proiectul reglementează în mod detaliat statutul juridic și modul de organizare a birourilor/centrelor de informare turistică, stabilind categoriile de fondatori, procedura de creare, organizare și funcționare a activității, precum și obligația notificării instituției publice responsabilă de implementarea politicilor publice din domeniul turismului. Sensul normei constă în instituirea unei evidențe clare și a unei practici administrative uniforme la nivel național.

Totodată, sunt definite expres atribuțiile birourilor/centrelor de informare turistică, delimitând funcția de informare – ca serviciu de interes public – de eventualele activități conexe. Se instituie obligația furnizării gratuite de informații corecte, actualizate și nediscriminatorii, promovarea patrimoniului turistic local și național, cooperarea cu operatorii din domeniu și facilitarea accesului turiștilor la servicii relevante. Elementul de

noutate constă în clarificarea competențelor și în prevenirea depășirii atribuțiilor prin activități care ar putea distorsiona rolul instituțional al birourilor/centrelor.

Un aspect esențial al proiectului îl constituie introducerea unor standarde minime obligatorii privind amplasarea și semnalizarea, dotarea tehnică (echipamente IT, acces la internet, materiale promoționale), precum și asigurarea accesibilității pentru cei interesați. Caracterul obligatoriu al acestor standarde reprezintă un element nou, menit să asigure uniformitate și calitate în prestarea serviciilor.

De asemenea, Regulamentul stabilește cerințele privind calificarea și competențele personalului, inclusiv competențe lingvistice și obligația participării la instruire periodice. Prin aceste norme se urmărește profesionalizarea rețelei de informare turistică și creșterea calității interacțiunii cu publicul.

Proiectul reglementează semnalizarea birourilor/centrelor și aspectele ce țin de utilizarea elementelor de branding turistic național, în scopul asigurării unei imagini coerente și unitare a destinației turistice. Totodată, se instituie pentru prima dată un mecanism formal de monitorizare și evaluare a activității birourilor/centrelor, prin introducerea obligației de raportare și stabilirea unor indicatori minimi de performanță (număr de vizitatori informați, solicitări procesate, materiale distribuite etc.).

În raport cu situația existentă, proiectul nu modifică legislația primară, ci detaliază și operaționalizează dispozițiile legale prin norme clare și aplicabile. Sunt introduse standarde minime inexistente anterior, obligații explicite de acreditare, raportare și cerințe de profesionalizare, precum și premise pentru integrarea digitală a rețelei.

Prin urmare, proiectul reflectă voința autorității publice centrale responsabilă de elaborarea politicilor în domeniul turismului de a consolida infrastructura de informare turistică, de a asigura standarde uniforme de calitate și de a contribui, în mod măsurabil și sustenabil, la dezvoltarea sectorului turistic național.

### 3.2. Opțiunile alternative analizate și motivele pentru care acestea nu au fost luate în considerare

În procesul elaborării proiectului au fost analizate opțiuni alternative, inclusiv menținerea situației existente (lipsa intervenției normative) și reglementarea prin recomandări metodologice fără caracter obligatoriu.

Aceste opțiuni nu au fost considerate suficiente pentru atingerea obiectivelor propuse, întrucât nu ar asigura uniformizarea standardelor de organizare și funcționare a birourilor/centrelor de informare turistică și nici instituirea unui mecanism coerent de raportare și monitorizare la nivel național.

În acest context, adoptarea unui regulament cu caracter obligatoriu a fost apreciată drept soluția optimă.

## 4. Analiza impactului de reglementare

### 4.1. Impactul asupra sectorului public

Proiectul nu presupune implementarea unor reforme structurale sau instituționale și nu implică crearea unor noi autorități publice ori modificarea structurii instituționale existente.

Impactul asupra sectorului public vizează autoritățile administrației publice locale în măsura în care acestea pot avea calitatea de fondator al birourilor/centrelor de informare turistică. În acest caz, proiectul instituie cerințe clare privind organizarea, funcționarea și raportarea activității, fără a extinde competențele legale deja stabilite în domeniul dezvoltării turismului.

Pentru autoritatea publică centrală responsabilă de elaborarea politicilor în domeniul turismului, proiectul consolidează funcția de coordonare metodologică în limitele atribuțiilor prevăzute de cadrul normativ în vigoare.

Implementarea proiectului se va realiza în cadrul competențelor și resurselor instituționale existente.

### 4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative

Implementarea proiectului nu va necesita cheltuieli financiare suplimentare de la bugetul de stat.

În cazul în care fondatorul este o autoritate a administrației publice locale sau Unitatea Teritorială Autonomă Găgăuzia, eventualele cheltuieli aferente (remunerarea personalului, închirierea sau amenajarea spațiului, dotarea tehnico-materială, cheltuieli administrative etc.) vor fi planificate și suportate din bugetele locale aprobate anual, în limita resurselor disponibile, fără a genera obligații financiare suplimentare pentru bugetul de stat. Estimativ, costurile inițiale pot varia în funcție de modelul de organizare (structură distinctă sau integrată în cadrul unei instituții existente), de mărimea localității și de nivelul de dotare, însă acestea vor fi determinate individual de fiecare fondator și reflectate în fișa financiară aferentă deciziei de creare a Biroului/Centrului.

Regulamentul prevede posibilitatea susținerii activității Biroului/Centrului și din mijloace provenite din prestarea serviciilor cu plată, proiecte finanțate de parteneri de dezvoltare, donații și granturi, alte surse, ceea ce înseamnă că impactul financiar asupra bugetelor locale poate fi diminuat prin atragerea resurselor externe și prin autofinanțare parțială. Reglementarea expresă a posibilității de a presta servicii cu plată (elaborarea și comercializarea de materiale informative, intermediari etc.) creează premise pentru generarea de venituri proprii, diversificarea surselor de finanțare și reducerea presiunii asupra bugetului fondatorului.

#### 4.3. Impactul asupra sectorului privat

Crearea și gestionarea unui birou/centru de informare turistică are caracter benevol. Proiectul nu instituie obligația pentru agenții economici sau alte entități private de a crea sau administra astfel de structuri. Prin urmare, impactul asupra sectorului privat intervine exclusiv în situația în care entitatea optează, în mod voluntar, pentru asumarea calității de fondator.

Prin urmare, proiectul nu impune obligații generale sectorului privat, iar eventualele costuri de conformare apar exclusiv în cazul asumării voluntare a calității de fondator. Impactul asupra mediului de afaceri este limitat, proporțional și nediscriminatoriu.

#### 4.4. Impactul social

Impactul social al proiectului este preponderent pozitiv și indirect, prin consolidarea accesului populației la informații și servicii turistice la nivel local.

Aprobarea Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea birourilor/centrelor de informare turistică va genera un impact pozitiv asupra gradului de ocupare a forței de muncă, prin crearea sau consolidarea unor posturi în cadrul birourilor/centrelor și prin stimularea activităților economice locale. Prin dezvoltarea turismului local și stimularea activităților economice, proiectul poate contribui la creșterea veniturilor în comunități și la îmbunătățirea accesului la servicii culturale și informative. Având în vedere că activitatea birourilor/centrelor are caracter administrativ și informativ, proiectul de act normativ nu introduce riscuri suplimentare în domeniul securității și sănătății în muncă.

Prin urmare, adoptarea regulamentului va avea un impact social pozitiv, moderat și sustenabil, fără a genera efecte negative semnificative asupra grupurilor sociale sau demografice. Nu sunt identificate riscuri sociale majore care să impună măsuri compensatorii suplimentare.

##### 4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal

Proiectul actului normativ nu instituie un sistem nou de evidență centralizată a datelor și nu extinde în mod semnificativ volumul de date prelucrate. Impactul asupra datelor cu caracter personal este unul limitat și gestionabil, fiind asigurat prin aplicarea cadrului legal național în materie de protecție a datelor și prin implementarea măsurilor tehnice și organizatorice corespunzătoare. Exercițarea drepturilor de acces, rectificare, ștergere, restricționare a prelucrării și opoziție se va realiza conform cadrului legal aplicabil.

##### 4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen

Reglementarea are caracter organizatoric și nu instituie diferențieri sau restricții pe criterii de sex, identitate de gen sau alte criterii protejate de lege. Accesul la serviciile birourilor/centrelor de informare turistică și la oportunitățile de angajare este asigurat în condiții egale pentru toate persoanele. Proiectul poate avea un impact pozitiv indirect prin facilitarea accesului egal la informații și servicii turistice și prin crearea oportunităților economice la nivel local. Nu au fost identificate riscuri de impact negativ diferențiat. Implementarea actului normativ va respecta principiile egalității de șanse și nediscriminării, în conformitate cu cadrul legal aplicabil în Republica Moldova.

#### 4.5. Impactul asupra mediului

Nu este aplicabil

#### 4.6. Alte impacturi și informații relevante

Nu este aplicabil

### 5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE

5.1. Măsuri normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE în legislația națională

Nu este aplicabil

5.2. Măsuri normative care urmăresc crearea cadrului juridic intern necesar pentru implementarea legislației UE

Nu este aplicabil

### 6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ

În scopul respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, proiectul Ordinului Ministerului Culturii privind aprobarea Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea birourilor/centrelor de informare turistică este plasat pe pagina web oficială a Ministerului Culturii, [www.mc.gov.md](http://www.mc.gov.md), compartimentul Transparență și supus discuțiilor publice în cadrul ședințelor în grupe de interes.

### 8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent

Adoptarea și punerea în aplicare a prevederilor proiectului nu impune necesitatea modificării și completării altor acte normative.

### 9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ

Actul normativ va fi publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova. Birourile/Centrele de informare turistică vor elabora și aproba propriile regulamente de organizare și funcționare, în conformitate cu actul normativ aprobat și publicat.