



Republica Moldova

## PARLAMENTUL

**LEGE** Nr. LP234/2021  
din 23.12.2021

### **cu privire la serviciile publice**

Publicat : 04.02.2022 în MONITORUL OFICIAL Nr. 34-38 art. 34 Data intrării în vigoare

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

#### **Capitolul I**

#### **DISPOZIȚII GENERALE**

##### **Articolul 1.** Scopul și obiectul legii

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

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

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

În sensul prezentei legi, următoarele noțiuni semnifică:

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

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

*autoservire electronică* - obținere autonomă a unor servicii publice electronice, prestate în mod complet automatizat, prin intermediul unei aplicații web, al unei aplicații

mobile sau al unui dispozitiv special de prestare a serviciilor publice;

*servicii publice proactive* - servicii publice prestate în legătură cu producerea unor evenimente și întrunirea anumitor circumstanțe care îi abilitază pe beneficiarii de servicii publice cu dreptul de a beneficia de serviciile publice respective fără a depune cereri în acest sens și fără a efectua anumite acțiuni în raport cu prestatorii de servicii publice;

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

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

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

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

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

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

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

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

*ghișeu unic* - mecanism care permite prestarea serviciilor publice, inclusiv a celor electronice, de către prestatorul de servicii publice într-un singur loc, inclusiv din numele mai multor prestatori de servicii publice, asigurând participarea minimă a beneficiarului de servicii publice la colectarea, pregătirea și depunerea documentelor pentru prestarea serviciilor publice și asigurând reducerea numărului vizitelor la prestatorii de servicii publice;

*centru multifuncțional de prestare a serviciilor publice (centru multifuncțional)* - modalitate de prestare a serviciilor publice prin intermediul ghișeului unic, prin care segmentul de prima linie (front-office) de prestare a serviciilor publice este preluat de către subdiviziunea teritorială a unei autorități/instituții publice împuternicite de Guvern să

implementeze ghișeul unic, care asigură preluarea cererilor de prestare a serviciilor publice și eliberarea rezultatelor prestării serviciilor publice;

*centru unificat de prestare a serviciilor publice (centru unificat)* - modalitate de prestare a serviciilor publice prin intermediul ghișeului unic, prin care segmentul de prima linie (front-office) de prestare a serviciilor publice este preluat de către o entitate terță (autoritate a administrației publice locale sau misiune diplomatică/oficiu consular) pentru asigurarea completării, transmiterii de către beneficiarul de servicii publice a cererilor de prestare a serviciilor publice și/sau obținerii rezultatelor prestării acestora, prestatorului de servicii publice revenindu-i sarcina examinării cererilor și producerii rezultatului prestării serviciilor publice (back-office);

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

*serviciul guvernamental de suport clienți* - platformă unică, instituită de către Guvern, de contact cu beneficiarii de servicii publice prin intermediul căreia aceștia pot solicita și primi asistență în privința subiectelor ce țin de prestarea serviciilor publice, precum și pot prezenta recomandări privind îmbunătățirea calității serviciilor publice;

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

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

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

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

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

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

(3) Prevederile prezentei legi nu se aplică:

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

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

c) serviciilor conexe prestate beneficiarilor de servicii publice (fotocopiere simplă,

scanare documente, consultare, remitere statistici, livrare documente etc.);

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

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

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

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

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

serviciilor publice

Serviciile publice se prestează cu respectarea următoarelor principii de bază:

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

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

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

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

e) *delimitarea competențelor* - presupune delimitarea competențelor funcționale și operaționale între prestatorii de servicii publice, precum și delimitarea funcțiilor de

monitorizare a prestării și evaluare a calității serviciilor publice de atribuțiile ce țin nemijlocit de prestarea serviciilor publice;

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

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

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

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

j) *furnizarea datelor doar o singură dată (once only)* - beneficiarii de servicii publice furnizează datele solicitate autorităților/instituțiilor publice o singură dată, iar acestea sunt obligate să se asigure că datele sunt reutilizabile și că pot fi accesate de toți prestatorii de servicii publice, în limita competențelor și în scopul prestării serviciilor;

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

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

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

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

o) *incluziune și accesibilitate* - toate persoanele au dreptul de a beneficia pe deplin de oportunitățile oferite de noile tehnologii pentru a accesa și utiliza serviciile publice, precum și pentru a surmonta dezavantajele sociale, economice și excluziunea. Prestatorii de servicii asigură condițiile necesare ca persoanele cu necesități speciale, persoanele în vârstă și

persoanele din alte grupuri defavorizate să poată utiliza serviciile publice la un nivel comparabil cu cel asigurat celorlalți beneficiari.

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

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

## **Capitolul II**

### **COMPETENȚE ȘI RESPONSABILITĂȚI**

#### **ÎN DOMENIUL SERVICIILOR PUBLICE**

**Articolul 6.** Competența Guvernului

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

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

b) instituie, modifică și desființează servicii publice;

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

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

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

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

g) aprobă metodologia de cost și de calitate pentru prestarea serviciilor publice transferate în competența autorităților administrației publice locale, cu respectarea art. 10 alin. (4) din Legea nr. 435/2006 privind descentralizarea administrativă;

h) creează grupuri de lucru, comisii și comitete interministeriale cu atribuții în domeniul modernizării serviciilor publice;

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

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

## **Articolul 7.** Competența autorității responsabile

de promovarea și monitorizarea politicilor

în domeniul modernizării serviciilor

publice

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

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

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

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

d) creează, în caz de necesitate, grupuri de lucru interinstituționale pentru asigurarea cooperării și interacțiunii eficiente în domeniul modernizării serviciilor publice, desemnează membrii și aprobă regulamentele de activitate ale grupurilor respective;

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

## **Articolul 8.** Competența ministerelor și altor autorități

administrative centrale subordonate

Guvernului

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

publice locale

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

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

b) aprobă nomenclatorul serviciilor publice prestate la nivel local;

c) instituie, modifică și desființează servicii publice;

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

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

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

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

h) aprobă tarifele la serviciile publice cu plată;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Capitolul III**

#### **CERINȚE PENTRU PRESTAREA**

#### **SERVICIILOR PUBLICE**

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

(1) Instituirea și desființarea serviciilor publice în domeniile de activitate ale Guvernului țin de competența Guvernului și se efectuează la propunerea ministerelor și altor autorități administrative centrale, pornind de la domeniile de activitate de care sunt responsabile.

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

(3) La fundamentarea propunerilor de instituire a serviciilor publice, autoritățile competente iau în considerare aspectele referitoare la tarif, în cazul în care se prevede ca acestea să fie prestate cu plată, disponibilitate, adaptare și proximitate, precum și necesitățile și cerințele beneficiarilor de servicii publice.

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

(5) Prin derogare de la prevederile alin. (1)-(3) din prezentul articol, instituirea și desființarea serviciilor publice aferente emiterii actelor permissive au loc prin includerea serviciilor publice în actele normative care guvernează procedura de eliberare a actului permisiv prevăzut în anexa nr. 1 la Legea nr. 160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător.

#### **Articolul 11.** Înregistrarea serviciilor publice

în Registrul de stat al serviciilor publice

(1) Instituirea și desființarea serviciilor publice se înregistrează în Registrul de stat al serviciilor publice.

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

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

#### **Articolul 12.** Cerințe generale pentru elaborarea

și aprobarea regulamentelor privind

organizarea și prestarea serviciilor

publice

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

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

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

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

(5) În scopul promovării politicii de stat în domeniul modernizării serviciilor publice și e-Transformării guvernării, propunerile de modificare a regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice din domeniile de activitate ale Guvernului pot fi prezentate și de autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice.

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

### **Articolul 13.** Cerințe minime față de conținutul

regulamentului privind organizarea

și prestarea serviciilor publice

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

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

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

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

d) cerințe privind spațiile în care sunt prestate serviciile publice, sala de așteptare, locurile destinate completării cererilor de prestare a serviciilor publice, panourile informative cu mostre ale cererilor completate și lista documentelor și a datelor administrative necesare pentru prestarea serviciilor publice, inclusiv cerințe pentru a

facilita accesul persoanelor cu necesități speciale la obiectele respective în conformitate cu legislația privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități;

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

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

g) tariful și, după caz, taxa de stat pentru serviciile publice prestate cu plată;

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

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

#### **Articolul 14.** Cerințe pentru interacțiunea

cu beneficiarul de servicii publice

în procesul prestării serviciilor publice

(1) În procesul prestării serviciilor publice, beneficiarul de servicii publice participă și acționează personal, prin reprezentant legal ori prin reprezentant desemnat fie prin procură, fie prin împuternicire de reprezentare ce se conține în Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice.

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

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

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

b) depunerea documentelor, dacă datele conținute în documentele respective sunt disponibile în resursele informaționale ale prestatorului de servicii publice sau în resursele informaționale ale altor autorități/instituții publice și pot fi consumate de către prestatorul de servicii publice în mod automatizat, prin intermediul platformei de interoperabilitate instituite de către Guvern;

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

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

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

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

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

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

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

(8) În situația în care prestatorul de servicii publice dispune de subdiviziuni teritoriale, depunerea cererilor, a documentelor sau a datelor pentru prestarea serviciilor publice și obținerea rezultatelor prestării acestora se realizează în oricare dintre subdiviziunile respective, la alegerea beneficiarului de servicii publice, indiferent de domiciliul ori reședința sau, după caz, sediul acestuia, cu excepția cazurilor prevăzute de actele normative.

## **Articolul 15.** Cerințe privind interacțiunea

interinstituțională în procesul prestării  
serviciilor publice

(1) În cazul prestării serviciilor publice asociate evenimentelor de viață, prestatorii serviciilor publice respective cooperează și își coordonează activitățile pentru prestarea

calitativă și eficiență a acestor servicii, conform nevoilor și cerințelor beneficiarilor de servicii publice, inclusiv prin elaborarea regulamentelor comune privind organizarea și prestarea serviciilor publice.

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

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

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

## **Capitolul IV**

### **PRESTAREA SERVICIILOR PUBLICE**

#### **Articolul 16.** Modalitățile de prestare

##### a serviciilor publice

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Articolul 19.** Prestarea serviciilor publice electronice

(1) Prestarea serviciilor publice electronice se realizează prin implementarea ghișeului unic, utilizându-se în acest sens portalul guvernamental al serviciilor publice.

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

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

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

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

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

(7) Serviciile publice electronice parțial automatizate se creează de către prestatorul de servicii publice în cazul în care nu este posibilă realizarea într-un mod complet automatizat a activităților și controalelor, precum și în cazul în care pentru luarea deciziei referitoare la prestarea serviciilor publice respective este inevitabilă interacțiunea dintre reprezentanții prestatorului de servicii publice și beneficiarii de servicii publice.

(8) Autoritatea împuternicită de Guvern să implementeze politicile de e-Transformare a guvernării cooperează cu autoritățile administrației publice locale și asociațiile lor reprezentative în scopul implementării comunicațiilor electronice și tehnologiei informației în cadrul administrației publice locale și facilitează dezvoltarea de către autoritățile administrației publice locale a ghișeelor unice electronice la prestarea serviciilor publice, încheind contracte de cooperare în acest sens.

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

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

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

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

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

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

### **Articolul 21.** Suspendarea prestării serviciilor publice

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

(2) Suspendarea prestării serviciilor publice se efectuează asigurându-se un impact minim asupra calității serviciilor publice prestate. Prestatorii de servicii publice vor depune toată diligența necesară în vederea asigurării prestării normale a serviciilor publice sau, după caz, prestării acestora în condiții limitate, în conformitate cu deciziile autorităților competente.

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

### **Articolul 22.** Refuzul prestatorului de servicii

publice de a presta unele servicii

publice

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Articolul 24.** Cerințe privind încasarea plăților

pentru prestarea serviciilor publice

(1) Serviciile publice se prestează beneficiarilor de servicii publice gratuit sau cu plată.

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

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

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

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

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

(7) La rectificarea erorilor evidente (greșeli de redactare, de calcul sau similare) dintr-un act administrativ individual emis beneficiarului de servicii publice în rezultatul prestării serviciilor publice, comise de către prestatorul de servicii publice și/sau de angajații acestuia, nu se încasează plăți de la beneficiarul de servicii publice.

(8) Nomenclatorul serviciilor publice cu plată prestate de către autoritățile/instituțiile publice bugetare și mărimea tarifelor la servicii se stabilesc de către Guvern sau, după caz, de către autoritățile administrației publice locale, în funcție de bugetul de la care se finanțează autoritatea/instituția respectivă.

(9) Autoritățile administrației publice locale sunt responsabile, în condițiile legii, de respectarea standardelor de cost și de calitate, aprobate de Guvern, la prestarea serviciilor publice transferate în competența acestora.

(10) În cazul serviciilor publice cu plată aferente emiterii actelor permissive, costul serviciilor respective și cel al actelor emise sunt stabilite în anexele nr. 1 și nr. 2 la Legea nr. 160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător.

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

## **Capitolul V**

### **DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BENEFICIARILOR**

### **ȘI ALE PRESTATORILOR DE SERVICII PUBLICE**

#### **Articolul 25.** Drepturile și obligațiile beneficiarilor

de servicii publice

(1) Beneficiarul de servicii publice este în drept:

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

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

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

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

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

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

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

(3) Beneficiarul de servicii publice este obligat:

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

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

## **Articolul 26.** Drepturile și obligațiile prestatorilor

de servicii publice

(1) Prestatorul de servicii publice este în drept:

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

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

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

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

(2) Prestatorul de servicii publice este obligat:

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

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

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

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

e) să presteze serviciile publice fără a solicita documente dacă datele conținute în documentele respective sunt disponibile în resursele informaționale proprii sau ale altor autorități/instituții publice și pot fi consumate de către prestatorul serviciului public în mod automatizat, prin intermediul platformei de interoperabilitate instituite de către Guvern;

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

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

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

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

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

k) să examineze petițiile beneficiarilor de servicii publice în conformitate cu

prevederile Codului administrativ;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Capitolul VI**

### **MONITORIZAREA PRESTĂRII ȘI EVALUAREA**

#### **CALITĂȚII SERVICIILOR PUBLICE**

**Articolul 27.** Monitorizarea prestării și evaluarea

calității serviciilor publice

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

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

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

### **Articolul 28.** Principiile monitorizării prestării

și evaluării calității serviciilor publice

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

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

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

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

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

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

### **Articolul 29.** Competența de monitorizare a prestării

și de evaluare a calității serviciilor

publice

(1) Cancelaria de Stat, ministerele și alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului au obligația de a monitoriza și evalua calitatea serviciilor publice prestate, conform sferei de competență.

(2) Monitorizarea și evaluarea calității serviciilor publice prestate de către autoritățile executive ale administrației publice locale și exercitarea controlului asupra prestării acestora se efectuează în conformitate cu Legea nr. 436/2006 privind administrația publică locală, cu aplicarea cadrului metodologic pentru monitorizarea prestării și evaluarea

calității serviciilor publice și pentru dezvoltarea performanței instituționale a prestatorilor de servicii publice și a centrelor unificate, aprobat de autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice.

(3) Autoritățile administrative centrale subordonate Guvernului și autoritățile administrative autonome față de Guvern care prestează servicii publice au obligația de a monitoriza și evalua calitatea serviciilor publice de prestarea cărora sunt responsabile. Autoritățile respective, cel puțin o dată pe an, elaborează și publică pe portalul guvernamental al serviciilor publice și pe paginile web oficiale proprii rapoarte de monitorizare și evaluare a calității serviciilor de prestarea cărora sunt responsabile. Modul de monitorizare și evaluare a calității serviciilor publice prestate este stabilit prin cadrul metodologic pentru monitorizarea prestării și evaluarea calității serviciilor publice și pentru dezvoltarea performanței instituționale a prestatorilor de servicii publice și a centrelor unificate, aprobat de autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice.

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

### **Articolul 30.** Răspunderea pentru încălcarea legislației

în domeniul serviciilor publice

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

## **Capitolul VII**

### **DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII**

#### **Articolul 31.** Dispoziții finale

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

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

- va prezenta Parlamentului propuneri privind aducerea legislației în vigoare în concordanță cu prevederile prezentei legi;

- va aduce actele sale normative în concordanță cu prezenta lege;
- va institui serviciul guvernamental de suport clienți și va aproba regulamentul de funcționare al acestuia;
- va institui Registrul de stat al serviciilor publice.

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

**PREȘEDINTELE PARLAMENTULUI Igor GROSU**

**Nr. 234. Chișinău, 23 decembrie 2021.**