



Republic of Moldova, Chisinau, MD-2012, 134, Ștefan cel Mare și Sfânt Ave.
Phone: +373 22 820 026, email: office@egov.md, web: <http://www.egov.md>

ORDIN

Nr. 3005-44 din 18 august 2023

Cu privire la aprobarea Acordului privind prestarea serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice (modelul-tip)

În temeiul pct.29 subpct.9¹) din Statutul Agenției, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.760/2010, și pct.3 subpct.1) din Hotărârea Guvernului nr. 240/2023 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de instituire și funcționare a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice,

Directorul Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică” *emite următorul ordin:*

1. Se aprobă Acordul privind prestarea serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice (modelul-tip), *conform anexei.*
2. Direcția implementare proiecte asigură negocierea și semnarea acordurilor în baza Acordului privind prestarea serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice (modelul-tip), aprobat prin prezentul ordin.
3. Prezentul ordin intră în vigoare din data semnării și se aduce la cunoștință colaboratorilor prin expediere la adresa corporativă team@egov.md.
4. Controlul asupra executării prezentului îl voi exercita personal.

Director

Olga TUMURUC

ACORD
privind prestarea serviciilor publice
prin intermediul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice
(modelul-tip)

I. PĂRȚILE ACORDULUI

1. **Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”** (în continuare – AGE), în calitate de instituție responsabilă de coordonarea activităților privind prestarea serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice, reprezentată de (numele și prenumele, funcția deținută), care acționează în baza Statutului Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.760/2010,

2. _____ (**denumirea prestatorului de servicii publice**) (în continuare - *Prestator*), în calitate de prestator de servicii publice în conformitate cu prevederile Legii nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice, care va presta servicii publice din domeniul său de competență prin intermediul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice, reprezentată de (numele și prenumele, funcția deținută), care acționează în baza _____ (denumirea actului care reglementează nemijlocit activitatea Prestatorului).

numite în continuare împreună Părți, iar separat Parte,
încheie prezentul Acord, convenind asupra următoarelor:

II. SCOPUL ȘI OBIECTIVELE CE STAU LA BAZA ACORDULUI

3. Scopul prezentului Acord este de a reglementa modalitatea de prestare a serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate de prestare a serviciilor (în continuare – centre unificate), stabilirea condițiilor de accesare a acestora în vederea realizării depline și eficiente a drepturilor tuturor beneficiarilor de servicii publice de a obține informații și servicii de calitate, precum și la sporirea accesibilității serviciilor publice prin aducerea acestora mai aproape de beneficiari.

4. Obiectivele prezentului Acord sunt:

1) prestarea serviciilor publice din sfera de competență a Prestatorului prin intermediul centrelor unificate;

2) consolidarea capacităților instituționale ale centrelor unificate aferente prestării atât a serviciilor publice prestate la nivel central, cât și, după caz, a serviciilor publice locale, prin intermediul mecanismului de ghișeu unic;

3) creșterea accesibilității serviciilor publice pentru cetățeni și mediul de afaceri;

III. PREVEDERI GENERALE

5. Prezentul Acord este încheiat și semnat în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr.240/2023 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la instituirea și funcționarea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice

6. Centru unificat reprezintă o 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 revenindu-i sarcina examinării cererilor și producerii rezultatului prestării serviciilor publice (back-office).

7. În vederea realizării prevederilor prezentului Acord, Părțile vor desemna câte o persoană responsabilă. Părțile se vor informa reciproc prin scrisoare expediată pe email sau pe suport de hârtie, despre persoanele responsabile desemnate și vor oferi informația de contact a acestora (numele, prenumele, funcția, numărul de telefon, e-mail etc.), în termen de cel mult 3 zile lucrătoare de la semnarea prezentului Acord. Substituirea persoanelor responsabile se va face conform aceleiași proceduri.

8. Lista serviciilor publice din sfera de competență a Prestatorului, prestate prin intermediul centrelor unificate, se conține în Anexa la prezentul Acord.

IV. RESPONSABILITĂȚILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

9. AGE își asumă următoarele responsabilități:

1) să ofere instruirii și suport metodologic pentru specialiștii centrelor unificate cu privire la utilizarea produselor de guvernare electronică din posesia AGE;

2) să faciliteze cooperarea între Prestator și rețeaua de centre unificate, în contextul prestării serviciilor publice din sfera de competență a Prestatorului prin intermediul centrelor unificate;

3) să asigure promovarea accesării serviciilor publice din sfera de competență a Prestatorului prin intermediul centrelor unificate;

4) să asigure respectarea de către specialiștii centrelor unificate a tuturor procedurilor operaționale de prestare a serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate;

5) trimestrial să prezinte Prestatorului date statistice aferente serviciilor acordate prin intermediul centrelor unificate.

10. AGE dispune de următoarele drepturi:

1) să organizeze prin intermediul companiilor specializate cercetări calitative și cantitative, cu caracter sociologic, relevante pentru a analiza serviciile prestate prin intermediul centrelor unificate;

2) să utilizeze resurse informaționale pentru evidența activității centrelor unificate și prestarea serviciilor publice prin intermediul acestora.

11. Prestatorul își asumă următoarele responsabilități:

1) să ofere instruirii specializate specialiștilor centrelor unificate în vederea prestării serviciilor publice prin intermediul acestora, conform procedurilor operaționale proprii;

2) să pună la dispoziția centrelor unificate procedurile operaționale sau instrucțiunile necesare prestării serviciilor publice din sfera de competență a Prestatorului prin intermediul centrelor unificate;

3) să acorde, după caz, suport specializat specialiștilor din cadrul centrelor unificate în contextul prestării serviciilor publice din sfera de competență a Prestatorului prin intermediul centrelor unificate;

4) să recunoască împuternicirea acordată specialistului centrului unificat, prin intermediul Registrului împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice (MPower), de către conducătorul administrației publice locale în care a fost instituit centrul unificat;

5) să informeze populația, prin canalele sale oficiale (inclusiv pagina web oficială, centrele de prestare a serviciilor), cu privire la posibilitatea de a accesa serviciile publice prin intermediul centrelor unificate.

12. Prestatorul dispune de următoarele drepturi:

1) să solicite respectarea de către specialiștii centrelor unificate a tuturor procedurilor operaționale de prestare a serviciilor prin intermediul centrelor unificate;

2) să contacteze și colaboreze cu specialiștii centrelor unificate pentru soluționarea a diverse aspecte legate de prestarea serviciilor publice din sfera sa de competență prin intermediul centrelor unificate;

3) să înainteze propuneri de optimizare și îmbunătățire a modului de prestare serviciilor publice din sfera sa de competență prin intermediul centrelor unificate, care sunt în interesul și beneficiul beneficiarului de servicii publice;

4) să informeze și sesizeze AGE cu privire la îndeplinirea necorespunzătoare de către specialiștii centrelor unificate a obligațiilor privind prestarea serviciilor publice din sfera sa de competență.

5) să solicite trimestrial date statistice privind serviciile publice prestate care se află în domeniul său de competență iar în cazuri întemeiate și justificate, să solicite de la beneficiarii serviciilor publice, prin intermediul specialistului centrului unificat, documente confirmative.

V. ACCESAREA SERVICIILOR PUBLICE ÎN CADRUL CENTRELOR UNIFICATE

13. Accesarea serviciilor publice în cadrul centrelor unificate are loc prin intermediul Portalului Serviciilor Publice (<https://servicii.gov.md/ro>) și resurselor informaționale ale Prestatorului, în baza procedurilor operaționale definite și oferite de acesta.

14. Lista specialiștilor centrelor unificate poate fi accesată pe pagina oficială a Registrului împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice (MPower), rubrica „Autorizații publice” (<https://mpower.gov.md/#/ro/public-authorizations/68>).

15. Monitorizarea activității centrelor unificate are loc cu utilizarea sistemului informațional privind evidența activității centrelor unificate de prestare a serviciilor publice.

VI. MODALITATEA DE PLATĂ A SERVICIILOR PUBLICE ÎN CADRUL CENTRELOR UNIFICATE¹

16. Serviciile publice cu plată prestate prin intermediul centrelor unificate li se aplică tarifele stabilite pentru prestarea serviciului public la ghișeu.

¹ Normele prezentului Capitol vor fi aplicabile pentru serviciile cu plată oferite de Prestator.

17. Tariful pentru segmentul front-office pentru serviciile publice cu plată prestate prin intermediul centrelor unificate constituie diferența dintre tariful pentru serviciul prestat la ghișeu și serviciul electronic.

18. Tariful pentru segmentul de front-office se încasează în favoarea autorităților administrației publice locale pe al căror teritoriu au fost instituite centrele unificate.

19. Încasarea mijloacelor financiare ca urmare a prestării serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate se realizează prin utilizarea serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay). În acest sens, raporturile juridice aferente încasării mijloacelor financiare sunt reglementate de contractele privind încasarea plăților încheiate între Prestator și posesorul serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) și respectiv autoritatea administrației publice locale, pe teritoriu căruia a fost instituit centru unificat și posesorul serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay).

20. Serviciile publice prestate prin intermediul centrelor unificate vor fi achitate prin intermediul notelor de plată agregate.

21. Nota de plată agregată va fi generată de către centrul unificat prin intermediul căruia a fost solicitat serviciul public prin funcționalul oferit de serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay) și va include tariful pentru front-office și tariful de back-office.

22. Cererea privind restituirea plăților pentru serviciile neprestate prin intermediul centrului unificat se adresează de către beneficiarul serviciului după cu urmează:

- a) în adresa centrului unificat, prin depunerea cererilor separate pentru segmentul de front-office. Persoana responsabilă din cadrul centrului unificat va acorda suportul beneficiarului de servicii în vederea completării cererilor respective;
- b) în adresa Prestatorului pentru segmentul de back-office;

Temei pentru restituirea plăților sunt stabilite de către autoritățile publice locale pe al căror teritoriu au fost instituite centrele unificate pentru segmentul de front-office și de către Prestator pentru segmentul de back-office.

23. Mecanismul de transfer a tarifului pentru segmentul de primă linie (front-office) va fi aplicat după aprobarea de Guvern la solicitarea Prestatorului a tarifelor distincte pentru serviciile prestate în mod electronic și cele prestate la ghișeu.

VII. MODIFICAREA ACORDULUI

24. Toate modificările survenite pe parcursul executării prezentului Acord vor fi perfectate în acorduri adiționale, care vor constitui părți integrante ale acestuia.

25. Modificările la prezentul Acord vor intra în vigoare la data semnării de către Părți.

VIII. CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIEI

26. Fiecare Parte își asumă obligația de a păstra confidențialitatea informației obținute în legătură cu și în urma executării obligațiilor asumate conform prezentului Acord, calificată explicit ca fiind confidențială de cealaltă Parte.

27. Părțile se obligă să asigure protecția informației, inclusiv a datelor cu caracter personal, conform prevederilor legale și conform celor mai bune practici în domeniu.

28. Informația, documentația și rezultatele ce poartă caracter confidențial pot fi consultate doar de persoanele cu drept de acces la aceste informații și prelucrate doar conform scopului declarat inițial, cu respectarea prevederilor legale.

29. În cazuri particulare, în scopul executării prezentului Acord, Părțile pot conveni privitor la oferirea informației reprezentanților autorităților publice, precum și altor organizații implicate în realizarea prezentului Acord, cu respectarea prevederilor legale și a principiilor de protecție a datelor cu caracter personal.

30. Părțile pot utiliza informația obținută ca urmare a realizării prezentului Acord în scopul asigurării bunei funcționalități a serviciilor supuse reingineriei și digitizării, inclusiv pentru extinderea, valorificarea și promovarea rezultatelor reingineriei.

IX. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

31. Eventualele neînțelegeri apărute între Părți în legătură cu prezentul Acord se vor soluționa pe cale amiabilă, prin negocieri directe între Părți.

32. Partea care se consideră lezată într-un drept se va adresa celeilalte Părți în scris, cu o pretenție argumentată.

33. Partea care a primit pretenția este obligată s-o examineze în termen de 5 zile lucrătoare de la data primirii și să comunice celeilalte Părți despre decizia luată.

34. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Partea culpabilă se obligă, în termen de 5 zile lucrătoare, să asigure înlăturarea deficiențelor invocate, asigurând respectarea prevederilor prezentului Acord și continuitatea relațiilor în baza acestuia.

35. În cazul imposibilității soluționării pe cale amiabilă a neînțelegerilor, partea care se consideră lezată într-un drept poate acționa cealaltă parte în instanța de judecată conform legislației Republicii Moldova.

X. JUSTIFICAREA DATORITĂ UNUI IMPEDIMENT

36. Părțile nu poartă răspundere pentru îndeplinirea cu întârziere, neîndeplinirea totală sau parțială a obligațiilor lor, dacă ea se datorează unui impediment justificat, prevăzut la art. 904 din Codul civil al Republicii Moldova nr.1107/2002.

37. Partea care se află în situația neexecutării justificate a obligațiilor trebuie să înștiințeze în formă scrisă cealaltă Parte, în termen de până la 10 zile, despre intervenirea circumstanțelor sus-menționate și efectele lor asupra capacității de a executa, precum și despre termenul presupus de înlăturare a circumstanțelor respective și de inițiere a executării.

38. Dacă circumstanțele care justifică neexecutarea se mențin mai mult de 30 de zile de la data primirii înștiințării, Părțile se obligă să se întrunească pentru a hotărî asupra măsurilor care urmează a fi întreprinse privind executarea de mai departe a prezentului Acord.

XI. DISPOZIȚII FINALE

39. Prezentul Acord se semnează de către Părți în formă de document electronic prin aplicarea semnăturii electronice calificate și intră în vigoare la data semnării de ultima Parte fiind valabil pe o perioadă nedeterminată.

40. Prezentul Acord poate fi rezoluționat cu acordul comun al Părților sau în cazurile prevăzute de legislație.

41. La inițiativa uneia dintre Părți, prezentul Acord poate fi rezoluționat cu notificarea motivată în scris a celoralte Părți, cu cel puțin 30 de zile în prealabil.

42. Rezoluțiunea Acordului nu va afecta valabilitatea sau implementarea oricăror aranjamente sau proiecte întreprinse în baza prezentului Acordului până la data rezoluțiunii acestuia.

43. În cazul reorganizării sau schimbării denumirii Părților, funcțiile lor privind executarea prevederilor prezentului Acord vor fi preluate de către respectivii succesori în drepturi. În soluționarea chestiunilor care nu sunt reglementate de prezentul Acord, Părțile se vor conduce de legislație.

XII. ADRESELE ȘI SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

**Instituția publică Agenția de
Guvernare Electronică**
(numele, prenumele, funcția deținută)

_____ **(prestator)**
(numele, prenumele, funcția deținută)

ANEXĂ
*la Acordul privind prestarea serviciilor publice
prin intermediul centrelor unificate
de prestare a serviciilor publice (modelul-tip)*

LISTA
serviciilor publice din sfera de competență a Prestatorului de servicii publice
ce se prestează prin intermediul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice

Nr. crt.	Denumirea serviciului public	Tariful aplicat pentru segmentul de primă linie (front-office) ²

² Aplicabil în cazul serviciilor publice cu plată oferite de către Prestator.