GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

Agenția de Guvernare Electronică

CENTRUL UNIFICAT DE PRESTARE A SERVICIILOR PUBLICE

PRIMĂRII PUTERNICE COMUNITĂȚI DEZVOLTATE

Ghid privind pașii de instituire a Centrului Unificat de Prestare a Serviciilor Publice (CUPS)

Ghid pentru reprezentanți și reprezentante ai/ale administrației publice locale: primari/primare, consilieri/consiliere locale, secretari/secretare Consilii locale, specialiști/specialiste din cadrul primăriei

August, 2026



01. Vrei să deschizi un Centru Unificat de Prestare a Serviciilor Publice (CUPS) în localitatea ta?

CENTRUL UNIFICAT DE PRESTARE A SERVICIILOR PUBLICE

Informează-te despre ce este un CUPS și beneficiile care le va aduce pentru comunitate:

Centrul Unificat de Prestare a Serviciilor publice (CUPS) reunește, într-un singur punct local, accesul la serviciile prestate de autoritățile administrației publice centrale, inclusiv disponibile în format electronic, cu sprijinul unui specialist/unei specialiste din cadrul Primăriei.
Pe măsura dezvoltării centrului, populația va avea acces la o gamă tot mai extinsă de servicii, inclusiv servicii administrative locale (APL).

În contextul reformei administrației publice locale și al reorganizării administrativ-teritoriale, CUPS va deveni o componentă esențială de organizare a accesului la servicii publice, contribuind la menținerea serviciilor aproape de cetățeni.

Extinderea serviciilor administrative locale disponibile prin CUPS se va realiza gradual, pe măsura implementării reformei administrației publice locale și dezvoltării cadrului operațional național.

Prin intermediul CUPS, specialistul/specialista din cadrul primăriei ajută cetățenii să acceseze serviciile publice disponibile pe **portalul guvernamental EVO,** printre care:

- acte de identitate - consultare privind actele necesare și programare online la prestator pentru dobândirea cărții de identitate;
- acte de stare civilă - depunerea online în numele beneficiarului a solicitării pentru extras multilingv de pe actul de naștere reprezintă documentul de stare civilă, destinat utilizării în străinătate;
- cadastru - solicitare în numele beneficiarului a certificatului privind înscrierile în Registrul Bunurilor Imobile;
- servicii sociale – ghidare pentru depunerea online a dosarului pentru stabilirea pensiei pentru limită de vârstă (pentru deținătorii semnăturii electronice), precum și depunerea online în numele beneficiarului a cererii pentru reexaminarea pensiei de dizabilitate.
- justiție - cazier judiciar detaliat contravenţional pentru persoanele fizice și juridice de pe teritoriul Republicii Moldova;
- fiscal - suport persoanelor pentru solicitarea certificatului privind lipsa datoriilor fiscale față de buget din EVO.
- sănătate - ghidarea persoanelor pentru verificarea statutului de persoană asigurată și pentru achitarea primei de asigurare medicală prin EVO sau MPay;
- educație – suport tinerilor care dețin semnătură electronică pentru depunerea dosarelor de concurs în format online pentru admitere în instituțiile de învățământ superior din Republica Moldova (eAdmitere).

Ce poate face o persoană la CUPS?

- Primește informații și consultare despre serviciile publice disponibile pe portalul EVO și serviciile administrative locale oferite de primărie;
- Primește asistență pentru utilizarea semnăturii electronice și a platformelor digitale guvernamentale;
- Poate utiliza calculatorul conectat la internet din sediul CUPS pentru a depune cereri electronice pentru servicii publice sau poate împuternici specialistul CUPS să depună cererea electronică în numele său;
- Poate utiliza calculatorul conectat la internet din sediul CUPS pentru a depune cereri electronice pentru servicii publice sau poate împuternici specialistul CUPS să depună cererea electronică în numele său;
- Verifică statutul cererilor depuse anterior;
- Efectuează plăți electronice prin serviciul guvernamental de plăți electronice MPay;
- Primește ghidare și poate participa la sesiuni informative individuale și/sau de grup privind accesarea serviciilor, utilizarea platformelor și produselor digitale guvernamentale.



De ce este util un CUPS pentru comunitate?

CENTRUL UNIFICAT DE PRESTARE A SERVICIILOR PUBLICE

- Administrație publică locală mai aproape de oameni - CUPS consolidează rolul autorității publice locale ca principal punct de contact al cetățenilor pentru accesarea serviciilor publice.
- Servicii mai aproape de cetățeni - în contextul reformei administrației publice locale, CUPS contribuie la menținerea accesului la servicii în comunitate, indiferent de organizarea administrativ-teritorială.
- Un singur punct de acces la servicii - cetățenii pot accesa, într-un singur loc, atât servicii prestate de autoritățile administrației publice centrale, cât și serviciile administrative locale, care vor fi integrate treptat în cadrul CUPS.
- Sprijin pentru accesarea serviciilor electronice - specialistul CUPS oferă asistență în utilizarea serviciilor electronice, completarea cererilor și parcurgerea procedurilor administrative.
- Creșterea gradului de digitalizare a localității - Prin CUPS, cetățenii, reprezentanții sectorului privat, ONG-urile, precum și alți reprezentanți din cadrul autorității publice locale primesc sprijin practic pentru utilizarea serviciilor publice electronice, a semnăturii electronice și a platformelor guvernamentale, cum ar fi EVO, MPay, MPower, ș.a.
- Mai puține deplasări și economie de timp și bani pentru transport - cetățenii beneficiază de informații și suport într-un singur punct local, reducând necesitatea deplasărilor către alte instituții și evitând cheltuielile de transport asociate cu aceste deplasări.

Pașii de instituire a CUPS

CENTRUL UNIFICAT DE PRESTARE A SERVICIILOR PUBLICE

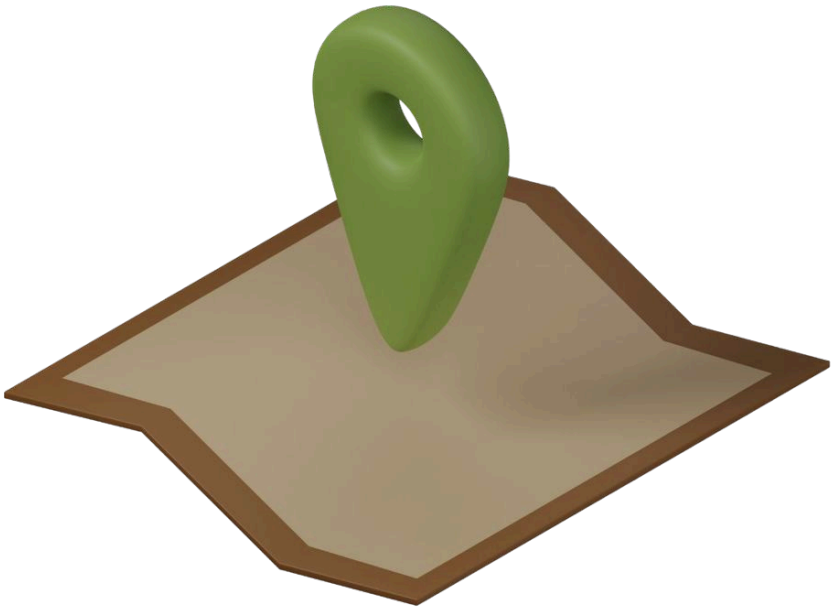
01. Pregătește și adoptă decizia consiliului local.

Primăria inițiază procesul de instituire a CUPS prin analizarea necesității acestuia pentru comunitate, identificarea sediului/sediilor și estimarea resurselor necesare. În această etapă, primăria pregătește **nota informativă/de argumentare și proiectul deciziei Consiliului local** privind instituirea CUPS. Aceste documente sunt prezentate Consiliului local pentru examinare, iar după analiză și dezbateri, Consiliul local adoptă decizia de instituire a CUPS.

Primăria urmează pașii:

- ✓ Analizează necesitatea CUPS în localitate: accesul cetățenilor la servicii, existența spațiului, resursele disponibile și beneficiile pentru comunitate.
- ✓ Pregătește nota informativă/de argumentare, în care explică de ce este necesar CUPS, unde va fi amplasat, ce resurse sunt necesare, care sunt costurile estimative și care sunt pașii de implementare.
- ✓ Prezintă proiectul Consiliului local. Primarul sau persoana responsabilă prezintă Consiliului local nota informativă și proiectul deciziei, cu argumentele privind necesitatea instituirii CUPS, costurile și modul de organizare.

- ✓ Identifică sediul sau sediile CUPS și stabilește unde ar putea funcționa CUPS: sediul primăriei, fosta primărie sau alt spațiu disponibil. Dacă este vorba despre UAT amalgamată, se analizează dacă CUPS va avea unul sau mai multe sedii în localitățile componente.
- ✓ Pregătește proiectul deciziei Consiliului local în care se includ sediul/sediile, programul, numărul de specialiști, salarizarea și împuternicirea primarului pentru acțiunile următoare.
- ✓ Consiliul local examinează și adoptă decizia de instituire a CUPS.
- ✓ După adoptarea deciziei, primăria începe implementarea.
- ✓ Estimează resursele și costurile, conform următoarelor categorii:
  - investiție inițială (procurare echipament IT, mobilier și materiale de vizibilitate).Costurile pentru dotarea inițială a unui CUPS se estimează individual de fiecare APL, în lei, în funcție de dotările existente, necesitățile locale și prețurile aplicabile la momentul achiziției. Cu titlu strict orientativ, acestea pot ajunge până la aproximativ 1,4 milioane lei, conform unei estimări preliminare.
  - reparația spațiului/ spațiilor după necesitate
  - costuri anuale (salariu specialist, internet, consumabile, mentenanță spațiu și echipament IT, semnătură electronică);
  - surse de acoperire (stimulentul financiar nr.1 acordat în procesul de amalgamare voluntară, bugetul APL, venituri front-office prin MPay, alte surse permise).



Ce trebuie să conțină Decizia Consiliului local și nota de argumentare/ informativă a acesteia?

Decizia Consiliului local	Nota informativă
Sediul sau sediile CUPS (adresa exactă);	Descrierea modelului CUPS (definiție, tipuri de servicii, exemple din alte localități);
Programul de activitate al CUPS;	Utilitatea CUPS pentru comunitate și pentru APL;
Numărul de specialiști CUPS;	Resursele necesare (umane, investiții inițiale, costuri anuale de mentenanță, sursele de acoperire);
Salarizarea specialiștilor (nivelul de salarizare și norma de lucru) și, după caz, ajustarea statului de personal);	
Împuternicirea primarului pentru demararea procedurilor de instituire.	
Este indicată inclusiv funcția CUPS de ghișeu unic pentru accesarea serviciilor publice locale, incluse în Nomenclatorul serviciilor publice locale aprobat de Consiliul local cu motivarea corespunzătoare în Nota informativă a proiectului de decizie.	

Hotărârea Guvernului 240/2023 privind aprobarea Regulamentului privind modul de instituire și funcționare a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice în Art 14. Stabilește ”Tariful pentru segmentul de primă linie (front-office) pentru serviciile publice cu plată prestate prin intermediul centrelor unificate instituite în cadrul autorităților administrației publice locale de nivelul întâi constituie diferența dintre tariful pentru serviciul prestat la ghișeu și serviciul electronic. Acest tarif se încasează în favoarea autorităților publice locale pe al căror teritoriu au fost instituite centrele unificate.”

Un model de Decizie a Consiliului local privind instituirea CUPS poate fi descărcată aici

Notă privind serviciile cu plată prestate prin CUPS:

Conform art. 14 din Hotărârea Guvernului nr. 240/2023, pentru serviciile publice cu plată prestate prin intermediul CUPS-ului, tariful aferent segmentului de primă linie (front-office) reprezintă diferența dintre:

- ✓ tariful serviciului prestat la ghișeu;
- ✓ tariful aceluiași serviciu prestat în format electronic.

Tarifele serviciilor publice sunt stabilite potrivit cadrului normativ aplicabil fiecărui serviciu. Diferența aferentă segmentului de primă linie se încasează, conform Hotărârii Guvernului nr. 240/2023, în favoarea autorității administrației publice locale pe teritoriul căreia funcționează CUPS. La solicitarea unui serviciu public prin intermediul CUPS, specialistul CUPS oferă suport pentru:

- ✓ identificarea serviciului necesar;
- ✓ completarea cererii;
- ✓ transmiterea cererii către instituția prestatoare.

Dacă serviciul solicitat este cu plată:

- ✓ se generează o singură notă de plată prin serviciul guvernamental de plăți electronice MPay pentru beneficiar;
- ✓ beneficiarul efectuează o singură plată; MPay asigură repartizarea automată a mijloacelor financiare către prestatorii de servicii de plată și primărie.

În cazul UAT în proces de amalgamare voluntară (pînă la intrarea în vigoare a actului normativ de modificare a Legii nr. 764/2001, UAT participante vor aproba Decizii ale Consiliilor locale pentru instituirea CUPS doar pentru localitatea vizată.
În cazul UAT amalgamate (după intrarea în vigoare a modificărilor la Legea nr. 764/2001), se aprobă o singură Decizie a Consiliului local pentru instituirea întregii rețele locale a sediilor CUPS. În UAT amalgamate, CUPS poate avea mai multe sedii, în localitățile componente (de regulă situate în clădirile fostelor primării).

02. Notifică Agenția de Guvernare Electronică

În termen de 10 zile de la adoptarea Deciziei privind instituirea CUPS, primarul sau secretarul Consiliului local notifică Agenția de Guvernare Electronică la adresa electronică: **servicii@egov.md**

Șablon e-mail de notificare a AGE:

- ✓ Subiect: Notificare instituire CUPS – Primăria [denumirea localității]
- ✓ Denumirea CUPS și adresele fiecărui sediu
- ✓ Data adoptării deciziei CL, numărul deciziei
- ✓ Numele, prenumele și datele de contact ale fiecărui specialist CUPS
- ✓ Persoana de contact din primărie (nume, prenume, funcție, telefon, e-mail)
- ✓ Atașat: copia deciziei Consiliului local privind instituirea CUPS

În conformitate cu HG 240/2023, pct. 6-8, primăria are obligația de a notifica AGE privind instituirea CUPS în decurs de 10 zile lucrătoare de la data aprobării Deciziei Consiliului local. AGE în decurs de 30 de zile, va acorda suportul metodologic necesar în vederea instituirii centrelor unificate.

03. Amenajează spațiul centrului unificat

Amplasarea CUPS trebuie să asigure identificarea ușoară și accesul facil al cetățenilor. Se recomandă găzduirea acestuia în sediul Primăriei, iar pentru localitățile componente ale UAT amalgamate, în sediile fostelor primării, garantând proximitatea serviciilor și accesul persoanelor cu mobilitate redusă.

Conform standardelor aprobate prin Ordinul AGE nr. 3005-55/2023, spațiul alocat pentru activitatea CUPS trebuie să asigure cel puțin:

- ✓ Amplasarea la parterul clădirii pentru o vizibilitate și acces mai ușor pentru cetățeni;
- ✓ Intrare adaptată deplasării persoanelor cu mobilitate redusă (există rampă de acces, praguri zero sau cu o înălțime de maximum 2,5 cm, uși cu o lățime liberă a golului de cel puțin 90 cm pentru a permite trecerea unui fotoliu rulant, ș.a. cerințe prevăzute în cadrul normativ);
- ✓ Spațiul să fie separat sau delimitat clar față de alte servicii din sediile primăriei pentru a asigura respectarea confidențialității și confortului persoanei care se va adresa pentru servicii la CUPS;
- ✓ Spațiul alocat trebuie să fie destul de spațios pentru a include amenajarea zonei de activitate a specialistului CUPS, zonei de autoservire a cetățenilor, zonei de așteptare pentru însoțitori sau alți vizitatori.
- ✓ Spațiul alocat trebuie să corespundă cerințelor tehnice și de securitate (protecție anti-incendiu, pază/securitate, supraveghere video internă și externă), cu racordare la energia electrică și termică. Pereții, tavanul, podeaua, geamurile și ușa oficiului CUPS trebuie să fie în stare bună și funcționale.

Luând în considerare faptul că în oficiul CUPS vor fi păstrate în decurs de 5 ani acte care conțin date cu caracter personal (acorduri, unele registre de evidență etc.), iar în timp ar putea deveni puncte de recepționare a actelor de identitate ale populației, primăria trebuie să asigure funcționalitatea și securitatea acestui spațiu.

Respectiv, spațiul trebuie să fie dotat cu safeu funcțional și un spațiu de depozitare securizat. Geamurile și ușa oficiului CUPS, precum și ale spațiului de depozitare trebuie să fie în stare foarte bună, cu mecanisme de închidere funcționale, în proximitatea acestora este recomandabil să fie amplasate camere video de supraveghere. Specialistul CUPS trebuie să se asigure că safeul, geamurile și ușa sunt încuiate la părăsirea biroului (inclusiv pentru pauze mici).



04. Asigură amenajarea oficiului, dotarea cu mobilier, echipament IT și materiale de vizibilitate

Primăria trebuie să asigure dotarea spațiilor CUPS din fiecare sediu după cum urmează:

Mobilier

- ✓ O masă de lucru pentru specialist și cel puțin o masă pentru beneficiar;
- ✓ Scaune suficiente: câte unul pentru specialist și pentru beneficiar, plus minimum două pentru persoanele aflate în așteptare;
- ✓ Un dulap mare pentru depozitare și un dulap-birou mic pentru amplasarea imprimantei, ambele amplasate în zona de activitate a specialistului;
- ✓ Safeu sau un dulap securizat pentru păstrarea documentelor cu conținut sensibil, inclusiv a datelor cu caracter personal (recomandat).

Echipament IT:

- ✓ Minimum două stații de lucru (computer sau laptop) — una pentru specialist și una pentru beneficiar. **Caracteristicile minime recomandate sunt prezentate în tabelul de mai jos, și sunt preluate din cerințele tehnice și configurațiile minime aprobate prin Ordinul nr. 36 din 05.05.2025 cu privire la aprobarea Regulilor privind cerințele tehnice și configurațiile minime ale stațiilor de lucru pentru angajații din sectorul public.**
- ✓ Conexiune stabilă la internet (router WIFI sau conexiune la internet prin cablu, cu viteză minimă de 50 Mbs);
- ✓ Imprimantă multifuncțională cu copiator și scaner;
- ✓ Cameră web, un set de căști cu microfon
- ✓ Boxe
- ✓ Semnătură electronică pentru specialistul CUPS.

Important: Adresa de e-mail oficială pentru fiecare CUPS este asigurată de către AGE după transmiterea de către primar/secretar al Consiliului local a notificării cu datele de contact ale specialiștilor CUPS conform pasului 2.

Componentă	Laptop	Desktop PC
CPU (Procesare)a	Arhitectură pe 64 biți. Performanță minimă evaluată la minimum 10.000 puncte în teste de referință (benchmark) recunoscute internațional1 (ex: PassMark CPU Mark sau echivalent).	
RAM (Memorie)	Capacitate minimă de 16GB, cu posibilitate de extindere până la minim 32GB; Cu suport Dual-Channel.	
Placă Grafică/Video	Integrată.	
SSD (Stocare)	Minim 512 GB SSD, interfață PCIe NVMe	
Display/Monitor	14"-16"; Rezoluție min. Full HD (1920 x 1080); panou IPS sau echivalent	23"-27"; Rezoluție min. Full HD (1920 x 1080); panou IPS sau echivalent; suport cu ajustare pe înălțime (ergonomic stand)
Sistem de operare	Sistem de operare preinstalat clasa Business (ex. Microsoft Windows 11 Pro sau echivalent) cu suport activ de la producător	
Suita de birou	Suita de birou echivalentă Microsoft Office cu compatibilitate 100% pentru formatele: docx, xlsx, pptx	
Software de securitate	Soluție antivirus actualizată și firewall, conform cerințelor HG nr. 562/2025 cu privire la modul de realizare a obligațiilor de asigurare a securității cibernetice de către furnizorii de servicii în sectoarele critice; administrare centralizată (GPO/MDM)	
Porturi	Minim 2x USB Type-A; minim 1x USB Type-C; Ethernet (sau adaptor inclus); Port Audio 3.5 mm; HDMI și/sau DisplayPort	Minim 2x USB Type-A frontale (minim 4 total); Ethernet; Port Audio 3.5 mm; HDMI și/sau DisplayPort
Tastatură	Încorporată; QWERTY	Externă; QWERTY
Conectivitate	Bluetooth versiunea minimă 5.1; Wi-Fi 6 (802.11ax) compatibil cu standardul WPA3	Bluetooth versiunea minimă 5.1 (pentru All-in-One); Ethernet Gigabit (10/100/1000 Mbps)
Securitate Hardware	TPM 2.0; Secure Boot (UEFI); criptare hardware SSD	
Perioada de garanție	Minim 36 de luni (recomandat 48 luni)	
Service (SLA)	Serviciul Pick-up & return: max 5 zile lucrătoare; suport tehnic în limba română	On-site: max 48 de ore în zonele urbane; suport tehnic în limba română

Componentă	Laptop	Desktop PC
Anul de producere	Nu mai devreme de 6 luni înainte de data livrării	
Stare	Nou (nerecondiționat/non-refurbished)	
Componente adiționale	Mouse optic; Căști cu microfon; Geantă pentru transport	Mouse optic; Căști cu microfon
Certificare	În conformitate cu Hotărârea Guvernului nr. 212/2018 pentru aprobarea Regulamentului privind deșeurile de echipamente electrice și electronice (DEEE); certificare Energy Star sau echivalent	

Elemente de vizibilitate:

- ✓ Inscripție cu denumirea completă în interiorul oficiului: „Centrul Unificat de Prestare a Serviciilor Publice” și logotip CUPS
- ✓ Inscripție cu denumirea CUPS și programul de lucru amplasată la ușa CUPS
- ✓ Inscripție cu denumirea CUPS și programul de lucru amplasată la ușa clădirii sediului CUPS
- ✓ Placă de firmă cu logotipul CUPS (exterior clădire)
- ✓ Pliante pentru a fi distribuite populației

05. Angajează specialistul CUPS

Specialistul CUPS este persoana care asigură accesul populației la servicii publice prin intermediul CUPS. Pe măsura dezvoltării modelului CUPS, specialistul va facilita accesul cetățenilor atât la serviciile publice prestate de autoritățile administrației publice centrale, cât și la serviciile administrative locale disponibile prin CUPS.

Decizia Consiliului local trebuie să stabilească explicit nivelul de salarizare și norma de lucru. Salarizarea specialistului CUPS se efectuează din bugetul local, conform cadrului normativ aplicabil (pct. 18 din HG nr. 240/2023). Primarul decide modalitatea de angajare: prin concurs sau prin angajare directă, în funcție de tipul contractului, categoria postului de muncă prevăzut în Statul de personal al UAT.

Conform pct. 2 din HG nr. 240/2023 și Standardului 11 din Ordinul AGE nr. 3005-55/2023, angajarea se efectuează în conformitate cu Codul muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003 sau, după caz, cu alte acte normative.

Profil profesional al specialistului CUPS :

- ✓ Studii: superioare (licență) sau medii de specialitate, preferabil în administrație publică, drept, asistență socială, economie, informatică
- ✓ Experiență preferabilă: 1 an în secretariat, serviciu public sau prestare servicii
- ✓ Abilități obligatorii: operare calculator, comunicare eficientă, lucru cu publicul, cunoașterea legislației serviciilor publice
- ✓ Aptitudini: responsabilitate, respect față de cetățeni, deschidere spre inovare
- ✓ Subordonare directă: Primarului

Principalele atribuții ale specialistului CUPS:

- ✓ Informează cetățenii despre serviciile disponibile și condițiile de accesare a acestora;
- ✓ Explică pașii necesari pentru solicitarea serviciilor;
- ✓ Acordă asistență la completarea și depunerea cererilor;
- ✓ Oferă suport pentru utilizarea serviciilor publice electronice;
- ✓ Facilitează achitarea serviciilor prin MPay, după caz;
- ✓ Informează beneficiarii despre stadiul examinării cererilor;
- ✓ Acordă suport la eliberarea rezultatului serviciului, atunci când procedura o permite;
- ✓ Facilitează accesul cetățenilor la serviciile publice disponibile prin CUPS, inclusiv la serviciile administrative locale integrate treptat în cadrul acestuia;
- ✓ Ajută cetățeanul să primească rezultatul serviciului solicitat la sediul CUPS, prin serviciul de livrare MDelivery.

Specialistul CUPS poartă răspundere pentru respectarea principiilor și cerințelor privind protecția datelor cu caracter personal în procesul de prestare a serviciilor publice prin intermediul CUPS. Acesta este obligat să prelucreze datele cu caracter personal exclusiv în limitele atribuțiilor de serviciu, în scopuri determinate, explicite și legitime, cu respectarea confidențialității și a măsurilor de securitate aplicabile. În cazul prelucrării neconforme, divulgării neautorizate, accesării, utilizării, transmiterii sau stocării ilegale a datelor cu caracter personal, Specialistul CUPS poartă răspundere juridică, în conformitate cu prevederile **Legii Nr. 195 din 25-07-2024 privind protecția datelor cu caracter personal** și ale altor acte normative aplicabile.
Un model de fișă de post poate fi accesat: – aici:

06. Asigură împuternicirea specialistului CUPS

Primarul creează împuternicire prin registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice **(MPower)** pentru fiecare specialist CUPS. **Ghidul privind crearea împuternicirilor poate fi accesat aici.** La necesitate, AGE oferă suport și ghidare primarului în procesul de creare, modificare și retragere ale împuternicirilor.

În baza acestor împuterniciri specialiștii CUPS sunt autorizați oficial să acceseze, la solicitarea beneficiarului sau în exercitarea atribuțiilor de serviciu, sistemele informaționale, platformele digitale, formularele electronice utilizate de prestatorii de servicii.

Împuternicirile create de primar în MPower sunt nominale și sunt emise pentru fiecare specialist CUPS. În caz de absență temporară sau demisie a specialistului CUPS, primarul are obligația de a modifica sau retrage împuternicirea prin MPower. Pentru asemenea situații, se recomandă, instruirea paralel a unui alt specialist din cadrul primăriei, care temporar va îndeplini funcția de supleant al specialistului CUPS. Pentru această persoană primăria asigură semnătură electronică și împuterniciri proprii, activate la nevoie.

Specialiștii CUPS care dețin împuterniciri electronice pot fi vizualizați la acest link https://mpower.gov.md/#/ro/public-authorizations/68 .

07. Asigură participarea la instruiri a specialistului

După angajarea specialistului CUPS, primarul sau secretarul Consiliului local notifică AGE și solicită organizarea instruirilor.

AGE și prestatorii de servicii publice oferă suport metodologic și instruiri privind:

- ✓ Utilizarea platformelor digitale;
- ✓ Completarea, transmiterea cererilor în format electronic, precum și verificarea statutului prelucrării acesteia;
- ✓ Protecția datelor cu caracter personal;
- ✓ Comunicarea cu beneficiarii.

Pe măsura extinderii modelului CUPS, programele de instruire vor include și procese aferente accesării serviciilor administrative locale disponibile prin intermediul centrului unificat.

Pentru a asigura respectarea cerințelor privind protecția datelor cu caracter personal ale beneficiarilor, primăria împreună cu specialistul CUPS asigură:

- ✓ implementarea măsurilor tehnice și organizatorice necesare pentru protejarea datelor cu caracter personal;
- ✓ reguli privind accesul la informațiile și sistemele informaționale utilizate de specialistul CUPS;
- ✓ păstrarea acordurilor semnate de beneficiari pentru o perioadă de 3 ani de la data semnări; la expirarea perioadei de păstrare, acordurile se distrug, în conformitate cu procedurile interne aplicabile privind gestionarea documentelor.

Pentru protejarea datelor și a sistemelor informaționale utilizate în activitatea CUPS, se recomandă aplicarea cel puțin a următoarelor măsuri:

- ✓ **Conturi individuale:** fiecare specialist CUPS utilizează propriul cont de acces. Conturile și parolele nu se transmit altor persoane.
- ✓ **Blocarea calculatorului:** calculatorul se blochează automat atunci când specialistul părăsește locul de muncă.
- ✓ **Parole sigure:** se utilizează parole complexe, care se schimbă periodic și nu sunt divulgate altor persoane.
- ✓ **Protecție antivirus:** calculatoarele utilizate sunt protejate printr-un program antivirus actualizat.
- ✓ **Actualizarea aplicațiilor:** sistemul de operare și aplicațiile utilizate sunt actualizate periodic.
- ✓ **Utilizarea e-mailului instituțional:** comunicarea în activitatea CUPS se realizează prin adresele oficiale de e-mail ale primăriei.

- ✓ **Atenție la mesajele suspecte:** nu se deschid linkuri sau atașamente primite din surse necunoscute sau suspecte.
- ✓ **Protejarea documentelor:** documentele care conțin date cu caracter personal nu se lasă la vedere și nu se transmit persoanelor neautorizate.

08. Informează cetățenii

După instituirea CUPS în localitate și demararea instruirilor specialiștilor CUPS, echipa primăriei informează cetățenii din fiecare localitate componentă a UAT amalgamate despre funcționarea centrului unificat în diferite sedii, serviciile disponibile și modalitatea de accesare a acestora.

Informațiile pot fi diseminate prin canale offline:

- ✓ Afișe și materiale informative la sediul primăriei și în sediile din localitățile componente ale UAT amalgamate;
- ✓ Panoul/panourile informative din localitatea de bază și din localitățile componente ale UAT amalgamate;
- ✓ Întâlniri cu cetățenii și alte evenimente publice organizate de APL;
- ✓ Prin instituțiile publice din localitate (școală, grădiniță, centru de sănătate, bibliotecă etc.)

Canale online:

- ✓ Pagina web oficială a APL;
- ✓ Pagina de Facebook sau alte rețele sociale oficiale ale primăriei;
- ✓ Grupurile comunitare din aplicațiile de mesagerie (Viber, Telegram, WhatsApp); Pot fi utilizate și alte canale locale.

Notă: Specialistul/specialista CUPS informează regulat populația prin diferite canale privind: (i) lista actualizată a serviciilor publice centrale care pot fi accesate cu suportul CUPS și (ii) lista serviciilor administrative locale.

- ✓ **Atenție la mesajele suspecte:** nu se deschid linkuri sau atașamente primite din surse necunoscute sau suspecte.
- ✓ **Protejarea documentelor:** documentele care conțin date cu caracter personal nu se lasă la vedere și nu se transmit persoanelor neautorizate.

09. Asigurarea monitorizării și raportării activității CUPS

Conform pct. 15 din HG nr. 240/2023, monitorizarea activității CUPS și a specialistului/specialistei este în sarcina exclusivă a conducătorului autorității publice locale (primarului/primarei).

Primarul/primara monitorizează activitatea specialistului CUPS prin:

- ✓ Note informative periodice (lunare sau trimestriale) prezentate de specialist(ă), privind: numărul de cereri procesate, tipurile de servicii solicitate, sesiuni de informare finalizate, dificultățile întâmpinate, serviciile necesare populației din localitate;
- ✓ Verificarea postărilor pe rețelele sociale privind serviciile disponibile;
- ✓ Discuții periodice directe cu specialistul/specialista privind necesitățile cetățenilor;
- ✓ Chestionar de satisfacție al beneficiarilor;
- ✓ Rezumat anual al activității, publicat pe pagina web a APL.

10. Temei juridic pentru crearea CUPS

Legea 234 din 23.12.2021 cu privire la serviciile publice	Art. 9, 16 alin. (6)-(7): competența Consiliului local de a aproba instituirea CUPS și de a include servicii locale în oferta CUPS.
Legea Nr. 436 din 28-12-2006 privind administrația publică locală	Art. 14, 19: competența Consiliului local de a adopta decizii privind instituirea CUPS
Hotărârea Guvernului nr. 240/2023 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de instituire și funcționare a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice	Pct. 5-9: procedura de instituire, colaborarea cu AGE, obligațiile APL (inclusiv obligația APL de a crea împuterniciri de reprezentare pentru specialistul CUPS prin **MPower**); pct. 15-16: finanțare și monitorizare

Ordinul AGE nr. 3005-55 din 13.10.2023 privind aprobarea Standardelor minime pentru organizarea activității CUPS	Standarde 1-11: cerințe de spațiu, dotare IT, personal, confidențialitate, managementul CUPS
Ordinul AGE Nr. 3005-46 din 11 octombrie 2024 privind modificarea Ordinului directorului Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică” nr. 3005-55 din 13 octombrie 2023 cu **privire la aprobarea Standardelor minime pentru organizarea activității centrelor unificate de prestare a serviciilor publice**	Standardul 9: cerințe privind acordul de confidențialitate privind prelucrarea datelor cu caracter personal, distrugerea de către specialistul centrului unificat a documentelor care conțin date cu caracter personal imediat după prestarea serviciului public.

Ai nevoie de suport?

AGE – pentru întrebări privind instituirea CUPS, cerințele minime, accesul la platformele digitale, instruirea specialiștilor la adresa **servicii@egov.md;**

Cancelaria de Stat – pentru aspectele ce țin de reforma APL, amalgamare și organizarea CUPS în localitățile componente la adresa **cancelaria@gov.md;**