



Республика Молдова

ПРАВИТЕЛЬСТВО

ПОСТАНОВЛЕНИЕ Nr. 661

от 30.08.2013

**об утверждении Типового положения об
организации и деятельности Единого бюро
информации и услуг**

Опубликован : 06.09.2013 в Monitorul Oficial Nr. 191-197 статья № : 763

В целях повышения эффективности механизма оказания публичных услуг населению, а также исходя из положений части (2) статьи 6 Закона о местном публичном управлении № 436-XVI от 28 декабря 2006 года (Официальный монитор Республики Молдова, 2007 г., № 32-35, ст. 116), с последующими изменениями и дополнениями, Правительство ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Типовое положение об организации и деятельности Единого бюро информации и услуг (прилагается).

2. Рекомендовать органам местного публичного управления второго уровня утвердить собственные положения об организации и деятельности Единых бюро информации и услуг на основе Типового положения, утвержденного настоящим постановлением.

3. Министерством, другим центральным административным органам через децентрализованные подразделения на местах обеспечить деятельность децентрализованных государственных служб в рамках единых бюро информации и услуг.

4. Рекомендовать органам местного публичного управления второго уровня обеспечить учреждение и функционирование единых бюро информации и услуг в рамках соответствующих административно-территориальных единиц.

5. Расходы, связанные с организацией и деятельностью соответствующих единых бюро информации и услуг, осуществляются за счет государственного, местного бюджетов, а также за счет средств, полученных в качестве пожертвований, грантов и иных незапрещенных законом источников.

ПРЕМЬЕР-МИНИСТР

Юрие ЛЯНКЭ

Контрасигнуют:

министр труда, социальной

№ 661. Кишинэу, 30 августа 2013 г.

Утверждено
Постановлением Правительства
№ 661 от 30 августа 2013 г.

**ТИПОВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ
об организации и деятельности Единого
бюро информации и услуг**

I. Общие положения

1. Типовое положение об организации и деятельности Единого бюро информации и услуг (в дальнейшем – Бюро) устанавливает единый механизм предоставления информации и услуг населению, а также порядок приема заявлений бенефициаров и оказания услуг путем обращения к поставщикам услуг в рамках Бюро.

2. Бюро учреждается решением органа местного публичного управления второго уровня в целях организации деятельности по оказанию публичных услуг в рамках соответствующей административно-территориальной единицы.

3. Бюро оказывает услуги населению городских и сельских населенных пунктов, в том числе женщинам и социально уязвимым группам, которые, по определенным причинам, имеют ограниченный доступ к ним.

4. Предоставление услуг через Бюро не заменяет непосредственной деятельности органов местного публичного управления – поставщиков услуг. Бенефициар может получить соответствующие услуги напрямую от структуры, подведомственной соответствующему органу, или от частного поставщика/общественной ассоциации.

5. Деятельность Бюро обеспечивается имеющимся персоналом в рамках поставщиков услуг (децентрализованные публичные службы министерств, других центральных публичных органов, децентрализованных служб органов местного публичного управления), частных поставщиков или общественных ассоциаций.

6. Для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

поставщик услуг – государственное, частное учреждение или общественная ассоциация, предоставляющая населению информацию и государственные услуги;

единое бюро информации и услуг – механизм (единое окно), позволяющий поставщикам услуг обеспечить согласованное предоставление информации и услуг по входящим в их компетенцию областям.

II. Цель, задачи и основные принципы Бюро

7. Цель Бюро состоит в содействии полной и эффективной реализации прав всех граждан Республики Молдова на получение качественных информации и услуг в кратчайшие сроки и с минимальными расходами.

8. Информационные услуги Бюро являются бесплатными. За предоставляемые в рамках Бюро услуги взимаются лишь платежи, предусмотренные нормативными актами, регулирующими деятельность поставщиков услуг.

9. Общими задачами деятельности Бюро являются:

а) обеспечение реализации права гражданина на получение большего количества услуг и/или информации в одном месте;

б) обеспечение совместного участия всех поставщиков информации и услуг в одном месте;

с) продвижение партнерства между поставщиками государственных услуг, в том числе

между частными поставщиками и некоммерческими организациями;

д) обеспечение осведомленности общественности относительно важности предоставления услуг и информации в режиме единого окна;

е) согласование действий между поставщиками информации и услуг.

10. Организация и деятельность Бюро осуществляются на основании следующих принципов:

а) соблюдение прав всех граждан на получение качественных информации и услуг;

б) справедливость и исключение дискриминации – услуги предоставляются в равной мере всем бенефициарам, независимо от расы, пола, социального статуса, политических взглядов и вероисповедания;

в) обеспечение доступности качественных услуг – услуги должны быть доступны для всех граждан и соответствовать их запросам и интересам;

г) демократизация и прозрачность – деятельность, проводимая в рамках Бюро, носит прозрачный характер;

е) эффективность, ответственность и ориентирование на интересы гражданина.

III. Организация и деятельность Бюро

11. Бюро осуществляет свою деятельность:

а) на уровне органов местного публичного управления второго уровня путем объединения в одном месте представителей поставщиков услуг не реже одного раза в неделю;

б) на уровне органов местного публичного управления первого уровня, на основании их запросов, через мобильные группы, образованные из представителей поставщиков услуг.

12. На должность координатора Бюро назначается заместитель председателя района или заместитель примара муниципия, в задачи которого входит:

а) согласование деятельности децентрализованных публичных служб соответствующих органов местного публичного управления;

б) согласование деятельности по оказанию услуг, предназначенных для органов местного публичного управления первого уровня (мобильные группы).

13. Территориальные офисы Государственной канцелярии координируют деятельность государственных децентрализованных публичных служб министерств и других центральных административных органов в соответствии с положениями Постановления Правительства № 845 от 18 декабря 2009 г. «О территориальных бюро Государственной канцелярии».

14. График работы Бюро устанавливается соответствующими органами местного публичного управления по согласованию с поставщиками услуг и вывешивается в помещении Бюро, а также размещается на официальных электронных страницах соответствующих учреждений.

15. Органы местного публичного управления второго уровня обеспечивают информирование граждан относительно деятельности Бюро путем:

а) размещения информации на информационных панно;

б) использования местной прессы;

в) использования иных информационных средств, не запрещенных законом.

16. Бюро осуществляет свою деятельность с целью оказания содействия в получении, установлении, регистрации и/или отмене некоторых прав и обязанностей, например:

а) выдача информации в порядке, установленном законом;

б) одновременная выдача нескольких предусмотренных законом информации в сотрудничестве с другими поставщиками услуг;

в) установление, подтверждение и/или регистрация некоторых прав/обязательств/

юридических фактов в установленном законом порядке;

d) в иных целях, связанных с реализацией законных прав и интересов граждан.

17. Бюро предоставляет информацию и услуги в области социальной защиты, занятости населения, развития предпринимательства, сельского хозяйства и земельной собственности, юридических, финансовых услуг, а также в иных областях.

18. Частные поставщики и/или общественные ассоциации, действующие в черте административно-территориальной единицы, могут предоставлять информацию и услуги в рамках Бюро на основании соглашений, заключенных с органом местного публичного управления второго уровня.

19. Бюро предоставляет информацию и услуги, относящиеся ко всем смежным областям.

20. Поставщики услуг информируют заявителя возможности получения иных информации и услуг в рамках Бюро.

21. Поставщики услуг взаимодействуют между собой с целью повышения эффективности процесса одновременного предоставления различных информации и услуг одному бенефициару в рамках Бюро, в случае их запроса.

22. Поставщики услуг регистрируют каждого бенефициара в электронном реестре, с указанием предъявленного требования, предоставленных решения или информации. Регистрация данных личного характера осуществляется с соблюдением положений части (1) статьи 5 Закона о защите персональных данных № 133 от 8 июля 2011 года, а также статьи 8 Закона о доступе к информации № 982-XIV от 11 мая 2000 года.

23. Координатор Бюро совместно с поставщиками услуг ежемесячно осуществляют:

a) анализ поданных обращений;

b) планирование работы в рамках Бюро;

c) составление отчетов о деятельности Бюро с их последующим направлением для рассмотрения в Министерство труда, социальной защиты и семьи.

24. Органы местного публичного управления второго уровня выделяют приспособленные помещения для надлежащей деятельности Бюро, соответствующие санитарно-эпидемиологическим требованиям и обеспечивающие наглядность и прозрачность его деятельности.

25. Бюро располагает подключением к Интернету и обеспечивается средствами, необходимыми для выполнения задач, соответствующих специфике каждого поставщика услуг. В рамках Бюро действует электронная система регистрации бенефициаров и мониторинга зарегистрированных заявлений.

IV. Организация и деятельность мобильной группы

26. Мобильная группа, образованная из представителей поставщиков услуг в рамках Бюро, предоставляет те же услуги с выездом в сельские населенные пункты по требованию органов местного публичного управления первого уровня.

27. Координатор Бюро совместно с органами местного публичного управления первого уровня:

a) выявляет услуги, которые необходимо оказать населению сельских населенных пунктов с целью формирования мобильной группы;

b) проводит отбор населенных пунктов для командирования мобильных групп;

c) устанавливает график командировок мобильных групп;

d) определяет поставщиков услуг, которые будут формировать мобильную группу.

28. Мобильные группы обязаны осуществлять не менее двух поездок ежемесячно на основании приоритизации выявленных потребностей с обеспечением покрытия всех сельских населенных пунктов административно-территориальных единиц второго

уровня в течение одного года.

29. С целью обеспечения эффективной деятельности Бюро на органы местного публичного управления первого уровня возлагается ответственность за:

а) выявление услуг, необходимых для оказания населению соответствующего населенного пункта, с целью формирования мобильной группы, способной удовлетворять вносимые запросы;

б) согласование поездок мобильных групп с представителем Бюро;

с) проведение кампании по информированию населения населенного пункта о деятельности Бюро до поездки мобильной группы;

д) обеспечение мобильной группы помещением, приспособленным для оказания услуг.

V. Заключительные положения

30. Бюро прекращает свою деятельность на основании решения образовавшего его органа местного публичного управления.