



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. 3005-55 din 13 octombrie 2023

***Cu privire la aprobarea Standardelor minime pentru organizarea activității
centrelor unificate de prestare a serviciilor publice***

În temeiul pct.29 sbp.2) din Statutul Agenției, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.760/2010, și pct.3 subpct.2) din Hotărârea Guvernului nr.240/2023 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de instituire și funcționare a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice,

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

1. Se aprobă Standardele minime pentru organizarea activității centrelor unificate de prestare a serviciilor publice, *conform anexei*.
2. Direcția implementare proiecte asigură verificarea respectării prevederilor Standardelor minime, aprobate prin prezentul ordin, de către autoritățile administrației publice locale care decid să instituie centre unificate de prestare a serviciilor publice.
3. Prezentul ordin intră în vigoare din data semnării.
4. Prezentul ordin se aduce la cunoștința angajaților și consultanților prin expediere la adresa corporativă team@egov.md, se plasează pe portalul intern „SharePoint” (<https://eguv.sharepoint.com/administrativ/>) și pe pagina web oficială a Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”, la compartimentul „Legislație” (<https://egov.md/ro/legislation/ordine-age>).
5. Controlul asupra executării prezentului îl voi exercita personal.

Directoare

Olga TUMURUC

STANDARDE MINIME PENTRU ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII CENTRELOR UNIFICATE DE PRESTARE A SERVICIILOR PUBLICE

Introducere

Standardele minime pentru organizarea activității centrelor unificate de prestare a serviciilor publice (în continuare - *Standarde*) reprezintă un set minim de criterii de organizare necesare pentru buna funcționare a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice (în continuare – *CUPS* sau *centru unificat*) instituite de autoritățile administrației publice locale, precum și seturile de acțiuni efectuate de către specialiștii CUPS în vederea recepționării de la solicitanții de servicii publice a cererilor de prestare a serviciilor și a transmiterii acestora către prestatorii de servicii publice.

Standardele stabilesc criterii pentru: alocarea, amenajarea și dotarea oficiului unui CUPS, modul de prestare a serviciilor publice, precum și managementul intern al acestuia. Criteriile au drept scop crearea unui model unic de amenajare a CUPS la nivel local, precum și uniformizarea procedurilor de prestare a serviciilor publice.

Imaginile prezentate în anexă la Standarde au drept scop oferirea unui model vizual proxim în procesul de instituire și amenajare a CUPS, fără a crea obligații juridice de aplicare a modelului vizual prezentat.

Capitolul I

ALOCAREA, AMENAJAREA ȘI DOTAREA OFICIULUI CUPS

Standardul 1: Alocarea spațiului destinat CUPS

1. Autoritatea administrației publice locale (în continuare – *autoritate*) identifică și alocă spațiu în conformitate cu prezentele Standarde pentru prestarea serviciilor prin intermediul CUPS.
2. **Rezultatul scontat:** Spațiul conform cerințelor înaintate este identificat, alocat și utilizat de centru unificat.
3. **Indicatorii de realizare:** Autoritatea emite o decizie privind alocarea spațiului pentru organizarea activității centrului unificat.

Standardul 2: Amenajarea spațiului alocat pentru CUPS

4. Spațiul alocat pentru funcționarea centrului unificat asigură un confort minim pentru prestarea serviciilor publice și activitatea specialistului centrului unificat.
5. **Rezultatul scontat:** Spațiul alocat asigură un confort minim pentru prestarea serviciilor publice și activitatea specialistului centrului unificat.
6. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Spațiul alocat respectă următoarele cerințe:
 - a) racordat la energia electrică;

- b) racordat la energia termică;
 - c) pereții, tavanul, podeaua și geamurile nu au defecte de construcție.
- 2) În cadrul centrului unificat sunt prezente următoarele materiale de vizibilitate:
- a) Alături de ușa de intrare în centrul unificat este plasată o inscripție cu denumirea completă a centrului unificat, după următorul model: „Centrul unificat de prestare a serviciilor publice (*model vizual figura nr. 1*).
 - b) Alături de inscripție sau pe ușa centrului unificat este plasat programul de lucru a centrului unificat, care va cuprinde următoarea informație: „Program de lucru Centrul unificat de prestare a serviciilor publice/Orele de lucru/Pauza de masă/Zile de odihnă” (*model vizual figura nr. 1*).

Standardul 3: Asigurarea accesibilității în spațiul destinat prestării serviciilor publice

7. Autoritatea asigură accesul liber în cadrul centrului unificat pentru persoane cu mobilitate redusă.
8. **Rezultatul scontat:** Persoanele cu mobilitate redusă au acces liber în cadrul centrului unificat.
9. **Indicatorii de realizare:**
- 1) Spațiul destinat centrului unificat este amplasat la parterul clădirii.
 - 2) Intrarea în clădire este ajustată astfel încât să faciliteze intrarea tuturor persoanelor și este accesibilă persoanelor cu mobilitate redusă, oferind rampe de accesibilitate (*model vizual figura nr. 1*), în conformitate cu cadrul normativ aplicabil.
 - 3) Ușile sunt proiectate astfel încât să permită deschiderea de către o singură persoană într-o singură mișcare, cu puțin efort.

Standardul 4: Mobilierul CUPS

10. Autoritatea asigură în cadrul centrului unificat mobilier destinat organizării spațiului de muncă pentru specialistul centrului unificat precum și pentru beneficiarii serviciilor publice .
11. **Rezultatul scontat:** Centrul unificat este dotat cu mobilier destinat organizării spațiului de muncă pentru specialistul centrului unificat precum și pentru beneficiarii serviciilor.
12. **Indicatorii de realizare:**
- 1) Centrul unificat este dotat cu masă destinată pentru prestarea serviciilor publice nemijlocit de către specialistul centrului unificat și cel puțin o masă destinată utilizării de către beneficiarii serviciilor publice (*model vizual figura nr. 2*).
 - 2) Centrul unificat este dotat cu scaune (1 scaun pentru specialistul centrului unificat, 1 scaun pentru beneficiarul serviciului public și minim 2 scaune destinate persoanelor care sunt în așteptarea serviciilor publice) necesare persoanelor care vor accesa serviciile publice (*model vizual figura nr. 3*).
 - 3) Centrul unificat este dotat cu un dulap de depozitare, un dulap-birou amplasat lângă masa de lucru a specialistului centrului unificat destinat amplasării imprimantei (*model vizual figura nr. 1 și 2*).

Standardul 5: Infrastructura tehnologiilor informaționale

13. CUPS este dotat cu echipament tehnic, care contribuie la realizarea efectivă a activităților și reduce riscul întreruperii prestării serviciilor din motive tehnice.

14. **Rezultatul scontat:** Prestarea serviciilor publice prin intermediul CUPS este realizată cu echipament tehnic corespunzător iar activitatea centrului unificat nu este perturbată din cauza defecțiunilor tehnice ale echipamentului și caracteristicilor tehnice depășite sau necorespunzătoare ale acestuia.

15. Indicatorii de realizare:

- 1) Centrul unificat este dotat cu:
 - a) minim o stație de lucru (computer) sau un laptop pentru specialistul centrului unificat și minim o stație de lucru (computer) sau un laptop pentru beneficiarul serviciului public, cu următoarele criterii minime:
 - i. CPU (procesor) – arhitectura x86; min. 4 nuclee, min. 2.5 GHz; 64 bit;
 - ii. RAM (memorie operativă) – min 8 Gb, expandabil;
 - iii. Placa Grafică – integrată;
 - iv. Memorie internă – SSD/HDD min 250 GB;
 - v. Ecran – min. 14”, min. 1920x1080;
 - vi. Sistem de operare – Windows 11;
 - vii. Porturi – USB 3.0; Ethernet
 - viii. Tastieră – Incorporată/QWERTY.
 - b) router WIFI sau conexiune la internet prin cablu, cu viteză minimă de 50 Mbs;
 - c) imprimantă dotată cu scanner;
 - d) cameră WEB;
 - e) un set de căști.

Capitolul II

PRESTAREA SERVICIILOR PUBLICE

Standardul 6: Verificarea identității solicitantului de servicii publice

16. La prestarea serviciilor publice prin intermediul CUPS, are loc stabilirea și verificarea identității solicitantului serviciilor publice.

17. **Rezultatul scontat:** Specialistul centrului unificat prestează servicii publice doar solicitanților a căror identitate a fost stabilită și verificată.

18. Indicatori de realizare:

- 1) Verificarea identității solicitantului are loc prin solicitarea de la beneficiarul serviciului public a unui act de identitate și verificarea prin contrapunere a datelor din actele prezentate și datele reflectate în sistemele informaționale la care are acces specialistul centrului unificat.

Standardul 7: Solicitarea serviciilor publice cu și fără suportul specialistului centrului unificat

19. Prestarea serviciilor publice prin intermediul CUPS are loc cu și fără suportul specialistului centrului unificat.

20. **Rezultatul scontat:** Solicitantul serviciilor publice are posibilitatea de a accesa serviciile publice cu suportul specialistului centrului unificat sau de sine stătător prin intermediul mijloacelor tehnice puse la dispoziția sa.

21. **Indicatori de realizare:**

- 1) Solicitantul comunică specialistului centrului unificat despre serviciul public care urmează a fi solicitat cu suportul acestuia.
- 2) Specialistul centrului unificat accesează serviciul public în numele solicitantului.
- 3) Spațiul de autoservire este funcțional pentru accesarea și achitarea prin intermediul serviciului MPay a serviciilor publice.
- 4) Specialistul centrului unificat acordă asistență și ghidare la accesarea independentă a serviciului.

**Standardul 8: Utilizarea procedurilor operaționale
ale prestatorilor de servicii publice**

22. Prestarea serviciilor publice prin intermediul CUPS are loc în conformitate cu procedurile operaționale puse la dispoziție de către prestatorii de servicii publice.

23. **Rezultatul scontat:** Serviciul public în cadrul centrului unificat este prestat în corespundere cu procedurile operaționale aferente serviciului public.

24. **Indicatori de realizare:**

- 1) Procedurile operaționale sunt disponibile pe pagina oficială a prestatorilor de servicii publice și la solicitare sunt transmise pe adresa electronică a CUPS.
- 2) Specialistul centrului unificat este instruit în baza procedurilor operaționale puse la dispoziția de către prestatorii de servicii publice.

Standardul 9: Păstrarea și confidențialitatea informației

25. Autoritatea creează condiții pentru asigurarea păstrării și confidențialității informației cu privire la datele cu caracter personal ale beneficiarilor de servicii publice din cadrul CUPS, precum și a documentelor create în rezultatul prestării serviciilor.

26. **Rezultatul scontat:** Păstrarea și confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal, legislației privind păstrarea documentelor și legislației privind siguranța datelor pe suport electronic și mediu online.

27. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Autoritatea dispune de reguli interne cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal, care sunt aduse la cunoștință beneficiarilor de servicii publice.
- 2) Autoritatea dispune de reguli interne cu privire la păstrarea și arhivarea documentelor create în rezultatul prestării serviciilor publice.
- 3) Autoritatea dispune de reguli interne privind siguranța datelor electronice și în mediul online.
- 4) Specialistul centrului unificat cunoaște și aplică regulile de operare cu informația cu caracter personal.

Standardul 10: Utilizarea serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay)

28. În vederea prestării serviciilor publice prin intermediul CUPS și transferului tarifului pentru segmentul de primă linie (front-office) urmare a prestării serviciului public, Autoritatea încheie Acord cu posesorul serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) sau amendează Acordul existent cu indicarea IBAN pentru transferul mijloacelor financiare.

29. **Rezultatul scontat:** Tariful pentru segmentul de primă linie (front-office) este transferat prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) la contul IBAN indicat.

30. **Indicatori de realizare:**

1) Acord cu posesorul serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) semnat sau, după caz, amendat cu indicarea IBAN pentru transferul mijloacelor financiare.

Capitolul III

MANAGEMENTUL CENTRULUI UNIFICAT

Standardul 11: Angajarea și promovarea personalului

31. Autoritatea respectă procedura de angajare și promovare în funcție a specialistului centrului unificat.

32. **Rezultatul scontat:** Personalul din cadrul CUPS are calificare, competență, experiență și calități personale care corespund cerințelor profesionale stabilite de Autoritate.

33. **Indicatorii de realizare:**

1) Autoritatea efectuează selectarea, angajarea și promovarea specialistului centrului unificat în conformitate cu Codul muncii al Republicii Moldova nr.154/2003.

2) Autoritatea stabilește condițiile necesare pentru ca specialistul centrului unificat să dețină calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate în fișa postului, certificate prin documente de studii și de formare profesională.

3) Autoritatea respectă prevederile Codului muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003 aferente garanțiilor oferite persoane angajate în calitate de specialist centru unificat.

Modele vizuale orientative în procesul de instituire și amenajare a centrelor unificate

1. Model spațiu exterior centru unificat dotat cu rampă de acces, inscripție cu denumirea completă a centrului unificat (dimensiuni recomandate: modelul nr. 1 – L 1200 mm, H 600 mm, grosime: 15 mm; modelul nr. 2: L 400 mm, H 600 mm, grosime – 4 sau 5 mm), programul de lucru a centrului unificat (dimensiuni recomandate: L 350 mm, H 350 mm). (figura nr. 1).



(figura nr. 1)

2. Model de organizare a mobilierului în cadrul centrului unificat (figura nr. 2 și 3). Se recomandă utilizarea culorilor prezentate în model, precum și utilizarea simbolului pentru centrele unificate (figura nr. 4).



(figura nr. 2)



(figura nr. 3)



**CENTRUL UNIFICAT
DE PRESTARE
A SERVICIILOR**

(figura nr. 4)