

## DECLARAȚIE

în rezultatul dezbaterii publice:

„Cum poate Ghișeu Unic contribui la diminuarea corupției?”

Autoritățile publice din Republica Moldova sunt responsabile de prestarea unui șir de servicii destinate întreprinzătorilor la nivel național și la nivel local. Capacitățile administrative slabe, birocrațizarea excesivă, neintegrarea sistemelor informaționale ale diferitor instituții sau interacțiunea insuficientă dintre diferite instituții implicate în prestarea serviciilor publice, duc la o **calitate nesatisfăcătoare a serviciilor** respective, iar **uneori generează corupție și costuri suplimentare** exprimate în timp și resurse financiare.

Potrivit studiului ”Cum poate comunitatea de afaceri din Moldova să devină parte a soluției în lupta împotriva corupției”, realizat în 2017 de IDIS ”Viitorul” și Centrul de Investigații Sociologice și Marketing ”CBS-AXA”, cu suportul CIPE (Center for International Private Enterprise), comunitatea de afaceri este nemulțumită că trebuie să bată la ușile numeroșilor funcționari publici din diferite instituții publice pentru obținerea aprobărilor. Tot ei menționează, **cu cât mai mult și mai des interacționează în mod direct sectorul privat cu funcționarii publici, cu atât mai posibil este apariția situațiilor de corupție**. Potrivit studiului, 69,2 % din antreprenori au declarat că practicile de corupție și plata mitei sînt larg răspîndite în afacerile din Republica Moldova

**Una din recomandările importante ale studiului pentru reducerea corupției se referă la necesitatea de instituire a unor ”Ghișee Unice” funcționale** unde agentul economic se poate adresa și obține toate serviciile ce sînt de competența autorității publice, precum și serviciile altor autorități. Plus la aceasta, întru reducerea contactelor cu funcționarii publici, comunitatea de afaceri consideră necesar **de implementat și dezvoltat instrumentele de e-guvernare** în relațiile dintre întreprinzători și autoritățile/instituțiile publice. Mai mult ca atât principiul de back office și front office trebuie să fie unul din principalele elemente ale conceptului de prestare a serviciilor publice de către autoritățile centrale și locale.

Principiul de „Ghișeu Unic” este înțeles, deocamdată, **doar ca un mecanism de eficientizare a activității de întreprinzător**, în sensul în care este reglementat în Legea nr.161 din 22 iulie 2011 privind implementarea ghișeului unic în desfășurarea activității de întreprinzător. Reieșind din legea sus-menționată, ”Ghișeu Unic” se consideră instituit atunci cînd procedurile de recepționare și de examinare a informației, precum și structura instituțională sînt modificate și administrate astfel încît solicitantul: a) să poată efectua o singură vizită pentru obținerea unui act permisiv de la o autoritate, în afara vizitei finale de recepționare a actului; b) să depună și să recepționeze informația necesară acordării actului permisiv într-un singur punct (în spațiu geografic și/sau în spațiu electronic).

În Republica Moldova au fost create mai multe astfel de ”Ghișee Unice” pentru serviciile publice prestate agenților economici, majoritatea din ele însă, la nivel central, iar la nivelul local acestea au fost înființate în special cu suportul donatorilor internaționali. În pofida utilizării pe larg a denumirii de „Ghișeu Unic”, în realitate **există abordări dintre cele mai diverse ale implementării modelului și principiului de „Ghișeu Unic” în acordarea serviciilor publice**. Există cazuri cînd implementarea „Ghișeului Unic” se exprimă prin organizarea concomitentă a unei serii de „Ghișee Unice” în aceeași instituție sau organizarea sub egida de „Ghișeu Unic” prevede **vizitarea acestui ”Ghișeu Unic de către beneficiari de 10 ori**, de fapt degradînd scopul propriu-zis al acestui principiu. În multe dintre autoritățile publice ”Ghișeele Unice” doar **îndeplinesc funcția unor ”centre de informare”**. Toate acestea sînt rezultatul **lipsei unei înțelegeri conceptuale comune a principiului de „Ghișeu Unic”**.

Mai mult ca atât, acestea nu sunt complete și funcționale, din motivul interconexiunii insuficiente dintre instituții, lipsei pregătirii necesare pentru autoritățile publice în aplicarea noilor sisteme și pregătirea serviciilor publice din domeniul lor de competență pentru schimb electronic de informații și modernizare. Circuitul de documente în unele autorități publice continuă să se producă pe suport de hârtie, există instituții în care înregistrarea și controlul îndeplinirii sarcinilor are loc manual prin intermediul registrelor. **Odată cu aplicarea tehnologiilor informaționale în prestarea acestor tipuri de servicii, riscul de corupție va fi minimizat**, ca rezultat a posibilității de a monitoriza și evalua procesul de eliberare sau avizare a unui act permisiv la fiecare etapă.

**Principiul "Ghișeul Unic"** trebuie privit nu doar din perspectiva serviciilor de eliberare a actelor permise în activitatea de întreprinzător, ci **trebuie aplicat pentru întregul sistem de servicii publice**, cu instituirea "Ghișeelor Unice" în procedura de prestare și a altor servicii publice.

În acest sens, **"Ghișeul Unic" trebuie să fie ancorat la reforma administrației publice și modernizarea serviciilor publice la nivelul autorităților publice centrale și locale**, în calitate de instrument necesar și eficient pentru prestarea serviciilor calitative, operative, cu costuri reduse, accesibile, transparente persoanelor fizice/juridice și reducerea corupției, prin excluderea contactului direct cu funcționarul public.

Plus la aceasta, **se impune digitalizarea procesului** de depunere a solicitărilor pentru serviciile publice (front office digitization), pentru a exclude necesitatea ca populația să se prezinte la ghișeul entității prestatoare în cazul în care este posibilă depunerea online a solicitării. Acest fapt presupune transformarea "Ghișeului Unic" clasic într-un **"Ghișeu Unic" electronic** de depunere a solicitărilor pentru serviciile publice.

Republica Moldova a adoptat mai multe **strategii și documente de politici privind reformarea administrației publice și modernizarea serviciilor publice**. Aici notăm: Programul de reformare a serviciilor publice pentru anii 2014-2016<sup>1</sup>, Strategia privind reforma administrației publice pentru anii 2016-2020<sup>2</sup>, Planul de acțiuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021<sup>3</sup>, Planul de acțiuni pe anii 2016-2018 pentru implementarea Strategiei privind reforma administrației publice pentru anii 2016-2020<sup>4</sup>. Totodată, realizarea cu succes a obiectivelor acestor documente este conexă și Programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare)<sup>5</sup>. Or, administrația publică care utilizează tehnologiile informaționale, concepții noi și inovative, care este mai deschisă și modernă, devine mai eficientă, mai performantă, mai dinamică, mai integră și mai aproape de nevoile cetățenilor.

Potrivit strategiilor și documentelor de politici sus-nominalizate este planificat un amplu exercițiu de modernizare și transformare calitativă, dar și cantitativă a serviciilor publice administrative, prestate de către autoritățile administrației publice.

Procesul de modernizare se bazează pe câteva principii de bază:

- a) reingineria (regândirea fundamentală și re-designul radical) a serviciilor publice în locul îmbunătățirii lor;
- b) digitizarea serviciilor publice, după ce au trecut procesul de reinginerie, în scopul reducerii la maximum a costurilor suportate de cetățeni;
- c) solicitarea actelor / documentelor de către autoritățile publice doar o singură dată;
- d) prestarea serviciilor publice prin toate canalele disponibile (digitale, on-line, la centre de prestare a serviciilor, la chioșcuri de auto-deservire, direct la prestatorul de servicii etc.);
- e) prestarea serviciilor publice strict în limitele standardelor de calitate ale serviciilor;

Unul din obiectivele principale ale reformei și modernizării serviciilor publice este **asigurarea implementării principiului de „Ghișeu Unic” în organizarea prestării serviciilor publice**. Potrivit documentelor strategice nominalizate, se propun 2 direcții principale în acest sens și anume:

1. **Crearea "Centrelor universale de prestare a serviciilor publice"** (în continuare – Centre universale), care să prevadă prestarea serviciilor publice de către autoritățile și instituțiile publice în conformitate cu principiul de „Ghișeu Unic”. Adică, "Ghișeele Unice" se vor transforma în "Centre Universale" (într-o rețea de Centre pe întreg teritoriul statului), care va asigura accesul la servicii atât la nivelul central, cât și la nivelul local al administrației publice (se presupune că rețeaua Centrelor universale va fi amplasată în centrele raionale în incinta autorităților publice locale de nivelul al doilea).

2. **Digitizarea procesului de depunere a solicitărilor pentru serviciile publice** (front office digitization), pentru a exclude necesitatea ca populația să se prezinte la ghișeul entității prestatoare în cazul în care este posibilă depunerea online a solicitării. În acest sens se va revizui cadrul legal pentru implementarea "Ghișeului electronic" de depunere a solicitărilor pentru serviciile publice.

<sup>1</sup> Hotărârea Guvernului nr.122 din 18.02.2014

<sup>2</sup> Hotărârea Guvernului nr.911 din 25.07.2016

<sup>3</sup> Hotărârea Guvernului nr.966 din 09.08.2016

<sup>4</sup> Hotărârea Guvernului nr.1351 din 15.12.2016

<sup>5</sup> Hotărârea Guvernului nr.719 din 29.09.2011

## RECOMANDĂRI

1. Considerăm că procesul de instituire a principiului "Ghișeului Unic" trebuie intensificat și extins asupra tuturor serviciilor publice prestate de autoritățile administrației publice centrale și locale, pentru ridicarea calității serviciilor respective, reducerea costurilor și diminuarea corupției, fiind exclus contactul direct cu funcționarul public.
2. Elaborarea și implementarea unor standarde comune pentru utilizarea tehnicilor de "Ghișeu Unic" în procesul operațional de prestare a serviciilor publice întru obținerea de către beneficiari ai serviciilor într-un singur loc (instituție) și în regim online.
3. Se impune digitalizarea procesului de depunere a solicitărilor pentru serviciile publice (front office digitization) și implementarea "Ghișeului Unic electronic" (depunerea online a solicitării), fapt ce va reduce corupția, timpul și costul de prestare a serviciilor publice.
4. În contextul reformei administrației publice, se impune crearea unui sistem de atribuire/transfer al competențelor între administrația publică centrală și administrația publică locală de ambele niveluri, caracterizat prin funcționalitate, claritate, stabilitate, corelare cu resursele disponibile, cu capacitățile administrative ale unităților administrativ-teritoriale, autonomia locală și descentralizarea serviciilor publice.
5. Este necesară o abordare instituțională mai largă și intercooperare a autorităților/instituțiilor publice în prestarea serviciilor publice, pentru a facilita schimbul electronic de documente între autoritățile/instituțiile publice (inclusiv cu cele la nivel local), interoperabilitatea registrelor publice și bazelor de date electronice de stat și celor departamentale, etc.
6. Este necesar de elaborat cadrul normativ de reglementare a serviciilor publice la nivelul normelor primare pentru a defini clar "serviciile publice" și diversitatea de servicii publice, alte noțiuni din practicile pozitive internaționale, precum "front-office" și "back-office".
7. Valorificarea pe deplin de către autoritățile publice a infrastructurii de e-Guvernare existentă (platformelor și serviciilor electronice guvernamentale deja disponibile) pentru reducerea sarcinii (poverii) administrative atât pentru prestatorii, cât și pentru solicitanții/beneficiarii serviciilor publice.
8. Instruirea personalului autorităților prestatoare de servicii publice, a personalului (angajaților Ghișeului Unic), a specialiștilor din "back office", pentru a cunoaște și implementa noile concepte și tehnici de reinginerie și digitizare.
9. Promovarea campaniilor de informare a cetățenilor pentru ridicarea gradului de percepție, asimilare și susținere de către populație a e-Transformării guvernării în Republica Moldova.