

Cum poate ghișeul unic să devină o soluție eficientă pentru serviciile publice prestate businessului la nivel local?

2016
IANUARIE



ACEST RAPORT ESTE UN PRODUS AL AGENDEI NAȚIONALE DE BUSINESS, FACILITAT DE IDIS "VIITORUL", CU SUPTUL CIPE (CENTER FOR INTERNATIONAL PRIVATE ENTERPRISE).



Agenda Națională de Business din Moldova (ANB) reprezintă o platformă comună a peste 30 de asociații de business și Camere de Comerț și Industrie, reunite în cadrul rețelei cu scopul de a influența politicile și practicile autorităților publice din domeniul dezvoltării activității de afaceri, prin participarea lor activă și transparentă la toate etapele dialogului public-privat (DPP).



Institutul pentru Dezvoltare și Inițiative Sociale (IDIS) „Viitorul” este succesorul de drept al Fundației Viitorul, și păstrează în linii mari tradițiile, obiectivele și principiile de acțiune ale fundației, printre care se numără: formarea de instituții democratice și dezvoltarea unui spirit de responsabilitate efectivă printre oamenii politici, funcționari publici și cetățenii țării noastre, consolidarea societății civile și spiritului critic, promovarea libertăților și valorilor unei societăți deschise, modernizate și pro-europene.



CIPE este una dintre cele patru instituții de bază al National Endowment for Democracy (NED). Din 1983, CIPE a susținut mai mult de 1.000 de inițiative locale în peste 100 de țări în curs de dezvoltare privind politica de advocacy și reforma instituțională. CIPE oferă asistență de management și sprijin financiar la nivel local organizațiilor pentru a-și consolideze capacitatea de implementare a reformelor democratice și economice.



Camera de Comerț și Industrie este o instituție de drept public, înființată prin Legea cu privire la CCI din 1999, potrivit căreia este principalul reprezentant al intereselor mediului de afaceri din Moldova. Misiunea CCI este de a reprezenta interesele mediului de afaceri din RM, atât în raport cu statul, cât și cu instituțiile internaționale, focusându-se pe necesitățile membrilor săi, și care contribuie la creșterea competitivității întreprinderilor moldovenești, modernizarea economiei și dezvoltarea societății, prin furnizarea de suport specializat, într-o manieră profesionistă și eficientă.

Orice utilizare a unor extrase ori opinii ale publicației trebuie să conțină referințe la ANB și/sau IDIS "Viitorul".

Pentru mai multe informații asupra acestei publicații ori asupra abonamentului de recepționare a publicațiilor editate de către IDIS, vă rugăm să contactați Coordonatorul Relații Publice al IDIS „Viitorul”.

PERSOANA DE CONTACT:

Diana Lungu – diana.lungu@viitorul.org.

ADRESA DE CONTACT:

Chișinău, Iacob Hîncu 10/1, 2004, Republica Moldova

Telefon: (373-22) 21 09 32

Fax: (373-22) 24 57 14

www.business.viitorul.org

www.viitorul.org

CADRUL GENERAL AL AUDIERII

Audierea publică a avut loc în data de 16 decembrie 2015, în Sala de conferințe a Institutului pentru Dezvoltare și Inițiative Sociale (IDIS) Viitorul, situat pe strada Iacob Hîncu 10/1, Chișinău. Evenimentul a fost organizat de IDIS Viitorul/Agenda Națională de Business și Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova cu sprijinul financiar al CIPE (Center for International Private Enterprise). Scopul evenimentului a fost identificarea și formularea unor soluții și recomandări pentru îmbunătățirea funcționării ghișeelor unice la nivel local. Totodată, organizatorii au oferit prin intermediul acestui eveniment un forum de dezbatere și exprimare publică tuturor părților interesate de a-și prezenta punctul de vedere și de a-și împărtăși opiniile cu privire la problemele existente și soluțiile de eficientizare a ghișeelor unice la nivel local.

Prin „ghișeu unic”, în sensul consultărilor lansate în cadrul audierii publice, se înțelege un mecanism care permite solicitanților serviciilor publice să primească informație și documente standardizate printr-un singur punct de recepționare, astfel fiind îndeplinite toate cerințele relevante ale legislației cu privire la solicitarea serviciilor. Îmbunătățirea calității serviciilor publice, inclusiv prin introducerea ghișeelor unice, reprezintă o prioritate pentru autoritățile publice, conform unui șir de documente strategice și de politici la nivel central și local. Cu toate acestea, în practică, beneficiarii serviciilor se confruntă cu numeroase dificultăți legate de funcționarea ghișeelor unice. În acest sens, inițiatorii audierii publice au propus tuturor celor interesați să contribuie, prin idei și soluții argumentate, la identificarea căilor de îmbunătățire a calității serviciilor prestate businessului prin intermediul ghișeului unic la nivel local.

Audierea publică este o procedură transparentă, de colectare de opinii prin care orice individ, grup,

organizație și instituție interesată își poate aduce contribuția la definirea politicilor publice. Toți cei interesați în a-și expune, în prealabil, și în scris, o opinie sub forma unei depoziții, care urmează a fi susținută și verbal în timpul audierii propriu-zise, au avut la dispoziție spre consultare, în scop de informare, următoarele: motivația de fundamentare a tematicii și scopului evenimentului, un ghid, în scop de îndrumare, pentru redactarea depozițiilor într-un format relativ uniformizat, precum și o listă bibliografică asupra tematicii supuse dezbaterii.

În vederea pregătirii audierii publice au fost expediate invitații, prin chemarea la acțiune, către cca. 34 asociații de business și nouă Camere de Comerț și Industrie de pe întreg teritoriul Republicii Moldova. De asemenea, la eveniment au fost invitate și alte părți interesate – reprezentanți ai autorităților de stat centrale (Ministerul Economiei, Ministerul Justiției, Cancelaria de Stat), 19 autorități publice locale (consilii raionale), două instituții de învățământ superior: Universitatea de Stat din Moldova și Academia de Studii Economice din Moldova, Organizația pentru Dezvoltarea Întreprinderilor Mici și Mijlocii din Moldova (ODIMM) și șase incubatoare de afaceri din diferite regiuni ale țării, organizații non-guvernamentale din Moldova: Congresul Autorităților Publice Locale (CALM), Camera de Comerț Americană în Moldova (AmCham), Asociația Businessului European din Moldova (EBA), dar și reprezentanți ai mass-media. În urma acestor preparative, membrii Comisiei de experți au avut la dispoziție un număr de 25 de depoziții scrise, din care opt au fost susținute și verbal în ședința audierilor publice din data de 16 decembrie.

Inițiatorii audierilor publice au invitat pe toți cei vizați și interesați de subiect să își exprime opinia în cadrul audierii publice, prin formularea argumentată, în scris, a răspunsurilor la următoarele întrebări:

Cum poate ghișeul unic să devină o soluție eficientă pentru serviciile publice prestate businessului la nivel local?

1. De ce accesul la serviciile publice pentru business, prin intermediul ghișeului unic la nivel local, nu reprezintă la moment o soluție destul de eficientă?
2. Care, după părerea Dvs., sunt serviciile publice de care ar trebui să beneficieze businessul prin intermediul ghișeului unic la nivel local?
3. Ce competențe și ce interconexiuni la nivel local sunt necesare pentru ca ghișeele unice să devină o soluție mai bună pentru serviciile publice prestate businessului?

CUPRINSUL RAPORTULUI SINTEZĂ

Redăm în cele ce urmează sinteza opiniilor scrise, colectate de către Comisia de inițiere și a celor susținute verbal, structurată în jurul întrebărilor audierii publice, de către Comisia de experți.

ÎNTREBAREA 1: De ce accesul la serviciile publice pentru business, prin intermediul ghișeului unic la nivel local, nu reprezintă la moment o soluție destul de eficientă?

Depozițiile colectate de la martori confirmă, în linii mari, că beneficiarii serviciilor ghișeului unic la nivel local (în special, agenții economici) se confruntă cu un șir de dificultăți, legate de funcționarea acestuia, după cum o sugerează și argumentarea ce însoțește lansarea de către inițiatori a tematicii audierilor. Printre cele mai des invocate probleme, legate de funcționarea ghișeelor unice la nivel local, în opinia participanților la audierea publică, se numără:

1. Delimitarea confuză/incompletă a competențelor între APC și autoritățile APL.

- Competențele nu sunt clar definite între APL de nivelul 1 și 2 și APC. Se evidențiază o lipsă de coordonare cu serviciile desconcentrate.
- Atribuțiile și responsabilitățile APL nu sunt acoperite financiar.
- Potențialul fiscal propriu este absolut insuficient pentru acoperirea acestora.
- Multe din competențele delegate, dar și cele proprii, nu au acoperire financiară, în timp ce delegarea excesivă a atribuțiilor fără acoperire financiară a acestora continuă.
- Lipsa reglementărilor clare cu indicarea listei documentelor necesare de la solicitant (lista

documentelor solicitate diferă între aceleași autorități ale APL / APC fapt ce duce la confuzii și interpretări diferite).

- Informație insuficientă cu privire la procedura de prestare a serviciilor, regulamentelor respective, lista documentelor solicitate, termenii de executare etc.

În opina unor martori, capacitățile insuficiente ale autorităților publice locale (financiare, administrative și instituționale) sunt insuficiente pentru întreținerea ghișeului unic. Acest lucru ar fi determinat de transferul responsabilităților/competențelor fără asigurarea mijloacelor financiare corespunzătoare pentru executarea lor. Conform acestora, în Republica Moldova, descentralizarea unor servicii publice și transferul unor responsabilități/competențe nu au fost efectuate în paralel cu transferarea resurselor necesare pentru îndeplinirea lor. Ca urmare, exercitarea acestor atribuții este dificilă, iar uneori chiar imposibilă pentru unitățile administrativ-teritoriale (UAT) mici cu bugete reduse. În același timp, mecanismul care ar garanta UAT resursele financiare necesare pentru îndeplinirea responsabilităților/competențelor transferate, lipsește. Opinia respectivă este susținută de mai mulți martori, care susțin că este nevoie mai întâi de clarificarea competențelor autorităților publice centrale (APC) în raport cu APL, astfel ca competențele APL să devină depline și întregi, cu o acoperire adecvată cu resurse financiare, tehnice și umane. Conform acestora, aspectele actuale instituționale și de infrastructură ale APL nici pe departe nu corespund necesităților de gestionare a ghișeului unic de către APL.

La fel, conform unor opinii, există problema statutului incert al serviciilor în responsabilitatea APL și confuzia dintre acestea și serviciile desconcentrate. Legislația și practica administrativă a Republicii Moldova nu

Cum poate ghișeul unic să devină o soluție eficientă pentru serviciile publice prestate businessului la nivel local?

stabilesc în mod clar, în opinia susținătorilor acestei opinii, care sunt diferențele fundamentale dintre serviciile descentralizate, cele desconcentrate și cele delegate. Ca urmare, multe instituții ale APC tind să considere, în practică, serviciile/instituțiile descentralizate la nivel raional ca fiind servicii/instituții desconcentrate, asupra cărora ele pot influența și pot exercita autoritatea managerială.

2. Imperfecțiunea cadrului legislativ-normativ de reglementare a circuitului documentelor sau la modul mai general, cadrul legislativ și normativ insuficient, aferent inițierii și funcționării ghișeului unic, în opinia altora, determină eficiența redusă a acestuia în oferirea serviciilor publice.

3. Implementarea și utilizarea redusă a instrumentelor electronice în prestarea serviciilor publice:

- Autoritățile locale nu au acces (sau au acces limitat) la bazele de date ale APC și ale altor instituții în prestarea serviciilor publice (ex. Inspectoratul Fiscal, Casa Națională de Asigurări Sociale, ÎS Cadastru etc.).
- Lipsa de echipament modern IT în prestarea serviciilor publice (sau insuficiența acestuia) (calculatoare, servere, imprimante, scanere etc.) dar și insuficiența programelor soft specializate.
- Gradul scăzut de cunoaștere a TIC de către funcționarii responsabili de prestarea serviciilor publice.
- Nivelul scăzut de utilizare a TIC de către populație – în accesarea serviciilor publice.
- APL nu poate presta servicii la distanță, este necesară prezența fizică a solicitantului la sediul Primăriei.
- Interoperabilitatea între sistemele informatice (acolo unde există) este extrem de redusă – în continuare, schimbul de informații are lor pe suport de hârtie. Acest lucru, conform martorilor audierii publice, creează probleme în schimbul

de date dintre aceste instituții, inclusiv dublarea de acte confirmative și informații solicitate de la agenții economici, sau faptul că beneficiarii serviciilor publice continuă să îndeplinească rolul de curieri, asigurând schimbul de documente între diferite instituții publice.

- Lipsa unor sisteme informatice de circulație electronică a documentelor și schimb de date electronice între autorități de diferite niveluri.

4. Rezistența la schimbări, lipsa de interes din partea funcționarilor publici de a identifica și implementa soluții eficiente pentru funcționarea ghișeului unic, inclusiv din motive de corupție (cu cât mai multe acte se solicită – cu atât mai mare este posibilitatea de corupere activă și pasivă din partea funcționarilor), reprezintă un alt grup de factori, care împiedică ghișeul unic să devină o soluție mai eficientă pentru serviciile publice prestate businessului.

5. Absența principiilor și modalității de stabilire a tarifelor la serviciile prestate contra plată, la fel, ar constitui unul din motivele eficienței reduse a ghișeului unic, fapt ce ar determina tendința de majorare a tarifelor, pentru serviciile prestate prin intermediul ghișeului unic. La aceasta ar contribui, în opinia unor martori, și neclaritatea cadrului legislativ, inclusiv în domeniul competențelor prestării serviciilor, care ar face dificilă evaluarea obiectivă a tarifelor.

6. Pregătirea și instruirea insuficientă a personalului ghișeelor unice, în vederea prestării serviciilor de calitate pentru reprezentanții businessului și cetățeni.

ÎNTREBAREA 2: Care, după părerea Dvs., sunt serviciile publice de care ar trebui să beneficieze businessul prin intermediul ghișeului unic la nivel local?

În opinia celor care au depus depoziții, ghișeele unice la nivel local ar trebui să presteze următoarele servicii publice pentru agenții economici:

- Eliberarea autorizației de funcționare a unităților de comerț, alimentație publică, prestare a serviciilor și prelungirea acestora;
- Darea în arendă a terenului aferent;
- Autorizația de schimbare a destinației construcțiilor și amenajărilor;
- Eliberarea certificatului de urbanism;
- Eliberarea autorizației de construcție;
- Eliberarea autorizației de desființare a construcțiilor;
- Autorizația de prevenire și stingere a incendiilor la exploatarea construcțiilor;
- Procesul verbal la terminarea lucrărilor și procesul verbal de recepție finală (la darea în exploatare);
- Autorizația sanitară de funcționare;
- Obținerea semnăturii digitale pentru raportarea electronică și înregistrarea contractelor;
- Servicii de informare privind pregătirea documentelor pentru participarea la achizițiile publice;
- Oferirea consultațiilor privind înregistrarea întreprinderilor, reînregistrarea adresei juridice;
- Oferirea consultațiilor privind acordarea subvențiilor producătorilor agricoli;
- Oferirea consultațiilor privind demersurile administrative/ plângerile/ petițiile;
- Informarea și consultarea persoanelor care doresc să-și lanseze afacerea, informarea în domeniul ocupării forței de muncă, agriculturii și proprietății funciare, serviciilor juridice.

ÎNTREBAREA 3: Ce competențe și ce interconexiuni la nivel local sunt necesare pentru ca ghișeele

unice să devină o soluție mai bună pentru serviciile publice prestate businessului?

Printre competențele și interconexiunile necesare pentru ca ghișeul unic la nivel local să funcționeze mai eficient în vederea prestării serviciilor publice pentru business, în opinia participanților la audierile publice, se numără:

- Realizarea efectivă și completă a descentralizării serviciilor și competențelor;
- Instituirea unor mecanisme durabile de interacțiune între APL, APC, și alte instituții, prin intermediul acordurilor încheiate, inclusiv în privința menținerii infrastructurii tehnologice adecvate pentru funcționarea ghișeului unic, și doar ulterior implementarea ghișeului unic, la nivel local;
- Alocarea de mijloace financiare suficiente pentru o mai bună funcționare a ghișeului unic la nivel local;
- Asigurarea autonomiei financiare reale a APL;
- Clarificarea și diferențierea competențelor APC și APL în diferite domenii, inclusiv cele unde ulterior va fi aplicat ghișeului unic la nivel local;
- Elaborarea bazei normative ce ar aborda aspectul organizatoric, tehnic, normativ-juridic și instituțional al funcționării GU;
- Consolidarea cunoștințelor și abilităților funcționarilor publici din cadrul ghișeului unic la nivel local, cu privire la utilizarea tehnologiei informației, securitatea datelor, îmbunătățirea abilităților de consultanță, utilizarea bunelor practici a altor APL;
- Instruirea funcționarilor din cadrul autorităților publice centrale și locale în vederea implementării și funcționării conceptului ghișeului unic;
- Implementarea unui sistem informațional pentru ghișeul unic ce ar permite schimbul de informații între participanții la sistem;

Cum poate ghișeul unic să devină o soluție eficientă pentru serviciile publice prestate businessului la nivel local?

- Asigurarea schimbului de date între autoritățile publice locale, autoritățile publice centrale, serviciile publice descentralizate și alte instituții/ agenții/ întreprinderi atât la nivel tehnic, cât și legal;
- Ridicarea nivelului schimbului de date electronice și comunicării între APL, serviciile descentralizate și alte instituții, în vederea eliberării actelor permise;
- Implementarea și utilizarea pe larg a instrumentelor electronice și de E-Guvernare în vederea prestării serviciilor publice locale, inclusiv integrarea sistemelor informaționale și conectarea acestora la ghișeul unic;
- Derularea unor campanii de informare a publicului larg cu privire la beneficiile serviciilor publice locale prestate prin intermediul ghișeului unic;
- Implementarea proiectelor-pilot pentru testarea mecanismelor de furnizare a serviciilor prin intermediul ghișeului unic la nivel local;
- Utilizarea mai activă de către APL a mecanismului de parteneriat public-privat în condițiile Legii nr.179-XVI din 10 iulie 2008 cu privire la parteneriatul public-privat, în scopul instituirii ghișeului unic.

CONCLUZIILE ȘI RECOMANDĂRILE COMISIEI DE EXPERTI

Practic, toate persoanele care au depus depozitii au considerat oportună crearea Ghișeelor unice ca soluții de îmbunătățire a calității prestării serviciilor publice la nivel local pentru reprezentanții businessului. Doar doi martori au considerat că crearea acestor Ghișee la moment încă nu este oportună, deoarece nu sunt întrunite anumite condiții de aspect legislativ sau instituțional.

Comisia de experți consideră că Ghișeele Unice în cadrul instituțiilor prestatoare de servicii pot reprezenta un mijloc eficient de prestare a serviciilor publice pentru reprezentanții businessului, deoarece, chiar și în lipsa unor precondiții, ar facilita accesul întreprinzătorilor la serviciile publice. Totuși, pentru ca Ghișeul unic să poată reprezenta cu adevărat un instrument de eficientizare a serviciilor publice la nivel local, Comisia de experți consideră necesară realizarea unor măsuri atât la nivelul autorităților publice centrale/serviciilor descentralizate, cât și la nivelul autorităților publice locale:

RECOMANDĂRI pentru Autoritățile Publice Centrale/ Serviciile descentralizate și alte instituții/ întreprinderi:

1. Aprobarea Nomenclatorului competențelor autorităților administrației publice locale de nivelurile întâi și al doilea, cât și centrale.
2. Aprobarea altor acte necesare întru delimitarea clară a competențelor între APL de nivelul 1 și 2 și APC.
3. Transferarea competențelor proprii APL odată cu transferul de resurse necesare.
4. Consolidarea bazei de venituri locale proprii ale APL și a autonomiei de decizie asupra lor.

5. Consolidarea autonomiei și a managementului financiar la nivelul APL, cu garantarea disciplinei financiare, creșterea transparenței și participării publice.
6. Aprobarea Conceptului "Ghișeu Unic" – recomandat pentru toate autoritățile publice (inclusiv cele locale) care prestează servicii administrative.
7. Elaborarea și implementarea *Registrului Electronic al Serviciilor Locale și Sistemului de Eliberare a Actelor Permissive*. Aceste sisteme vor acoperi întregul ciclu de circuit al documentelor și a informației începând cu depunerea cererilor pentru obținerea serviciilor, prestarea serviciilor, circuitul documentelor, atât în cadrul primăriei, cât și comunicarea și schimb de informație cu serviciile descentralizate până la încheierea ciclului prin arhivarea documentelor. O descriere mai detaliată a acestor soluții electronice este descrisă în Manualul Operațional privind crearea Centrelor de Informare și Prestări Servicii¹ elaborat cu suportul Proiectului USAID "Proiectul de Susținere a Autorităților Locale din Moldova (LGSP)".

RECOMANDĂRI pentru Autoritățile Publice Locale:

1. Implementarea Conceptului de Ghișeu Unic în procesul de emitere a actelor permissive, dar și pentru oferirea de informații tuturor solicitanților (inclusiv agenții economici).
2. Reingineria serviciilor publice. Analiza și optimizarea proceselor de lucru.
3. Pregătirea și plasarea informației cu privire la serviciile prestate pe pagina WEB a APL, pe panoul informațional și publicarea ei în mass-media locală.

¹ http://descentralizare.gov.md/public/files/Manual_Operational_CISC.pdf

Cum poate ghișeul unic să devină o soluție eficientă pentru serviciile publice prestate businessului la nivel local?

4. Conectarea APL la bazele de date ale ÎS Cadastru, ÎS CRIS Registru, Registrul de Stat al Unităților de Drept, Contul Curent Fiscal etc.
5. Utilizarea TIC în procesul de prestare a serviciilor publice (ex., includerea în circuitul variantelor electronice scanate ale documentelor și organizarea lucrului preponderent în formă electronică, astfel încât documentele originale să parvină la dosar deja la finele procedurilor). Utilizarea Registrului Electronic al Serviciilor Locale și Sistemul de Eliberare a Actelor Permisive (odată cu crearea acestora).
6. Primirea cererilor pentru acte și servicii intermediare într-un singur punct, la ghișeul unic, și, consecutiv, angajarea ghișeului unic de a contacta autoritățile desconcentrate pentru a da curs cererilor parvenite din numele solicitantului.
7. Aplicarea selectivă a vizitelor și controlului în baza criteriilor de risc cu intenția avizărilor preponderent din oficiu (în cazul în care informația prestată permite aceasta).
8. Implementarea unui punct unic de plăți precum și sistem unic de informare cu privire la toate plățile (cheltuielile) posibile în procesul de autorizare, în cadrul Ghișeului Unic.
9. Crearea și aprobarea Regulamentului de funcționare a Ghișeului Unic. Determinarea listei serviciilor prestate prin intermediul Ghișeului Unic, taxelor aplicate pentru servicii.
10. Elaborarea și semnarea unor Acorduri de colaborare cu serviciile desconcentrate. Reprezentanții APL vor iniția discuții împreună cu serviciile desconcentrate pe fiecare serviciu comun și vor stabili modalitatea de cooperare/optimizare a serviciului respectiv. În baza discuțiilor, Primăriile vor definitiva Regulamentele model și vor elabora Regulamente similare pentru restul serviciilor care vor fi prestate. Regulamentele trebuie să fie destul de detaliate, pentru a înțelege toate etapele de prestare a fiecărui serviciu, persoanele implicate, cine și pentru ce este responsabil, costurile aferente, termenii de execuție și alte elemente. După definitivarea regulamentelor, acestea vor fi aprobate de către Consiliul APL.
11. Elaborarea unor Pașapoarte clare a serviciilor prestate (pentru funcționarii publici), dar și elaborarea ghidurilor pentru cetățeni:
 - *Pașaport al serviciului este un document intern al APL, elaborat pentru un anumit serviciu public din spectrul serviciilor prestate de APL, care conține o descriere clară și detaliată a procesului de prestare a acestui serviciu, timpul și costurile necesare obținerii serviciului, specifică Serviciile Desconcentrate și alți actori implicați în proces, precum și datele statistice cu privire la serviciul în cauză.*
 - *Ghidul este un document elaborat de APL, care conține o descriere simplă, accesibilă și ușor de citit a unui serviciu prestat de APL, scopul principal al acestuia constă în informarea beneficiarilor despre procesul de prestare a serviciilor, reducerea timpului operatorilor pentru a-i consulta și solicita serviciul respectiv.*
12. Utilizarea procedurilor și metodelor inovative (deja existente și permise de legislația națională. Aceste practici și metode țin de TIC și de utilizarea procedurilor legale, cum ar fi: declarația pe proprie răspundere, principiul aprobării tacite și organizarea inspecțiilor și a controalelor „post-factum” etc.
13. Instruirea continuă a personalului (angajaților Ghișeului Unic), dar și a specialiștilor din ”back office”.
14. Monitorizarea continuă a performanțelor Ghișeului Unic (indicatori de performanță, sondaje privind satisfacția cetățenilor etc.)
15. O recomandare de ordin general pentru APL în procesul de creare și funcționare a ghișeelor unice ar fi să urmeze modelul ghișeelor unice promovat în cadrul reformei decentralizării (elaborat cu suportul Proiectului USAID ”Proiectul de Susținere a Autorităților Locale din Moldova (LGSP)”.

COMISIA DE EXPERȚI

Tatiana LARIUȘIN

Coordonator Agenda Națională de Business, expert economic

Ion TORNEA

Expert economic IDIS “Viitorul”/ANB

Alexandru PELIVAN

Director al Proiectului USAID de Susținere a Autorităților Locale din Moldova

Vitalie IOVIȚĂ

Expert economic, Business Research Company

Ruslan CODREANU

Expert, Institutul pentru Politici și Reforme Europene

