



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÎRE nr. _____

din _____
Chișinău

Pentru aprobarea Planului de acțiuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021

Pentru realizarea obiectivelor ce țin de modernizarea serviciilor publice statuate în Strategia de reformă a administrației publice pentru anii 2016-2020 și Programul de activitate al Guvernului Republicii Moldova 2016-2018, precum și pentru onorarea angajamentelor față de partenerii de dezvoltare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Planul de acțiuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021 (se anexează).

2. Ministerele, alte autorități administrative centrale și instituțiile publice autonome:

1) vor întreprinde măsurile necesare pentru executarea integrală și în termenele stabilite a Planului aprobat;

2) vor prezenta trimestrial, pînă la data de 15 a lunii următoare, informația despre executarea Planului nominalizat, utilizînd Sistemul informațional „Programul de activitate al Guvernului”, la adresa <http://monitorizare.gov.md>.

3. Cancelaria de Stat:

1) va asigura coordonarea și monitorizarea realizării Planului în cauză, generalizînd și prezentînd Consiliului național pentru reforma administrației publice anual, pînă la 31 ianuarie, raportul privind nivelul de realizare a acestuia;

2) va pregăti raportul de evaluare a impactului Planului și îl va prezenta Consiliului național pentru reforma administrației publice pînă la 28 iunie 2019, în baza indicatorilor și sondajelor implementate privind percepția asupra serviciilor publice, conform obiectivelor trasate, și va prezenta propuneri de completare și actualizare a Planului, după caz.

4. Cheltuielile ocazionate de punerea în aplicare a prezentei hotărîri vor fi suportate din contul alocațiilor bugetare aprobate autorităților și instituțiilor publice responsabile de implementare, precum și din contul altor surse, conform legislației în vigoare.

5. Autoritățile administrației publice locale vor asigura o bună colaborare cu ministerele, alte autorități administrative centrale și instituțiile publice autonome în implementarea Planului de acțiuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021.

6. Controlul asupra executării prezentei hotărîri se pune în sarcina Cămarilor de Stat.

Prim-ministru

PAVEL FILIP

PLANUL DE ACȚIUNI
privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021

Nr. d/o	Acțiuni/subațiuni	Instituția responsabilă	Termene de realizare	Indicatorii
1	2	3	4	5
OBIECTIVUL SPECIFIC 1. Dezvoltarea și implementarea cadrului necesar modernizării serviciilor publice, conform bunelor practici europene și internaționale în domeniu				
Activitatea 1. Dezvoltarea cadrului normativ și metodologic				
1.1.	Elaborarea și aprobarea Metodologiei privind reingineria serviciilor publice, care va include analiza cost-beneficiu a reingineriei și digitizării, aplicarea instrumentelor inovatoare în procesul de reinginerie (de ex. design bazat pe client, științe behavioriste), modalitatea de identificare și prioritizare a serviciilor publice pentru reinginerie etc.	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică (MiLab)	Trimestrul II, 2017	Metodologia privind reingineria serviciilor publice elaborată și aprobată
1.2.	Elaborarea și aprobarea Metodologiei privind digitizarea serviciilor publice, care va include și cadrul de asigurare a calității serviciilor electronice	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică, Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor	Trimestrul II, 2017	Metodologia privind digitizarea serviciilor publice elaborată și aprobată
1.3.	Elaborarea și aprobarea Metodologiei-cadru de stabilire a tarifelor pentru serviciile publice prestate contra plată, cu accent pe asigurarea accesibilității serviciilor pentru păturile socialmente vulnerabile de populație	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul II, 2017	Metodologia aprobată

1.4.	Elaborarea și aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile publice administrative	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul II, 2017	Standardele minime de calitate pentru serviciile publice administrative elaborate și aprobate
1.5.	Elaborarea unui cadru de măsurare a rezultatelor reformei de modernizare a serviciilor publice (Results Framework)	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2017	Cadrul de măsurare a rezultatelor reformei de modernizare a serviciilor publice elaborat și aprobat
Activitatea 2. Dezvoltarea cadrului instituțional și organizațional				
1.6.	Modificarea hotărârii de Guvern privind subdiviziunile pentru e-Transformare prin includerea prerogativelor de modernizare a serviciilor publice (inclusiv reingineria și digitizarea)	Cancelaria de Stat	Trimestrul II, 2017	Hotărârea de Guvern modificată și aprobată
1.7.	Crearea sau ajustarea fișelor de post ale funcționarilor și angajaților din autoritățile administrației publice centrale și din entitățile prestatoare de servicii publice prin prisma implementării standardelor minime de calitate, metodologiei privind reingineria serviciilor publice și metodologiei privind digitizarea serviciilor publice	Autoritățile administrației publice centrale, entitățile prestatoare de servicii publice	Trimestrul III, 2017 Trimestrul III, 2018 Trimestrul III, 2019 Trimestrul III, 2020 Trimestrul III, 2021	Fișele de post create sau ajustate
1.8.	Desemnarea, la nivelul autorităților administrației publice centrale, a rețelei de coordonatori responsabili de modernizarea serviciilor publice din cadrul subdiviziunilor analiză, monitorizare și evaluare a politicilor și subdiviziunilor de e-Transformare	Autoritățile administrației publice centrale	În termen de 3 luni de la aprobarea Planului de acțiuni	Rețeaua de coordonatori responsabili de modernizarea serviciilor publice creată; lista coordonatorilor publicată pe pagina web a Cancelariei de Stat și actualizată la necesitate
1.9.	Desemnarea, la nivelul entităților prestatoare de servicii publice, a responsabililor de modernizarea serviciilor publice	Entitățile prestatoare de servicii publice	În termen de 3 luni de la aprobarea Planului de acțiuni	Responsabilii de modernizarea serviciilor publice din entitățile prestatoare de servicii publice desemnați
1.10.	Elaborarea, aprobarea și implementarea cadrului instituțional și normativ pentru funcționarea centrelor universale de prestări servicii	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică, Ministerul Finanțelor	Trimestrul III, 2017 Trimestrul IV, 2019 Trimestrul IV, 2021	Cadrul instituțional pentru pilotarea centrelor universale de prestări servicii elaborat și aprobat; cadrul normativ privind

				instituționalizarea și funcționarea centrelor universale de prestări servicii elaborat și aprobat; cadrul normativ privind instituționalizarea și funcționarea centrelor universale de prestări servicii implementat până în anul 2021
Activitatea 3. Dezvoltarea cadrului tehnologic				
1.11.	Elaborarea și promovarea hotărârii de Guvern cu privire la serviciul guvernamental de livrare (MDelivery)	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2017	Hotărârea de Guvern aprobată
1.12.	Elaborarea și promovarea hotărârii de Guvern cu privire la Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2017	Hotărârea de Guvern aprobată
1.13.	Elaborarea și promovarea hotărârii de Guvern cu privire la ghișeul electronic de depunere a solicitărilor pentru serviciile publice (front-office digitization)	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul II, 2017	Hotărârea de Guvern aprobată
1.14.	Elaborarea și promovarea hotărârii de Guvern privind centrul de apel unic pentru serviciile publice	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul II, 2017	Hotărârea de Guvern aprobată
1.15.	Modificarea hotărârii de Guvern privind crearea și administrarea portalului guvernamental unic al serviciilor publice pentru crearea, în baza acestuia, a registrului serviciilor publice	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul IV, 2017	Hotărârea de Guvern aprobată

OBIECTIVUL SPECIFIC 2. Fortificarea capacităților instituționale și umane pentru modernizarea serviciilor publice				
2.1.	Evaluarea capacității Cancelariei de Stat și a Centrului de Guvernare Electronică de implementare a reformei de modernizare a serviciilor publice	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2017	Raportul de evaluare elaborat
2.2.	Consolidarea capacităților subdiviziunii responsabile de coordonarea generală a activităților administrației publice în domeniul modernizării serviciilor din cadrul Cancelariei de Stat și al Centrului de Guvernare Electronică	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul II, 2017	Numărul de persoane angajate, conform raportului de evaluare a capacităților (pct. 2.1) asigurat; ponderea persoanelor din total, care au fost instruite în subiecte vizînd modernizarea serviciilor publice, din cadrul subdiviziunii responsabile de coordonarea generală a activităților administrației publice în domeniul modernizării serviciilor din cadrul Cancelariei de Stat și Centrului de Guvernare Electronică
2.3.	Evaluarea eficienței procedurilor și proceselor de management al resurselor umane utilizate de către autoritățile publice și prestatorii de servicii publice, precum și evaluarea numărului de persoane implicate în livrarea serviciilor publice	Cancelaria de Stat, autoritățile administrației publice centrale, entitățile prestatoare de servicii publice	Trimestrul III, 2017	Raportul de evaluare elaborat
2.4.	Elaborarea și aprobarea unui plan de acțiuni pentru alinierea resurselor umane din autoritățile publice și prestatorii de servicii la noul model de livrare a serviciilor publice	Cancelaria de Stat	Trimestrul III, 2017	Planul de acțiuni elaborat și aprobat pentru implementare în perioada 2017-2021
2.5.	Identificarea necesităților de instruire a personalului implicat în procesul de modernizare și prestare a serviciilor publice și elaborarea planului anual de instruire	Cancelaria de Stat, autoritățile administrației publice centrale, entitățile prestatoare de servicii publice	Trimestrul IV, 2017 Trimestrul IV, 2018 Trimestrul IV, 2019 Trimestrul IV, 2020 Trimestrul IV, 2021	Fișa de evaluare a necesităților de instruire a personalului elaborată; planul de instruire anual elaborat/actualizat

2.6.	Elaborarea sau ajustarea programelor de instruire pentru personalul implicat în procesul de modernizare și prestare a serviciilor publice	Cancelaria de Stat	Trimestrul IV, 2017	Programele de instruire pentru personalul implicat în procesul de modernizare a serviciilor publice elaborate
2.7.	Instituirea unei platforme de instruire pentru reingineria, digitizarea și prestarea serviciilor publice	Cancelaria de Stat	Trimestrul IV, 2017	Platforma de instruire pentru reingineria și digitizarea serviciilor publice instituită
2.8.	Crearea și dezvoltarea rețelei de formatori pentru instruirea personalului implicat în procesul de modernizare și prestare a serviciilor publice	Cancelaria de Stat	Trimestrul IV, 2017	Rețeaua de formatori pentru instruirea personalului implicat în procesul de modernizare a serviciilor publice creată
2.9.	Instruirea coordonatorilor și responsabililor de modernizarea serviciilor publice și a personalului implicat în procesul de prestare a serviciilor publice	Cancelaria de Stat, autoritățile administrației publice centrale, entitățile prestatoare de servicii publice	Trimestrul I, 2018 – trimestrul IV, 2021	Coordonatorii și responsabili de modernizarea serviciilor publice și personalul implicat în procesul de prestare a serviciilor publice instruiți
2.10.	Ajustarea sistemului de evaluare a performanței individuale și instituționale prin prisma calității prestării serviciilor publice	Cancelaria de Stat	Trimestrul III, 2017	Sistemul de evaluare a performanței individuale și instituționale ajustat și aplicat prin prisma calității prestării serviciilor publice
2.11.	Instituirea unui mecanism de motivare/sanționare a entităților și personalului implicat în prestarea serviciilor publice în baza datelor privind performanța	Cancelaria de Stat	Trimestrul IV, 2017	Mecanismul de motivare / sancționare a entităților și personalului implicat în prestarea serviciilor publice în baza datelor privind performanța instituit
2.12.	Elaborarea și lansarea unui program de comunicare și instruire a populației și mediului de afaceri în utilizarea serviciilor publice electronice și încurajarea utilizării acestora	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică, autoritățile administrației publice centrale	Trimestrul II, 2017	Programul de comunicare și instruire a populației și mediului de afaceri în utilizarea serviciilor publice electronice elaborat și lansat
2.13.	Implementarea programului de comunicare și instruire a populației și mediului de afaceri în utilizarea serviciilor publice electronice și încurajarea utilizării acestora	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică, autoritățile administrației	Trimestrul II, 2017 – trimestrul IV, 2021	Programul de comunicare și instruire a populației și mediului de afaceri în utilizarea serviciilor publice electronice implementat (raportări

		publice centrale		asupra numărului de sesiuni de instruire, persoane instruite, evenimente de comunicare etc.)
OBIECTIVUL SPECIFIC 3. Creșterea calității și accesibilității serviciilor publice				
Activitatea 1. Reingineria serviciilor publice				
3.1.	Identificarea și eliminarea serviciilor publice depășite de timp	Autoritățile administrației publice centrale, Cancelaria de Stat	Trimestrul IV, 2021	Serviciile publice depășite de timp eliminate
3.1.1.	Identificarea și prioritizarea serviciilor publice pentru a fi eliminate	Cancelaria de Stat, autoritățile administrației publice centrale, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul IV, 2017 Trimestrul IV, 2018 Trimestrul IV, 2019 Trimestrul IV, 2020 Trimestrul IV, 2021	Listele serviciilor publice care urmează a fi eliminate prezentate și aprobate anual
3.1.2.	Eliminarea serviciilor identificate	Autoritățile administrației publice centrale, Cancelaria de Stat	Trimestrul IV, 2017 – Trimestrul IV, 2021	Ponderea serviciilor publice depășite de timp eliminate din totalul celor prevăzute în listele anuale
3.2.	Identificarea și prioritizarea serviciilor publice pentru a fi supuse modernizării, inclusiv prin comasarea unor servicii publice	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică, autoritățile administrației publice centrale	Trimestrul IV, 2017 Trimestrul IV, 2018 Trimestrul IV, 2019 Trimestrul IV, 2020 Trimestrul IV, 2021	Listele serviciilor publice care urmează a fi supuse modernizării prezentate și aprobate anual
3.3.	Reingineria serviciilor publice identificate, conform cadrului metodologic stabilit	Entitățile prestatoare de servicii publice selectate, Cancelaria de Stat	Trimestrul IV, 2021	Planurile de modernizare a serviciilor publice selectate aprobate
3.3.1.	Analiza situației actuale a serviciilor selectate (AS IS)	Entitățile prestatoare de servicii publice selectate, Cancelaria de Stat	Trimestrul IV, 2017 – Trimestrul IV, 2021	Rapoartele de analiză AS IS a serviciilor selectate elaborate
3.3.2.	Elaborarea viziunii serviciilor modernizate (TO BE) și a planurilor de modernizare a serviciilor selectate	Entitățile prestatoare de servicii publice selectate, Cancelaria de Stat	Trimestrul IV, 2017 – Trimestrul IV, 2021	Rapoartele de analiză TO BE elaborate; planurile de modernizare a serviciilor selectate elaborate și aprobate; planurile de modernizare a serviciilor

				selectate implementate (ponderea acțiunilor din plan implementate la data de raportare)
Activitatea 2. Digitizarea serviciilor publice supuse anterior procesului de reinginerie				
3.4.	Digitizarea serviciilor publice supuse anterior procesului de reinginerie	Entitățile prestatoare de servicii publice selectate, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul IV, 2021	Serviciile publice supuse anterior procesului de reinginerie digitizate
3.4.1.	Crearea și/sau ajustarea sistemelor informaționale utilizate pentru prestarea serviciilor publice supuse anterior procesului de reinginerie	Entitățile prestatoare de servicii publice selectate, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul IV, 2017 – trimestrul IV, 2021	Sistemele informaționale utilizate pentru prestarea serviciilor publice create sau ajustate
3.4.2.	Asigurarea schimbului de date cu sursele de date administrative, utilizând platforma de interoperabilitate (MConnect) aflată în exploatare industrială	Entitățile prestatoare de servicii publice selectate, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul IV, 2017 – trimestrul IV, 2021	Ponderea datelor obținute din surse de date administrative din totalul datelor necesare pentru prestarea serviciului public
3.4.3.	Integrarea serviciilor publice prestate cu serviciile electronice guvernamentale relevante (MPass, MPay, MSign, MNotify, MDelivery, MLog)	Entitățile prestatoare de servicii publice selectate, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul IV, 2017 – trimestrul IV, 2021	Ponderea serviciilor guvernamentale integrate în serviciul public electronic din totalul serviciilor guvernamentale relevante
3.4.4.	Găzduirea pe platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud) a sistemelor informaționale utilizate pentru prestarea serviciilor publice (pentru asigurarea disponibilității înalte și securității acestora)	Entitățile prestatoare de servicii publice selectate, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul IV, 2017 – trimestrul IV, 2021	Sistemele informaționale utilizate pentru prestarea serviciilor publice găzduite în MCloud (ponderea sistemelor informaționale migrate în MCloud din totalul celor disponibile)

Activitatea 3. Crearea centrelor universale de prestare a serviciilor publice				
3.5.	Elaborarea studiului de fezabilitate, a propunerii de politică publică și a conceptului privind centrele universale de prestare a serviciilor publice la nivel local	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2017	Studiul de fezabilitate, propunerea de politică publică și conceptul elaborate
3.6.	Pilotarea conceptului centrelor universale de prestare a serviciilor publice (centrelor universale de prestări servicii)	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică (MiLab)	Trimestrul I, 2018	Conceptul centrelor universale de prestare a serviciilor publice pilotat
3.6.1.	Pilotarea conceptului centrelor universale de prestare a serviciilor publice în baza birourilor comune de informații și servicii	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică (MiLab)	Trimestrul I, 2018	Conceptul centrelor universale de prestare a serviciilor publice în baza birourilor comune de informații și servicii pilotat; raportul de evaluare a pilotării elaborat
3.6.2.	Pilotarea conceptului centrelor universale de prestare a serviciilor publice în baza bibliotecilor digitale „Novateca”	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică (MiLab)	Trimestrul I, 2018	Conceptul centrelor universale de prestare a serviciilor publice în baza bibliotecilor digitale „Novateca” pilotat; raportul de evaluare a pilotării elaborat
3.6.3.	Pilotarea conceptului centrelor universale de prestare a serviciilor publice în baza oficiilor poștale ale Î.S. „Poșta Moldovei”	Cancelaria de Stat, Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, Centrul de Guvernare Electronică (MiLab)	Trimestrul I, 2018	Conceptul centrelor universale de prestare a serviciilor publice în baza oficiilor poștale ale Î.S. „Poșta Moldovei” pilotat; raportul de evaluare a pilotării elaborat
3.6.4.	Pilotarea conceptului centrelor universale de prestare a serviciilor publice în baza notarilor publici, băncilor comerciale și altor entități care dispun de condițiile	Cancelaria de Stat, Ministerul Justiției, Banca Națională a Moldovei	Trimestrul I, 2018	Conceptul centrelor universale de prestare a serviciilor publice în baza notarilor publici, băncilor comerciale și altor entități care dispun de

	necesare	entitățile prestatoare de servicii publice Centrul de Guvernare Electronică (MiLab)		condițiile necesare pilotat
3.7.	Instituționalizarea centrelor universale de prestare a serviciilor publice și crearea acestora la nivel local (în baza rezultatelor studiului de fezabilitate, pct. 3.5 și a rezultatelor pilotării, pct. 3.6.1-3.6.3)	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2020	Centrele universale de prestare a serviciilor publice instituționalizate și create la nivel local
Activitatea 4. Monitorizarea calității serviciilor publice				
3.8.	Implementarea unui sistem de monitorizare a performanței și de colectare a datelor referitoare la prestarea serviciilor publice (volumului tranzacțiilor, costurilor, ratelor de satisfacție a beneficiarilor etc.)	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2018	Sistemul de monitorizare a performanței și de colectare a datelor referitoare la reforma de modernizare a serviciilor publice implementat
3.9.	Implementarea unui sondaj național anual privind percepția asupra serviciilor publice (prin prisma calității, eficienței, transparenței, accesibilității, utilizabilității etc.)	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul IV, 2017 Trimestrul IV, 2018 Trimestrul IV, 2019 Trimestrul IV, 2020 Trimestrul IV, 2021	Sondajul național anual privind percepția asupra serviciilor publice efectuat; raportul analitic în baza datelor sondajului elaborat
Activitatea 5. Modernizarea serviciilor publice selectate				
3.10.	Elaborarea Registrului situațiilor financiare	Biroul Național de Statistică	Trimestrul IV, 2017	Registrul situațiilor financiare elaborat și lansat în producție
3.11.	Implementarea ghișeului unic de eliberare a actelor permissive	Cancelaria de Stat, Ministerul Economiei, entitățile prestatoare de servicii publice, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul IV, 2017	Ghișeul unic de eliberare a actelor permissive elaborat și lansat în producție

3.12.	Simplificarea procesului de raportare financiară și statistică prin elaborarea și lansarea unei platforme unice de raportare	Consiliul Economic al Prim-ministrului, Biroul Național de Statistică, Inspectoratul Fiscal Principal de Stat, Compania Națională de Asigurări în Medicină, Casa Națională de Asigurări Sociale, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul III, 2018	Platforma unică de raportare implementată
3.13.	Elaborarea și testarea experimentală a Sistemului informațional automatizat „Registrul de stat al actelor de stare civilă”	Ministerul Justiției (Serviciul Stare Civilă), Centrul de Guvernare Electronică (MiLab)	Trimestrul IV, 2018	Sistemul informațional automatizat „Registrul de stat al actelor de stare civilă” elaborat și testat
3.14.	Modernizarea serviciului de înregistrare a bunurilor imobile și a drepturilor asupra lor	Agenția Relații Funciare și Cadastru	Trimestrul IV, 2017	Serviciul de înregistrare a bunurilor imobile și a drepturilor asupra lor modernizat
3.15.	Facilitarea accesului antreprenorilor la finanțare prin simplificarea procesului de acordare a creditelor și acordarea accesului instituțiilor de finanțare la datele din sursele de date administrative, prin intermediul platformei de interoperabilitate (MConnect)	Ministerul Finanțelor, Banca Națională a Moldovei, Comisia Națională a Pieței Financiare, Proiectul „COMPACT”, Ministerul Economiei, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul II, 2017	Mecanismul de depunere a solicitărilor pentru finanțare elaborat; ponderea datelor obținute de instituțiile de finanțare din surse de date administrative din totalul datelor necesare pentru examinarea solicitărilor de creditare
3.16.	Modernizarea serviciilor de eliberare a actelor de identitate	Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor	Trimestrul IV, 2018	Serviciile de eliberare a actelor de identitate modernizate

3.17.	Modernizarea serviciului de eliberare a permiselor de conducere	Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor	Trimestrul IV, 2017	Serviciul de eliberare a permiselor de conducere modernizat
3.18.	Modernizarea serviciului de înmatriculare a mijloacelor de transport	Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor	Trimestrul IV, 2017	Serviciul de înmatriculare a mijloacelor de transport modernizat
3.19.	Modernizarea serviciului de schimbare a domiciliului	Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, Centrul de Guvernare Electronică (MiLab)	Trimestrul IV, 2017	Serviciul de schimbare a domiciliului modernizat
3.20.	Modernizarea serviciului de achiziții publice (e-Achiziții)	Ministerul Finanțelor (Agenția Achiziții Publice)	Trimestrul IV, 2018	Serviciul de achiziții publice (e-Achiziții) modernizat
3.21.	Modernizarea serviciului de admitere la instituțiile de învățământ superior (e-Admitere)	Ministerul Educației	Trimestrul II, 2018	Serviciul de admitere la instituțiile de învățământ superior (e-Admitere) modernizat
3.22.	Modernizarea serviciului de inițiere a afacerii	Ministerul Justiției (Camera Înregistrării de Stat), Ministerul Economiei, Centrul de Guvernare Electronică (MiLab)	Trimestrul II, 2018	Serviciul de inițiere a afacerii modernizat
3.23.	Modernizarea serviciului de închidere a afacerii	Ministerul Justiției (Camera Înregistrării de Stat), Ministerul Economiei, Ministerul Finanțelor	Trimestrul IV, 2018	Serviciul de închidere a afacerii modernizat

3.24.	Modernizarea serviciului de alocare a ajutorului de șomaj	Agencia Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, Casa Națională de Asigurări Sociale	Trimestrul III, 2018	Serviciul de alocare a ajutorului de șomaj modernizat
3.25.	Modernizarea Sistemului informațional „Asigurarea Obligatorie de Asistență Medicală”	Compania Națională de Asigurări în Medicină	Trimestrul I, 2017 Trimestrul I, 2018	Caietul de sarcini elaborat; Sistemul informațional „Asigurarea Obligatorie de Asistență Medicală” modernizat
3.26.	Modernizarea serviciului de ocupare a forței de muncă	Agencia Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, Ministerul Educației	Trimestrul IV, 2018	Serviciul de ocupare a forței de muncă modernizat
3.27.	Modernizarea serviciului de depunere a declarațiilor la poliție	Ministerul Afacerilor Interne	Trimestrul IV, 2017	Serviciul de depunere a declarațiilor la poliție modernizat
Activitatea 6. Consolidarea platformelor de e-Guvernare și a infrastructurii de suport				
3.28.	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	Centrul de Guvernare Electronică, autoritățile administrației publice centrale	Trimestrul II, 2017	Procesul de depunere a solicitărilor pentru serviciile publice digitizat, în cazurile aplicabile
3.29.	Dezvoltarea versiunii actualizate (V2.0) a portalului servicii.gov.md	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică, autoritățile administrației publice centrale, entitățile prestatoare de servicii publice	Trimestrul II, 2017	Versiunea actualizată (V2.0) a portalului servicii.gov.md achiziționată, dezvoltată și lansată

3.30.	Crearea registrului serviciilor publice în baza versiunii actualizate (V2.0) a portalului servicii.gov.md	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică, autoritățile administrației publice centrale, entitățile prestatoare de servicii publice	Trimestrul IV, 2017	Registrul serviciilor publice creat
3.31.	Dezvoltarea serviciului electronic guvernamental de acces la datele administrative (MAccess), parte componentă a platformei de interoperabilitate (MConnect)	Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul II, 2017	Serviciul electronic guvernamental de acces la datele administrative (MAcces) dezvoltat
3.32.	Dezvoltarea serviciului electronic guvernamental de livrare (MDelivery)	Cancelaria de Stat, Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor	Trimestrul I, 2017	Serviciul electronic guvernamental de livrare (MDelivery) dezvoltat
3.33.	Dezvoltarea, în cadrul serviciului electronic guvernamental de livrare (MDelivery), a unui mecanism de stocare și livrare securizată a documentelor electronice	Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2018	Mecanismul de stocare și livrare securizată a documentelor electronice dezvoltat
3.34.	Dezvoltarea, în cadrul serviciului electronic guvernamental de semnătură electronică (MSign), a unui mecanism securizat de partajare a documentelor electronice	Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul II, 2018	Mecanismul securizat de partajare a documentelor electronice dezvoltat
3.35.	Modernizarea serviciului guvernamental de plăți MPay și extinderea acestuia pentru a acoperi plățile către populație (plățile sociale) și restituirea plăților	Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul II, 2018	Serviciul guvernamental de plăți MPay modernizat

3.36.	Dezvoltarea Registrului împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2017	Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice dezvoltat
3.37.	Crearea sau actualizarea fișelor serviciilor publice în portalul servicii.gov.md	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică, autoritățile administrației publice centrale	Trimestrul I, 2017 – trimestrul III, 2018	Informația cu privire la toate serviciile publice prestate de autoritățile administrației publice centrale inclusă și (în caz de necesitate) actualizată în fișele serviciilor publice
3.38.	Identificarea, elaborarea și publicarea scenariilor de viață în cadrul portalului servicii.gov.md	Centrul de Guvernare Electronică (MiLab)	Trimestrul II, 2017	Numărul scenariilor de viață publicate în cadrul portalului servicii.gov.md
3.39.	Crearea unui concept și a unui ghid pentru unificarea experienței utilizatorilor în cadrul serviciilor publice electronice, al portalului serviciilor publice și al platformelor de e-Guvernare	Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2017	Conceptul și ghidul de unificare a experienței utilizatorilor în cadrul serviciilor publice electronice, al portalului serviciilor publice și al platformelor de e-Guvernare create
3.40.	Dezvoltarea și implementarea sistemului informațional pentru centrele universale de prestare a serviciilor publice	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2018	Sistemul informațional pentru centrele universale de prestare a serviciilor publice dezvoltat și implementat
3.41.	Crearea centrului unificat de apel pentru prestarea serviciilor publice	Cancelaria de Stat	Trimestrul I, 2018	Centrul unificat de apel pentru prestarea serviciilor publice creat
3.42.	Implementarea unui format unic pentru conținutul electronic semnat, indiferent de tipul acestuia (documente, imagini, fișiere audio și video etc.)	Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2019	Formatul unic pentru conținutul electronic semnat implementat

3.43.	Extinderea termenului de valabilitate a certificatelor digitale de la 12 luni la maximum 60 de luni, în funcție de capacitățile mijloacelor tehnice de semnătură electronică	Serviciul de Informații și Securitate	Trimestrul II, 2017	Cadrul normativ ajustat pentru a permite eliberarea certificatelor digitale cu termen de valabilitate de până la 60 de luni, în funcție de capacitățile mijloacelor tehnice de semnătură electronică
3.44.	Evaluarea paginilor web ale entităților prestatoare de servicii publice și a serviciilor publice electronice din perspectiva respectării designului universal și accesibilității pentru persoanele cu dizabilități	Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul III, 2017	Raportul de evaluare, care va conține propuneri de asigurare a accesibilității paginilor web ale entităților prestatoare de servicii publice pentru persoanele cu dizabilități, prezentat spre examinare Consiliului național pentru reforma administrației publice pentru luare de decizii privind obiectivele și acțiunile ce urmează a fi întreprinse și finanțate, după caz
3.45.	Organizarea acțiunilor de informare a autorităților administrației publice centrale și a entităților prestatoare de servicii publice în elaborarea paginilor web și a serviciilor publice electronice accesibile pentru persoanele cu dizabilități, în conformitate cu standardele de accesibilitate pentru persoane cu dizabilități	Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică, în colaborare cu Alianța Organizațiilor pentru Persoane cu Dizabilități din Republica Moldova și asociațiile obștești ale persoanelor cu dizabilități	Trimestrul I, 2018 – trimestrul IV, 2021	Numărul autorităților administrației publice centrale și a entităților prestatoare de servicii publice participante la acțiunile de informare

3.46.	Monitorizarea procesului adaptării și respectării condițiilor de accesibilitate pentru persoanele cu dizabilități a paginilor web ale entităților prestatoare de servicii publice și a serviciilor publice electronice	Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică, entitățile prestatoare de servicii publice	Trimestrul IV, 2018 Trimestrul IV, 2019 Trimestrul IV, 2020 Trimestrul IV, 2021	Rapoartele anuale de monitorizare a accesibilității paginilor web ale entităților prestatoare de servicii publice pentru persoanele cu dizabilități prezentat spre examinare Consiliului național pentru reforma administrației publice pentru luare de decizii
-------	--	---	--	---

NOTĂ INFORMATIVĂ
la proiectul hotărîrii Guvernului „Cu privire la aprobarea
Planului de acțiuni privind reforma de modernizare
a serviciilor publice pentru anii 2017-2021”

Proiectul hotărîrii Guvernului „Cu privire la aprobarea Planului de acțiuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021” este elaborat pentru realizarea obiectivelor ce țin de modernizarea serviciilor publice statuate în Strategia de reformă a administrației publice pentru anii 2016-2020 și Programul de activitate al Guvernului Republicii Moldova 2016-2018 și întru executarea Planului de acțiuni al Guvernului pentru anii 2016-2018 (*Capitolul VII. BUNA GUVERNARE, Sub-capitolul C. Reforma serviciilor publice, acțiunea 1.1.*).

De asemenea, elaborarea Planului de acțiuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021 este unul din angajamentele față de partenerii de dezvoltare, prevăzut expres în Foaia de parcurs privind agenda de reforme prioritare.

Astfel, analiza situației actuale denotă că, în ultima perioadă, Republica Moldova a înregistrat progrese vizibile atît în ceea ce privește reforma administrației publice, depășind după indicatori media țărilor din Europa și Asia Centrală și a țărilor cu venituri medii și mici, cît și pe dimensiunea modernizării Guvernului cu utilizarea tehnologiei informației și comunicațiilor (TIC), Guvernul creînd o infrastructură TIC de talie mondială, care permite dezvoltarea și furnizarea de servicii electronice la cele mai înalte standarde de calitate.

În același timp, mediul de afaceri și cetățenii continuă să întîmpine o serie de constrîngeri în interacțiunea cu statul, una din cele mai importante fiind corupția, percepută de 40 la suta din companii ca un impediment major pentru afaceri (conform World Bank-EBRD Business Environment and Enterprise Performance Survey (2013)). Cu toate că Guvernul Republicii Moldova a lansat Programul de reformare a serviciilor publice în 2014-2016 și și-a asumat angajamentul de a digitiza și asigura accesul on-line la toate serviciile publice pînă în anul 2020, reingineria și optimizarea proceselor rămîne o problemă care împiedică realizarea acestui deziderat. De asemenea, este loc și pentru raționalizarea listei de peste 580 de servicii publice existente, prin retragerea din uz a serviciilor învechite. La fel, sunt necesare măsuri pentru optimizarea activității ghișeelelor unice, incluziunea digitală a beneficiarilor la nivel local, sporirea nivelului de adopție a serviciilor electronice, precum și asigurarea durabilității financiare a acestora.

Pentru a răspunde acestor provocări, Guvernul, în conformitate cu Strategia de reformă a administrației publice pentru anii 2016-2020 (în special la Componenta „Modernizare a serviciilor publice”) planifică un amplu exercițiu de transformare calitativă, dar și cantitativă a serviciilor publice administrative, responsabile de prestarea cărora sunt autoritățile administrației publice centrale, prin:

- a) eliminarea serviciilor publice depășite de timp sau comasarea mai multor servicii în unul;
- b) sporirea accesului la serviciile publice la nivel local prin canale digitale;

c) reducerea numărului de documente necesare pentru prestarea serviciilor publice, precum și a duratei de prestare;

d) aplicarea unor tarife transparente și echitabile pentru serviciile publice prestate contra plată;

e) asigurarea unui nivel înalt de satisfacție în legătură cu calitatea livrării serviciilor guvernamentale.

Procesul de modernizare se bazează pe câteva principii de bază:

a) reingineria (regândirea fundamentală și re-designul radical) a serviciilor publice în locul îmbunătățirilor incrementale;

b) digitizarea doar a serviciilor publice care au trecut procesul de reinginerie;

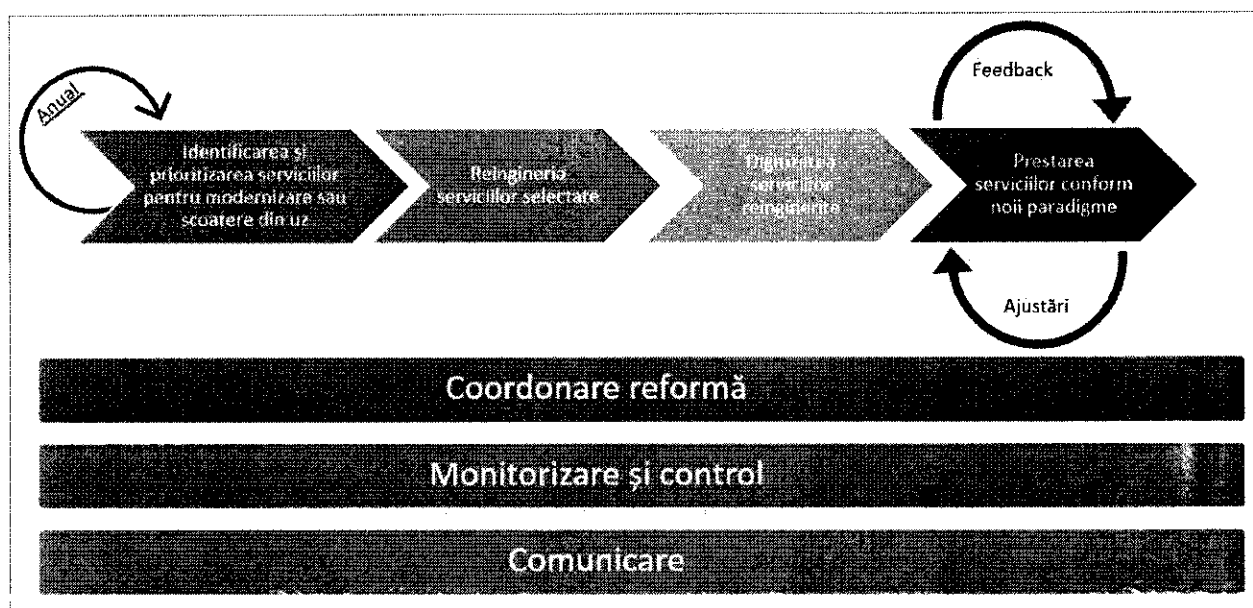
c) solicitarea actelor / documentelor de către autoritățile publice doar o singură dată;

d) prestarea serviciilor publice prin toate canalele disponibile (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.

Planul de acțiuni este împărțit în două părți, ambele aliniindu-se obiectivelor strategice de modernizare a serviciilor publice din Strategia de reformă a administrației publice pentru anii 2016-2020. Prima parte a documentului de politici în speță (acțiunile 1.1 – 2.13), care cuprinde în special perioada 2017-2018, are în prim plan crearea unui cadru coerent și incluziv de modernizare a serviciilor publice, prin prisma dimensiunilor legale, procedurale, de management a resurselor umane și tehnologice. A doua parte a Planului vizează modernizarea propriu-zisă a serviciilor publice, utilizând cadrul stabilit.

Procesul de modernizare a serviciilor publice se poate reda schematic prin figura de mai jos:



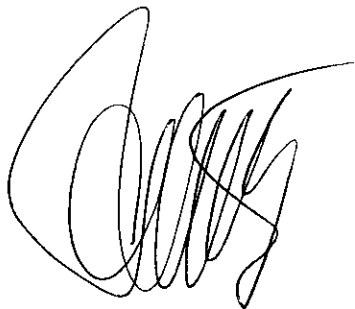
Aşa cum cadrul de modernizare stabileşte o activitate anuală de identificare şi prioritizare a serviciilor, dar aceasta urmînd să înceapă din Trimestrul IV, 2017, Planul include şi o listă de servicii pre-selectate pentru modernizare pentru anii 2017-2018. Includerea acestor servicii în plan s-a realizat din cîteva considerente – fie a fost deja iniţiată modernizarea serviciilor respective, fie serviciile se află în lista celor 20 de servicii publice de bază identificate de Comisia Europeană (http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=388), fie activitatea de modernizare este prevăzută în planurile de activitate şi dezvoltare strategică ale instituţiilor sau o combinaţie din factorii enumeraţi mai sus.

Costurile implementării planului de acţiuni vor fi acoperite din bugetul de stat, proiectul Băncii Mondiale de modernizare a serviciilor publice (Modernization of Government Services Project), proiectul Comisiei Europene de asistenţă tehnică pentru reforma administraţiei publice, precum şi din alte surse.

Conform prevederilor art.9 alin.(1) din Legea nr. 239-XVI din 13.11.2008 privind transparenţa în procesul decizional, proiectul hotărîrii Guvernului a fost plasat, pentru consultare publică, pe pagina oficială în internet a Cancelariei de Stat, pentru a putea fi accesată de către toate persoanele interesate.

În baza celor expuse şi în conformitate cu prevederile Legii nr.317-XV din 18.07.2003 privind actele normative ale Guvernului şi ale altor autorităţi ale administraţiei publice centrale şi locale, Cancelaria de Stat, cu suportul Centrului de Guvernare Electronică, a elaborat şi prezintă spre examinare proiectul hotărîrii Guvernului „Cu privire la aprobarea Planului de acţiuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021”.

**Secretarul general
al Guvernului**



Tudor COPACI