

ÎMBUNĂTĂȚIREA ACCESULUI BENEFICIARILOR LA SERVICII PUBLICE LA NIVEL LOCAL

Pilotarea Centrelor Universale de Prestări Servicii

Vlad Manoil

Șef Direcție Servicii și Platforme



CHIȘINĂU
10 IUNIE 2020

DE CE MODERNIZĂM SERVICIILE PUBLICE?

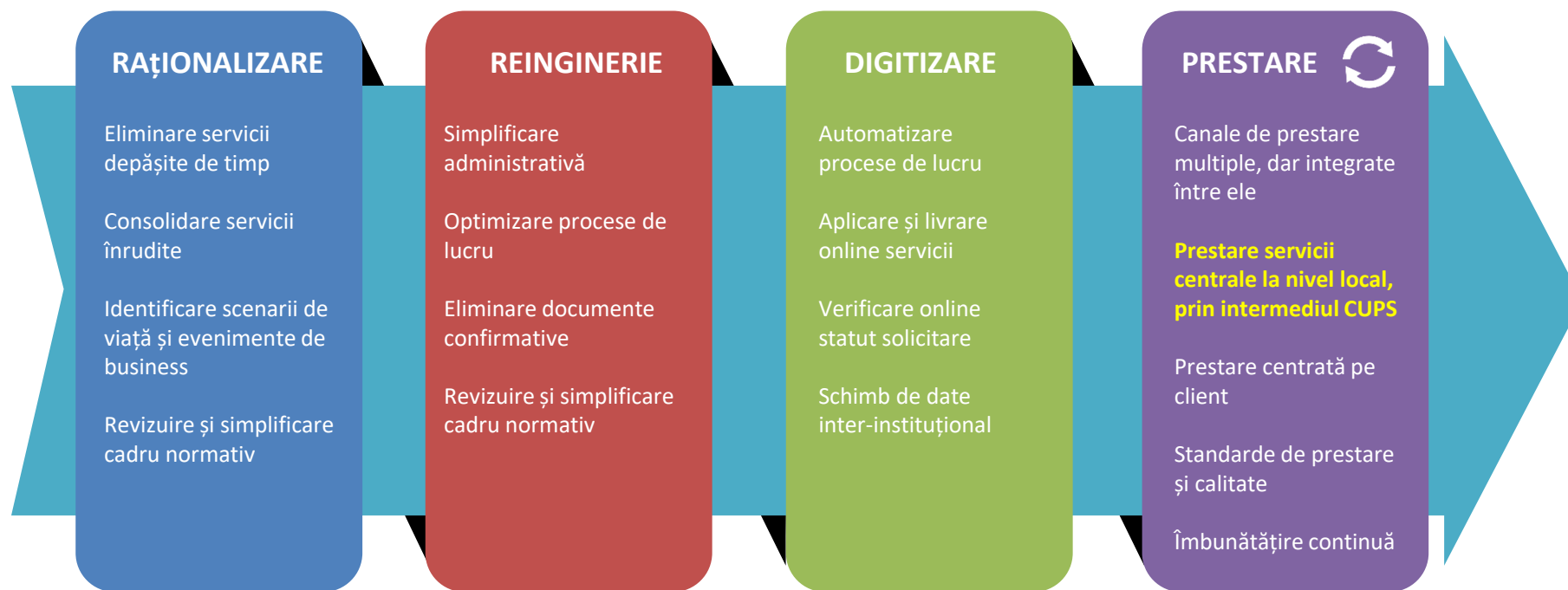
- ↓ Povara administrativă excesivă asupra cetățenilor și mediului de afaceri;
- ↓ Proceduri de back-office ineficiente;
- ↓ Corupție și cozi;
- ↓ Tarife netransparente pentru servicii;

- ↑ Creșterea apetitului pentru serviciile publice*;
- ↑ Infrastructură modernă de guvernare electronică;
- ↑ Aliniere la reforma mai largă a administrației publice.

* Peste 70% dintre respondenți sondajului AGE din 2015 preferă să utilizeze serviciile electronice în locul serviciilor tradiționale

- Sporirea accesului la nivel local pentru serviciile administrative centrale (**acces**);
- Reducerea numărului de documente de care au nevoie cetățenii și mediul de afaceri pentru a solicita servicii, precum și timpul de prestare a serviciilor (**eficiență**);
- Creșterea satisfacției cetățenilor și mediului de afaceri în ceea ce privește calitatea furnizării serviciilor administrative (**calitate**).

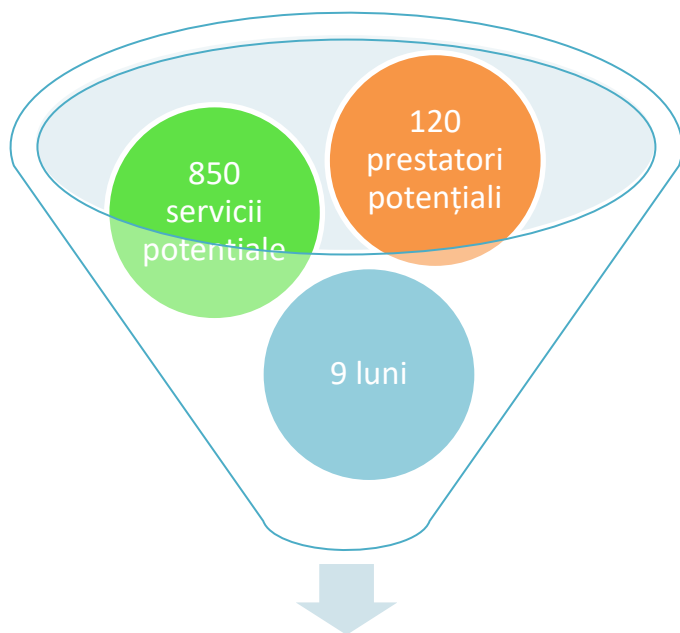
MODERNIZAREA SERVICIILOR PUBLICE



COORDONARE REFORMĂ, MANAGEMENTUL SCHIMBĂRII

MONITORIZARE ȘI CONTROL

COMUNICARE ȘI INSTRUIRE



• 55 prestatori servicii publice

• 690 servicii publice administrative

• 20 evenimente de viață

Top prestatori

79	• AGEPI
78	• Agenția Servicii Publice
69	• Casa Națională de Asigurări Sociale
37	• Agenția de Mediu
32	• Agenția pentru Supraveghere Tehnică
31	• Inspectoratul General de Poliție
31	• Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor

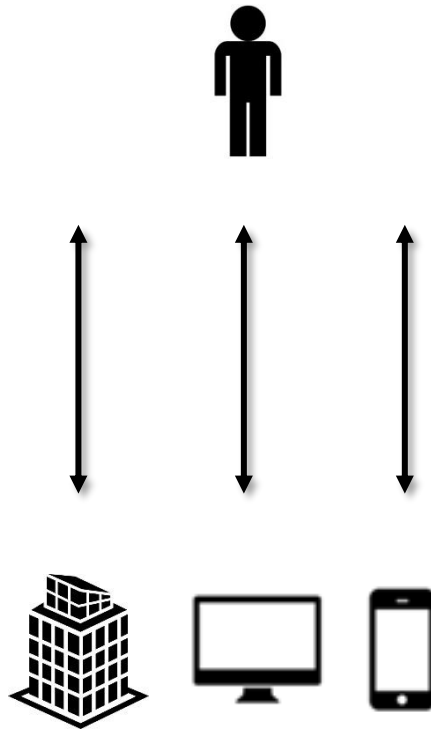
Top servicii (2017-2018)

740k	• Informații din registrul bunurilor imobile
680k	• Documente de stare civilă
460k	• Pașaportul cetățeanului Republicii Moldova
435k	• Înregistrarea bunurilor imobile
170k	• Înregistrarea autovehiculelor

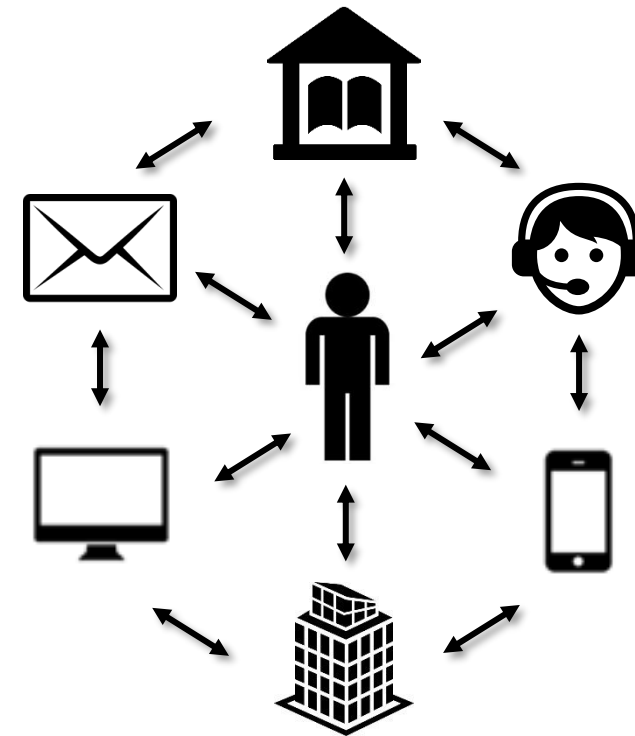
EVOLUȚIA DE LA PRESTAREA MONO-CANAL LA PRESTAREA OMNI-CANAL



Nu există canale alternative de accesare a serviciilor



Există canale multiple, dar ne-integrate între ele



Există canale multiple și integrate între ele

PRESTATORI SERVICII PUBLICE

- Agenția de Servicii Publice
- Casa Națională de Asigurări Sociale
- Serviciul Fiscal de Stat

INSTITUȚII POTENȚIALE CUPS

- Autorități publice locale de nivel I
- Oficiile Poștale ale ÎS Poșta Moldovei
- Bibliotecile Digitale Novateca
- Birourile Comune pentru Informații și Servicii (BCIS)
- Centrele Multifuncționale ale Agenției Serviciilor Publice
- Oficiile Consulare ale Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene

SUMAR ANALIZA INSTITUȚII

Criteriu analizat	APL	Poșta Moldovei	BCIS	Bibliotecile "Novateca"	ASP	Oficiile Consulare¹
Forma de organizare și cadrul juridic (posibilitatea de preluare a serviciilor externalizate din perspectivă legală)	✓	✓	✘	✘	✓	✓
Infrastructură (accesul în sediile instituției, spații disponibile, dotările IT și comunicare, aplicații și infrastructură software)	◐	◐	n/a	◐	●	●
Front-office (existența și separarea funcției, personalul disponibil, capacități/ competențe)	◐	◐	n/a	n/a	●	●
Acoperire geografică (asigurarea condițiilor de atingere a obiectivului de îmbunătățire a accesului)	●	●	◐	◐	◐	complementar

FEZABILITATEA EXTERNALIZĂRII SERVICIILOR PUBLICE MODEL

#	Serviciu public	I.S. "Posta Moldovei"	APL	Novateca	BCIS	Misiuni diplomatice
Casa Națională de Asigurări Sociale						
1	Pensie pentru limită de vârstă	●	●	●	●	●
2	Pensie de dizabilitate	●	●	●	●	●
3	Indemnizație de maternitate	●	●	●	●	●
4	Indemnizația unică la nașterea copilului*	●	○	●	●	●
5	Indemnizație lunară pentru îngrijirea copilului până la împlinirea vârstei de 2/3 ani*	●	○	●	●	●
6	Ajutor de deces	●	●	●	●	●
Serviciul Fiscal de Stat						
1	Declarație pre completată*	●	●	●	●	●
2	Atribuirea codului fiscal pentru persoane fizice și juridice nerezidente, care prestează activități pe bază de licență sau profesii autorizate, familii din mediul rural	●	●	●	●	●
3	Eliberarea certificatului de rezidență (Forma 1-DTA17)**	●	●	●	●	●
4	Eliberarea certificatului pentru înregistrarea subdiviziunilor/ bunuri impozabile/ contribuabili**	●	●	●	●	●
5	Eliberarea confirmării veniturilor obținute în Republica Moldova de cetățeni, pentru a fi prezentate organelor abilitate peste hotarele țării**	●	●	●	●	●
Agencia de Servicii Publice						
1	Înregistrarea primară a actului de naștere, cu eliberarea certificatului	●	○	●	●	○
2	Înregistrarea căsătoriei	●	○	●	●	○
3	Înregistrarea decesului	●	○	●	●	○
4	Eliberarea certificatului de capacitate matrimonială	●	●	●	●	●
5	Eliberarea informației privind valoarea bunului imobil	●	●	●	●	●
6	Eliberarea adeverințelor ce conțin date din Registrele de Stat, pentru eliberarea cărora este nevoie doar de buletinului de identitate al cetățeanului Republicii Moldova	●	●	●	●	●
7	Servicii de recepționare a declarațiilor/cererilor pentru eliberarea actelor permissive prin intermediul SIA GEAP***	○	●	●	●	●

Legendă:

- Nefezabil
- Fezabil dpdv. tehnic, dar cu potențial mic
- Fezabil
- Deja externalizat

FEZABILITATEA ECONOMICĂ A EXTERNALIZĂRII SERVICIILOR PUBLICE SELECTATE

Instituție/Serviciu

Cost unitar cu activitățile de front-office pentru procesarea unei aplicații (MDL/Aplicație)

	Instituție Sursă	APL
Casa Națională de Asigurări Sociale		
Pensie pentru limită de vârstă	61	42 – 44
Pensie de dizabilitate	43	30 – 31
Indemnizație de maternitate	108	75 – 78
Ajutor de deces	22	15 – 16
Serviciul Fiscal de Stat		
Declarație pre completată	126	46 – 48
Atribuirea codului fiscal la ghișeu	143	52 – 54
Eliberarea certificatului de rezidență (Forma 1-DTA17)	128	47 – 48
Eliberarea certificatului privind înregistrarea subdiviziunilor/obiectelor impozabile	50	18 – 19
Eliberarea confirmării veniturilor obținute în Republica Moldova de cetățeni, pentru a fi prezentate organelor abilitate peste hotarele țării	62	23 – 24

CE URMEAZĂ?

Identificare locații și resurse necesare
Identificare servicii pentru externalizare
Elaborarea planului de pilotare
Pregătirea procesului de pilotare (acorduri, instruiri, comunicare etc.)

Jan 1 - Jun 30

Pregătire pilotare

Jun 30 - Jul 1

Pilotare propriu-zisa

Jul 1 - Dec 31

Analiză rezultate

Jan 1 - Jun 30

Scalare CUPS la nivel național*

Pilotare inițiată în 20 de locații

Jun 30

2020

2021

2022

2023

2023

**cel puțin 80 de locații*

SERVICII IDENTIFICATE PRELIMINAR - CNAS

- Formularul privind stagiul de cotizare realizat pe teritoriul Republicii Moldova
- Certificat privind înregistrarea în calitate de plătitor la bugetul asigurărilor sociale de stat pentru unele categorii de persoane
- Informație privind achitarea/neachitarea contribuțiilor de asigurări sociale de stat
- Informație privind starea contului personal de asigurări sociale
- Certificat privind beneficierea/ne-beneficierea de pensii și prestații sociale prin intermediul sistemului public de asigurări sociale (pentru uz local)
- Certificat privind beneficierea/ne-beneficierea de bilete de tratament balneo-sanatorial prin intermediul Casei Teritoriale de Asigurări Sociale
- Informație privind beneficierea de alocație de stat pentru copii în sistemul public de asigurări sociale de stat al Republicii Moldova pentru a fi prezentat autorităților competente pe teritoriul României
- Informație privind beneficierea/ne-beneficierea de prestații sociale în sistemul public de asigurări sociale de stat al Republicii Moldova pentru a fi prezentată peste hotare
- Pensie de dizabilitate
- Alocație socială de stat pentru persoanele cu dizabilități, persoanele cu dizabilități din copilărie și copii cu dizabilități în vârstă de până la 18 ani
- Ajutorul de deces (persoanelor asigurate și neasigurate)

SERVICII IDENTIFICATE PRELIMINAR - ASP

- Cerere de solicitare a duplicatului certificatului de stare civilă (naștere, căsătorie, divorț, schimbare a numelui și/sau prenumelui, deces);
- Cerere de solicitare a extrasului de pe actul de stare civilă (naștere, căsătorie, divorț, schimbare a numelui și/sau prenumelui, deces);
- Cerere de solicitare a extrasului multilingv de pe actul de stare civilă (naștere, căsătorie, deces);
- Cerere de solicitare a avizului privind modificările operate în actele de stare civilă;
- Cerere de solicitare a certificatului privind starea civilă;
- Adeverința ce atestă înregistrarea la domiciliu/reședință sau radierea din evidență (seria ST) și/sau Adeverința ce conține date din Registrul de stat al populației și/sau Adeverința ce conține date din fișierul manual de evidență a persoanelor (seria AE);
- Eliberarea certificatului privind înscrierile în registrul bunurilor imobile;
- Eliberarea planului cadastral la nivel de un sector cadastral;
- Eliberarea informației din banca centrală de date a cadastrului despre bunurile ce aparțin unei persoane fizice/juridice;
- Eliberarea extrasului din capitolul supliment al Registrului bunurilor imobile despre valoarea bunului imobil;
- Eliberarea extrasului din Registrul bunurilor imobile;
- Extras din Registrul de stat al persoanelor juridice și al întreprinzătorilor individuali.

SERVICII IDENTIFICATE PRELIMINAR - SFS

- Certificat de rezidență
- Certificat privind atestarea impozitului pe venit achitat de către persoanele fizice cetățeni străini sau apatrizi care au obținut statutul de rezident al Republicii Moldova
- Certificat privind lipsa sau existența restanțelor față de buget
- Certificat privind sumele TVA nerestituite pentru mărfurile exportate
- Certificatul privind atestarea impozitului pe venit achitat de nerezident în Republica Moldova
- Confirmare despre veniturile obținute și obligațiile fiscale reținute/achitate din venitul obținut în Republica Moldova de cetățenii Republicii Moldova
- Confirmarea privind reluarea prezentării dărilor de seamă fiscale
- Patenta de întreprinzător
- Restituirea impozitului pe venit achitat în plus

STI al MAI

- Eliberarea cazierului judiciar detaliat persoanelor fizice
- Eliberarea cazierului judiciar persoanelor fizice

CTICE

- Autentificarea actelor de studii
- Recunoașterea și echivalarea actelor de studii și a calificărilor obținute în Republica Moldova

VA MULȚUMESC!