

PROGRAMUL de reformare a serviciilor publice pentru anii 2014-2016

1. INTRODUCERE

Programul de activitate al Guvernului Republicii Moldova „Integrare Europeană: Libertate, Democrație, Bunăstare” pentru perioada 2013-2014 (aprobat prin Hotărîrea Parlamentului nr.125 din 30 mai 2013), la secțiunea privind reforma administrației publice centrale, prevede următoarele obiective în sfera modernizării serviciilor publice:

- a) Eliminarea continuă a serviciilor publice ineficiente și depășite de timp;
- b) Modernizarea tehnologică și profesionalizarea administrației publice prin implementarea guvernului electronic, serviciilor on-line și în regim mobil pentru cetățeni și business;
- c) Elaborarea și adoptarea unor sisteme informaționale bazate pe platforme web pentru monitorizarea în timp real de către beneficiari a statutului cererilor depuse pentru eliberarea licențelor, autorizațiilor, certificatelor, permiselor de construcție și a altor documente cu caracter permisiv;
- d) Introducerea standardelor minime de calitate pentru serviciile publice, precum și a instrumentelor de depunere a reclamațiilor cu privire la serviciile publice prestate substandard;
- e) Dezvoltarea unei metodologii universale, transparente și echitabile de stabilire a tarifelor la serviciile publice;
- f) Crearea unui model de Cartă a cetățeanului, care va conține standardele de calitate pentru serviciile publice acordate de autorități cetățenilor și normele de conduită pentru funcționarii publici responsabili de prestarea serviciilor respective;
- g) Prestarea unor servicii publice accesibile on-line și în regim mobil pentru toți cetățenii, inclusiv pentru persoanele de vîrsta a treia și celor cu dizabilități;
- h) Lansarea Portalului Guvern către Cetățeni, Guvern către Business și Guvern către Guvern.

Obiectivul strategic de modernizare a serviciilor publice prin digitalizare și prin reingineria proceselor operaționale este inclus și în Programul strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare), aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr.710 din 20 septembrie 2011. Unul dintre obiectivele specifice ale acestui program prevede că cetățenii și mediul de afaceri vor putea accesa mai ușor informațiile și serviciile electronice oferite de autoritățile administrației publice centrale prin portalul guvernamental unic. Aceste servicii vor fi accesibile prin diverse canale: internet, telefonie mobilă, chioșcuri, terminale interactive etc.

2. DESCRIEREA SITUAȚIEI ACTUALE

Reingineria serviciilor publice este una dintre cele mai urgente priorități ale guvernului, dar totodată și o provocare majoră, care necesită regândirea și transformarea modelelor tradiționale de activitate ale autorităților și instituțiilor publice. Sistemul de instituții publice organizat pe verticală, care activează în limitele stricte ale competențelor stabilite pe cale normativă, urmează a fi restructurat într-un sistem unic, în care se vor anula barierele instituționale, se vor dezvolta legăturile orizontale și instrumentele de cooperare, care asigură organizarea eficientă a serviciilor publice pentru cetățeni și întreprinzători și utilizarea economă a resurselor administrației publice centrale și locale. Aceasta se impune atât de dezvoltarea rapidă a inovațiilor tehnologice, cât și de exigențele crescânde ale societății. În proiectul de modernizare a serviciilor publice, elaborat de Comisia Europeană, se menționează: „Cetățenii de azi își cunosc drepturile tot mai bine, dețin mai multe informații despre serviciile publice, și prin urmare au așteptări și cerințe mai mari față de nivelul calității serviciilor”.¹

Multe aspecte ale acestor modificări nu sunt încă conceptualizate și reformele serviciilor publice în multe țări se dezvoltă după varii scenarii. Programul de reformare a serviciilor publice 2012 – 2015, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.797 din 26 octombrie 2012, prevede de fapt, că modernizarea se va efectua de către ministerele de resort, alte autorități administrative centrale, autoritățile administrative, instituțiile publice și întreprinderile de stat în mare parte în mod independent, iar cadrul metodologic și principiile generale ale reformei se vor stabili în cadrul procesului de modernizare.

Analiza rapoartelor ministerelor, altor autorități publice centrale și instituții publice privind realizarea Programului de reformare a serviciilor publice 2012 - 2015, pentru primul semestru al anului 2013, atestă înțelegerea neuniformă a obiectivelor reformei, precum și discrepanțe considerabile în abordări și inițiative privind îmbunătățirea procesului de acordare a serviciilor. La etapa actuală majoritatea activităților planificate și realizate vizează îmbunătățirea calității și integrității informațiilor cu privire la servicii plasate pe paginile web ale ministerelor și autorităților. Exceptând unele proiecte-pilot de reinginerie a serviciilor publice, realizate cu ajutorul proiectelor de asistență tehnică, practic nu există exemple de activitate independentă a instituțiilor în vederea efectuării unei analize profunde a serviciilor publice. O astfel de analiză ar trebui să acopere toate aspectele modernizării – analiza cadrului legislativ al serviciilor, accesibilitatea și comoditatea serviciilor pentru beneficiari, perioada de timp necesară pentru a obține un serviciu, justificarea tarifelor stabilite, procesele de producere a serviciilor în instituția publică, eficiența utilizării resurselor, dotarea cu infrastructură informațională și fizică, precum și cu personal corespunzător.

¹A vision for public services. *Draft 13/06/2013, page 9.* <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/vision-public-services>

În ceea ce privește dezvoltarea generală a reformei cea mai importantă inițiativă ar fi adoptarea Hotărîrii de Guvern nr.661 din 30 august 2013 „Pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Biroului Comun de Informații și Servicii”(în continuare – BCIS). Modelul BCIS a fost elaborat cu ajutorul proiectului ONU „*Ghișeu unic de servicii pentru femeile din mediul rural*”, reprezentînd un prim pas spre formarea centrelor comune de servicii publice, care vor asigura accesul la servicii atît la nivel central, cît și la nivel local al administrației publice. În cadrul acestei abordări au fost organizate și echipe mobile, care se deplasează în teritoriu și asigură accesul la serviciile acordate de către serviciile desconcentrate din cadrul administrației publice centrale. În cadrul acestei inițiative se asigură serviciile aferente statutului de șomer și angajării în cîmpul muncii, inițierii activității de întreprinzător, înregistrării bunurilor imobile, sănătății publice etc. (în total 9 servicii). Se prevede ca activitatea celor 19 BCIS active la moment să fie extinsă ulterior și să acopere toate unitățile administrativ-teritoriale. Acest exercițiu poate fi considerat un prim pas spre dezvoltarea centrelor universale de prestare a serviciilor publice, care vor asigura o abordare mai integrată a deservirii beneficiarilor diferitor servicii, oferind o organizare unificată a funcției de deservire a beneficiarilor pentru toate centrele și respectiv o utilizare mai economă a resurselor și sporirea calității de deservire.

O grupă de inițiative de modernizare a serviciilor publice se realizează la nivelul unor autorități publice locale. Astfel, în cadrul proiectului Programului de asistență SUA „Suport pentru reforma sistemului autorităților publice locale și întăririi guvernării locale în Moldova” se prevede activitatea de îmbunătățire a organizării și asigurării serviciilor publice acordate de către autoritățile publice locale prin implementarea unui proces de planificare, evaluare a rezultatelor și calității mai dezvoltat, precum și prin dezvoltarea centrelor de servicii după principiul de „ghișeu unic”. Această inițiativă cuprinde toate cele 32 autorități publice locale de nivelul II, municipiul Comrat și U.T.A. Găgăuzia.

Inițiativele de modernizare a serviciilor publice acordate de către autoritățile publice locale sunt prevăzute și în cadrul Strategiei de descentralizare, implementarea căreia este sprijinită printr-un proiect al Programului ONU de dezvoltare. În cadrul acestui proiect nou este prevăzută și sporirea capacităților autorităților publice locale pentru eficientizarea managementului serviciilor publice, sporind accesibilitatea acestora pentru populație, calitatea și facilitînd integrarea socială. Programul prevede și inițiativele de consolidare administrativă prin modernizarea mecanismelor de finanțare, fapt ce reprezintă în general una dintre premisele esențiale pentru reformarea serviciilor publice și crearea rețelei de centre universale de prestare a serviciilor publice în conformitate cu principiul de „ghișeu unic”.

La etapa actuală anume modernizarea tehnologică este forța motrice principală a dezvoltării reformei serviciilor publice. Modificări esențiale se observă în cazurile cînd un serviciu distinct este asigurat cu un canal nou de acordare în regim on-line. De exemplu, în prima jumătate a anului 2013 a fost digitalizat

serviciul de eliberare a cazierului judiciar. Din cele 109 282 persoane, care au beneficiat de acest serviciu, 91,7% au preferat regimul on-line.

De asemenea digitalizarea serviciului de eliberare a licențelor pentru diverse genuri de activitate antreprenorială arată o creștere semnificativă a numărului de beneficiari anume pentru versiunea electronică a serviciilor (de la 25,3% cereri electronice în perioada noiembrie 2012 – iunie 2013 până la 34,41% în iunie 2013).

Treptat crește și numărul de beneficiari ai portalului www.servicii.gov.md, care la moment conține informații cu privire la 331 servicii publice și oferă acces la 78 servicii electronice.

Este utilizat pe larg și portalul de date deschise www.date.gov.md cu seturi de date de la 38 autorități ale administrației publice centrale. De la începutul funcționării portalului s-au înregistrat 82 176 utilizări de date.

Un pas important pentru răspândirea continuă a serviciilor electronice este implementarea semnăturii digitale, care este furnizat în cadrul parteneriatului public-privat cu operatorii de telefonie mobilă.

S-a creat portalul pentru acces la actele normative ale autorităților publice locale www.actelocale.md, care oferă nu numai acces instantaneu la actele normative oficiale, emise la nivel local, dar și contribuie la cooperarea autorităților locale.

În curs de dezvoltare se află astfel de instrumente importante pentru modernizarea tehnologică a guvernării cum ar fi Platforma de interoperabilitate pentru schimbul de date între sistemele informaționale, care asigură reutilizarea datelor, precum și sistemul de circuit electronic al documentelor SIGEDIA, preconizate de a fi puse în aplicare în 2014.

Cu toate acestea instituțiile publice nu întotdeauna dispun de pregătirea necesară pentru a aplica noile sisteme și a pregăti serviciile publice din domeniul lor de competență pentru electronizare și modernizare. Circuitul de documente în unele autorități publice centrale continuă să se producă pe suport de hârtie, există instituții, în care înregistrarea și controlul îndeplinirii sarcinilor are loc manual prin intermediul registrelor, fapt ce duce la un consum considerabil al timpului de lucru. De asemenea implementarea altor instrumente și soluții de tehnologii informaționale, elaborate în cadrul Programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare), se derulează lent, instituțiile publice neavând o viziune clară a reformei serviciilor publice în ansamblu și a consecutivității măsurilor întreprinse.

Problemele sus-menționate afectează și gradul de satisfacție a cetățenilor pentru calitatea serviciilor. Pentru a asigura o abordare mai coordonată a modernizării serviciilor publice Cancelaria de Stat împreună cu proiectul Băncii Mondiale „Suport în implementarea reformei serviciilor publice în Republica Moldova”² a efectuat analiza situației actuale și problemelor de implementare a reformei, precum și a elaborat un șir de documente conceptuale și metodologice, care conțin propuneri de îmbunătățire a implementării reformei serviciilor publice.

²The WB Trust Fund Project „Support in implementation of Public Services Modernization Reform in the Republic of Moldova” implemented by Corporate & Public Management Consulting Group.

Pentru a evalua situația existentă, cu ajutorul acestui proiect în iunie 2013 s-a desfășurat un sondaj sociologic, care a vizat 14 servicii publice administrative, utilizate de populație cel mai frecvent. În rezultatul sondajului s-au identificat cele mai importante discrepanțe privind așteptările beneficiarilor serviciilor și procesul real existent de acordare a serviciilor – târăgănarea nejustificată a timpului necesar pentru acordarea serviciilor, inaccesibilitatea unor informații complete și corecte cu privire la servicii, necesitatea de vizite repetate la instituțiile de stat, existența practicii de plăți neoficiale etc.

Clasificarea rezultatelor sondajului privind evaluarea importanței îmbunătățirilor necesare pentru acordarea serviciilor publice a arătat că respondenții, care au participat la sondaj, au recunoscut drept cele mai importante direcții de modernizare a serviciilor:

1) Posibilitatea de a obține un rezultat integral al serviciului într-un singur loc (instituție);

2) Posibilitatea de a obține informații depline cu privire la un serviciu în regim on-line.

Clasificarea generală după activități necesare pentru îmbunătățirea serviciilor este prezentată în tabelul de mai jos:

Evaluarea importanței măsurilor de îmbunătățire a serviciilor

Nr.	Criteriu de evaluare	Importanța %
1	Posibilitatea de a obține un serviciu într-o singură instituție	22,58
2	Posibilitatea de a obține informații cu privire la serviciu în regim on-line	18,29
3	Posibilitatea de a oferi tranzacții pentru servicii în regim on-line, e-mail, la telefon	10,49
4	Posibilitatea de a obține serviciile cât mai aproape de domiciliu sau de locul de muncă	10,05
5	Posibilitatea de a cheltui cât mai puțin timp pentru a obține informații cu privire la serviciu și serviciul propriu-zis	12,64
6	Reducerea plăților pentru obținerea serviciului	11,56
7	Posibilitatea de a obține serviciul în mod urgent contra plată suplimentară	3,23
8	Posibilitatea de a obține documentele prin poștă fără a vizita instituțiile	4,59
9	Posibilitatea de plată electronică	5,59
10	Altele	1,03

În scopul analizei rezultatelor și problemelor actuale de implementare a reformei s-a elaborat și modelul analitic cadru de evaluare a serviciilor

administrative COMPASS³, care conține un set de criterii din două perspective principale de existență a serviciului –perspectiva beneficiarului și perspectiva administrației publice. Perspectiva beneficiarului analizează serviciul după criterii de timp necesar pentru obținerea serviciului, accesibilitate a serviciului, calitate a serviciului și cheltuieli pentru obținerea serviciului. Din perspectiva administrației publice serviciile sunt analizate după criteriile cadrului legislativ existent, criterii de atingere a scopurilor politicilor (eficiența scopurilor), asigurare și accesibilitate a resurselor și eficiență din punct de vedere economic. Pe baza cadrului analitic s-a desfășurat evaluarea întregii reforme de modernizare a serviciilor publice, s-au identificat deficiențele abordării actuale ale reformei și s-au elaborat recomandări privind activitățile suplimentare necesare pentru o sporirea coordonării și eficienței reformei.

Analiza și recomandările privind dezvoltarea continuă reformei au fost elaborate și prezentate în Documentul cadru „Modelul de acordare a serviciilor publice în Moldova” (în continuare Documentul cadru). Acest document include, de asemenea, și un nou model conceptual al sistemului de acordare a serviciilor publice, inclusiv și un model de centru universal de prestare a serviciilor publice, organizat după principiul de „ghișeu unic”, precum și direcția strategică de acțiuni pentru continuarea punerii în aplicare a reformei. Pentru o implementare mai coordonată și armonizată a reformei s-a propus adoptarea Legii cu privire la serviciile publice și reglementările relevante ale Guvernului.

De asemenea în cadrul acestui proiect s-a elaborat metodologia de reinginerie a serviciilor publice administrative cu descrierea în detaliu a pașilor necesari pentru analiza unui serviciu distinct sau unei grupe de servicii în vederea pregătirii reformării acestora. Metodologia de reinginerie a serviciilor a fost aprobată în trei proiecte pilot de reinginerie a serviciilor. Primul proiect pilot viza situația de viață „Nașterea copilului” și serviciile aferente de eliberare a certificatului de naștere al copilului și acordare a indemnizației unice la nașterea copilului. Al doilea proiect pilot a fost dedicat serviciului de acordare a subvențiilor producătorilor agricoli, asigurate de către Agenția de Intervenție și Plăți pentru Agricultură. Al treilea proiect pilot prevedea evaluarea și reingineria serviciului de apostilare, acordat de către aparatul central al Ministerului Justiției.

Toate proiectele pilot au demonstrat atât oportunități de îmbunătățire a calității serviciilor pentru beneficiari, cât și reducerea poverii administrative și posibilități de sporire a eficienței din punct de vedere economic, adică reducerea costurilor economice pentru întreaga societate. Generalizarea impactului economic al rezultatelor de reinginerie a celor trei servicii pilot sunt prezentate în tabelul de mai jos:

³COMPASS - Client Oriented Model for Performing Advanced and Sustainable Services.

Nr.	Denumirea serviciului	Reducerea poverii administrative în rezultatul reingineriei serviciului (timp de un an)	Reducerea cheltuielilor economice (în perioada de 5 ani) ⁴
1	Apostilare	- 13,67 mln. lei	-51,00 mln. lei
2	Certificat de naștere	- 2,15 mln. lei	- 8,5 mln. lei
3	Subvenții agricole	- 16,74 mln. lei	- 48,30 mln. lei
	Total	- 32,56mln. lei	- 107,95 mln. lei

În cadrul proiectelor pilot s-au desfășurat și discuții în grupuri focus în vederea identificării punctelor slabe și problemelor în obținerea serviciilor respective. Concluziile acestor discuții de asemenea au servit drept temei pentru analiza problemelor și elaborarea propunerilor de măsuri de îmbunătățire a implementării de mai departe a reformei serviciilor publice. În procesul de elaborare a Documentului cadru de asemenea s-a efectuat analiza documentelor de politici, programelor guvernamentale și actelor normative ale întregului proces al reformei serviciilor publice, începând cu anul 2004, când a fost adoptată prima inițiativă în acest sens – reforma reglementării de stat a activității antreprenoriale denumită „Ghilotina”.

Principala concluzie a analizei experienței acumulate de implementare a reformei este, că reforma serviciilor publice se desfășoară fără a fi definită o abordare comună, un cadru normativ adecvat și un mecanism de coordonare bine definit.

Această carență de elaborare a bazelor conceptuale ale reformei la un nivel mai detaliat afectează toate activitățile și rezultatele reformei, fapt ce determină și înțelegerea insuficientă a abordării și consecutivității măsurilor întreprinse la nivel de ministere de resort, care trebuie să se ocupe de reingineria serviciilor publice în sfera lor de competență. Acest fapt se manifestă și în caracterul vag al noțiunii de serviciu public ca subiect principal al reformei, și în absența unor ghiduri metodologice orientate practic privind analiza și reingineria serviciilor, privind stabilirea tarifelor, structura standardelor minime de calitate și integrarea acestora cu carta beneficiarului, și în multe alte probleme legate de scopurile și obiectivele reformei.

Reieșind din această concluzie s-a propus includerea unor obiective și activități suplimentare în Programul guvernamental de reformare a serviciilor publice pentru anii 2012-2015 și aprobarea acestui program în versiune actualizată pentru perioada 2014 – 2016.

⁴Indicatorul reflectă beneficiile economice ale statului și societății în ansamblu, comparând investițiile unice și anuale cu beneficiile financiare rezultate din reducerea poverii administrative pentru o perspectivă de 5 ani.

3. IDENTIFICAREA PROBLEMELOR

Există două grupe principale de probleme, legate de reforma sistemului de servicii publice. Prima grupă vizează sistemul de servicii propriu-zis, acoperind așa aspecte, cum ar fi calitatea serviciilor, accesibilitatea informației cu privire la servicii, timpul necesar pentru a obține un anumit serviciu, asigurarea posibilității de a alege canalele de acordare a serviciului pentru beneficiari, respectarea ordinii de drept în procesul de acordare a serviciilor, costuri rezonabile pentru cetățeni și întreprinderi, cultura de deservire, infrastructura care să asigure acordarea serviciilor, eficiența din punct de vedere economic a organizării serviciilor.

A doua grupă de probleme se referă la reforma serviciilor publice propriu-zisă și acoperă astfel de probleme, cum ar fi calitatea elaborării politicilor de reformă, scopurilor, principiilor și instrumentelor politicilor, corectitudinea activităților și măsurilor planificate și succesivitatea acestora, coerența cu alte inițiative ale Guvernului, în primul rând cu politica de e-Transformare, asigurarea resurselor financiare necesare, stabilirea unor mecanisme eficiente de coordonare și management al reformei, conștientizarea esenței și complexității reformei de către funcționarii publici atât la nivel de conducători, cât și la nivel de specialiști.

Prima grupă de probleme este studiată în mod constant în cadrul unor studii sociologice, care măsoară gradul de satisfacție a cetățenilor pentru calitatea serviciilor publice. Generalizând rezultatele acestor studii, menționăm, că situația în sfera serviciilor publice se schimbă lent, în pofida inițiativelor existente de îmbunătățire a serviciilor publice. Problemele identificate în programele guvernamentale de modernizare a serviciilor publice și de e-Transformare mai persistă și sunt confirmate și de sondajele sociologice din anul 2013⁵, precum și de analiza mai aprofundată, desfășurată în grupele focus ale proiectelor pilot privind reingineria unor servicii distincte. Informațiile detaliate privind rezultatele sondajului psihologic sunt incluse în compartimentul analiza problemelor din documentul de concepție.

Generalizarea problemelor existente din perspectiva beneficiarilor include:

1) Informația oferită pe paginile web ale instituțiilor publice nu este completă și în majoritatea cazurilor pentru a beneficia de serviciul necesar beneficiarii sunt nevoiți să viziteze în persoană instituțiile prestatoare de servicii.

Conform rezultatelor sondajului din anul 2013 – mai mult de 50% beneficiari au recunoscut, că nu dețineau informații despre serviciul necesar sau că informația plasată pe paginile web era insuficientă.

2) În organizarea serviciilor predomină abordarea instituțională și izolarea instituțiilor publice. Beneficiarul continuă să îndeplinească rolul de curier, asigurând schimbul de documente între instituțiile publice. Interoperabilitatea

⁵FINAL REPORT ON THE OPINION POLL RESULTS. Quantitative research on public perceptions of the quality of public service delivery Management, Administration and Public Policy Institute, Chisinau, 2013. Toate datele prezentate pe probleme specifice sunt rezultatele acestui sondaj.

registrelor publice este implementată, dar funcționează numai în cazuri izolate, antrenând cheltuieli semnificative de timp și costuri economice suplimentare pentru cetățeni și întreprinderi.

Conform rezultatelor sondajului din anul 2013 – pentru a obține un serviciu distinct, mai mult de 30% beneficiari au fost nevoiți să viziteze mai mult de 3 instituții.

3) Cadrul de reglementare, care stabilește procedura de obținere a serviciului, prevede cerințe, la care s-ar putea renunța fără riscuri suplimentare, însă evaluarea sistematică și identificarea procedurilor și proceselor excesive existente se efectuează doar în cazuri distincte, în special în cadrul unor proiecte internaționale de asistență tehnică. În administrația publică lipsesc procedurile sistematice și practicile de evaluare a poverii administrative.

4) Cerințele stabilite prin acte normative externe (legi, hotărâri de Guvern, decizii ale autorităților publice locale) se completează în mod arbitrar cu cerințe stabilite prin instrucțiuni interne ale instituțiilor prestatoare de servicii. Acest fapt impune necesitatea unor vizite repetate la instituții pentru a prezenta documente neprevăzute de actele normative și neincluse în listele de documente de pe paginile web ale instituțiilor. În acest mod consumul de timp necesar pentru a obține un serviciu și mai mult crește.

5) Nu există principii uniforme și transparente pentru stabilirea tarifelor pentru serviciile prestate contra plată. Prețurile la servicii sunt percepute de majoritatea cetățenilor ca fiind arbitrar sau nerezonabile.

Conform rezultatelor sondajului din anul 2013 –mai mult de 58% beneficiari au apreciat tarifele pentru servicii drept nejustificate.

6) Persistă practica de reclamare a unor plăți suplimentare neoficiale. Sondajul din anul 2011⁶ a arătat, că plățile neoficiale suplimentare constituiau modul obișnuit de soluționare a problemelor cetățenilor în cadrul interacționării cu instituțiile publice în mai mult de 80% cazuri. În sondajul din anul 2013 47% chestionați au recunoscut, că în cadrul acordării serviciului li s-au solicitat și plăți neoficiale. De menționat că sondajele nu s-au desfășurat după metodologii comune și nu permit să apreciem dinamica faptelor de corupție, iar rezultatul sondajului din anul 2013 denotă necesitatea unor modificări serioase în organizarea serviciilor publice.

Problemele legate de implementarea reformei serviciilor publice au fost identificate în cadrul elaborării documentului de concepție și vizează abordarea reformei în documentele de planificare existente – în primul rând în Programul de modernizare a serviciilor publice 2012 – 2015.

Probleme legate de implementarea reformei serviciilor publice includ:

⁶⁴ IRI, Baltic Surveys/The Gallup Organization, 2011

1) *Absența unei definiții clare a serviciilor publice și diversității de servicii publice în legislație.* Conceptul general de serviciu public este utilizat ca un sinonim pentru serviciile publice administrative, servicii în folos public, etc., fapt ce duce la confuzie în definirea subiectului reformei și la planificarea neclară a obiectivelor pentru modernizare.

2) *Absența cadrului legal al reformei.* În legislație nu există nici definiția altor noțiuni și proceduri de bază, legate de reforma serviciilor publice. Așa noțiuni cum ar fi deținătorul serviciului și prestatorul serviciului, front-office și back-office, principiul de „ghișeu unic”, noțiuni dezvoltate conform practicilor pozitive europene și internaționale, procesele de prestare a serviciului etc., se utilizează în mod intuitiv, fapt ce complică punerea în aplicare a reformei - diferite instituții implicate în realizarea reformei înțelegând în mod diferit ce ar trebui de obținut și prin ce metode și activități.

3) *Izolarea instituțională.* Instituțiile administrației publice consideră serviciile în limitele competenței proprii, și nu din perspectiva beneficiarilor, pentru care barierele instituționale ale administrației publice creează o povară administrativă suplimentară. O privire la gama de servicii din punctul de vedere al beneficiarilor, analiza orizontală și inițiativele de modernizare ale grupelor de servicii după principiul de „situații de viață”, în conformitate cu practicile pozitive europene și internaționale, se realizează doar în cazuri izolate cu ajutorul proiectelor internaționale de asistență tehnică.

4) *Dublarea studiilor metodologice.* Absența unor ghiduri unificate aprobate privind analiza și reingineria serviciilor duce la eforturi repetate de creare a unor metodologii în instituții și proiecte de asistență tehnică distincte, fapt ce implică utilizarea nerațională a resurselor, precum și disparități în abordarea reformei.

5) *Absența principiilor și modalității de stabilire a tarifelor* la serviciile prestate contra plată duce la tendința de majorare a tarifelor, serviciile prestate contra plată fiind percepute ca o sursă de venituri suplimentare pentru instituțiile publice la poziția mijloace bugetare speciale. Pe de altă parte cadrul legislativ dezordonat și neclaritatea tuturor elementelor serviciilor face dificil calculul prețului de cost al serviciilor și evaluarea obiectivă a tarifelor propuse.

6) *Absența unei abordări unitare a reformei serviciilor publice afectează și definirea standardelor serviciilor.* Există mai multe moduri de a defini standardele minime și cerințele de calitate ale serviciilor publice, dar în general monitorizarea calității este realizată sporadic, de la caz la caz, fapt ce face dificilă evaluarea dinamicii modificărilor efectuate întru îmbunătățirea serviciilor.

7) *Absența unei înțelegeri comune a principiului de „ghișeu unic”.* În pofida utilizării pe larg a denumirii de „ghișeu unic” în realitate există abordări dintre cele mai diverse ale implementării modelului de „ghișeu unic” în acordarea serviciilor. Există cazuri, când 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 degradând scopul propriu-zis al acestui principiu.

8) *Absența mecanismului și resurselor pentru coordonarea reformei serviciilor publice.* Coordonarea modernizării serviciilor publice ține de competența Cancelariei de Stat, dar pentru aceasta nu sunt stabilite mecanismele consultative corespunzătoare, lipsește rețeaua de specialiști responsabili în ministerele de resort, iar pentru a gestiona reforma nu sunt desemnate resursele umane necesare. Comparativ cu Centrul de guvernare electronică coordonarea reformei generale a serviciilor publice este extrem de slabă. Resursele existente sunt insuficiente pentru elaborarea și implementarea amendamentelor legislative, instruirea specialiștilor din ministerele de resort, elaborarea ghidurilor metodologice pentru reforma serviciilor publice, o bună planificare și monitorizare a mersului reformei. Această lipsă a mecanismelor de coordonare pentru direcția principală a reformei serviciilor publice afectează și inițiativele legate de digitalizarea serviciilor, eficientizarea utilizării tehnologiilor informaționale reprezentând de fapt a doua etapă a modernizării serviciilor, în care se prevede că serviciile sunt deja aduse în ordine, supuse analizei, iar procesele și cerințele excesive eliminate, adică procesul de reinginerie a serviciilor desfășurat.

Pentru a soluționa problemele identificate se propune introducerea în Programul actualizat de modernizare a serviciilor publice a unor activități și măsuri suplimentare, menite să asigure o abordare unificată și coordonată a implementării reformei. În primul rând este vorba de propunerea de a elabora cadrul legislativ al reformei serviciilor publice – Legea cu privire la serviciile publice și actele normative secundare, precum și de a aproba metodologia de reinginerie a serviciilor și metodologia de stabilire a tarifelor, de a crea mecanismele de coordonare necesare și de a consolida capacitățile Cancelariei de Stat pentru promovarea, coordonarea și monitorizarea reformei.

4. OBIECTIVE GENERALE ȘI SPECIFICE

Obiectivul general al Programului este reformarea serviciilor publice în Republica Moldova, la nivel de autorități publice atât centrale, cât și locale, **pentru ca de servicii calitative, operative, accesibile, transparente și eficiente din punct de vedere al costului să beneficieze cât mai mulți cetățeni.**

Obiectivul general al Programului este orientat spre asigurarea intereselor societății și beneficiarilor de servicii.

Drept indicatori de rezultat pentru obiectivul general servesc indicatorii de performanță (IP) din perspectiva beneficiarului cu aplicarea modelului COMPASS, și anume:

IP 1: Reducerea timpului necesar pentru a obține informații și rezultatul serviciilor.

IP 2: Reducerea numărului de vizite la instituții pentru a beneficia de servicii.

IP 3: Reducerea distanței pînă la locul prestării serviciilor.

IP 4: Reducerea costului serviciilor pentru beneficiari.

IP 5: Îmbunătățirea calității de deservire (gradul de satisfacție a beneficiarilor).

IP 6: Reducerea numărului de reclamații

Pentru a realiza acest obiectiv și a atinge scopul de a îmbunătăți calitatea serviciilor este necesar de îndeplinit următoarele obiective specifice (OS) din perspectiva administrației publice, măsurate în baza indicatorilor de performanță (IP) de mai jos:

OS 1. Asigurarea unei abordări coordonate și unificate față de îmbunătățirea serviciilor publice și a unui mecanism transparent de stabilire a tarifelor pentru serviciile prestate contra plată.

Rezultat 1: Cadrul instituțional și normativ pentru acordarea serviciilor publice perfecționat.

IP 7:Elaborarea și adoptarea Legii cu privire la serviciile publice.

Ținta pentru anul 2014: Proiectul Legii cu privire la serviciile publice elaborat, consultat cu instituțiile publice, autoritățile publice centrale și locale, precum și cu organizațiile neguvernamentale, și prezentat spre examinare Parlamentului.

IP 8:Proiectele de acte normative ale Guvernului elaborate în conformitate cu Legea cu privire la serviciile publice.

Ținta pentru anul 2015: Setul de acte normative secundare elaborat în conformitate cu Legea cu privire la serviciile publice, consultat și aprobat de Guvern.

OS 2. Modernizarea serviciilor publice prin reinginerie și digitalizare

Rezultat 2: Sporirea gradului de operativitate și a eficienței din punctul de vedere al costului pentru serviciile publice, inclusiv și cele acordate on-line (electronic)

IP 9:Numărul de pagini web active, modele de cereri, documente, necesare pentru a beneficia de un serviciu, disponibile on-line, și de facilități tehnice pentru a depune cereri on-line, integrate în portalul serviciilor publice www.servicii.gov.md.

Ținta pentru anul 2015: Pagini web active pentru toate serviciile publice și formulare care pot fi descărcate on-line pentru 30% servicii publice.

IP 10: Numărul deservicii publice supuse reingineriei în conformitate cu metodologia de reinginerie a serviciilor.

2014: 10 %; 2015: 30%; 2016: 50%.

IP 11: Numărul de regulamente noi ale serviciilor publice aprobate în conformitate cu Legea cu privire la serviciile publice.

2014: 10 %; 2015: 30%; 2016: 50%.

OS 3. Asigurarea implementării principiului de «ghişeu unic» în organizarea serviciilor publice.

Rezultat 3: Centrele universale de prestare a serviciilor publice create și funcționale cu aplicarea practicilor pozitive europene și internaționale, unde se asigură acordarea serviciilor de către autoritățile administrației publice centrale, cât și cele locale.

IP 14:Elaborarea și aprobarea conceptului de organizare centrelor universale de prestare a serviciilor publice și amplasării teritoriale a acestora.

Ținta pentru anul 2014: Conceptul de organizare a centrelor universale de prestare a serviciilor publice și amplasării teritoriale a acestora elaborat și aprobat.

IP 15:Numărul de centre universale de prestare a serviciilor publice funcționale.

Ținta pentru anul 2015: 3 centre universale de prestare a serviciilor publice.

Ținta pentru anul 2016: 10 centre universale de prestare a serviciilor publice.

5. ACȚIUNILE CE URMEAZĂ A FI ÎNTREPRINSE

Activitățile de implementare a Programului de modernizare a serviciilor publice se vor realiza prin cooperare cu sectorul privat, mediul academic, **developeerii** independenți și societatea civilă în scopul ameliorării continue a calității și accesibilității serviciilor publice pentru cetățeni.

Activitățile enumerate mai jos sînt comune pentru toate autoritățile, care acordă servicii publice, și vor fi coordonate și supravegheate de Cancelaria de Stat.

OS 1. Asigurarea unei abordări coordonate și unificate față de îmbunătățirea serviciilor publice și a unui mecanism transparent de stabilire a tarifelor pentru serviciile prestate contra plată.

Activitatea 1. Dezvoltarea cadrului normativ unic pentru reforma serviciilor publice

Sub-activități:

1.1.Elaborarea și promovarea proiectului de lege cu privire la serviciile publice.

Scopul legii cu privire la serviciile publice constă în stabilirea unui cadru normativ unic și transparent pentru crearea, asigurarea și managementul serviciilor publice, care prevede o modalitate unificată și mecanisme tipizate de evaluare periodică a serviciilor publice, reducerea poverii administrative, realizarea activităților pentru simplificarea cadrului de reglementare a serviciilor și, în același timp, îmbunătățirea calității și eficienței serviciilor. Legea definește toate tipurile principale de servicii publice, precum și noțiunea de serviciu public ca subiect principal al reformei.

1.2. Elaborarea și adoptarea actelor normative ale Guvernului în conformitate cu Legea cu privire la serviciile publice

1.2.1. Regulamentul cu privire la gestiunea serviciului public (determinarea responsabilității instituțiilor în organizarea serviciului, stabilirea documentației interne a serviciului în cadrul instituției publice, cerința de a desemna un responsabil de serviciul respectiv, forma descrierii serviciului, reglementarea internă a proceselor de acordare a serviciului etc.)

1.2.2. Regulamentul privind modul de publicare a informațiilor referitor la serviciu pe portalul guvernamental al serviciilor www.servicii.gov.md și pe paginile web ale instituțiilor publice (forma informației, modalitatea de actualizare a informației, modalitatea de publicare, supravegherea portalului, drepturile și obligațiile responsabililor, funcțiile de consultare pe portal).

1.2.3. Regulamentul privind nomenclatorul de servicii publice municipale ca parte a portalului guvernamental de servicii www.servicii.gov.md.

1.2.4. Regulamentul privind modul de digitalizare a serviciilor publice (principii și modalitatea de planificare și implementare).

1.3. Elaborarea și aprobarea ghidurilor metodologice.

1.3.1. Aprobarea metodologiei de reinginerie a serviciilor, care să determine succesiunea acțiunilor necesare pentru evaluarea și reingineria serviciilor administrative, precum și pregătirea serviciilor pentru digitalizare.

1.3.2. Aprobarea metodologiei de calcul a tarifelor pentru serviciile prestate contra plată, care să determine metoda de calcul al prețului de cost și stabilire a prețurilor la servicii.

1.3.3. Elaborarea și aprobarea metodologiei privind procedura standard de digitalizare a serviciilor.

Activitatea 2. Gestiunea și coordonarea reformei serviciilor publice

Sub-activități:

2.1. Gestiunea și coordonarea reformei serviciilor publice

Consolidarea capacităților Cancelariei de Stat de gestiune și coordonare a reformei serviciilor publice. Modernizarea serviciilor publice în esență acoperă toate aspectele activității administrației publice, începând cu modificările în politici și mediul de reglementare și **terminând** cu planificarea teritorială a infrastructurii serviciilor, reprezentând una dintre cele mai fundamentale reforme orizontale ale administrației publice. Succesul reformei depinde în mare măsură de dotarea cu resurse a funcției de coordonare a guvernului central. Pentru eliminarea asimetriei de resurse, menite să asigure suportul reformei generale a serviciilor publice și orientarea sa specifică spre e-Transformare, este necesar de a crea în cadrul Cancelariei de Stat o subdiviziune structurală cu responsabilități în domeniul managementului și coordonării reformei. Conform evaluării volumului de lucru în această subdiviziune vor activa cel puțin 5-7 specialiști, care se vor ocupa numai

de problemele reformei serviciilor publice. Se propune crearea subdiviziunii reforma serviciilor publice în structura Direcției generale coordonarea politicilor, a asistenței externe și reforma administrației publice centrale. Această subdiviziune structurală va asigura și coordonarea multitudinii de proiecte internaționale, implicate în modernizarea serviciilor publice, atât la nivel central, cât și local. Funcțiile și responsabilitățile Cancelariei de Stat în coordonarea reformei vor fi incluse și în Legea cu privire la serviciile publice.

2.2. Asigurarea unui mecanism consultativ pentru reforma serviciilor publice. Avînd în vedere necesitatea unei legături strînse între reforma serviciilor publice și reforma de e-Transformare, se propune extinderea funcției Consiliului coordonatorilor pentru e-Transformare, suplimentînd funcțiile acestuia prin responsabilități pentru coordonarea întregii reforme a serviciilor publice. Respectiv urmează a fi suplimentată și componența consiliului, incluzînd reprezentanți din subdiviziunea structurală respectivă a Cancelariei de Stat, ministerele cheie (economiei, justiției, finanțelor, dezvoltării regionale și construcțiilor etc.), precum și a structurilor, responsabile de coordonarea activității autorităților publice locale (Direcția generală politici de descentralizare și administrare locală a Cancelariei de Stat, Congresul Autorităților Locale din Moldova (CALM) etc.).

2.3. Crearea rețelei de specialiști responsabili de reforma serviciilor publice în cadrul ministerelor și altor autorități administrative centrale. Pe lîngă rețeaua de specialiști pentru e-Transformare, care este prezentă în toate ministerele și alte autorități administrative centrale, se vor desemna responsabili pentru reforma serviciilor publice. Profilul acestor specialiști va include viziunea generală și cunoașterea domeniului respectiv și a întregului spectru de servicii publice, care țin de competența autorității respective. În general aceștia vor fi specialiști din cadrul subdiviziunilor structurale de coordonare a politicilor, dar și reprezentanți ai serviciilor juridice sau ale altor structuri în dependență de specificul sectorului. Această rețea de coordonatori va intra în componența grupului de lucru pentru reforma serviciilor publice, care va fi condusă de structura nou creată a Cancelariei de Stat și va lucra în regim permanent pe parcursul acestei reforme, soluționînd toate problemele actuale, elaborînd și discutînd proiectele de acte normative sau documente de politici necesare, precum și asigurînd schimbul de informații.

2.4. Asigurarea resurselor informaționale pentru reformă

Pentru a asigura un schimb optim de informații, precum și a antrena publicul larg în procesul de reformă, pe pagina web a Cancelariei de Stat va fi creat un

compartiment dedicat reformei serviciilor publice. In acest compartiment vor fi prezentate toate documentele de politici, actele legislative, ghidurile metodologice privind reforma serviciilor publice, studiile și sondajele privind serviciile publice. Compartimentul va avea o secțiune interactivă, unde fiecare doritor va putea să-și prezinte experiența sa în obținerea serviciilor publice și eventualele propuneri. De asemenea compartimentul în cauză va acumula informații privind experiența și practicile pozitive ale instituțiilor Republicii Moldova, precum și experiența internațională, care reprezintă o sursă de identificare a unor noi soluții și metode pentru asigurarea serviciilor publice.

Activitatea 3. Elaborarea programelor de instruire privind reforma serviciilor publice

Sub-activități:

3.1. Curs general privind reforma serviciilor publice

Instruirea va însoți fiecare etapă și demers al reformei. La etapa inițială prima grupă țintă pentru instruire o vor reprezenta coordonatorii de reformă, care vor dobândi cunoștințe profunde privind scopurile, succesivitatea și instrumentele reformei serviciilor publice. Instruirea va fi asigurată și pentru specialiștii din autoritățile publice locale de nivelul II. Pe parcursul reformei cursul privind reforma serviciilor publice va fi inclus în programul Academiei de Administrare Publică.

3.2. Curs de instruire privind metodologia de reinginerie a serviciilor publice

Curs de instruire privind metodologia de reinginerie a serviciilor publice de asemenea se va desfășura la etapa inițială a reformei și în primul rând va viza coordonatorii de reformă din cadrul ministerelor de resort, altor autorități administrative centrale și specialiștii autorităților publice locale. Ulterior acest curs de asemenea va fi inclus în oferta Academiei de Administrare Publică în calitate de curs regulat.

3.3. Curs de instruire privind metodologia de stabilire a tarifelor pentru servicii publice prestate contra plată.

Cursul se va organiza atât pentru coordonatorii de reformă, cât și pentru persoanele implicate în stabilirea tarifelor, fiind axat pe aprofundarea competențelor în domeniul finanțelor publice și calculului cheltuielilor pentru acordarea serviciilor.

3.4. Curs de instruire pentru specialiștii în deservirea beneficiarilor

De asemenea se va elabora și se va desfășura permanent un curs pentru personalul de deservire a beneficiarilor, aceasta categorie de specialiști fiind foarte

extinsă și necesitînd acces permanent la această instruire, avînd în vedere fluctuația personalului.

3.5. Evaluarea necesităților de instruire privind reforma serviciilor publice

Evaluarea necesităților de instruire se va efectua de către Cancelaria de Stat, luînd în considerare concluziile raportului anual. Pe parcursul reformei se vor crea după necesități noi cursuri de instruire, iar cele existente se vor actualiza respectiv.

Activitatea 4. Monitorizarea și evaluarea implementării reformei serviciilor publice.

Sub-activități:

4.1. Monitorizarea planului operațional de implementare a reformei serviciilor publice.

Monitorizarea realizării planului de implementare a reformei serviciilor publice se va efectua semestrial și se va asigura de către Cancelaria de Stat în baza rapoartelor ministerelor.

4.2. Monitorizarea implementării reformei la nivel de autorități publice locale.

Pentru monitorizarea reformei la nivel de autorități publice locale se va crea un mecanism de furnizare a informației cu antrenarea Direcției de descentralizare a Cancelariei de Stat.

4.3. Evaluarea intermediară a reformei serviciilor publice.

Evaluarea intermediară a reformei serviciilor publice și a atingerii rezultatelor serviciilor se va desfășura la mijlocul anului 2015. Raportul de evaluare va conține recomandări privind dezvoltarea ulterioară a reformei și se va prezenta Guvernului.

4.4. Evaluarea finală a reformei serviciilor publice.

Evaluarea finală a reformei serviciilor publice se va efectua la sfîrșitul anului 2016, de preferință cu antrenarea unor experți independenți. Evaluarea finală va aprecia realizarea țintelor și obiectivelor reformei și va servi drept temei pentru planificarea ulterioară a politicii în sfera serviciilor publice.

4.5. Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor pentru calitatea serviciilor publice.

Sondajele psihologice privind gradul de satisfacție a beneficiarilor pentru serviciile publice acordate se vor efectua cu regularitate, o dată pe an, se va utiliza de preferință o singură metodologie, fapt ce va permite analiza comparativă a dinamicii de percepere a calității serviciilor.

4.6. Monitorizarea calității unor servicii și gradului de satisfacție a beneficiarilor pentru acestea.

Monitorizarea calității unor servicii și gradului de satisfacție a beneficiarilor pentru acestea se va asigura de către ministerul responsabil de un anumit serviciu și se va desfășura în centrele de acordare a serviciului. Informația privind calitatea serviciilor se va include în rapoartele semestriale privind reforma serviciilor, precum și în rapoartele publice anuale ale ministerelor.

OS 2. Modernizarea serviciilor publice prin reinginerie și digitalizare

Activitatea 5. Asigurarea evaluării coordonate și sistematice a serviciilor publice

Sub-activități:

5.1. Elaborarea planului de acțiuni privind reingineria serviciilor publice de către ministerele de resort, alte autorități administrative centrale și autorități publice locale de nivelul II.

După aprobarea metodologiei de reinginerie a serviciilor publice administrative ministerele de resort și alte autorități administrative centrale vor întocmi planuri de evaluare și reinginerie a serviciilor publice, care țin de competența acestora. Înainte de a întocmi aceste planuri se va efectua evaluarea preliminară generală a tuturor serviciilor publice din competența organului în cauză. În acest sens în ministere, alte autorități administrative centrale sau în autorități publice locale de nivelul II se va crea un grup de lucru instruit cu privire la problemele generale ale reformei serviciilor publice și la metodologia de reinginerie a serviciilor. În general, în grupul de lucru se vor include specialiști din cadrul subdiviziunilor structurale pentru coordonarea politicii, coordonatorii pentru programul de e-Transformare din cadrul ministerelor, reprezentanți ai serviciilor juridice, dar și alți specialiști în dependență de specificul de domeniu. Planurile de reinginerie a serviciilor publice administrative se vor prezenta Cancelariei de Stat pentru coordonare. În planurile de evaluare și reinginerie ale serviciilor se vor stabili termene realiste pentru efectuarea analizei și implementarea planului de reinginerie, având în vedere că din practică e nevoie cel puțin de 4 luni pentru a evalua și a elabora modalitatea de reingineria unui serviciu sau unei grupe de servicii interdependente, precum și termenul pentru a întocmi și a opera modificări în cadrul normativ de reglementare a procesului de acordare a serviciului și tarifele pentru serviciu prestat contra plată .

5.2. Evaluarea serviciilor publice distincte și elaborarea planurilor de reinginerie.

Evaluarea serviciilor administrative distincte se va efectua de aceleași grupe de lucru, care elaborează planurile generale de acțiuni privind reingineria serviciilor, cu antrenarea după caz a specialiștilor din autorități sau instituții, care

nemijlocit acordă servicii publice. Pentru evaluarea și elaborarea planului pentru servicii distincte pot fi antrenați consultanți externi, cu implicarea eventuală a proiectelor de asistență tehnică externă, dacă acestea există. Rezultatul acestui exercițiu este planul de reinginerie a unui serviciu public distinct sau a unei grupe de servicii elaborat.

În cadrul evaluării generale a serviciilor (punctul 2.1.), precum și în cadrul evaluării aprofundate a unor servicii distincte, toate serviciile vor fi clasificate în două grupe principale - servicii, care vor fi acordate în centre specializate de profil de deservire a clienților și de prestare a serviciilor, și servicii, care vor putea fi acordate în centre universale de prestare a serviciilor publice.

5.3. Elaborarea și aprobarea regulamentelor serviciilor publice

Conform propunerii privind noul model de servicii publice se presupune, că fiecare serviciu sau grupă de serviciu, reunite după principiul unei situații de viață, trebuie să dispună de un regulament propriu, aprobat prin hotărâre de Guvern, care să includă toate cerințele de bază și elementele de reglementare a serviciului - descrierea scopurilor serviciului, segmentarea beneficiarilor, canalele de acordare, accesibilitatea teritorială, standardul minim de calitate și calculul justificat al tarifului pentru serviciu. Modalitatea generală de elaborare a regulamentelor serviciilor publice se va elabora și aproba de Guvern prin regulamente generale (vezi punctul 1.2.1.) Rezultat al acestui exercițiu este proiectul regulamentului serviciului public (sau a unui grup de servicii), întocmit împreună cu alte modificări necesare în actele normative aferente acestor servicii sau grupe de servicii.

Activitatea 6. Digitalizarea serviciilor publice în scopul reducerii la maximum a costurilor suportate de cetățeni

(Obiectivele reflectă activitățile Programului guvernamental pentru e-Transformare și se prezintă aici în scopuri informative).

Sub-activități:

6.1. Planificarea digitalizării prestării serviciilor. Planul de digitalizare a serviciilor trebuie să fie parte componentă a planului de reinginerie a serviciilor publice distincte sau grupe de servicii, elaborate la activitatea 2 (vezi punctul 2.2.). Asigurând prestarea serviciilor în regim on-line, se vor păstra canalele tradiționale de oferire a serviciilor.

6.2. Elaborarea și aprobarea metodologiei privind procedura standard de digitalizare a serviciilor. (Vezi punct 1.3.3.). Metodologia privind procedura standard de digitalizare a serviciilor urmează a fi prevăzută de Legea cu privire la serviciile publice și aprobată prin hotărâre de Guvern.

6.3. Asigurarea interoperabilității sistemelor informaționale și registrelor de stat. Asigurarea schimbului de informații între autoritățile publice atât la nivel central, cât și cel local, se va efectua electronic și gratuit, dacă legea nu prevede altfel. Pentru a asigura schimbul electronic de informații Centrul de guvernare electronică va monitoriza starea sistemelor informaționale și va planifica obiective de asigurare coerentă a interoperabilității sistemelor și registrelor.

6.4. Înlocuirea documentelor pe suport de hârtie cu informații, recepționate electronic.

6.5. Asigurarea accesului cetățenilor la serviciile electronice.

OS 3. Asigurarea implementării principiului de «ghișeu unic» în organizarea serviciilor publice

Activitatea 7. Dezvoltarea unei rețele de centre universale de prestare a serviciilor publice

Sub-activități:

7.1. Elaborarea și aprobarea conceptului tehnic de centru universal de prestare a serviciilor publice (CUPSP) în conformitate cu principiul de «ghișeu unic», care include și puncte de acordare a serviciilor.

Conceptul tehnic va examina în detaliu toate problemele, legate de crearea unui centru universal de prestare a serviciilor publice, inclusiv statutul juridic al centrelor, subordonarea, crearea și întreținerea infrastructurii centrelor, precum și planul în detaliu privind crearea rețelei teritoriale CUPSP, care să acopere întreg teritoriul statului. Se presupune, că rețeaua CUPSP va fi amplasată în centrele raionale în incinta autorităților publice locale de nivelul II. În afară de rețeaua CUPSP, pentru a asigura accesibilitatea serviciilor pentru beneficiari la nivel de autorități publice locale de nivelul I se va crea o rețea de puncte de acordare a serviciilor, care să asigure recepționarea cererilor cetățenilor, sub formă de canal tradițional de servicii și să transporte cererile la CUPSP. În punctele de acordare a serviciilor se va asigura asistența cetățenilor în obținerea serviciilor electronice.

7.2. Pilotarea unui model de CUPSP.

Luând în considerare, că CUPSP reprezintă o formă nouă de organizare a activității administrației publice, care prevede funcționarea bine organizată și coordonată a mai multor instituții din administrația publică centrală și locală, pentru implementarea integrală a modelului CUPSP se va efectua pilotarea CUPSP (se propune selectarea a 3 unități teritorial-administrative din zona urbană și rurală). Serviciile publice prezentate pentru a fi incluse în CUPSP urmează a fi analizate și modernizate în conformitate cu metodologia aprobată de reinginerie a serviciilor. Propunerea privind unitățile teritorial-administrative pentru pilotarea

CUPSP se va conține în Conceptul tehnic al Centrului universal de prestare a serviciilor publice (CUPSP) și se va aproba de Guvern împreună cu conceptul tehnic de CUPSP.

7.3. Implementarea CUPSP pe întreg teritoriul statului.

Ulterior pilotării CUPSP se va evalua noul model de prestare a serviciilor, se vor identifica și elimina deficiențele eventuale, și se va adopta decizia cu privire la implementarea CUPSP pe întreg teritoriul statului. Acest obiectiv include și evaluarea infrastructurii existente și unor eventuale investiții de capital în cazul în care edificiile administrative disponibile nu sunt suficiente pentru a asigura funcționarea CUPSP. Această evaluare va cerceta și va elabora soluții privind proprietatea bunurilor imobile, oferite pentru derularea activității CUPSP.

6. COSTURILE DE IMPLEMENTARE

Obiectivele de bază ale reformei serviciilor administrative sunt în responsabilitatea directă a ministerelor, altor autorități administrative centrale, de stat, de competența cărora ține acordarea serviciilor publice, precum și a autorităților publice locale, respectiv revizuirea, evaluarea și reingineria serviciilor urmează a fi asigurată în cadrul finanțării bugetare existente.

Totuși unele măsuri ale reformei serviciilor administrative necesită o finanțare suplimentară din bugetul de stat și din bugetele locale. Drept sursă alternativă de finanțare poate servi finanțarea în cadrul proiectelor de asistență tehnică externă. Aceasta vizează în mod special obiectivele de instruire a personalului, precum și obiectivele ce țin de evaluarea serviciilor și evaluarea rezultatelor întregii reforme, inclusiv studiile sociologice necesare.

Estimările de cost preliminară pentru măsurile care necesită finanțare suplimentară

Activitatea	2014	2015	2016	Sursa de finanțare
Crearea unei subdiviziuni structurale în cadrul CS pentru coordonarea reformei	5 buc./un. 402480 lei	2 buc./un. 561600 lei	2 buc./un. 561600 lei	Bugetul de stat
Instruirea cu privire la reforma și restructurarea serviciilor, inclusiv:	1200 part./40grupe 438 800 lei	10 grupe 109 700 lei	10 grupe 109 700 lei	Bugetul de stat, bugetele locale, Proiecte internaționale
Administrația centrală	20 grupe 214 400 lei	5 grupe 53600lei	5 grupe 53 600 lei	Bugetul de stat, bugetele locale, Proiecte

				internaționale
Administrația locală	20grupe 224 400lei	5 grupe 56 100 lei	5 grupe 56 100lei	Bugetul de stat, bugetele locale, Proiecte internaționale
Cursul de instruire cu privire la metodologia de stabilire a tarifelor la serviciile prestate contra plată	3 grupe 7500 lei	1 grupă 2500 lei	1 grupă 2500 lei	Bugetul de stat, bugetele locale, Proiecte internaționale
Instruirea personalului cu privire la deservirea beneficiarilor	600/ 20 grupe 107 200lei	150/5grupe 26 800lei	150/5grupe 26 800 lei	Bugetul de stat, Proiecte internaționale
Sondaj sociologic	2 mln.lei	2 mln.lei	2 mln.lei	Bugetul de stat, Proiecte internaționale
Evaluarea finală a programului	-	-	2 mln.lei	Bugetul de stat, Proiecte internaționale
Total:	2955980lei	2700600lei	4700600lei	

Acoperirea generală a serviciilor constituie aproximativ 500 servicii, prestarea cărora intră în competența autorităților administrației publice centrale și un număr similar la nivel de autorități publice locale, constituind în total de 1000 servicii. Dacă admitem că pentru fiecare serviciu de evaluare și reinginerie urmează a fi instruit cel puțin 1 specialist, iar pentru servicii mai complexe – chiar câte doi specialiști, numărul total de participanți ai cursurilor constituie aproximativ 1200 persoane. Organizând instruirea pentru reformă, metodologiile de reinginerie în grupuri a câte 30 participanți, numărul total de cursuri constituie aproximativ 40 grupe de instruire inițial în anul 2014. Având în vedere fluctuația personalului, precum și eventuale modificări în mersul implementării reformei de modernizare a serviciilor publice de planificat suplimentar câte 10 grupe de instruire în 2015 și 2016.

Cheltuielile de instruire vor constitui:

Remunerare instructori	250 lei/ora (4000 lei curs de 16 ore)
Materiale didactice	720 lei (0,30 lei pentru foaie)
Pauză de cafea	50 lei (pentru o pauză de cafea pentru un participant)
Transport pentru autoritățile publice locale	500 lei/deplasare

Valoarea 1 curs pentru reforma și reingineria serviciilor publice (16 ore):
În Chișinău – 10720 lei

La nivel de administrație publică locală – 11 220 lei
Valoarea 1 curs pentru deservirea beneficiarilor (8 ore)
În Chișinău – 5360 lei
La nivel de administrație publică locală – 5860 lei

Valoarea 1 curs pentru metodologia de stabilire a tarifelor (4 ore):
1 curs – 2500 lei

Instruirea se va organiza în incinta instituțiilor publice și autorităților locale, astfel încât аренда încăperilor nu va fi inclusă în cheltuieli.

Instruirea inițială privind reforma serviciilor publice, metodologia de reinginerie a serviciilor publice și metodologia de stabilire a tarifelor pentru serviciile publice prestate contra plată se va asigura de către Cancelaria de Stat cu antrenarea unui formator pregătit în cadrul proiectului Băncii Mondiale „Suport în implementarea reformei serviciilor publice în Republica Moldova”. În continuare instruirea va fi organizată în cadrul Academiei de Administrare Publică sub formă de cursuri oferite în mod regulat.

Elaborarea regulamentelor, standardelor pentru serviciile publice acordate, inclusiv a procedurilor de prestare a serviciilor, control a calității, monitorizare și evaluare necesită investiții în reorganizarea mai multor servicii și instruirea personalului. La etapa actuală este imposibil de estimat cu exactitate cheltuielile privind aplicarea noilor standarde de calitate, deoarece eventualele îmbunătățiri vor fi evaluate în detaliu în procesul de implementare a principiilor de calitate.

De asemenea, cheltuieli suplimentare ar fi necesare pentru a asigura suportul tehnic destinat îmbunătățirii serviciilor – locuri de muncă noi, dacă în cadrul evaluării se va atesta insuficiența de personal pentru unele servicii, achiziționarea sistemelor electronice de ordonare și dirijare a beneficiarilor, alte echipamente. Aceste cheltuieli se vor estima pentru fiecare serviciu distinct și planifica în procesul de pregătire a bugetului de stat și a bugetelor publice.

Cele mai importante investiții de capital vizează ajustarea, reutilizarea, reparațiile sau chiar construcția spațiilor pentru asigurarea activității Centrelor universale de prestare a serviciilor publice (CUPSP). Aceste cheltuieli urmează a fi evaluate și prezentate în proiectul de concept tehnic privind crearea CUPSP.

Măsurile privind asigurarea accesului on-line la serviciile publice, care prevăd posibilitatea de a descărca și a depune cereri, de a efectua plățile aferente serviciilor publice on-line, vor necesita investiții în capacitățile TIC, precum și instruirea personalului pentru a lucra cu noile sisteme. Aceste cheltuieli sunt planificate în cadrul Programului de e-Transformare.

7. PROCEDURILE DE RAPORTARE ȘI EVALUARE

Obiectivele de monitorizare și evaluare a implementării reformei serviciilor publice reprezintă o parte indispensabilă a reformei, întrucât evaluarea

indicatorilor de performanță în atingerea obiectivului de bază a reformei necesită colectarea unor date specifice și efectuarea sondajelor sociologice. În acest sens măsurile de monitorizare generală și evaluare a implementării reformei sunt incluse în sub-activitățile ce se referă la Obiectivul Specific (1), Activitatea 4.

Cancelaria de Stat, în calitate sa de autoritate publică centrală, responsabilă de reforma serviciilor publice în general, va monitoriza implementarea planului de realizare a reformei (Anexa 1). Cancelaria de Stat va solicita semestrial de la toate ministerele de resort, responsabile de servicii publice, rapoarte privind realizarea planului de implementare.

Rezultatele centralizate de monitorizare se vor examina semestrial de către Consiliul Național pentru coordonarea reformei serviciilor publice și e-Transformare. Rapoartele anuale vor fi întocmite în formă de notă informativă și prezentate spre examinare Guvernului la începutul fiecărui an următor. Informația privind rezultatele implementării reformei de asemenea va fi plasată pe pagina web oficială a Cancelariei de Stat.

Cancelaria de Stat va elabora în 2015 un raport de evaluare intermediar privind impactul Programului în procesul de atingere a obiectivelor și va actualiza, la necesitate, acțiunile și țintele de performanță pentru a asigura realizarea Programului de reformă în termenele stabilite.

Raportul final de evaluare va fi elaborat la sfârșitul ciclului Programului de reinginerie și va reflecta gradul de atingere a obiectivului general al Programului – eficientizarea serviciilor publice și asigurarea accesibilității acestora. Rapoartele de evaluare vor fi prezentate Guvernului.

PLANUL DE ACȚIUNI
pentru implementarea Programului de reformare a serviciilor publice pentru anii 2014-2016

Nr.	Denumire activități	Instituții responsabile	Termeni de realizare	Indicatori de performanță
1	2	3	4	5
OS 1. Asigurarea unei abordări coordonate și unificate față de îmbunătățirea serviciilor publice și a unui mecanism transparent de stabilire a tarifelor pentru serviciile prestate contra plată				
Activitatea 1. Dezvoltarea cadrului normativ unic pentru reforma serviciilor publice				
1.1.	Elaborarea și promovarea proiectului de lege cu privire la serviciile publice	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Decembrie 2014	Proiect de lege elaborat și prezentat spre examinare Guvernului; Proiect de lege adoptat în Parlament (decembrie 2014)
1.2.	Elaborarea și adoptarea actelor normative ale Guvernului în conformitate cu Legea cu privire la serviciile publice	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică, Ministerul Finanțelor	În termen de 6 luni după aprobarea legii	Acte normative pentru a asigura punerea în aplicare a Legii cu privire la serviciile publice adoptate de Guvern
1.2.1.	Regulamentul cu privire la gestiunea serviciului public	Cancelaria de Stat	Decembrie 2014	Regulament aprobat de Guvern
1.2.2.	Regulamentul privind modul de publicare a informațiilor referitor la serviciu pe portalul guvernamental www.servicii.gov.md și pe paginile web ale instituțiilor publice	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Decembrie 2014	Regulament aprobat de Guvern

1.2.3.	Regulamentul privind catalogul de servicii publice municipale ca parte a portalului guvernamental de servicii www.servicii.gov.md	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare electronică	Martie 2014	Regulament aprobat de Guvern
1.2.4.	Regulamentul privind modul de digitalizare a serviciilor publice (principii și modalitatea de planificare și implementare)	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Februarie 2014	Regulament aprobat de Guvern
1.3.	Elaborarea și aprobarea ghidurilor metodologice			
1.3.1.	Aprobarea metodologiei de reinginerie a serviciilor publice, care determină succesiunea acțiunilor necesare pentru evaluarea și reingineria serviciilor administrative, inclusiv pentru pregătirea serviciilor de digitalizare	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Februarie 2014	Metodologia aprobată de Guvern
1.3.2	Aprobarea metodologiei de calcul a tarifelor pentru servicii, care determină metoda de calcul a prețului de cost și stabilire a prețurilor la servicii	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică, Ministerul Finanțelor	Martie2014	Metodologia aprobată de Guvern
1.3.3.	Elaborarea și aprobarea	Centrul	Ianuarie 2015	Metodologia aprobată de Guvern

	metodologiei privind procedura standard de digitalizare a serviciilor	de Guvernare Electronică		
Activitatea 2. Gestiunea și coordonarea reformei serviciilor publice				
2.1.	Aprobarea modificărilor la Regulamentul privind organizarea și funcționarea Cancelariei de Stat, care să prevadă responsabilitatea pentru coordonarea reformei serviciilor publice	Cancelaria de Stat	Ianuarie 2014, Ianuarie 2015	În Cancelaria de Stat s-a creat o subdiviziune structurală, responsabilă de gestiunea și coordonarea reformei (ianuarie 2014 - 5 funcționari publici, ianuarie 2015 – suplimentar 2 funcționari publici)
2.2.	Operarea modificărilor în Regulamentul Consiliului coordonatorilor pentru e-Transformare, suplimentând funcțiile acestuia prin responsabilitățile pentru coordonarea întregii reforme a serviciilor publice	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Ianuarie 2014	Mecanismul consultativ pentru coordonarea reformei serviciilor publice asigurat
2.2.1.	Suplimentarea componenței Consiliului coordonatorilor pentru e-Transformare	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Februarie 2014	Includerea în componența Consiliului coordonatorilor pentru e-Transformare a reprezentanților din subdiviziunea structurală pentru reforma serviciilor publice din cadrul Cancelariei de Stat, ministerele-cheie (economiei, justiției, finanțelor, dezvoltării regionale și construcțiilor etc.) și structurile responsabile pentru coordonarea reformei

				de descentralizare
2.3.	Crearea rețelei de specialiști responsabili de reforma serviciilor publice în ministere și alte autorități administrative centrale	Cancelaria de Stat	Februarie 2014	Coordonatorii responsabili de reforma serviciilor publice desemnați de către ministere și alte autorități publice centrale, iar informația în acest sens prezentată Cancelariei de Stat
2.4.	Asigurarea resurselor informaționale pentru reformă	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Decembrie 2013	Pe pagina web a Cancelariei de Stat s-a creat un compartiment dedicat reformei serviciilor publice, care va conține toate informațiile actuale și documentele privind reforma serviciilor publice
Activitatea 3. Elaborarea programelor de instruire privind reforma serviciilor publice				
3.1.	Curs general privind reforma serviciilor publice	Cancelaria de Stat, Academia de Administrare Publică	Decembrie 2014, Decembrie 2015, Decembrie 2016	Angajații autorităților publice centrale și locale, care au însușit competențe în gestionarea și implementarea reformei serviciilor publice: 2014 – 1200 participanți 2015 – 300 participanți 2016 – 300 participanți
3.2.	Curs de instruire privind metodologia de reinginerie a serviciilor publice	Cancelaria de Stat, Academia de Administrare Publică	Decembrie 2014, Decembrie 2015, Decembrie 2016	Angajații autorităților publice centrale și locale, care au însușit competențe în reingineria serviciilor publice: 2014 – 1200 participanți 2015 – 300 participanți 2016 – 300 participanți
3.3.	Curs de instruire privind metodologia de stabilire a tarifelor pentru servicii	Cancelaria de Stat, Academia	Decembrie 2014, Decembrie 2015, Decembrie 2016	Angajații autorităților publice centrale și locale, care au însușit competențe în calcularea și stabilirea tarifelor

	publice prestate contra plată	de Administrare Publică		pentru serviciile publice: 2014 – 90 participanți 2015 – 30 participanți 2016 – 30 participanți
3.4.	Curs de instruire pentru specialiști în deservirea beneficiarilor	Cancelaria de Stat, Academia de Administrare Publică	Decembrie 2014, Decembrie 2015, Decembrie 2016	Angajații autorităților publice centrale și locale, care au însușit competențe în deservirea beneficiarilor 2014 – 600 participanți 2015 – 150 participanți 2016 – 150 participanți
3.5.	Evaluarea necesităților de instruire privind reforma serviciilor publice și actualizarea cursurilor de instruire	Cancelaria de Stat	Decembrie 2014, Decembrie 2015, Decembrie 2016	În cadrul evaluării anuale ale necesităților de instruire au fost evaluate necesitățile legate de reforma serviciilor publice, și respectiv actualizate programele cursurilor de instruire
Activitatea 4. Monitorizarea și evaluarea implementării reformei serviciilor publice				
4.1.	Monitorizarea planului operațional de implementare a reformei serviciilor publice	Cancelaria de Stat, ministerele, alte autorități administrative centrale	Iunie/Decembrie 2014, Iunie/Decembrie 2015, Iunie/Decembrie 2016	Rapoarte semestriale privind realizarea obiectivelor Planului de acțiuni
4.2.	Monitorizarea implementării reformei la nivel de autorități publice locale	Cancelaria de Stat	Decembrie 2014 Decembrie 2015 Decembrie 2016	Informații anuale privind implementarea reformei serviciilor publice în autoritățile publice locale de nivelul II
4.3.	Evaluarea intermediară a reformei serviciilor publice	Cancelaria de Stat	Septembrie 2015	Raportul privind evaluarea intermediară a reformei serviciilor publice

				și recomandările pentru dezvoltarea în continuare a reformei serviciilor publice prezentate spre examinare Guvernului
4.4.	Evaluarea finală a reformei serviciilor publice	Cancelaria de Stat	Decembrie 2016	Raportul privind evaluarea finală a reformei serviciilor publice și recomandările pentru dezvoltarea politicii serviciilor publice prezentate spre examinare Guvernului
4.5.	Evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor pentru calitatea serviciilor publice	Cancelaria de Stat	Decembrie 2014 Decembrie 2015 Decembrie 2016	Rapoartele sondajului sociologic privind gradul de satisfacție a beneficiarilor publicate pe pagina web a Cancelariei de Stat și utilizate pentru actualizarea obiectivelor reformei
4.6.	Monitorizarea calității unor servicii și gradului de satisfacție a beneficiarilor pentru acestea	Ministerele, alte autorități administrative centrale, Cancelaria de Stat	Iunie/Decembrie 2014, Iunie/Decembrie 2015, Iunie/Decembrie 2016	Informațiile privind calitatea serviciilor generalizate de către ministere și incluse în rapoartele privind reforma serviciilor publice și în rapoartele publice anuale ale ministerelor
OS 2. Modernizarea serviciilor publice prin reinginerie și digitalizare				
Activitatea 5. Asigurarea evaluării coordonate și sistematice a serviciilor publice				
5.1.	Elaborarea planurilor de reinginerie a serviciilor publice de către ministerele de resort, alte autorități administrative centrale, autoritățile publice locale de nivelul II	Ministerele, alte autorități administrative centrale, autoritățile publice locale de nivelul II, Cancelaria de Stat	Aprilie 2014	Planurile de reinginerie a serviciilor publice ale ministerelor de resort și autorităților publice centrale prezentate Cancelariei de Stat

5.1.1.	Avizarea planurilor de reinginerie a serviciilor publice ale ministerelor și altor autorități administrative centrale	Cancelaria de Stat	Iunie 2014	Planurile de reinginerie a serviciilor publice ale ministerelor de resort și cele ale autorităților publice centrale avizate de Cancelaria de Stat, aprobate de către conducerea ministerelor și autorităților administrative centrale, publicate pe paginile web ale ministerelor, autorităților și Cancelariei de Stat
5.2.	Evaluarea serviciilor publice distincte și elaborarea planurilor de reinginerie	Ministerele, alte autorități administrative centrale, Cancelaria de Stat	Iulie 2014 – decembrie 2016, în conformitate cu planurile ministerelor și altor autorități administrative centrale	Planurile de reinginerie a serviciilor publice distincte elaborate și aprobate de conducerea ministerelor și autorităților administrative centrale în conformitate cu planurile generale ale ministerelor și autorităților (punctul 5.1.1.).
5.3.	Elaborarea și aprobarea regulamentelor serviciilor publice	Ministerele, alte autorități administrative centrale, Cancelaria de Stat	Iulie 2014 – decembrie 2016, în conformitate cu planurile ministerelor și altor autorități administrative centrale	Numărul de regulamente noi a serviciilor supuse reingineriei, aprobate prin hotărâre de Guvern
Activitatea 6. Digitalizarea serviciilor publice în scopul reducerii la maximum a costurilor suportate de cetățeni				
6.1.	Planificarea digitalizării prestării serviciilor	Centrul de Guvernare Electronică	Obiectivele reflectă activitățile Programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare), aprobat prin Hotărârea de Guvern nr. 710 din 20 septembrie 2011.	
6.2.	Elaborarea și aprobarea	Centrul	Realizarea și monitorizarea obiectivelor se efectuează în	

	metodologiei privind procedura standard de digitalizare a serviciilor	de Guvernare Electronică	conformitate cu planurile anuale de acțiuni privind realizarea acestui program, precum și în conformitate cu articolul 2 din Legea nr. 173 din 28 iulie 2011 privind ratificarea Acordului de finanțare dintre Republica Moldova și Asociația Internațională pentru Dezvoltare în vederea realizării Proiectului „e-Transformare a Guvernării” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 131-133, art.425).	
6.3.	Asigurarea interoperabilității sistemelor informaționale și registrelor de stat	Centrul de Guvernare Electronică		
6.4.	Înlocuirea documentelor pe suport de hârtie cu informații, recepționate electronic	Centrul de Guvernare Electronică		
6.5.	Asigurarea accesului cetățenilor la serviciile electronice	Centrul de Guvernare Electronică		

OS 3. Asigurarea implementării principiului de «ghișeu unic» în organizarea serviciilor publice

Activitatea 7. Dezvoltarea unei rețele de centre universale de prestare a serviciilor publice

7.1.	Elaborarea și aprobarea conceptului tehnic al centrului universal de prestare a serviciilor publice (CUPSP) în conformitate cu principiul de “ghișeu unic”, care include și punctele de acordare a serviciilor	Cancelaria de Stat, Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor, Congresul Autorităților Locale din Moldova (CALM)	Decembrie 2014	Conceptul tehnic al centrului universal de prestare a serviciilor publice (CUPSP), aprobat de Guvern
7.1.1.	Decizia privind selectarea unităților administrativ-teritoriale pilot pentru pilotarea centrelor universale de prestare a serviciilor publice (CUPSP)	Cancelaria de Stat, Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor, Congresul Autorităților Locale	Decembrie 2014	3 unități teritorial-administrative aprobate prin hotărâre de Guvern pentru pilotarea CUPSP

		din Moldova (CALM)		
7.2.	Pilotarea unui model de CUPSP	Cancelaria de Stat, Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor, alte ministere, alte autorități administrative centrale, autoritățile publice locale, în care au fost realizate proiecte pilot	Ianuarie – Decembrie 2015	Modelul CUPSP, prevăzut în Concept, aprobat pe o bază pilot. O notă informativă referitor la pilotare cu identificarea problemelor și recomandări, prezentată Guvernului
7.3.	Implementarea CUPSP pe întreg teritoriul statului	Cancelaria de Stat, Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor, alte ministere, alte autorități administrative centrale, autoritățile publice locale, Congresul Autorităților Locale din Moldova (CALM)	Începînd cu anul 2016	Numărul de CUPSP create
7.3.1.	Planul de implementare a CUPSP	Cancelaria de Stat, Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor, alte ministere,alte	Decembrie 2015	Planul de amplasare teritorială și dezvoltare a CUPSP aprobat de către Guvern

		autorități administrative centrale, Congresul Autorităților Locale din Moldova (CALM)		
7.3.2.	Crearea rețelei de CUPSP	Cancelaria de Stat, Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor, alte ministere, alte autorități administrative centrale Congresul Autorităților Locale din Moldova (CALM)	În conformitate cu planul	Numărul de CUPSP create în conformitate cu planul