



CENTRUL DE **GUVERNARE ELECTRONICĂ**

MODERNIZAREA SERVICIILOR GUVERNAMENTALE

1. SERVICIILE GUVERNAMENTALE IN R.MOLDOVA . PERCEPȚIA CETĂȚENILOR
2. DE CE E NECESARĂ MODERNIZAREA SERVICIILOR GUVERNAMENTALE?
3. OBIECTIVELE MODERNIZĂRII SERVICIILOR GUVERNAMENTALE
4. LECȚIILE ÎNVĂȚATE DIN EXPERIENȚA DE MODERNIZARE ANTERIOARĂ
5. COMPONENTELE ȘI MECANISMELE REFORMEI DE MODERNIZARE A SERVICIILOR
6. CUPS – NOUA PARADIGMĂ DE PRESTARE A SERVICIILOR

Vlad MANOIL, Centrul de Guvernare Electronică

CHIȘINĂU
13 IULIE, 2016

SERVICIILE GUVERNAMENTALE – SITUAȚIA CURENTĂ

serviciu guvernamental: serviciu prestat de către sau în numele administrației publice centrale persoanelor fizice și unităților de drept, care constă în oferirea de informații, eliberarea de acte administrative sau asigurarea executării obligațiilor față de stat (de ex. raportarea).

Numărul serviciilor identificate: 587

Numărul serviciilor electronice: 131

Numărul prestatorilor de servicii: 83

DE CE E NECESARA MODERNIZAREA SERVICIILOR GVERNAMENTALE?

- Povara administrativă excesivă asupra cetățenilor și businessului;
- Ineficiența proceselor interne ale prestatorilor de servicii;
- Corupția și statul la coadă;
- Tarife netransparente;
- Creșterea apetitului pentru serviciile publice (Peste 70% dintre respondenții din sondajul e-Gov din 2015 ar prefera să utilizeze serviciile electronice în locul serviciilor offline).

PRIORITĂȚILE MODERNIZĂRII: PERSPECTIVA CETĂȚENILOR

Prioritățile	Importanța, %
Obținerea tuturor serviciilor într-un singur loc	22,58
Disponibilitatea online a informațiilor despre servicii	18,29
Obținerea serviciilor online sau prin telefon	10,49
Obținerea serviciilor cât mai aproape de casă posibil	10,05
Tarife mai mici	11,56
Posibilitatea obținerii serviciilor mai rapid, la costuri suplimentare	3,23
Recepționarea documentelor prin poștă, fără a vizita furnizorii de servicii	4,59
Posibilitatea de a plăti online pentru servicii	5,59
Altele	1,03

OBIECTIVELE MODERNIZARII SERVICIILOR GUVERNAMENTALE

- Îmbunătățirea accesului la serviciile guvernamentale centrale la nivel local (**acces**);
- Reducerea numărului de documente necesare pentru a solicita serviciile, cât și a duratei de prestare a serviciilor (**eficiență**);
- Creșterea nivelului de satisfacție a cetățenilor și businessului în ceea ce privește calitatea prestării serviciilor publice (**calitate**).

LECȚIILE ÎNVĂȚATE DIN EXPERIENȚA ANTERIOARĂ

- Lipsa unui centru de coordonare a reformei la nivel central;
- Rezistența la schimbare;
- Metodologia de modernizare utilizată complexă și impractică;
- Lipsa capacităților furnizorilor de servicii de a efectua reforma la nivel sectorial;
- Alocarea de fonduri insuficiente pentru implementarea reformei.

COMPONENTELE PROIECTULUI FINANȚAT DE BANCA MONDIALĂ

1. Modernizarea serviciilor (\$7.59 mil.):

- 1.1. Reingineria proceselor;
- 1.2 Coordonarea reformei;
- 1.3 Extinderea punctelor de acces la servicii;
- 1.4 Implicarea cetățenilor.

2. Platforme și servicii digitale (\$8.16 mil):

- 2.1. Servicii digitale;
- 2.2. Platforme digitale;
- 2.3 Securitate cibernetică și IT management.

3. Implementarea noii paradigme a prestării serviciilor (\$2.07 mil.):

- 3.1. Dezvoltarea capacităților instituționale;
- 3.2. Dezvoltarea capacităților de personal;
- 3.3. Îmbunătățirea performanței prestării serviciilor.

4 Managementul proiectului (\$4.61 mil.)

Buget: **\$20 mil.**

Durata: **5 ani**

Client: **Cancelaria de Stat**

Implementare: **CGE**

ETAPELE IMPLEMENTĂRII REFORMEI DE MODERNIZARE A SERVICIILOR

- **ETAPA 1**

- Implementarea cadrului juridic, normativ și metodologic;
- Crearea cadrului instituțional și organizațional;
- Consolidarea platformelor de e-guvernare;
- Evaluarea și alinierea managementului resurselor umane la noua paradigmă a furnizării de servicii;

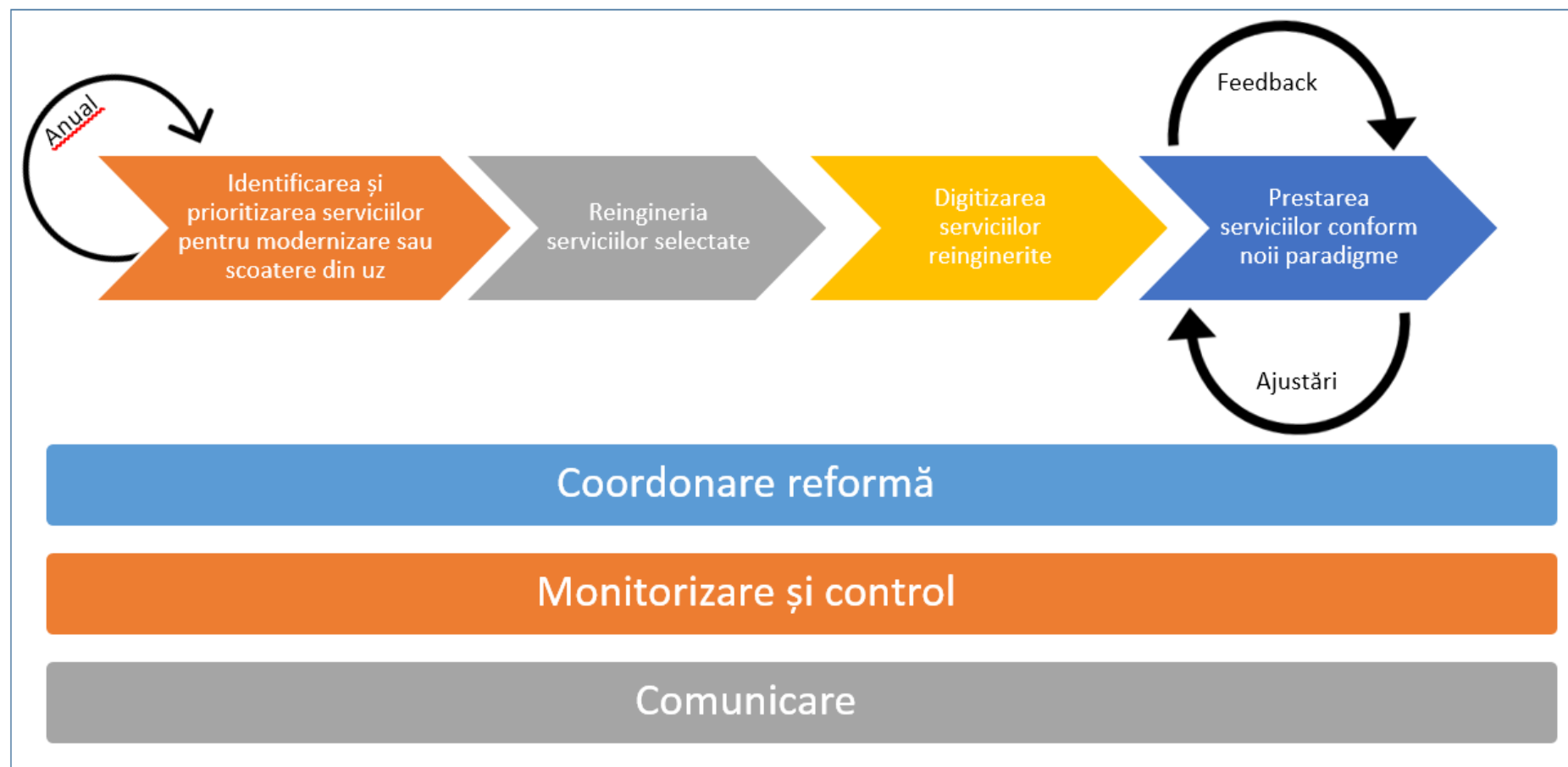
- **ETAPA 2 (Iterativă)**

- Reingineria serviciilor publice selectate (cel puțin 21 de servicii);
- Digitizarea serviciilor publice selectate (cel puțin 15 servicii);
- Pilotarea și lansarea centrelor universale de prestări servicii (CUPS);

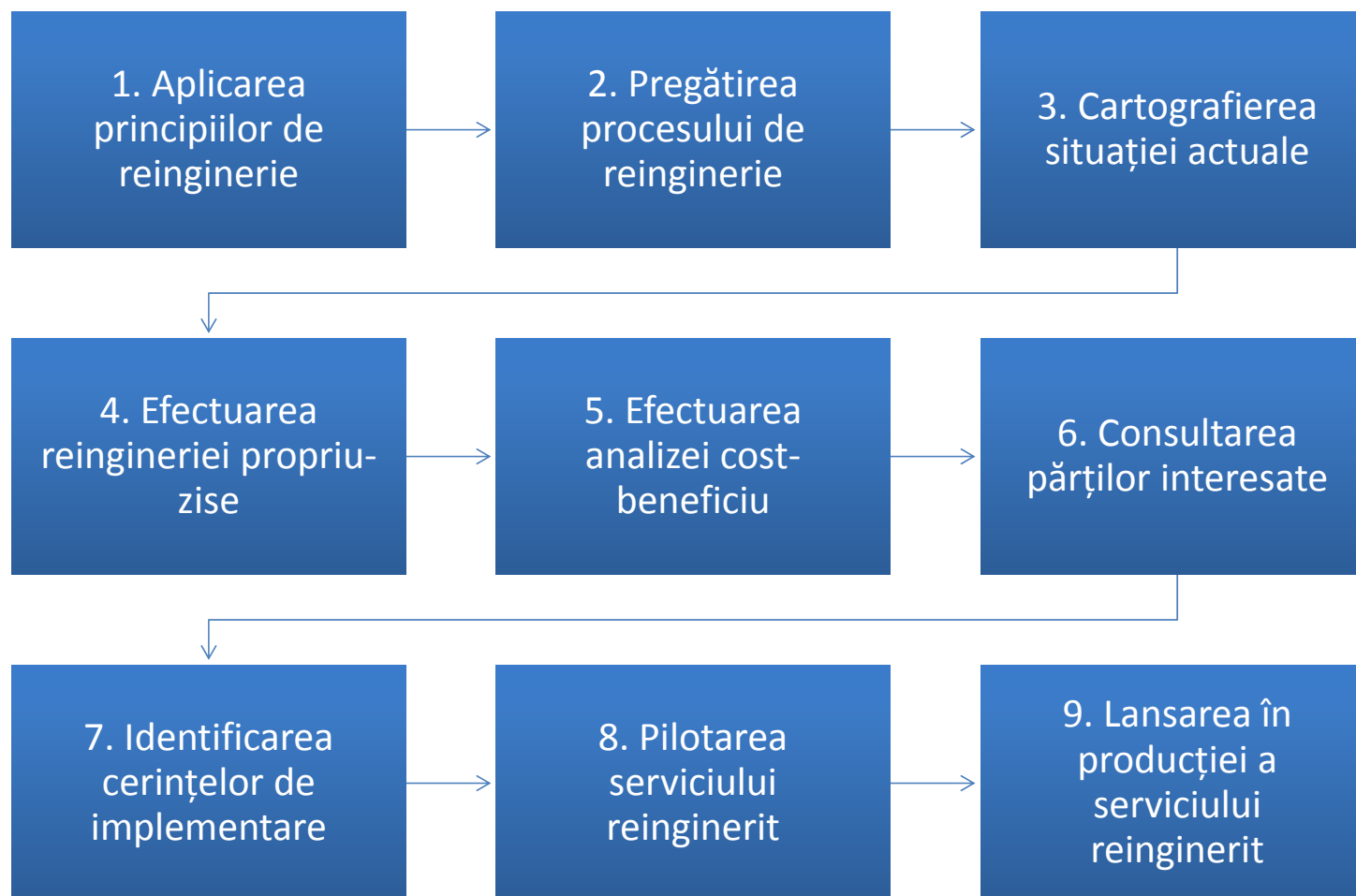
- **ACTIVITĂȚI CONTINUI**

- Monitorizare și evaluare;
- Comunicare, instruire și marketing

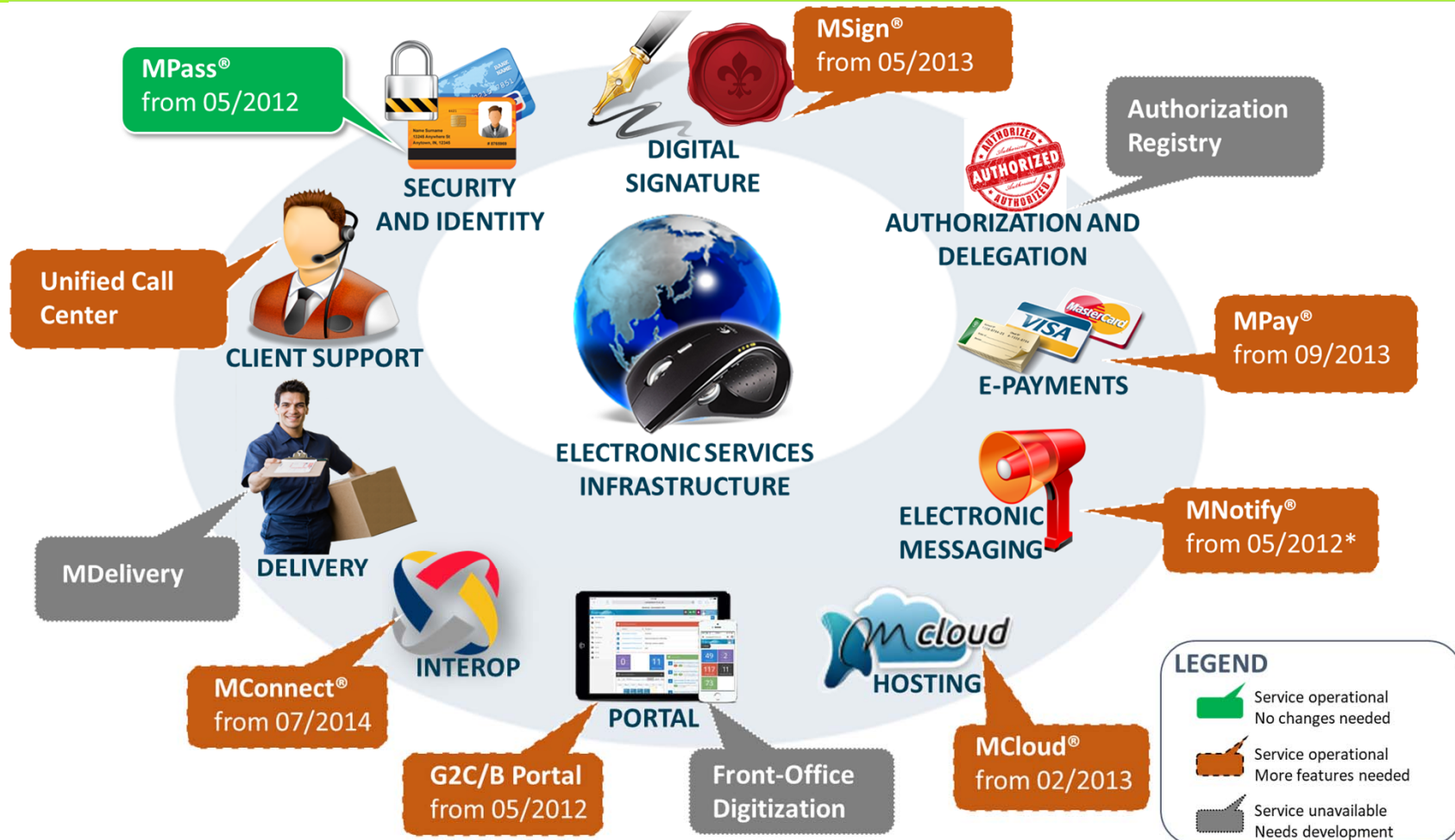
MECANISMUL MODERNIZARII SERVICIILOR GUVERNAMENTALE



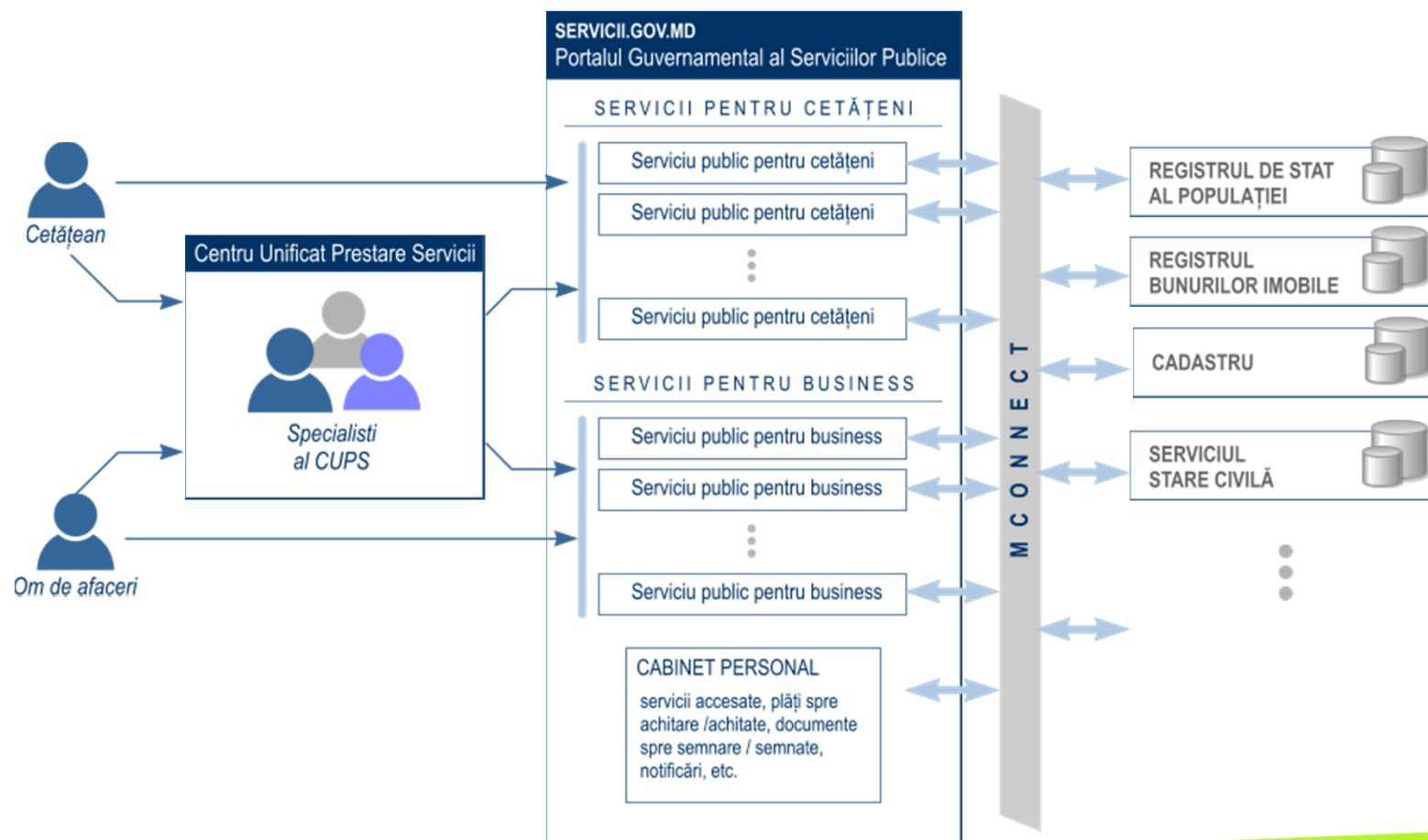
REINGINERIA SERVICIILOR GUVERNAMENTALE



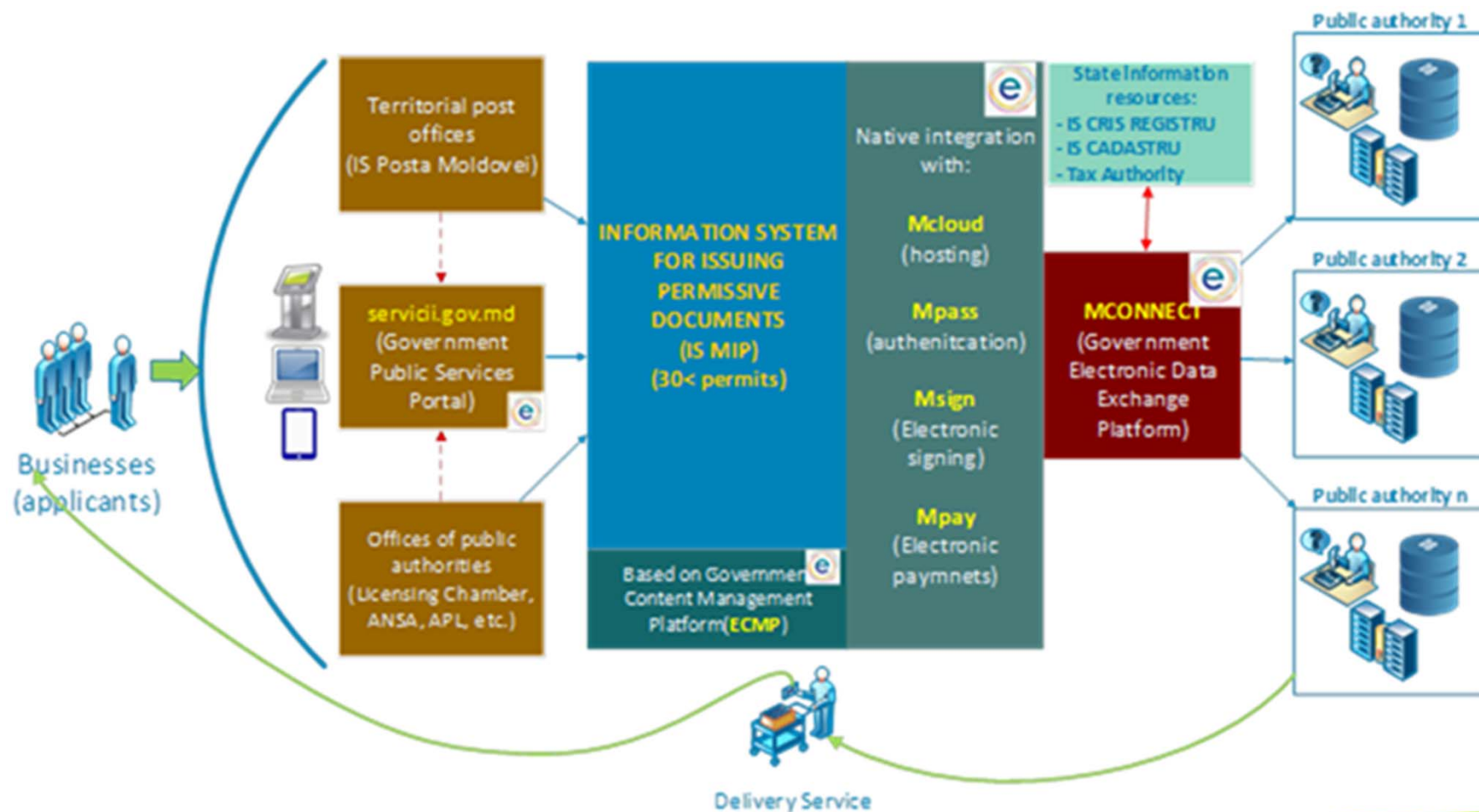
CONSOLIDAREA PLATFORMELOR DIGITALE



CUPS - NOUA PARADIGMĂ DE PRESTARE A SERVICIILOR



GHİȘEUL UNIC DE ACTE PERMISIVE - IMPLEMENTARE PRACTICĂ A CONCEPTULUI CUPS





GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

VĂ
MULTUŢUMESC!