



**Crearea centrelor multifuncționale
în cadrul Agenției Servicii Publice**

Cadrul juridic

- Legea nr.80 din 05.05.2017 „Cu privire la modificarea și completarea unor acte legislative”
- Strategia privind reforma administrației publice pentru anii 2016-2020
- Programul de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021
- Programul de activitate a Guvernului pentru anii 2016-2018
- Hotărârea Guvernului nr.314 din 22.05.2017 cu privire la constituirea Agenției Servicii Publice

Implementarea principiului „ghișeului unic”

Solicitantul serviciului public:

- ✓ prezintă *o singură data*
- ✓ *un singur set* de documente minim necesar
- ✓ *într-un singur loc*
- ✓ folosind *o singură formă*
- ✓ la *un singur oficiu*
- ✓ la *un singur operator universal*



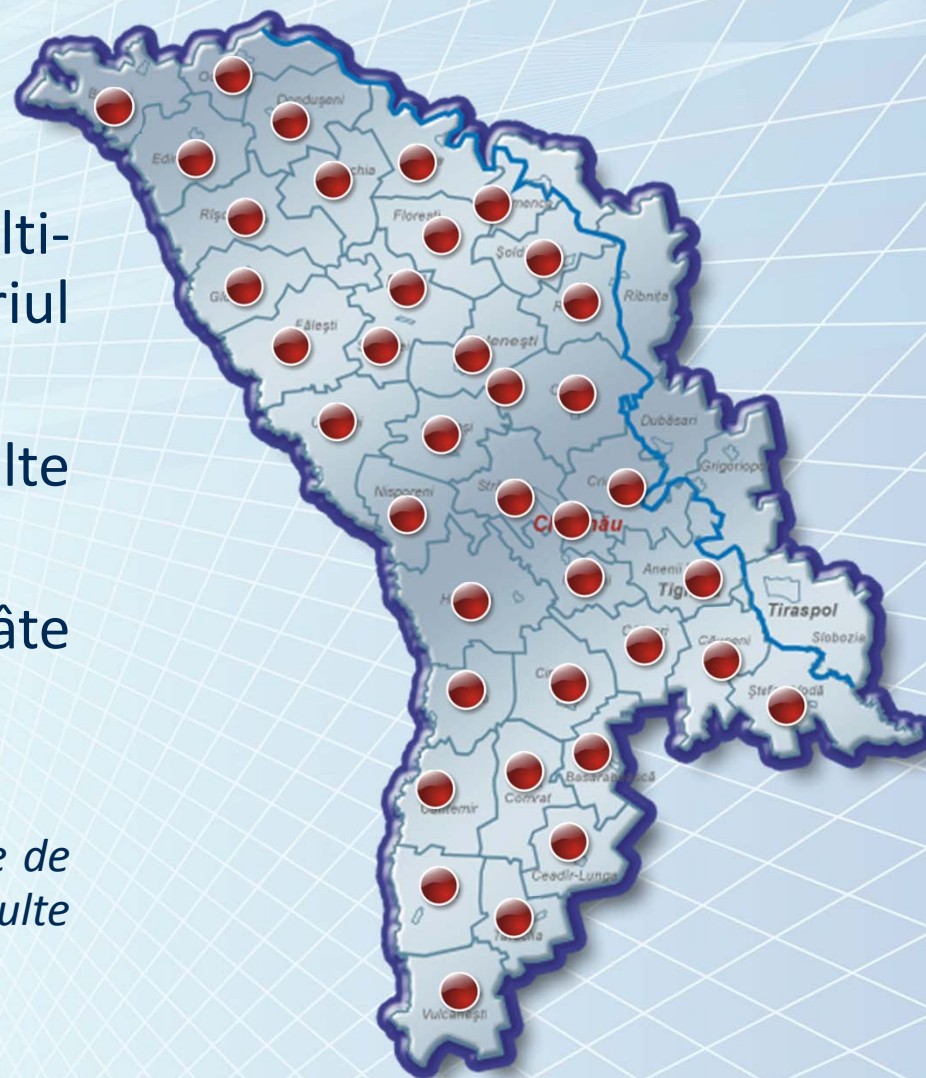
Crearea rețelei naționale a centrelor multifuncționale



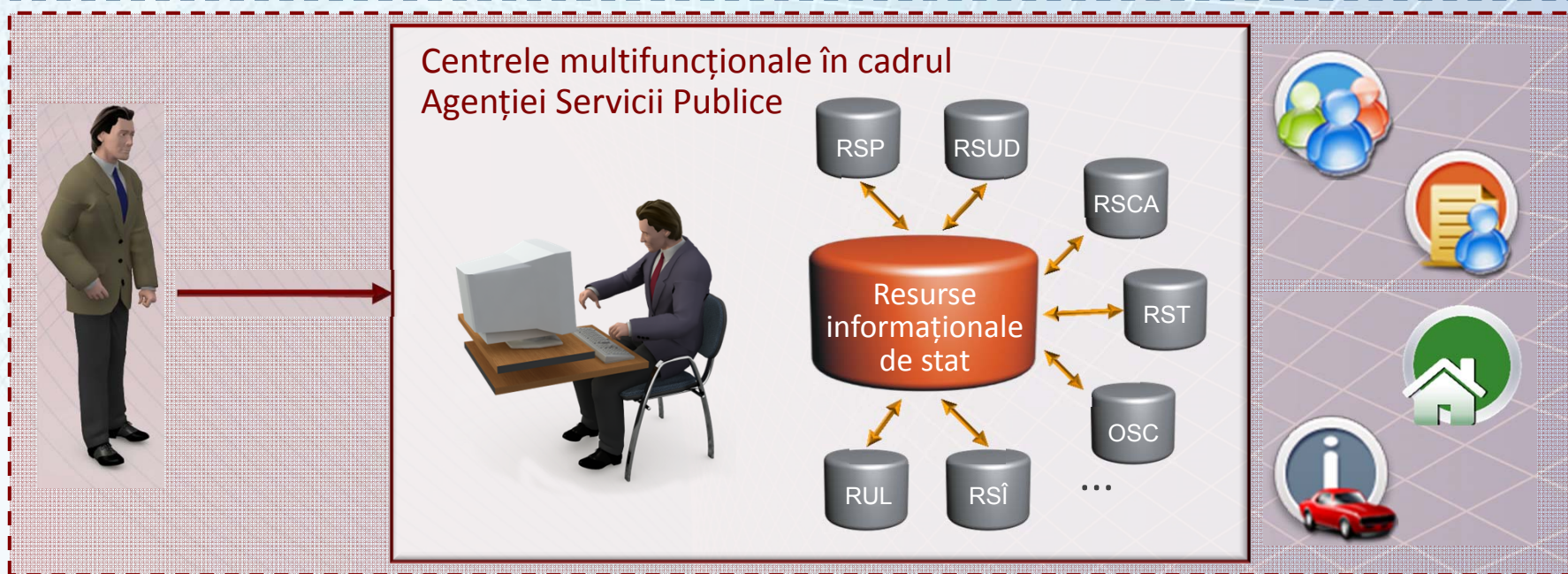
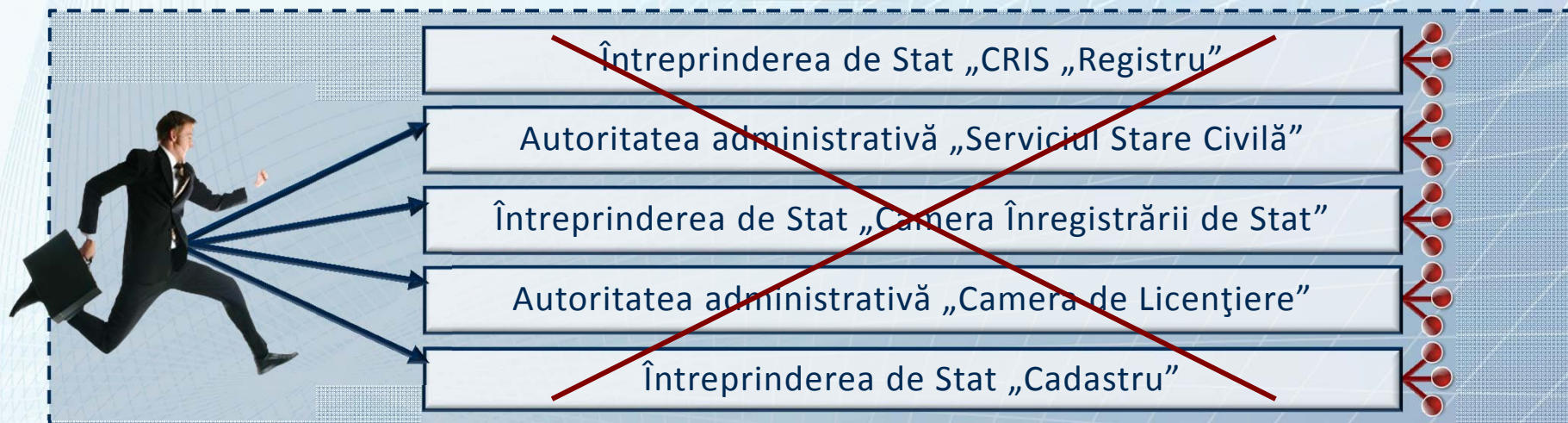
Crearea rețelei naționale a centrelor multifuncționale

1. Accesibilitatea centrelor multifuncționale pe întreg teritoriul țării
2. În mun.Chișinău – mai multe centre multifuncționale
3. În fiecare centru raional – câte un centru multifuncțional

Notă: Un centru multifuncțional va dispune de o singură clădire sau de mai multe clădiri (provizoriu)



Rezultatul scontat



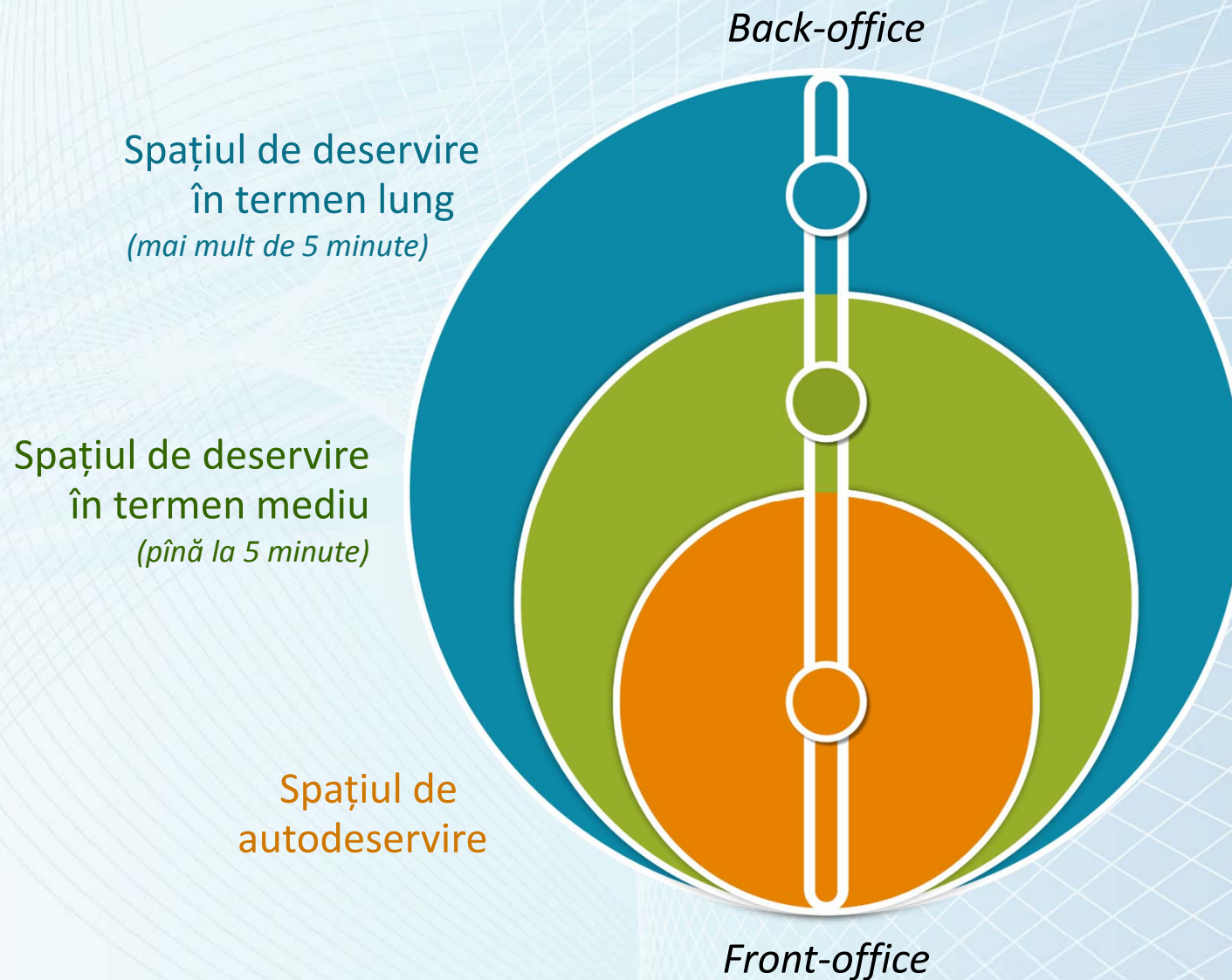
Impactul creării centrelor multifuncționale



Factori de succes



Schema de deservire a clientului în centrul multifuncțional



Procesarea serviciului public

Comanda serviciului

Front-office



Oficiu mobil



Oficiu web



Call-centru

Prelucrarea comenzii (procesul decizional)

Back-office

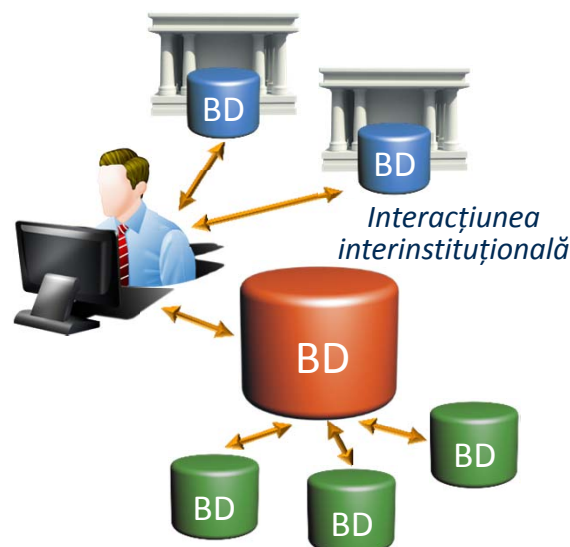
Examinarea cererii

Procesarea datelor

Acumularea
informației necesare

Decizia privind
prestarea serviciului

Procesarea informațională



Interacțiunea internă

Eliberarea rezultatului serviciului public



Centru multifuncțional



*Autoritatea publică locală
(primărie)*



*Misiunile diplomatice și
oficiile consulare*



*Livrarea
ASP*



*Livrarea
poștală*

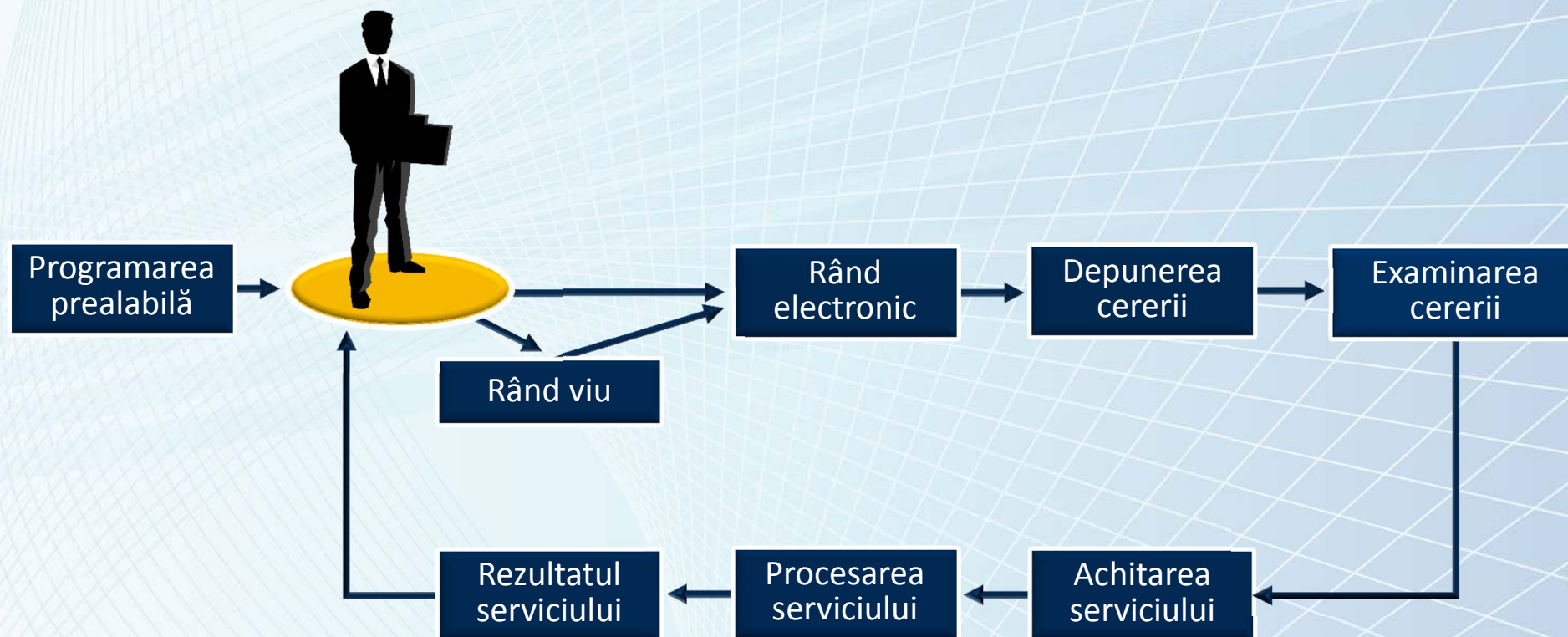


Oficiu web



SMS-servicii

Algoritmul standardizat de prestare a serviciului public



Standardizarea proceselor business

Reingineria proceselor business cu implementarea standardelor internaționale:

- ✓ ISO 9001:2015 „Sisteme de management al calității. Cerințe”
- ✓ ISO27001:2016 „Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Sisteme de management al securității informației. Cerințe”
- ✓ ISO37001:2016 „Sisteme de management anti-mită. Cerințe și recomandări de implementare”

va contribui la minimizarea și eliminarea mai multor riscuri, cum ar fi:



Birocratizarea procesului de prestare a serviciilor



Nivelul scăzut al conlucrării interinstituționale



Demotivarea personalului



Sistemul corupt



Lipsa surselor financiare pentru dezvoltarea sistemului



Infrastructura oficiilor teritoriale neintegrate

Obiectivele strategice și tactice

Obiectivul strategic:

- reformarea sistemului de prestare a serviciilor publice prin unificarea punctelor de deservire a populației prin intermediul oficiilor multifuncționale, având drept scop prestarea serviciilor accesibile și calitative

Obiectivele tactice:

- crearea Agenției Serviciilor Publice prin reorganizarea ÎS „CRIS „Registru” și fuziunea (*absorbția*) Serviciului Stare Civilă, ÎS „Camera Înregistrării de Stat”, Camerei de Licențiere și ÎS „Cadastru”
- crearea și asigurarea funcționării rețelei naționale a centrelor multifuncționale de prestare a serviciilor publice ale ASP
- crearea Sistemului integrat de prestare a serviciilor publice
- contribuirea la reformarea ulterioară a întregului spectru de servicii prestate de autorități publice centrale și locale

Etapele de realizare

1

Cadrul juridic cu privire la crearea ASP

Termen de realizare – realizat

Rezultatul – cadrul juridic aprobat

2

Reorganizarea ÎS „CRIS „Registru”

Termen de realizare – până la 19.07.2017

Rezultatul – înregistrarea Agenției Servicii Publice

3

Fuziunea persoanelor juridice cu ASP

Termen de realizare – până la 23.08.2017

Rezultatul – Agenția Servicii Publice constituită

4

Implementarea proiectului pilot privind crearea centrului multifuncțional

Perioada de realizare – 01.07.17–29.09.2017

Rezultatul – un centru multifuncțional lansat

5

Finalizarea procesului de creare a ASP

Termen de realizare – 29.12.2017

Rezultatul – ASP și centre naționale multifuncționale