

NOTA DE FUNDAMENTARE
la proiectul hotărârii Guvernului

Cu privire la aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți și a Regulamentului privind modul de ținere a resursei informaționale a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” și modificarea Hotărârii Guvernului nr. 976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”

1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ

Proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți și a Regulamentului privind modul de ținere a resursei informaționale a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” și modificarea Hotărârii Guvernului nr. 976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” a fost elaborat de Cancelaria de Stat în comun cu Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică” (în continuare - AGE).

2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ

2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ

Proiectul hotărârii de Guvern a fost elaborat de Cancelaria de Stat luând în considerare în considerare rolul acesteia în asigurarea promovării și monitorizării implementării politicii statului în domeniul modernizării serviciilor publice, precum și, asigurarea transparenței în procesul decizional, stabilite în Regulamentul privind organizarea și funcționarea Cancelariei de Stat, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.657/2009, precum și prevederile pct.29 sbp.3) din Statutul Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.760/2010, potrivit căruia directorul AGE înaintează propuneri de politici publice și de modificare a cadrului normativ necesar realizării misiunii Agenției.

Totodată, prin aprobarea prezentului proiect se urmărește realizarea măsurii nr.19.1 „Serviciul guvernamental de suport clienți lansat”, inclusă în Foaia de parcurs privind „Reforma administrației publice”, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 274/2025, acțiunii 21 din Anexa B la Clusterul 1: „VALORI FUNDAMENTALE”, Capitolul „Reforma administrației publice”, din Programul național de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru anii 2025-2029, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 306/2025

2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative

În prezent, se constată o intensificare a așteptărilor cetățenilor față de Guvern în ceea ce privește furnizarea unor servicii publice calitative. În consecință, Guvernul desfășoară un proces amplu de optimizare a prestării serviciilor publice, prin simplificarea acestora pentru cetățeni și mediul de afaceri, utilizând tehnologii moderne de e-Guvernare, inclusiv prin extinderea canalelor de acces prin crearea de servicii electronice. Serviciile electronice au modificat substanțial modalitatea de interacțiune dintre autoritățile publice și cetățeni. Tranziția către prestarea serviciilor publice prin intermediul canalelor electronice este implementată pe scară largă de către furnizorii de servicii publice, având ca obiectiv creșterea eficienței proceselor de lucru și sporirea accesului cetățenilor la informații și servicii de calitate.

Pe lângă necesitatea asigurării unei calități înalte a serviciilor publice și a posibilității de acces la distanță, cetățenii solicită sporirea transparenței în procesele de furnizare a serviciilor guvernamentale. Realizarea acestor deziderate impune o abordare orientată către beneficiar, caracterizată prin livrarea serviciilor publice într-un mod rapid, facil și confortabil.

Totodată, având în vedere diminuarea contactului direct (contactului fizic) între angajații prestatorilor de servicii și utilizatori, se impune instituirea unui mecanism de interacțiune destinat acordării consultațiilor, furnizării suportului necesar și colectării feedbackului din partea beneficiarilor serviciilor publice.

În momentul de față, suportul pentru accesarea serviciilor publice este dispersat, cu o abordare de suport diferită și centre de contact diferite. Această situație, de fapt, creează un șir de probleme care diminuează calitatea serviciilor publice, cum ar fi:

1) multitudinea de prestatori ai serviciilor publice face dificilă identificarea centrelor de suport ale prestatorului de serviciu de care este interesat clientul;

2) abordări diferite și nealiniate bunelor practici a proceselor de suport clienți (fiecare prestator are propriile reguli și modalități de gestionare, monitorizare și raportare a incidentelor, solicitărilor de suport etc.);

3) rutarea apelurilor de la o instituție/subdiviziune la alta pe motivul neclarității responsabilităților față de componentele serviciilor;

4) serviciile de suport clienți ale prestatorilor de servicii publice nu acoperă în totalitate această funcție;

6) majoritatea prestatorilor de servicii nu utilizează sisteme informaționale pentru gestionarea suportului clienților;

7) de asemenea, majoritatea prestatorilor de servicii nu dispun de proceduri operaționale sau regulamente întocmite cu scopul asigurării suportului clienților.

În acest context, propunerea de instituire a **Serviciului guvernamental de suport clienți** (în continuare – SGSC) se întemeiază pe viziunea creării unui model unic de contact cu utilizatorii serviciilor publice, destinat furnizării serviciilor de suport. Implementarea SGSC are ca scop organizarea unei interacțiuni eficiente și operative între client și prestator, diminuarea problemelor de calitate în funcționarea sistemelor informatice și soluționarea rapidă a incidentelor. Prin aceasta se urmărește standardizarea și optimizarea proceselor de suport, având ca efect creșterea calității serviciilor publice.

Instituirea SGSC va avea un impact major și asupra diasporei, întrucât facilitează accesul la servicii de suport de la distanță, eliminând barierele geografice și birocratice. Cetățenii aflați peste hotare pot beneficia de suport standardizat, trasabil și rapid, ceea ce consolidează încrederea în administrația publică și asigură exercitarea efectivă a drepturilor lor. În plus, SGSC oferă transparență și eficiență în soluționarea solicitărilor, reducând timpul de reacție și îmbunătățind calitatea interacțiunii cu instituțiile statului.

De asemenea, instituirea SGSC aduce beneficii semnificative pentru grupurile social vulnerabile, întrucât facilitează accesul egal la servicii publice, reducând barierele birocratice și costurile de deplasare. Standardizarea și trasabilitatea proceselor de suport garantează că solicitările acestor persoane sunt tratate uniform și transparent, cu timpi clari de răspuns și soluționare. În plus, mecanismele de consultanță și feedback oferă sprijin personalizat, contribuind la creșterea incluziunii și la protejarea drepturilor beneficiarilor vulnerabili.

Obiectivele SGSC constau în:

1. **Sporirea accesibilității** la suportul și consultanța aferente prestării serviciilor publice.
2. **Regândirea modelului de acordare a suportului** de către prestatorii de servicii publice administrative, conform principiului „ghișeului unic”, care permite accesarea suportului printr-o interfață unică. SGSC va funcționa ca model unic pentru gestionarea incidentelor, reclamațiilor, solicitărilor de informații, întrebărilor frecvente și necesităților de asistență privind utilizarea serviciilor publice.
3. **Asigurarea disponibilității prestatorilor** în desfășurarea activităților de suport.
4. **Înregistrarea și gestionarea incidentelor** la primul apel al beneficiarului.
5. **Reducerea timpului de reacționare** și gestionarea rapidă și eficientă a apelurilor și incidentelor raportate, prin standardizarea proceselor de suport. Procesele și procedurile standardizate vor defini responsabilități clare, indicatori de performanță și acorduri de

colaborare (Service Level Agreements) între SGSC și prestatorii de servicii publice, stabilind timpi agreeați de răspuns și soluționare.

6. **Restabilirea promptă a funcționării normale** a serviciilor în caz de întrerupere, prin escaladarea corectă către nivelurile superioare de suport, conform procedurilor definite.

7. **Constituirea unei baze de cunoștințe** privind erorile și soluțiile temporare, pentru utilizarea repetată de către operatorii SGSC.

8. **Furnizarea de informații** privind domeniile care necesită atenție sporită, analiză și investigare, pe baza apelurilor, incidentelor și feedbackului clienților.

9. **Implementarea unui stoc de date centralizat** pentru toate solicitările de suport tehnic și asigurarea trasabilității acestora.

10. **Eliminarea redirecționărilor** între funcționari sau instituții.

11. **Consolidarea colaborării și interacțiunii** între prestatorii de servicii publice implicați în procesul de asistență tehnică, astfel încât autoritățile să comunice și să coopereze eficient pentru restabilirea funcționării normale a serviciilor publice în termene restrânse, reducând impactul negativ asupra utilizatorilor și menținând niveluri optime de calitate și disponibilitate.

Prin implementarea **Serviciului guvernamental de suport clienți (SGSC)** se urmăresc următoarele finalități:

1. **Sporirea accesibilității** la serviciile de suport și consultanță aferente prestării serviciilor publice administrative.

2. **Reconfigurarea modelului de acordare a suportului**, conform principiului „ghișeului unic”, care permite beneficiarului să acceseze suportul printr-o interfață unică.

3. **Reducerea timpului de reacționare** și asigurarea gestionării rapide și eficiente a apelurilor și incidentelor raportate, prin standardizarea proceselor de suport.

4. **Restabilirea promptă a funcționării normale** a serviciilor publice în caz de întrerupere.

5. **Implementarea unui stoc de date centralizat** pentru toate solicitările de suport tehnic și garantarea trasabilității acestora.

6. **Consolidarea colaborării și interacțiunii eficiente** între prestatorii de servicii publice implicați în procesul de furnizare a asistenței tehnice.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Principalele prevederi ale proiectului sunt:

I. Instituirea Serviciului guvernamental suport clienți;

II. Instituirea Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” (în continuare – SI SGSC)

III. Aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea SGSC, care conține următoarele capitole:

1) Dispoziții generale. Conține norme ce descriu interacțiunea operațională și noțiunile principale;

2) Regimul juridic de prestare a serviciilor de suport clienți în cadrul SGSC. Reglementează forma de interacțiune în cadrul SGSC și anume contractul precum și modul de examinare a cererii de conectare la SI SGSC;

3) Delimitarea competențelor instituționale în cadrul SGSC. Reglementează rolul subiecților participanți în cadrul SGSC;

4) Responsabilități. Reglementează norme aferente asigurării securității informației la prelucrarea datelor cu caracter personal.

IV. Aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a resursei informaționale a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, care conține următoarele capitole:

- 1) Dispoziții generale. Conține norme ce definesc rolul și scopul SI SGSC;
- 2) Subiecții raporturilor juridice. Conține norme care enumeră principalii subiecți din domeniul creării, exploatării și utilizării SI SGSC;
- 3) Drepturile și obligațiile subiecților. Reglementează rolul fiecărui subiect și sarcinile specifice în vederea utilizării SI SGSC;
- 4) Ținerea și asigurarea funcționării resursei informaționale din cadrul SI SGSC. Reglementează modul de ținere și structura resursei informaționale formate de SI SGSC;
- 5) Înregistrarea, modificarea și completarea datelor din cadrul SI SGSC.
- 6) Regimul juridic de utilizare a datelor din SI SGSC.
- 7) Interacțiunea SI SGSC. Reglementează interacțiunea și schimbul de date dintre SI SGSC cu alte resurse și sisteme informaționale;
- 8) Gestionarea și asigurarea funcționării SI SGSC. Reglementează modalitatea de gestionare a accesului precum și condițiile de revocare.
- 9) Asigurarea protecției și securității informației SI SGSC.

V. Modificarea Hotărârii Guvernului nr. 976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciului guvernamental de suport clienți”:

1) schimbarea calității de posesor și deținător al SI SGSC de la Instituția publică „Agenția Servicii Publice” la Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”;

2) redefinirea rolurilor aferente utilizării SI SGSC; și anume

- Instituția publică „Agenția Servicii Publice

va elabora cadrul metodologic, modulul de instruire precum și va asigura instruirea operatorilor din cadrul autorităților/instituțiilor publice prestatoare de servicii publice privind utilizarea Serviciului guvernamental de suport clienți;

va efectua monitorizarea și evaluarea continuă a calității serviciilor prestate prin intermediul Serviciului guvernamental de suport clienți, cu dreptul de a sesiza neconformități și prezenta rapoarte de performanță către autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice și Cancelaria de Stat.

- Cancelaria de Stat, în calitate de fondator al Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică” va aproba cuantumul tarifelor aferente prestării serviciilor prin intermediu Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”.

- Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”:

va asigura dezvoltarea și menținerea Sistemului informațional „Serviciului guvernamental de suport clienți, precum și va analiza propunerile de ajustare a acestuia în conformitate cu cerințele de business și specificațiile funcționale elaborate și prezentate de către autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice;

va elabora și va aproba modelul contractului de conectare la Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, încheiat cu autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice.

- Instituția publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”:

va asigura administrarea tehnică și menținerea comunicațiilor electronice și a sistemelor informaționale de stat utilizate în cadrul SI SGSC ;

va rezerva și va asigura accesarea numerelor de apel al Serviciului guvernamental de suport clienți.

- Autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii publice:

vor asigura instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți, în conformitate cu prevederile prezentei hotărâri și ale cadrului normativ, din contul și în limita efectivului limita de personal aprobat;

pot asigura funcționarea Serviciului de suport clienți individual sau prin asocierea în hub-uri comune de suport, gestionate de o autoritate coordonatoare din sectorul de responsabilitate, în baza acordurilor interinstituționale

vor asigura crearea condițiilor de muncă necesare pentru funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți;

vor planifica în bugetele proprii mijloacele financiare necesare pentru realizarea contractelor de conectare și utilizare a Serviciul guvernamental de suport clienți încheiat cu Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică”, în baza modelului contractului prevăzut la pct. 5 subpct. 3).

3) modificarea modelului funcțional al SGSC:

Nivelul I de suport – va fi constituit din operatorii serviciilor suport clienți, ale prestatorilor de servicii publice, care pot activa în regim nonstop în funcție de necesarul stabilit. Rolul operatorilor va fi axat pe comunicarea cu clienții, gestionarea solicitărilor de suport și formarea resursei informaționale prin exercitarea funcțiilor de înregistrare, actualizare a datelor și scoaterea din evidență a obiectelor informaționale ale SI SGSC.

Activitățile și responsabilitățile de bază ale primului nivel de suport:

- 1) oferă suport și consultă clienții despre serviciile publice;
- 2) înregistrează toate detaliile relevante cu privire la incident/solicitări;
- 3) alocă coduri de clasificare și prioritizare;
- 4) investighează și oferă diagnostic inițial în caz de incidente;
- 5) soluționează incidente/solicitări;
- 6) escaladează incidente/solicitări nivelului doi de suport;
- 7) colectează feedback sau sugestii din partea clienților;
- 8) informează clienții cu privire la statutul solicitării;
- 9) închide toate incidentele, solicitările de suport și alte apeluri rezolvate;
- 10) efectuează apeluri/sondaje privind satisfacția clienților;
- 11) raportează indicatori de performanță;
- 12) asigură prezentarea datelor statistice;
- 13) identifică și propune îmbunătățiri ale procedurilor operaționale a procesului de prestare a serviciilor.

Nivelul II de suport - specialiști de asistență tehnică a prestatorilor de servicii, responsabili de componentele serviciilor, la care primul nivel de suport nu are acces sau competențe. Acest nivel participă în gestionarea solicitărilor de suport și soluționează incidentele escaladate de primul nivel de suport conform procedurilor agreeate. Specialiștii acestui nivel au competențe specifice serviciilor prestate sau abilități tehnice mai avansate și drepturi de acces la elementele care asigură funcționarea serviciilor IT. Ei sunt implicați în analiza cauzelor principale a incidentelor și rezolvarea problemelor. Sunt responsabili de actualizarea informației, aferente proceselor de prestare a serviciilor.

Nivelul III de suport – va fi constituit din administratorul tehnic în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului 414/2018, desemnat să asigure infrastructura de comunicații electronice, Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” în calitate de posesor și/sau deținător al serviciilor și platformelor guvernamentale partajate și posesor și deținător al SI SGSC, precum și posesorii și deținătorii resurselor și sistemelor informaționale prin intermediul căror sunt prestate serviciile publice.

Indicatori de performanță a SGSC, aplicabil pentru fiecare prestator de serviciu:

- a) procentajul apelurilor rezolvate în timpul primului contact, în timp ce clientul este la telefon pentru a raporta incident sau solicita consultanță;
- b) timpul mediu de rezolvare a incidentelor de către primul nivel de suport;
- c) numărul și procentajul incidentelor, solicitărilor de suport rezolvate de către primul nivel de suport;
- d) numărul solicitărilor de suport per serviciu, ca măsură de control;

e) numărul și procentajul solicitărilor de suport per serviciu/prestator, soluționate în termeni stabiliți; f) timpul mediu de rezolvare solicitărilor de suport per serviciu; g) numărul de cereri prin intermediu Portalului guvernamental integrat EVO; h) numărul și procentajul de apeluri nepreluete per serviciu;
1.2. Opțiunile alternative analizate și motivele pentru care acestea nu au fost luate în considerare
Aprobarea prezentului proiect este unica soluție care asigură instituirea SGSC și SI SGSC, soluții alternative nu au fost examinate.
4. Analiza impactului de reglementare
4.1. Impactul asupra sectorului public
Proiectul hotărârii Guvernului nu implică un impact structural sau instituțional asupra sistemului administrației publice. Implementarea prezentului proiect de hotărâre va asigura aprobarea modelului unic de acordare a suportului de către prestatorii de servicii publice, care permite persoanei să apeleze la suport printr-o interfață unică, reducerea timpului de reacționare și asigurarea gestionării rapide și eficiente a apelurilor și incidentelor raportate, prin standardizarea proceselor de suport reducând fragmentarea și aplicând un model unic de interacțiune; restabilirea cât mai rapidă a funcționării normale a serviciilor publice în caz de întrerupere, implementarea unui stoc de date centralizat a tuturor solicitărilor de suport tehnic și asigurarea facilităților de trasabilitate a acestora. Totodată prin implementarea unui model unic de interacțiune pentru oferirea suportului se creează premise pentru diminuarea costurilor aferente soluționării incidentelor precum și costurile necesare instruirii personalului calificat aplicând o metodologie unică și uniformizată bazată pe necesitățile beneficiarilor de servicii publice.
4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative
Implementarea prevederilor proiectului de hotărâre, în partea ce ține de dezvoltarea SI SGSC, nu necesită alocarea resurselor financiare suplimentare de la bugetul de stat, pe motiv că SI SGSC a fost dezvoltat din mijloacele proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale” în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 976/2023. Totodată, costurile anuale de administrare și mentenanță a SI SGSC se estimează la circa 2 mil lei și urmează a fi acoperite din contul și limita bugetelor autorităților/instituțiilor publice prestatoare de servicii publice prin încheierea cu Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” a contractelor de conectare și utilizare a SI SGSC, costurile anuale de utilizare a SI SGSC vor constitui circa 40 mii lei pentru un prestator de servicii publice. Cheltuielile operaționale legate de funcționarea primului și al doilea nivel de suport sunt planificate anual și acoperite de către prestatorii de servicii care dispun de servicii de suport clienți, din contul și limita efectivului limită de personal și al bugetului aprobat, prin urmare nu presupune alocarea mijloacelor suplimentare de bugetul de stat.
4.3. Impactul asupra sectorului privat
Proiectul hotărârii Guvernului nu implică un impact structural asupra sectorului privat, cu toate acestea implementarea Serviciului guvernamental de suport clienți, mediul de afaceri va putea beneficia de următoarele beneficii, cum ar fi: - Interacțiunea cu statul va avea loc printr-un canal unic și standardizat, diminuând din timpul necesar de soluționare dificultăților întâmpinate în procesul de acces la servicii publice;

- Creșterea predictibilității și transparenței în relația cu statul, care la rândul său va stimula încrederea și va spori investițiile.
4.4. Impactul social
Prin implementarea Serviciului guvernamental de suport clienți se urmărește creșterea accesului la servicii digitale calitative, simplificarea interacțiunii cu prestatorii de servicii publice, reducerea erorilor și a timpului de interacțiune cu prestatorii de servicii publice, accesibilitate sporită și, în final, creșterea încrederii în sistemul digital guvernamental.
4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal
Nu este aplicabil.
4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen
Nu este aplicabil.
4.5. Impactul asupra mediului
Pornind de la obiectul de reglementare al proiectului, executarea hotărârii de Guvern în cauză nu va avea impact direct asupra mediului.
4.6. Alte impacturi și informații relevante
Nu au fost identificate.
5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE
5.1. Măsurile normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE în legislația națională
La această etapă, măsuri normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE nu se impun.
5.2. Măsurile normative care urmăresc crearea cadrului juridic intern necesar pentru implementarea legislației UE
La această etapă, măsuri normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE nu se impun.
6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ
În vederea respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, anunțul privind inițierea procesului de elaborare a proiectului hotărârii Guvernului <i>cu privire la aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți, Regulamentului privind modul de ținere a resursei informaționale a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” și modificarea Hotărârii Guvernului nr. 976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”</i> a fost plasat pe portalul www.particip.gov.md , la următoarea adresă: https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/15664 .
Proiectul urmează a fi supus avizării de către Ministerul Finanțelor, Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Justiției, Ministerul Sănătății, Ministerul Educației și Cercetării, Casa Națională de Asigurări Sociale, Compania Națională de Asigurări în Medicină, Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”, Instituția Publică „Serviciul Tehnologie Informației și Securitate Cibernetică”.
7. Concluziile expertizelor
În condițiile art. 36 și 37 din Legea nr.100/2017 cu privire la actele normative, după avizare, proiectul va fi supus expertizei anticorupție și expertizei juridice.

8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent
Proiectul de hotărâre de Guvern nu necesită aprobarea unor acte normative sau modificarea cadrului normativ.
9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ
În vederea implementării prevederilor proiectului de hotărâre, Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” va elabora și va aproba modelul contractului de conectare la Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”. Instituția publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică” va rezerva și va asigura accesarea numerelor de apel al Serviciului guvernamental de suport clienți. Totodată, autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii publice vor asigura instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți, în conformitate cu prevederile prezentei hotărâri și ale cadrului normativ, din contul și în limita efectivului limita de personal aprobat.

Secretar general adjunct al Guvernului /semnat electronic/ **Lilia DABIJA**