

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____

din _____

Chișinău

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”

În temeiul art. 6 lit. f) din Legea nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2022, nr. 34-38, art. 34), cu modificările ulterioare și art. 22 lit. c) și d) din Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 6-12, art. 44), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se instituie:

1.1. Serviciul guvernamental de suport clienți;

1.2. Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”.

2. Se aprobă:

2.1. Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți, conform anexei nr. 1;

2.2. Regulamentul privind modul de ținere a resursei informaționale a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, conform anexei nr. 2.

3. Hotărârea Guvernului nr. 976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2024, nr. 20-23, art. 18), se modifică după cum urmează:

3.1. în hotărâre:

3.1.1. punctele 2 - 6 vor avea următorul cuprins:

„2. Se stabilește implementarea graduală a Serviciului guvernamental de suport clienți, cu extinderea treptată pentru toate autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii publice. Perioada de implementare graduală, precum și lista autorităților/instituțiilor implementatoare vor fi aprobate de Cancelaria de Stat.

3. Instituția Publică Agenția Servicii Publice:

1) va elabora cadrul metodologic și 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;

2) va efectua monitorizarea și evaluarea continuă a calității suportului acordat 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.

4. Cancelaria de Stat, în calitate de autoritate publică care exercită în numele Guvernului funcția de fondator al Instituției Publice Agenția de Guvernare Electronică, va aproba, conform Metodologiei aprobate de Guvern, cuantumul tarifelor aferente utilizării de către autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, precum și cadrul metodologic privind utilizarea Serviciului guvernamental de suport clienți.

5. Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică:

1) va asigura dezvoltarea și menținerea Sistemului informațional „Serviciul 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;

2) va elabora și aproba contractul-tip de conectare la Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, încheiat cu autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice.

6. Instituția Publică Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică:

1) va asigura administrarea tehnică și menținerea comunicațiilor electronice și a sistemelor informaționale de stat utilizate în cadrul Serviciului guvernamental de suport clienți;

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

3.1.2. la punctul 7, cuvintele „numărul unic al Serviciului” se substituie cu cuvântul „Serviciul”;

3.1.3. punctul 8 va avea următorul cuprins:

„8. Autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii publice:

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

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

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

4) vor încheia cu Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică contracte de conectare și utilizare a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, în baza contractului-tip prevăzut la pct. 5 subpct. 2) și vor planifica în bugetele proprii mijloacele financiare necesare pentru realizarea acestora.”

3.1.4. punctele 9 și 10 se abrogă.

3.2. În anexa nr. 1:

3.2.1. Capitolele V - VII vor avea următorul cuprins:

„V. DESCRIEREA MODELULUI FUNCȚIONAL

Clienților SGSC li se vor oferi trei canale de comunicare cu serviciul de suport:

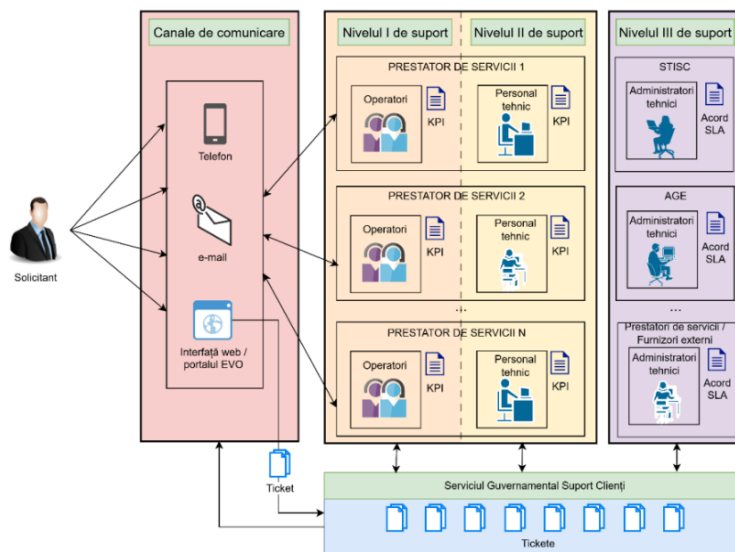
1) telefonic;

- 2) e-mail;
- 3) portalul guvernamental integrat EVO.

Pentru gestionarea eficientă a solicitărilor de suport, se prevede implementarea unui sistem informațional de management al solicitărilor de suport, integrat cu serviciul de telefonie și e-mailuri de suport. La fel, serviciul telefonie va fi integrat cu Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” (în continuare – SI SGSC), pentru înregistrarea cererilor și gestionarea lor ulterioară.

Contractele de conectare la SGSC, încheiate între posesorul SI SGSC și prestatorii de servicii, procedurile operaționale coordonate, vor asigura timpi de răspuns și soluționare, atingerea obiectivelor propuse și buna funcționare a SGSC.

SGSC va fi constituit în trei niveluri, cu următoarele roluri (figura de mai jos):



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 cu privire la măsurile de consolidare a centrelor de date în sectorul public și de raționalizare a administrării sistemelor informaționale de stat, 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 a solicitărilor de suport per serviciu;
- g) numărul de cereri prin intermediu Portalului guvernamental integrat EVO;
- h) numărul și procentajul de apeluri nepreluante per serviciu.

VI. MODELUL INSTITUȚIONAL

Autoritățile și instituțiile publice care vor fi implicate în implementarea SGSC sunt:

1) Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică (în continuare - AGE) în calitate de posesor și deținător al SI SGSC va asigura instituirea și dezvoltarea continuă a SGSC;

2) Instituția Publică Agenția Servicii Publice (în continuare - ASP) va asigura elaborarea cadrului metodologic (procesele, procedurile, standardele de calitate, regulile de comunicare, mecanismele de escaladare și indicatorii de performanță care asigură o operare unitară și eficientă a activităților de suport clienți la nivelul tuturor prestatorilor de servicii publice), modulului de instruire precum și instruirea operatorilor din cadrul autorităților/instituțiilor publice prestatoare de servicii publice privind utilizarea Serviciului guvernamental de suport.

3) Instituția Publică Serviciul Tehnologica Informației și Securitate Cibernetică, în calitate de administrator tehnic va asigura funcționarea infrastructurii de comunicații electronice, precum și va rezerva și asigura accesarea numerelor de apel al SGSC;

4) Autoritățile/instituțiile publice, în calitate de prestatori de servicii publice, vor asigura instituirea SGSC precum și operaționalizarea serviciilor publice din sfera lor de competență.

VII. MODELUL ECONOMICO-FINANCIAR

Activitatea SGSC constituie o parte indispensabilă a prestării serviciilor publice, iar costurile legate de asistența utilizatorilor trebuie să fie incluse în costurile serviciilor, astfel încât serviciile SGSC să fie oferite clienților fără perceperea unor plăți adăugătoare.

Cheltuielile legate de asigurarea infrastructurii de comunicații electronice, inclusiv a numerelor de telefon pentru apeluri telefonice către SGSC cu rutarea apelului către prestatorii de servicii publice doar prin rețeaua proprie vor fi suportate de către Instituția Publică Serviciul Tehnologica Informației și Securitate Cibernetică din contul granturilor alocate de la bugetul de stat prin intermediul fondatorului.

Cheltuielile legate de găzduirea sistemelor informaționale pe platforma guvernamentală comună (MCloud), precum și administrarea tehnică, vor fi acoperite din mijloacele alocate în acest sens posesorului acestei platforme, în conformitate cu prevederile actelor normative.

Cheltuielile operaționale legate de funcționarea primului, al doilea și parțial al treilea nivel de suport sunt planificate anual și acoperite de către autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii publice care au încheiat contractul de conectare la SI SGSC.

Alte cheltuieli recurente vor fi acoperite de fiecare entitate participantă pe segmentul său de responsabilitate.”

3.3. În anexa nr. 2:

3.3.1. subpunctele 2 și 3 vor avea următorul cuprins:

„2. SI SGSC conține un set de date sistematizate despre cererile primite la numerele SGSC prin apel telefonic dintr-o rețea de telefonie mobilă, VoIP sau de uz general, precum și prin alte dispozitive de comunicare electronică (e-mail, chat web) și care include o descriere a cererilor adresate, numerele de telefon de la care au fost primite cererile, fișiere de înregistrare audio a convorbirilor telefonice.

3. SI SGSC este o resursă informațională de stat, parte componentă a sistemelor informaționale de stat ale Republicii Moldova”;

3.3.2. la punctul 4:

3.3.2.1. noțiunea „tichet” va avea următorul cuprins:

„tichet – fișă electronică care automat se afișează la operatorul serviciilor suport client al prestatorilor de servicii, pentru a înregistra conținutul fiecărei cereri a clientului”;

3.3.2.2. noțiunea „operator” va avea următorul cuprins:

„operator - specialist calificat al Serviciului guvernamental de suport clienți al prestatorilor de servicii”;

3.3.2.3. noțiunea „executor” se exclude;

3.3.2.4. noțiunea „notificare” va avea următorul cuprins:

„notificare – mesaj generat în sistem cu privire la necesitatea soluționării cererilor clienților de către operatori”;

3.3.3. la punctul 7:

3.3.3.1. la subpunctul 3), textul „mesagerie,” se exclude;

3.3.3.2. la subpunctul 9) cuvântul „adresărilor” se substituie cu cuvântul „cererilor”;

3.3.4. la punctul 10:

3.3.4.1. subpunctul 1) va avea următorul cuprins:

„1) Legea nr. 148/2023 privind accesul la informațiile de interes public;”

3.3.4.2. subpunctul 23 va avea următorul cuprins:

„23) Hotărârea Guvernului nr. 562/2025 cu privire la modul de realizare a obligațiilor de asigurare a securității cibernetice de către furnizorii de servicii în sectoarele critice;”

3.3.4.3. se completează cu subpunctele 28¹ și 28² cu următorul cuprins:

„28¹) Hotărârea Guvernului nr. 677/2025 cu privire la consolidarea accesului la serviciile publice electronice în cadrul Portalului guvernamental integrat EVO utilizat la prestarea serviciilor publice electronice și aprobarea măsurilor necesare pentru implementarea modelului unitar de design;

28²) Hotărârea Guvernului nr. 650/2023 cu privire la aprobarea Strategiei de transformare digitală a Republicii Moldova pentru anii 2023-2030;”.

3.3.5. la punctul 16:

3.3.5.1. subpunctul 1):

5.3.2.1.1. la litera a), textul „numărul unic” se substituie cu textul „numerele de telefon ale”;

5.3.2.1.2. litera e) se abrogă;

3.3.5.2. la subpunctul 2 la literele a) și b), textul „,interfața web sau mesageri” se substituie cu textul „sau prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO”;

3.3.5.3. la subpunctul 3), litera a) va avea următorul cuprins:

„a) generarea automată a notificării când sunt rezolvate cererile clienților; când este necesar să se notifice despre trimiterea tichetului operatorilor SGSC despre situațiile excepționale în subdiviziunile structurale ale prestatorilor de servicii;”

3.3.5.4. subpunctul 4) se abrogă;

3.3.5.5. la subpunctul 5), textul „și executorului” se exclude;

3.3.5.6. subpunctul 6) va avea următorul cuprins:

„6) conturul „Schimb de date – componentă care asigură schimbul de date cu privire la cereri în cadrul SI SGSC între prestatorii de servicii, inclusiv trasabilitatea procesării acestora; ”

3.3.6. la punctul 18, textul „Instituția Publică Agenția Servicii Publice” se substituie cu textul „Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică”;

3.3.7. punctul 22 va avea următorul cuprins:

„22. Registratorii datelor în registrul care se formează de SI SGSC sunt operatorii serviciilor suport clienți ai prestatorilor de servicii. Furnizorii datelor în registrul care se formează de SI SGSC sunt prestatorii de servicii, în funcție de nivelul de escaladare a cererii, prin furnizarea soluțiilor la cererile clienților.”;

3.3.8. la punctul 25, textul „adresările primite (care pot fi de tip solicitare de suport, incident, recomandare de îmbunătățire, petiție etc)” se substituie cu textul „cererile primite”;

3.3.9. la punctul 26 subpunctul 2), textul „întrebărilor/adresărilor” se substituie cu textul „cererilor”;

3.3.10. la punctul 29:

3.3.10.1.subpunctul 1):

3.3.10.1.1. textul „central de stat” se exclude;

3.3.10.1.2. la litera a), textul „numărul unic de telefon al” se substituie cu textul „numerele de telefon ale”;

3.3.10.1.3. la litera b), textul „,interfața web sau mesageri” se substituie cu textul „sau prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO”;

3.3.10.2.subpunctul 3):

3.3.10.2.1. litera a) va avea următorul cuprins:

„a) operator”;

3.3.10.2.2. litera c) se abrogă;

3.3.11. la punctul 30:

3.3.11.1.subpunctul 1), textul „Adresarea” se substituie cu textul „Cererea”;

3.3.11.2.subpunctul 3), textul „operatorul sistemului” se substituie cu textul „operator”;

3.3.11.3.subpunctul 5) se abrogă;

3.3.12. la punctul 32:

3.3.12.1. subpunctul 1) litera b), textul „,interfața web sau mesageri” se substituie cu textul „sau prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO;”

3.3.12.2.subpunctele 2) și 3) vor avea următorul conținut:

„2) actualizarea datelor (modificarea statutului unui apel/mesaj recepționat) – automatizat sau manual de către operatorul cererii, după caz, în procesul de soluționare a solicitării;

3) scoaterea din evidență – automatizat sau manual de către operator la finalizarea soluționării cererii.”

3.3.13. punctul 33 va avea următorul cuprins:

„33. Scenarii referitoare la obiectul informațional „Tichet:

- 1) înregistrarea primară:
 - a) după procesarea apelului telefonic primit la numerele de telefon ale presatorilor de servicii și generarea tichetului;
 - b) după procesarea mesajului primit la adresa de e-mail a prestatorilor de servicii sau prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO.

2) actualizarea datelor:

- a) la introducerea informației suplimentare în tichet de către operator;
- b) la completarea tichetului de către operator;
- c) la primirea informațiilor suplimentare de la presatorii de servicii despre rezultatele examinării și/sau măsurile luate.

3) modificarea statutului tichetului executate, la transferarea tichetului din starea activă într-o stare inactivă cu transferul ulterior al tichetului în baza de date de arhivă a tichetelor.”;

3.3.14. la punctul 34, textul „Operatorii sistemului” se substituie cu textul „Operator”;

3.3.15. punctul 36 se abrogă;

3.3.16. la punctul 39:

3.3.16.1.subpunctul 1:

3.3.16.1.1. textul „central de stat” se exclude;

3.3.16.1.2. la litera a), cuvântul „adresării” se substituie cu cuvântul „cererii”;

3.3.16.1.3. la litera b), textul „,IP chat web” se exclude;

3.3.16.1.4. la litera c), textul „apelului” se substituie cu textul „înregistrării cererii”;

3.3.16.2.subpunctul 2):

3.3.16.2.1. la litera l), cuvântul „executantul” se substituie cu cuvântul „operatorul;

3.3.16.2.2. la litera m), cuvântul „executării” se substituie cu cuvântul „înregistrării”;

3.3.16.3.la subpunctul 3), cuvântul „sistemului” se exclude;

3.3.16.4.la subpunctul 4) litera d), textul „autorizați ai furnizorului” se substituie cu textul „prestatorului de servicii”;

3.3.16.5.subpunctul 5) „datele executorului”se abrogă

3.3.17. la punctul 42:

3.3.17.1. subpunctul 5) va avea următorul cuprins:

„5) portalul guvernamental integrat EVO – pentru căutarea și vizualizarea informațiilor privind serviciile publice de către utilizatori, transmiterea și vizualizarea cererilor efectuate de către persoane fizice și juridice și a stării acestora;”;

3.3.17.2. subpunctele 6) și 7) se abrogă;

3.3.17.3. la subpunctul 9, textul „obiectelor informaționale „Operator al sistemului” și „Executorul prestatorului de servicii” ” se substituie cu textul „ obiectul informațional „Operator”” ;

3.3.18. la punctul 43, cuvintele „și principiile agile” se exclud;

3.3.19. la punctul 46:

3.3.19.1. subpunctul 2) va avea următorul cuprins:

„2) subsistemul pentru recepționarea și procesarea cererilor primite prin e-mail;”;

3.3.19.2. la subpunctul 4, textul „/adresările” se exclude;

3.3.20. punctele 47, 49, 50 și 51 se abrogă;

3.3.21. la punctul 54, textul „Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 201/2017” se substituie cu textul „prevederile Hotărârii Guvernului nr. 562/2025 cu privire la modul de realizare a obligațiilor de asigurare a securității cibernetică de către furnizorii de servicii în sectoarele critice ”.

Prim-ministru

Contrasemnează:

Anexa nr. 1
la Hotărârea Guvernului
nr. _____ din _____

**Regulamentul
privind organizarea și funcționarea
Serviciului guvernamental de suport clienți**

**Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE**

1. Prezentul Regulament stabilește modul de interacțiune operațională dintre autoritățile/instituțiile implicate în implementarea Serviciului guvernamental de suport clienți (în continuare - SGSC).

2. Interacțiunea operațională în cadrul SGSC se realizează prin intermediul Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” (în continuare - SI SGSC), prin canale de comunicare dedicate.

3. Interacțiunea operațională în cadrul SGSC are un caracter permanent și se dezvoltă în funcție de evoluția tehnologiilor, experiența acumulată, transformările instituționale și operaționale.

4. Solicitarea suportului/consultanței prestatorului de servicii prin intermediul SGSC în vederea obținerii rezultatului serviciului public respectiv de către clienți este gratuită, cu excepția cheltuielilor aferente apelurilor telefonice la numerele de telefon ale SGSC care sunt suportate de către clienți, conform pct.7 din Hotărârea Guvernului nr. 976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”.

5. În sensul prezentului Regulament se aplică noțiunile definite în Hotărârea Guvernului nr. 976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”.

**Capitolul II
REGIMUL JURIDIC DE PRESTARE A SERVICIILOR DE SUPORT ÎN
CADRUL SGSC**

6. Prestarea serviciilor de suport clienți se realizează în baza contractului de conectare la SI SGSC, încheiat între posesorul SI SGSC și prestatorul de servicii.

7. Solicitarea conectării la SI SGSC de către prestatorii de servicii se efectuează în baza unei cereri adresată posesorului.

8. Posesorul examinează cererea prestatorului de servicii în termen de 10 zile lucrătoare, iar în cazul acceptului, semnează cu prestatorul de servicii contractul.

9. După semnarea contractului, posesorul pune la dispoziția prestatorului de servicii, în termen de 10 zile lucrătoare, informația de acces la SI SGSC.

10. Posesorul poate respinge cererea de solicitare de conectare în cazul în care scopurile indicate în cerere contravin cadrului normativ, informând prestatorul de servicii despre motivele respingerii.

11. Prestatorii de servicii planifică în bugetele proprii mijloace financiare necesare pentru realizarea contractelor de acordare suport clienți.

12. Prestatorii de servicii care dețin servicii de suport clienți și care asigură individual serviciile de consultanță și suport de nivelurile 1 și 2, realizează activitățile respective prin utilizarea obligatorie a SI SGSC.

Capitolul III

DELIMITAREA COMEPTENȚELOR INSTITUȚIONALE ÎN CADRUL SGSC ȘI FUNCȚIILE SGSC

13. Cancelaria de Stat are următoarele competențe:

13.1. aprobă quantumul tarifelor aferente conectării la SI SGSC, stabilite conform metodologiei aprobate de Guvern;

13.2. aprobă cadrul metodologic privind utilizarea SGSC;

13.3. exercită controlul realizării prevederilor aferente funcționării SGSC.

14. Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică (*în continuare - AGE*) are următoarele competențe:

14.1. elaborează și aprobă contractul-tip de conectare la SI SGSC;

14.2. exercită competențele aferente posesorului și deținătorului SI SGSC, în conformitate cu prevederile cadrului normativ;

14.3. elaborează și înaintează Cancelariei de Stat propuneri de modificare a cadrului normativ privind SGSC.

15. Instituția Publică Agenția Servicii Publice (*în continuare - ASP*) are următoarele competențe:

15.1. elaborează cadrul metodologic (procesele, procedurile, standardele de calitate, regulile de comunicare, mecanismele de escaladare și indicatorii de performanță care asigură o operare unitară și eficientă a activităților de suport clienți la nivelul tuturor prestatorilor de servicii publice);

15.2. în comun cu prestatorii de servicii, organizează instruirea operatorilor SGSC în domeniile de competență;

15.3. stabilește și coordonează procedurile operaționale în dependență de specificul prestatorilor de servicii;

16. Instituția Publică Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică are următoarele competențe:

16.1. asigură administrarea tehnică și menținerea comunicațiilor electronice și a sistemelor informaționale de stat utilizate în cadrul SGSC;

16.2. rezervă și asigură accesarea numerelor de apel ale SGSC, cu rutarea apelurilor clienților doar prin rețeaua proprie către SI SGSC.

17. Prestatorii de servicii au următoarele competențe:

17.1. asigură instituirea SGSC, în conformitate cu prevederile cadrului normativ;

- 17.2. asigură primul, al doilea și parțial al treilea nivel de suport din cadrul SGSC;
- 17.3. soluționează tichetele din cadrul SI SGSC în termenele stabilite sau, după caz, escaladează solicitările clienților;
- 17.4. asigură implementarea nivelului agreat de servicii în conformitate cu contractul de conectare la SI SGSC;
- 17.5. în comun cu ASP, organizează instruirea operatorilor SGSC în domeniile de competență;
- 17.6. asigură elaborarea în comun cu ASP, procedurile operaționale din cadrul procesului de prestare a serviciilor.
- 18. SGSC are următoarele funcții:
 - 18.1. înregistrează și procesează adresările recepționate de către SGSC în cadrul SI SGSC;
 - 18.2. investighează și oferă diagnostic inițial în caz de incidente;
 - 18.3. înregistrează tichetele din cadrul SI SGSC;
 - 18.4. controlează respectarea termenelor de soluționare a tichetelor transmise prestatorilor de servicii;
 - 18.5. închide toate incidentele, solicitările de suport și alte apeluri rezolvate;
 - 18.6. recepționează și transmite către prestatorii de servicii feedback sau sugestii din partea clienților;
 - 18.7. efectuează apeluri/sondaje privind satisfacția clienților;
 - 18.8. raportează indicatori de performanță;
 - 18.9. asigură prezentarea datelor statistice;
 - 18.10. dispune de funcția generală de a verifica implementarea nivelelor agreate de servicii de către prestatorii de servicii;
 - 18.11. identifică și înaintează prestatorilor de servicii propuneri de îmbunătățire a procedurilor operaționale din cadrul procesului de prestare a serviciilor.

Capitolul IV RESPONSABILITĂȚI

- 19. SGSC și prestatorii de servicii au obligația să asigure confidențialitatea și securitatea informației și datelor cu caracter personal colectate și stocate de la clienți în procesul exercitării competențelor, conform actelor normative.
- 20. Prelucrarea datelor cu caracter personal se realizează în conformitate cu cerințele actelor normative în domeniu.
- 21. SGSC și prestatorii de servicii, în scopul asigurării interacțiunii, participă la efectuarea testelor, colaborează în procesul de soluționare a disfuncționalităților și a incompatibilităților identificate.

Anexa nr. 2
la Hotărârea Guvernului
nr. ____ din _____

Regulamentul
privind modul de ținere a resursei informaționale
a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”

Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul privind modul de ținere a resursei informaționale a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” (în continuare – *Regulament*) este elaborat în vederea reglementării drepturilor și obligațiilor subiecților raporturilor juridice aferente creării și Ținerii resursei informaționale, modalității de ținere a resursei informaționale, procedurii de înregistrare, modificare, completare și radiere a datelor, procedurii de interacțiune cu furnizorii de date, măsurilor privind asigurarea securității resursei informaționale.

2. Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” (în continuare – *SI SGSC*) reprezintă totalitatea de resurse și tehnologii informaționale interdependente, de metode și de personal care, în ansamblu, asigură funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți (în continuare – *SGSC*) și activitățile operatorilor de servicii suport clienți ale prestatorilor de servicii.

3. Resursa informațională care se formează de către SI SGSC constituie un set de date sistematizat despre toate întrebările, contestațiile, cererile, reclamațiile, recenziile primite la numerele unice ale SGSC prin apel telefonic dintr-o rețea de telefonie mobilă, VoIP sau de uz general, precum și prin alte dispozitive de comunicare electronică (e-mail ori chat web) și care include o descriere a întrebărilor adresate, reclamațiilor, recenziilor, numerele de telefon de la care au fost primite adresările, fișiere de înregistrare audio a convorbirilor telefonice.

4. Scopul SI SGSC este de a oferi o interfață unică de contact a prestatorilor de servicii cu beneficiarii serviciilor respective pentru acordarea consultațiilor privind accesarea serviciilor publice, gestionarea incidentelor, a solicitărilor și a recomandărilor de îmbunătățire a modalităților de prestare a serviciilor publice.

5. În sensul prezentului Regulament se aplică noțiunile definite de Hotărârea Guvernului nr.976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”.

Capitolul II
SUBIECȚII RAPORTURILOR JURIDICE

6. Subiecții din domeniul creării, exploatării și utilizării SI SGSC sunt:

6.1. proprietarul;

6.2. posesorul;

6.3. deținătorul;

6.4. utilizatorii SGSC:

6.4.1. registratorii datelor în registrul care se formează de SI SGSC;

6.4.2. furnizorii datelor în registrul care se formează de SI SGSC;

6.4.3. destinatarii datelor din registrul care se formează de SI SGSC.

7. Proprietarul SI SGSC și al resursei informaționale care se formează de SI SGSC este statul. Resursele financiare pentru dezvoltare și menținere a SI SGSC sunt asigurate din bugetul de stat și alte mijloace financiare, conform legislației.

8. Posesorul și deținătorul SI SGSC și al resursei informaționale care se formează de SI SGSC este Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică (în continuare – *posesor*), care asigură condițiile juridice, financiare și organizatorice pentru crearea, administrarea, mentenanța și dezvoltarea sistemului informațional de stat.

9. Registratorii datelor în resursa informațională care se formează de SI SGSC sunt operatorii serviciilor suport clienți ai prestatorilor de servicii.

10. Furnizorii datelor în resursa informațională care se formează de SI SGSC sunt prestatorii de servicii, în funcție de nivelul de escaladare a cererii, prin furnizarea soluțiilor la cererile clienților.

11. Destinatari ai datelor din resursa informațională care se formează de SI SGSC sunt:

11.1. beneficiarii serviciilor publice;

11.2. prestatorii de servicii;

11.3. autoritățile publice abilitate să monitorizeze și să evalueze calitatea prestării serviciilor publice de către prestatorii de servicii publice din sfera lor de competență.

Capitolul III DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE SUBIECȚILOR

Secțiunea 1

Drepturile și obligațiile posesorului

12. Posesorul are următoarele drepturi:

12.1. să elaboreze și să dezvolte în baza competențelor sale, cadrul normativ care să asigure funcționarea și utilizarea eficientă a SI SGSC;

12.2. să propună soluții de perfecționare și optimizare a procesului de funcționare a SI SGSC, precum și să întreprindă măsurile necesare pentru punerea lor în aplicare;

12.3. să supravegheze respectarea modului de funcționare și utilizare a SI SGSC;

12.4. să utilizeze informația disponibilă în cadrul SI SGSC pentru a monitoriza și formula propuneri de eficientizare a modului de gestiune a documentelor în cadrul organizațiilor;

12.5. să solicite corectarea erorilor depistate în procesul de gestionare a documentelor prin intermediul SI SGSC;

12.6. să autorizeze, suspende și revoce dreptul de acces în SI SGSC în condițiile prezentului Regulament și ale contractelor de conectare la SGSC încheiate cu prestatorii de servicii;

12.7. să aprobe modelul și să semneze contracte de conectare la SI SGSC cu prestatorii de servicii.

13. Posesorul SI SGSC are următoarele obligații:

13.1. să asigure condițiile organizatorice pentru crearea, administrarea, mentenanța și suportul tehnic pentru funcționarea eficientă a SI SGSC;

13.2. să asigure dezvoltarea continuă a SI SGSC conform necesităților utilizatorilor în procesul de management al documentelor;

13.3. să stabilească și să implementeze măsurile tehnice și organizatorice de protecție și securitate a SI SGSC, inclusiv în vederea asigurării unui nivel adecvat de protecție a datelor cu caracter personal;

13.4. să intervină, conform nivelului agreat de servicii, pentru investigarea, soluționarea, înlăturarea erorilor identificate sau comunicate de utilizatori;

13.5. să asigure monitorizarea și evaluarea performanțelor SI SGSC;

13.6. să monitorizeze conformitatea cerințelor de securitate ale SI SGSC la cerințele cadrului normativ în domeniul protecției datelor cu caracter personal;

13.7. să utilizeze datele gestionate în cadrul SI SGSC doar în scopurile stabilite în prezentul Regulament și în cadrul normativ aplicabil;

13.8. să asigure funcționarea neîntreruptă și conform nivelului agreat de servicii și performanță a SI SGSC;

13.9. să elaboreze, să aprobe și să publice termenii și condițiile de utilizare ale SI SGSC;

13.10. să elaboreze contractul-tip de conectare la SI SGSC, încheiat cu prestatorii de servicii;

13.11. să asigure păstrarea în integritate a datelor, informațiilor și documentelor gestionate prin SI SGSC;

13.12. să implementeze măsurile tehnice necesare pentru a garanta imposibilitatea modificării neautorizate a acestora;

13.13. să informeze utilizatorii SI SGSC despre modificările condițiilor tehnice de funcționare a acestuia;

13.14. să asigure veridicitatea, integritatea, autenticitatea, plenitudinea și actualitatea datelor și informațiilor procesate, gestionate în cadrul SI SGSC;

13.15. să exercite și alte atribuții necesare asigurării funcționării corespunzătoare a SI SGSC stabilite de cadrul normativ.

Secțiunea a 2-a

Drepturile și obligațiile utilizatorilor

14. Utilizatorii SI SGSC au următoarele drepturi:

14.1. să utilizeze funcționalitățile SI SGSC în conformitate cu rolul și drepturile de acces atribuite;

14.2. să acceseze datele, informațiile, documentele gestionate în cadrul SI SGSC, în conformitate cu drepturile de acces oferite;

14.3. să înainteze posesorului propuneri privind modificarea actelor normative care reglementează funcționarea SI SGSC;

14.4. să înainteze posesorului propuneri privind îmbunătățirea și sporirea eficacității funcționării SI SGSC.

15. Utilizatorii SI SGSC au următoarele obligații:

15.1. să acceseze și utilizeze SI SGSC în conformitate și în limita rolului și drepturilor de acces atribuite;

15.2. să asigure introducerea corectă a datelor și informațiilor despre documentele ce fac obiectul înregistrării și evidenței prin intermediul SI SGSC;

15.3. să întreprindă măsuri pentru evitarea accesului neautorizat al persoanelor terțe la funcționalitățile sau datele, informațiile din SI SGSC;

15.4. să utilizeze funcționalitățile SI SGSC în exclusivitate conform destinației acestora și în strictă conformitate cu cadrul normativ.

Capitolul IV

ȚINEREA ȘI ASIGURAREA FUNCȚIONĂRII RESURSEI INFORMAȚIONALE DIN CADRUL SI SGSC

16. SI SGSC este ținut în format electronic în limba română.

17. Toate înregistrările și modificările de documente și date în SI SGSC se efectuează și păstrează în ordine cronologică.

18. Posesorul SI SGSC asigură funcționarea, disponibilitatea și accesibilitatea acestuia pentru utilizatorii SI SGSC, cu utilizarea complexului de mijloace software, în conformitate cu prezentul Regulament.

19. Pentru corectitudinea și veridicitatea modului de înregistrare a datelor în cadrul resursei informaționale formate în SI SGSC sunt responsabili furnizorii și registratorii datelor.

20. Funcționarea SI SGSC este asigurată de către posesor până la adoptarea deciziei de lichidare a acestuia. În cazul lichidării, metadatele se arhivează conform cadrului normativ aplicabil.

21. SI SGSC este o soluție flexibilă și configurabilă pentru diferite grupuri de servicii, adaptată la specificul necesar.

Capitolul V

ÎNREGISTRAREA, MODIFICAREA ȘI COMPLETAREA DATELOR DIN CADRUL SI SGSC

22. Înregistrarea datelor în SI SGSC se realizează la nivelul fiecărei instanțe de SI SGSC de către registratorii de date.

23. Modificarea și/sau completarea datelor din cadrul SI SGSC se efectuează de către registratorii de date prin adăugarea unor noi înscrieri privind anularea și substituirea datelor înregistrate anterior.

24. SI SGSC asigură posibilitatea accesării și vizualizării informației la orice etapă de modificare și/sau completare a datelor, precum și evidența tuturor modificărilor și completărilor. Toate modificările operate în SI SGSC se păstrează în ordine cronologică.

Capitolul VI

REGIMUL JURIDIC DE UTILIZARE A DATELOR DIN SI SGSC

25. Datele și documentele care fac obiectul evidenței și gestionării în cadrul SI SGSC beneficiază de gradul de protecție în corespundere cu tipul sau categoria din care face parte documentul și urmează a fi utilizate în conformitate cu regulile stabilite de cadrul normativ pentru categoriile respective de acte și date.

26. Accesul la datele și documentele din SI SGSC este condiționat și se realizează în limita rolului și drepturilor de acces atribuite fiecărui utilizator în cadrul organizației.

27. Datele publice, fie datele de monitorizare a performanței utilizării SI SGSC sunt în mod implicit accesibile fără anumite limitări.

28. Se interzice utilizarea datelor și/sau documentelor din SI SGSC în scopuri contrare legii.

Capitolul VII

INTERACȚIUNEA SI SGSC

29. Interacțiunea și schimbul de date dintre SI SGSC și alte sisteme și resurse informaționale de stat se realizează în conformitate cu prevederile Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.976/2003.

30. SI SGSC interacționează cu alte sisteme informaționale ale prestatorilor de servicii destinate asigurării prestării serviciilor de suport clienți. Procedura de interacțiune cu prestatorii de servicii și furnizorii de date se realizează în conformitate cu prevederile Regulamentului privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți.

Capitolul VIII

GESTIONAREA ȘI ASIGURAREA FUNCȚIONĂRII SI SGSC

31. Solicitarea serviciilor SI SGSC se realizează în conformitate cu prevederile Capitolului II din Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți.

32. Furnizarea și utilizarea serviciilor SI SGSC se efectuează numai în scopuri ce rezultă din necesitatea prestatorului de servicii de asigurare a suportului pentru clienți.

33. Acordarea accesului organizațiilor la funcționalitățile SI SGSC are loc doar prin intermediul posesorului.

34. Managementul utilizatorilor în cadrul SI SGSC se efectuează de către posesor.

35. Utilizatorii au drept de acces la informația din cadrul SI SGSC și la funcționalitățile sistemului conform atribuțiilor și funcțiilor deținute și regimului juridic al informațiilor și documentelor accesate.

36. Dreptul de acces la SI SGSC nu este unul permanent și poate fi revocat în circumstanțele prevăzute de prezentul Regulament. Introducerea și/sau modificarea datelor din SI SGSC de pe un nume sau profil de utilizator străin este strict interzisă, urmând a fi considerată ca acces neautorizat. Participanții la SI SGSC urmează să se asigure că profilul de utilizator, precum și semnătura electronică sunt confidențiale.

37. Revocarea dreptului de acces la SI SGSC se efectuează de către administratorul de sistem al SI SGSC în una dintre următoarele situații:

37.1. la intervenirea modificărilor raporturilor de serviciu/de muncă ale angajaților, când noile atribuții nu impun accesul și lucrul în cadrul SI SGSC;

37.2. la încetarea/suspendarea raporturilor de serviciu/de muncă ale angajaților;

37.3. la încălcarea regulilor de utilizare a sistemului sau la constatarea încălcării securității informaționale de către utilizatori;

37.4. la suspendarea, expirarea sau încetarea contractului cu privire la acordarea de suport clienți, încheiat între posesor și prestatorul de servicii.

Capitolul IX

ASIGURAREA PROTECȚIEI ȘI SECURITĂȚII INFORMAȚIEI SI SGSC

38. Securitatea informațională implică protecția SI SGSC la toate etapele și în procesele de management al documentelor, împotriva tuturor acțiunilor fie accidentale sau intenționate, care rezultă în provocarea daunelor pentru proprietar și utilizatorii resurselor informaționale și a infrastructurii informaționale. Componentele includ cele mai recente soluții de securitate pentru aplicațiile web.

39. Asigurarea securității informației se realizează în conformitate prevederile Hotărârii Guvernului nr. 562/2025 cu privire la modul de realizare a obligațiilor de asigurare a securității cibernetice de către furnizorii de servicii în sectoarele critice.

40. SI SGSC asigură următoarele obiective de securitate:

40.1. autentificarea – garantează faptul că zonele restricționate ale sistemului informațional vor fi accesibile doar utilizatorilor cu identitate verificată prin intermediul serviciului electronic guvernamental de autentificare și control de acces (MPass);

40.2. autorizarea – garantează faptul că utilizatorii autentificați prin intermediul serviciului electronic guvernamental de autentificare și control de acces (MPass) pot accesa serviciile și datele în conformitate cu drepturile lor de acces;

40.3. confidențialitatea – garantează faptul că datele înregistrate în sistemul informațional nu pot fi accesate de o parte terță neautorizată;

40.4. integritatea – garantează faptul că datele înregistrate în sistemul informațional nu pot fi supuse modificării sau denaturării de către o parte terță neautorizată.

41. Pentru a îndeplini obiectivele de securitate, SI SGSC dispune de următoarele mecanisme de securitate:

41.1. firewall – această funcție face parte din arhitectura tehnică a platformei guvernamentale comune (MCloud), ce asigură un mecanism de apărare împotriva utilizatorilor externi neautorizați;

41.2. antivirus / anti-spam - echipament și/sau soluții de software ce oferă protecție antivirus și anti-spam pentru toate serverele și componentele sistemului. Fișierele sunt scanate la momentul încărcării lor în sistem. La detectarea unui fișier infectat, procedura de încărcare este stopată, iar fișierul este respins;

41.3. detectarea intrușilor / sistem de prevenire – funcția de detectare / prevenire a intrușilor face parte din arhitectura tehnică a platformei guvernamentale comune (MCloud) pentru detectarea și prevenirea accesului neautorizat la nivel de sistem;

41.4. comunicare sigură (transferuri de date) între servere web și utilizatori – schimbul de informație confidențială este asigurat;

41.5. copiere de rezervă (eng: backup) sistematică a datelor stocate – permite recuperarea rapidă și de nădejde a datelor în cazul unui incident ce a produs pierderi sau daune asupra datelor;

41.6. instrument de înregistrare în caz de audit/control – toate activitățile desfășurate de către utilizatori, fie realizate sau nu (de ex. conexiuni încercate și picate), sunt monitorizate și înregistrate în registrele SI SGSC, cu acces limitat pentru utilizatorii neautorizați.

42. Utilizatorii SI SGSC au dreptul să acceseze doar blocurile și datele pentru care dispun de permisiunile necesare, în conformitate cu rolurile lor. Utilizatorii și drepturile acestora vor fi gestionate de către componenta managementul drepturilor și al utilizatorilor din cadrul sistemului.

43. SI SGSC asigură ținerea și actualizarea registrelor importante de securitate, necesare pentru a menține înregistrările de audit pentru sarcini de analiză a integrității sistemului, precum și monitorizează activitatea utilizatorilor.