

NOTA INFORMATIVĂ
la proiectul de hotărâre a Guvernului cu privire la pilotarea
Centrelor unificate de prestare a serviciilor

1. Denumirea autorului proiectului

Proiectul hotărârii Guvernului este elaborat de către Cancelaria de Stat, ca și autoritate responsabilă de asigurarea promovării politicii în domeniul modernizării serviciilor publice, conform pct.7 lit.j²) din Regulamentul de organizare și funcționare a Cancelariei de Stat, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.657/2009, precum și pct.1.10 din Activitatea 2, Obiectiv specific 1 și Activitatea 3 din Obiectivul specific 3 din Planul de acțiuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.966/2016, cu suportul Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică” (AGE).

2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului și finalitățile urmărite

Proiectul este promovat pentru exercitarea atribuției Guvernului de modernizare a serviciilor publice, stabilită în art.6 lit. j) din Legea nr.136/2017 cu privire la Guvern, iar sarcina elaborării proiectului rezultă din prevederile art. 3 din Legea nr. 25/2018 pentru ratificarea Acordului de finanțare dintre Republica Moldova și Asociația Internațională pentru Dezvoltare și a Acordului de împrumut dintre Republica Moldova și Banca Internațională pentru Reconstrucție și Dezvoltare în vederea realizării proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”. Astfel, conform pct.1.3 lit.b) din Anexele nr.1 la cele două Acorduri, de către Republica Moldova urmează a fi asigurată „implementarea în regim pilot a CUPS prin intermediul diferitor sisteme de prestare”.

Totodată, necesitatea promovării proiectului se regăsește și în Obiectivul specific 1 „Dezvoltarea și implementarea cadrului necesar modernizării serviciilor publice, conform bunelor practici europene și internaționale în domeniu” din Planul de acțiuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.966/2016. La pct.1.10 din Activitatea 2 a obiectivului specific menționat, Guvernul dispune „Elaborarea, aprobarea și implementarea cadrului instituțional și normativ pentru funcționarea centrelor universale de prestări servicii” cu perioada de implementare până în trimestrul IV, 2021. Totodată, potrivit pct.93 din Cadrul bugetar pe termen mediu (2019 - 2021), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 851/2018, Guvernul s-a angajat pe termen mediu să continue procesul de modernizare a serviciilor publice în scopul creșterii calității și accesibilității serviciilor publice, digitizării acestora, instituționalizării CUPS-urilor și creării acestora la nivel local.

Întru executarea prevederilor menționate mai sus, prin decizia Consiliului național pentru reforma administrației publice din 3 iulie 2020 (proces-verbal al ședinței nr.29-04-5894), prezidată de către Prim-ministrul Republicii Moldova, s-a decis „inițierea procesului de pilotare a CUPS-urilor”.

În concordanță cu cele menționate, se impune reglementarea normativă a procesului de pilotare a CUPS-urilor prin adoptarea unei hotărâri a Guvernului de inițiere a pilotării CUPS-urilor ce ar trasa liniile generale de funcționare a acestora.

Scopul proiectului constă în instituirea Centrelor unificate de prestare a serviciilor publice (CUPS) și demararea procesului de pilotare a acestora, care va include, *la primă etapă*, o serie de servicii publice prestate de către Instituția publică „Agenția Servicii Publice” (ASP) și Casa Națională de Asigurări Sociale (CNAS). De asemenea, pilotarea se va implementa la nivelul administrației publice centrale, prin intermediul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare selectate (Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene) și la nivelul administrației publice locale, prin intermediul primăriilor selectate.

Ulterior procesului de pilotare, în funcție de experiența acumulată, se va putea asigura implementarea CUPS-urilor la nivel național.

Este important de menționat că proiectul propune și o nouă abordare în ceea ce privește prestarea unui serviciu public, reglementând posibilitatea unor primării, misiuni diplomatice și oficii consulare de a acționa ca interfață (front-office) pentru ASP și CNAS de recepționare a cererilor beneficiarilor serviciilor publice și de transmitere a rezultatelor cererilor respective. Totuși, serviciile propriu-zise se vor presta în continuare de către autoritățile publice prestatoare, care dețin competențele de soluționare a cererilor depuse de către beneficiarii serviciilor publice.

Finalitățile urmărite prin proiect sunt:

- sporirea accesului beneficiarilor de servicii publice la serviciile publice prin diversificarea opțiunilor de accesare a acestora;
- asigurarea incluziunii sociale, în special a persoanelor cu dizabilități și a păturilor vulnerabile;
- apropierea Guvernului de cetățeni și sporirea încrederii cetățenilor în modernizarea serviciilor publice;
- crearea premiselor pentru o colaborare interinstituțională între diferiți prestatori de servicii publice și alte autorități publice ale administrației publice centrale și locale.

3. Descrierea gradului de compatibilitate pentru proiectele care au ca scop armonizarea legislației naționale cu legislația Uniunii Europene

Proiectul nu conține norme de armonizare a legislației naționale cu legislația Uniunii Europene.

4. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Proiectul prevede pilotarea, până la 1 ianuarie 2023, a CUPS-urilor în cadrul misiunilor diplomatice și a oficiilor consulare indicate în anexa nr.1 la proiectul hotărârii și a autorităților administrației publice locale de nivel întâi, indicate în anexa nr.2 la proiectul hotărârii, cu acordul primăriilor localităților respective.

În ceea ce privește Anexa nr.1 la proiect, lista misiunilor diplomatice și a oficiilor consulare a fost întocmită în coordonare cu Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene. De asemenea, lista primăriilor din Anexa nr.2 la proiect a fost elaborată **în urma discuțiilor purtate și cu acordul reprezentanților autorităților publice locale respective, cu respectarea principiului autonomiei administrației publice locale.**

De asemenea, în Anexa nr.3 sunt enumerate serviciile publice prestate de către ASP și CNAS ce vor fi asigurate prin intermediul CUPS-urilor. Lista serviciilor publice a fost elaborată în coordonare cu ASP și CNAS, reieșind din posibilitățile tehnice, dar și popularitatea acestor servicii în rândul cetățenilor.

Totodată, proiectul hotărârii prevede posibilitatea AGE, cu acordul Cancelariei de Stat, de a aproba includerea unor noi servicii spre prestare prin intermediul CUPS, cu acceptul sau la inițiativa ASP sau CNAS. Aceste modificări pot fi operate în limita mijloacelor financiare disponibile în cadrul proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”.

Pct.5 din proiect definește noțiunea de CUPS ca puncte unice de acces de depunere a cererilor de prestare a serviciilor publice și de recepționare a rezultatului prestării, instituite ca subdiviziuni interne ce intră în contact cu beneficiarii serviciilor publice (*front office*) la nivelul autorităților administrației publice locale de nivel întâi (primării) sau al misiunilor diplomatice și oficiilor consulare ale Republicii Moldova, pentru serviciile publice prestate de autoritățile administrației publice centrale.

La baza instituirii CUPS-urilor stau acordurile de colaborare încheiate între AGE, prestatorii de servicii publice – ASP și CNAS, precum și Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene pentru misiunile diplomatice și oficiile consulare sau primăriile.

Exercitarea atribuțiilor CUPS constau în recepționarea cererilor beneficiarilor serviciilor publice și transmiterea rezultatului cererilor respective. Cererile de prestare a serviciilor publice transmise de la CUPS, vor fi examinate și soluționate de către prestatorii de servicii în conformitate cu cadrul normativ ce reglementează serviciul public respectiv. Centrele unificate de prestare a serviciilor publice vor acționa doar ca interfață pentru prestatorii de servicii publice de recepționare a cererilor și de transmitere a rezultatelor cererilor beneficiarilor serviciilor publice. Din aceste prevederi pot fi extrase următoarele concluzii:

- reprezentanții CUPS vor asigura realizarea unor servicii publice doar prin preluarea unor activități ce țin de interacțiunea cu publicul, iar serviciul în sine va fi în continuare prestat de către ASP/CNAS;

- reprezentanții CUPS vor asigura accesul mai larg al populației la serviciile publice, competențele lor rezumându-se la recepționarea cererilor de furnizare a serviciului și transmiterea actelor ce confirmă prestarea serviciului (*front-office*), după caz;

- procesarea datelor și emiterea deciziilor/actelor cu privire la furnizarea serviciului sau refuzul prestării acestuia (*back-office*) va fi efectiv realizată de instituția prestatoare (ASP/CNAS), puterea de decizie aparținând acestora.

Procedurile de achiziție necesare implementării pilotării Centrelor unificate de prestare a serviciilor, inclusiv cele necesare procurării echipamentelor tehnice și de reparație a încăperilor, sunt desfășurate de către Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” în conformitate cu directivele cu privire la achiziții ale Băncii Mondiale.

Costurile necesare pentru întreținerea spațiului și echipamentului tehnic din incinta Centrelor Unificate de Prestare a Serviciilor și cele de salarizare a operatorilor, se vor asigura din contul bugetelor unităților administrativ-teritoriale de nivelul întâi participante la proiect (cu acceptul acestora confirmat prin acordurile de colaborare), respectiv al Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene pentru misiunile diplomatice și oficiile consulare ale Republicii Moldova participante la proiect.

De asemenea, fiind necesar un cadru normativ mai detaliat, proiectul prevede că procedurile operaționale de prestare a serviciilor publice în cadrul Programului-pilot CUPS, care prevăd modalitățile de primire, transmitere, recepționare și ridicare a actelor de către operatorii Centrelor unificate de prestare a serviciilor pentru beneficiari, Regulamentul-cadru cu privire la pilotarea Centrelor unificate de prestare a serviciilor, acordul-tip de colaborare între prestatorii de servicii, Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” și autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi sau misiunile diplomatice și oficiile consulare, alte metodologii, reguli, metode, îndrumări, documente standard și proceduri necesare pentru pilotarea Centrelor unificate de prestare a serviciilor, sunt elaborate de Cancelaria de Stat, în coordonare cu prestatorii de servicii și cu suportul AGE, și aprobate prin ordinul Secretarului general al Guvernului.

În dispozițiile finale ale proiectului se stabilește în sarcina AGE:

a) în comun cu CNAS și ASP să asigure instruirea operatorilor centrelor unificate de prestare a serviciilor;

b) în termen de 4 luni din data intrării în vigoare a prezentei hotărâri, să elaboreze și să propună pentru aprobare Guvernului conceptul tehnic și regulamentul privind organizarea și funcționarea Sistemului informațional al Centrelor unificate de prestare a serviciilor;

c) până la 1 ianuarie 2023 să elaboreze și să promoveze, prin intermediul Cancelariei de Stat, cadrul normativ necesar implementării la nivel național a CUPS-urilor.

5. Fundamentarea economico-financiară

Pilotarea, până la 1 ianuarie 2023, a Centrelor unificate de prestare a serviciilor în cadrul misiunilor diplomatice și a oficiilor consulare ale Republicii Moldova peste hotare și respectiv, în cadrul autorităților administrației publice locale de nivel întâi, va implica costuri în sumă de circa 20 mil. lei, necesare pentru asigurarea dotării cu echipament, reparația încăperilor aferente CUPS-urilor, dezvoltarea sistemului informațional, instruirea personalului etc., care vor fi acoperite din contul mijloacelor Proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”.

Totodată, este de precizat că, costurile curente anuale de funcționare a CUPS-urilor (salarizarea operatorilor, întreținerea curentă a spațiului și echipamentului tehnic), cere conform estimărilor constituie circa 1,7 mil lei, vor fi acoperite din contul și limita bugetelor misiunilor diplomatice și a oficiilor consulare ale Republicii Moldova peste hotare și a autorităților administrației publice locale de nivel întâi implicate în procesul de pilotare. În acest sens, este de precizat că, autoritățile administrației publice locale de nivel întâi implicate în procesul de pilotare, au exprimat acordul în suportarea acestor costuri.

6. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ în vigoare

Proiectul de hotărâre a Guvernului se integrează organic în cadrul normativ în vigoare și se întemeiază pe competențele Guvernului stabilite în art.6 lit. j) din Legea nr.136/2017 cu privire la Guvern și art. 3 din Legea nr. 25/2018 pentru ratificarea Acordului de finanțare dintre Republica Moldova și Asociația Internațională pentru Dezvoltare și a Acordului de împrumut dintre Republica Moldova și Banca Internațională pentru Reconstrucție și Dezvoltare în vederea realizării proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”.

7. Avizarea și consultarea publică a proiectului

În scopul respectării prevederilor Legii nr.100/2017 cu privire la actele normative și Legii nr.239/2008 privind transparența în procesul decizional, anunțul privind consultările publice a

proiectului în cauză va fi plasat pe pagina web a Cancelariei de Stat (www.cancelaria.gov.md), secțiunea – Transparența decizională, prin plasarea:

- anunțului privind inițiativa de elaborare a proiectului, precum și
- proiectului, împreună cu nota informativă.

8. Constatările expertizei de compatibilitate

Proiectul nu este elaborat în scopul armonizării legislației naționale cu legislația UE, exceptându-se astfel de la efectuarea expertizei de compatibilitate.

9. Constatările expertizei juridice

Informația referitoare la concluziile expertizei privind compatibilitatea proiectului de hotărâre cu alte acte normative în vigoare, precum și respectarea normelor de tehnică legislativă va fi inclusă după recepționarea expertizei juridice.

10. Constatările expertizei anticorupție

Informația privind rezultatele expertizei anticorupție va fi inclusă după recepționarea raportului de expertiză anticorupție.

11. Constatările altor expertize

Proiectul nu cade sub incidența altor expertize necesare de a fi efectuate în condițiile Legii nr.100/2017 cu privire la actele normative. Prin urmare, proiectul nu cade sub incidența Metodologiei de analiză a impactului în procesul de fundamentare a proiectelor de acte normative, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.23/2019.

Secretar general al Guvernului /semnat electronic/ Liliana IACONI