

NOTA INFORMATIVĂ
la proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului
guvernamental unic de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional
„Serviciul guvernamental unic de suport clienți”

1. Denumirea autorului proiectului

Proiectul hotărârii Guvernului este elaborat de către Viceprim-ministrul pentru digitalizare, cu suportul Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică” și Instituției publice „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”.

2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului și finalitățile urmărite

Proiectul este unul din rezultatele implementării activităților 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”, ratificate prin Legea nr.25/2018. Necesitatea aprobării prezentului proiect rezidă și din prevederile art.31 alin.(2) al Legii nr.234/2021 cu privire la serviciile publice, prin care Parlamentul a pus în sarcina Guvernului, instituirea Serviciului guvernamental unic de suport clienți (în continuare - SSC) în termen de 12 luni de la data publicării legii (publicată în Monitorul Oficial, 2022, nr.34-38, art.34). De asemenea, proiectul se întemeiază pe funcția Guvernului de gestionare și prestare a serviciilor publice pentru care acesta este responsabil și pe atribuția Guvernului de asigurare a accesului, prestării, verificării, evaluării calității și de modernizare a serviciilor publice, stabilite în art.5 lit. d) și, respectiv, în art.6 lit. j) din Legea nr.136/2017 cu privire la Guvern.

Scopul proiectului constă în aprobarea elementelor conceptuale care vor sta la baza SSC, care vine să acționeze ca un punct unic de contact cu utilizatorii de servicii publice, oferind servicii de suport, astfel, asigurând standardizarea, optimizarea proceselor de suport și ca urmare, creșterea calității serviciilor publice. Necesitatea instituirii acestui serviciu este dictată inclusiv de situația pandemică creată ca urmare a numărului mare de infectări cu COVID-19, precum și de restricțiile impuse pentru a stopa răspândirea acestuia.

În scopul instituirii, în perspectivă a SSC, se impune și aprobarea conceptului unui sistem informațional care va reprezenta punctul unic de acces dintre beneficiarii și prestatorii serviciilor publice, precum și dintre nivelurile de soluționare a cererilor beneficiarilor din cadrul SSC, în vederea gestionării cererilor de consultanță și suport.

Prin implementarea SSC, se urmăresc următoarele finalități:

- sporirea accesibilității la suportul și consultanța aferente prestării serviciilor publice administrative;
- regândirea modelului de acordare a suportului de către prestatorii de servicii publice, după principiul „ghișeului unic”, 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;
- 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;
- asigurarea colaborării și interacțiunii eficiente a prestatorilor de servicii publice participanți în procesul de prestare a serviciilor de asistență tehnică.

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

Pornind de la prevederile Legii nr.234/2021 cu privire la serviciile publice și Legii nr.467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat, proiectul prevede aprobarea:

- **Conceptului Serviciului guvernamental unic de suport clienți**, conform anexei nr.1;
- **Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental unic de suport clienți”**, conform anexei nr.2.

Calitatea de posesor și deținător al Sistemului informațional „Serviciul guvernamental unic de suport clienți” va fi deținută de către AGE, iar cea de administrator tehnic de către Instituția publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”. Totodată, costurile necesare dezvoltării Serviciului guvernamental unic de suport clienți și cele necesare funcționării acestuia până la data de 30 iunie 2023 se acoperă din contul mijloacelor proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”.

Anexa nr.1 la proiect, descrie Conceptul SSC și conține următoarele capitole:

- 1) *Introducere*, ce descrie condițiile ce au stat la baza elaborării Conceptului;
- 2) *Noțiuni utilizate*, unde sunt definiți anumiți termeni utilizați;
- 3) *Situația actuală*, ce descrie modul în care, în momentul de față, sunt asigurate serviciile de suport de către prestatorii de servicii publice;
- 4) *Scopul și obiectivele specifice ale SSC*, ce descrie scopul și obiectivele creării SSC;
- 5) *Rezultatele așteptate și beneficii*, care accentuează beneficiile implementării modelului SSC pentru cetățeni și mediul de afaceri, pentru prestatorii de servicii publice, precum și pentru Guvernului Republicii Moldova;
- 6) *Descrierea modelului funcțional al SSC*, inclusiv a canalelor de comunicare dintre prestatorii și clienții serviciilor publice, cele 3 niveluri de suport și interacțiunea dintre aceste nivele și clienți, dar și indicatorii de performanță ai SSC;
- 7) *Modelul instituțional*, care enumeră autoritățile și instituțiile publice ce vor fi implicate în implementarea SSC (Cancelaria de Stat, AGE, Instituția publică „Agenția Servicii Publice”);
- 8) *Dezvoltarea bazei normativ-juridice*, unde sunt indicate actele normative ce vor fi elaborate și aprobate pentru asigurarea funcționării SSC;
- 9) *Model economico-financiar*, ce reglementează modalitățile de acoperire a cheltuielilor capitale legate de elaborarea modelului de funcționare a SSC și de dezvoltare a SI SSC, a cheltuielilor legate de asigurarea infrastructurii de telecomunicații, a cheltuielilor de integrare a sistemelor specifice de management al incidentelor și solicitărilor ale prestatorilor de servicii cu SSC etc.

Anexa nr.2 la proiect, ce conține Conceptul Sistemului informațional „Serviciul guvernamental unic de suport clienți” (în continuare – SI SSC), corespunde prevederilor Reglementării tehnice „Procesele ciclului de viață al software-ului” RT 38370656-002:2006, aprobată prin Ordinul ministrului dezvoltării informaționale nr. 78/2006 și este structurat în următoarele capitole:

- 1) *Dispoziții generale*, în care este descris sistemul informațional, sunt definiți anumiți termeni utilizați, sunt descrise scopul, obiectivele și sarcinile de bază ale SI SSC;
- 2) *Cadrul normativ-juridic al SI SSC*, ce enumeră actele normative care au contribuit la elaborarea proiectului de concept;
- 3) *Spațiul funcțional al SI SSC*, unde sunt menționate funcțiile de bază și contururile funcționale ale resursei informaționale;
- 4) *Structura organizațională a SI SSC*, prin care sunt desemnați proprietarul, posesorul, administratorul tehnic și utilizatorii sistemului informațional;

5) *Documentele SI SSC*, ce enumeră documentele de intrare, ieșire și tehnologice ale resursei informaționale;

6) *Spațiul informațional al SI SSC*, în care sunt descrise obiectele informaționale ale sistemului, scenariile de bază aferente obiectelor informaționale, interacțiunea cu alte sisteme informaționale de stat;

7) *Spațiul tehnologic al SI SSC*, ce descrie arhitectura și sistemul de comunicații ale sistemului informațional;

8) *Asigurarea securității informaționale*, ce prevede standardele de asigurare a securității respective.

Dispozițiile finale ale hotărârii de Guvern prevăd că Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”, cu suportul Instituției publice „Agenția Servicii Publice” și al Instituției publice „Serviciul Tehnologie Informației și Securitate Cibernetică”, în termen de un an, va asigura dezvoltarea Sistemului informațional „Serviciul guvernamental unic de suport clienți” și va elabora și va prezenta Guvernului spre aprobare, Regulamentul privind modul de funcționare a Serviciului guvernamental unic de suport clienți și a Regulamentului privind modul de ținere a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental unic de suport clienți”.

5. Fundamentarea economico-financiară

Implementarea prevederilor proiectului referitoare la crearea și dezvoltarea SSC, inclusiv a SI SSC, nu necesită alocarea resurselor financiare suplimentare de la bugetul de stat și vor fi acoperite de către AGE din mijloacele proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”.

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.31 alin.(2) al Legii nr.234/2021 cu privire la serviciile publice, coroborate cu art.5 lit. d) și art.6 lit. j) din Legea nr.136/2017 cu privire la Guvern, și respectiv pe prevederile art.22 din Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat.

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, proiectul hotărârii și nota informativă la aceasta au fost plasate pe pagina web oficială a Cancelariei de Stat (<https://cancelaria.gov.md/>), la compartimentul „Transparența decizională”, directoriul „Proiecte supuse consultărilor publice”.

De asemenea, conform prevederilor art.20 din Legea nr.100/2017 cu privire la actele normative, elaborarea proiectului a fost demarată odată cu publicarea pe pagina web oficială a Cancelariei de Stat, la compartimentul „Transparența decizională”, directoriul „Anunț privind inițierea elaborării deciziilor” a anunțului de inițiere a procesului de elaborare.

8. Constatările expertizei anticorupție

În condițiile Legii nr.100/2017 cu privire la actele normative și Legii integrității nr.82/2017, proiectul urmează a fi supus expertizei anticorupție. Informația privind rezultatele expertizei anticorupție va fi inclusă după recepționarea raportului de expertiză anticorupție.

9. 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.

10. 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.

11. Constatările altor expertize

În condițiile Legii nr.100/2017 cu privire la actele normative, a fost elaborat și se prezintă spre examinare în ședința secretarilor generali ai ministerelor proiectul de concept al Serviciului guvernamental unic de suport clienți.

Viceprim-ministru pentru digitalizare

Digitally signed by Țurcanu Iurie
Date: 2022.02.22 10:20:10 EET
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova



Iurie ȚURCANU