

NOTA INFORMATIVĂ

la proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului privind modul de instituire și funcționare a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice

1. Denumirea autorului proiectului

Proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului privind modul de instituire și funcționare a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice a fost elaborat de Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică”, cu suportul Viceprim-ministrului pentru digitalizare, dl Iurie ȚURCANU și promovat prin intermediul Cancelariei de Stat.

2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului și finalitățile urmărite

Proiectul a fost elaborat în vederea realizării acțiunii nr. 1.5. (Sporirea accesibilității serviciilor publice prestate la nivel central) din Planul de acțiuni al Guvernului pentru anii 2021-2022, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 235/2021 și se întemeiază pe prevederile art. 16 alin. (3), (6) și (7) din Legea nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice.

Astfel, urmare a semnării Acordului de finanțare dintre Republica Moldova și Asociația Internațională pentru Dezvoltare și 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, unul din obiectivele setate a fost „Expansiunea punctelor de acces pentru serviciile electronice oferite de autoritățile centrale ale guvernului”. În acest sens a fost aprobată Hotărârea Guvernului nr. 322/2021 cu privire la pilotarea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice. Elaborarea proiectului de hotărâre de Guvern a fost precedată de efectuarea unui studiu de fezabilitate pentru centrele unificate de prestare a serviciilor publice (în continuare – centre unificate), iar decizia privind inițierea pilotării centrelor unificate a fost luată de către Consiliul național pentru reforma administrației publice din 3 iulie 2020 (proces-verbal al ședinței nr.29-04-5894), conform atribuțiilor acestui Consiliu, stipulate în pct.6 din Regulamentul CNRAP, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 716/2015.

Anexa nr. 1 și 2 din Hotărârea Guvernului nr. 322/2021, prevedea expres care autorități ale administrației publice locale de nivelul întâi și misiuni diplomatice/oficiile consulare urma să piloteze centrele unificate. În decembrie 2021 a fost instituit primul centru unificat în comuna Lozova, raionul. Strășeni, iar din februarie 2022 a demarat pilotarea centrelor unificate în alte unități administrativ teritoriale, după cum urmează:

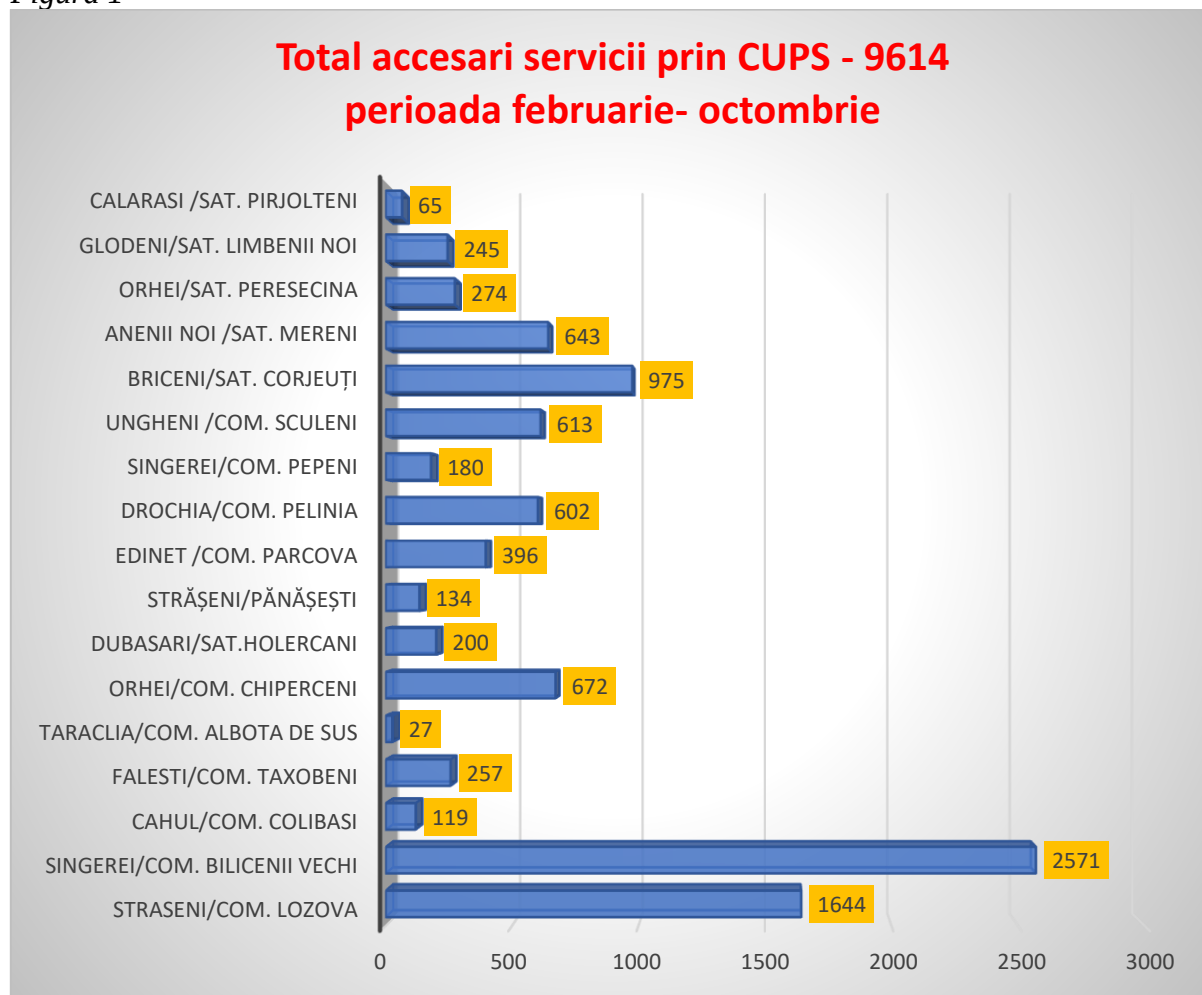
1. comuna Albota de Sus, raionul Taraclia;
2. comuna Biliceni Vechi, raionul Sîngerei;
3. comuna Chiperceni, raionul Orhei;
4. satul Colibași, raionul Cahul;
5. satul Corjeuți, raionul Briceni;
6. satul Holercani, raionul Dubăsari;
7. comuna Pelinia, raionul Drochia;
8. satul Limbenii Noi, raionul Glodeni;
9. satul Mereni, raionul Anenii Noi;
10. comuna Parcova, raionul Edineț;
11. comuna Pănășești, raionul Strășeni;
12. comuna Pepeni, raionul Sîngerei;
13. satul Peresecina, raionul Orhei;
14. satul Pîrjolteni, raionul Călărași;
15. comuna Sculeni, raionul Ungheni;
16. comuna Taxobeni, raionul Fălești.

La prima etapă de pilotare prin intermediul centrelor unificate erau disponibile serviciile Instituției Publice Agenția Servicii Publice (în continuare - ASP) și Casei Naționale de Asigurări Sociale (în continuare - CNAS), iar ulterior prin intermediul centrelor unificate a fost posibilă accesarea serviciilor

Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă. În acest sens, prin Ordinul Secretarului General al Guvernului nr. 8 din februarie 2022, a fost aprobat modelul Acordului-tip de colaborare în vederea pilotării centrelor unificate, prin care au fost descrise drepturile și obligațiile părților, lista de servicii prestate prin intermediul centrelor unificate precum și modalitate de interacțiune între părțile semnare.

Din ianuarie până în octombrie 2022, prin intermediul a 17 centre unificate au fost efectuate 9614 accesări ale serviciilor publice și plăți pentru servicii digitalizate. Distribuția totalurilor serviciilor accesate prin intermediul fiecărui centru unificat participant în pilotare poate fi vizualizată în figura 1.

Figura 1



Conform datelor colectate din Registrele de evidență a accesărilor centrelor unificate, completate de către fiecare specialist a centrului unificat, cele mai accesate servicii prestate de către:

1. Instituția Publică Agenția Servicii Publice:

- programarea la serviciile prestate de către Centrele Multifuncționale ale ASP;
- cerere de solicitare a extrasului de pe actul de stare civilă (naștere, căsătorie, divorț, schimbare a numelui și/sau prenumelui, deces);
- duplicat al certificatului de stare civilă (naștere, căsătorie, divorț, schimbare a numelui și/sau prenumelui, deces);
- extras din Registrul bunurilor imobile.

2. Casa Națională de Asigurări Sociale:

- reexaminarea pensiilor pentru limită de vârstă pentru stagiul de cotizare realizat după stabilirea pensiei;
- solicitarea indemnizației unice la nașterea copilului;
- programarea online la serviciile prestate de către casele teritoriale de asigurări sociale;
- solicitarea stabilirii indemnizației lunare pentru îngrijirea copilului până la împlinirea vârstei de 2 ani persoanelor neasigurate;
- solicitarea informației privind starea contului personal de asigurări sociale/accesarea sistemului Acces CPAS.

3. Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă:

- programare prealabilă la servicii prestate de ANOFM;
- înregistrare cu statut de șomer la STFM a ANOFM.

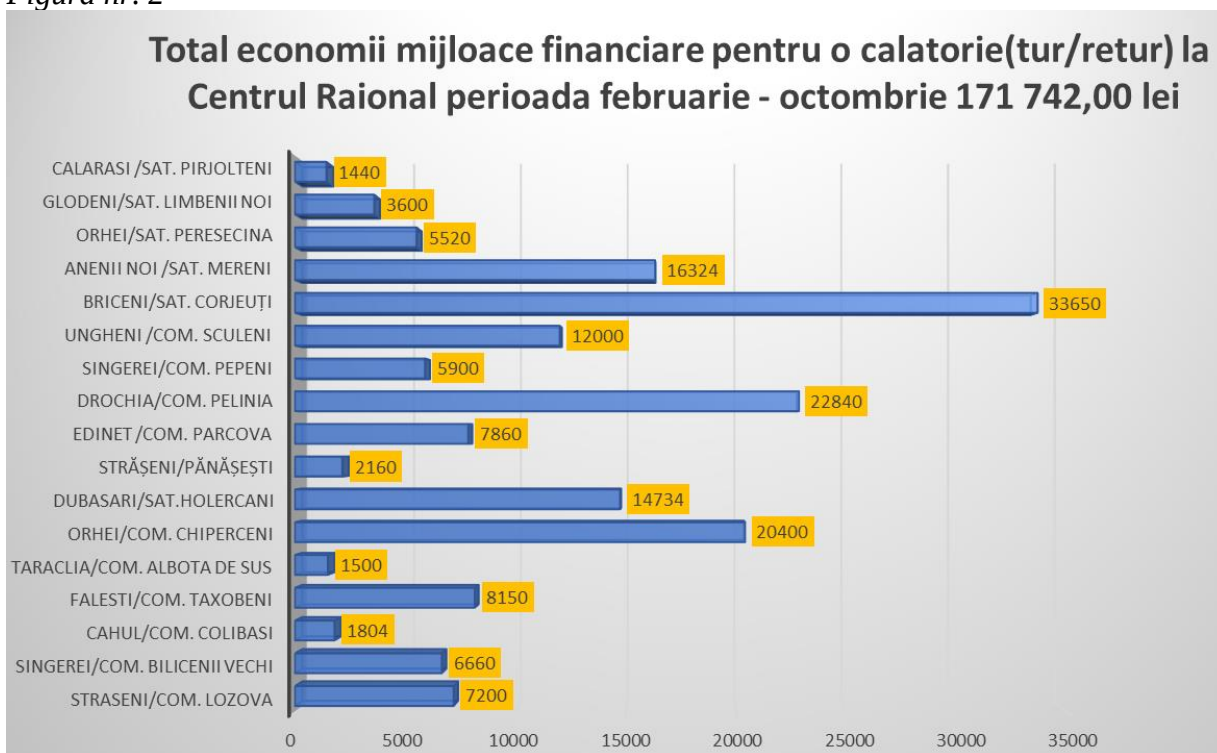
Totodată prin intermediul centrelor unificate au fost prestate următoarele servicii:

- solicitarea cazierului judiciar/contravențional;
- informații despre procedura succesoră/moștenire;
- servicii de imprimare documente/scanare documente;
- servicii de programare/referire la notar;
- consultații privind obținerea/achitarea polițelor de asigurări medicale;
- informație despre serviciile publice prestate prin intermediul centrelor unificate.

Necesitatea pilotării modelului „centrului unificat” a fost argumentată de reducerea timpului necesar pentru deplasarea la sediul prestatorului de servicii publice și eventual costurile necesare deplasării. În acest sens, a fost efectuată o analiză a sumelor mijloacelor financiare economisite ca rezultat a accesării serviciilor prin intermediul centrelor unificate din fiecare unitate administrativ teritorială participantă la etapa de pilotare. Astfel, din Registrele de evidență a accesărilor centrelor unificate, completate de către au fost calculate totalurile serviciilor accesate de populație lunar, în fiecare centru unificat, precum și estimate costurile călătoriei tur-retur pentru transport public din localitate de domiciliu/reședință spre centrul raional unde are sediul prestatorul de servicii publice.

Respectiv, prețul unei călătorii tur-retur a fost înmulțit cu numărul de beneficiari de servicii prin intermediul fiecărui centru unificat, date care pot fi vizualizate în Figura nr. 2.

Figura nr. 2



Totodată, în perioada 22 – 28 iulie 2022, AGE prin intermediul CBS AXA, a realizat „Studiul de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor de serviciile publice furnizate în centrele unificate de prestare a serviciilor”. Studiul respectiv este unul de tip cantitativ, colectarea datelor fiind realizată prin intermediul interviurilor telefonice, pe un eșantion de 353 persoane.

Studiul a furnizat date pentru următoarele constatări de bază:

- Se atestă un nivel pronunțat pozitiv al satisfacției beneficiarilor de serviciile prestate în cadrul centrelor unificate (85,8% note de 5 sau 6).
- Este înalt apreciată accesibilitatea serviciilor prestate în cadrul centrelor unificate (86,1% note de 5 sau 6), astfel încât este justificată însăși ideea de creare a centrelor unificate – proximitatea pentru beneficiar și concentrarea serviciilor.
- Femeile, beneficiarii tineri și de vârstă medie, activi economic, cu nivel sporit de studii și cei mai înstăriți, de regulă manifestă nivele mai sporite de satisfacție.

- Este înaltă rata de deschidere pentru promovarea serviciilor, scorul net de promovare fiind înregistrat la nivelul de 81,9%.

- Totodată, gradul de familiarizare cu conceptul CUPS este unul moderat (59,5% aprecieri cu note de 5 sau 6).

De asemenea, beneficiarii au identificat un spectru larg de beneficii, urmare a implementării centrelor unificate, apreciind pregătirea profesională a personalului, rapiditatea prestării, calitatea serviciilor, concentrarea serviciilor într-un singur loc etc.

Remarcăm că, autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi care au participat la etapa de pilotare au beneficiat de asistență din mijloacele Proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale” Astfel, au fost efectuate lucrări de reparație a oficiilor centrelor unificate, precum și achiziționate echipament TI, mobilier și materiale de vizibilitate în vederea dotării oficiilor centrelor unificate. În acest sens a fost aprobată Hotărârea Guvernului nr. 800/2022 cu privire la transmiterea unor bunuri unităților administrativ-teritoriale participante la pilotarea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice. Totodată în cadrul procesul de pilotare a avut loc examinarea procesului funcțional și impedimentelor apărute. În rezultat, a fost aprobată Hotărârea Guvernului nr. 585/2022 prin care a s-a creat premisa instituirii centrelor unificate în unitățile administrativ-teritoriale de nivelul întâi care manifestă interes în acest sens altele decât cele 17 incluse inițial.

Luând în considerare că scopul proiectului constă în realizarea angajamentelor internaționale ale Republicii Moldova, asumate prin tratatele internaționale semnate în vederea realizării proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”, ratificate prin Legea nr.25/2018, și a prevederilor Legii nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice care urmează să intre în vigoare la data de 04 februarie 2023, se prevede ca actul normativ respectiv să intre în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

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 aprobarea Regulamentului privind modul de instituire și funcționare a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice:

Principalele prevederi ale proiectului sunt:

1. Sarcini atribuite prestatorilor de servicii publice, astfel cum sunt definiți prin Legea nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice:

- prestarea serviciilor publice din sfera lor de competență prin intermediul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice (în continuare – centre unificate);

- semnarea cu Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică (în continuare - AGE) a acordurilor privind prestarea serviciilor publice din sfera lor de competență prin intermediul centrelor unificate;

- stabilirea tarifelor diferențiate pentru serviciile prestate în mod electronic și cele prestate la ghișeu;

2. Sarcini atribuite AGE:

- aprobarea modelului tip a acordului privind prestarea serviciilor publice de către prestatorii de servicii publice prin intermediul centrelor unificate;

- aprobarea cadrului metodologic și standardelor minime pentru prestarea serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate și organizarea activității acestora;

3. Tranziția activității centrelor unificate instituite în baza Hotărârii Guvernului nr. 322/2021 cu privire la pilotarea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice la prevederile noului Regulament.

4. Reglementarea noțiunilor precum: cadru metodologic, standarde minime pentru organizarea activității centrelor unificate de prestare a serviciilor publice, specialist centru unificat și beneficiar de servicii publice.

5. Reglementarea principiilor de funcționare a centrelor unificate cum ar fi: legalitate și respectarea drepturilor omului, transparență, obiectivitate și imparțialitate, egalitate de tratament, securitate și confidențialitate, centrarea pe beneficiarul de servicii, incluziune și accesibilitate, prestarea serviciilor publice în formă electronică în mod prioritar.

6. Centrele unificate vor fi instituite în cadrul autorităților administrației publice locale de nivelul întâi doar cu acceptul acestor autorități, confirmat prin aprobarea deciziei respective de către consiliul local vizat. Instituirea centrelor unificate în cadrul misiunilor diplomatice/oficiile consulare ale Republicii Moldova peste hotare va avea loc prin decizia Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene. Normele aferente instituirii centrelor unificate la nivelul misiunilor diplomatice/oficiile consulare conform dispozițiilor finale și tranzitorii ale proiectului vor intra în vigoare la expirarea a 12 de la intrarea în vigoare a hotărârii.

Urmare a luării deciziilor, va urma un proces de notificare către AGE, proces care va derula concomitent cu evaluarea conformității la standardele minime de organizare a activității centrelor unificate precum și evaluarea pregătirii viitorilor specialiști în conformitate cu cadrul metodologic de prestare a serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate. Totodată desemnarea specialistului centrului unificat la nivelul administrației publice locale de nivelul întâi va fi efectuată prin acordarea de împuterniciri de către primarul administrației publice locale de nivelul întâi prin intermediul Registrului împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice” (MPower).

7. Prestarea serviciilor publice a diferitor prestatori de servicii prin intermediul centrelor unificate va fi realizată în baza acordurilor semnate între AGE, în calitate de instituție coordonatoare și prestatorii de servicii publice. Astfel, nu vor fi semnate acorduri multilaterale dintre autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi și misiunile diplomatice/oficiile consulare ale Republicii Moldova peste hotare în calitate de beneficiari pe de o parte și AGE și prestatorii de servicii publice, pentru a diminua formalitățile necesare coordonării acestor acorduri și facilita accesul centrelor unificate la o gamă largă de servicii publice oferite printr-un mecanism unic de către prestatorii de servicii publice.

8. Proiectul prevede o nouă modalitate de diferențiere a costurilor pentru serviciile prestate în mod electronic și cele prestate la ghișeu. Astfel, serviciile prestate prin intermediul centre unificate li se vor aplica tarifele stabilite pentru prestarea serviciului la ghișeu. Tariful pentru segmentul de primă linie (front-office) pentru serviciile prestate prin intermediul centrelor unificate va fi încasat în favoarea autorităților publice locale pe teritoriul căruia au fost instituite centrele unificate. Prin acest mecanism se dorește abilitarea financiară a autorităților administrației publice locale pe teritoriul cărora au fost instituite centre unificate, ele de facto exercitând funcțiile personalului aflat la ghișeul prestatorului de servicii publice.

9. Proiectul reglementează drepturile și obligațiile subiecților participanți în procesul de instituire și funcționare a centrelor unificate, precum și prestarea serviciilor publice prin intermediul acestora. Astfel subiecții participanți sunt: specialistul centrului unificat, beneficiarul de servicii publice, prestatorul de servicii publice și AGE, în calitate de instituție coordonatoare.

5. Fundamentarea economico-financiară

Instituirea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice în cadrul autorităților administrației publice locale de nivelul întâi va avea loc doar cu acceptul acestor autorități, confirmat prin aprobarea deciziei respective de către consiliul local iar instituirea centrelor unificate în cadrul misiunilor diplomatice/oficiile consulare ale Republicii Moldova peste hotare va loc prin decizia Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene și va nu constituie o subdiviziune separată. Astfel, instituirea centrelor unificate va avea loc exclusiv la decizia autorităților respective, care vor planifica resursele financiare necesare instituirii centrelor unificate precum și asigurarea funcționării acestora.

Totodată, în vederea asigurării sustenabilității financiare a autorităților administrației publice locale de nivelul întâi care vor lua decizia de instituire a centrelor unificate, proiectul stabilește un mecanism de diferențiere a costurilor pentru prestarea serviciilor publice. Astfel, serviciilor publice cu plată prestate prin intermediul centrelor unificate li se vor aplica tarifele stabilite pentru prestarea serviciului la ghișeu iar tariful pentru segmentul de primă linie (front-office) pentru serviciile publice cu plată prestate prin intermediul centrelor unificate se va încasa în favoarea autorităților publice locale pe teritoriul căruia au fost instituite centrele unificate. Mecanismul dat va crea echitate în cadrul prestării serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate la nivelul întregii țări și va spori accesul persoanelor la servicii publice reducând costurile necesare deplasării la sediul prestatorilor de servicii publice.

Costurile anuale pentru suplinirea structurii și a efectivului-limită a Instituției Publice „Agenția de Guvernare Electronică” în vederea asigurării capacităților necesare pentru executarea prezentei hotărâri sunt estimate la suma de 2 milioane lei mii lei. Finanțarea acestor costuri se va efectua la prima etapă din contul și în limita alocațiilor aprobate în aceste scopuri în proiectul „Modernizarea serviciilor guvernamentale” și ulterior din contul bugetului de stat. În acest sens, Cancelaria de Stat de comun cu

Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică în conformitate cu prevederile Legii finanțelor publice și responsabilității bugetar-fiscale nr.181/2014, va prevedea alocarea în Legea bugetului de stat pentru anul corespunzător a mijloacelor financiare necesare.

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

Proiectul de hotărâre a Guvernului se integrează organic în cadrul normativ, iar aprobarea acestuia nu va genera ca consecință necesitatea amendării altor acte normative.

7. Avizarea și consultarea publică a proiectului

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 (<https://cancelaria.gov.md/>), la compartimentul Transparența decizională, directoriul Anunț privind inițierea elaborării deciziilor, a anunțului de inițiere a procesului de elaborare.

De asemenea, în scopul respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, proiectul hotărârii și nota informativă la acesta au fost plasate pe pagina web oficială a Cancelariei de Stat, la compartimentul Transparența decizională, directoriul Proiecte supuse consultărilor publice, precum și pe portalul <https://particip.gov.md/>.

Viceprim-ministru pentru digitalizare

Iurie ȚURCANU