

NOTĂ INFORMATIVĂ

la proiectul Hotărîrii Guvernului „Cu privire la aprobarea Programului de reformarea serviciilor publice pentru anii 2014-2016”

Proiectul hotărîrii Guvernului „Cu privire la aprobarea Programului de reformare a serviciilor publice pentru anii 2014-2016” este elaborat în scopul asigurării realizării Programului Guvernului Republicii Moldova „Integrare Europeană: Libertate, Democrație, Bunăstare” pentru perioada 2013-2014.

Programul în cauză reprezintă actualizarea Programului de reformare a serviciilor publice pentru anii 2012 – 2015, aprobat în octombrie 2012. Necesitatea actualizării programului precedent se bazează pe analiza experienței primului an de implementare a reformei, precum și pe analiza situației actuale, rezultatele sondajului sociologic privind gradul de satisfacție a cetățenilor privind serviciile publice, rapoartele ministerelor și altor autorități ale administrației publice privind realizarea obiectivelor reformei.

Principala concluzie a analizei experienței actuale în implementarea reformei este că reforma serviciilor publice se realizează fără definirea unei abordări uniforme, în absența unui cadru de reglementare adecvat și a unui mecanism de coordonare bine definit.

Carența de elaborare a cadrului conceptual afectează toate activitățile și rezultatele reformei. Acest fapt determină și insuficiența de înțelegere a abordării și continuității acțiunilor întreprinse la nivelul ministerelor de resort, care ar trebui să se ocupe de reingineria serviciilor publice în domeniile sale de competență. De asemenea acest fapt se reflectă și în caracterul vag al conceptului însuși de serviciu public ca subiect principal al reformei, precum și în lipsa unor ghiduri metodologice privind analiza și reingineria serviciilor și stabilirea tarifelor, structura standardelor minime de calitate, și în multe alte probleme, legate de scopurile și obiectivele reformei.

În 2013 Cancelaria de Stat, în comun cu proiectul Băncii Mondiale „Suport în implementarea reformei de modernizare a serviciilor publice în Republica Moldova”, a efectuat analiza situației actuale și problemelor de implementare a reformei, elaborând o serie de documente conceptuale și metodologice, care conțin propuneri pentru a îmbunătăți implementarea reformei serviciilor publice. Acestea includ proiectul Legii cu privire la serviciile publice, Metodologia de stabilire a tarifelor prestate contra plată, Metodologia de analiză și reinginerie a serviciilor publice administrative.

Demersurile metodologice menționate au fost aprobate în cadrul a trei proiecte-pilot pentru modernizarea serviciilor. Proiectele-pilot au acoperit următoarele servicii – eliberarea certificatului de naștere a copilului și acordarea indemnizației unice la nașterea copilului, serviciul de aplicare a apostilei și serviciul de acordare a subvențiilor fermierilor.

Rezultatele elaborării unui plan integral privind reingineria acestor servicii au demonstrat, că în urma reformării reducerea sarcinii administrative pentru

toate 3 servicii constituie mai mult de **32 milioane lei**, iar reducerea cheltuielilor din punct de vedere economic - **108 milioane lei**. Acest rezultat arată că reforma serviciilor publice administrative poate oferi o contribuție importantă în dezvoltarea economiei și sporirea competitivității țării, cu condiția ca reforma însăși să fie asigurată cu instrumente metodologice corespunzătoare, care să urmeze unor principii unice.

În vederea asigurării unei abordări uniforme a reformei serviciilor publice în Programul actualizat se propune:

1) Adoptarea Legii cu privire la serviciile publice, care va defini noțiunile de bază privind serviciile publice, principiile de acordare a serviciilor publice, rolurile și responsabilitățile instituțiilor publice în procesul de organizare a acordării serviciilor, determinarea canalelor de acordare a serviciilor, organizarea centrelor universale de prestare a serviciilor publice conform principiului de „ghișeu unic”.

De asemenea se prevede dezvoltarea mai multor acte secundare normative pentru a asigura implementarea reformei.

2) Asigurarea coordonării reformei prin crearea Direcției reforma serviciilor publice în cadrul Direcției generale coordonarea politicilor, a asistenței externe și reforma administrației publice centrale a Cancelariei de Stat. În vederea asigurării conexiunilor cu reforma e-Transformare se propune coordonarea reformei prin extinderea funcțiilor Consiliului de coordonatori pentru e-Transformare. De asemenea se prevede desemnarea în ministere a oficialilor responsabili pentru coordonarea reformei și asigurarea resurselor informative pentru reforma serviciilor publice pe pagina web a Cancelariei de Stat.

3) Procesul de reformare a unor servicii distincte urmează să se desfășoare în conformitate cu Metodologia de modernizare a serviciilor publice, care se va aproba prin hotărâre de Guvern.

4) Stabilirea tarifelor pentru serviciile prestate contra plată urmează să se efectueze în conformitate cu metodologia de stabilire a tarifelor, care se va aproba prin hotărâre de Guvern.

5) Pentru a dezvolta elementul principal al reformei – o rețea de centre universale de prestare a serviciilor publice, care să asigure accesul la serviciile administrației publice centrale și locale conform principiului de „ghișeu unic”, se propune pe parcursul anului 2014 elaborarea și aprobarea conceptului tehnic, precum și efectuarea pilotării modelului nou de astfel de centre.

Pentru a realiza aceste obiective se propune aprobarea Programului de reformare a serviciilor publice în versiunea actualizată pentru perioada anilor 2014 – 2016.

**Secretarul general
al Guvernului**

Victor BODIU