

## NOTĂ INFORMATIVĂ

*la proiectul hotărîrii Guvernului „Cu privire la modificarea și completarea Hotărîrii Guvernului nr.122 din 18 februarie 2014”*

Proiectul hotărîrii Guvernului „Cu privire la modificarea și completarea Hotărîrii Guvernului nr.122 din 18 februarie 2014” este elaborat în scopul impulsivării activităților de implementare a reformei serviciilor publice și sincronizării logice a acestora cu obiectivele și activitățile planificate în cadrul Programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare), aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr.710 din 20 septembrie 2011.

Reingineria serviciilor publice și Agenda de e-Transformare a guvernării se regăsesc printre prioritățile de bază ale Programului de activitate a Guvernului 2015-2018. Totodată, implementarea activităților respective constituie și o provocare majoră, care necesită transformări profunde și durabile a modelului tradițional de prestare a serviciilor publice, organizat pe verticală (în limitele stricte ale competențelor stabilite), într-un sistem modern de organizare a serviciilor publice. Acest sistem modern presupune asigurarea transparenței, eficienței, eficacității și calității serviciilor publice, focusarea spre beneficiar, dezvoltarea legăturilor orizontale și altor instrumente de cooperare inter-instituțională.

Schimbarea abordării serviciilor publice se impune atât de dezvoltarea rapidă a inovațiilor tehnologice și exigențelor crescînde ale societății, cât și de contextul integrării europene a Republicii Moldova (art.98 și art.99 alin.(c) din Acordul de Asociere Republica Moldova – Uniunea Europeană). Totodată, implementarea Programului de reformare a serviciilor publice va contribui la economisirea resurselor alocate administrației publice centrale și locale (art.47 din Acordul de Asociere Republica Moldova – Uniunea Europeană).

Ca urmare a aprobării Programului de reformare a serviciilor publice pentru anii 2014 – 2016 (Hotărîrea Guvernului nr.122 din 18 februarie 2014), pe parcursul anului 2014, sub aspect organizatoric, s-au realizat următoarele acțiuni principale:

- a fost creată rețeaua coordonatorilor reformei serviciilor publice (*februarie-martie 2014*), lista persoanelor responsabile fiind plasată pe site-ul Cancelariei de Stat;
- au avut loc trei ședințe ale coordonatorilor reformei serviciilor publice (*aprilie, septembrie, octombrie 2014*) și mai multe consultări cu autoritățile și instituțiile responsabile pe subiectele relevante reingineriei serviciilor publice;
- a fost creat compartimentul special privind reforma serviciilor publice pe site-ul Cancelariei de Stat cu plasarea informațiilor aferente reformei (*mai 2014*);
- a fost publicat Ghidul metodologic privind reingineria serviciilor publice pentru călăuză autorităților publice centrale și instituțiilor publice autonome.

La nivel de servicii publice distincte, de către autoritățile publice centrale și instituțiile publice autonome au fost realizate următoarele acțiuni de bază:

- create grupurile de lucru privind reformarea serviciilor publice distincte în APC (*ianie 2014*);

- selectate 20 de servicii/grupuri de servicii publice administrative pentru a fi supuse reingineriei conform Ghidului metodologic publicat (*iunie 2015*);
- elaborate și aprobate planurile calendaristice pentru reingineria serviciilor selectate în anii 2014-2015 (*iunie 2014*);
- 9 planuri de reinginerie sunt în curs de evaluare și descriere a business proceselor;
- 4 planuri de reinginerie finalizate și coordonate, în modul stabilit, cu Cancelaria de Stat;
- 3 planuri de reinginerie sunt implementate sau se află în procesul de implementare.

Astfel, evaluarea indicatorilor de performanță a activităților ce țin de gestiunea și coordonarea reformei serviciilor publice, precum și de asigurarea evaluării sistematice a serviciilor publice și de reinginerie a acestora, denotă că gradul de atingere a obiectivului de modernizare a serviciilor publice prin reinginerie și digitizare este unul satisfăcător – o serie de acțiuni fiind în proces de realizare.

Însă, în rezultatul analizei rapoartelor autorităților administrației publice privind realizarea Programului de reformare a serviciilor publice pentru anii 2014-2016 și a Planului de acțiuni al acestuia, s-a constatat că în cadrul mai multor autorități există o neînțelegere pe marginea unor acțiuni ce urmează a fi realizate. De asemenea, s-a constatat că nu există o înțelegere corectă referitor la caracterul permanent al acțiunilor legate de modernizarea serviciilor publice prin evaluarea sistematică, reingineria și digitizarea unor servicii publice distincte. Din cauza lipsei unei coordonări suficiente a acțiunilor planificate în cadrul reformei serviciilor publice cu Agenda de e-Transformare a Guvernării există și o discrepanță între propunerile de îmbunătățirea procesului de acordare a anumitor servicii publice și inițiativele de digitizare a acestora.

Astfel, în vederea accelerării reformei serviciilor publice și Agendei de e-Transformare a Guvernării, se propune introducerea unor modificări și completării în Hotărârea Guvernului nr.122 din 18 februarie 2014. Scopul acestor amendamente constă în:

1) sincronizarea obiectivelor reformei serviciilor publice cu agenda de e-Transformare a Guvernării, prin comasarea obiectivelor și acțiunilor pentru realizarea acestora;

2) prelungirea termenului de definitivare și promovarea proiectului legii privind serviciile publice pentru finele anului 2015, care va defini noțiunile de bază privind serviciile publice, principiile de acordare a serviciilor publice, inclusiv prin digitizarea acestora, rolurile și responsabilitățile instituțiilor publice în procesul de organizare a acordării serviciilor, determinarea diferitor canale moderne de acordare a serviciilor atât în mod tradițional, cât și cel electronic;

3) prelungirea termenului de promovare a hotărârii de Guvern privind metodologia-cadru de stabilire a tarifelor pentru serviciile publice prestate contra plată, după intrarea în vigoare a legii noi;

De menționat, că propunerea de prelungire a termenului de promovare a proiectelor actelor normative sus-menționate se datorează lipsei, la moment, în structura

Cancelariei de Stat a unei subdiviziuni responsabile direct de coordonarea și monitorizarea activităților în cadrul reformei serviciilor publice și a capacităților funcționale adecvate.

4) pentru asigurarea unei coordonări reușite a reformei se propune crearea unității pentru modernizarea serviciilor publice, asigurând o sincronizare cu reforma e-Transformare a Guvernării;

5) pentru a dezvolta unul din elementele principale 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 elaborarea și aprobarea unei propuneri de politică publică privind centrele universale de prestare a serviciilor publice(*august 2015*);

6) alte acțiuni care se impun privind implementarea reformei serviciilor publice, precum și măsurile privind implementarea Programului Strategic de Modernizare Tehnologică a Guvernării (e-Transformare), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.710 din 20.09.2011.

Realizarea Planului revizuit nu necesită cheltuieli bugetare suplimentare, toate acțiunile fiind acoperite din resursele financiare alocate instituțiilor implementatoare, precum și din resursele proiectelor finanțate din surse externe, inclusiv din mijloacele disponibile ale Proiectului „e-Transformare a Guvernării”.

Conform prevederilor art.9 alin.(1) din Legea nr. 239-XVI din 13.11.2008 privind transparența în procesul decizional, proiectul hotărârii Guvernului a fost plasat, pentru consultare publică, pe pagina oficială web a Cancelariei de Stat și poate fi accesat de către toate persoanele interesate.

În baza celor expuse și în conformitate cu prevederile art.44 din Legea nr.317-XV din 18 iulie 2003 privind actele normative ale Guvernului și ale altor autorități ale administrației publice centrale și locale, proiectul hotărârii Guvernului „Cu privire la modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr.122 din 18 februarie 2014”, definitivat conform obiecțiilor și propunerilor instituțiilor interesate, înaintate în procesul avizării proiectului, și rezultatelor expertizei juridice, precum și consultat public, se prezintă Guvernului spre examinare și aprobare.

**Secretarul general adjunct  
al Guvernului**

**Roman CAZAN**