

NOTĂ INFORMATIVĂ
la proiectul hotărîrii Guvernului „Cu privire la aprobarea
Planului de acțiuni privind reforma de modernizare
a serviciilor publice pentru anii 2017-2021”

Proiectul hotărîrii Guvernului „Cu privire la aprobarea Planului de acțiuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021” este elaborat pentru realizarea obiectivelor ce țin de modernizarea serviciilor publice statuate în Strategia de reformă a administrației publice pentru anii 2016-2020 și Programul de activitate al Guvernului Republicii Moldova 2016-2018 și întru executarea Planului de acțiuni al Guvernului pentru anii 2016-2018 (*Capitolul VII. BUNA GUVERNARE, Sub-capitolul C. Reforma serviciilor publice, acțiunea 1.1.*).

De asemenea, elaborarea Planului de acțiuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021 este unul din angajamentele față de partenerii de dezvoltare, prevăzut expres în Foaia de parcurs privind agenda de reforme prioritare.

Astfel, analiza situației actuale denotă că, în ultima perioadă, Republica Moldova a înregistrat progrese vizibile atât în ceea ce privește reforma administrației publice, depășind după indicatori media țărilor din Europa și Asia Centrală și a țărilor cu venituri medii și mici, cât și pe dimensiunea modernizării Guvernului cu utilizarea tehnologiei informației și comunicațiilor (TIC), Guvernul creînd o infrastructură TIC de talie mondială, care permite dezvoltarea și furnizarea de servicii electronice la cele mai înalte standarde de calitate.

În același timp, mediul de afaceri și cetățenii continuă să întâmpine o serie de constrângeri în interacțiunea cu statul, una din cele mai importante fiind corupția, percepută de 40 la suta din companii ca un impediment major pentru afaceri (conform World Bank-EBRD Business Environment and Enterprise Performance Survey (2013)). Cu toate că Guvernul Republicii Moldova a lansat Programul de reformare a serviciilor publice în 2014-2016 și și-a asumat angajamentul de a digitaliza și asigura accesul on-line la toate serviciile publice pînă în anul 2020, reingineria și optimizarea proceselor rămîne o problemă care împiedică realizarea acestui deziderat. De asemenea, este loc și pentru raționalizarea listei de peste 580 de servicii publice existente, prin retragerea din uz a serviciilor învechite. La fel, sunt necesare măsuri pentru optimizarea activității ghișeelor unice, incluziunea digitală a beneficiarilor la nivel local, sporirea nivelului de adopție a serviciilor electronice, precum și asigurarea durabilității financiare a acestora.

Pentru a răspunde acestor provocări, Guvernul, în conformitate cu Strategia de reformă a administrației publice pentru anii 2016-2020 (în special la Componenta „Modernizare a serviciilor publice”) planifică un amplu exercițiu de transformare calitativă, dar și cantitativă a serviciilor publice administrative, responsabile de prestarea cărora sunt autoritățile administrației publice centrale, prin:

a) eliminarea serviciilor publice depășite de timp sau comasarea mai multor servicii în unul;

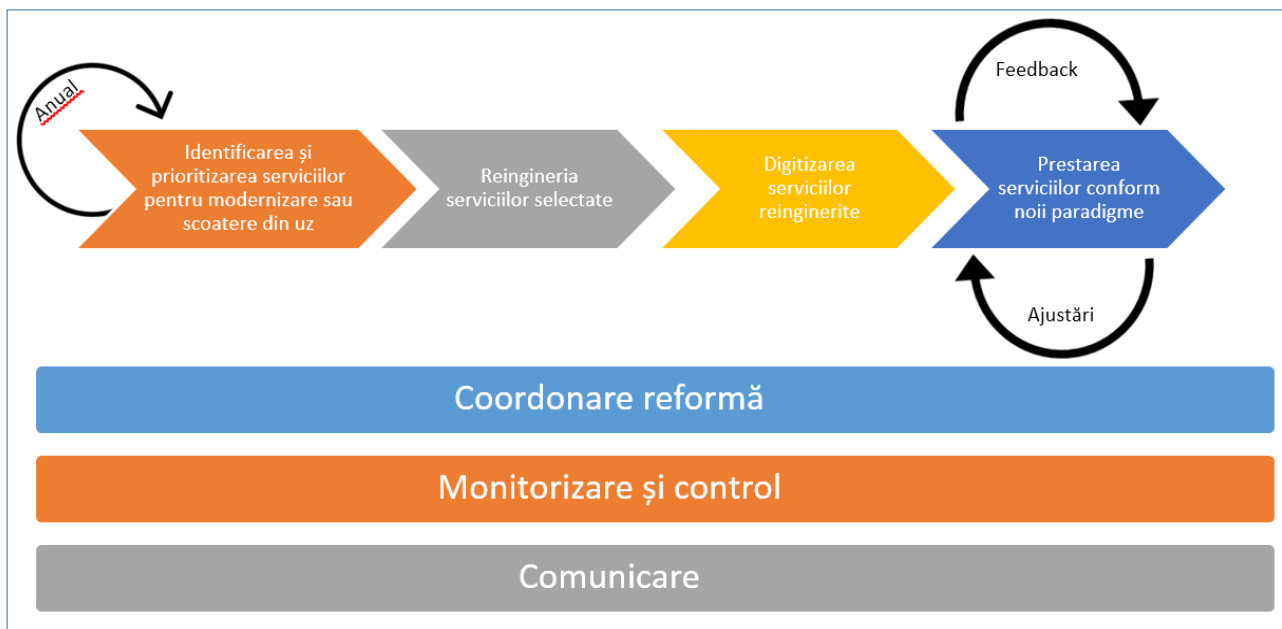
- b) sporirea accesului la serviciile publice la nivel local prin canale digitale;
- c) reducerea numărului de documente necesare pentru prestarea serviciilor publice, precum și a duratei de prestare;
- d) aplicarea unor tarife transparente și echitabile pentru serviciile publice prestate contra plată;
- e) asigurarea unui nivel înalt de satisfacție în legătură cu calitatea livrării serviciilor guvernamentale.

Procesul de modernizare se bazează pe câteva principii de bază:

- a) reingineria (regândirea fundamentală și re-designul radical) a serviciilor publice în locul îmbunătățirilor incrementale;
- b) digitizarea doar a serviciilor publice care au trecut procesul de reinginerie;
- c) solicitarea actelor / documentelor de către autoritățile publice doar o singură dată;
- d) prestarea serviciilor publice prin toate canalele disponibile (on-line, la centre de prestare a serviciilor, la chioșcuri de auto-deservire, direct la prestatorul de servicii etc.);
- e) prestarea serviciilor publice strict în limitele standardelor de calitate ale serviciilor.

Planul de acțiuni este împărțit în două părți, ambele aliniindu-se obiectivelor strategice de modernizare a serviciilor publice din Strategia de reformă a administrației publice pentru anii 2016-2020. Prima parte a documentului de politici în speță (acțiunile 1.1 – 2.13), care cuprinde în special perioada 2017-2018, are în prim plan crearea unui cadru coerent și incluziv de modernizare a serviciilor publice, prin prisma dimensiunilor legale, procedurale, de management a resurselor umane și tehnologice. A doua parte a Planului vizează modernizarea propriu-zisă a serviciilor publice, utilizând cadrul stabilit.

Procesul de modernizare a serviciilor publice se poate reda schematic prin figura de mai jos:



Așa cum cadrul de modernizare stabilește o activitate anuală de identificare și prioritizare a serviciilor, dar aceasta urmînd să înceapă din Trimestrul IV, 2017, Planul include și o listă de servicii pre-selectate pentru modernizare pentru anii 2017-2018. Includerea acestor servicii în plan s-a realizat din cîteva considerente – fie a fost deja inițiată modernizarea serviciilor respective, fie serviciile se află în lista celor 20 de servicii publice de bază identificate de Comisia Europeană (http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&oc_id=388), fie activitatea de modernizare este prevăzută în planurile de activitate și dezvoltare strategică ale instituțiilor sau o combinație din factorii enumerați mai sus.

Costurile implementării planului de acțiuni vor fi acoperite din bugetul de stat, proiectul Băncii Mondiale de modernizare a serviciilor publice (Modernization of Government Services Project), proiectul Comisiei Europene de asistență tehnică pentru reforma administrației publice, precum și din alte surse.

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

În baza celor expuse și în conformitate cu prevederile Legii nr.317-XV din 18.07.2003 privind actele normative ale Guvernului și ale altor autorități ale administrației publice centrale și locale, Cancelaria de Stat, cu suportul Centrului de Guvernare Electronică, a elaborat și prezintă spre examinare proiectul hotărîrii Guvernului „Cu privire la aprobarea Planului de acțiuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021”.

**Secretarul general
al Guvernului**

Tudor COPACI

