

NOTĂ INFORMATIVĂ
la proiectul hotărîrii Guvernului „Cu privire la
aprobarea Programului de reformare a serviciilor publice
pentru anii 2012-2015”

Proiectul hotărîrii Guvernului „Cu privire la aprobarea Programului de reformare a serviciilor publice pentru anii 2012-2015” a fost elaborat de către Cancelaria de Stat în scopul realizării Programului de activitate a Guvernului Republicii Moldova “Integrare Europeană: Libertate, Democrație, Bunăstare” pentru perioada 2011-2014.

Astfel, Guvernul își propune ca obiective restructurarea profundă a administrației publice centrale în vederea creării unui cadru instituțional eficient, funcțional și durabil dedicat supremației legii și acordării unor servicii publice calitative populației; transformarea guvernării și creșterea performanței administrației publice, inclusiv prin TIC; desconcentrarea serviciilor publice prin reducerea birocrăției; și implementarea guvernării electronice și a serviciilor electronice pentru cetățeni.

În acest context, cu suportul partenerilor de dezvoltare Guvernul în anul 2011 a efectuat o analiză amplă a peste 500 servicii publice prestate de ministere, autorități administrative centrale, alte autorități și instituții publice, întreprinderi de stat și a elaborat un program de reformare complexă a serviciilor publice pentru anii 2012-2015.

Concluziile aplicabile tuturor serviciilor au arătat o performanță relativ satisfăcătoare în ceea ce privește accesibilitatea, și anume ușurința cu care cetățeanul poate obține un serviciu atunci când are nevoie și fără a întâmpina dificultăți nejustificate. Analiza de asemenea a arătat existența unor proceduri bine definite de stabilire și monitorizare a standardelor de calitate (prevăzute în legislația primară sau secundară) pentru serviciile acordate.

Totodată, performanță medie se observă în ceea ce privește procedurile, și aici trebuie de ținut cont de faptul că unele ministere, autorități administrative centrale au obținut punctaj minim pentru standardele de calitate, de exemplu.

Cel mai scăzut nivel de performanță s-a observat în aplicarea TIC în procesul de acordare a serviciilor. Deși poate părea straniu dat fiind faptul că serviciile publice au obținut scor înalt pentru criteriul privind accesibilitatea, cetățenii în multe cazuri nu pot obține informație online de exemplu despre condițiile și procedurile de aplicare, să completeze o cerere online, să obțină asistență online sau să confirme înregistrarea prin mijloace electronice. Cu alte cuvinte, chiar dacă un serviciu nu poate fi acordat cu ajutorul sistemelor TIC, acordarea acestuia poate fi facilitată prin utilizarea mijloacelor existente, inclusiv postarea informației clare și ușor accesibile privind modalitatea de solicitare a serviciului pe paginile web ale autorităților publice.

În concluzie din 567 servicii analizate, 16 urmează a fi eliminate pe motiv că sînt excesive și se suprapun cu alte servicii, 40 servicii urmează a fi lăsate în forma în care sînt, iar celelalte servicii (511) urmează a fi modernizate. În vederea atingerii acestui obiectiv al Programului, din cele 511 servicii, acele servicii care nu satisfac o necesitate socială sau interes public și sînt o povară pentru cetățeni sau sînt ineficiente, urmează a fi eliminate, comasate sau simplificate în perioada anilor 2012-2015.

Pentru multe din serviciile care trebuie eficientizate, recomandarea principală fiind utilizarea mai activă a resurselor TIC. Alte recomandări au scopul de a simplifica procedurile, introduce un sistem standardizat de calitate pentru serviciile publice și mecanisme de stabilire a tarifelor, prin elaborarea standardelor de calitate și metodologiilor de stabilire a tarifelor.

**Secretar general
al Guvernului**

Victor BODIU