

**PROGRAMUL DE REFORMARE A SERVICIILOR PUBLICE**  
**PENTRU ANII 2012- 2015**

**CUPRINS**

<b>1. Fundamentare .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Situația actuală .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Formularea problemei abordată prin politică .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Obiective generale și specifice.....</b>	<b>5</b>
<b>5. Măsurile necesare pentru atingerea obiectivelor .....</b>	<b>7</b>
<b>6. Costurile de implementare .....</b>	<b>13</b>
<b>7. Procedurile de raportare și evaluare.....</b>	<b>16</b>

## 1. Fundamentare

Secțiunea privind reforma administrației publice centrale din Programului de activitate a Guvernului Republicii Moldova "Integrare Europeană: Libertate, Democrație, Bunăstare" pentru perioada 2011-2014 prevede următoarele 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;
- Implementarea guvernării electronice și a serviciilor electronice pentru cetățeni.

În vederea atingerii acestor obiective o acțiune care derivă din prioritățile Guvernului în domeniul reformei administrației publice centrale, stipulată în planul de acțiuni al Guvernului pentru anii 2012-2015 și aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.289 din 07.05.2012, este "Modernizarea serviciilor publice", care implică:

- a) Efectuarea unei analize ample a serviciilor publice prestate de autoritățile administrative centrale; identificarea serviciilor publice cu impact maxim asupra păturilor vulnerabile și agenților economici;
- b) Elaborarea și implementarea unui program de reformare complexă a serviciilor publice;
- c) Introducerea standardelor minime de calitate pentru serviciile publice și a sistemului de indicatori de monitorizare/evaluare a calității lor, precum și a instrumentelor de depunere a reclamațiilor față de serviciile publice prestate sub nivelul așteptărilor;
- d) Elaborarea unei metodologii transparente și echitabile privind stabilirea tarifelor serviciilor publice, precum și introducerea reguletoarelor independente (instituțiilor specializate) de calculare a tarifelor respective;
- e) Crearea Registrului de stat al serviciilor publice în conformitate cu experiența statelor cu o democrație avansată.
- f) Asigurarea accesului cetățenilor la informația publică, reducerea birocrăției și a costurilor administrative prin aplicarea instrumentelor de e-guvernare, inclusiv prin elaborarea și modernizarea paginilor web ale autorităților administrației publice centrale și locale, și prin informatizarea serviciilor publice.

Obiectivul strategic de modernizare a serviciilor publice prin automatizarea/digitalizarea și reorganizarea proceselor de afaceri poate fi găsit și în Programul strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.710 din 20.09.2011. Unul dintre obiectivele specifice ale documentului este de a facilita accesul

cetățenilor și al mediului de afaceri la informație prin introducerea unui singur portal guvernamental și al serviciilor electronice acordate de autoritățile publice centrale. Aceste servicii vor fi accesibile prin diferite canale: Internet, tehnologia mobilă, ghișee, terminale interactive etc. Planul de acțiuni pentru 2012 pentru implementarea Programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare) prevede măsuri concrete de atingere a acestor obiective.

Așadar, doar unele instituții plasează on-line formularele de aplicare și altă informație cu privire la serviciile publice pe care le acordă. Toate instituțiile care prestează servicii au pagini web și angajați responsabili de menținerea și actualizarea acestora. Gradul actual de funcționalitate permite postarea formularelor de aplicare și a altei informații relevante pe paginile web ale instituțiilor publice, și actualizarea acestora fără investiții sau resurse umane adiționale substanțiale. În majoritatea cazurilor se preconizează că, drept urmare a acestor măsuri, se vor face economii, deoarece efortul și timpul pentru procesarea cererilor se vor reduce semnificativ. Deși anumite servicii, așa cum este expertiza sanitară a bunurilor, nu pot fi acordate on-line, în cazul multor altor servicii anume aceasta este soluția recomandată. Pentru ca instituțiile publice să fie capabile să primească cererile și să acorde servicii on-line este nevoie de investiții în capacitățile TIC și personal. Costurile fiecărei soluții de acest gen vor fi evaluate separat pentru fiecare instituție aparte. Centrul de Guvernare Electronică (E-Government) este în proces de efectuare a unei astfel de evaluări. Cu suportul bugetului public și al instituțiilor donatoare, acordat pentru digitalizarea serviciilor publice, Centrul respectiv a pilotat un șir de servicii publice acordate cetățenilor în strânsă consultare cu organele centrale - furnizori de servicii - în baza unor criterii cum este numărul utilizatorilor, pregătirea personalului administrativ, complexitatea și cadrul normativ. Aceste măsuri urmează să genereze economii semnificative pentru sectorul privat și cetățeni, în special ceea ce ține de cheltuielile de transport către instituțiile publice și de timp pierdut stînd la cozi.

## **2. Situația actuală**

În vederea elaborării acestui Program, identificării practicilor excesive și domeniilor care pot fi eficientizate în 2011 au fost evaluate peste 500 de servicii publice acordate în prezent de către autoritățile administrației publice centrale. Serviciile au fost evaluate în baza unor criterii concrete, și anume, accesibilitatea, canalele de acordare a serviciilor, mecanismele de stabilire a tarifelor, existența standardelor de calitate și aplicarea TIC în prestarea serviciilor. În conformitate cu metodologia aplicată, în cazul în care un serviciu primește punctaj înalt pentru majoritatea dintre criteriile menționate mai sus, aceasta înseamnă că serviciul dat este ușor accesibil (în ceea ce privește efortul și timpul necesar pentru a beneficia de el), poate fi accesat de persoane cu diferite necesități (este aproape de domiciliu, disponibil prin poștă, on-line sau prin alte mijloace), are stabilite standarde de calitate și modalități de verificare periodică a conformării serviciului cu acestea, și de disciplinare a prestatorului de servicii în

cazul în care nu aplică aceste standarde și taxele percepute pentru serviciul prestat sînt rezonabile și accesibile, justificînd costul serviciului.

Deși fiecare serviciu public evaluat are caracteristicile proprii, 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 cînd are nevoie și fără a întîmpina 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. Performanță medie se observă în ceea ce privește procedurile, și aici trebuie de ținut cont de faptul că unele ministere/agenții au obținut punctaj minim pentru, de exemplu, standardele de calitate.

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.

Criteriile aplicate pentru evaluarea serviciilor publice nu oferă temei direct pentru eliminarea serviciilor care au obținut un punctaj mai mic decît nivelul acceptabil. Chiar și așa, din 567 servicii analizate, 16 au fost recomandate pentru eliminare pe motiv că sînt excesive și se suprapun cu alte servicii. 40 servicii se recomandă să fie lăsate în forma în care sînt, iar celelalte servicii (511) trebuie modernizate. În vederea atingerii acestui obiectiv al Programului, din aceste 511 servicii, acele servicii care nu vor satisface o necesitate socială sau interes public, care sînt o povară pentru cetățeni sau sînt ineficiente, vor trebui să fie eliminate, combinate sau simplificate în perioada anilor 2012-2015.

Pentru multe din serviciile care trebuie eficientizate recomandarea principală este utilizarea mai activă a resurselor TIC. Alte recomandări, detaliate mai jos, au scopul de a simplifica procedurile, introduce un sistem standardizat de calitate pentru serviciile publice și mecanisme de stabilire a tarifelor. Alte produse elaborate sînt directivele privind elaborarea standardelor de calitate și metodologiile de stabilire a tarifelor.

### **3. Formularea problemei abordată prin politică**

Majoritatea serviciilor publice acordate cetățenilor Republicii Moldova nu sînt susținute de mecanisme adecvate de calculare a costurilor (criteriul privind mecanismul de stabilire a tarifelor a acumulat punctaj mic) și se caracterizează printr-un nivel redus de eficiență și

eficacitate (utilizarea sistemelor TIC și canalele de acordare a serviciului de asemenea au acumulat punctaj mic). Procesul de acordare a serviciilor nu este suficient de transparent și nu utilizează inovațiile. Standardele de calitate aplicate sînt foarte variate, iar unele servicii demonstrează un nivel foarte redus de calitate.

Grupul afectat vizat de această Strategie constă din cetățenii care accesează servicii publice acordate de organele administrației centrale în Moldova. Dat fiind faptul că fiecare cetățean adult accesează pe parcursul vieții majoritatea sau toate serviciile publice, așa cum este obținerea buletinului de identitate, permisului de conducere sau pașaportului, certificatelor de contribuție la bugetul asigurărilor obligatorii de stat și asigurărilor obligatorii în medicină, diplomelor de absolvire, sau achită o amendă pentru încălcarea Regulamentului circulației rutiere sau impozitul pe venit ori solicită o autorizație de construcție, strategia va avea impact asupra tuturor cetățenilor Republicii Moldova.

În procesul de implementare a măsurilor o atenție deosebită trebuie acordată grupurilor mai mici, deoarece dificultățile de accesare a unor servicii publice îi afectează, în mod disproporționat, cu mult mai tare. În mod similar sunt afectați cei ce locuiesc mai departe de locul de acordare a serviciului (ex. în zonele rurale, de regulă, au un venit mai mic sau pot fi mai bătrîni și/sau incapabili să completeze formularele tipizate sau să înțeleagă cerințele legale). Astfel, călătoriile sau rămînerea peste noapte pentru a obține un serviciu probabil i-ar costa pe ei cu mult mai mult decît pe alte categorii de cetățeni.

#### **4. Obiective generale și specifice**

**Obiectivul general** al programului este reformarea serviciilor publice în Republica Moldova astfel ca mai mulți cetățeni să beneficieze de servicii operative, accesibile, transparente și cost-eficiente.

Atingerea acestui obiectiv va fi posibilă prin atingerea următoarele obiective specifice (OS) măsurate în baza indicatorilor de performanță de mai jos (IP):

**OS 1. Asigurarea delimitării clare între funcțiile de elaborare a politicilor și de acordare a serviciilor în cadrul ministerelor, autorităților administrative, altor autorități și instituții publice, întreprinderilor de stat și eliminarea dublării și suprapunerii serviciilor publice acordate.**

*Rezultatul 1: Cadrul instituțional și normativ pentru acordarea serviciilor publice perfecționat*

IP 1: Numărul autorităților și instituțiilor publice care au clarificat obligațiunile juridice prevăzute prin lege și au delimitat funcțiile și rolurile de elaborare a politicilor și acordare a serviciilor.

*Ținta pentru 2015: 100% din autorități și instituții au delimitat funcțiile de elaborare a politicilor de cele de acordare a serviciilor*

IP 2: Numărul serviciilor publice eliminate sau simplificate din punctul de vedere al cerințelor legale și dublările evitate (cerința de a prezenta aceeași informație la 2 sau mai multe autorități sau instituții).

*Ținta pentru 2015: Identificarea și eliminarea suprapunerilor/dublărilor pentru cel puțin 50% din serviciile publice*

IP 3: Numărul documentelor solicitate, completate și prezentate la solicitarea unui serviciu public

*Ținta pentru 2015: reducere de 20% a numărului documentelor care trebuie completate pentru a beneficia de un serviciu public*

## **OS 2. Sporirea gradului de accesibilitate a serviciilor prin utilizarea inovațiilor și TIC**

***Rezultat 2: Grad sporit de operativitate și cost-eficiență a serviciilor publice acordate online (electronic)***

IP 4: Numărul de pagini web active, formulare disponibile online și facilități tehnice de a depune cererile online

*Ținta pentru 2015: Pagini web active pentru toate serviciile publice și formulare care pot fi descărcate online pentru 30% din serviciile publice*

IP 5: Numărul de vizite la punctul de acordare a serviciului pentru a beneficia de acesta

*Ținta pentru 2015: reducere de 20% în numărul de vizite la autoritățile și instituțiile publice pentru obținerea unui serviciu public*

## **OS 3. Sporirea nivelului de calitate și responsabilitate susținută de capacitatea tehnică adecvată a personalului și asigurarea cost-eficienței serviciilor publice acordate.**

***Rezultat 3: Grad mai înalt de satisfacție a utilizatorilor serviciilor și elaborarea unor politici de informare pentru cetățeni***

IP 6: Numărul serviciilor publice pentru care au fost stabilite și publicate standarde de calitate.

*Ținta pentru 2015: Standarde de calitate publicate de către toate autoritățile și instituțiile publice care acordă servicii publice*

IP 7: Numărul de servicii pentru care tarifele percepute sînt publicate și accesibile la punctul de acordare a serviciului.

*Ținta pentru 2015: Tarifele adoptate și publicate pentru toate serviciile publice plătite*

IP 8: Numărul redus de reclamații privind recepționarea cererilor pentru servicii și acordarea serviciilor față de autoritățile/instituții/funcționari publici.

*Ținta pentru 2015: reducerea numărului de reclamații cu 25%*

IP 9: Crearea Cărților Cetățenilor și a portalurilor Guvern către Cetățeni (G2C)

*Ținta pentru 2015: Cel puțin 2 cărți și 1 portal*

IP 10: Numărul evaluărilor necesităților de instruire efectuate și programelor de instruire organizate pentru personalul responsabil de acordarea serviciilor.

*Ținta pentru 2015: 50% din toți colaboratorii implicați direct în acordarea serviciilor publice va participa în cel puțin un program de instruire.*

## **5. Măsurile necesare pentru atingerea obiectivelor**

Activitățile enumerate mai jos sînt comune pentru toate ministerele, autoritățile administrative centrale, alte autorități și instituții publice, care acordă servicii publice și vor fi coordonate și supravegheate de Cancelaria de Stat. În secțiunea 8 planul de implementare prezintă activitățile detaliate pentru fiecare autoritate/instituție evaluate în conformitate cu obiectivele specifice susmenționate.

**OS 1. Asigurarea delimitării clare între funcțiile de elaborare a politicilor și de acordare a serviciilor în cadrul ministerelor, autorităților administrative centrale, altor autorități și instituții publice, întreprinderilor de stat și eliminarea dublării și suprapunerii serviciilor publice acordate.**

*Activitatea 1. Autoritățile și instituțiile publice ale RM vor revizui regulamentele lor<sup>1</sup> în vederea conformării cu cadrul legislativ privind delimitarea funcțiilor de elaborare a politicilor de cele de prestare a serviciilor la nivelul ministerelor, autorităților administrative, altor autorități și instituții publice, întreprinderilor de stat.*

Sub-activități:

1.1. În baza recomandărilor Raportului de evaluare, Cancelaria de Stat va solicita tuturor ministerelor să justifice necesitatea continuării acordării serviciilor în conformitate cu mandatul lor legal.

---

<sup>1</sup> În baza rezultatelor Raportului de evaluare

*Activitatea 2. Autoritățile și instituțiile publice afectate vor actualiza Planurile lor de dezvoltare strategică (PDS) și vor include prevederea privind transferul funcțiilor de acordare a serviciilor către agenția corespunzătoare.*

Sub-activități:

2.1. Toate ministerele, autoritățile administrative centrale, alte autorități și instituții publice vor include în PDS-urile lor obiectivul de simplificare a procesului de acordare a serviciilor în baza următoarei liste de verificare:

- Pentru serviciile publice vechi și cele noi, autoritățile și instituțiile vor formula obiective și vor justifica necesitatea acestora.

- Tarifele și procesul propriu-zis trebuie revizuite cel puțin odată la trei ani pentru a fi în pas cu schimbările condițiilor externe sau și mai frecvent în cazul în care se schimbă circumstanțele, inclusiv cererea pentru aceste servicii sau variațiile semnificative de prețuri.

- Se vor arăta veniturile, costurile directe și indirecte ale serviciilor acordate în ultimii 3 ani, în special valoarea muncii/procentul inclus în costurile directe. Ministerele, autoritățile administrative centrale vor include costurile capitale în cheltuieli sub forma devalorizării și costului economic al capitalului.

- Ministerele, autoritățile administrative centrale vor prezenta Cancelariei de Stat o descriere succintă a procesului și modului de repartizare a costurilor și veniturilor pentru toate serviciile acordate și de stabilire a tarifelor pentru serviciile acordate.

- Fiecare minister sau autoritate administrativă centrală care percepe tarife va elabora o abordare documentată față de sistemul de tarifare care va include autoritatea juridică de a percepe tarife și limitele acesteia, justificarea pentru perceperea tarifelor și alte surse de venituri, precum și modul de calculare a costurilor.

- Autoritățile și instituțiile vor prezenta și dovezi pentru a-și susține principiile de eficiență și transparență cu scopul de a facilita accesul și îmbunătăți calitatea generală a serviciilor.

2.2. Progresul în atingerea obiectivelor de simplificare trebuie supus unei evaluări independente, ideal de către Curtea de Conturi. Deoarece majoritatea serviciilor pot fi considerate în cadrul unui program/sub-program în Cadrul de Cheltuieli pe Termen Mediu, capacitatea lor de a:

- a. atinge obiectivele și țintele specifice ale programului,
- b. prezenta standarde de accesibilitate și cost pentru măsuri de simplificare.

de asemenea, vor fi supuse unui audit intern al raportului calitate/preț (performanță), rezultatele cărui trebuie incluse în raportul anual al ministerului/autorității administrative centrale. Normele metodologice de implementare a auditului intern în sectorul public deja prevăd necesitatea evaluării eficacității operațiunilor (nu doar legalitatea și precizia financiară). Așadar prevederile metodologice adiționale pentru auditori în efectuarea auditului raportului calitate/preț sînt în concordanță cu cadrul legislativ în vigoare.



2.3. Înainte de aprobarea versiunii finale a PDS toate ministerele și autoritățile administrative centrale vor iniția consultări publice în conformitate cu cadrul legislativ privind transparența.

Concluziile privind implementarea măsurilor de simplificare a serviciilor publice pentru toate ministerele/autoritățile administrative centrale stabilite în PDS-urile lor vor fi incluse în Conceptul privind prioritățile publice (sau orice altă actualizare a Planului de acțiuni a Guvernului) și vor fi luate în considerare la examinarea cheltuielilor în procesul de elaborare a prognozelor pentru CBTM.

### **Figura 1: Reforma serviciilor publice în procesul de bugetare<sup>2</sup>**

Program de dezvoltare strategică (inclusiv estimările costurilor de acordare a serviciilor și economiile)

RARPORT ANUAL (rezultatele monitorizării interne și auditului performanței publicate)

VALIDARE EXTERNĂ (Curtea de Conturi, experți independenți și factorii interesați evaluează eficacitatea Programului)

ANALIZA CHELTUIELILOR (Guvernul stabilește finanțarea priorităților de politici în conformitate cu progresul în implementarea planurilor)

CBTM (resurse financiare alocate în conformitate cu țintele actualizate).



## **OS 2. Sporirea gradului de accesibilitatea a serviciilor prin utilizarea inovațiilor și TIC**

*Activitate 3. Plasarea pe pagina web a prestatorului de servicii și la punctul de deservire a informației privind documentele necesare pentru procesarea cererilor și perioada de acordare a*

<sup>2</sup> Vezi abordare similară în metodologia de elaborare a Planurilor de dezvoltare strategică ale autorităților administrației publice centrale, pg.3

*serviciului, precum și formularele standard și condițiile și procedurile legale de depunere a reclamațiilor și soluționare a acestora.*

Sub-activități:

3.1. Subdiviziunilor responsabile, în colaborare cu subdiviziunile TIC, vor crea pagini web active pe care vor fi plasate datele de contact, informația juridică cu privire la autoritate/instituție și serviciile publice acordate, lista documentelor necesare pentru acordarea serviciilor publice și procedura de depunere a reclamațiilor de către cetățeni.

3.2. Specialiștii IT vor asigura publicarea link-urilor pe alte pagini web/referințe publice în cazurile în care sînt necesare autorizații/certificate/extrase/copii emise de alte autorități/instituții publice înainte de sau drept condiție pentru a obține serviciul public solicitat.

3.3. Subdiviziunile IT vor publica pe paginile web documentele și blanchetele disponibile pentru descărcare și condițiile juridice de solicitare a serviciului și de acordarea a acestuia.

***Activitatea 4.** Evaluarea serviciilor pentru care plasarea și descărcarea cererilor online va reduce la maxim costurile suportate de cetățeni (ținînd cont de grupul afectat și acoperirea cu internet)*

Sub-activități:

4.1. Subdiviziunile de analiză, monitorizare și evaluare a politicilor vor planifica și efectua/contracta analiza oportunităților și de cost.

4.2. Centrul de Guvernare Electronică (E-Government) va susține complementar analiza în vederea digitalizării serviciilor publice în conformitate cu strategia sa.

4.3. Digitalizarea și asigurarea disponibilității inter-departamentale a arhivelor și bazelor de date.

În vederea asigurării coordonării cu agenda de e-Transformare a guvernării, membrii Consiliului Coordonatorilor pentru e-Transformare trebuie să facă parte din Grupurile de planificare care vor elabora PDS-urile.

**OS 3. Sporirea nivelului de calitate și responsabilitate susținută de capacitatea tehnică adecvată a personalului și asigurarea cost-eficienței serviciilor publice acordate.**

***Activitatea 5.** Autoritățile și instituțiile publice vor stabili și publica standarde de calitate generale și specifice în conformitate cu Metodologia de stabilire a standardelor de calitate și tarifelor, ținînd cont și de necesitățile interne și specificul fiecărei autorități.*

Sub-activități:

5.1. Cancelaria de Stat va distribui Metodologia și va acorda asistență metodologică autorităților și instituțiilor publice implementatoare.

5.2. Autoritățile și instituțiile publice vor elabora și prezenta **propuneri privind standardele de calitate** ținând cont de necesitățile specifice ale fiecărei autorități/instituții publice.

5.3. Toate autoritățile/instituțiile publice vor publica standardele minime pe paginile web și la punctul de acordare a serviciului<sup>3</sup>.

*Activitatea 6. Autoritățile și instituțiile publice vor stabili și publica tarifele stabilite în conformitate cu Metodologia de stabilire a standardelor de calitate și a tarifelor, cadrul legislativ în vigoare în RM și necesitățile interne și specificul fiecărei autorități/instituții publice.*

Sub-activități:

6.1. Un grup de lucru comun, care va include responsabili din cadrul Ministerului Finanțelor și Trezoreriei de Stat, directorii financiari din toate autoritățile și instituțiile publice, vor stabili principiile de stabilire a tarifelor în conformitate cu Metodologia respectivă.

6.2. Autoritățile și instituțiile publice vor elabora și prezenta tarifele pentru discuții în cadrul grupului de lucru.

6.3. Autoritățile și instituțiile publice vor publica tarifele percepute pentru serviciile publice pe paginile web și la punctele de acordare a serviciilor.

6.4. Autoritățile și instituțiile publice vor elabora și actualiza *politicile interne de conduită* care reglementează comportamentul funcționarilor publici la punctele de acordare a serviciilor.

*Activitatea 7. Publicarea rapoartelor anuale ale ministerelor/autorităților administrative centrale cu indicarea progresului în raport cu țintele stabilite pentru acordarea unor servicii calitative în conformitate cu obiectivele de simplificare.*

Sub-activități:

7.1. Raportul anual va conține și secțiunea privind implementarea măsurilor de simplificare.

7.2. Responsabilitatea pentru actualizarea Raportului anual va fi atribuită subdiviziunii de analiză, monitorizare și evaluare a politicilor sau celei responsabile de politici.

7.3. Gradul de satisfacție a beneficiarilor de servicii trebuie măsurat cu regularitate prin intermediul unui studiu/chestionar de către subdiviziunile responsabile de acordarea serviciilor.

Completarea chestionarului nu trebuie să ia mai mult de 5 minute și va conține răspunsuri precodate pentru a stimula răspunsurile cetățenilor și facilita procesarea acestora. Întrebările

---

<sup>3</sup> Consultă Metodologia privind standardele minime

trebuie să fie consecvente cu cele din anii precedenți pentru a fi posibilă compararea rezultatelor chestionarelor de la an la an.

#### *Activitatea 8. Elaborarea și publicarea procedurilor de depunere a reclamațiilor*

Sub-activități:

8.1. Crearea unui grup de lucru condus de Cancelaria de Stat din specialiști în dreptul administrativ și reprezentanți ai instanțelor de judecată care va da o interpretare și înțelegere uniformă a legislației naționale privind procedurile de reclamare și căile de atac.

8. Pentru a elabora procedurile de reclamare autoritățile și instituțiile publice vor utiliza principiile care stau la baza procedurilor de reclamare prevăzute în Metodologie.

8.3. Fiecare autoritate/instituție publică va elabora un formular de reclamație care va fi posibil de descărcat de pe pagina web și va fi disponibil și la punctele de acordare a serviciilor, împreună cu coordonatele pentru depunerea reclamațiilor și perioada de examinare a acestora.

8.4. Subdiviziunile juridice vor coordona procesul de elaborare a procedurii și o vor aproba. Procedura va fi examinată anual, iar rezultatele vor fi publicate în Raportul anual.

#### *Activitatea 9. Crearea Cărților Cetățenilor și portalurilor G2C*

Sub-activități:

9.1. Crearea unui model de Cartă a Cetățenilor la nivelul Cancelariei de Stat, care va conține standardele de calitate pentru serviciile publice acordate de autoritățile și instituțiile publice cetățenilor în Republica Moldova și normele de conduită pentru funcționarii publici responsabili de acordarea serviciilor publice.

9.2. Autoritățile și instituțiile publice sub coordonarea Cancelariei de Stat vor coopera în elaborarea inițiativelor comune pentru portalurile G2C.

#### *Activitatea 10. Elaborarea programelor de instruire în vederea consolidării capacității tehnice pentru implementarea activităților de reformare.*

Sub-activități:

10.1. Cancelaria de Stat va efectua evaluarea necesităților de instruire ținând cont de concluziile Raportului de evaluare.

10.2. Subdiviziunile resurse umane în fiecare minister/autoritate administrativă centrală vor evalua cerințele și condițiile prevăzute în fișele postului și le vor actualiza în conformitate cu programul de reformare, obiectivele de simplificare stabilite în PDS-uri și noile activități prevăzute de pachetele de reformare.

10.3. Identificarea surselor de finanțare la organizațiile donatoare internaționale.

10.4. Selectarea personalului în baza fișelor postului și implicarea în acordarea serviciilor publice.

10.5. Organizarea programelor de instruire în vederea consolidării capacității profesionale. Acestea se vor axa cel puțin pe calitatea în administrația publică, abilități de deservire a beneficiarilor și comunicare, și pentru persoanele implicate în stabilirea tarifelor – finanțele publice și calcularea costurilor de acordare a serviciilor.

## **6. Costurile de implementare**

Capitolul dat analizează costurile potențiale ale acțiunilor propuse.

Evaluarea generală a 511 servicii care urmează a fi modernizate sugerează că instrucțiunile/standardele care lipsesc privind stabilirea tarifelor au servit drept bază pentru stabilirea unui preț prea mare pentru serviciile acordate. Măsurile prevăzute în metodologia de stabilire a tarifelor și standardelor de calitate pentru servicii urmează să eficientizeze activitatea autorităților/instituțiilor publice care acordă servicii publice și să asigure stabilirea unor tarife care să acopere doar costurile serviciilor date, fără a genera profituri sau finanța alte servicii publice/activități sau ineficiența. În multe cazuri, tariful urmează să fie redus și, respectiv, vor scădea și profiturile autorităților/instituțiilor publice. Reducerea profiturilor nu va afecta activitatea propriu-zisă a autorităților/instituțiilor în cauză sau nu va cauza cheltuieli adiționale pentru bugetul public național, deoarece va fi din contul economiilor făcute în urma atingerii unui nivel mai înalt de cost-eficiență a activității.

În cazul serviciilor propuse spre eliminare, 2 au fost deja anulate în conformitate cu recente modificări la legislația în vigoare și încă vre-o câteva sînt acordate fără plată. Așadar, veniturile generale anticipate în urma eliminării serviciilor vor fi parțial acoperite prin reducerea costurilor directe de acordare a acestor servicii și economiile obținute ca urmare a eliminării serviciilor care sînt acordate fără plată. Măsurile ce țin de asigurarea accesului online la serviciile publice, care include posibilitatea de a descărca și de a depune cererile și efectua plățile online pentru serviciile publice, vor necesita investiții doar o singură dată în capacitatea TIC și efort continuu de menținere a noilor sisteme operaționale.

Stabilirea standardelor pentru serviciile publice acordate, inclusiv a procedurilor standardizate de acordare a serviciilor, control al calității și monitorizare și evaluare, necesită investiții în reorganizarea unor servicii și instruirea personalului. La această etapă nu este posibil de evaluat exact costurile de aplicare a standardelor noi de calitate, deoarece îmbunătățirile potențiale vor fi evaluate mai detaliat în procesul de implementare a principiilor de calitate prevăzute în acest plan de acțiuni.

În baza evaluării calitative a serviciilor, s-a ajuns la concluzia că, în general, în multe ministere/autorități administrative centrale standardele de calitate existente nu sînt uniforme și se află sub nivelul acceptabil. Ridicarea acestora la un nivel acceptabil va necesita investiții în reorganizarea proceselor existente, inclusiv modificări la nivelul facilităților și echipamentului și facilitarea accesului fizic la servicii, inclusiv stabilirea acordurilor între furnizorii de servicii publice în cauză și autoritățile/instituțiile care au acoperire teritorială suficientă în vederea deschiderii punctelor de acordare a serviciilor în mai multe regiuni ale țării. În al doilea rînd, sunt necesare proceduri de acordare a serviciilor și sisteme de control al calității, precum și instruire pentru personal în domeniul aplicării noilor sisteme. Aceste costuri vor fi acoperite parțial din economiile făcute în urma optimizării operațiunilor și eliminării suprapunerii serviciilor publice acordate, și, parțial, din bugetul public.

Timpul necesar pentru recepționarea și procesarea unei cereri de serviciu public, precum și volumul variază considerabil de la un serviciu public la altul (*de la 3 zile sau mai puțin pînă la 2 luni sau chiar mai mult, de la 20 de cereri pe an pînă la mii de cereri*), în funcție de complexitatea serviciului. Așadar, este dificil de calculat costurile schimbărilor în timpul de lucru necesar pentru a atinge țintele Programului, în special, pentru că unele dintre măsurile propuse au scopul de a spori eficiența. Principalele costuri evaluate sînt prezentate mai jos. Alte costuri relevante pentru acest Program (inclusiv cheltuielile capitale TIC) probabil deja au fost suportate sau bugetate (de exemplu, în cadrul e-Transformare a guvernării), astfel încît acestea nu vor fi incluse din nou. Pentru fiecare prestator de servicii (minister/autoritate administrativă) costurile trebuie ulterior estimate aparte în PDS-urile lor.

A fost calculat numărul total de personal antrenat în prezent în acordarea serviciilor publice în autoritățile administrației publice centrale în baza pașapoartelor serviciilor prezentate de aceste autorități/instituții. În total sînt 5 800 de angajați, deși nu există suficientă informație pentru a identifica dacă acești angajați sînt antrenați deplin în acordarea serviciilor sau dacă acordă unul sau mai multe servicii. A fost calculat mai jos costul orientativ pentru modernizarea serviciilor publice în baza personalului implicat prin prisma abordării noi față de procesul de acordare a serviciilor. Estimările aproximative au indicat costuri între 5% și 10% din costurile pentru salariul mediu în prezent. Trebuie de menționat că aceste cheltuieli nu sînt adiționale, deoarece acest personal este deja angajat. În mod similar acestea nu țin cont de creșterea potențială a eficienței în cadrul ministerelor/autorităților administrative centrale în procesul de acordare a serviciilor orientate spre beneficiar sau beneficiile pentru societate ca urmare a eficientizării serviciilor. Din acest considerent aceste costuri sînt considerate costuri de oportunitate.

A fost estimat și timpul necesar pentru 9 angajați, în medie, responsabili de coordonare și suport în fiecare din ministerele/autoritățile administrative evaluate, precum și instruirea necesară pentru a implementa Programul respectiv. Se presupune că acele ministere și autorități administrative centrale, care acordă un număr mic de servicii (mai puțin de 5) se

vor grupa astfel încât să nu suporte cheltuieli de instruire și coordonare separat, dar ca o singură entitate. Așadar, vor fi 17 entități care vor necesita coordonare și instruire.

Majoritatea ministerelor de finanțe din țările membre ale UE cer ca noile politici să prevadă costuri de resurse umane suportate de Guvern în baza costurilor de oportunitate<sup>4</sup>. Din acest motiv, în tabelul de mai jos costurile de resurse umane sînt indicate separat, fără a fi incluse în costurile directe totale.

<i>Acțiunile prevăzute în Program</i>	<i>Costul de oportunitate</i>	<i>Entități</i>	<i>Necesarul de personal</i>	<i>Numărul total al personalului</i>	<i>Salariul lunar brut + adițional (50%)</i>	<i>Numărul unităților</i>	<i>Total (lei)</i>
	<i>Resurse Umane</i>			<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>1x2x3</i>
A3, A5, A6	Angajați responsabili de acordarea serviciilor	25		5,800	7,500/lună	5% - 10% din salariul anual	26,100,000 - 52,200,000

	<i>Costul direct</i>			<i>Unitate</i>	<i>Cost/unitate</i>	<i>Nr. unităților</i>	<i>Total pentru Program</i>
A 1-9	Coordonare și suport (politici și raportare, buget, juridic, IT, RU) Principalele agenții	17	9	153	7,500/lună	2 luni	2,295,000
A5	Certificarea calității 75,000 lei pe agenție Toate agențiile	25			75,000	25	1,875,000
A10	Instruire pentru fiecare minister/agenție evaluată privind standardele de calitate (2) și stabilirea tarifelor	17	4	68	155,000 lei/sesiune	34	5,270,000

<sup>4</sup> Costurile de oportunitate nu trebuie incluse în buget, dar vor fi utilizate drept instrument de planificare financiară. Este un cost economic, nu contabil. Costul de oportunitate reprezintă valoarea celei mai bune dintre șansele la care se renunță atunci când se ia o decizie. De exemplu, dacă forța de muncă este utilizată pentru un scop anume, costul de oportunitate reprezintă valoarea următorului scop după importanță pentru care forța de muncă putea fi folosită. Acesta joacă un rol important în asigurarea utilizării eficiente a resurselor insuficiente și nu se limitează la costurile monetare sau financiare: adevăratul cost al produsului la care s-a renunțat, timpul pierdut sau orice alt beneficiu care ar putea fi util de asemenea trebuie considerat drept cost de oportunitate.

	(2)(costuri directe + indirecte) Principalele agenții						
A5	Alte îmbunătățiri a serviciilor: Alocații Toate agențiile	25		Marcare, Acces, etc.	75,000	25	1,875,000
	Evaluarea ex-post externă și re-elaborarea Programului			Servicii de consultanță	3,400,000	1	3,400,000
	<b>Totalul costurilor directe</b>						<b>14,715,000</b>

## 7. Procedurile de raportare și evaluare

### *Rezumat:*

- Regulă generală – raport de monitorizare trimestrial privind gradul de implementare a Programului. Subdiviziunile responsabile de acordarea serviciilor publice raportează viceministrului/directorului general adjunct coordonator din cadrul ministerului/autorității administrative centrale corespunzătoare. Aceștia, la rândul lor, raportează cu aceeași periodicitate Cancelariei de Stat pentru a face posibilă evaluarea generală a progresului.
- Raportul interimar peste 16 luni (va evalua câte măsuri de reformă au avut efect și care este progresul în atingerea țintelor asociate) și analiză, la necesitate.
- Evaluarea strategiei după 36 luni și acțiuni ulterioare, la necesitate.

Implementarea reușită a Programului de reformare a serviciilor publice depinde de eficiența procesului de raportare, monitorizare și evaluare. Astfel va fi posibilă evaluarea gradului de implementare a activităților propuse, a impactului acestor acțiuni asupra obiectivelor specifice și dacă atingerea celor din urmă va contribui la obținerea rezultatelor scontate.

### *Cadrul instituțional pentru monitorizarea Programului*

Reforma administrației publice centrale implică interacțiunea cu alte transformări instituționale și funcționale în sectorul public. Coordinarea procesului de reformare a serviciilor publice acordate persoanelor fizice și juridice de către autoritățile administrației publice centrale în domeniul lor de competență trebuie realizată de către o singură autoritate publică are capacitatea corespunzătoare.

În acest scop Cancelaria de Stat va solicita trimestrial de la toate autoritățile administrației publice centrale, care acordă servicii, rapoarte de progres privind atingerea țintelor de



reformă stabilite. Constatările acestora ulterior vor fi discutate la necesitate în cadrul echipelor interministeriale pentru reforma serviciilor publice, care vor consta din reprezentanții ministerelor/autorităților administrative centrale, care acordă servicii, experți ai Direcției politici, planificare strategică și asistență externă și ai Centrului de Guvernare Electronică (E-Government).

De asemenea, în procesul de monitorizare a Programului ar fi oportun de implicat Consiliul Național de Participare (CNP), care este un organ consultativ creat să asigure participarea societății civile și sectorului privat în implementarea, monitorizarea, evaluarea și analiza politicilor, inclusiv acestui Program. CNP poate, așadar, contribui la validarea țăintelor de simplificare și efectua o evaluare independentă a impactului măsurilor de reformă asupra bunăstării cetățenilor. Cancelaria de Stat va comunica și va solicita implicarea activă a societății civile în formularea comentariilor privind progresul atins prin intermediul CNP-ului și va identifica modalitățile de implicare în continuare a comunității în reformarea serviciilor publice.

Cancelaria de Stat va elabora rapoarte de monitorizare și evaluare trimestriale în baza contribuțiilor din partea autorităților și instituțiilor publice implicate în proces pentru a prezenta informația privind progresul în implementarea reformei Cabinetului și va asigura o interacțiune participativă și transparentă a tuturor actorilor implicați în procesul de monitorizare și evaluare a Programului (profesioniști, grupuri afectate, cercurile academice, grupuri de experți).

Măsurile de reformare și simplificare vor fi actualizate anual de către autoritățile și instituțiile publice implicate în proces prin intermediul subdiviziunilor de analiză, monitorizare și evaluare a politicilor publice, în comun cu alte subdiviziuni din aparatul central al ministerelor și autorităților administrative centrale sau, la necesitate, cu entitățile subordonate și alte autorități administrative centrale direct responsabile de acordarea serviciilor publice. Odată aprobate de Guvern, acțiunile și țintele actualizate vor fi incluse în Planul de acțiuni al Guvernului și Planul de implementare a Strategiei pentru reforma administrației publice centrale în Republica Moldova. Cancelaria de Stat, cu participarea, la necesitate, a Centrului de Guvernare Electronică (E-Government), va fi responsabilă de monitorizarea implementării acestor planuri de acțiuni. Sincronizarea proceselor necesare pentru monitorizarea acestor Planuri va permite Guvernului să canalizeze eforturile autorităților și instituțiilor publice pe un pachet integrat de acțiuni și va simplifica procesul de raportare.

#### ***Frecvența și caracterul raportării***

Rapoartele de monitorizare trebuie să fie simple și ușor de procesat. Deși ministerele, autoritățile administrative centrale nu trebuie neapărat să utilizeze același format de raportare, ele trebuie să prezinte Cancelariei de Stat aceeași categorie de date astfel încât să faciliteze procesarea acestora și evaluarea progresului general. Un model de monitorizare

este inclus în Anexa 2. El arată progresul general și este comod vizual, fiind adaptat atât pentru factorii de decizie, cât și pentru așteptările publice, și ușor de completat.

Acțiunile planificate vor fi incluse în matricea de monitorizare consolidată în baza căreia autoritățile și instituțiile publice corespunzătoare vor raporta trimestrial, indicând gradul de implementare a acțiunilor și o descriere succintă. Cancelaria de Stat va examina contribuțiile autorităților și instituțiilor publice, va confirma gradul de realizare a acțiunilor și trimestrial va elabora o notă privind progresul înregistrat în realizarea acțiunilor. Această notă va fi plasată pe pagina web oficială a Cancelariei de Stat și a Guvernului.

Cancelaria de Stat va elabora un raport de evaluare intermediar privind impactul programului în procesul de atingere a obiectivelor și va actualiza acțiunile și țintele de performanță la necesitate pentru a asigura realizarea programului de reformă în termenii stabiliți.

Raportul final de evaluare va fi elaborat la sfârșitul ciclului Programului de reformare și va examina gradul de atingere a obiectivului general al Programului – de a eficientiza serviciile publice și de a asigura accesibilitatea acestora. Rapoartele de evaluare vor fi prezentate Cabinetului.

## 8. Plan de implementare pe minister/autoritate administrativă centrală

<b>OS 1. Asigurarea delimitării clare între funcțiile de elaborare a politicilor și funcțiile de acordare a serviciilor în cadrul ministerelor, autorităților administrative centrale, altor autorități și instituții publice, întreprinderilor de stat și eliminarea dublării și suprapunerii serviciilor publice acordate.</b>				
<b>TOATE MINISTERELE/AUTORITĂȚILE ADMINISTRATIVE CENTRALE</b>				
<b>Activitate/Sub-activitate</b>	<b>Perioada</b>	<b>Responsabil</b>	<b>Indicatori de progres</b>	<b>Monitorizare Evaluare</b>
<p>A1: Autoritățile administrației publice centrale ale vor examina regulamentelor lor în vederea conformării cu cadrul legislativ privind delimitarea funcțiilor de elaborare a politicilor și funcțiilor de acordare a serviciilor la nivelul ministerelor, autorităților administrative centrale, altor autorități și instituții publice și întreprinderilor de stat.</p> <p>AS 1.1: În baza recomandărilor Raportului de evaluare, Cancelaria de Stat va solicita tuturor ministerelor, altor autorități administrative centrale să justifice rolul lor în prestarea în continuare a serviciilor în conformitate cu mandatul lor legal.</p>	<p><b>Start:</b> august 2012</p> <p><b>Final:</b> decembrie 2013</p>	<p>Ministerele, autoritățile administrative centrale, Grupurile de planificare</p> <p>Cancelaria de Stat</p>	<p><b>Produs:</b></p> <p>Numărul ministerelor, autorităților administrative centrale, care au revizuit funcțiile de elaborare a politicilor de cele de acordare a serviciilor</p> <p><b>Rezultat:</b></p> <p>Numărul ministerelor, autorităților administrative centrale, care au delimitat funcțiile de elaborare a politicilor de cele de acordare a serviciilor</p>	
<p>A2: Autoritățile și instituțiile publice afectate vor actualiza Planurile strategice de dezvoltare (PSD) și vor include prevederea privind transferul funcțiilor de acordare a serviciilor către autoritatea/instituția corespunzătoare.</p> <p>AS 2.1: Toate ministerele, autoritățile administrative centrale vor include obiectivul de simplificare în PDS-urile lor.</p> <p>AS 2.2: Confirmare independentă a progresului activităților de simplificare, ideal de către Curtea de Conturi.</p> <p>AS 2.3. Înainte de aprobarea variantei finale a PDS-ului toate ministerele, autoritățile administrative centrale vor iniția consultări publice în conformitate cu cadrul normativ privind transparența.</p>	<p><b>Start:</b> august 2012</p> <p><b>Final:</b> decembrie 2013</p>	<p>Ministerele, autoritățile administrative centrale, Grupuri de planificare</p> <p>Cancelaria de Stat</p>	<p><b>Produs:</b></p> <p>Numărul PDS-urilor actualizate;</p> <p><b>Rezultat:</b></p> <p>Numărul serviciilor eliminate și simplificate</p>	<p><b>Intermediar:</b> august 2013</p> <p><b>Ex-post:</b> august 2014</p>

<b>Activitate</b>	<b>Perioada</b>	<b>Indicatori de progres</b>
<b>OS 1. Asigurarea delimitării clare între funcțiile de elaborare a politicilor și funcțiile de acordare a serviciilor în cadrul ministerelor, autorităților administrative centrale, altor autorități și instituții publice, întreprinderilor de stat și eliminarea dublării și suprapunerii serviciilor publice acordate.</b>		
<b>CASA NAȚIONALĂ DE ASIGURĂRI SOCIALE</b>		
A1: Examinarea posibilității de descentralizare a procesului de aplicare astfel încât orice persoană să poate depune cererea la autoritățile locale care o vor transmite CNAS pentru procesare, calcule și autorizarea plăților.	Trimestrul IV 2012	Studiul de evaluare realizat
A2: Eliminarea serviciilor care pot fi soluționate de către două instituții publice fără a implica neapărat cetățenii în solicitarea acestora.	Trimestrul I 2013	Numărul serviciilor eliminate Proiectele regulamentelor

Activitate	Perioada	Indicatori de progres
<b>OS 1. Asigurarea delimitării clare între funcțiile de elaborare a politicilor și funcțiile de acordare a serviciilor în cadrul ministerelor, autorităților administrative centrale, altor autorități și instituții publice, întreprinderilor de stat și eliminarea dublării și suprapunerii serviciilor publice acordate.</b>		
		interne elaborate/consultate/aprobrate
<b>MINISTERUL SĂNĂTĂȚII</b>		
A1: Efectuarea unui studiu de statistică privind cele mai populare destinații pentru solicitanți pentru recunoașterea diplomelor medicale.	Trimestrul I 2013	Studiul efectuat
A2: Armonizarea regulamentelor cu directivele sectoriale ale UE privind recunoașterea diplomelor de studii în medicină.	Trimestrul II 2013	Proiectele actelor legislative/modificările elaborate/consultate/aprobrate
<b>COMPANIA NAȚIONALĂ DE ASIGURĂRI ÎN MEDICINĂ</b>		
A1: Eliminarea serviciului “Eliberarea confirmărilor privind statutul persoanelor în sistemul asigurărilor obligatorii în medicină” și crearea mecanismelor de înlocuire a acestuia prin coordonare inter-instituțională.	Trimestrul II 2013	Regulamentul intern elaborat, consultat, și aprobat
<b>MINISTERUL CULTURII</b>		
A1: Efectuarea evaluării privind conformitatea practicilor aplicate în procesul de acordare a serviciilor publice în ceea ce privește <b>exportul bunurilor culturale</b> cu regulamentele UE și inițierea exercițiului de armonizare legislativă.	Trimestrul II 2013	Studiul efectuat Noi acte legislative/modificări elaborate/consultate/aprobrate
<b>MINISTERUL EDUCAȚIEI</b>		
A1: Inițierea și încheierea acordurilor internaționale privind recunoașterea calificărilor profesionale și armonizarea legislativă a practicilor ce țin de acordarea acestui serviciu cu standardele UE.	Trimestrul IV 2013	Numărul acordurilor inițiate/semnate Modificări la acte legislative elaborate/aprobrate
<b>MINISTERUL TINERETULUI ȘI SPORTULUI</b>		
A1: Modificarea procedurii astfel încât înregistrarea ONG-urilor în domeniile sportive să se efectueze printr-o notă de confirmare solicitată de la Ministerul Tineretului și Sportului de către Ministerul Justiției fără implicarea solicitantului.	Trimestrul IV 2012	Cadrul normativ elaborat, consultat și aprobat
<b>MINISTERUL MEDIULUI</b>		
<b>A1:</b> Transferarea serviciilor de autorizare a importului/exportului plantelor și animalelor sălbatice de la Ministerul Mediului la Inspectoratul Ecologic de Stat în vederea delimitării clare între funcțiile de reglementare și implementare, în conformitate cu principiile Reformei Administrației Publice Centrale (RAPC).	Trimestrul IV 2012	Proiectul actului legislativ elaborat/consultat/adoptat
<b>A2:</b> Implementarea recomandărilor privind optimizarea funcțională a Serviciului Hidrometeorologic de Stat specificate în <i>Raportul privind analiza funcțională II la nivelul Guvernului RM</i> în vederea eficientizării serviciilor publice	Trimestrul IV 2014	Recomandările analizei funcționale a Serviciului Hidrometeorologic de Stat implementate
<b>A3:</b> Eliminarea serviciului “Eliberarea informației privind caracteristica climatică și concentrațiile de fond” și plasarea informației necesare pe pagina web oficială a Serviciului Hidrometeorologic de Stat.	Trimestrul II 2012	Proiectul hotărârii de Guvern „Cu privire la modificarea Hotărârii Guvernului nr.330 din 3 aprilie 2006” referitor la aprobarea nomenclatoarelor serviciilor acordate gratuit și contra plată de către Serviciul Hidrometeorologic de Stat și a modului de utilizare a mijloacelor speciale aprobat de Guvern.
<b>MINISTERUL DEZVOLTĂRII REGIONALE ȘI CONSTRUCȚIILOR</b>		
<b>A1:</b> Eliminarea serviciului “Întocmirea și eliberarea referințelor privind atestarea diriginților de șantier, responsabililor tehnici și proiectanților”, prin transferarea specialiștilor responsabili de la Inspecția de Stat în Construcții în Comisia de atestare a Ministerului Dezvoltării Regionale și Construcțiilor.	Trimestrul II 2012	Proiectul hotărârii Guvernului „Privind modificarea Regulamentului cu privire la atestarea tehnică-profesională a

Activitate	Perioada	Indicatori de progres
<b>OS 1. Asigurarea delimitării clare între funcțiile de elaborare a politicilor și funcțiile de acordare a serviciilor în cadrul ministerelor, autorităților administrative centrale, altor autorități și instituții publice, întreprinderilor de stat și eliminarea dublării și suprapunerii serviciilor publice acordate.</b>		
		specialiștilor cu activități în construcții, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.329 din 23 aprilie 2009” aprobat.
<b>A2:</b> Modificarea legislației în vederea stabilirii condițiilor explicite de acordare de către Inspekția de Stat în Construcții a serviciului public “Verificarea, întocmirea și elaborarea Notificărilor (Formularul 10) privind participarea în achizițiile publice”	Trimestrul II 2012	Proiectul hotărârii de Guvern
<b>A3:</b> Liberalizarea serviciului “ <i>Verificarea documentației de proiect</i> ” acordat de Î.S. “Serviciul de Stat pentru Verificarea și Expertizarea Proiectelor și Construcțiilor” pentru persoane fizice și juridice licențiate/certificate în acordarea acestor servicii.	Trimestrul III 2012	Proiectul legii privind modificarea art.13 alin.(2) din Legea 721-XIII din 2 februarie 1996 cu privire la calitatea în construcții, elaborat și aprobat de Guvern
<b>MINISTERUL ECONOMIEI</b>		
<b>A1:</b> Crearea unui oficiu în cadrul Ministerului Economiei pentru acordarea serviciului de stabilire a conformității de către organele de evaluare, oferind posibilitatea de a solicita serviciul dat de la Ministerul Economiei odată cu serviciul de stabilire a conformității acordat de către organele de evaluare și:  - coordonarea cu organul administrației publice centrale responsabil de acest domeniu, cu numirea autorității specializate în certificare;  - eliberarea certificatului de acreditare de către organul național de acreditare în domeniul evaluării conformității produselor (Centrul de Acreditare în domeniul evaluării conformității produselor)	Trimestrul III 2012	Proiectul hotărârii Guvernului prezentat pentru examinare Guvernului.
<b>A2:</b> Reorganizarea Întreprinderii de Stat “Centrul de Acreditare în domeniul Evaluării Conformității Produselor” într-o instituție publică dat fiind faptul că serviciile acordate nu țin de mediul de afaceri.	Trimestrul III 2012	Proiectul hotărârii privind modificarea Hotărârii Guvernului nr.1646 din 31 decembrie 2003 prezentat pentru examinare Guvernului.
<b>A3:</b> Eliminarea serviciului “Eliberarea extraselor din Registrul de licențiere” acordat de Camera de Licențiere și asigurarea accesibilității datelor din Registrul de licențiere online.	Trimestrul II 2012	Proiectul hotărârii Guvernului „Privind modificarea pct.7 sbpct.5) din Regulamentul Camerei de Licențiere, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.779 din 27.11.2009 prezentat Guvernului pentru examinare.
<b>MINISTERUL AGRICULTURII ȘI INDUSTRIEI ALIMENTARE</b>		
<b>A1:</b> Subcontractarea serviciului “Efectuarea reviziei tehnice a tehnicii agricole” acordat de Inspectoratul de Stat pentru Supraveghere Tehnică “Intehagro” centrelor specializate din sectorul privat, acreditate de MAIA și MAI în vederea soluționării “conflictului de interese” cauzat de funcțiile de certificare și inspecție ale MAIA în acest domeniu.	Trimestrul III 2012	Proiectul hotărârii elaborat și prezentat Guvernului
<b>A2:</b> Analizarea perioadelor de revizie a utilajului agricol în vederea eliminării barierelor și costurilor nejustificate suportate de proprietarii echipamentului agricol după cum urmează: - unitățile agricole noi trebuie să treacă controlul tehnic începând cu al treilea an de exploatare (după primii 3 ani în următorii 10 ani analiza tehnică va fi efectuată odată la fiecare 2 ani); - Utilajul agricol cu o durată de viață mai mare de 13 ani trebuie supus controlului tehnic anual.	Trimestrul III 2012	Proiectul hotărârii elaborat și prezentat Guvernului

Activitate	Perioada	Indicatori de progres
<b>OS 1. Asigurarea delimitării clare între funcțiile de elaborare a politicilor și funcțiile de acordare a serviciilor în cadrul ministerelor, autorităților administrative centrale, altor autorități și instituții publice, întreprinderilor de stat și eliminarea dublării și suprapunerii serviciilor publice acordate.</b>		
<b>A3:</b> Subcontractarea serviciului "Atestarea tractoriștilor-mecanici cu eliberarea permisului de calificare" acordat de Inspectoratul de Stat pentru Supraveghere Tehnică "Interagro" instituțiilor profesionale specializate acreditate, private sau de stat (cursuri de instruire pentru șoferi (școli de șoferi).	Trimestrul III 2012	Proiectul hotărârii elaborat și prezentat Guvernului
<b>A4:</b> Operarea modificărilor în legislația în vigoare pentru a reglementa expres condițiile de acordare a serviciului „Examinarea tehnică a soiului (cererii de brevet) pentru care se solicită protecția juridică” acordat de Comisia de Stat pentru Testarea Soiurilor de Plante.	Trimestrul III 2012	Proiectele Regulamentului / legii aprobate de Guvern.
<b>MINISTERUL TRANSPORTURILOR ȘI INFRASTRUCTURII DRUMURILOR</b>		
<b>A1:</b> Adoptarea legislației în domeniul reorganizării Administrației de Stat a Aviației Civile în Autoritatea Aviației Civile.	Trimestrul III 2012	Proiectul hotărârii aprobat de Guvern.
<b>A2:</b> Transferul funcțiilor de acordare a serviciilor publice în domeniul autorizării transportului aerian de la Ministerul Transporturilor și Infrastructurii Drumurilor către Autoritatea Aeronautică Civilă, care trebuie creată în subordinea ministerului în vederea delimitării funcțiilor de elaborare a politicilor de cele operaționale în conformitate cu principiile reformei administrației publice centrale.	Trimestrul III 2012	Proiectul legii privind modificarea art.4 și 5 din Legea aviației civile nr.1237 - XIII din 9 ilie 1997 prezentat Guvernului pentru examinare.
<b>A3:</b> Elaborarea și aprobarea procedurii de aplicare și standardelor de calitate pentru serviciile publice acordate de Î.S. "Registrul Naval".	Trimestrul III 2012	Proiectul actului legislativ sau hotărârii interne prezentat Guvernului pentru examinare
<b>A4:</b> Crearea unui singur punct de acordare a serviciului "Înregistrarea navei în Registrul de Stat al Navelor al Republicii Moldova" de către Î.S. "Registrul Naval", pentru a permite solicitantului de a depune cererea de înregistrare a vasului în Registrul de Stat al Vaselor RM și de a solicita în același timp eliberarea permiselor de la Î.S. "Registrul Naval": eliberarea permiselor de la Î.S. – certificatul de navigabilitate pentru navă, certificatul de clasificare a navei, certificatul de tonaj al navei de navigație internă.	Trimestrul III 2012	Proiectul hotărârii prezentat Guvernului pentru examinare.
<b>AGENȚIA TURISMULUI</b>		
<b>A1:</b> Eliminarea serviciului “Perfecționarea și specializarea profesională a personalului angajat în industria turismului” acordat de Centrul Național de Perfecționare a Cadrelor din Industria Turismului, subordonat Agenției Turismului și excluderea obligativității participării la cursurile de instruire a persoanelor angajate în industria turismului.	Trimestrul III 2012	Proiectul legii privind modificarea legii nr.352 - XVI din 24 noiembrie 2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în RM (art.15 alin (3) lit.a), b), art.18 <sup>1</sup> alin.(1) lit.h), art.38 alin.(3) și (4) prezentat Guvernului pentru examinare.
<b>MINISTERUL JUSTIȚIEI</b>		
<b>A1:</b> Revizuirea listei serviciilor publice acordate de Serviciul Stare Civilă și oficiile stare civilă teritoriale prin incorporarea acestora și optimizarea înregistrării de stat/modificării/restabilirii/anulării actelor de stare civilă, cu aplicarea practicilor europene.	Trimestrul IV 2012	Proiectul hotărârii „Cu privire la modificarea Hotărârii Guvernului nr.738 din 20 iunie 2008 „Pentru aprobarea nomenclatorului și tarifelor la serviciile prestate de către Serviciul Stare Civilă și oficiile stare civilă, precum și Regulamentului cu privire la modul de formare și direcțiile de utilizare a mijloacelor

Activitate	Perioada	Indicatori de progres
<b>OS 1. Asigurarea delimitării clare între funcțiile de elaborare a politicilor și funcțiile de acordare a serviciilor în cadrul ministerelor, autorităților administrative centrale, altor autorități și instituții publice, întreprinderilor de stat și eliminarea dublării și suprapunerii serviciilor publice acordate.</b>		
		speciale” aprobat de Guvern.
<b>A2:</b> Eficientizarea procedurii de acordare a serviciului de aplicare a apostilei pe documentele oficiale prin eliminarea obligativității de a prezenta acte de stare civilă eliberate cu cel mult trei luni înainte de solicitarea apostilei.	Trimestrul III 2012	Proiectul hotărârii „Cu privire la modificarea Regulamentului privind aplicarea apostilei, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.163 din 15 februarie 2007” aprobat de Guvern
<b>A3:</b> Eliminarea serviciului ce ține de instalarea pe PC-ul beneficiarului a unui exemplar al bazei oficiale de date juridice compilate din Registrul de stat al actelor juridice al Republicii Moldova acordat de Centrul de Informații Juridice, acordarea accesului nelimitat pentru toate părțile interesate la Registrul de stat al actelor juridice al Republicii Moldova ( <a href="http://www.justice.md">www.justice.md</a> ) și eficientizarea paginii web a instituției.	Trimestrul IV 2012	Proiectul hotărârii „Cu privire la modificarea Hotărârii Guvernului nr.241 din 6 martie 2006” referitor la aprobarea Nomenclatorului lucrărilor efectuate și serviciilor prestate contra plată de către Ministerul Justiției și instituțiile subordonate ale acestuia și regulamentele privind modul și direcțiile de utilizare a mijloacelor speciale aprobat de Guvern.
<b>A4:</b> Elaborarea regulamentului cu privire la procedurile de acordare a serviciilor publice de către Centrul Național de Expertize Judiciare, ținând cont de specificul și complexitatea analizei realizate.	Trimestrul III 2012	Proiectul regulamentului aprobat de Guvern.
<b>MINISTERUL AFACERILOR INTERNE</b>		
<b>A1:</b> Crearea ghișeului unic pilot la nivelul unei autorități locale pentru procesarea mai eficientă a autorizațiilor de construcție și a serviciilor publice acordate de Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale privind eliberarea autorizațiilor de construcție (de ex. eliberarea avizului de prevenire și stingere a incendiilor la începerea lucrărilor de construcție, eliberarea avizului pentru obținerea certificatului de urbanism la proiectare și eliberarea avizului de recepție finală a construcției)	Trimestrul IV 2013	Proiectul hotărârii prezentate Guvernului pentru examinare
<b>A1:</b> Examinarea legalității procesului de acordare a serviciilor de către Poliția de Frontieră din subordinea MAI: - Eliberarea informației privind traversarea frontierei de stat de către o persoană fizică, - Eliberarea informației privind traversarea frontierei de stat de către mijloacele de transport în vederea conformării cu Legea nr.133 din 8 iulie 2011 cu privire la protecția datelor cu caracter personal.	Trimestrul III 2012	Expertiza juridică elaborată de Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal împreună cu MAI
<b>A2:</b> Eficientizarea ghișeului unic creat în cadrul Biroului Migrației și Azil aflat în subordinea Ministerului Afacerilor Interne în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr.1187 din 22 decembrie 2010.	Trimestrul III 2012	Un ghișeu unic funcțional
<b>A3:</b> Integrarea sistemelor informaționale și conectarea acestora la ghișeul unic pentru documentarea străinilor creat în cadrul Biroului Migrației și Azil aflat în subordinea Ministerului Afacerilor Interne: - Direcția Organizații Necomerciale din cadrul Ministerului Justiției; - I.S. "Camera Înregistrării de Stat " a Ministerului Justiției; - Serviciul Stare Civilă din subordinea Ministerului Justiției; - Biroul Național "Interpol" din subordinea MAI; - Serviciul de Informație și Securitate, care organizează activități de examinare a solicitărilor străinilor prin ghișeul unic, în conformitate cu competențele funcționale prevăzute de lege.	Trimestrul III 2012	Proiectul hotărârii „Privind modificarea Hotărârii Guvernului nr.1187 din 22 decembrie 2010” referitor la implementarea ghișeului unic de documentare a străinilor aprobat de Guvern



Activitate	Perioada	Indicatori de progres
<b>OS 1. Asigurarea delimitării clare între funcțiile de elaborare a politicilor și funcțiile de acordare a serviciilor în cadrul ministerelor, autorităților administrative centrale, altor autorități și instituții publice, întreprinderilor de stat și eliminarea dublării și suprapunerii serviciilor publice acordate.</b>		
<b>MINISTERUL AFACERILOR EXTERNE ȘI INTEGRĂRII EUROPENE</b>		
<b>A1:</b> Codificarea (sistematizarea) și unificarea procedurilor de acordare a serviciilor consulare de natură specifică	Trimestrul II 2013	Proiectul codului (instrucțiunilor) cu privire la procedurile de acordare a serviciilor consulare aprobat prin hotărâre de Guvern sau printr-un act normativ al Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene
<b>A2:</b> Emiterea în același timp a certificatului de obținere a cetățeniei RM și notificării corespunzătoare de la Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor prin ghișeul unic din cadrul Departamentului Afacerilor Consulare în vederea eficientizării și evitării suprapunerii cauzate de procesele de comunicare separate.	Trimestrul IV 2012	Proiectul hotărârii prezentat Guvernului pentru examinare
<b>A3:</b> Elaborarea unui regulament cu privire la procedura și termenii de acordare a serviciului "Întocmirea protestelor de mare" de către misiunile diplomatice și oficiile consulare în afara RM	Trimestrul I 2013	Regulamentul privind procedura de emiteră a protestelor de mare emis
<b>MINISTERUL TEHNOLOGIEI INFORMAȚIEI ȘI COMUNICAȚIILOR</b>		
<b>A1:</b> Reorganizarea Î.S. "Registru" într-o instituție publică dat fiind faptul că serviciile acordate de către această întreprindere de stat nu au caracter antreprenorial.	Trimestrul IV 2012	Proiectul hotărârii prezentat Guvernului pentru examinare
<b>ÎNTEPRINDEREA DE STAT "AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATE INTELECTUALĂ"</b>		
<b>A1:</b> Reorganizarea Întreprinderii de Stat "AGEPI" în instituție publică în subordinea Guvernului dat fiind faptul că serviciile acordate de întreprinderea dată nu au caracter antreprenorial.	Trimestrul IV, 2012	Proiectul hotărârii „Privind aprobarea proiectului legii cu privire la modificarea articolului 106 din Codul Republicii Moldova cu privire la Știință și Inovare nr.259-XV din 15 iulie 2004

<b>OS 2. Sporirea gradului de accesibilitate a serviciilor prin utilizarea inovațiilor și TIC</b>				
<b>TOATE MINISTERELE/AUTORITĂȚILE ADMINISTRATIVE CENTRALE</b>				
Activitate/Sub-activitate	Perioada	Responsabil	Indicatori de progres	Monitorizare Evaluare
<p><b>A3:</b> Plasarea pe pagina web a prestatorului de servicii și la punctul de acordare a serviciului a informației privind lista de documente necesare pentru procesarea cererilor și condițiile legale de acordare a serviciului, precum și formularele și condițiile legale și procedurile de depunere a reclamațiilor și soluționare a acestora.</p> <p><b>AS 3.1:</b> Subdiviziunile responsabile în colaborare cu subdiviziunile IT vor crea pagini web active care vor conține date de contact, informație juridică cu privire la autoritate/instituție și serviciile publice acordate, lista documentelor necesare pentru obținerea serviciului public și procedura de depunere a reclamațiilor.</p> <p><b>AS 3.2:</b> Specialiștii IT vor asigura publicarea link-urilor altor pagini web/referințe publice în cazurile în care vor fi necesare autorizații/certificate/extrase/copii emise de alte</p>	<p><b>Start:</b> august 2012</p> <p><b>Final:</b> august 2014</p>	Ministerele, autoritățile administrative centrale, subdiviziunile juridice și IT și prestatorii de servicii	<p><b>Produs:</b></p> <p>Numărul serviciilor pentru care listele de documente necesare, formularele standard și formularele de depunere a reclamațiilor sînt disponibile online.</p> <p><b>Rezultat:</b></p> <p>Numărul serviciilor pentru care cererile pot fi descărcate sau completate prin Internet</p>	<p><b>Intermediară:</b> august 2013</p> <p><b>Ex-post:</b> decembrie 2014</p>



OS 2. Sporirea gradului de accesibilitate a serviciilor prin utilizarea inovațiilor și TIC				
TOATE MINISTERELE/AUTORITĂȚILE ADMINISTRATIVE CENTRALE				
Activitate/Sub-activitate	Perioada	Responsabil	Indicatori de progres	Monitorizare Evaluare
organe publice înainte sau drept condiție pentru procesarea cererii pentru un anumit serviciu.  <b>AS 3.3:</b> Subdiviziunile IT vor publica pe paginile web documentele și blanchetele disponibile pentru descărcare și condițiile legale pentru solicitarea și obținerea serviciului				
<b>A4:</b> Plasarea formularelor online (ținând cont de grupul afectat și acoperirea cu internet) o să aibă un impact pozitiv asupra eficientizării serviciilor din punctul de vedere al reducerii costurilor suportate de cetățeni.  <b>AS 4.1:</b> Subdiviziunile de analiză, monitorizare și evaluare a politicilor vor planifica și efectua/contracta analiza oportunității și costurilor  <b>AS 4.2:</b> Centrul de Guvernare Electronică (E-Government) va acorda suport complementar în analiza privind digitalizarea serviciilor publice în conformitate cu strategia corespunzătoare. Către sfârșitul anului 2013 vor fi create 11 servicii noi.  <b>AS 4.3:</b> Digitalizarea procesului de arhivare și asigurarea disponibilității subdiviziunilor la aceste arhive și baze de date.	<b>Start:</b> august 2012  <b>Final:</b> august 2015	Centrul de Guvernare Electronică  Subdiviziunile de analiză, motorizare și evaluare a politicilor  Prestatorii de servicii Subdiviziunile TIC	<b>Produs:</b>  Numărul prestatorilor de servicii publice asistați în implementarea soluțiilor TIC  <b>Rezultat:</b>  Numărul serviciilor pentru care timpul de așteptare s-a micșorat	<b>Intermediară:</b> decembrie 2013  <b>Ex-post:</b> decembrie 2015

ACTIVITATE	PERIOADĂ	INDICATORI DE PROGRES
<b>OS 2. Sporirea gradului de accesibilitate a serviciilor prin utilizarea inovațiilor și TIC</b>		
<b>MINISTERUL MUNCII, PROTECȚIEI SOCIALE ȘI FAMILIEI</b>		
<b>A1:</b> Acordarea posibilității de depunere a cererii online și/sau prin poștă pentru serviciile publice acordate doar în capitala țării.	Trimestrul II 2013	Numărul serviciilor pentru care cererea este disponibilă online și/sau prin poștă
<b>MINISTERUL MEDIULUI</b>		
<b>A5:</b> Acordarea accesului doar pentru citire a autorității emitente la Registrul electronic de Stat al agenților economici, gestionat de Î.S. "Camera înregistrării de Stat" a Ministerului Justiției și alte baze de date în vederea colectării documentației necesare adiționale cu privire la solicitant (de ex. Licențele deținute, lipsa datoriilor către inspectoratul fiscal și fondul social) pentru a reduce povara necesității de a prezenta copiile diferitor documente de către beneficiar și pentru a verifica autenticitatea și corectitudinea informației prezentate de solicitant.	Trimestrul IV 2012	Registrul de stat al unităților de drept și Registrul de licențiere accesibile online pentru instituțiile corespunzătoare în realizarea sarcinilor în vederea satisfacerii solicitărilor clienților.
<b>MINISTERUL DEZVOLTĂRII REGIONALE ȘI CONSTRUCȚIILOR</b>		
<b>A4:</b> Acordarea accesului doar pentru citire a autorității emitente la Registrul electronic de Stat al agenților economici, gestionat de Î.S. "Camera Înregistrării de Stat" a Ministerului Justiției și la alte baze de date în vederea colectării informației necesare adiționale cu privire la solicitant (de ex. licențele deținute, lipsa datoriilor către inspectoratul fiscal și fondul social) pentru a reduce povara necesității de a prezenta copiile diferitor documente de către beneficiar și pentru a verifica autenticitatea și corectitudinea informației prezentate de solicitant.	Trimestrul IV, 2012	Registrul de stat al unităților de drept și Registrul de licențiere accesibile online pentru instituțiile corespunzătoare realizarea sarcinilor în vederea satisfacerii solicitărilor clienților.
<b>AGENȚIA CADASTRU ȘI RELAȚII FUNCIARE</b>		
<b>A1:</b> Asigurarea accesului la versiunea electronică a Registrului Bunurilor Imobiliare și posibilității de a accesa Registrul de către persoanele interesate contra cost (sau fără plată în cazul instituțiilor bugetare).	Trimestrul IV 2012	Accesul online la RBI
<b>MINISTERUL FINANȚELOR</b>		
<b>A1:</b> Asigurarea accesului inspectoratelor fiscale teritoriale la versiunea electronică a Registrului de stat al populației al Î.S. CRIS „Registru” și la Registrul de stat al unităților de drept al Î.S. "Camera Înregistrării de Stat" și la alte baze de date publice pentru colectarea online și verificarea informației cu privire la solicitant (de ex. licențele deținute, lipsa datoriilor la fondul social și bugetul asigurărilor obligatorii în medicină etc.) fără a solicita prezentarea copiilor adiționale ale documentelor.	Trimestrul IV 2012	Registrul de stat al populației, Registrul de stat al unităților de drept și Registrul digitalizat de licențiere accesibile online pentru toate autoritățile publice în vederea exercitării atribuțiilor lor funcționale.
<b>A2.</b> Acordarea online a serviciului "Eliberarea certificatului privind lipsa sau existența restanțelor față de buget" acordat de inspectoratele fiscale de stat teritoriale prin stabilirea posibilității de a descărca și completa formulare electronice, transmite formularele completate și obținerea certificatelor în formă electronică.	Trimestrul IV 2012	Acordarea serviciului prin utilizarea IT
<b>MINISTERUL AGRICULTURII ȘI INDUSTRIEI ALIMENTARE</b>		
<b>A5:</b> Digitalizarea serviciului în conformitate cu procesul de e-Transformare a guvernării pentru "Examinarea cererilor de acordare a sprijinului financiar din mijloacele fondului de subvenționare a producătorilor agricoli, acceptarea efectuării plăților către beneficiari în urma verificării solicitărilor și efectuarea nemijlocită a plăților" acordat de Agenția de Intervenții și Plăți în Agricultură.	Trimestrul I 2013	Serviciu acordat online
<b>A6:</b> Crearea unei baze de date electronice și Registrului de stat al animalelor în gestionarea Î.S. "Registrul Animalelor", prin oferirea posibilității de a accesa datele online.	Trimestrul IV 2012	Bază de date activă online.
<b>BIROUL NAȚIONAL DE STATISTICĂ</b>		

ACTIVITATE	PERIOADĂ	INDICATORI DE PROGRES
<b>OS 2. Sporirea gradului de accesibilitate a serviciilor prin utilizarea inovațiilor și TIC</b>		
<b>A1:</b> Acordarea notificărilor electronice a răspunsurilor pentru serviciile publice solicitate. Recepționarea răspunsurilor în formă electronică.	Trimestrul IV 2012	Nr. răspunsurilor către Tr.4 2014.
<b>A2:</b> Desconcentrarea serviciului "Efectuarea cercetărilor statistice și altor lucrări și servicii neprevăzute în programul de lucrări și servicii statistice, la comanda beneficiarului" la nivelul organelor statistice teritoriale.	Trimestrul IV 2012	Decizia internă sau legea elaborată și adoptată
<b>AGENȚIA TURISMULUI</b>		
<b>A2:</b> Asigurarea accesului online pentru Agenția Turismului la pagina electronică a Registrului de stat al întreprinderilor și organizațiilor aflat în gestiunea Î.S. "Camera Înregistrării de Stat" și la bazele de date ale autorităților locale în procesul de autorizare a activității economice a entităților turistice în vederea verificării datelor solicitantului pentru "Clasificarea structurilor de primire turistică".	Trimestrul IV 2012	Sistem informațional funcțional
<b>MINISTERUL JUSTIȚIEI</b>		
<b>A5:</b> Crearea bazei de date și asigurarea accesului online la Registrul de stat al actelor de stare civilă gestionat de Serviciul Stare Civilă, asigurarea accesibilității online (accesului pasiv) pentru toate autoritățile și instituțiile publice interesate de datele privind statutul civil al cetățenilor pentru executarea anumitor activități funcționale și acordarea serviciilor publice de către acestea.	Trimestrul IV 2014	Formatul electronic al Registrului de Stat al actelor de stare civilă în exploatare
<b>MINISTERUL AFACERILOR INTERNE</b>		
<b>A4:</b> Acordarea accesului pasiv pentru Direcția informații și evidențe operative din cadrul MAI la următoarele baze de date electronice: - Direcția de documentare a populației a Î.S. CRIS "REGISTRU" a Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor (Registrul de stat al populației); - Î.S. "Camera Înregistrării de Stat" a Ministerului Justiției - fără a necesita prezența fizică a actelor eliberate de către instituțiile de stat pentru eliberarea cazierului judiciar și acordarea serviciilor publice persoanelor juridice și fizice.	Trimestrul I 2013	Acces la baza de date/sisteme informaționale în exploatare
<b>MINISTERUL APĂRĂRII</b>		
<b>A1:</b> Crearea link-ului de la pagina web oficială a Ministerului Apărării cu informație privind "Centrul de Cultură și Istorie Militară", și anume privind acordarea serviciilor ce țin de activitatea muzeelor, tarifele aplicabile și programul.	Trimestrul III 2012	Legătură funcțională cu informația relevantă pe pagina web oficială a Ministerului Apărării
<b>MINISTERUL TEHNOLOGIEI INFORMAȚIEI ȘI COMUNICAȚIILOR</b>		
<b>A2:</b> Crearea versiunii electronice/bazei de date a Registrului de stat al populației în vederea asigurării accesului online al tuturor autorităților și instituțiilor publice relevante la datele ce țin de evidența populației.	Trimestrul II 2013	Sistem informațional/bază de date elaborată
<b>A3:</b> Acordarea accesului pasiv pentru Î.S. CRIS "Registru" la alte baze de date electronice: - Serviciul Stare Civilă (datele ce țin de înregistrarea de stat, modificarea sau anularea actelor de stare civilă); - Ministerul Apărării (informația ce ține de înrolarea în armată și serviciul militar obligatoriu); - Biroul Migrației și Azil (informația cu privire la documentarea străinilor); - Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă	Trimestrul IV, 2014	Sistem informațional introdus

**OS 3. Sporirea nivelului de calitate și responsabilitate susținută de capacitatea tehnică adecvată a personalului și asigurarea cost-eficienței serviciilor publice acordate.**

**TOATE MINISTERELE/AUTORITĂȚILE ADMINISTRATIVE CENTRALE**

Activitate/Sub-activitate	Perioadă	Responsabil	Indicatori de progres	Monitorizare și evaluare
<p><b>A5:</b> Autoritățile și instituțiile publice vor stabili și publica standarde de calitate generale și specifice în conformitate cu Metodologia de elaborare a standardelor de calitate și stabilire a tarifelor, ținând cont de necesitățile interne și particularitățile fiecărei autorități.</p> <p><b>AS 5.1.</b> Cancelaria de Stat va disemina Metodologia și va acorda asistență metodologică instituțiilor implementatoare.</p> <p><b>AS 5.2.</b> Autoritățile și instituțiile publice vor elabora și prezenta propuneri de standarde de calitate în baza necesităților specifice ale fiecărei autorități.</p> <p><b>AS 5.3.</b> Toate autoritățile și instituțiile publice vor publica standardele minime pe paginile web și la punctele de acordare a serviciilor.</p> <p><b>A6.</b> Autoritățile și instituțiile publice vor stabili și publica tarifele în conformitate cu Metodologia de stabilire a standardelor de calitate și tarifelor, cadrul normativ al RM și necesitățile interne și particularitățile fiecărei autorități</p> <p><b>AS 6.1.</b> Crearea unui grup de lucru comun din reprezentanți ai Cancelariei de Stat, Ministerului Finanțelor și Trezoreria de Stat, directorii financiari din toate autoritățile și instituțiile publice pentru a discuta și conveni referitor la principiile de stabilire a tarifelor în baza metodologiei.</p> <p><b>AS 6.2</b> Autoritățile și instituțiile publice vor stabili și prezenta tarifele pentru discuții în cadrul grupului de lucru</p> <p><b>AS 6.3.</b> Autoritățile și instituțiile publice vor publica tarifele pentru serviciile publice acordate cu plată pe pagina web și la punctele de acordare a serviciilor.</p> <p><b>AS 6.4.</b> autoritățile și instituțiile vor elabora și actualiza codurile interne de conduită a funcționarilor publici la punctul de acordare a serviciului.</p>	<p><b>Start:</b> august 2012</p> <p><b>Final:</b> august 2015</p>	<p>Cancelaria de Stat</p> <p>Toate ministerele, autoritățile administrative centrale, subdiviziunile resurse umane, economice, juridice și de politici</p>	<p><b>Produs:</b></p> <p>Numărul ministerelor/agențiilor care au introdus standarde de calitate și metodologii de stabilire a tarifelor;</p> <p><b>Rezultat:</b></p> <p>Numărul serviciilor publice pentru care au fost stabilite și publicate standarde.</p>	<p><b>Intermediar:</b> decembrie 2013</p> <p><b>Ex-post:</b> decembrie 2015</p>
<p><b>A7.</b> Rapoartele anuale ale ministerelor/autorităților administrative centrale privind progresul atins în raport cu țintele de</p>	<p><b>Start:</b> august 2012</p>	<p>Toate ministerele, autoritățile</p>	<p><b>Produs:</b></p> <p>Numărul ministerelor,</p>	<p><b>Intermediar:</b> decembrie 2013</p>

**OS 3. Sporirea nivelului de calitate și responsabilitate susținută de capacitatea tehnică adecvată a personalului și asigurarea cost-eficienței serviciilor publice acordate.**

**TOATE MINISTERELE/AUTORITĂȚILE ADMINISTRATIVE CENTRALE**

Activitate/Sub-activitate	Perioadă	Responsabil	Indicatori de progres	Monitorizare și evaluare
<p>eficientizare a serviciilor stabilite prin obiectivele de simplificare sînt făcute publice.</p> <p><b>AS 7.1.</b> Includerea secțiunii privind progresul în implementarea măsurilor de simplificare în Raportul anual</p> <p><b>AS 7.2.</b> Atribuirea responsabilității de actualizare a Raportului anual direcției responsabile de planificarea strategică sau politici</p> <p><b>AS 7.3.</b> Nivelul de satisfacție a beneficiarilor trebuie măsurat cu regularitate cu ajutorul chestionarelor de către direcțiile responsabile de acordarea serviciilor. Chestionarele nu vor lua mai mult de 5 minute pentru completare și vor consta din răspunsuri precodate pentru a facilita reacția cetățenilor și procesarea chestionarelor. Întrebările în mod ideal trebuie să fie consecvente de la an la an pentru a fi posibilă compararea acestora.</p> <p><b>A8.</b> Crearea și publicarea procedurilor de depunere și examinare a reclamațiilor</p> <p><b>AS 8.1.</b> Crearea unui grup de lucru gestionat de Cancelaria de Stat din specialiști în dreptul administrativ și reprezentanți ai instanțelor care să dea o interpretare și înțelegere comună a legislației națională în domeniul reclamațiilor și căilor de atac.</p> <p><b>AS 8.2</b> Elaborarea de către autorități a procedurilor de depunere și examinare a reclamațiilor în baza principiilor corespunzătoare prevăzute în Metodologie.</p> <p><b>AS 8.3.</b> Fiecare instituție va elabora un formular de reclamație care va fi disponibil online și la punctul de acordare a serviciului precum și coordonatele pentru depunerea reclamației și termenul juridic de soluționare a acesteia.</p> <p><b>AS 8.4.</b> Direcțiile juridice vor coordona activitatea și aproba procedura. Procedura va fi examinată anual, iar rezultatele vor fi publicate în Raportul anual.</p> <p><b>A9.</b> Crearea Cărților Cetățenilor și portalurilor G2C</p> <p><b>AS 9.1.</b> Crearea Cărții Cetățeanului</p> <p><b>AS 9.2.</b> Autoritățile publice sub coordonarea Cancelariei de Stat vor colabora privind inițiativele comune de G2C</p>	<p><b>Final:</b> august 2015</p>	<p>administrative centrale</p> <p>Toate entitățile subordonate care acordă servicii</p>	<p>autorităților administrative centrale, care au prezentat progresul reformei serviciilor în raport cu țintele stabilite;</p> <p>Numărul sondajelor privind nivelul de satisfacție publicate</p> <p><b>Rezultat:</b></p> <p>Numărul reclamațiilor împotriva funcționarilor publici la recepționarea cererilor/solicitărilor de servicii și acordarea serviciilor a scăzut</p>	<p><b>Ex-post:</b> decembrie 2015</p>

**OS 3. Sporirea nivelului de calitate și responsabilitate susținută de capacitatea tehnică adecvată a personalului și asigurarea cost-eficienței serviciilor publice acordate.**

**TOATE MINISTERELE/AUTORITĂȚILE ADMINISTRATIVE CENTRALE**








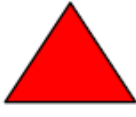
Activitate/Sub-activitate	Perioadă	Responsabil	Indicatori de progres	Monitorizare și evaluare
<p><b>A10.</b> Elaborarea programelor de instruire în vederea consolidării capacității tehnice de implementare a activităților din programul de reformare</p> <p><b>AS 10.1.</b> Evaluarea de către Cancelaria de Stat a necesităților de instruire în baza rezultatelor Raportului de evaluare.</p> <p><b>AS 10.2.</b> Subdiviziunile resurse umane în fiecare minister, autoritate administrativă vor evalua cerințele și condițiile stabilite în fișele postului și le vor actualiza în conformitate cu programul de reformare, obiectivele de simplificare prevăzute în PDS-uri și Metodologie.</p> <p><b>AS 10.3.</b> Identificarea surselor de finanțare de la donatorii internaționali</p> <p><b>AS 10.4.</b> Selectarea personalului în baza fișelor de post și implicarea în acordarea serviciilor publice</p> <p><b>AS 10.5.</b> Realizarea programelor de instruire în vederea consolidării capacității profesionale. Aceasta va include cel puțin următoarele aspecte: standardele de calitate în administrația publică, abilitățile de deservire a beneficiarilor și comunicare și, în cazul celor implicați în stabilirea tarifelor, finanțele publice și calcularea costurilor serviciilor.</p>	<p><b>Start:</b> iunie 2012</p> <p><b>Final:</b> iunie 2015</p>	<p>Cancelaria de Stat</p> <p>Toate ministerele, autoritățile administrative centrale și instituțiile subordonate care acordă servicii subdiviziunile resurse umane</p>	<p><b>Produs:</b></p> <p>Numărul analizelor privind necesitățile de instruire, programe de instruire elaborate</p> <p>Numărul colaboratorilor instruiți</p> <p><b>Rezultat:</b></p> <p>Numărul colaboratorilor cu abilități în domeniul mecanismelor de stabilire a tarifelor și standardelor de calitate pentru serviciile publice.</p>	<p><b>Intermediar:</b> decembrie 2013</p> <p><b>Ex-post:</b> decembrie 2015</p>

ACTIVITATE	PERIOADA	INDICATORI DE PROGRES
<b>OS 3. Sporirea nivelului de calitate și responsabilitate susținută de capacitatea tehnică adecvată a personalului și asigurarea cost-eficienței serviciilor publice acordate.</b>		
<b>MINISTERUL MUNCII, PROTECȚIEI SOCIALE ȘI FAMILIEI</b>		
<b>A2:</b> Evaluarea posibilității acordării serviciilor de instruire în securitatea și protecția la locul de muncă de către alte instituții educaționale (școlile profesionale, colegii, universități etc.).	Trimestrul I 2013	Studiul de evaluare efectuat
<b>MINISTERUL SĂNĂTĂȚII</b>		
<b>A3:</b> Acordarea serviciilor ce țin de autorizațiile sanitare acordate persoanelor fizice de către Centrul Național de Sănătate Publică prin intermediul ghișeului unic.	Trimestrul II 2013	Autorizațiile sanitare acordate la ghișeul unic
<b>AGENȚIA CADASTRU ȘI RELAȚII FUNCIARE</b>		
<b>A2:</b> Introducerea modificărilor legislative care să permită accesul fără plată la serviciile SC "Cadastru" pentru toate autoritățile publice cu funcții de control și autoritățile administrației publice locale.	Trimestrul III 2012	Proiectul legii privind modificarea Legii nr.393-XVI din 8 decembrie 2006 cu privire la metodologia calculării tarifelor la serviciile prestate de Întreprinderea Specializată în Cadastru și de filialele acesteia elaborat și transmis pentru adoptare





ACTIVITATE	PERIOADA	INDICATORI DE PROGRES
<b>OS 3. Sporirea nivelului de calitate și responsabilitate susținută de capacitatea tehnică adecvată a personalului și asigurarea cost-eficienței serviciilor publice acordate.</b>		
		Guvernului.
<b>AGENȚIA „MOLDSILVA”</b>		
<b>A4:</b> Stabilirea și introducerea tarifului pentru serviciul public “Eliberarea autorizației pentru vînatul sportiv al mistreților” în baza noii Metodologii de stabilire a tarifelor.	Trimestrul IV 2012	Metodologia aprobată prin hotărîre de Guvern sau ordin emis de Agenția “Moldsilva”
<b>BIROUL NAȚIONAL DE STATISTICĂ</b>		
<b>A3:</b> Introducerea modificărilor în Registru și tarifele pentru serviciile acordate de BNS, aprobate prin Hotărîrea Guvernului nr.1403 din 30.12.2005 în vederea aplicării ratelor stabilite în Legea nr.412-XV din 9 decembrie 2004 cu privire la statistica oficială.	Trimestrul III 2012	Proiectul hotărîrii prezentat Guvernului pentru examinare
<b>MINISTERUL JUSTIȚIEI</b>		
<b>A6:</b> Stabilirea tarifelor în conformitate cu noua metodologie de stabilire a tarifelor pentru serviciile acordate de Centrul Național de Expertize Judiciare.	Trimestrul IV 2012	Proiectul H.G. cu privire la aprobarea metodologiei și modificarea H.G. no.1052 din 12.09.2006 privind Centrul Național de Expertize Judiciare al Ministerului Justiției, aprobat de Guvern.
<b>MINISTERUL AFACERILOR INTERNE</b>		
<b>A5:</b> Modificarea tarifelor pentru serviciile acordate de Serviciul Protecție Civilă și Situații Excepționale (identificarea oportunităților de reducere a costurilor suportate de cetățeni).	Trimestrul IV 2012	Proiectul hotărîrii Guvernului „Cu privire la aprobarea metodologiei și modificarea Hotărîrii Guvernului nr.508 din 11 mai 2006” referitor la aprobarea nomenclatorului serviciilor prestate contra plată și tarifelor la acestea și Regulamentul privind modul de formare și utilizare a mijloacelor speciale ale subdiviziunilor MAI.
<b>A6:</b> Redenumirea serviciului și eliminarea tarifului pentru serviciul „Eliberarea certificatului cu privire la pierderea documentelor și numerelor de înmatriculare/cu privire la reducerea termenelor de privare de drepturi/cu privire la accidente rutiere” acordate de Direcția Poliției Rutiere.	Trimestrul IV 2012	Modificarea Hotărîrii Guvernului nr.508 din 11 mai 2006” referitor la aprobarea nomenclatorului serviciilor prestate contra plată și tarifelor la acestea și Regulamentul privind modul de formare și utilizare a mijloacelor speciale ale subdiviziunilor MAI.
<b>MINISTERUL TEHNOLOGIEI INFORMAȚIEI ȘI COMUNICAȚILOR</b>		
<b>A4:</b> Publicarea Ordinului Î.S. CRIS “Registru” nr.485 din 27.12.2010, care stabilește tarifele pentru serviciile de evidență a populației acordate de întreprinderea de stat în vederea asigurării transparenței activității acesteia.	Trimestrul III 2012	Ordinul publicat în Monitorul Oficial al RM și postat pe pagina oficială a Î.S. CRIS “Registru”







Anexa 1: Model de raportare asupra progresului în simplificarea serviciilor

PROGRES ÎN ATINGEREA OBIECTIVULUI SPECIFIC							
							
Indicatori	Puncte de referință	Indicatori	Puncte de referință	Indicatori	Puncte de referință	Indicatori	Puncte de referință
0	0	0	3	0	0	0	0
PROGRES TOTAL							
	0		3		0		0
COMENTARIU: [Descrieți cum au fost elaborați indicatorii și punctele de referință] [Expuneți cu cât este în avans sau întârziere atingerea indicatorilor] [Expuneți motivele pentru care rezultatele au fost atinse în avans sau întârziate] [Expuneți măsurile luate pentru recuperarea întârzierilor și decalajelor]							

Legenda:

-  Ținta depășită înaintea datei limită
-  Progres conform previziunilor
-  În urmă, dar cu întârziere acceptabilă
-  Țintă ratată sau supusă riscului/calendar

Pentru fiecare obiectiv operațional sau activitate subsumate obiectivului specific, puteți completa trimestrial un tabel similar celui de mai jos:

	August 2012	Octombrie 2012	Ianuarie 2012	Aprilie 2013
Țintă Previzionată	[În grafic/ sub risc]			
Țintă Atinsă				
Performanța*				

\*[inserați simbolul care corespunde progresului înregistrat]



Un pas cheie în acest proces este organizarea informațiilor într-un format logic și parafrazarea constatărilor cu cuvintele proprii (pe cât posibil evitați jargonul și explicați întotdeauna acronimele și termenii tehnici). Este important să aveți în minte publicul căruia vă adresați, întrucât un public diferit va dori să vadă informațiile prezentate în modalități diferite. De exemplu, vor avea nivele diferite de înțelegere a termenilor tehnici și vor dori să vadă nivele diferite de detaliu.