

PLANUL DE ACȚIUNI
privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021

Nr. d/o	Acțiuni/subațiuni	Instituția responsabilă	Termene de realizare	Indicatorii
1	2	3	4	5
OBIECTIVUL SPECIFIC 1. Dezvoltarea și implementarea cadrului necesar modernizării serviciilor publice, conform bunelor practici europene și internaționale în domeniu				
Activitatea 1 Dezvoltarea cadrului normativ și metodologic				
1.1.	Elaborarea și aprobarea Metodologiei privind reingineria serviciilor publice, care va include analiza cost-beneficiu a reingineriei și digitizării, aplicarea instrumentelor inovatoare în procesul de reinginerie (de ex. design bazat pe client, științe behavioriste), modalitatea de identificare și prioritizare a serviciilor publice pentru reinginerie etc.	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică (MiLab)	Trimestrul II, 2017	Metodologia privind reingineria serviciilor publice elaborată și aprobată
1.2.	Elaborarea și aprobarea Metodologiei privind digitizarea serviciilor publice, care va include și cadrul de asigurare a calității serviciilor electronice	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică, Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor	Trimestrul II, 2017	Metodologia privind digitizarea serviciilor publice elaborată și aprobată
1.3.	Elaborarea și aprobarea Metodologiei-cadru de stabilire a tarifelor pentru serviciile publice prestate contra plată	Cancelaria de Stat (Centrul de Guvernare Electronică)	Trimestrul II, 2017	Metodologie aprobată
1.4.	Elaborarea și aprobarea standardelor minime de calitate a serviciilor publice	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare	Trimestrul II, 2017	Standardele minime de calitate a serviciilor publice elaborate și

		Electronică		aprobate
1.5.	Elaborarea unui cadru de măsurare a rezultatelor (Results Framework) reformei de modernizare a serviciilor publice	Cancelaria de Stat, Centrul de Governare Electronică	Trimestrul III, 2017	Cadrul de măsurare a rezultatelor reformei de modernizare a serviciilor publice elaborat și aprobat
Activitatea 2 Dezvoltarea cadrului instituțional și organizațional				
1.6.	Modificarea hotărârii de Guvern privind subdiviziunile pentru e-Transformare prin includerea prerogativelor de modernizare a serviciilor publice (inclusiv reingineria și digitizarea)	Cancelaria de Stat	Trimestrul II, 2017	Hotărârea de Guvern modificată și aprobată
1.7.	Crearea sau ajustarea fișelor de post din autoritățile administrației publice centrale și din entitățile prestatoare de servicii (prin prisma standardelor minime de calitate și a metodologiei privind reingineria serviciilor publice și metodologiei privind digitizarea serviciilor publice)	Autoritățile administrației publice centrale	Trimestrul III, 2017 Trimestrul III, 2018 Trimestrul III, 2019 Trimestrul III, 2020 Trimestrul III, 2021	Fișele de post create sau ajustate
1.8.	Desemnarea, la nivelul autorităților administrației publice centrale, rețelei de coordonatori responsabili de modernizarea serviciilor publice din cadrul subdiviziunilor de e-Transformare	Autoritățile administrației publice centrale	Trimestrul IV, 2017	Rețeaua de coordonatori responsabili de modernizarea serviciilor publice creată
1.9.	Desemnarea, la nivelul entităților prestatoare de servicii publice, responsabililor de modernizarea serviciilor publice	Entitățile prestatoare de servicii publice	Trimestrul IV, 2017	Responsabilii de modernizarea serviciilor publice din entitățile prestatoare de servicii publice desemnați
1.10.	Elaborarea și aprobarea cadrului instituțional pentru Centrele unificate de prestări servicii (CUPS)	Cancelaria de Stat. Centrul de Governare Electronică, Ministerul Finanțelor	Trimestrul III, 2017 Trimestrul IV, 2019	Cadrul instituțional pentru pilotarea CUPS elaborat și aprobat, cadrul normativ privind instituționalizarea și funcționarea CUPS elaborat și aprobat

Activitatea 3 Dezvoltarea cadrului tehnologic				
1.11.	Elaborarea și promovarea hotărârii de Guvern cu privire la serviciul guvernamental de livrare (MDelivery).	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2017	Hotărîre de Guvern aprobată
1.12.	Elaborarea și promovarea hotărârii de Guvern cu privire la Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice.	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2017	Hotărîre de Guvern aprobată
1.13.	Elaborarea și promovarea hotărârii de Guvern cu privire la ghișeul electronic de depunere a solicitărilor pentru serviciile publice (front-office digitization)	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul II, 2017	Hotărîre de Guvern aprobată
1.14.	Elaborarea și promovarea hotărârii de Guvern privind centrul de apel unic pentru serviciile publice	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul II, 2017	Hotărîre de Guvern aprobată
1.15.	Modificarea hotărârii de Guvern privind crearea și administrarea portalului guvernamental unic al serviciilor publice pentru crearea, în baza acestuia, a registrului serviciilor publice	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul IV, 2017	Hotărîre de Guvern aprobată
1.16.	Elaborarea și promovarea reglementării tehnice pentru definirea unui format unic pentru conținutul electronic semnat, indiferent de tipul acestuia (documente, imagini, fișiere audio și video etc.)	Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2018	Reglementare tehnică elaborată și promovată
OBIECTIVUL SPECIFIC 2. Fortificarea capacităților instituționale și umane pentru modernizarea serviciilor publice				
2.1.	Evaluarea capacității Cancelariei de Stat și a Centrului de Guvernare Electronică de implementare a reformei de modernizare a serviciilor publice	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2017	Raport de evaluare elaborat

2.2.	Consolidarea capacităților subdiviziunii responsabile de coordonarea generală a activităților administrației publice în domeniul modernizării serviciilor din cadrul Cancelariei de Stat și ale Centrului de Guvernare Electronică	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul II, 2017	Numărul de persoane angajate, conform raportului de evaluare a capacităților (pct. 2.1) asigurat; Ponderea persoanelor din total, care au fost instruite în subiecte vizând modernizarea serviciilor publice, din cadrul subdiviziunii responsabile de coordonarea generală a activităților administrației publice în domeniul modernizării serviciilor din cadrul Cancelariei de Stat și Centrului de Guvernare Electronică
2.3.	Evaluarea eficienței procedurilor și proceselor de management a resurselor umane utilizate de către autoritățile publice și prestatorii de servicii publice, precum și evaluarea numărului de persoane implicate în livrarea serviciilor publice	Cancelaria de Stat, autoritățile administrației publice centrale, entitățile prestatoare de servicii publice	Trimestrul III, 2017	Raport de evaluare elaborat
2.4.	Elaborarea și aprobarea unui plan de acțiuni pentru alinierea resurselor umane din autoritățile publice și prestatorii de servicii la noul model de livrare a serviciilor publice	Cancelaria de Stat	Trimestrul III, 2017	Plan de acțiuni elaborat și aprobat
2.5.	Identificarea necesităților de instruire a personalului implicat în procesul de modernizare și prestare a serviciilor publice și elaborarea planului anual de instruire	Cancelaria de Stat, autoritățile administrației publice centrale, entitățile prestatoare de servicii publice	Trimestrul IV, 2017 Trimestrul IV, 2018 Trimestrul IV, 2019 Trimestrul IV, 2020 Trimestrul IV, 2021	Fișa de evaluare a necesităților de instruire a personalului elaborată planul de instruire anual elaborat / actualizat
2.6.	Elaborarea sau ajustarea programelor de instruire pentru personalul implicat în procesul de modernizare și prestare a serviciilor publice	Cancelaria de Stat	Trimestrul IV, 2017	Programele de instruire pentru personalul implicat în procesul de modernizare a serviciilor publice elaborate
2.7.	Instituirea unei platforme de instruire pentru reingineria, digitizarea și prestarea serviciilor publice	Cancelaria de Stat	Trimestrul IV, 2017	Platforma de instruire pentru reingineria și digitizarea serviciilor publice instituită

2.8.	Crearea și dezvoltarea rețelei de formatori pentru instruirea personalului implicat în procesul de modernizare și prestare a serviciilor publice	Cancelaria de Stat	Trimestrul IV, 2017	Rețeaua de formatori pentru instruirea personalului implicat în procesul de modernizare a serviciilor publice creată
2.9.	Instruirea coordonatorilor și responsabililor de modernizarea serviciilor publice și a personalului implicat în procesul de prestare a serviciilor publice	Cancelaria de Stat, autoritățile administrației publice centrale, entitățile prestatoare de servicii publice	Trimestrul I, 2018- Trimestrul IV, 2021	Coordonatorii și responsabilii de modernizarea serviciilor publice și personalul implicat în procesul de prestare a serviciilor publice instruiți
2.10.	Ajustarea sistemului de evaluare a performanței individuale și instituționale prin prisma calității prestării serviciilor publice	Cancelaria de Stat	Trimestrul III, 2017	Sistemul de evaluare a performanței individuale și instituționale ajustat și aplicat prin prisma calității prestării serviciilor publice
2.11.	Instituirea unui mecanism de motivare / sancționare a entităților și personalului implicat în prestarea serviciilor publice în baza datelor privind performanța	Cancelaria de Stat	Trimestrul IV, 2017	Mecanismul de motivare / sancționare a entităților și personalului implicat în prestarea serviciilor publice în baza datelor privind performanța instituit
2.12.	Elaborarea și lansarea unui program de comunicare și instruire a cetățenilor și mediului de afaceri în utilizarea serviciilor publice electronice și încurajarea utilizării acestora	Cancelaria de Stat, Centrul de Governare Electronică, autoritățile administrației publice centrale	Trimestrul II, 2017	Programul de comunicare și instruire a cetățenilor și mediului de afaceri în utilizarea serviciilor publice electronice elaborat și lansat
2.13.	Implementarea programului de comunicare și instruire a cetățenilor și mediului de afaceri în utilizarea serviciilor publice electronice și încurajarea utilizării acestora	Cancelaria de Stat, Centrul de Governare Electronică, Ministerul Economiei, autoritățile administrației publice centrale	Trimestrul II, 2017 – Trimestrul IV, 2021	Programul de comunicare și instruire a cetățenilor și mediului de afaceri în utilizarea serviciilor publice electronice implementat (raportări asupra numărului de sesiuni de instruire, persoane instruite, evenimente de comunicare etc.)

OBIECTIVUL SPECIFIC 3. Creșterea calității și accesibilității serviciilor publice

Activitatea 1 Reingineria serviciilor publice

3.1.	Identificarea și eliminarea serviciilor publice depășite de timp	Autoritățile administrației publice centrale, Cancelaria de Stat	Trimestrul IV, 2021	Serviciile publice depășite de timp eliminate
------	--	--	---------------------	---

3.1.1.	Identificarea și prioritizarea serviciilor publice pentru a fi eliminate	Cancelaria de Stat, Ministerul Finanțelor, Centrul de Governare Electronică, autoritățile administrației publice centrale	Trimestrul IV, 2017, Trimestrul IV, 2018, Trimestrul IV, 2019, Trimestrul IV, 2020, Trimestrul IV, 2021	Liste anuale ale serviciilor publice care urmează a fi eliminate – prezentate și aprobate
3.1.2.	Eliminarea serviciilor identificate	Autoritățile administrației publice centrale, Cancelaria de Stat	Trimestrul IV, 2017 – Trimestrul IV, 2021	Ponderea serviciilor publice depășite de timp eliminate din totalul celor prevăzute în listele anuale
3.2.	Identificarea și prioritizarea serviciilor publice pentru a fi supuse modernizării	Cancelaria de Stat, Centrul de Governare Electronică, autoritățile administrației publice centrale	Trimestrul IV, 2017, Trimestrul IV, 2018, Trimestrul IV, 2019, Trimestrul IV, 2020, Trimestrul IV, 2021	Liste anuale ale serviciilor publice care urmează a fi supuse modernizării – prezentate și aprobate
3.3.	Reingineria serviciilor publice identificate, conform cadrului metodologic stabilit	Entitățile prestatoare de servicii publice selectate, Cancelaria de Stat	Trimestrul IV, 2021	Planurile de modernizare a serviciilor publice selectate aprobate
3.3.1.	Analiza situației actuale a serviciilor selectate (AS IS)	Entitățile prestatoare de servicii publice selectate, Cancelaria de Stat	Trimestrul IV, 2017 – Trimestrul IV, 2021	Rapoartele de analiză AS IS a serviciilor selectate elaborate
3.3.2.	Elaborarea viziunii serviciilor modernizate (TO BE) și a planurilor de modernizare a serviciilor selectate	Entitățile prestatoare de servicii publice selectate, Cancelaria de Stat	Trimestrul IV, 2017 – Trimestrul IV, 2021	Rapoartele de analiză TO BE elaborate; planurile de modernizare a serviciilor selectate elaborate și aprobate; planurile de modernizare a serviciilor selectate implementate (ponderea acțiunilor din plan implementate la data de raportare)
Activitatea 2 Digitizarea serviciilor publice care au trecut procesul de reinginerie				
3.4.	Digitizarea serviciilor publice, care au trecut procesul de reinginerie	Entitățile prestatoare de servicii publice selectate, Centrul de Governare Electronică	Trimestrul IV, 2021	Sistemele informaționale utilizate pentru prestarea serviciilor publice create sau ajustate

3.4.1.	Crearea și / sau ajustarea sistemelor informaționale utilizate pentru prestarea serviciilor publice	Entitățile prestatoare de servicii publice selectate, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul IV, 2017 – Trimestrul IV, 2021	Sistemele informaționale utilizate pentru prestarea serviciilor publice create sau ajustate
3.4.2.	Asigurarea schimbului de date cu sursele de date administrative, utilizând platforma guvernamentală de schimb de date MConnect	Entitățile prestatoare de servicii publice selectate, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul IV, 2017 – Trimestrul IV, 2021	Ponderea datelor obținute din surse de date administrative din totalul datelor necesare pentru prestarea serviciului public
3.4.3.	Integrarea cu serviciile electronice guvernamentale relevante (MPass, MPay, MSign, MNotify, MDelivery, MLog)	Entitățile prestatoare de servicii publice selectate, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul IV, 2017 – Trimestrul IV, 2021	Ponderea serviciilor guvernamentale integrate în serviciul public electronic din totalul serviciilor guvernamentale relevante
3.4.4.	Găzduirea pe platforma guvernamentală MCloud a sistemelor informaționale utilizate pentru prestarea serviciilor publice (pentru asigurarea disponibilității înalte și securității acestora)	Entitățile prestatoare de servicii publice selectate, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul IV, 2017 – Trimestrul IV, 2021	Sistemele informaționale utilizate pentru prestarea serviciilor publice – găzduite în MCloud (ponderea sistemelor informaționale migrate în MCloud din totalul celor disponibile)
Activitatea 3 Crearea Centrelor universale de prestare a serviciilor publice				
3.5.	Elaborarea studiului de fezabilitate și a propunerii de politică publică privind centrele universale de prestare a serviciilor publice la nivel local	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2017	Studiul de fezabilitate și propunerea de politică publică elaborate
3.6.	Pilotarea conceptului Centrelor universale de prestare a serviciilor publice (CUPS)	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2018	Conceptul Centrelor universale de prestare a serviciilor publice pilotat
3.6.1.	Pilotarea conceptului Centrelor universale de prestare a serviciilor publice în baza Birourilor Comune de Informații și Servicii	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2018	Conceptul Centrelor universale de prestare a serviciilor publice în baza Birourilor Comune de Informații și Servicii pilotat

				Raport de evaluare a pilotării elaborat
3.6.2.	Pilotarea conceptului Centrelor universale de prestare a serviciilor publice în baza bibliotecilor digitale Novateca	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2018	Conceptul Centrelor universale de prestare a serviciilor publice în baza bibliotecilor digitale Novateca pilotat Raport de evaluare a pilotării elaborat
3.6.3.	Pilotarea conceptului Centrelor universale de prestare a serviciilor publice în baza oficiilor poștale ale ÎS Poșta Moldovei	Cancelaria de Stat, Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2018	Conceptul Centrelor universale de prestare a serviciilor publice în baza oficiilor poștale ale ÎS Poșta Moldovei pilotat Raport de evaluare a pilotării elaborat
3.7.	Instituționalizarea Centrelor universale de prestare a serviciilor publice și crearea acestora la nivel local (în baza rezultatelor studiului de fezabilitate, pct. 3.5 și a rezultatelor pilotării, pct. 3.6.1-3.6.3)	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2020	Centrele universale de prestare a serviciilor publice instituționalizate și create la nivel local
3.8.	Implementarea unui sistem de monitorizare a performanței și de colectare a datelor referitoare prestarea serviciilor publice (volumului tranzacțiilor, costurilor, ratelor de satisfacție a beneficiarilor etc.)	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2018	Sistemul de monitorizare a performanței și colectare a datelor referitoare la reforma de modernizare a serviciilor publice implementat
3.9.	Implementarea unui sondaj național anual privind percepția asupra serviciilor publice (prin prisma calității, eficienței, transparenței, accesibilității, utilizabilității etc.)	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul IV, 2017 Trimestrul IV, 2018 Trimestrul IV, 2019 Trimestrul IV, 2020 Trimestrul IV, 2021	Sondaj național anual privind percepția asupra serviciilor publice efectuat; Raportul analitic în baza datelor sondajului elaborat

Activitatea 5 Modernizarea serviciilor publice selectate				
3.10.	Elaborarea Registrului situațiilor financiare	Biroul Național de Statistică	Trimestrul IV, 2017	Registrul situațiilor financiare elaborat și lansat în producție
3.11.	Dezvoltarea serviciului pentru mediul de afaceri ”Dosarul antreprenorului”	Ministerul Economiei, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I 2017	Serviciul ”Dosarul antreprenorului” elaborat și lansat în producție
3.12.	Implementarea ghișeului unic de eliberare a actelor permise, inclusiv autorizațiilor în construcții și a permiselor de mediu	Ministerul Economiei, Ministerul Mediului, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul IV, 2017	Ghișeul unic de eliberare a actelor permise elaborat și lansat în producție
3.13.	Modernizarea mecanismului de raportare a mediului de afaceri către autoritățile publice	Ministerul Economiei, Ministerul Finanțelor, Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, Biroul Național de Statistică	Trimestrul II, 2018	Mecanismul de raportare a mediului de afaceri către autoritățile publice modernizat și simplificat
3.14.	Modernizarea serviciilor publice prestate de Serviciul Stare Civilă	Ministerul Justiției (Serviciul Stare Civilă), Centrul de Guvernare Electronică (MiLab)	Trimestrul IV, 2017	Serviciile publice ale Serviciului Stare Civilă modernizate
3.15.	Modernizarea serviciului de înregistrare a bunurilor imobile și a drepturilor asupra lor	Agenția Relații Funciare și Cadastru	Trimestrul IV, 2017	Serviciul de înregistrare a bunurilor imobile și a drepturilor asupra lor modernizat
3.16.	Facilitarea accesului antreprenorilor la finanțare prin simplificarea procesului de acordare a creditelor și acordarea accesului instituțiilor de finanțare la datele din sursele de date administrative, prin intermediul platformei de schimb de date MConnect	Ministerul Economiei, Proiectul COMPACT (<i>Provocările Mileniului</i>), Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul II, 2017	Mecanismul de depunere a solicitărilor pentru finanțare elaborat; Ponderea datelor obținute de instituțiile de finanțare din surse de date administrative din totalul datelor necesare pentru examinarea solicitărilor de creditare

3.17.	Modernizarea serviciului de eliberare a actelor de identitate și facilitarea obținerii identității digitale prin simplificarea gradului de sofisticare tehnologică și reducerea costului actelor de identitate electronice	Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor	Trimestrul IV, 2018	Serviciul de eliberare a actelor de identitate modernizat; Ponderea cetățenilor care dețin identitate digitală din totalul celor documentați; Mecanismul de obținere a identității digitale de către non-rezidenți elaborat și implementat
3.18.	Modernizarea serviciului de eliberare a permiselor de conducere	Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor	Trimestrul IV, 2017	Serviciului de eliberare a permiselor de conducere modernizat
3.19.	Modernizarea serviciului de înmatriculare a mijloacelor de transport	Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor	Trimestrul IV, 2017	Serviciul de înmatriculare a mijloacelor de transport modernizat
3.20.	Modernizarea serviciului de schimbare a domiciliului	Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, Centrul de Guvernare Electronică (MiLab)	Trimestrul IV, 2017	Serviciul de schimbare a domiciliului modernizat
3.21.	Modernizarea serviciului de achiziții publice (e-Achiziții)	Ministerul Finanțelor (Agenția Achiziții Publice)	Trimestrul IV, 2018	Serviciului de achiziții publice (e-Achiziții) modernizat
3.22.	Modernizarea serviciului de admitere la instituțiile de învățământ superior (e-Admitere)	Ministerul Educației	Trimestrul II, 2018	Serviciul de admitere la instituțiile de învățământ superior (e-Admitere) - modernizat
3.23.	Modernizarea serviciului de inițiere a afacerii	Ministerul Justiției (Camera Înregistrării de Stat), Ministerul Economiei,	Trimestrul II, 2018	Serviciul de inițiere a afacerii modernizat

		Centrul de Guvernare Electronică (MiLab)		
3.24.	Modernizarea serviciului de închidere a afacerii	Ministerul Justiției (Camera Înregistrării de Stat), Ministerul Economiei, Ministerul Finanțelor	Trimestrul IV, 2018	Serviciul de închidere a afacerii modernizat
3.25.	Modernizarea serviciului de alocare a ajutorului de șomaj	Casa Națională de Asigurări Sociale, Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă	Trimestrul III, 2018	Serviciul de alocare a ajutorului de șomaj modernizat
3.26.	Modernizarea sistemului informațional „Asigurarea Obligatorie de Asistență Medicală”.	Compania Națională de Asigurări în Medicină	Trimestrul I, 2017 Trimestrul I, 2018	Caiet de sarcini elaborat Sistemul informațional „Asigurarea Obligatorie de Asistență Medicală” modernizat
3.27.	Modernizarea serviciului de ocupare a forței de muncă	Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, Ministerul Educației, Ministerul Economiei	Trimestrul IV, 2018	Serviciul de ocupare a forței de muncă - modernizat
3.28.	Modernizarea serviciului de depunere a declarațiilor la poliție	Ministerul Afacerilor Interne	Trimestrul IV, 2017	Serviciul de depunere a declarațiilor la poliție - modernizat
Activitatea 6 Consolidarea platformelor de e-Guvernare și a infrastructurii de suport				
3.29.	Digitizarea procesului de depunere a solicitărilor pentru serviciile publice (front-office digitization), pentru a exclude necesitatea cetățenilor de a se prezenta la ghișeul entității prestatoare pentru serviciile unde este posibilă depunerea online a solicitării	Centrul de Guvernare Electronică, autoritățile administrației publice centrale	Trimestrul II, 2017	Procesul de depunere a solicitărilor pentru serviciile publice digitizat, în cazurile aplicabile

3.30.	Dezvoltarea versiunii actualizate (V2.0) a portalului servicii.gov.md	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică, autoritățile administrației publice centrale, entitățile prestatoare de servicii publice	Trimestrul II, 2017	Versiunea actualizată (V2.0) a portalului servicii.gov.md achiziționată și dezvoltată
3.31.	Crearea registrului serviciilor publice, în baza versiunii actualizate (V2.0) a portalului servicii.gov.md	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică, autoritățile administrației publice centrale, entitățile prestatoare de servicii publice	Trimestrul IV, 2017	Registrul serviciilor publice creat
3.32.	Dezvoltarea serviciului electronic guvernamental de acces la datele administrative (MAccess), parte componentă a platformei de interoperabilitate MConnect	Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul II, 2017	Serviciul electronic guvernamental de acces la datele administrative (MAcces) dezvoltat
3.33.	Dezvoltarea serviciului electronic guvernamental de livrare (MDelivery)	Cancelaria de Stat, Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene	Trimestrul I, 2017	Serviciul electronic guvernamental de livrare (MDelivery) dezvoltat
3.34.	Dezvoltarea în cadrul serviciului electronic guvernamental de livrare (MDelivery) a unui mecanism de stocare și livrare securizată a documentelor electronice	Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2018	Mecanismul de stocare și livrare securizată a documentelor electronice dezvoltat

3.35.	Dezvoltarea, în cadrul serviciului electronic guvernamental de semnătură electronică (MSign), a unui mecanism securizat de partajare a documentelor electronice	Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul II, 2018	Mecanismul securizat de partajare a documentelor electronice dezvoltat
3.36.	Modernizarea serviciului guvernamental de plăți MPay și extinderea acestuia pentru a acoperi plățile către cetățeni (plățile sociale) și restituirea plăților	Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul II, 2018	Serviciul guvernamental de plăți MPay modernizat
3.37.	Dezvoltarea Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice.	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2017	Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice dezvoltat
3.38.	Crearea sau actualizarea fișelor serviciilor publice în portalul servicii.gov.md.	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică, autoritățile administrației publice centrale	Trimestrul II, 2016 – Trimestrul III, 2018	Informația cu privire la toate serviciile publice prestate de autoritățile administrației publice centrale inclusă și (în caz de necesitate) actualizată în fișele serviciilor publice
3.39.	Identificarea, elaborarea și publicarea scenariilor de viață în cadrul portalului servicii.gov.md.	Centrul de Guvernare Electronică (MiLab)	Trimestrul II, 2017	Numărul scenariilor de viață publicate în cadrul portalului servicii.gov.md
3.40.	Crearea unui concept și a unui ghid pentru unificarea experienței utilizatorilor în cadrul serviciilor publice electronice, a portalului serviciilor publice și a platformelor de e-Guvernare	Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2017	Conceptul și ghidul de unificare a experienței utilizatorilor în cadrul serviciilor publice electronice, a portalului serviciilor publice și a platformelor de e-Guvernare
3.41.	Dezvoltarea și implementarea sistemului informațional pentru Centrele universale de prestare a serviciilor publice	Cancelaria de Stat, Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2018	Sistemul informațional pentru Centrele universale de prestare a serviciilor publice dezvoltat și implementat

3.42.	Crearea centrului unificat de apel pentru prestarea serviciilor publice	Cancelaria de Stat	Trimestrul I, 2018	Centrul unificat de apel pentru prestarea serviciilor publice creat
3.43.	Implementarea unui format unic pentru conținutul electronic semnat, indiferent de tipul acestuia (documente, imagini, fișiere audio și video etc.)	Centrul de Guvernare Electronică	Trimestrul I, 2019	Formatul unic pentru conținutul electronic semnat implementat
3.44.	Extinderea termenului de valabilitate a certificatelor digitale de la 12 luni la maximum 60 de luni, în funcție de capacitățile mijloacelor tehnice de semnătură electronică	Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor	Trimestrul II, 2017	Cadrul normativ ajustat pentru a permite eliberarea certificatelor digitale cu termen de valabilitate de până la 60 de luni, în funcție de capacitățile mijloacelor tehnice de semnătură electronică