



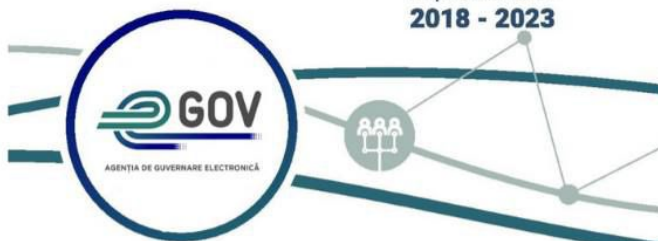
Proiectul:  
"Modernizarea Serviciilor  
Guvernamentale în R. Moldova"

**Beneficiar:**  
Cancelaria de Stat  
**Implementator:**  
Agenția de Guvernare Electronică  
**Actori implicați:**  
Prestatorii de servicii guvernamentale  
**Partener de dezvoltare:**  
Banca Mondială



**Obiectivul proiectului:**  
sporirea accesibilității, eficienței și  
calității prestării serviciilor  
guvernamentale selectate.

Buget:  
**22.4 milioane USD**  
Perioada de  
implementare:  
**2018 - 2023**



Componenta **1**  
Modernizarea serviciilor publice  
administrative selectate

- Raționalizarea și reingineria serviciilor selectate
- Extinderea punctelor de acces la servicii

Componenta **2**  
Platforme și servicii digitale

- Extinderea și consolidarea platformei tehnologice existente de e-Guvernare
- Implementarea mecanismelor de asigurare a securității cibernetice și a protecției datelor cu caracter personal

Componenta **3**  
Implementarea noii paradigme a  
prestării serviciilor

- Dezvoltarea capacităților instituționale și de personal
- Sporirea performanței în prestarea serviciilor



Rezultate scontate:

Minimum <b>21</b> servicii reinginerite	Minimum <b>15</b> servicii digitizate	<b>50%</b> ponderea populației care accesează e-servicii publice
<b>-20%</b> durata prestării serviciilor publice selectate	 Centrul unic de apel creat	<b>5</b> scenarii de viață sensibile la incluziune socială și dimensiunea de gen impementate
 Mecanisme de asigurare a securității cibernetice și protecției datelor cu caracter personal implementate	<b>80</b> centre universale de prestare a serviciilor (CUPS) lansate în întreaga țară	 Platforma tehnologică existentă de e-Guvernare consolidată și extinsă
 Cadrul normativ și metodologic pentru modernizarea serviciilor publice elaborat	 Funcționarii publici instruiți în prestarea serviciilor publice centrată pe cetățeni	 Mecanisme de răspuns la feedback-ul beneficiarilor de servicii implementate