

**GRANTUL ECAPDEV PENTRU PREGATIREA PROIECTULUI
MODERNIZAREA SERVICIILOR GUVERNAMENTALE ÎN R. MOLDOVA"
(09.06.2016 - 09.12.2017)**



Centrul de Guvernare Electronică
Raport- rezumat final, decembrie 2017



Obiectivul de dezvoltare a proiectului:

Acordarea asistenței Guvernului Republicii Moldova în asigurarea unui nivel înalt de calitate și elaborarea în timp util a viitorului [Proiect de modernizare a serviciilor guvernamentale](#), care va aborda provocările cu care se confruntă acesta în procesul de eficientizare a serviciilor publice.

Scop: Acordarea suportului în procesul de pregătire a Proiectului de modernizare a serviciilor guvernamentale în Republica Moldova (MSG)

Semnarea Acordului de grant: 29 aprilie 2016

Valoarea grantului: 247 000 USD

Donator: MULTIPLI

Entități implementatoare: Cancelaria de Stat și Centrul de Guvernare Electronică

Perioada de implementare: 9 iunie 2016 – 9 decembrie 2017

Perioada de închidere operațională: 9 aprilie 2018

Rezultatele scontate:

- 1. Analiză economică și plan de acțiuni de modernizare a serviciilor publice pentru perioada 2017-2021 în vederea asigurării livrării unor servicii de calitate, prompte, accesibile, transparente și cost-eficiente unui număr cât mai mare de cetățeni;**
- 2. Plan de acțiuni strategic pentru componenta proiectului axată pe alinierea resurselor umane la noul model de furnizare a serviciilor;**
- 3. Re-utilizarea infrastructurii de guvernare electronică / a serviciilor electronice existente de către ministere și agenții**



Produsele principale. Metodologie & abordare:

- **Plan de acțiuni cu estimarea costurilor și analiza economică** în domeniul modernizării serviciilor publice pentru perioada 2017-2021 în vederea asigurării furnizării unor servicii calitative, prompte, accesibile, transparente și cost-eficiente cetățenilor;
- **Criterii de ierarhizare a serviciilor publice după prioritate** pentru re-ingineria acestora;
- **Abordarea analizei pe orizontală** a serviciilor publice, inclusiv criteriile de eliminare și consolidare a serviciilor;
- **Metodologia & instrumentarul pentru re-ingineria serviciilor publice**, cu prevederea cerințelor pentru abordări actualizate participative, orientate spre utilizatori;





Produsele principale. Managementul resurselor umane:

- **Evaluarea și formularea recomandărilor cu privire la procedurile MRU**, inclusiv dezvoltarea profesională a personalului implicat în procesul de modernizare și prestare a serviciilor publice;
- **Metodologia de implementare a procedurilor MRU** în conformitate cu noul model de livrare a serviciilor;
- **Metodologia de evaluare a personalului și redistribuirea strategică a personalului în instituțiile publice** pentru a spori performanța și motivația în contextul reorganizării serviciilor publice centrate pe cetățean și pentru a eficientiza procesul de prestare a acestora;
- Elaborarea și implementarea **Metodologiei de analiză a necesităților de instruire** și a **planului de instruire** pentru personalul implicat în procesul de modernizare și livrare a serviciilor publice;
- **Instruire** (Atelier de lucru) pentru 15 reprezentanți ai Cancelariei de Stat în vederea identificării principalelor concluzii și recomandări privind pașii necesari pentru consolidarea modificărilor în domeniul MRU menite să asigure un cadru MRU eficient în contextul Proiectului MSG <https://goo.gl/mKnVE2>.



Produsele principale. Setul 1:

1. **Specificațiile tehnice pentru un șir de platforme de guvernare electronică și sisteme informaționale** (noi sau modernizate) necesare pentru implementarea cu succes a Proiectului MSG:



Platforme

- **Digitizarea serviciilor publice la nivel de front office** - o resursă web disp. permite cetățenilor și mediului privat să solicite serviciile publice (care în prezent sunt disponibile offline) în regim online, să utilizeze semnătura electronică în acest scop, să achite taxele aferente și să urmărească statutul solicitărilor pentru 15 servicii publice;
- **MDocs** - Centru guvernamental de tip multi-tenant de arhivare și schimb de documente electronice, scopul căruia este de a facilita schimbul de documente electronice în cadrul și între organizațiile din sectorul public, precum și de a eficientiza schimbul de documente între prestatorii și consumatorii de servicii publice;
- **Suport Unificat pentru Clienți (SUC)** va asigura o experiență comună și unificată pentru toate serviciile publice, având funcționalități precum înregistrarea, procesarea, urmărirea solicitărilor și incidentelor, precum și instrumente de raportare;
- **MPay versiunea 2.0** - actualizare semnificativă a Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice Mpay (www.mpay.gov.md), care va extinde funcționalitatea de plată, ceea ce va permite adoptarea mai multor scenarii de plată în legătură cu serviciile reconfigurate;
- **MNotify** va utiliza la maxim platformele eGov existente pentru a transmite cetățenilor și mediului de afaceri notificările corespunzătoare de la prestatorii de servicii prin canalele preferate de primii (email, SMS, rețele sociale etc.);

Componenta II: Pregătirea pentru implementarea eficientă a proiectului



- **MDelivery** – serviciu pe platformă de guvernare electronică destinat să faciliteze procesul de livrare a serviciilor și să elimine dificultățile ce țin de transportarea fizică, sortarea și urmărirea coletelor;
- **Identity Resolver (Recunoașterea identității)** prevede o nouă identitate de extindere a micro-serviciilor și infrastructuri care permit schimbul de date, capabile să convertească un tip de identitate în altul în baza unor informații contextuale;
- **Registrul de autorizare** va oferi posibilitatea persoanelor fizice să acționeze în numele persoanelor juridice fără a se prezenta la oficiile prestatorilor de servicii;
- **Autoritatea de certificare internă** are scopul de a automatiza procesul de eliberare/eliberare repetată și actualizare a certificatelor digitale utilizate în comunicarea între sisteme și de a asigura un nivel mai înalt de securitate și fiabilitate a serviciilor publice;
- **Semnătura mobilă server-side** o va completa pe cea existentă client-side cu o nouă funcționalitate ca și alternativă pentru extinderea scenariilor de aplicare a semnăturii prin introducerea posibilității de aplicare a semnăturii pe mai multe documente și loturi odată;
- **Catalogul semantic** – vocabular de metadata necesar pentru implementarea cu succes a Mconnect și schimbul de date între instituții, bazat pe platformele de interoperabilitate ale Guvernului;



Componenta II: Pregătirea pentru implementarea eficientă a proiectului



Produsele principale. Setul 2:

Raportul privind egalitatea de gen și implicarea cetățenilor cu accent pe cele mai eficiente aspecte pentru integrarea dimensiunii de gen, sporirea incluziunii sociale și implicării cetățenilor în contextul implementării Proiectului MSG, inclusiv:



- Analiza posibilităților de integrare a dimensiunilor de gen, incluziune socială și implicare a cetățenilor în activitățile Proiectului MSG;
- Recomandări specifice, în baza rezultatelor analizei provocărilor sociale, politice și economice cu care se confruntă cetățenii, în special femeile și fetele, cu privire la implicarea în procesele de guvernanță;
- Cadrul detaliat privind implicarea cetățenilor cu integrarea dimensiunii de gen și "infrastructura" necesară în rezultatul propunerii unor instrumente și mecanisme specifice de implementare și evaluare a Proiectului MSG și pentru sensibilizarea publicului cu privire la "produsele" proiectului, inclusiv serviciile reconfigurate, serviciile și platformele electronice, punctele unificate de acces la servicii din localitățile lor etc.



Produsele principale. Setul 3:

Cadrul de asigurare a calității în vederea reutilizării infrastructurii existente de prestare a serviciilor de către ministere și agenții și asigurării implementării serviciilor electronice din momentul lansării proiectului:

- Cadrul de asigurare a calității software elaborat și prevede un șir de standarde în domeniul asigurării calității, cele mai bune practici și recomandări pentru Centrul de Guvernare Electronică care vor fi necesare în procesul de elaborare a sistemelor informaționale;
- Recomandări de eficientizare și aliniere a proceselor operaționale ale Centrului de Guvernare Electronică la scopurile și obiectivele strategice de asigurare a calității;
- Recomandări privind livrabilele furnizorilor de soluții software necesare pentru a asigura calitatea corespunzătoare a produsului.



Principalele rezultate scontate:

Auditul financiar al Grantului ECAPDEV:



- Comentarii și observații privind înregistrările, sistemele și controalele contabile examinate în cadrul auditului;



- Deficiențele specifice și punctele slabe ale sistemelor și controalelor;
- Recomandări de eficientizare;



- Raportul privind cazurile de nerespectare a condițiilor acordului (acordurilor) financiar(e);
- Raport cu privire la cheltuielile considerate neeligibile și fie plătite din contul (conturile) desemnat (e), sau revendicate de la Banca Mondială (dacă este cazul).