

Proiectul Modernizarea Serviciilor Guvernamentale (PMSG)



*Primul raport de progres al Proiectului
Semestrul II, 2018*

Descrierea proiectului

Proiectul PMSG susține Guvernul Republicii Moldova în implementarea activității în conformitate cu:



Strategia privind Reforma Administrației Publice din Republica Moldova 2016-2020

https://cancelaria.gov.md/sites/default/files/document/attachments/strategia_de_reforma.pdf

Priorități pentru reducerea sărăciei și promovarea prosperității pentru toți, identificate de Banca Mondială în cadrul Diagnosticului de Țară (DST) 2016

<http://documents.worldbank.org/curated/en/465041475522681625/pdf/Moldova-SCD-clean-09232016.pdf>

Pilonul "Guvernanța Serviciilor" din cadrul de parteneriat al Băncii Mondiale pentru 2018-2021, care are ca scop îmbunătățirea eficienței, calității și accesului inclusiv pentru cetățenii RM la serviciile publice

<http://documents.worldbank.org/curated/en/604221499282920085/pdf/MOLDOVA-CPF-FY18-21-20170629-final-07052017.pdf>

Date generale despre proiect



În baza actelor oficiale: Acordurile de împrumut și finanțare semnate la 28 noiembrie 2017, ratificate de Parlamentul Republicii Moldova la 1 martie 2018 (Legea Nr. 25, intrată în vigoare la data publicării în "Monitorul Oficial,,)

Obiectivul de dezvoltare a proiectului (PDO): îmbunătățirea accesului, eficienței și calității prestării serviciilor administrative guvernamentale selectate.

Lansarea proiectului: 25 iunie 2018

Bugetul total al proiectului: US\$ 22,43 mln

Valoarea creditului: US\$ 20.00 mln

Contribuția Guvernului Republicii Moldova: US\$ 2,43 mln

Donator: Banca Mondială

Unități de implementare: Cancelaria de Stat și Agenția de Guvernare Electronică

Perioada de implementare a Proiectului PMSG: 5 iunie 2018 - 30 iunie 2023

Perioada de pregătire a Proiectului PMSG: 1 septembrie 2017 - 25 iunie 2018

Indicator al rezultatelor PDO



1. Timpul (nr. zilelor) necesar pentru obținerea de către cetățeni a serviciilor guvernamentale selectate reinginerite în cadrul Proiectului, prin procedură obișnuită (neurgentată);
2. Ponderea persoanelor care au accesat e-serviciile în ultimele 12 luni, din care:
 - femei %
 - categoriile cu venituri mici (cele mai sărace 40%)
3. Gradul de satisfacție a cetățenilor privind calitatea serviciilor guvernamentale selectate din care:
 - femei %
 - categoriile cu venituri mici (cele mai sărace 40%)



Componenta 1 Modernizarea serviciilor administrative

Această componentă sprijină îmbunătățirea proceselor aferente serviciilor guvernamentale pentru soluționarea cerințelor administrative excesive, ineficienței instituțiilor publice, comunicării ineficiente și a altor deficiențe ce creează bariere pentru cetățeni și întreprinderi în accesarea serviciilor guvernamentale



Subcomponenta 1.1: Reingineria proceselor operaționale (reingineria serviciilor publice selectate)

Obiectivul acestei subcomponente este de a restructura cel puțin 21 de servicii administrative centrale selectate, oferite cetățenilor și întreprinderilor, pentru a reduce povara administrativă a accesului și a pregăti digitalizarea serviciilor în cadrul componentei 2.

Subcomponenta 1.2: Managementul și coordonarea reformei

În cadrul acestei subcomponente se dezvoltă competențe de gestionare a reformei, se elaborează un mecanism de coordonare și de gestionare și se acordă suportul necesar în managementul schimbărilor.

Subcomponenta 1.3: Extinderea Punctelor de acces pentru e-servicii guvernamentale

Subcomponenta facilitează accesul la serviciile administrative guvernamentale la nivel local prin crearea ghișeelor centrelor universale de prestare a serviciilor (CUPS) în Moldova și susținerea eforturilor de creștere a competențelor pentru promovarea serviciilor de facilitare centrate pe cetățean în cadrul CUPS.

Subcomponenta 1.4: Părerile cetățenilor și informarea lor

Această subcomponentă se axează pe integrarea abordărilor centrate pe cetățean și implicarea social incluzivă a cetățenilor în cadrul proiectului.

Subcomponenta 1.1 Reingineria Serviciilor Publice selectate

Reingineria a 3 servicii publice selectate



Scopul acestei activități este de a reingineri 3 servicii selectate în cadrul primului lot dintr-un total de cel puțin 21 de servicii, de la stadiul de AS-IS / stare inițială, apoi TO-BE / soluțiile de reinginerie, până la pilotarea noului model de livrare a serviciilor și evaluarea eficienței.

Serviciile publice preselectate:

1. Determinarea dizabilității și a capacității de muncă;
2. Eliberarea indemnizației pentru șomaj;
3. Eliberarea permisului de conducere.

Autoritățile publice care furnizează aceste servicii:

- Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă;
- Casa Națională de Asigurări Sociale;
- Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă;
- Agenția Servicii Publice.

Subcomponenta 1.1 Reingineria Proceselor Operaționale

Reingineria a 3 servicii publice selectate - continuare



Progresele înregistrate:

Constituirea echipei de lucru și instruirea ei în reingineria serviciilor publice:

- Curricula de instruire și materiale privind reingineria serviciilor publice - elaborate;
- Raportul de instruire - livrat;
- Sondaj post-instruire în rândul persoanelor instruite privind calitatea și caracterul adecvat al instruirii.

Documentarea situației actuale a serviciilor publice în cadrul reingineriei:

- Lista completă a legislației de bază (legislația primară, secundară și terțiară) finalizată;
- Documentele și informațiile necesare pentru accesarea și obținerea serviciilor - analizate;
- Analiza nivelului de expertiză a personalului;
- Analiza nivelului de maturitate a serviciilor;
- Inventarierea soluțiilor TIC;
- Analiza canalelor de livrare.

Livrabile în proces:

- Inventarul proceselor operaționale existente;
- „AS-IS” și harta completă a tuturor proceselor operaționale - urmează să fie finalizată și aprobată;
- Lacunele identificate (juridice, organizatorice etc.), care pot împiedica furnizarea de servicii eficiente;
- Analiza percepției clientului;
- Analiza deficiențelor proceselor de afaceri;
- Parametrii cheie de bază.

Subcomponenta 1.1 Reingineria Proceselor Operaționale



Reingineria a trei servicii publice selectate - continuare

PROGRESUL PER BENEFICIAR DE SERVICIU SELECTAT:

1. Serviciul Determinarea dizabilității și capacității de muncă

- **Situația actuală de prestare a serviciului (AS-IS map)** : un proiect actualizat a fost prezentat;
- **Analiza nivelului de expertiză a personalului CNDDCM;**
- **Analiza percepției clientului:** Prin metoda de interviu a beneficiarilor serviciilor au fost analizați următorii indicatori:
 - Informațiile privind sexul, vârsta, ocupația respondenților, mediul de trai (rural/urban), în cazul în care el/ea a beneficiat de acest tip de serviciu, dacă a depus vreo plângere la acest tip de serviciu;
 - Timpul petrecut de cetățean pentru accesarea și obținerea serviciului public (inclusiv informarea despre serviciu);
 - Procesele de business / administrative (pașii întreprinși de beneficiar pentru obținerea serviciului);
 - Percepția privind calitatea serviciului;
 - Percepția privind competențele funcționarilor publici implicați în prestarea serviciului selectat;
 - Percepția privind accesibilitatea serviciului (disponibilitatea documentelor necesare).
- **Calcularea valorii inițiale (baseline) a indicatorului privind durata prestării serviciului** – a fost determinată durata totală de obținere a serviciului de către cetățean.

Subcomponenta 1.1 Reingineria Proceselor Operaționale

Reingineria a trei servicii publice selectate - continuare

2. Eliberarea indemnizației pentru șomaj

- **Situația actuală de prestare a serviciului (AS-IS map)** – versiunea preliminară remisă;
- **Analiza nivelului de expertiză a personalului:** informații colectate despre funcționarii publici implicați în fiecare proces și timpul necesar;
- **Analiza percepției clientului** – focus-grup cu 7 cetățeni care beneficiază de indemnizație de șomaj a fost efectuat;
- **Calcularea valorii inițiale (baseline) a indicatorului privind durata prestării serviciului** – a fost determinată durata totală de obținere a serviciului de către cetățean.



3. Eliberarea permisului de conducere

- **Situația actuală de prestare a serviciului (AS-IS map)** - versiunea preliminară a fost remisă;
- **Analiza nivelului de expertiză a personalului** - analiza pentru Agenția de Servicii Publice a fost prezentată;
- **Analiza percepției clientului** – focus-grup cu 10 cetățeni a fost realizat;
- **Calcularea valorii inițiale / valorii "baseline" a indicatorului privind durata prestării serviciului** – a fost determinată durata totală de obținere a serviciului de către cetățean.

Subcomponenta 1.1 Reingineria Proceselor Operaționale

Inventarierea și revizuirea pe orizontală a serviciilor publice centrale în Republica Moldova

Scopul acestei activități este de a efectua lucrări pregătitoare pentru inițiativele de reinginerie ale guvernului în domeniul serviciilor publice

Rezultate obținute:

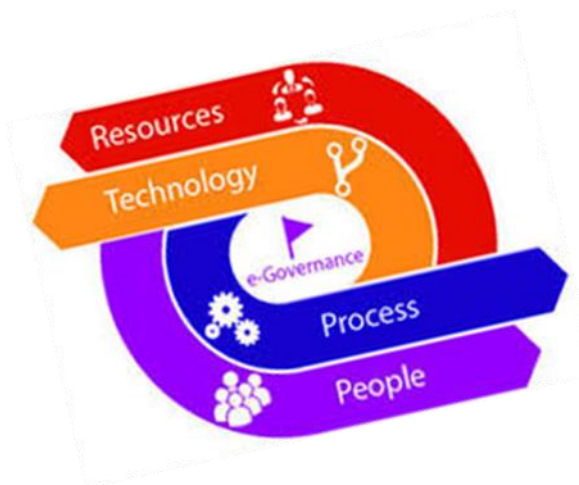
- Recomandări privind optimizarea, fuziunea sau eliminarea serviciilor publice: lista serviciilor publice care urmează să fie optimizate, comasate sau eliminate, însoțite de argumente juridice și de altă natură;
- Metodologie elaborată pentru unificarea și descrierea pașapoartelor serviciului public, în baza Vocabularului Serviciul Public Comun;
- Recomandări privind necesitatea modificării cadrului legal necesar pentru optimizarea, fuziunea sau eliminarea serviciilor publice;
- Raport final privind atelierul de lucru cu reprezentanții prestatorilor serviciilor publice cu privire la activitățile, rezultatele și concluziile proiectului.

Concluzii preliminare ale inventarului și revizuirii orizontale a serviciilor publice centrale:

- **Pașapoartele serviciilor** - au fost identificate 604 servicii publice administrative oferite de către 65 de furnizori;
- Au fost **identificate 19 scenarii de viață**, din care **5 social-inclusive și sensibile la dimensiunea de gender**;
- **23 de servicii publice** au fost propuse pentru a fi fuzionate, 8 servicii publice au fost propuse pentru consolidare și 45 eliminate sau modificate;
- **Inventarul serviciilor publice** va cuprinde o listă a serviciilor publice identificate însoțite de pașapoartele serviciilor și clasificate în baza clasificărilor îmbunătățite;
- **Inventarul și pașapoarte ale scenariilor de viață** - livrate;
- **Prioritizarea serviciilor publice** administrative în baza criteriilor de prioritarizare – livrate.

Subcomponenta 1.1 Reingineria Proceselor Operaționale

Inventarierea și revizuirea pe orizontală a serviciilor publice centrale în Republica Moldova - continuare



5 scenarii sociale și gender-sensibile de viață, identificate pe parcursul inventarierii și revizuirii pe orizontală a serviciilor publice centrale:

- Dizabilitatea și incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități, eventual, determinarea dizabilității, pensie de dizabilitate, recrutarea și angajarea persoanelor cu dizabilități, integrarea copiilor cu dizabilități, permis de conducere pentru persoanele cu dizabilități etc.
- Integrarea și reintegrarea pe piața forței de muncă, care ar putea include servicii precum: găsirea unui loc de muncă, reorientare în carieră, recalificare, ajutoare sociale etc.
- Pensionare, inclusiv beneficii suplimentare pentru grupurile social vulnerabile;
- Parenting, inclusiv servicii pre-natale, naștere (posibil adopție) și creșterea unui copil;
- Fiind orfan, inclusiv cu un părinte sau cu părinți migranți.

Rezultate preconizate pentru etapa următoare:

- Organizarea atelierelor cu prestatorii de servicii publice, instituțiile responsabile de elaborarea politicilor în domeniu, Cancelaria de Stat, Agenția Servicii Publice etc., pentru a prezenta rezultatele misiunii, inclusiv inventarul serviciilor, scenariile de viață, recomandări pentru optimizare și alte constatări;

Subcomponenta 1.1 Reingineria Proceselor Operaționale

Reingineria serviciilor publice selectate

Obiectivul cheie este reingineria a 7 servicii selectate și/sau grupuri de servicii dintr-un total de cel puțin 18 de servicii, de la etapa de analiză a Situației curente (AS-IS), soluțiilor de modernizare propuse (TO-BE), până la pilotarea noului model de livrare a serviciilor și evaluarea beneficiilor/rezultatelor obținute în termeni de eficiență. În acest context, AGE a efectuat revizuirea pe orizontală comprehensivă și inventarierea serviciilor publice.

Consiliului Național pentru reforma administrației publice a aprobat următorul grup de servicii pentru reinginerie:

- ✓ Înregistrarea nașterii și acordarea beneficiilor sociale pentru nașterea și îngrijirea copilului;
- ✓ Eliberarea duplicatelor certificatelor de stare civilă, cu sau fără operarea modificărilor;
- ✓ Acordarea pensiei pentru limită de vârstă pentru diferite categorii de beneficiari;
- ✓ Înregistrarea căsătoriei;
- ✓ Înregistrarea divorțului;
- ✓ Înregistrarea decesului și acordarea beneficiilor sociale în legătură cu decesul persoanelor apropiate;
- ✓ Înregistrarea persoanelor juridice, a întreprinzătorilor individuali, deținătorilor de patentă și organizațiilor necomerciale;

Organele de decizie privind modernizarea serviciilor guvernamentale

Lista serviciilor guvernamentale prioritare care urmează să fie reinginerite a fost prezentată spre revizuire și examinare **Consiliului Coordonatorilor pentru Modernizarea Serviciilor și e-Transformarea Guvernului la 28 ianuarie 2019** și spre aprobare **Consiliului Național pentru reforma administrației publice** care a avut loc la **28 februarie 2019**. Ca urmare a acestei decizii, lista serviciilor aprobate a fost făcută publică.

Subcomponenta 1.1 Reingineria Proceselor Operaționale

Reingineria serviciilor publice - continuare

Rezultate preconizate :

- *Rezultatul 1: Constituirea echipei de lucru și instruirea privind reingineria serviciilor publice;*
- *Rezultatul 2: Documentarea situației actuale a serviciilor publice în proces de reinginerie;*
- *Rezultatul 3: Reingineria procedurilor operaționale și a proceselor de afaceri existente;*
- *Rezultatul 4: Dezvoltarea instrumentelor necesare pentru acordarea suportului în implementarea noului model de livrare a serviciilor;*
- *Rezultatul 5: Pilotarea noului model de prestare a serviciilor în baza scenariilor reale de viață și cu beneficiari/clienti reali;*
- *Rezultatul 6: Lansarea în producție a noului model de prestare a serviciilor.*



Subcomponenta 1.3 Extinderea punctelor de acces la e-Serviciile guvernamentale



Studiu de fezabilitate privind îmbunătățirea accesului cetățenilor la servicii administrative la nivel local

Obiectul activității este efectuarea unui studiu de fezabilitate privind îmbunătățirea accesului cetățenilor de la nivel local la serviciile publice

Studiul de fezabilitate evaluează viabilitatea și punerea în aplicare a:

- Separării front oficiului de back oficiu în instituțiile guvernamentale centrale din Moldova prin externalizarea segmentului front-oficiu de livrare a serviciilor administrative;
- Utilizării CUPS ca front-oficiu pentru furnizarea unui număr de servicii administrative.

În curs de desfășurare :

- Rapoartele individuale preliminare de evaluare a ghișeului de prestare a serviciilor/oficii individuale ce includ constatările în domeniu oferite de instituții și potențiale CUPS evaluate;
- Recomandări pentru acordarea suportului în procesul de contractare / externalizare, la necesitate;
- Modele editabile de estimare a costurilor și modele financiare întocmite în conformitate cu cerințele contractului.

Rezultate obținute:

- Raportul inițial inclusiv Planul de acțiuni, chestionarul metodologic de evaluare;
- Lista ghișeelor de deservire/oficii individuale selectate pentru evaluare și instrucțiuni de evaluare a personalului la fața locului (Casa Națională de Asigurări Sociale, Serviciul Fiscal de Stat);
- Evaluarea calității prestării serviciilor și a aranjamentelor logistice conform datelor primite din misiunile de evaluare în teritoriu;
- Prezentarea generală a studiului de fezabilitate;
- Au fost efectuate la fața locului evaluări ale potențialelor platforme pentru CUPS.

Subcomponenta 1.3 Extinderea punctelor de acces la e-Serviciile prestate de Administrația Publică Centrală



Studiu de fezabilitate privind îmbunătățirea accesului cetățenilor la servicii administrative la nivel local – continuare

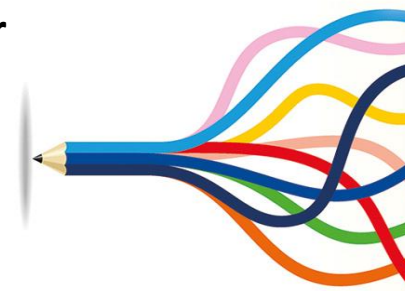
Rezultate preconizate:

- Propunerile privind cadrul juridic și instituțional pentru punerea în aplicare a externalizării Front Oficiu;
- Document privind acțiuni pentru externalizarea segmentului front oficiu al serviciilor (Planul de acțiuni);
- Recomandări privind investițiile necesare pentru punerea în aplicare a externalizării pentru fiecare dintre instituțiile în curs de evaluare;
- Externalizarea documentului cu propuneri de politici publice;
- Proiect final al studiului de fezabilitate în baza planului aprobat care reflectă cerințele pentru atribuirea detaliată în domeniul de aplicare al planului de lucru;
- Studiu de fezabilitate final care reflectă toate recomandările de la Client;
- Întreaga bază de date, documentație și chestionare completate în urma evaluării.

Subcomponenta 1.4 Informarea și colectarea feedback-ului cetățenilor

Incluziunea socială, integrarea dimensiunii de gen și implicarea cetățenilor

Scopul acestei activități - a asista Cancelaria de Stat și AGE pentru a dezvolta atributele necesare asigurării conformității serviciilor guvernamentale selectate cu incluziunea socială, integrarea dimensiunii de gen și cerințele de implicare a cetățenilor.



Rezultate:

- **Nota cu Recomandări** privind ajustarea metodologiei cu privire la reingineria serviciului administrativ guvernamental pentru a valida un proces efectiv și eficient de implicare a cetățenilor în fiecare etapă a procedurii de reinginerie a serviciilor;
- **Raportul de evaluare** a trei servicii administrative guvernamentale reinginerite care să reflecte conformitatea acestora cu implicarea cetățenilor, incluziunea socială și aspectele de gen;
- **Nota cu Recomandări** privind ajustarea metodologiei cu privire la servicii administrative guvernamentale reinginerite elaborată pentru a asigura că cerințele de gen și incluziunea socială sunt luate în considerare în procesul de reinginerie;
- **Instrumentarul privind implicarea cetățenilor** pentru a fi utilizat în fiecare etapă a proceselor de reinginerie și evaluare;
- **Instrumentarul privind asigurarea incluziunii sociale și a dimensiunii de gen** pentru a oferi suport informativ și metodologic necesar în procesele de reinginerie și evaluare;
- **Programele de instruire și materiale de instruire** privind luarea în considerare a perspectivelor de integrare a dimensiunii de gen, incluziunea socială și implicarea cetățenilor în furnizarea de servicii administrative guvernamentale modernizate;
- **Trei sesiuni de instruire** privind *angajamentul integrării dimensiunii de gen, incluziunea socială și implicarea cetățenilor*;
- **Raport de instruire elaborat**, inclusiv agenda și lista participanților.

Subcomponenta 1.4 Informarea și colectarea feedback-ului cetățenilor

Rezultate obținute:

- **Workshop** cu operatorii de telefonie mobilă și Serviciul Tehnologiei Informației și Securitate Cibernetică cu ocazia aniversării de 6 ani a serviciului "Semnătura mobilă". Au fost discutate rezultatele serviciului și parteneriatul existent, precum și stabilite noi oportunități de colaborare, 14 septembrie, 2018, <https://bit.ly/2ubdLLk>;
- **Campania media despre MConnect și Legea** cu privire la schimbul de date și interoperabilitate, august – septembrie 2018;
- **Dialogul public "Schimbul de date – o necesitate devenită realitate"** organizat în contextul promovării legii cu privire la schimbul de date și interoperabilitate și angajamentelor Guvernului în cadrul reformei privind modernizarea serviciilor publice și e-Transformarea Guvernului. Eveniment organizat în data de 3 octombrie, 2018, la care au participat circa 100 de persoane.

Rezultate imediate ale evenimentului:

- Agenția Servicii Publice a exclus necesitatea de a prezenta cazierul contravențional la solicitarea serviciilor prestate.
- Agenția de Governare Electronică, în parteneriat cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale și Casa Națională de Asigurări Sociale, au stabilit obiectivul de aplicare a conceptului de certificat medical electronic (e-certificat).



Livrabile pentru etapa următoare:

- Revizuirea și actualizarea media-kit-ului pentru fiecare e-serviciu pe platformele web existente și site-ul egov.md;
- Achiziționarea și difuzarea materialelor de promovare;
- Acțiuni de re-branding a AGE și a serviciilor electronice existente;
- Revizuirea parteneriatului cu prestatorii de servicii și parteneri, precum și elaborarea unui concept comun de informare cu privire la produsele dezvoltate în ambele proiecte GeT și MGSP;
- Lansarea unei campanii media în comun cu furnizorii de servicii pentru a spori sensibilizarea publicului privind serviciile electronice existente;
- Servicii de cercetare a opiniei publice și de promovare a serviciilor reinginerite.

Componenta 2 Platforme și servicii digitale

Obiectivul acestei componente este de a sprijini digitalizarea serviciilor administrative selectate reinginerite, completarea și consolidarea unei infrastructuri și a unor mecanisme comune de implementare rapidă a serviciilor administrative bazate pe TIC, și de a introduce managementul IT la nivelul întregului guvern, a standardelor și procedurilor de securitate cibernetică.



Subcomponenta 2.1: Servicii digitale

digitalizarea serviciilor guvernamentale reinginerite (cel puțin 15)

Subcomponenta 2.2: Platforme digitale

stabilirea unei infrastructuri digitale robuste

Subcomponenta 2.3: Managementul IT și Securitatea cibernetică

dezvoltarea managementului IT guvernamental, a proceselor și standardelor de securitate Cloud; de a le pune în aplicare în cadrul Guvernului, inclusiv prin intermediul activităților de consolidare a capacităților

Subcomponenta 2.2 Platforme digitale

Efectuarea unei analize a infrastructurii digitale existente în contextul e-guvernării în cadrul Guvernului Republicii Moldova

Scopul acestei activități este de a evalua serviciile electronice centralizate și reutilizabile, și platformele deținute sau controlate de către Agenția de Guvernare Electronică din Moldova pentru a:

- **îmbunătăți** serviciilor electronice prin adăugarea de noi caracteristici și optimizarea proceselor de afaceri în baza celor mai bune practici internaționale și noilor tendințe în domeniul e-Guvernării;
- **completa** infrastructura de e-Guvernare existentă cu noi componente, care vor soluționa problemele individuale și specifice, ca parte a dezvoltării și livrării de servicii electronice.



Rezultate preconizate:

- **Raport privind analiza AS-IS și TO-BE** a infrastructurii de e-Guvernare, care ar trebui să conțină cel puțin:
 - Analiza serviciilor electronice și a platformelor existente;
 - Îmbunătățiri propuse pentru serviciile electronice și platforme existente, inclusiv propunerea a unor noi servicii și platforme;
- O **analiză cost-beneficiu** la cel mai înalt nivel privind îmbunătățirile pentru noile servicii și platforme propuse;
- **Recomandări privind procesul de e-Guvernare** - serviciile necesare pentru a fi dezvoltate și puse în aplicare;
- **Foaie de parcurs** la nivel înalt pentru implementarea componentelor propuse;
- Propuneri pentru **modificarea cadrului legal** în vederea suportului în implementare și adoptare, în conformitate cu practicile europene și internaționale;
- **Analiza platformei guvernamentale Cloud (MCloud)**, inclusiv:
 - Rezultatele analizei implementării actuale a Platformei MCloud, inclusiv a serviciilor prestate de MCloud;
 - Propunerea noilor servicii MCloud pentru implementare;
 - Propunerea Strategiei de extindere a MCloud;
 - O analiză cost-beneficiu la cel mai înalt nivel a serviciilor și strategiei propuse;
 - Sugestii privind îmbunătățirea modelului financiar existent pentru MCloud.

Subcomponenta 2.2 platforme digitale

Sistemului informațional Registrul Electronic de Autorizare (MPower)



Registrul electronic al împuternicirilor (MPower) reprezintă o soluție eficientă pentru a reduce birocrația în serviciile publice, prin asigurarea unui mecanism sigur, flexibil și eficient de gestionare a autorizațiilor pentru persoane fizice și juridice, posibilitatea de a verifica existența și valabilitatea autorizațiilor de către părțile interesate, inclusiv autoritățile publice ale Republicii Moldova.

Scopul acestei activități este de a proiecta, dezvolta, configura și implementa Sistemul informațional MPower.

Rezultate preconizate:

- **Raport Sprint**, inclusiv comunicatul de lansare, dezagregare și durata sarcinilor implementate puse în aplicare în timpul sprint, durata, provocări și probleme restante, acțiunile propuse;
- **Sprint Backlog**, inclusiv dezagregarea și durata estimată a sarcinilor propuse pentru a fi implementate în timpul următorului sprint, resurse pe care Consultantul se așteaptă să fie furnizate de către client și/sau acțiunile care trebuie întreprinse de către client;
- **Rapoartele de instruire**, prezentate după fiecare sesiune de instruire.

Subcomponenta 2.3 Management IT și securitatea cibernetică

Elaborarea strategiei, planului de acțiune, standardelor și procedurilor legate de securitatea cibernetică, Cloud Computing, dispozitive mobile și domeniul de operare IT



Deși Guvernul Republicii Moldova a lansat reforma serviciilor publice în 2014-2016 și s-a angajat oficial să digitalizeze și să ofere acces online la toate serviciile publice până în 2020, lipsa de capacitate și expertiză pentru a efectua reingineria și procesul de optimizare rămâne a fi un obstacol. Inițiativele de re-organizare, implementate de Guvernul Republicii Moldova, în ceea ce privește modul în care sunt furnizate și gestionate serviciile IT în sectorul guvernamental necesită o analiză privind modul în care procesul IT este organizat, precum și modul în care securitatea cibernetică este asigurată de platformele IT guvernamentale.

Scopul acestei activități este de a dezvolta proceduri IT și standarde și proceduri de infrastructură IT privind securitatea cibernetică, inclusiv consolidarea capacității Guvernului de a asigura securitatea cibernetică corespunzătoare a platformei guvernamentale de Cloud, să definească strategia de securitate cibernetică și planul de acțiuni pentru gestionarea dispozitivelor mobile și a datelor în Guvern.



Progresele în cadrul Componentei 2 Platforme digitale și servicii



Progresul preconizat la sfârșitul Anului 1 de proiect:
3 modernizări la infrastructura digitală

Situația actuală:

Modernizarea modulelor infrastructurii digitale realizată la nivelul Indicatorul intermediar 2.2:

- ✓ MCloud;
- ✓ MConnect /MAccess;
- ✓ MPass, MSign;
- ✓ MPay, MNotify, MDelivery;
- ✓ Portalul de servicii publice, Registrul Autorizare și digitizarea front-oficiului.

2 modernizări la infrastructura digitală finalizate:

- MAccess adăugat la MConnect;
- Mpass modernizat la infrastructura digitală - o nouă metodă de autentificare va fi lansată pe 1 martie 2019

Rezultate obținute:

Transferul serviciului **MCloud** către Serviciul Tehnologia Informației și Securitatea Cibernetică (STISC).

Politici relevante și cadrul juridic de susținere a infrastructurii e-Guvernare care au fost emise și aprobate



- ❑ **Legea nr.142 / 2018 privind schimbul de date și interoperabilitatea (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 295-308, art. 452)**

Legea stabilește normele de bază pentru utilizarea platformei de interoperabilitate (MConnect) ca un sistem informațional pentru a asigura schimbul de date între sistemele informaționale deținute de către participanții la schimbul de date.

- ❑ **Hotărârea Guvernului nr 414/2018 adoptată servește drept bază normativă pentru reformarea serviciilor IT în sectorul guvernamental pentru:**
 - ✓ îmbunătățirea calității serviciilor IT furnizate autorităților publice;
 - ✓ asigurarea continuității și durabilității proiectelor IT implementate în sectorul public;
 - ✓ asigurarea securității cibernetice în procesele interne ale autorităților, precum și în procesele de furnizare a serviciilor publice la nivelul necesar;
 - ✓ promovarea tehnologiilor inovative în spațiul guvernamental;
 - ✓ raționalizarea cheltuielilor pentru furnizarea de servicii IT în Guvern cu valorificarea tuturor investițiilor făcute de stat în proiectele IT.

Componenta 3 Implementarea modelului de prestare a serviciilor

Scopul acestei componente este consolidarea capacităților instituționale a personalului ce activează în principalele agenții guvernamentale, bazat pe noul model centrat pe cetățean și prevederile de livrare a serviciilor digitale administrative, puse în aplicare.



Subcomponenta 3.1: dezvoltarea capacităților instituționale

Subcomponenta asigură că, capacitățile necesare, structurile și resursele umane sunt prezente și aliniat la procesele de business pentru serviciile selectate, îmbunătățite și digitizate.



Subcomponenta 3.2: Dezvoltarea capacităților

Subcomponenta sprijină sistemul eficient de învățare și dezvoltare, axat pe nevoile noului model de servicii administrative, bazându-se pe punctele forte și instrumentele existente.



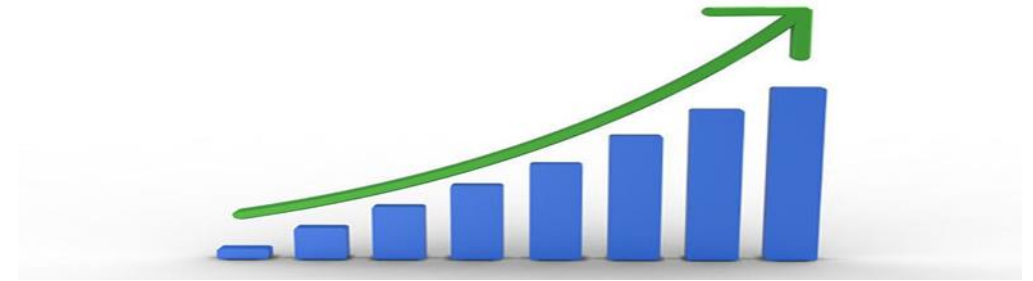
Subcomponenta 3.3: Îmbunătățirea performanței în domeniul livrării serviciilor

Subcomponenta aliniaza stimulente cu obiectivele de livrare a serviciilor, obiectivele și indicatorii de performanță pentru ca acestea să fie definite, înțelese și monitorizate pentru instituții, conducere și angajați.

Progresele în cadrul Componentei 3

Se propune ca activitățile planificate în cadrul componentei 3 să fie ajustate din următoarele considerente:

- Nevoia de **reformulare** a poziției propuse inițial de Consultant HR (resurse umane) permanent pentru acordarea Cancelariei de Stat a suportului în implementarea Componentei 3. Recrutarea coordonatorului Inter-componente deja acoperă parțial responsabilitățile prevăzute inițial pentru prima poziție de Consultant Resurse Umane;
- Necesitatea unei **examinări suplimentare și reformulări** a responsabilităților Consultantului Resurse Umane 2 inițial planificat să fie angajat în paralel cu Consultantul Resurse Umane 1;
- Necesitatea și cererea pentru o **activitate suplimentară în cadrul Componentei 3** care nu a fost prevăzută în planul de implementare a Proiectului: elaborarea metodologiei de revizuire a capacității instituționale a instituțiilor implicate în procesul de modernizare a modelului de prestare a serviciilor publice.



Rezultate preconizate pentru următoarea perioadă de implementare:

- Decizia finală a Băncii privind ajustarea componentei 3;
- Publicarea TR (Termeni de Referință) și selectarea unui consultant individual pentru de a elabora cadrul de incluziune socială, integrarea egalității de gen și angajarea cetățenilor;
- Aprobarea TR de către Banca Mondială, publicarea și selectarea consultantului individual pentru a elabora cadru de gestionare a modificărilor;
- Elaborarea TR, aprobarea de către Bancă, publicarea și selectarea consultantului individual pentru elaborarea Metodologiei de evaluare a capacității instituționale a furnizorilor de servicii implicați în modernizarea procesului de livrare a serviciilor publice.

Componenta 4: Managementul proiectului

Această componentă finanțează UIP, cu sediul în AGE și co-finanțează Echipa de management de bază a AGE.



Subcomponenta 4.2: Gestionarea Centrului de Guvernare Electronică

În cadrul acestei subcomponente, este oferită asistența tehnică drept suport în implementarea reformei de modernizare a serviciilor publice, echipa de management de bază asigură suport continuu Cancelariei de Stat în implementarea Proiectului.

Subcomponenta 4.1: Unitatea de Management / Implementare a Proiectului

Personalul AGE desemnat activează în calitate de UIP (Unitate de Implementare a Proiectului) pentru Proiectul "Modernizarea Serviciilor Guvernamentale (PMSG)", cu funcții fiduciare.

Progresele înregistrate până în prezent:

- ✓ Amendamente la toate contractele perfectate;
- ✓ Format standard al Cadrului de evaluare a performanței, elaborat și completat pentru fiecare membru angajat;
- ✓ Specialist Junior pe Achiziții (UIP) - angajat;
- ✓ Specialist Management Financiar (UIP) - angajat;
- ✓ Ofițer-Șef operațiuni - angajat;
- ✓ Administrator schimb de date și interoperabilitate - angajat;
- ✓ Specialist Senior M&E - angajat;
- ✓ Specialist M&E (UIP) - angajat;
- ✓ Audit financiar PMSG pentru perioada 01.09.2017 - 31.12.2018 - evaluarea ofertelor financiare, semnarea contractului;
- ✓ Inventariere fizică Proiect - în curs;
- ✓ Software de contabilitate nou pentru proiect - livrat.

Componenta 4 Managementul proiectului - continuare

Etapele următoare:

- Organizarea Comitetul de Coordonare AGE/ Consiliul de administrare PMSG și aprobarea oficială a bugetului AGE pentru anul 2019;
- Urgentarea (la necesitate) activității PMSG pe toate componentele pentru a compensa decalajul curent de 3-4 luni;
- Auditul cheltuielilor PMSG de pentru perioada 01.09.2017 - 31.12.2018;
- Definitivarea inventarului fizic al activelor fixe ale proiectului;
- Migrarea datelor în noul software de contabilitate pentru proiect.

