

Proiectul
“Modernizarea Serviciilor Guvernamentale”
(PMSG)
Republica Moldova

31 decembrie 2019

Raport de progres semestrial, anul 2 de proiect
Semestrul II, 2019



AGENTIA DE GUVERNARE ELECTRONICĂ

Componenta 1 Modernizarea serviciilor administrative

Această componentă răspunde scopului de îmbunătățire a proceselor aferente serviciilor guvernamentale prin reducerea cerințelor administrative excesive, soluționarea ineficienței instituțiilor publice, comunicării ineficiente și altor deficiențe, ce creează bariere pentru cetățeni și mediul de afaceri la accesarea acestora

Subcomponenta 1.1: Re-ingineria proceselor operaționale

Obiectivul subcomponentei este de a restructura cel puțin 21 servicii administrative centrale selectate, oferite cetățenilor și mediului de afaceri în vederea reducerii poverii administrative și pregătirii pentru digitalizarea serviciilor în cadrul Componentei 2.

Subcomponenta 1.2: Managementul și coordonarea reformei

În cadrul acestei subcomponente se dezvoltă capacitățile de gestionare a reformei, se elaborează un mecanism de coordonare și se sprijină managementul schimbării.

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

Subcomponenta facilitează accesul la serviciile administrative guvernamentale la nivel local prin crearea ghișeelor Centrelor universale de prestare a serviciilor publice (CUPS) în Moldova și sprijinirea eforturilor de creștere a capacităților de promovare a serviciilor de facilitare centrate pe cetățean în cadrul CUPS.

Subcomponenta 1.4: Consultarea și informarea cetățenilor

Subcomponenta se axează pe integrarea abordărilor centrate pe cetățean și implicarea social-incluzivă a cetățenilor în cadrul proiectului



Subcomponent 1.1 Business Process Reengineering

Pachetul de achiziții 01/1.1/CQS SC pentru re-ingineria a trei servicii publice selectate (lotul 1/pilot): 3 servicii selectate

Scopul activității este de a moderniza 3 servicii selectate în cadrul primului lot dintr-o listă de cel puțin 21 de servicii, începând cu etapa AS-IS (situația inițială), TO-BE (soluțiile de modernizare), și până la pilotarea noului model de prestare a serviciilor și evaluarea eficienței.

Cele 3 servicii publice preselectate, care sunt supuse procesului de re-inginerie sunt:

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

Progrese până în prezent:

Punctele focale pentru reingineria serviciilor publice desemnate și instruite:

- Elaborarea curriculum-urilor și a materialelor privind reingineria serviciilor publice;
- 3 zile de instruire livrate pentru 20 de participanți;
- Raport de instruire livrat;
- Sondaj post-instruire efectuat în rândul participanților cu privire la calitatea și adecvarea instruirii livrate

Autoritățile publice prestatoare a serviciilor selectate:

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



AGENTIA DE GUVERNARE ELECTRONICĂ

Subcomponenta 1.1 Re-ingineria proceselor operaționale

Pachetul de achiziții 01/1.1/CQS SC pentru re-ingineria a trei servicii publice selectate (lotul 1/pilot)- continuare:

Progresul realizat pentru fiecare serviciu selectat:

1. Determinarea dizabilității și capacității de muncii

Situația serviciului public mapat :

Servicii publice simplificate în rezultatul analizei cadrului legislativ și al procesului de reproiectare: Harta TO BE elaborată și aprobată la 31 decembrie 2019.

Instrumente, documente, programe, metode și alte cerințe adecvate necesare pentru a sprijini implementarea noului model al serviciilor publice re-inginerite, elaborate și aprobate

- Proiectele actelor legislative necesare pentru implementarea noului model de prestare a serviciilor- *transmis la 11 decembrie 2019*
- Organigrama care va sprijini noul model de prestare a serviciilor și resursele umane necesare - *produsul a fost prezentat pe 14 august 2019*
- Specificațiile tehnice ale componentelor TIC în conformitate cu ICB - Furnizarea și instalarea sistemelor informaționale. Modelul de documente de licitație cu o singură etapă ale Băncii Mondiale- *transmis la 7 octombrie 2019*
- Documentul privind necesitățile de investiții și achiziții-*prezentat pe 29 oct. 2019*
- Documentul privind managementul schimbării- *prezentat pe 18 octombrie 2019*

Noul model al fiecărui serviciu public re-inginerit este pilotat în baza scenariilor reale de viață și cu beneficiari reali:

- Raportul privind pilotarea și produsele actualizate- *aprobat de CNDDCM pe 26 septembrie 2019*
- Raportul privind lacunele pe filierele resurse umane, tehnice și financiare pentru implementarea reală a noului model: *prezentat către AGE pe 27.11.2019*
- Sondajul post-reinginerie în rândul beneficiarilor cu privire la percepția procesului de reinginerie - *efectuat pe 29 oct. 2019*
- Recomandări pentru perfecționarea metodologiei existente privind reingineria - *a fost prezentat pe 2 octombrie 2019*

Implementarea noului model la nivel organizațional, conform Planului de acțiuni aprobat în etapa anterioară:

- Raportul privind întreținerea serviciilor și activitățile de asistență a prestatorilor de servicii: *prezentat pe 25 septembrie 2019*

Subcomponenta 1.1 Re-ingineria proceselor operaționale

Pachetul de achiziții 01/1.1/CQS SC pentru re-ingineria a trei servicii publice selectate (lotul 1/pilot)- continuare:

2. Serviciul Eliberarea indemnizației de șomaj

Servicii publice simplificate în rezultatul analizei cadrului legislativ și al procesului de reproiectare:

- **Harta** TO-BE elaborată și prezentată pe 7 august 2019

Instrumente, documente, programe, metode și alte cerințe adecvate necesare pentru a sprijini implementarea noului model al serviciilor publice re-inginerite, elaborate și aprobate

- Proiectele actelor legislative necesare pentru implementarea noului model de prestare a serviciilor- *aprobat de CNAS și ANOFM pe 27 octombrie 2019.*
- Organigrama care va sprijini noul model de prestare a serviciilor și resursele umane necesare - *fost prezentat pe 14 august 2019.*
- Specificațiile tehnice ale componentelor TIC în conformitate cu ICB - *prezentat AGE pe 27 noiembrie 2019).*
- Documentul privind necesitățile de investiții și achiziții-*prezentat pe 29 oct. 2019*
- Documentul privind managementul schimbărilor- *prezentat pe 18 oct. 2019*

Noul model al fiecărui serviciu public re-inginerit este pilotat în baza scenariilor reale de viață și cu beneficiari reali:

- Raportul privind pilotarea și produsele actualizate din etapele anterioare, după caz - *standardele de prestare au fost aprobate de AGE și beneficiar pe 25 octombrie 2019.*
- Raportul privind deficiențele de resurse umane, resurse tehnice și financiare pentru implementarea reală a noului model - *prezentat AGE pe 27 noiembrie 2019*
- Sondajul post-reinginerie în rândul beneficiarilor cu privire la percepția procesului de re-inginerie - *efectuat pe 29 oct. 2019*
- Recomandări pentru perfecționarea metodologiei existente privind re-ingineria - *elaborat pe 2 octombrie 2019*

Implementarea noului model la nivel organizațional, conform Planului de acțiuni aprobat în etapa anterioară:

- Raportul privind întreținerea serviciilor și activitățile de asistență a prestatorilor de servicii - *a fost prezentat pe 25 septembrie 2019*

Subcomponenta 1.1 Re-ingineria proceselor operaționale

Pachetul de achiziții 01/1.1/CQS SC pentru re-ingineria a trei servicii publice selectate (lotul 1/pilot)- continuare:

3. Eliberarea permisului de conducere

Servicii publice simplificate în rezultatul analizei cadrului legislativ și al procesului de reproiectare:

- **Harta TO-BE** elaborată și aprobată pe 31 ianuarie 2019

Instrumente, documente, programe, metode și alte cerințe adecvate necesare pentru a sprijini implementarea noului model al serviciilor publice re-inginerite, elaborate și aprobate

- Proiectele actelor legislative necesare pentru implementarea noului model de prestare a serviciilor- *definitivate pe 21 noiembrie 2019*
- Organigrama care va sprijini noul model de prestare a serviciilor și resursele umane necesare - *elaborată pe 14 august 2019*
- Specificațiile tehnice ale componentelor TIC în conformitate cu ICB -*prezentat pe 5 noiembrie 2019*
- Documentul privind necesitățile de investiții și achiziții- *prezentat pe 29 octombrie 2019*
- Documentul privind managementul schimbării- *prezentat pe 18 octombrie 2019*

Noul model al fiecărui serviciu public re-inginerit este pilotat în baza scenariilor reale de viață și cu beneficiari reali:

- Raportul privind pilotarea - *standardele de prestare au fost aprobate de AGE și beneficiar pe 19 septembrie 2019*
- Raportul privind deficiențele de resurse umane, resurse tehnice și financiare pentru implementarea reală a noului model - *prezentat către AGE pe 27 noiembrie 2019*
- Sondajul post-reinginerie în rândul beneficiarilor cu privire la percepția procesului de re-inginerie - *efectuat pe 29 oct. 2019*
- Recomandări pentru perfecționarea metodologiei existente privind re-ingineria - *elaborat pe 2 octombrie 2019*

Implementarea noului model la nivel organizațional, conform Planului de acțiuni aprobat în etapa anterioară:

- Raportul privind întreținerea serviciilor și activitățile de asistență a prestatorilor de servicii - *a fost prezentat pe 25 septembrie 2019*



Subcomponenta 1.1 Re-ingineria proceselor operaționale

Pachetul de achiziții 01/1.1/CQS SC pentru re-ingineria a trei servicii publice selectate (lotul 1/pilot) - continuare:

Rezultatele principale ale sondajului post-inginerie în rândul instituțiilor beneficiare:

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

- 61% din respondenți consideră că documentația procesului AS-IS a fost realizată corect și complet, 33% consideră că aceasta a fost realizată într-o mare măsură, iar 6% consideră că documentația nu a fost realizată corect și complet
- Viziunea TO-BE cu privire la prestarea celor 3 servicii publice a fost prezentată în mod clar și în conformitate cu așteptările instituțiilor beneficiare în opinia a 61% din respondenți, iar 33% consideră că aceasta corespunde într-o mare măsură așteptărilor
- 94% din respondenți consideră că propunerile privind proiectarea noilor procese au drept scop reducerea termenului de prestare.
- 55% din respondenți consideră că calitatea prestării serviciilor publice va fi îmbunătățită foarte mult, 39% consideră că în mare măsură, 6% consideră că într-o mică măsură
- 94% din respondenți consideră că, în mare măsură, propunerile privind proiectarea noilor procese se bazează pe așteptările cetățenilor.
- 94% din respondenți consideră important și foarte important faptul că, pentru a înțelege rolul exercițiului de re-inginerie, angajații instituțiilor publice responsabile de prestarea celor 3 servicii publice trebuie să fie instruiți în această privință, prin sesiuni de instruire dedicate acestui scop în cadrul organizației.



Subcomponenta 1.1 Re-ingineria proceselor operaționale

Pachetul de achiziții MD-EGA-71314-CS-QCBS SC pentru re-ingineria serviciilor publice selectate (lotul 2):

Obiectivul activității constă în re-ingineria unor servicii selectate dintr-un total de cel puțin 18 servicii, începând cu etapa de analiză a situației curente (AS - IS), identificare a soluțiilor de modernizare (TO - BE) și până la pilotarea noului model de prestare a serviciilor și evaluarea eficienței obținute.

De notat!

În rezultatul exercițiului de stabilire a priorităților realizat în cadrul analizei pe orizontală a serviciilor guvernamentale (subcomponenta 1.1), **37 de servicii publice** au fost identificate drept servicii guvernamentale prioritare. În cele din urmă, Consiliul Național pentru Reforma Administrației Publice (CNRAP) a aprobat următoarele categorii de servicii pentru a fi incluse în lotul 2 de servicii pentru re-inginerie.

Rezultate obținute:

Crearea și instruirea echipei de lucru în re-ingineria serviciilor publice:

- *Co-semnarea contractului cu prestatorii de servicii*
- *Acord privind semnarea unui Memorandum de Înțelegere cu principala instituție guvernamentală implicată în proces*
- *Ședința inițială planificată pentru ianuarie 2020*

Rezultate preconizate:

- Documentarea situației reale a serviciilor publice în curs de re-inginerie (Hărți AS-IS)
- Re-ingineria procedurilor și proceselor operaționale existente
- Elaborarea instrumentelor necesare pentru implementarea noului model de prestare a serviciilor
- Pilotarea noului model de prestare a serviciilor în baza scenariilor reale de viață, cu beneficiari reali
- Implementarea noului model de prestare a serviciilor

Lista celor 37 servicii publice selectate pentru re-inginerie:

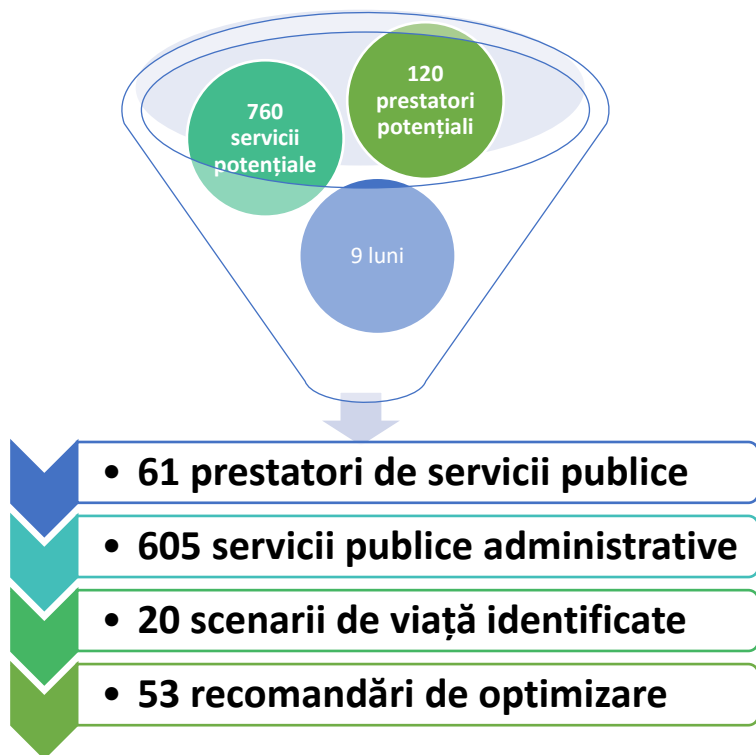
1. Înregistrarea nașterii și acordarea prestațiilor sociale pentru nașterea și îngrijirea copilului și subserviciile aferente;
2. Eliberarea duplicatelor certificatelor de stare civilă, cu sau fără operarea modificărilor și subserviciile aferente;
3. Acordarea pensiei pentru limita de vârstă p/u diferite categorii de beneficiari și subserviciile aferente;
4. Înregistrarea căsătoriei și subserviciile aferente;
5. Înregistrarea divorțului și subserviciile aferente
6. Înregistrarea decesului și prestațiile sociale în legătură cu decesul persoanelor apropiate și subserviciile aferente;
7. Înregistrarea persoanelor juridice, a întreprinzătorilor individuali, deținătorilor de patentă și organizațiilor necomerciale și subserviciile aferente

Subcomponenta 1.1 Re-ingineria proceselor operaționale

Pachetul de achiziții 03/1.1/CQS Companie de consultanță pentru inventarierea și analiza pe orizontală a serviciilor publice centrale din Republica Moldova:

Scopul activității constă în efectuarea lucrărilor de pregătire a inițiativelor Guvernului de re-inginerie a serviciilor publice.

Principalele constatări ale analizei pe orizontală:



Nr. de servicii

Prestator

91	• Agenția Servicii Publice
68	• Casa Națională de Asigurări Sociale
47	• Agenția pentru Proprietate Intelectuală
38	• Poliția
29	• Serviciul Fiscal

Rezultatele obținute în perioada de raportare :

- Elaborarea și prezentarea spre avizare la Cancelaria de Stat a **proiectului Hotărârii Guvernului „Cu privire la aprobarea Nomenclaturii integrate a serviciilor administrative publice și a scenariilor de viață aferente acestora”**

Subcomponenta 1.2 Managementul și coordonarea reformei

Pachetul de achiziții MD-EGA-71397-CS-INDV Consultant individual pentru elaborarea Cadrului de management al schimbării:

Obiectivul activității: elaborarea unui cadru sistematic, structurat și integrat de gestionare a schimbărilor instituționale și funcționale ale prestatorilor de servicii publice și de sprijinire a procesului de dezvoltare a capacităților personalului managerial de implementare a cadrului de management al schimbării în procesul de re-proiectare instituțională și/sau tranziție la noile modele de prestare a serviciilor.

Rezultatele preconizate:

- **Planul de lucru detaliat** al activității respective, *trimis până la 4 august 2019.*
- **Primul proiect al Cadrului de management al schimbărilor**
- **Proiectul revizuit al Cadrului de management al schimbărilor**
- **Programul și materialele de instruire** pentru cursul de management al schimbărilor, *transmise până la 1 noiembrie 2019; 3 ateliere privind managementul reformei cu 3 prestatori de servicii din primul lot de servicii - finalizate*
- **Raportul de evaluare a instruirii**
- **Raportul Final** cu constatările și recomandările misiunii, detalii privind activitățile realizate, lista și termenele de prezentare a livrabililor



Subcomponenta 1.3 Extinderea punctelor de acces pentru e-serviciile guvernamentale

Pachetul de achiziții 01/1.3/CQS Studiu de fezabilitate privind îmbunătățirea accesului cetățenilor la serviciile administrative la nivel local:

Scopul activității este realizarea unui studiu de fezabilitate privind îmbunătățirea accesului cetățenilor la serviciile publice la nivel local. Studiul de fezabilitate evaluează viabilitatea și implementarea:

- **separării front-office (ghișeu) de back-office în instituțiile publice centrale din Republica Moldova prin externalizarea segmentului front-office al serviciilor administrative;**
- **utilizării CUPS ca și front-office pentru prestarea unui număr de servicii administrative.**

CNPAR s-a întâlnit în **17 decembrie 2019** pentru a discuta propunerea de politici publice (PPP) privind îmbunătățirea accesului beneficiarilor la serviciile publice la nivel local. Scopul de bază al PPP este identificarea celei mai bune opțiuni instituționale pentru înființarea de centre de furnizare a serviciilor unificate (CUPS).

Acestea vor funcționa în baza ghișeului unic pentru furnizarea de servicii publice, cât mai aproape de cetățean. Rezultatul urmărit de politica publică este obținerea unui nivel crescut de accesibilitate, eficiență și calitate superioară în furnizarea serviciilor guvernamentale. În același timp, crearea noului model de birouri va reduce semnificativ timpul de furnizare a serviciilor, dar și numărul de documente necesare realizării acestora.

Crearea CUPS ar putea fi pilotată în colaborare cu 20 de autorități locale și oficiile consulare sub rezerva aprobării ulterioare din partea CNRAP, ședința preliminară fiind stabilită pentru aprilie 2020.



Subcomponenta 1.3 Extinderea punctelor de acces pentru e-serviciile guvernamentale

Pachetul de achiziții 01/1.3/CQS Studiu de fezabilitate privind îmbunătățirea accesului cetățenilor la serviciile administrative la nivel local-

Rezultatele obținute:

- **Raportul inițial**- livrat pe 20 septembrie 2018;
- **Evaluările la fața locului a potențialelor oficii CUPS efectuate** (14 oficii poștale, 12 bibliotecile Novateca, 12 primării) - Oficiile Poștale au fost selectate ca și potențiale oficii CUPS
- **Rapoartele preliminare de evaluare a oficiilor individuale/ghișeelor de deservire** - proiectul raportului preliminar a fost remis pe 15 februarie 2019. *Versiunea finală aprobată*
- **Recomandări de sprijinire a externalizării procesului de contractare** - prezentate
- **Modele editabile de estimare/evaluare a costurilor și modele financiare** întocmite în conformitate cu cerințele contractului-*prezentate pe 24 iulie 2019*
- **Propuneri privind cadrul juridic și instituțional necesar** pentru externalizarea front office - *prezentate*
- **Externalizarea documentului de propunere de politici publice** - *proiectul propunerii de politici publice și conceptul CUPS prezentate pe 24 iulie 2019*
- **Planul de acțiuni** de externalizare a segmentului front office al serviciilor (planul de acțiuni) - *prezentat pe 24 iulie 2019*
- **Recomandări privind investițiile necesare** pentru implementarea externalizării pentru fiecare dintre instituțiile aflate în evaluare - *prezentate pe 24 iulie 2019*
- **Proiect de studiu final de fezabilitate** – livrat
- **Studiul de fezabilitate varianta finală** emis pe 4 octombrie 2019
- **Baza de date completă**- livrată

continuare:

Rezultate preconizate:

- **Identificarea locațiilor pilot** – identificarea a 25 de locații, din care 20 de locații vor fi selectate pentru pilotare.
- **Elaborarea estimării de costuri pentru pilotarea CUPS :**
 - propunerile privind externalizarea serviciilor pilot selectate administrației publice locale și oficiilor consulare și locațiilor relevante;
 - planul de cheltuieli necesar pentru implementarea și desfășurarea procesului de pilotare;
- **În plus, Consultantul urmează să analizeze serviciile administrative care vor fi prestate prin intermediul CUPS. Programul pilot, care include cel puțin următoarele informații despre fiecare serviciu:**
 - caracteristicile serviciilor, cum ar fi definiția, timpul de răspuns, taxele aplicate
 - implicațiile juridice, inclusiv actul normativ aplicabil
 - funcțiile de front-office și back-office
 - capacitatea necesară a personalului CUPS și eventualele neajunsuri de capacitate care trebuie acoperite
 - cerințele potențiale față de personal la prestarea serviciului public respectiv
 - tipurile de beneficiari vizați
 - opțiunile de servicii electronice disponibile.

Subcomponenta 1.3 Extinderea punctelor de acces pentru e-serviciile guvernamentale

Pachetul de achiziții 01/1.3/CQS Studiu de fezabilitate privind îmbunătățirea accesului cetățenilor la serviciile administrative la nivel local-

continuare

Fezabilitatea externalizării serviciilor publice model:

Evaluare preliminară a ferestrelor pentru birou / serviciu :

#	Serviciu public	I.S. "Poșta Moldovei"	APL	Novateca	BCIS	Misiuni diplomatice
Casa Națională de Asigurări Sociale						
1	Pensie pentru limită de vârstă	●	●	●	●	●
2	Pensie de dizabilitate	●	●	●	●	●
3	Indemnizație de maternitate	●	●	●	●	●
4	Indemnizația unică la nașterea copilului*	●	○	●	●	●
5	Indemnizație lunară pentru îngrijirea copilului până la împlinirea vârstei de 2/3 ani*	●	○	●	●	●
6	Ajutor de deces	●	●	●	●	●
Serviciul Fiscal de Stat						
1	Declarație pre completată*	●	●	●	●	●
2	Atribuirea codului fiscal pentru persoane fizice și juridice nerezidente, care prestează activități pe bază de licență sau profesii autorizate, familii din mediul rural	●	●	●	●	●
3	Eliberarea certificatului de rezidență (Forma 1-DTA17)**	●	●	●	●	●
4	Eliberarea certificatului pentru înregistrarea subdiviziunilor/ bunuri impozabile/ contribuabili**	●	●	●	●	●
5	Eliberarea confirmării veniturilor obținute în Republica Moldova de cetățeni, pentru a fi prezentate organelor abilitate peste hotarele țării**	●	●	●	●	●
Agencia de Servicii Publice						
1	Înregistrarea primară a actului de naștere, cu eliberarea certificatului	●	○	●	●	○
2	Înregistrarea căsătoriei	●	○	●	●	○
3	Înregistrarea decesului	●	○	●	●	○
4	Eliberarea certificatului de capacitate matrimonială	●	●	●	●	●
5	Eliberarea informației privind valoarea bunului imobil	●	●	●	●	●
6	Eliberarea adeverințelor ce conțin date din Registrele de Stat, pentru eliberarea cărora este nevoie doar de buletinului de identitate al cetățeanului Republicii Moldova	●	●	●	●	●
7	Servicii de recepționare a declarațiilor/cererilor pentru eliberarea actelor permissive prin intermediul SIA GEAP***	○	●	●	●	●

Criteriu analizat

Forma de organizare și cadrul juridic
(posibilitatea de preluare a serviciilor externalizate din perspectivă legală)

Infrastructură (accesul în sediile instituției, spații disponibile, dotările IT și comunicare, aplicații și infrastructură software)

Front-office (existența și separarea funcției, personalul disponibil, capabilități/competențe)

Acoperire geografică (asigurarea condițiilor de atingere a obiectivului de îmbunătățire a accesului)

	APL	Poșta Moldovei	BCIS	Bibliotecile "Novateca"	ASP	Oficiile Consulare ¹
Forma de organizare și cadrul juridic	✓	✓	✗	✗	✓	✓
Infrastructură	●	●	n/a	●	●	●
Front-office	●	●	n/a	n/a	●	●
Acoperire geografică	●	●	●	●	●	complementar

Legendă:

- Nefezabil
- Fezabil dpdv. tehnic, dar cu potențial mic
- Fezabil
- Deja externalizat

Subcomponenta 1.4: Consultarea și informarea cetățenilor

Pachetul de achiziții MD-EGA-71444-CS-LCS Studiul național anual privind guvernarea electronică și modernizarea serviciilor și Studiul privind gradul de satisfacție a clienților cu serviciile selectate:

Principalul obiectiv al studiului: colectarea datelor relevante și ilustrative privind principalii indicatori de performanță în cadrul PMSG

Activitatea 1:

➤ **Studiul național anual privind percepția cetățenilor, asimilarea și sprijinul pentru e-Guvernare și modernizarea serviciilor guvernamentale**

Vor fi măsurate următoarele nivele de indicatori

- *Accesul cetățenilor la calculator și Internet. Particularitățile accesului la Internet*
- *Nivelul de cunoaștere despre, sprijinul pentru și încrederea în e-guvernare și modernizarea serviciilor guvernamentale*
- *Accesul la serviciile publice online și offline.*
- *Gradul de satisfacție cu calitatea serviciilor administrative și mecanismele de feedback din partea cetățenilor*

Activitatea 2:

➤ **Studiul privind gradul de satisfacție a clienților cu calitatea și accesibilitatea serviciilor modernizate în cadrul PMSG (în baza unui grup de referință de 7 servicii)**

Vor fi măsurați următorii indicatori:

- *Gradul de satisfacție privind calitatea serviciilor selectate*
- *Gradul de satisfacție privind accesibilitatea serviciilor selectate*



AGENTIA DE GUVERNARE ELECTRONICĂ



Subcomponenta 1.4: Consultarea și informarea cetățenilor

Pachetul de achiziții MD-EGA-71444-CS-LCS Studiul național anual privind guvernarea electronică și modernizarea serviciilor și Studiul privind gradul de satisfacție a clienților cu serviciile selectate-continuare:

Rezultatele obținute în cadrul Activității 1 Studiul național anual:

- Chestionarul pentru anul 1, 2019 – elaborat (Chestionarul detaliat poate fi consultat în ANEXA 5 din raport)
- **Raportul inițial**-elaborat, coordonat cu AGE și emis la 16 ian. 2020
- **Interviurile în** gospodării, în locurile de prestare a serviciilor efectuate în decembrie 2019 și prima săptămână din ianuarie 2020
- **Rezultatele interviurilor la fața locului - procesate.** Verificarea și validarea - finalizată
- **Baza de date brută** cu răspunsurile pentru Sarcina 1 - transmisă la 22 ianuarie 2020

Rezultatele obținute în cadrul Activității 2 Exit Poll:

- **Au fost selectate 7 servicii și metoda de realizare a sondajului:**
 1. Determinarea dizabilității și capacității de muncă (CATI)
 2. Indemnizația de șomaj (CATI)
 3. Eliberarea permisului de conducere (CAPI)
 4. Pensiile (pentru limita de vârstă) (CATI)
 5. Prestațiile lunare de maternitate (CATI)
 6. Înregistrarea nașterii (CAPI)
 7. Modificarea, rectificarea și completarea actelor de stare civilă (7 acte) (CAPI)

Rezultatele preconizate:

- Elaborarea **proiectului raportului analitic**, editarea raportului / integrarea feedbackului Clientului-urmează să fie finalizate până la 10 februarie 2020
- Traducerea raportului analitic (ENG și RU); validarea de către analiști-*finele* lui februarie 2020
- Prezentarea rapoartelor finale traduse Clientului- *începutul* lunii martie 2020



Subcomponenta 1.4: Consultarea și informarea cetățenilor

Pachetul de achiziții MD-EGA-115667-CS-INDV SC pentru elaborarea Cadrului de politici pentru incluziunea socială și implicarea cetățenilor:

Obiectivul activității este oferirea asistenței Cancelariei de Stat și AGE la elaborarea elementelor necesare care vor asigura conformarea serviciilor guvernamentale selectate cu cerințele de incluziune socială și implicare a cetățenilor

Rezultate obținute:

- **Planul de lucru detaliat** al activității - *proiectul Planului de lucru a fost prezentat AGE pe 25 iunie 2019 și aprobat de AGE*
- **Nota cu recomandări** privind ajustarea metodologiei de re-inginerie a serviciilor guvernamentale administrative, astfel încât să permită un proces eficient și efectiv de implicare a cetățenilor la toate etapele de re-inginerie a serviciilor- *elaborată*
- **Raportul de evaluare** pentru 3 servicii supuse procesului de re-inginerie cu reflectarea conformării acestora cu cerința de implicare a cetățenilor și incluziune socială -*elaborat*
- **Setul de instrumente pentru implicarea cetățenilor**, care vor fi utilizate la toate etapele procesului de re-inginerie și evaluare, *elaborat și prezentat*
- **Setul de instrumente pentru asigurarea incluziunii sociale și integrării aspectelor de gen**, care să ofere sprijinul informațional și metodologic necesar în procesele de re-inginerie și evaluare, *elaborat*
- **Programul și materialele** de instruire privind perspectivele de incorporare a dimensiunilor de incluziune socială și implicare a cetățenilor în procesul de prestare a serviciilor guvernamentale administrative modernizate, *elaborate*.
- **Trei activități de instruire** tematice - *în decembrie 2019, consultantul a realizat o activitate de instruire pentru reprezentanții prestatorilor de servicii din primele trei servicii re-inginerite și pentru reprezentanții Cancelariei de Stat*
- **Raportul de instruire** inclusiv agenda, lista cursanților - *elaborate*.
- **Raportul final** despre activitate cu concluzii și recomandări relevante - *prezentat și aprobat de AGE*



Subcomponenta 1.4: Consultarea și informarea cetățenilor

Pachetul de achiziții MD-EGA-115667-CS-INDV SC pentru elaborarea Cadrului de politici pentru incluziunea socială și implicarea cetățenilor:

Concluzii și recomandări relevante:

- identificarea și implicarea grupurilor vulnerabile și marginalizate în procesul de re-inginerie
- pentru a reduce barierele în accesarea informațiilor și prestarea serviciilor identificate pentru persoanele vulnerabile, inclusiv persoanele cu dizabilități, persoanele în vârstă și minoritățile lingvistice și etnice, se recomandă punerea în aplicare a unor soluții accesibile și eficiente din punct de vedere cultural pentru îmbunătățirea accesului, asigurarea instruirilor necesare pentru personalul relevant și efectuarea ajustărilor necesare în fișele de post relevante;
- introducerea standardelor și criteriilor relevante pentru evaluarea gradului de corespundere a soluțiilor recent elaborate pentru re-ingineria serviciilor publice cu necesitățile speciale ale grupurilor vulnerabile din punct de vedere al accesibilității și echității accesului la servicii
- sporirea gradului de participare a populației, inclusiv a grupurilor vulnerabile, marginalizate și asigurarea echității de gen la fiecare etapă a procesului decizional prin facilitarea accesului la informații și elaborarea mecanismelor și instrumentelor de participare;
- identificarea instrumentelor relevante pentru colectarea datelor dezagregate privind beneficiarii serviciilor publice și persoanele care participă la activitățile de consultări publice desfășurate de prestatorii de servicii la nivel central și regional;
- elaborarea, pilotarea și asigurarea funcționării mecanismului participativ de evaluare a calității și accesibilității serviciilor publice recent re-inginerite, ceea ce ar permite persoanelor din grupurile vulnerabile, inclusiv femeile, persoanele cu necesități speciale și din mediul rural, ONG-uri și alți actori interesați să participe în mod semnificativ la evaluarea serviciilor

Elementele instrumentului dedicat consolidării participării civice sunt axate pe:

- *diseminarea informațiilor* în formatul adecvat (accesibil și acceptabil din punct de vedere cultural), pentru diferite categorii de populație
- *crearea în comun a mecanismelor de consultare* împreună cu populația, cu accent special pe integrarea dimensiunii de gen și organizațiile societății civile
- *ajustarea proceselor de consultare* din perspectiva clarității, transparenței și predictibilității
- *implicarea grupurilor vulnerabile, marginalizate și a femeilor* prin crearea unor parteneriate de cooperare



Subcomponenta 1.4: Consultarea și informarea cetățenilor

Pachetul de achiziții MD-eGA-115668-CS-INDV SC pentru elaborarea Cadrului de politici privind integrarea dimensiunii de gen:

Obiectivul activității este acordarea asistenței Cancelariei de Stat (Autoritatea responsabilă de Proiect) și AGE (Implementatorul Proiectului) în asigurarea integrării dimensiunii egalității de gen în procesul de modernizare a serviciilor guvernamentale administrative.

Rezultatele obținute:

- **Raportul sumar** privind situația actuală și practicile existente de integrare a dimensiunii de gen în procesul de modernizare a serviciilor publice, elaborate – *recepționat pe 9 august 2019*
- **Raportul de evaluare** pentru 3 servicii guvernamentale administrative re-inginerite - (hărțile TO - BE) cu reflectarea conformării acestora cu cerința de integrare a aspectelor de gen, elaborat – *primit de AGE pe 5 august 2019*
- **Nota cu recomandări** privind ajustarea metodologiei de re-inginerie a serviciilor guvernamentale administrative, astfel încât să asigure incorporarea aspectelor de gen în procesul de re-inginerie a serviciilor - *elaborată –elaborată*
- **Nota cu recomandări** privind elaborarea instrumentarului pentru incorporarea dimensiunilor de incluziune socială și de gen, elaborată de expertul în implicarea cetățenilor și incluziunea socială - *elaborată*
- **Materialele de instruire** privind încorporarea dimensiunii de gen în procesul de prestare a serviciilor guvernamentale administrative modernizate - *elaborate*
- **Trei activități de instruire** tematice – realizate *în decembrie 2019*
- **Nota privind evaluarea instruirii**, inclusiv concluziile și recomandările privind instruirea - *elaborate*
- **Raportul final** al activității cu concluziile și recomandările relevante - *prezentate și aprobate de AGE*



Subcomponenta 1.4: Consultarea și informarea cetățenilor

Pachetul de achiziții MD-EGA-106361-CS-CQS Elaborarea identității vizuale a guvernării electronice și a produselor de sensibilizare publică:

Obiectivul general al acestei activități este sprijinirea eforturilor Agenției de Guvernare Electronică de creare a logo-ului corporativ și identității vizuale, ceea ce urmează să conducă la o vizibilitate și recunoaștere sporită a activităților și produselor de e-guvernare.

Rezultate obținute pentru segmentul comunicare și conștientizare publică:

- **Strategia de comunicare și implementarea acesteia conform Planului de acțiuni** - aprobată de Bancă în ianuarie 2020
- **Sesiunea de informare pentru Girls Go IT despre modernizarea serviciilor publice** - desfășurată pe 25 iulie 2019
- **În colaborare cu Programul *Comunitatea Mea*** - au fost organizate ateliere de 2 zile privind e-guvernarea pentru mai mulți reprezentanți ai autorităților publice locale în septembrie 2019
- **Colaborare cu mediul academic** - pe 12 decembrie 2019 a fost semnat Acordul de colaborare între Universitatea de Stat din Moldova și Agenția de guvernare electronică.
- **Instruirea pentru parajuriști** privind e-guvernarea, platforma de e-învățare și produsele și serviciile de e-guvernare, desfășurată pe 6 decembrie 2019
- **Alte peste 30 activități/sesiuni de instruire și informare** (Mconnect, MPay, MSign, date.gov.md etc.)

Rezultatele preconizate:

Informarea generală a cetățenilor și Campania de sensibilizare online privind e-servicii selectate/produse de e-Guvernare și Modernizarea SP.

Rezultatele preconizate:

Brand Book cu prezentarea identității vizuale a AGE, Centrului de Instruire Continuă, Serviciului Unificat Suport Clienți, Centrelor universale de prestare a serviciilor publice (CUPS) și logo-ului pentru serviciile e-guvernare, inclusiv MStyle, adus în concordanță cu identitatea corporativă elaborată.

Rezultatele obținute:

Logo-urile AGE și ale produselor de e-Guvernare - *elaborate*

Materiale promoționale în format grafic editabil, cât și în format tipărit în diferite limbi (română; rusă și engleză) – *în curs de elaborare*



Subcomponenta 1.4: Consultarea și informarea cetățenilor

Pachetul de achiziții MD-EGA-106361-CS-CQS Elaborarea identității vizuale a guvernării electronice și a produselor de sensibilizare publică:

O parte din produsele de vizibilitate elaborate pe parcursul perioadei de raportare:

Logo-ul eGA:



Bannerul eGA:



Bannerul MGSP în Engleză:



Bannerul MGSP în Română:



Logo-urile produselor și serviciilor eGA:



Componenta 1 Modernizarea Serviciilor Administrative

Statutul Indicatorilor din Matricea de Rezultate pe Componenta 1:

Indicator intermediar 1.2 din MR: CUPS sunt create și operaționale

Progresul preconizat la sf. anului 1 de Proiect: Conceptul CUPS elaborat și aprobat de Guvern

Rezultatele obținute: Conceptul CUPS elaborat.

Indicator intermediar 1.3 din MR: Numărul serviciilor modernizate în cadrul proiectului cu standardele serviciilor aprobate

Progresul preconizat la sf. anului 1 de Proiect: 3 servicii selectate re-inginerite

Rezultatele obținute: 3 servicii re-inginerite și hărțile TO-BE aprobate pentru 3 servicii selectate

Componenta 2 Platforme și Servicii Digitale

Obiectivul componentei este de a sprijini digitalizarea serviciilor administrative re-inginerite selectate, de a completa și consolida infrastructura și mecanismele 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

Subcomponenta se axează pe digitalizarea serviciilor guvernamentale re-inginerite (cel puțin 15)

Subcomponenta 2.2: Platforme digitale

Subcomponenta are ca scop crearea unei infrastructuri digitale fiabile.

Subcomponenta 2.3: Managementul IT și securitatea cibernetică

Obiectivele acestei subcomponente sunt elaborarea proceselor și standardelor de management IT și securitate cloud și implementarea acestora în cadrul Guvernului, inclusiv dezvoltarea capacităților

Subcomponenta 2.1 Servicii Digitale

Pachetul de achiziții MD-EGA-71456-CS-CQS CS pentru elaborarea cerințelor (metodologiei) de digitalizare a serviciilor administrative:

Obiectivul activității: elaborarea metodologiei de digitizare a serviciilor publice, care va instituționaliza cadrul de elaborare și acceptare pentru SIA din sectorul public, în special pentru serviciile publice electronice.

Rezultate preconizate:

- **Raportul privind analiza AS-IS și TO-BE** a practicilor de digitizare a serviciilor
- **Metodologia de digitizare** sub forma unui website orientat pe conținut
- **Modele de documente pentru produsele** fiecărei activități ce țin de digitalizare, care pot fi descărcate de pe paginile contextuale relevante ale site-ului cu metodologia de digitalizare.
- **Listele pentru validarea** proceselor și principalelor documente
- **Propuneri de îmbunătățire** a metodologiei de re-inginerie a serviciilor publice relevante pentru digitalizarea serviciilor
- **Propuneri pentru metodologia privind operațiunile serviciilor publice electronice** relevante pentru dezvoltarea sistemelor informaționale
- **Materiale de instruire** utilizate în cadrul atelierului (atelierelor)

AGE urmează să revizuiască ToR-ul și să re-lanseze concursul după finalizarea Raportului final privind analiza deficiențelor și revizuirea Codului IT (o inițiativă recentă a Guvernului) – de acești 2 factori depinde foarte mult conținutul unei metodologii de digitizare moderne.

Pachetul de achiziții MD-EGA-71527-CS-QCBS SC pentru testarea SIA dezvoltate în cadrul MGSP din perspectiva calității, acceptării utilizatorului și securității:

Obiectivul activității este asigurarea securității și calității sistemelor informaționale implementate și gestionate de AGE prin:

1. contribuirea la elaborarea Metodologie de digitalizare a serviciilor publice din perspectiva calității și securității;
2. contribuirea la elaborarea Specificațiilor tehnice din perspectiva calității și securității și asigurarea elaborării soluțiilor software în conformitate cu Specificațiile tehnice elaborate;
3. efectuarea analizei și testelor de calitate și securitate a aplicațiilor dezvoltate, inclusiv performanța și Testul de acceptare a utilizatorului (TAU).

Rezultate preconizate:

- Metodologia de digitalizare a serviciilor publice
- Specificațiile tehnice
- Planul de analiză/testare/audit de securitate și asigurare a calității aplicației
- Efectuarea analizei/testării/auditului de securitate și asigurare a calității aplicației
- Rapoartele de progres privind realizarea activității

Subcomponenta 2.2 Platforme Digitale

Pachetul de achiziții MD-EGA-71644-CS-INDV SC pentru efectuarea analizei deficiențelor infrastructurii digitale existente a cadrului de e-guvernare în cadrul Guvernului Republicii Moldova:

Scopul activității este de a evalua serviciile centralizate și re-utilizabile și platformele deținute sau controlate de Agenția de Guvernare Electronică în vederea:

- îmbunătățirii lor prin adăugarea unor noi caracteristici noi și optimizarea proceselor operaționale în conformitate cu cele mai bune practici internaționale și noile tendințe în domeniul guvernării electronice;
- completării infrastructurii de e-guvernare existente cu noi componente care vor soluționa probleme individuale și specifice în procesul de dezvoltare și prestare a serviciilor electronice.

Nota Bene: Activitatea a fost separată de PMSG și este implementată în prezent cu sprijinul UNDP Moldova. Bugetul alocat pentru această activitate nu a fost re-alocat, ci a fost păstrat pentru implementarea acțiunilor ulterioare necesare în conformitate cu recomandările Analizei deficiențelor.

Remiterea și acceptarea versiunii finale a Analizei deficiențelor (remiterea proiectelor finale și acceptarea de către Client a versiunii finale) și finalizarea activității este preconizată pentru sfârșitul lunii octombrie 2019.



AGENCIA DE GUVERNARE ELECTRONICĂ

Subcomponenta 2.2 Platforme Digitale

Pachetul de achiziții MD-EGA-106369-CS-QCBS Servicii de procurare a Registrul electronic al autorizațiilor (MPower)

Registrul electronic al autorizațiilor (MPower) **este o soluție eficientă** de reducere a birocrăției în serviciile publice, prin asigurarea unui mecanism sigur, flexibil și eficient de gestionare a autorizațiilor pentru persoane fizice și juridice și posibilității de verificare a existenței și valabilității autorizațiilor de către părțile interesate, inclusiv autoritățile publice ale Republicii Moldova.

Ședința inițială a avut loc în ianuarie 2020.

Rezultatele preconizate:

Raportul Sprint, inclusiv comunicatul de lansare, dezagregarea și durata sarcinilor realizate în timpul sprint-ului, durata, provocările și problemele majore, acțiunile propuse;

- Sprint Backlog, inclusiv dezagregarea și durata estimată a sarcinilor propuse pentru a fi realizate în cadrul următorului sprint, resursele pe care Consultantul așteaptă să fie furnizate de Client și/sau acțiunile care urmează a fi întreprinse de Client - *proiectul a fost inițiat*
- Rapoartele de instruire, prezentate după fiecare sesiune
- MVP funcțional – martie 2020.

Rezultatele preconizate :

Elaborarea și prezentarea spre avizare la Cancelaria de Stat a proiectului **Hotărârii Guvernului „Cu privire la aprobarea Conceptului și a Regulamentului privind modul de ținere a Registrului împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice format de SIA „Registrul împuternicirilor de reprezentare” (MPower)”** .

- *Versiunea inițială a proiectului - este conceptualizată și elaborată*
- *Completarea versiunii inițiale a proiectului prezentată pentru înregistrare la Cancelaria de Stat în vederea avizării, în conformitate cu Regulamentul Guvernului - la 14.02.2020*
- *Avizarea/expertiza publică și consultarea publică a proiectului-până la 06.03.2020*
- *Finalizarea și prezentarea proiectului spre examinare Guvernului- 20 martie 2020*
- *Examinarea proiectului în ședința de Guvern- planificată pentru sfârșitul lui martie 2020*

Cadrul juridic necesar pentru MPower a fost elaborat de Secția juridică AGE.



Subcomponenta 2.2 Platforme Digitale

Pachetul de achiziții MD-EGA-115672-CS-QCBS

Servicii de consultanță pentru proiectarea, dezvoltarea, configurarea și implementarea sistemului informațional MNotify

Obiectivul activității este de a dezvolta sistemul informațional MNotify cu experiență demonstrată în proiectarea și dezvoltarea proiectelor de complexitate similară cu prezența locală în Republica Moldova pentru a desfășura activități orientate către client și pentru a asigura întreținerea și sprijinul tehnic continuu

Ședința inițială – organizată (ETA pentru MVP – aprilie 2020)

Rezultatele preconizate:

- **MVP funcțional - aprilie 2020.**
- **Un sistem informațional MNotify complet**, cu principalele funcționalități dezvoltate și implementate în conformitate cu cerințele stabilite de Client pe parcursul realizării activității. Consultantul va prezenta codul sursă compliabil și documentat (inclusiv instrucțiunile de automatizare, biblioteci și instrumente terțe, licențe, dacă este cazul).
- **Documentația tehnică și documentația utilizatorului final** elaborată în conformitate cu cerințele Clientului prevăzute în Anexa 2 la Contract.
- **Sesiuni și materiale de instruire** elaborate în conformitate cu cerințele Clientului prevăzute în Anexa 2 la Contract.

Rezultatele preconizate:

Elaborarea și prezentarea spre avizare la Cancelaria de Stat a **proiectului Hotărârii Guvernului "Cu privire la serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify),"**

- *Versiunea inițială a proiectului este în proces de elaborare. După finalizarea versiunii inițiale a proiectului, acesta va fi înaintat spre înregistrare Cancelariei de Stat pentru avizare, în conformitate cu Regulamentul Guvernului - aceasta este o contribuție internă, activitatea a fost realizată de Secția juridică a AGE*
- *Avizarea/expertiza publică și consultarea publică a proiectului-planificate pentru 20.03.2020*
- *Finalizarea și prezentarea proiectului spre examinare Guvernului-planificate pentru 27.03.2020*
- *Examinarea proiectului în ședința de Guvern- planificată pentru sfârșitul lunii martie 2020*
- *Emiterea de către directorul AGE a Ordinului privind aprobarea acordurilor / contractelor tip privind utilizarea MNotify- planificată pentru aprilie 2020* Cadrul juridic necesar pentru MNotify a fost elaborat de Secția juridică a AGE.



Subcomponenta 2.2 Platforme Digitale

Pachetul de achiziții MD-EGA-125919-CS-QCBS Servicii de consultanță pentru proiectarea, dezvoltarea, implementarea sistemului informațional Catalogul Semantic:

Obiectivul acestei activități este proiectarea, dezvoltarea, configurarea și implementarea sistemului informațional ca și produs complet funcțional cu toate caracteristicile existente, în conformitate cu specificațiile formulate iterativ de Client. La dezvoltarea soluției vor fi aplicate principiile de dezvoltare iterativă agile a software.

Rezultatele preconizate:

- Un sistem informațional complet funcțional cu toate funcționalitățile dezvoltate și implementate în conformitate cu cerințele formulate de Client în cadrul activității. Consultantul va livra codul sursă compliabil și documentat (inclusiv biblioteci și instrumente terțe, licențe, dacă este cazul și instrucțiuni de automatizare).
- Documentația tehnică și documentația utilizatorului final elaborată în conformitate cu cerințele Clientului
- Sesiunile și materialele de instruire elaborate în conformitate cu cerințele de instruire ale Clientului.



Subcomponenta 2.2 Platforme Digitale

Pachetul de achiziții MD-EGA-121819-CS-QCBS Servicii de consultanță pentru proiectarea, dezvoltarea, configurarea și implementarea noii versiuni a Portalului Serviciilor Publice:

Scopul portalului este de a servi drept ghișeu unic pentru accesarea serviciilor publice electronice și de a oferi vizitatorilor informații succinte, exacte și accesibile despre serviciile publice

Noul Portal al Serviciilor Publice va aduce câteva beneficii atât utilizatorilor, cât și prestatorilor de servicii, cum ar fi:

- ergonomie îmbunătățită, inclusiv pentru utilizarea dispozitivelor mobile;
- instrumente mai puternice de administrare a conținutului pentru prestatorii de servicii;
- pașapoarte actualizate ale serviciilor
- scenarii de viață și de business
- instrumente îmbunătățite de căutare a informațiilor
- chat bot-uri



Rezultatele preconizate:

Raportul Sprint, inclusiv comunicatul de lansare, dezagregarea și durata sarcinilor realizate în timpul sprint-ului, durata, provocările și problemele majore, acțiunile propuse;

Următorul Sprint Backlog, inclusiv dezagregarea și durata estimată a sarcinilor propuse pentru a fi realizate în cadrul următorului sprint, resursele pe care Consultantul așteaptă să fie furnizate de Client și/sau acțiunile care urmează a fi întreprinse de Client;

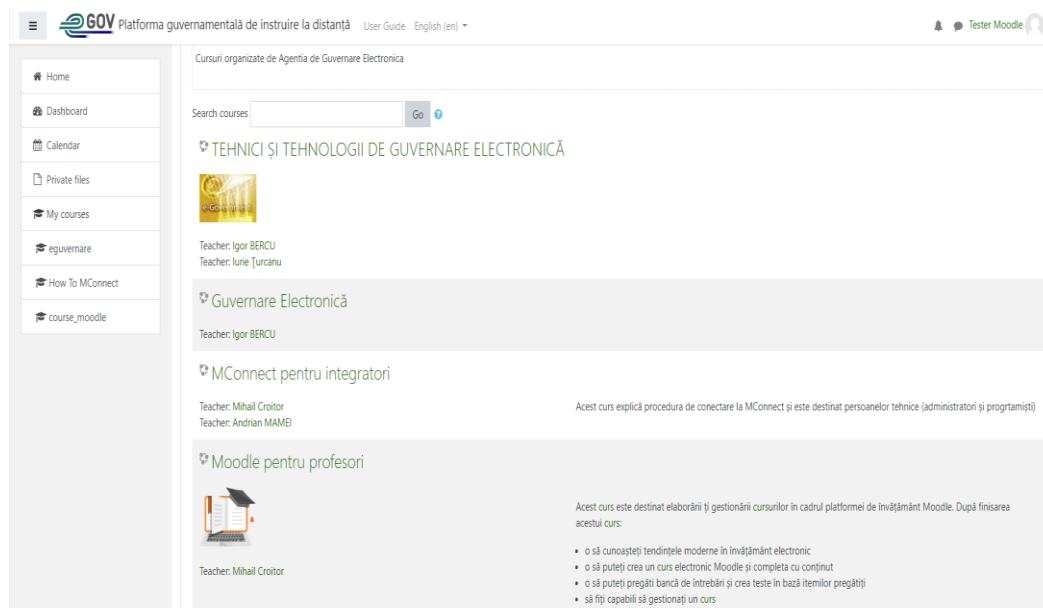
Rapoartele de instruire, prezentate după fiecare sesiune de instruire;
MVP funcțional – mai 2020.



Subcomponenta 2.2 Platforme Digitale

Pachet de achiziții MD-EGA-72422-CS-FBS SC pentru instalarea și configurarea unei platforme de e-învățare open-source și migrarea conținutului:

Scopul activității este instalarea și configurarea unei platforme de e-învățare în baza soluției open-source de învățare Moodle și elaborarea conținutului de e-învățare în baza contribuțiilor AGE, în vederea facilitării împărtășirii cunoștințelor și instruirii funcționarilor publici în diferite domenii.



The screenshot displays the user interface of the e-learning platform. At the top, it shows the logo 'GOV' and the text 'Platforma guvernamentală de instruire la distanță'. Below this, there is a search bar for courses and a list of course categories. The visible categories include 'TEHNICI ȘI TEHNOLOGII DE GUVERNARE ELECTRONICĂ', 'Guvernare Electronică', 'MConnect pentru integratori', and 'Moodle pentru profesori'. Each category lists the teachers and provides a brief description of the course content.

Rezultatele obținute în perioada de raportare:

Elaborarea și prezentarea spre avizare la Cancelaria de Stat a **proiectului Hotărârii Guvernului "Cu privire la utilizarea și administrarea platformei guvernamentale pentru învățarea la distanță (e-Learning)"**

- *Versiunea inițială a proiectului este în proces de elaborare. După finalizarea versiunii inițiale a proiectului, acesta va fi înaintat spre înregistrare Cancelariei de Stat pentru avizare, în conformitate cu Regulamentul Guvernului - aceasta este o contribuție internă, activitatea a fost realizată de Secția juridică a AGE*
- *Avizarea/expertiza publică și consultarea publică a proiectului - planificate pentru 13 martie 2020*
- *Finalizarea și prezentarea proiectului spre examinare Guvernului- planificate pentru 17 aprilie 2020*
- *Examinarea proiectului în ședința Guvernului - planificată pentru 29 aprilie 2020*
- *Emiterea de către directorul AGE a ordinului privind aprobarea acordurilor/ contractelor-tip privind utilizarea e-Learning-pentru mai 2020*

Cadrul juridic necesar pentru platforma de e-învățare a fost elaborat de Secția juridică a AGE.

➤ **4 cursuri finalizate și plasate pe platforma de e-învățare:**

- 2 Cursuri online de e-învățare privind elaborarea și gestionarea modulelor platformei de e-învățare
- 2 cursuri universitare despre e-guvernare
- **89 utilizatori au accesat platforma de e-învățare - din momentul pilotării acesteia în noiembrie 2019. Vezi <https://elearning.gov.md/>**

Subcomponenta 2.3 Managementul IT și securitatea cibernetică

Pachetul de achiziții MD-EGA-71814-CS-CQS CS în oferirea instruirii în securitatea cibernetică, inclusiv dezvoltarea modului de e-învățare:

Obiectivul primar al activității este elaborarea modulelor e-învățare Moodle pentru diferite categorii de roluri în instituțiile publice (manageri, utilizatori, administratori IT, dezvoltatori) pentru a:

- dezvolta cunoștințe și abilități de bază în domeniul informațional și al principiilor securității cibernetică și privind cele mai bune practici în cadrul autorităților publice;
- crea o cultură de securitate în cadrul autorităților publice și de a reaminti în continuu angajaților despre importanța acesteia și contribuția lor în acest sens.

Rezultate preconizate:

Raportul care va include structura cursului de instruire, inclusiv testele de evaluare și planul de implementare.

Conținutul propus al cursurilor de instruire, inclusiv bănci de întrebări (question bank)

- Conștientizarea generală a securității
- Conștientizarea securității de către manageri
- Conștientizarea securității de către administratorii IT
- Conștientizarea securității de către dezvoltatorii software

Conținutul aprobat al cursului de instruire, inclusiv băncile de întrebări și testele de evaluare, integrat în sistemul e-învățare Moodle

- Conștientizarea generală a securității
- Conștientizarea securității de către manageri
- Conștientizarea securității de către administratorii IT
- Conștientizarea securității de către dezvoltatorii software
- Pilotarea cursurilor de instruire și a testelor de evaluare

Cursuri de instruire actualizate, inclusiv băncile de întrebări și testele de evaluare, în sistemul e-învățare Moodle, în baza comentariilor colectate la etapa pilotării



Subcomponenta 2.3 Managementul IT și securitatea cibernetică

MD-eGA-123371-CS-QCBS Servicii de consultanță pentru elaborarea standardelor și procedurilor în domeniul securității cibernetică pentru Platforma privată Cloud Computing și managementul IT al infrastructurii IT guvernamentale

Scopul activității: de a dezvolta Controale de securitate cibernetică, care să fie aplicate la nivelul infrastructurii guvernamentale private Cloud și standarde și proceduri de management al infrastructurii IT, care să fie aplicate de autoritățile publice la gestionarea și securizarea infrastructurii IT .

Rezultate preconizate:

1. Consolidarea capacității guvernului de a asigura securitatea cibernetică adecvată a MCloud.

- Analiza stării actuale a securității Platformei guvernamentale private Cloud (MCloud), inclusiv a stării implementării Arhitecturii de securitate a platformei MCloud (Ordinul Secretarului general al Guvernului nr. 380 din 03.11.2014).
- Dezvoltarea unei versiuni noi a controalelor de operare și securitate cibernetică detaliate, care urmează a fi aplicate pentru MCloud
- Elaborarea unui ghid privind implementarea controalelor definite;
- Elaborarea recomandărilor de modificare a cadrului legal necesare pentru a susține adoptarea și implementarea;
- Desfășurarea unei sesiuni de instruire pentru cel mult 20 de specialiști în domeniul IT și securității informațiilor din cadrul agențiilor guvernamentale care vor pilota implementarea controalelor definite.
- Dezvoltarea modulului de instruire online, prin intermediul sistemului de e-învățare;
- Organizarea unui atelier pentru cel mult 50 de reprezentanți ai prestatorilor de servicii publice pentru a prezenta rezultatele controalelor de securitate definite și ghidul de implementare

2. Elaborarea standardelor și procedurilor pentru managementul IT

- Analiza procesului actual de management IT și standardului aplicat de agențiile guvernamentale pilot;
- Elaborarea standardelor și procedurilor de management IT care trebuie aplicate de autoritățile guvernamentale
- Desfășurarea unei sesiuni de instruire pentru cel mult 20 de specialiști în domeniul IT și securității informațiilor din cadrul agențiilor guvernamentale care vor pilota implementarea procesului și a procedurii;
- Dezvoltarea modulului de instruire online, prin intermediul sistemului de e-învățare;
- Organizarea unui atelier pentru cel mult 50 de reprezentanți ai prestatorilor de servicii publice pentru a prezenta rezultatele activității, inclusiv procedurile și standardele elaborate.
- Elaborarea recomandărilor de modificare a cadrului legal în funcție de necesități.

Subcomponenta 2.3 Managementul IT și securitatea cibernetică

MD-eGA-123375-CS-CQS Servicii de consultanță pentru elaborarea strategiei de securitate cibernetică, planului de acțiuni, cadrului de operare pentru managementul dispozitivelor mobile în Guvern:

Scopul activității este de a elabora strategia și planul de acțiuni pentru gestionarea dispozitivelor mobile (telefoane mobile și tablete) și datelor în Guvern.

Rezultatele preconizate:

1. Elaborarea unei strategii pentru gestionarea sigură a informațiilor și datelor guvernamentale pe dispozitivele mobile. Strategia trebuie să includă punerea în aplicare a BYOD (conceptul Bring Your Own Device) de către autoritățile guvernamentale.
2. Elaborarea cerințelor tehnice (funcționale și non-funcționale) care vor fi utilizate în procesul de achiziție a sistemului de management al dispozitivelor mobile ce va fi implementat la nivel guvernamental. Acest sistem trebuie oferit autorităților guvernamentale ca un serviciu de tip Cloud.
3. Elaborarea unui plan de acțiuni pentru punerea în aplicare a conceptului BYOD de către agențiile guvernamentale;
4. Elaborarea unui plan de acțiuni pentru implementarea unui sistem de management al dispozitivelor mobile și oferirea acestuia ca un serviciu de tip Cloud;
5. Elaborarea cadrului privind procesul și procedura de management al dispozitivelor mobile;
6. Elaborarea recomandărilor de modificare a cadrului legal necesar pentru serviciile publice privind managementul dispozitivelor mobile;
7. Organizarea unui atelier pentru cel mult 20 de reprezentanți ai prestatorilor de servicii publice pentru a prezenta rezultatele activității, strategia, planul de acțiuni, cadrul de operare.



Progresul în cadrul Componentei 2 Platforme și Servicii Digitale

Rezultate obținute la nivelul Indicatorului intermediar 2.2

Indicatorul intermediar din MRe: Actualizarea modulelor în cadrul infrastructurii digitale (MCloud, MConnect/MAccess, MPass, MSign, MPay, MNotify, MDelivery, portalul serviciilor publice, Registrul autorizațiilor, și digitalizarea front office)

Progresul preconizat la sfârșitul Anului 1 de Proiect (30 iunie 2019): 3 actualizări ale infrastructurii digitale

Rezultatele obținute:

1. **MSign** Serviciul integrat Semnătura electronică vs. 2.0 – noua versiune MSign a fost lansată pe aprilie 2019. Vezi <https://msign.gov.md/#/>
 2. **MConnect** Serviciul MAcces a fost adăugat la platforma guvernamentală de interoperabilitate MConnect. Lansarea publică a avut loc pe 3 octombrie 2018 în cadrul evenimentului *Dialogul public „Schimbul de date – o necesitate devenită realitate”* Vezi: <https://mconnect.gov.md/>
- Următoarele actualizări/funcționalități noi ale MSign:**
- semnarea în loturi;
 - intelligent captcha;
 - Interfața noului utilizator;
 - modul PWA.
3. **MPass:** autentificarea în 2 etape a fost lansată pe 1 martie 2019. Vezi <https://mpass.gov.md/>

Componenta 3 Implementarea modelului de prestare a serviciilor

Scopul componentei este consolidarea capacităților personalului principalelor agenții guvernamentale, în baza noului model centrat pe cetățean și mecanismelor de prestare a serviciilor administrative digitale, implementate în cadrul Componentei 1 și 2



Subcomponenta 3.1: Dezvoltarea capacității instituționale

Subcomponenta asigură capacitățile, structurile și resursele umane necesare sunt prezente și aliniat la procesele operaționale ale serviciilor selectate, îmbunătățite și digitalizate.

Subcomponenta 3.2: Dezvoltarea capacităților

Subcomponenta sprijină sistemul eficient de învățare și dezvoltare axat pe necesitățile noului model de servicii administrative, valorificând punctele forte și instrumentele existente.

Subcomponenta 3.3: Îmbunătățirea performanței în domeniul prestării serviciilor

Subcomponenta aliniază stimulentele cu obiectivele de prestare a serviciilor; obiectivele de performanță și indicatorii urmează a fi stabiliți, înțeleși și monitorizați pentru instituții, management și personal.

Subcomponenta 3.1 Dezvoltarea capacității instituționale

Pachetul de achiziții MD-EGA-71861-CS-INDV Consultant individual pentru elaborarea metodologiei de evaluare a capacității prestatorilor de servicii și a planului de dezvoltare a capacității

Obiectivul activității este elaborarea Metodologiei de evaluare a capacității instituționale a prestatorilor de servicii și identificarea ajustărilor necesare pentru implementarea eficientă a noului model de prestare a serviciilor publice

Rezultatele obținute:

Activitatea a fost realizată în perioada 5 august 2019 - 20 decembrie 2019. Implementarea activității a fost structurată în 5 etape și au fost realizate 9 sarcini.

1. **Raportul inițial** – prezentat pe 19 august 2019 și acceptat pe 3 sept. 2019
2. **Activitatea în teren și analiza documentelor:** Elaborarea unui model al Planului de dezvoltare a capacității - realizate
3. **Elaborarea Metodologiei de evaluare-Planul a fost aprobat pe 1 noiem. 2019.**
4. **Pilotarea metodologiei de evaluare.. Raportul privind pilotarea a fost prezentat pe 13 decembrie 2019**
5. **Finalizarea metodologiei de evaluare, prezentarea și atelierul.** Atelierul privind Metodologia de evaluare a capacității prestatorilor de servicii și Planul de dezvoltare a capacității a avut loc pe 10.12.2019 la Chișinău, la atelier au participat 19 persoane care au reprezentat 3 prestatori de servicii.

Vezi: <http://www.egov.md/ro/communication/news/atelier-de-lucru-integrarea-aspectelor-de-incluziune-sociala-participare-civica>



Punctajul mediu al evaluării este de 4,45 pe o scară de la 1 la 5 puncte Punctajul mediu pe fiecare criteriu de evaluare este 4 puncte sau mai mare. Cel mai înalt punctaj a fost acordat pentru cunoașterea subiectelor de către formator (4,84), organizarea conținutului de instruire (4,63), suficiența timpului alocat (4,63) și potrivirea spațiilor și asistenței tehnice (4,63). Un punctaj relativ mic a fost acordat pentru interesul participanților față de subiectele abordate și motivația de a învăța (4).

Punctajul pozitiv din Formularele de evaluare a instruirii, completate la înalul atelierului, sugerează că participanții au considerat evenimentul util și bine organizat și au evaluat formatorul ca fiind competent.

Subcomponenta 3.3 Îmbunătățirea performanței în domeniul prestării serviciilor

Pachetul de achiziții MD-EGA-123370-CS-INDV : Consultant național pentru facilitarea elaborării metodologiei privind elaborarea, implementarea și evaluarea cadrelor de performanță pentru prestatorii de servicii implicați în procesul de re-inginerie a serviciilor publice și CUPS

Obiectivele activității:

- A) acordarea de sprijin pentru elaborarea unei Metodologii de asistență a prestatorilor de servicii și CUPS în elaborarea, implementarea și evaluarea cadrelor de performanță instituțională (în continuare Metodologie) și
- B) pe baza metodologiei, oferirea asistenței la (i) elaborarea a două cadre de performanță instituțională, unul pentru Agenția Servicii Publice și altul pentru Casa Națională de Asigurări Sociale și (ii) elaborarea planurilor de acțiuni pentru aplicarea acestora de către prestatorii de servicii.

Rezultatele preconizate:

Obiectivul 1

- Analiza cadrului legal național, a documentelor cheie, a informațiilor și practicilor existente cu privire la procesul de management al performanței, inclusiv elaborarea, implementarea și evaluarea implementării cadrelor de performanță instituțională în sectorul public în general și a practicilor aplicate de prestatorii de servicii administrative în special –*elaborată pe 13 decembrie 2019*
- Elaborarea unei **Note cu recomandări** pentru îmbunătățirea proiectului de metodologie, în special din perspectiva aplicabilității acesteia în contextul național
- Participarea la atelier și oferirea sprijinului informativ privind cadrul legal național și practica referitoare la procesul de management al performanței instituționale
- Elaborarea unei liste de condiții prealabile și ajustări la situația actuală necesare atât din punct de vedere juridic, cât și din punct de vedere instituțional pentru a asigura implementarea cu succes a Metodologiei în activitatea prestatorilor de servicii administrative



Obiectivul 2

- O notă informativă care prevede sprijinul acordat Consultantului internațional la organizarea a două ateliere pentru elaborarea cadrelor de performanță instituțională pentru ASP și CNAS
- Acordarea de sprijin grupurilor de lucru în procesul de elaborare a cadrului de performanță instituțională și a proiectelor integrate ale celor două cadre de performanță instituțională
- Elaborarea a două planuri de acțiuni pentru implementarea cadrelor de performanță instituțională.
- Prezentarea notei informative pentru raportul final

Subcomponenta 3.3 Îmbunătățirea performanței în domeniul prestării serviciilor

Pachetul de achiziții MD-EGA-123367-CS-INDV : Consultant internațional pentru elaborarea metodologiei privind elaborarea, implementarea și evaluarea cadrelor de performanță pentru prestatorii de servicii implicați în procesul de reinginerie a serviciilor publice și CUPS:

Obiectivele activității :

1. Acordarea de sprijin pentru elaborarea unei Metodologii de asistență a prestatorilor de servicii și CUPS în elaborarea, implementarea și evaluarea cadrelor de performanță instituțională și
2. Pe baza metodologiei, oferirea asistenței la
 - (i) elaborarea a două cadre de performanță instituțională, unul pentru Agenția Servicii Publice și altul pentru Casa Națională de Asigurări Sociale și
 - (ii) elaborarea planurilor de acțiuni pentru aplicarea acestora de către prestatorii de servicii

Rezultatele preconizate:

Obiectivul 1.

- Raportul inițial – *prezentat*
- Primul proiect al Metodologiei privind elaborarea, implementarea și evaluarea cadrelor de performanță pentru prestatorii de servicii implicați în procesul de re-inginerie a serviciilor publice și CUPS - *planificat pentru februarie 2020*
- Organizarea unui atelier cu părțile interesate relevante pentru prezentarea proiectului de metodologie, aplicarea practică a acesteia și pentru a discuta și valida potențialele blocaje și acțiunile imediate- *planificată pentru 20 februarie 2020*
- Prezentarea proiectului revizuit al Metodologiei care va include toate comentariile și recomandările Cancelariei de Stat, precum și a comentariilor prezentate la atelierul de lucru-*planificată pentru martie 2020*

Obiectivul 2.

- Materialele de instruire elaborate și o instruire pentru persoanele relevante de la ASP și CNAS organizată în conformitate cu sarcina 1.
- Organizarea a 2 ateliere privind elaborarea cadrului instituțional de performanță pentru ASP și CNAS
- Elaborarea unei Note cu recomandări pentru îmbunătățirea proiectelor de cadre de performanță instituțională și a planurilor de acțiuni pentru implementarea acestora
- Elaborarea și prezentarea la AGE a Raportului final privind activitatea respectivă.



Progresul în cadrul Componentei 3 Implementarea modelului de prestare a serviciilor

Situația actuală la nivelul Indicatorului intermediar 3.1

Indicator intermediar 3.1 din MR: Ponderea personalului relevant din autoritățile publice selectate care a fost instruit în cadrul proiectului în domeniul restructurării serviciilor administrative centrate pe cetățean

Progresul preconizat la sfârșitul Anului 1 de Proiect: Instruirea a 95% a funcționarilor publici și altor angajați din autoritățile publice selectate

Rezultatul înregistrat: 100% funcționari publici instruiți față de 95% planificați - *20 persoane* au fost instruite în domeniul restructurării serviciilor administrative centrate pe cetățean *din cele 20 persoane desemnate (de prestatorii din Lotul 1/Pilot)*