

Proiectul Modernizarea Serviciilor Guvernamentale (PMSG)



**Raport de progres semestrial, anul 3 al proiectului
situația la 31 decembrie 2020**

CUPRINS

SUMAR EXECUTIV.....	3
COMPONENTA 1: MODERNIZAREA SERVICIILOR ADMINISTRATIVE.....	4
PREZENTAREA GENERALĂ A PROGRESULUI IMPLEMENTĂRII ÎN PERIOADA DE RAPORTARE	4
SUBCOMPONENTA 1.1: REINGINERIA PROCESELOR OPERAȚIONALE	5
SUBCOMPONENTA 1.2: MANAGEMENTUL ȘI COORDONAREA REFORMEI	10
SUBCOMPONENTA 1.3:.....	13
EXTINDEREA PUNCTELOR DE ACCES PENTRU E-SERVICIILE GUVERNAMENTALE	13
SUBCOMPONENTA 1.4: CONSULTAREA ȘI INFORMAREA CETĂȚENILOR.....	17
COMPONENTA 2: PLATFORME ȘI SERVICII DIGITALE	25
PREZENTAREA GENERALĂ A PROGRESULUI IMPLEMENTĂRII ÎN PERIOADA DE RAPORTARE	25
SUBCOMPONENTA 2.1 SERVICII DIGITALE.....	26
SUBCOMPONENTA 2.2 PLATFORME DIGITALE.....	29
SUBCOMPONENTA 2.3: MANAGEMENTUL IT ȘI SECURITATEA CIBERNETICĂ	42
COMPONENTA 3: IMPLEMENTAREA MODELULUI DE PRESTARE A SERVICIILOR	46
PREZENTAREA GENERALĂ A PROGRESULUI IMPLEMENTĂRII ÎN PERIOADA DE RAPORTARE	46
SUBCOMPONENTA 3.1 DEZVOLTAREA CAPACITĂȚILOR INSTITUȚIONALE	46
SUBCOMPONENTA 3.3: ÎMBUNĂTĂȚIREA PERFORMANȚEI ÎN DOMENIUL PRESTĂRII SERVICIILOR	46
COMPONENTA 4: MANAGEMENTUL PROIECTULUI	48
PREZENTAREA GENERALĂ A PROGRESULUI IMPLEMENTĂRII ÎN PERIOADA DE RAPORTARE	48
CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI RELEVANTE PENTRU PERIOADA DE RAPORTARE	49

SUMAR EXECUTIV

Acest raport semestrial de progres consolidat privind activitățile implementate în cadrul proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale” cuprinde perioada *1 iulie - 31 decembrie 2020*.

Au fost înregistrate evoluții semnificative în implementarea generală a proiectului în 2020, în special în cea de-a doua jumătate a anului. Activitățile principale din cadrul tuturor componentelor au înregistrat progrese, ceea ce a asigurat o mai bună evaluare a proiectului.

Componenta 1 s-a axat pe a) finalizarea procesului de reinginerie a primelor trei servicii selectate (primul lot) și lansarea digitalizării acestor servicii; b) inițierea procesului de reinginerie pentru lotul 2 al serviciilor selectate; c) revizuirea și aprobarea metodologiei de reinginerie; d) finalizarea și aprobarea Metodologiei de management al schimbărilor; e) pregătirea pentru pilotarea CUPS; f) organizarea Sondajului Național Anual și a Sondajului la ieșire; g) asigurarea comunicării și a mediatizării informațiilor publice despre e-guvernare și modernizarea serviciilor publice.

În cadrul **Componentei 2** se elaborează, se implementează și se configurează în mod intensiv noi produse și platforme de e-guvernare pe baza metodei Agile. Aceasta din urmă se dovedește a fi un instrument rațional și eficient pentru realizarea acelorași obiective într-un mod mai simplu și mai axat pe afaceri, precum și asigurarea absorbției treptate a bugetului prevăzut pentru activitățile relevante din cadrul componentei 2, care, în cele din urmă, conduc la debursări din bugetul total al PMSG. Noile produse M, cum ar fi MPower, MNotify, MDelivery, Catalogul Semantic – sistemul informațional necesar pentru elaborarea și stocarea datelor semantice pentru platforma MConnect, Portalul Serviciilor Publice au avut în continuare o implementare pozitivă în perioada de raportare.

În cadrul **Componentei 3** se înregistrează o serie de activități finalizate cu succes. Cancelaria de Stat a elaborat și a aprobat cadre instituționale importante pentru a sprijini prestatorii de servicii în procesul de adaptare la noul model de prestare a serviciilor, cum ar fi: Metodologia privind evaluarea capacităților prestatorilor de servicii și Planul de dezvoltare a capacităților, Metodologia privind elaborarea cadrului de performanță pentru prestatorii de servicii.

Dependența Componentei 3 de rezultatele activităților implementate în cadrul Componentelor 1 și 2, în special a celor legate de reinginerie și digitalizare, este încă valabilă. Sunt abordate toate aspectele critice, iar abordarea AGE privind modalitatea de control al acestora este descrisă în prezentul raport.

În cadrul Componentei 4 au fost realizate activitățile planificate pentru perioada de raportare. Managementul financiar, monitorizarea și evaluarea, activitățile în domeniul achizițiilor și resurselor umane au fost finalizate cum s-a planificat și s-a convenit în timpul misiunilor privind progresul PMSG.

Implementarea generală a proiectului are o direcție pozitivă. Este asigurată finalizarea treptată a activităților, se introduc acțiuni corective la timpul și locul necesar.

COMPONENTA 1: MODERNIZAREA SERVICIULUI ADMINISTRATIV

Prezentarea generală a progresului implementării în perioada de raportare

Componenta 1 reprezintă o parte importantă a proiectului PMSG cu activități fundamentale corelate cu celelalte 2 componente ale proiectului. În perioada de raportare, Componenta 1 a înregistrat rezultate importante, cum ar fi:

- Modificările juridice pentru implementarea hărților TO-BE ale serviciilor **Determinarea dizabilității și a capacității de muncă și Îndemnizației de șomaj** aprobate; procesul de aprobare a modificărilor juridice pentru implementarea hărții TO-BE pentru **permisul de conducere** este în desfășurare, pachetul proiectelor actelor legislative fiind în etapa de examinare la Cancelaria de Stat.
- **Metodologia privind reingineria serviciilor publice, Metodologia privind evaluarea capacităților instituționale ale prestatorilor de servicii și Metodologia privind elaborarea, implementarea și evaluarea performanței instituționale a prestatorilor de servicii și a CUPS** au fost aprobate de Cancelaria de Stat și prezentate tuturor prestatorilor de servicii relevanți și altor autorități publice pentru a fi utilizate în activitatea lor.
- 34 de reprezentanți ai grupurilor de lucru din cadrul CNAS, ASP, MSMPS, MAEIE și AGE au fost instruiți în reingineria serviciilor publice centrată pe cetățean.
- Procesul de reinginerie a serviciilor selectate din lotul 2 (deciziile nr. 1 și 2 de aprobare ale CNRAP) a fost lansat: **85 de servicii administrative publice** selectate în acest lot **sunt în prezent în curs de modernizare**.
- Reforma juridică a sectorului TIC (**Codul TIC**) este în curs progresiv de elaborare, primul proiect fiind supus revizuirii de către echipele tehnică și juridică ale AGE.
- Lansarea **etapei de pilotare a 22 de CUPS** înregistrează progrese semnificative, toate premisele identificate sunt în curs de pregătire. Achizițiile pentru serviciile de proiectare, dotare și branding au fost finalizate, iar specificațiile tehnice pentru lucrările de renovare sunt în curs de elaborare. Specificațiile tehnice pentru prima regiune au fost elaborate și sunt în curs de validare de către AGE, după care va fi lansată licitația. Procedurile operaționale pentru serviciile care urmează să fie oferite prin CUPS au fost elaborate pentru a fi mai specifice: 6 servicii cadastrale ale ASP, 11 servicii ale CNAS urmează să fie validate cu primăriile.
- **Au fost finalizate Raportul privind Sondajul de ieșire pentru 2020 și Raportul privind Studiul național anual pentru 2020** cu privire la evaluarea calității, accesibilității și eficienței serviciilor de către beneficiari/cetățeni. Rapoartele sunt afișate pe site-ul web al AGE.
- **Sensibilizarea și informarea publicului larg despre e-guvernare și modernizarea serviciilor publice** prin diverse platforme de comunicare socială, postări pe site-ul web și prin alte mijloace de comunicare este un proces continuu. **A fost organizată o campanie extinsă de comunicare cu ocazia aniversării a 10-a a AGE** în cadrul căreia au fost promovate serviciile, produsele și platformele AGE împreună cu cele realizate cu sprijinul PMSG.

Reingineria serviciilor selectate – Lotul 1



Descrierea activității

Scopul acestei activități constă în reingineria primelor 3 servicii selectate (Lotul 1) dintr-un total de cel puțin 21 de servicii prevăzute în proiect, de la etapele de cartografiere AS-IS și cartografiere TO-BE până la pilotarea noului model de prestare a serviciilor și evaluarea eficienței și calității serviciului modernizat.

Starea activității – FINALIZATĂ

Majoritatea livrabilelor vizate în cadrul acestei activități și rezultatele principale, cum ar fi Harta AS-IS și Harta TO-BE pentru serviciile care au fost supuse procesului de reinginerie, au fost obținute în perioada de raportare anterioară. Cu toate acestea, finalizarea activității poate fi luată în considerare pe deplin numai după aprobarea cadrului normativ ajustat care asigură baza juridică a serviciului modernizat. În cazul *eliberării permisului de conducere* - cadrul juridic este pe cale să fie aprobat, dar circuitul oficial nu este încă finalizat.

Rezultatele obținute

În perioadele de raportare anterioare:

- Servicii publice simplificate în rezultatul analizei cadrului legislativ și al procesului de reprojectare;
- Instrumente, documente, programe, metode și alte cerințe adecvate necesare pentru a sprijini implementarea noului model al serviciilor publice reinginerite, elaborate și aprobate;
- Noul model al fiecărui serviciu public reinginerit este pilotat în baza scenariilor reale de viață și a datelor despre beneficiarii reali.
- Noul model lansat în producție la nivel organizațional conform Planului de acțiuni, aprobat.
- Modificările cadrului juridic pentru implementarea hărților TO-BE în cazul Determinării dizabilității și a capacității de muncă și în cazul Eliberării indemnizației de șomaj, aprobate.

În perioada de raportare curentă:

- Contractele de digitalizare care reprezintă tranziția între reinginerie și digitalizare, au fost semnate cu Casa Națională de Asigurări Sociale, Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, Agenția Servicii Publice, Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă, Ministerul Sănătății și Protecției Sociale și Ministerul Educației, Culturii și Cercetării.
- Modificările juridice necesare pentru implementarea hărților TO-BE pentru permisul de conducere sunt în curs de aprobare.

Reingineria serviciilor selectate - Lotul 2



Descrierea activității

Scopul acestei activități constă în reingineria unei alte liste de servicii selectate aprobate de **Consiliul Național pentru Reforma Administrației Publice (CNRAP)** începând cu etapa de analiză a situației curente (AS-IS), identificare a soluțiilor de modernizare (TO-BE), până la ajustarea cadrului juridic, precum și pilotarea noului model de prestare a serviciilor și evaluarea eficienței obținute.

Pe **28 februarie 2019**, **Consiliul Național pentru Reforma Administrației Publice (CNRAP)** a aprobat o listă de 37 de servicii care urmează să fie incluse în Lotul 2 pentru reinginerie.

Ulterior, pe 3 iulie 2020, pe baza deciziei **Consiliului Național pentru Reforma Administrației Publice (CNRAP)**, această listă a fost completată cu alte 48 de servicii publice prestate de Casa Națională de Asigurări Sociale (CNAS). În prezent, Lotul 2 de servicii pentru reinginerie conține (după aprobarea deciziilor nr. 1 nr. 2 ale CNRAP) 85 de servicii selectate pentru modernizare.

Starea activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

În perioada de raportare Hărțile AS IS pentru 37 de servicii (grupate în 7 seturi) au fost elaborate și aprobate:

1. **Înregistrarea căsătoriei (ASP)**
2. **Înregistrarea divorțului (ASP)**
3. **Acordarea pensiilor pentru diferite categorii de beneficiari (CNAS)**
4. **Eliberarea duplicatelor certificatelor de stare civilă, cu sau fără operarea modificărilor**
5. **Înregistrarea decesului**
6. **Înregistrarea nașterii și acordarea indemnizațiilor pentru nașterea și îngrijirea copilului**
7. **Constituirea, reorganizarea, suspendarea sau reluarea activității persoanei juridice**

Conceptele a două hărți TO-BE pentru serviciile „Înregistrarea nașterii” și „Înregistrarea decesului” au fost elaborate și prezentate instituțiilor pe 27 noiembrie 2020. În prezent, acestea sunt în curs de examinare de către Prestatorii de servicii.

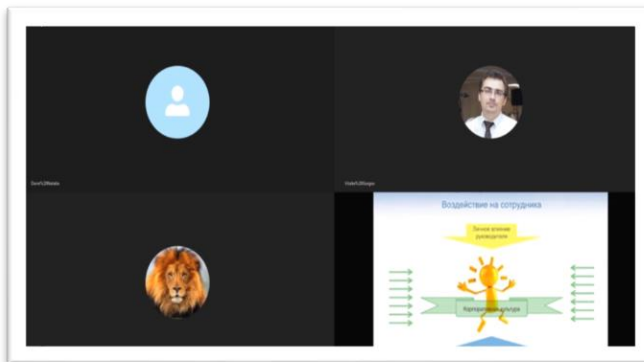
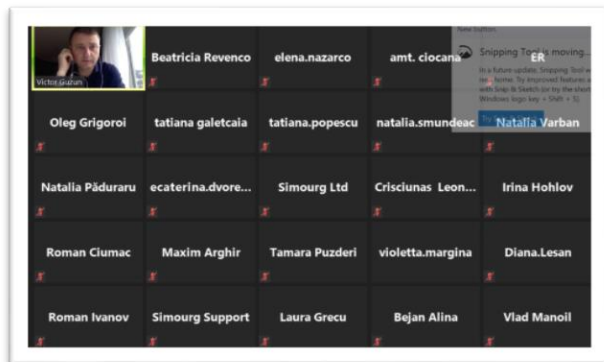
Procesul de reinginerie a lotului 2 - 48 de servicii prestate de Casa Națională de Asigurări Sociale (CNAS) a fost lansat în octombrie 2020 și urmează să fie finalizat în aprilie 2021. Termenul stabilit anterior a fost prelungit din cauza restricțiilor legate de COVID-19 care limitează și afectează interacțiunile în timp util cu Prestatorii de servicii.

Cele 48 de servicii prestate de CNAS sunt grupate în 5 seturi: certificate, compensații și ajutoare, alocații de stat, indemnizații, pensii.

La momentul raportării, Hărțile AS-IS pentru **Acordarea alocațiilor sociale** (8 servicii) și **Eliberarea certificatelor legate de asigurările sociale** (9 servicii) au fost aprobate de Prestatorul de servicii.

Alte 3 hărți AS-IS pentru serviciile publice: Acordarea pensiilor, cu excepția pensiilor pentru limita de vârstă (11 servicii), Acordarea indemnizațiilor sociale (9 servicii) și Acordarea compensațiilor și ajutoarelor sociale (10 servicii) și 1 serviciu conectat au fost elaborate și prezentate Prestatorului de servicii pentru aprobare.

Un curs de instruire online de 2 zile cu privire la reingineria serviciilor publice a avut loc pe 20 și 23 octombrie 2020 pentru 34 de membri ai grupurilor de lucru - inclusiv 20 de femei - reprezentanți ai CNAS, ASP, MSMPS, MAEIE și AGE.



NB: După aprobarea Nomenclatorului serviciilor publice administrative în 2020, unele servicii din lista serviciilor publice selectate pentru reinginerie (37 de servicii publice, lotul 2) fie au fost considerate ca subservicii și au fost excluse, fie au fost trecute pe lista serviciilor CNAS (de asemenea, lotul 2), deoarece sunt prestate de această instituție. Corespunzător, listele au fost completate cu alte servicii, astfel încât să nu se schimbe numărul: 85 de servicii publice, lotul 2.

Rezultatele obținute

În perioadele de raportare anterioare:

- Hărțile AS-IS pentru 4 din 7 grupuri de servicii elaborate (Eliberarea duplicatelor certificatelor de stare civilă, cu sau fără modificări și sub-serviciile aferente; Acordarea pensiei pentru limita de vârstă pentru diferite categorii de beneficiari și sub-serviciile aferente; Înregistrarea căsătoriei și sub-serviciile aferente; Înregistrarea divorțului și sub-serviciile aferente)
- Capacitățile prestatorilor de servicii în materie de reinginerie a proceselor operaționale (BPR) îmbunătățite.

În perioada de raportare curentă:

- Hărțile AS-IS pentru 54 din 85 de servicii publice din lotul 2 elaborate și aprobate de prestatorii de servicii; Hărțile AS-IS pentru 29 de servicii publice au fost elaborate și prezentate prestatorului de servicii pentru aprobare. Celelalte 2 servicii publice rămase nu au fost prestate niciodată ca servicii separate și, prin urmare, vor face parte direct din Hărțile TO-BE.
- Conceptele primelor două Hărți TO-BE pentru Înregistrarea nașterii (7 servicii publice) și Înregistrarea decesului (5 servicii publice) au fost elaborate, prezentate instituțiilor și trimise acestora spre examinare.
- Capacitățile Prestatorilor de servicii în materie de reinginerie a proceselor operaționale (BPR) îmbunătățite.

Inventarierea și analiza pe orizontală a serviciilor publice centrale



Descrierea activității

Scopul activității constă în efectuarea lucrărilor de pregătire a inițiativelor Guvernului de reinginerie a serviciilor publice. Scopul constă în revizuirea și consolidarea inventarului serviciilor publice și întocmirea unei liste finale a serviciilor publice prioritare care vor fi supuse modernizării.

Inventarul serviciilor publice (pe baza Profilului de aplicare a Vocabularului comun al serviciilor publice) cuprinde o listă a serviciilor publice identificate, însoțite de pașapoarte și clasificate în conformitate cu clasificarea îmbunătățită.

Starea activității – FINALIZATĂ

Livrabilele vizate în cadrul acestei activități și rezultatele principale, cum ar fi proiectul Nomenclatorului serviciilor publice administrative, proiectele pașapoartelor serviciilor și evenimentele de viață identificate au fost elaborate în perioada de raportare anterioară. În urma analizei pe orizontală, se preconizează demararea instituționalizării celor 6 evenimente de viață din cele 16 identificate.

Noul Nomenclator al serviciilor publice administrative și al evenimentelor de viață asociate acestora a fost aprobat pe baza Hotărârii Guvernului nr.670/2020 din 3 septembrie 2020

https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=123053&lang=ro.

Direcția juridică a AGE a elaborat proiectele actelor normative pentru Nomenclator.

În legătură cu Nomenclatorul serviciilor publice administrative și al evenimentelor de viață asociate acestora, AGE a elaborat proiectul unei Hotărâri de guvern care clarifică aranjamentele instituționale privind proprietatea, întreținerea și funcționarea **Registrului electronic de stat al serviciilor publice administrative**. Se preconizează ca acesta să fie aprobat până la sfârșitul lunii aprilie 2021.

S-a stabilit că Grupurile de lucru care includ prestatorii de servicii ca membri responsabili pentru diferite servicii administrative vor servi drept cadru interinstituțional pentru implementarea evenimentelor de viață.

Rezultatele obținute

În perioadele de raportare anterioare:

- **Serviciile publice selectate pentru optimizare, fuziune sau eliminare, determinate;**
- **Metodologia pentru unificarea și descrierea pașapoartelor serviciilor publice, pe baza Vocabularului comun al serviciilor publice, elaborată;**
- **Ajustările cadrului legal, recomandate;**
- **5 scenarii de viață sensibile la dimensiunea socială și cea de gen, identificate.**

În perioada de raportare curentă:

- **Cadrul juridic pentru Nomenclatorul serviciilor publice administrative aprobat.**
- **6 din 18 evenimente de viață, în proces de instituționalizare.**

Aspectele critice ale Subcomponentei 1.1

Aspectele critice semnalate în perioada de raportare anterioară ar putea afecta în continuare progresul proiectului. Majoritatea acestor aspecte sunt influențate de pandemia COVID care, din păcate, este departe de a se sfârși. Există aspecte importante care afectează implementarea activităților din această subcomponentă și creează dependențe cu riscul de a tergiversa obținerea rezultatelor preconizate ale proiectului. Aspectele respective sunt enumerate mai jos:

- Dificultăți în colaborarea cu unii prestatori de servicii în procesul de reinginerie. Prestatorii serviciilor selectate sunt principalele părți interesate în procesele de reinginerie și digitalizare și trebuie să dețină controlul asupra modernizării prestării serviciilor, prin participarea lor activă la reproiectarea întregului lanț de prestare a serviciilor administrative (inclusiv digitalizarea). Deoarece obținerea unui răspuns la o cerere de date sau revizuirea unui raport poate dura aproximativ o lună.
- Având în vedere complexitatea primelor două hărți TO BE privind înregistrarea nașterii și decesului (serviciile reinginerite reprezintă un lanț electronic în principal între trei instituții publice și alte instituții care nu dispun de date).
- Situația pandemică cauzată de COVID-19 a afectat reingineria serviciilor selectate pentru Lotul 2. Hărțile AS-IS au fost prezentate cu 3 luni mai târziu decât era planificat. În consecință, hărțile TO-BE au început să fie elaborate cu întârzieri considerabile, ceea ce a condus la modificarea repetată a contractului cu Compania.
- Pandemia COVID a afectat implementarea la timp a altor activități legate de reingineria Lotului 2. Au existat dificultăți în realizarea colectării datelor privind percepția beneficiarilor și a interviurilor cu beneficiarii. Acest lucru a condus la mai multe revizuri ale metodologiei de colectare a datelor privind percepția beneficiarilor.
- Situația pandemică cauzată de COVID-19 încetinește procesul de luare a deciziilor și implementarea proiectului în general și, în special, programul de modernizare.
- Volatilitatea politică generală, inclusiv fluctuația funcțiilor politice la nivel înalt, care ar putea împiedica sau întârzia luarea deciziilor politice necesare la nivel înalt afectează Proiectul;
- Lipsa unui Cabinet de Miniștri pe deplin funcțional și a unei majorități parlamentare funcționale poate împiedica aprobarea cadrului legislativ și normativ necesar, necesar pentru implementarea modelelor TO-BE în curs de dezvoltare, inclusiv eliberarea permiselor de conducere din Lotul 1;

Cadrul de management al schimbărilor



Descrierea activității

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

Starea activității – FINALIZATĂ

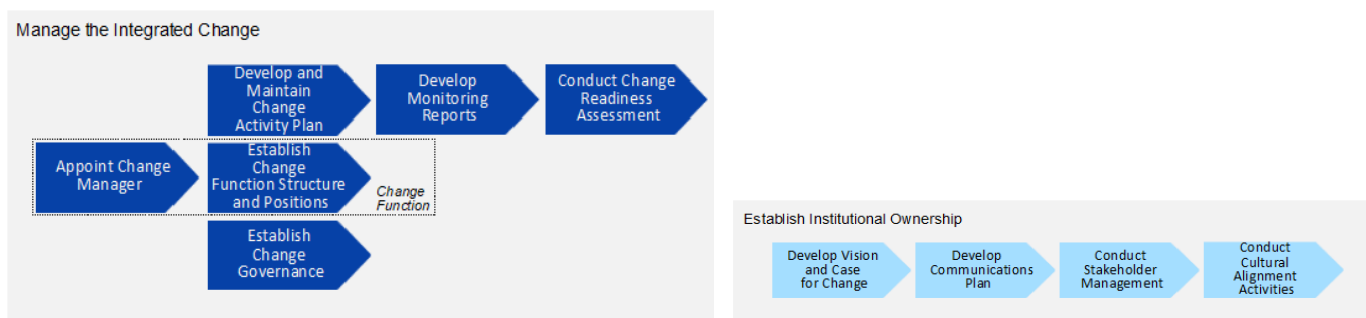
Activitatea a început în aprilie 2020 și a fost finalizată cu succes în decembrie 2020, încheindu-se prin aprobarea **Cadrului de management al schimbărilor**.

Cadrul de management al schimbărilor a fost aprobat pe 22 decembrie 2020 de Cancelaria de Stat a Republicii Moldova.

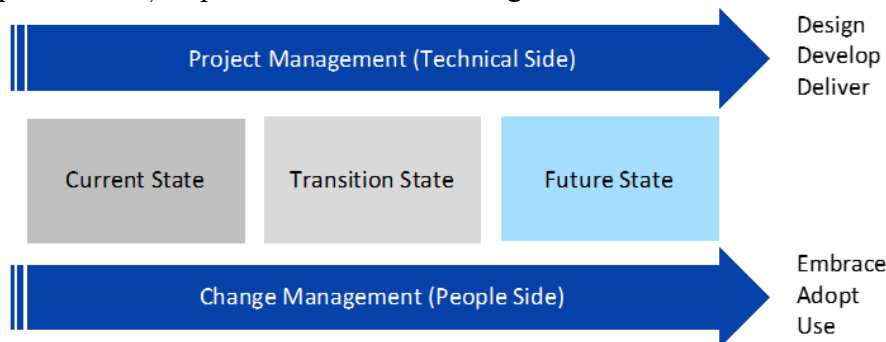
Cadrul de management al schimbărilor este format din două secțiuni:

- „**Managementul consolidat al schimbărilor**”, care descrie mecanismele de planificare, gestionare și raportare privind realizarea schimbărilor instituționale pentru a asigura sprijinul schimbării de către părțile interesate;
- „**Asumarea schimbării**” (stabilirea responsabilității pentru schimbare), care descrie activități concrete, cum ar fi activitățile de planificare, de comunicare, gestionarea părților interesate și alinierea culturală, care are drept scop consolidarea angajamentului față de schimbare și dezvoltarea capacității personalului și a instituției de a adopta schimbarea.

Conținutul Metodologiei privind managementul schimbărilor este prezentat în următoarea figură:



Pentru o schimbare organizațională este nevoie de alinierea între aspectele tehnice ale managementului proiectului și aspectele umane ale managementului schimbărilor, conform descrierii de mai jos:

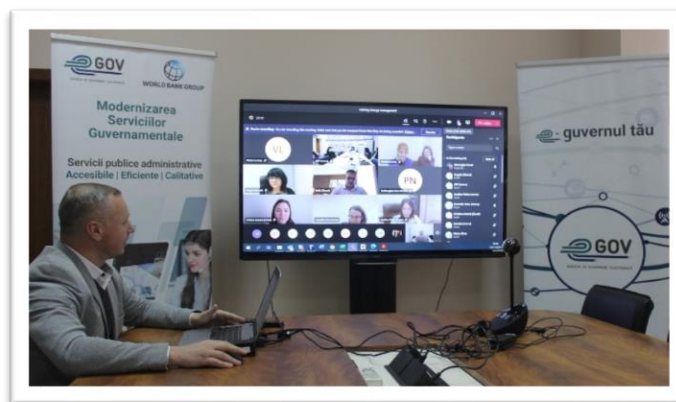
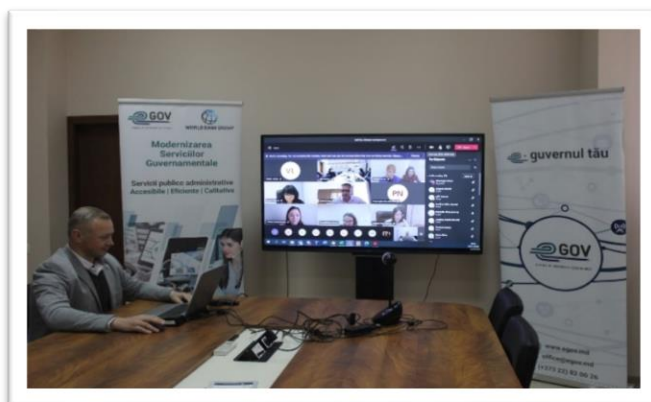


În perioada 25-27 noiembrie 2020 a avut loc un curs de instruire în domeniul managementului schimbărilor.

Instruirea a fost organizată online și a reunit aproximativ 35 de participanți, reprezentanți ai ASP, CNAS, Căminarilor de Stat și ai Agenției de Guvernare Electronică. Instruirea a avut drept scop oferirea instrumentelor necesare prestatorilor de servicii implicați în procesul de modernizare a serviciilor publice și managementul proceselor de schimbare în cadrul instituției, ca urmare a modernizării serviciilor prestate.

Principalii actori vizați de metodologie sunt liderii, managerii și personalul instituțiilor implicate direct în procesul de schimbare și care au legătură cu acesta, precum și părțile interesate externe care interacționează cu instituția în care urmează să se realizeze schimbarea.

Știri pentru presă: [Agenția de Guvernare Electronică](#)



Important: Cadrul de management al schimbărilor va începe să fie implementat de prestatorii de servicii care au participat la reingineria și digitalizarea primelor 3 servicii selectate, odată cu faza de pilotare a prestării serviciilor modernizate – toamna anului 2021. La mijlocul anului 2021, prestatorii de servicii vor fi pregătiți prin numirea managerilor de schimbări și elaborarea Planului de acțiuni cu privire la schimbări.

Rezultate obținute:

În perioada de raportare anterioară:

- Proiectul Cadrului de management al schimbărilor a fost elaborat și revizuit de AGE.
- Programele și materialele de instruire pentru cursul privind managementul schimbărilor au fost prezentate.

În perioada de raportare curentă:

- Cadrul de management al schimbărilor aprobat
- Capacitățile reprezentanților ASP, CNAS și ai Cămarilor de Stat cu privire la adoptarea și utilizarea cadrului de management al schimbărilor, îmbunătățite

Reforma juridică a sectorului TIC (Codul TIC)



Descrierea activității

Aceasta este o activitate nouă inclusă în subcomponenta 1.2. în urma unei aprobări anterioare (2019) de către Banca Mondială. Această activitate este determinată de necesitatea imperativă a ajustării cadrului juridic relevant în domeniul TIC în vederea modernizării adecvate a serviciilor guvernamentale prin utilizarea intensivă a infrastructurii informatice a e-Guvernării. Obiectivele Codului TIC sunt:

- Eliminarea inconsecvențelor frecvente în legislația curentă din sector;
- Acesta va oferi sprijinul juridic necesar pentru prestarea serviciilor publice prin intermediul CUPS.
- Înlocuirea reglementărilor învechite existente privind dezvoltarea software-ului cu noua metodologie de dezvoltare a software-ului elaborată în cadrul PMSG;
- Consolidarea proceselor legate de securitatea cibernetică;
- Asigurarea sustenabilității reformelor și inițiativelor în domeniul IT cu implicarea sectorului privat și a mediului academic.

Starea activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

Prima versiune a Codului tehnologiei informației în sectorul public (Codului digital) a fost elaborată la mijlocul lunii iunie 2020 de către experții juridici contractați local. Au avut loc mai multe runde de consultări interne cu privire la proiectul Codului. În prezent, consultanții finalizează versiunea inițială a proiectului Codului, care va fi trimisă Ministerului Economiei și Infrastructurii.

Rezultatele obținute

În perioada de raportare anterioară:

- Prima versiune a Codului digital este în proces de elaborare după o serie de întâlniri cu AGE, Ministerul Economiei și Infrastructurii, IT SEC, Agenția Servicii Publice.

În perioada de raportare curentă:

- A fost elaborată prima versiune a Codului digital.

Aspectele critice ale Subcomponentei 1.2

Nu există

Pilotarea CUPS



**CENTRUL UNIFICAT
DE PRESTARE A SERVICIILOR**

Descrierea activității

Scopul acestei activități constă în pregătirea pentru pilotarea CUPS în anumite administrații publice locale selectate: - 17 centre, inclusiv:

- Proiectarea unor CUPS funcționale, eficiente și atractive în centrele selectate⁴;
- Elaborarea desenelor detaliate și specificațiilor pentru lucrările de construcție și mobilier necesare pentru fiecare centru⁵;
- Supravegherea și asigurarea calității companiilor terțe care efectuează lucrări de construcții și instalare a mobilierului și a altor echipamente, în funcție de necesități.

În perioada de raportare anterioară, AGE a realizat un studiu de fezabilitate privind externalizarea segmentului front-office al serviciilor. Ca instituție vizată pentru externalizare, administrația publică locală (APL) a fost considerată cea mai potrivită din punct de vedere al pregătirii cadrului legal, infrastructurii, capacităților și acoperirii geografice. Datorită numărului mare de cetățeni aflați în străinătate, **Misiunile diplomatice și consulatele R. Moldova (MDOC)** au fost considerate o opțiune fezabilă complementară administrației publice locale.

CUPS sunt prevăzute ca entități complementare Centrelor de servicii multifuncționale (CSM) din cadrul Agenției Servicii Publice (ASP) și pentru a îmbunătăți accesibilitatea serviciilor în zonele rurale, fiind situate în APL. Modelul funcțional al CUPS va fi integrat cu CSM.

Starea activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

Ideea principală a CUPS constă în oferirea cetățenilor care nu sunt familiarizați cu TIC sau celor care nu-și pot permite

să utilizeze un calculator din diverse motive, a unei oportunități de a beneficia de e-servicii guvernamentale și de a se bucura de alte opțiuni pe care le oferă proiectele de e-guvernare online, prin centrele speciale conectate direct la serverele și bazele de date guvernamentale.

În conformitate cu decizia Consiliului Național pentru Reforma Administrației Publice (CNRAP) din 3 iulie 2020, a început etapa de pregătire pentru pilotarea a 22 CUPS (17 APL și 5 consulate).

Proiectul Hotărârii de Guvern privind pilotarea CUPS a fost elaborat și transmis spre aprobare Cancelariei de Stat. AGE a elaborat acordul-tip de colaborare pentru înființarea CUPS, care a fost trimis instituțiilor și părților interesate pentru consultare.

Lista serviciilor administrative care urmează a fi testate prin CUPS a fost aprobată de CNRAP și include 24 de servicii publice: 13 servicii prestate de ASP și 11 - de CNAS. Proiectele procedurilor operaționale pentru 11 servicii publice ale CNAS au fost elaborate și sunt în prezent validate de prestatorii de servicii și reprezentanții APL (primari și viitori specialiști ai CUPS).

Compania responsabilă cu proiectarea CUPS și supravegherea lucrărilor de renovare aferente a fost selectată și contractată. Proiectanții au vizitat fiecare edificiu al CUPS din 17 APL selectate și au propus un proiect generic pentru edificiile CUPS.

Un model al **conceptului CUPS**:



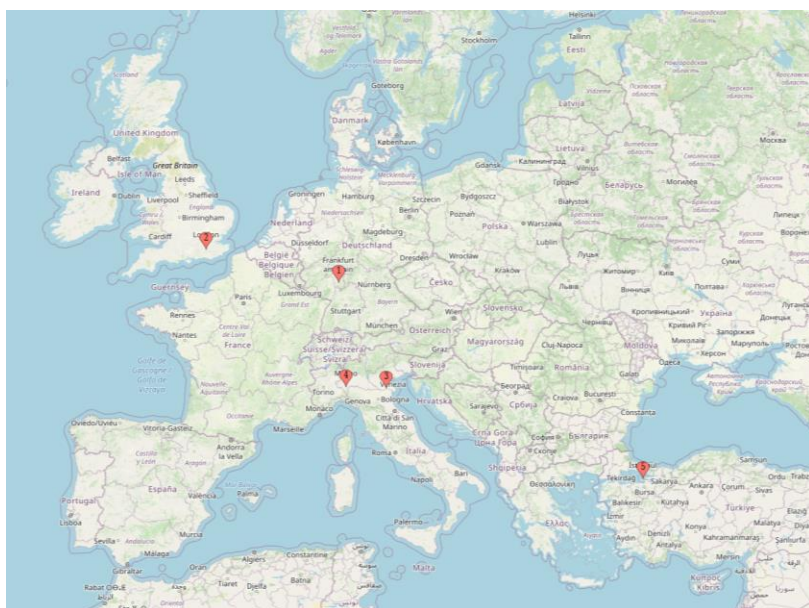
Elaborarea planului de consolidare a capacităților APL-urilor pentru instruirea personalului cu privire la utilizarea platformelor electronice, prestarea serviciilor electronice și oferirea asistenței cetățenilor, este în curs de desfășurare.

De remarcat, în **Studiul de fezabilitate** privind **Centrele universale de prestare a serviciilor (CUPS)** modelul de cost pentru externalizarea serviciilor a fost elaborat pe baza analizei a 12 APL (care au fost de acord să participe la cercetare). În etapa finală, care a fost realizată de managerul CUPS al PMSG, doar 6 din 12 localități evaluate în Studiul de fezabilitate au fost de acord să participe la pilotarea CUPS (Pănășești, Corjeuți, Peresecina, Lozova, Pepeni și Sculeni). Celelalte 11 localități noi care alcătuiesc în prezent lista finală pentru pilotarea CUPS au fost incluse pe baza deschiderii și voinței APL să participe și să se implice în proces și au fost selectate urmând aceleași criterii de selecție, luând în considerare capacitățile administrative și instituționale ale comunității.

Localitățile selectate pentru pilotare:



1. s. Albota de Sus, r. Taraclia
2. s. Bilicenii Vechi, r. Sîngerei
3. s. Chiperceni, r. Orhei
4. s. Colibași, r. Cahul
5. s. Corjeuți, r. Briceni
6. s. Holercani, r. Dubăsari
7. s. Pelinia, r. Drochia
8. s. Limbenii Noi, r. Glodeni
9. s. Lozova, r. Strășeni
10. s. Mereni, r. Anenii Noi
11. s. Parcova, r. Edineț
12. s. Pănășești, r. Strășeni
13. s. Pepeni, r. Sîngerei
14. s. Peresecina, r. Orhei
15. s. Pîrjolteni, r. Călărași
16. s. Sculeni, r. Ungheni
17. s. Taxobeni, r. Fălești



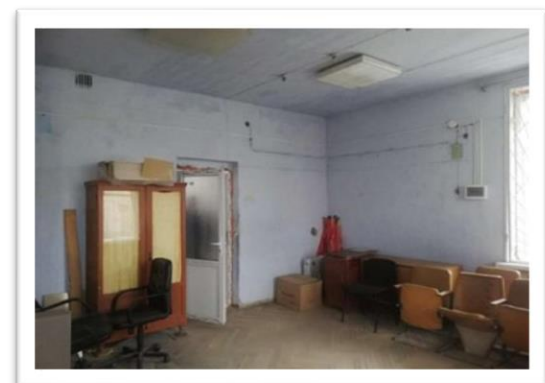
- 18. Ambasada RM în **Marea Britanie**
- 19. Consulatul General al RM la **Frankfurt**
- 20. Consulatul General al RM la **Milano**
- 21. Consulatul General al RM la **Padova**
- 22. Consulatul General al RM la **Istanbul**

Modelele CUPS AS IS în comparație cu CUPS TO BE:

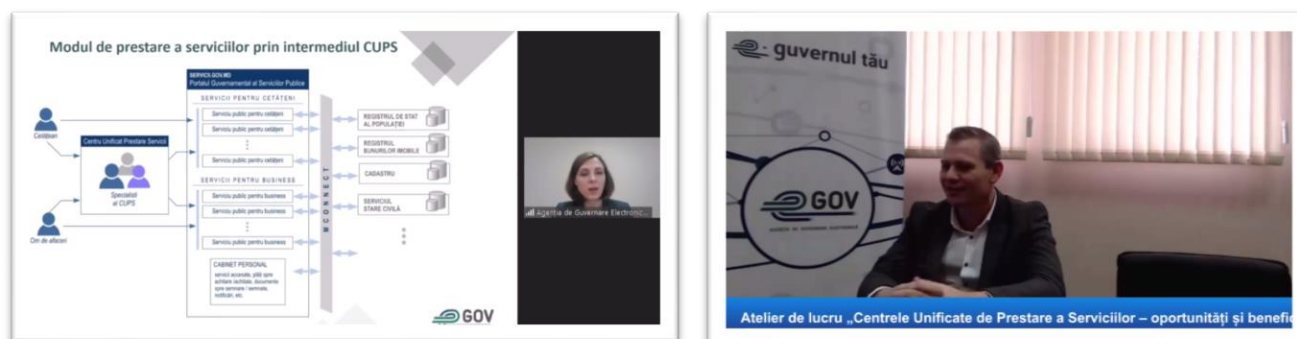
Satul Pănășești



Satul Lozova



Pe 15 decembrie 2020 echipa AGE a organizat un eveniment online pentru a informa publicul larg despre oportunitățile și beneficiile CUPS. Acest eveniment a făcut parte din Campania de comunicare dedicată aniversării a 10^{-a} a AGE.



Rezultate obținute:

În perioada de raportare curentă:

- 17 CUPS înființate la nivelul primăriilor prin Deciziile Consiliilor locale. Costurile de salarizare a specialiștilor CUPS incluse în bugetul pentru 2021;
- Candidații pentru posturile de specialiști ai CUPS identificați pentru mai mult de jumătate din APL-urile pilot;
- Proiectul Hotărârii Guvernului privind pilotarea CUPS a fost elaborat și transmis spre aprobare Cancelariei de Stat;
- Proiectul Acordului de colaborare pentru inițierea pilotării CUPS a fost elaborat și trimis spre consultare.
- Elementele de identitate ale CUPS elaborate.
- Proiectul general al birourilor CUPS elaborat și coordonat cu APL de nivelul I.

Aspectele critice ale Subcomponentei 1.3

- Dată fiind situația politică existentă, în absența împuternicirilor depline ale guvernului, cadrul juridic pentru pilotarea CUPS riscă să fie aprobat cu întârziere.
- Din cauza stării precare a clădirilor APL alocate pentru CUPS, lucrările de proiectare au durat mai mult decât s-a planificat inițial.
- Costurile pentru pilotarea CUPS ar putea fi mai mari decât cele declarate pentru CNRAP. Dacă diferența va fi considerabilă, ar putea apărea necesitatea reaprobării costurilor pentru pilotare de către guvern la cel mai înalt nivel.
- Din cauza stării precare a clădirilor APL alocate pentru CUPS, costurile pentru renovarea clădirilor alocate pentru CUPS ar putea fi mai mari pentru a asigura un aspect corespunzător și condiții mai bune pentru cetățeni în cadrul acestora.

SUBCOMPONENTA 1.4: CONSULTAREA ȘI INFORMAREA CETĂȚENILOR

Studiul național anual privind guvernarea electronică și modernizarea serviciilor și Studiul privind gradul de satisfacție a beneficiarilor de serviciile selectate



Descrierea activității

Principalul obiectiv al studiului constă în colectarea datelor relevante și ilustrative privind principalii indicatori de performanță în cadrul Proiectului de modernizare a serviciilor guvernamentale. Aceste date împreună cu cele colectate și procesate de Agenția de Guvernare Electronică urmează să ofere un tablou consecvent și obiectiv al percepției, înțelegerii, sprijinului cetățenilor pentru agenda de reformă, inclusiv Transformarea digitală și gradul de satisfacție a beneficiarilor de calitatea serviciilor selectate în cadrul PMSG înainte (valori inițiale) și după modernizarea acestora (dinamica anuală).

Activitatea constă din alte două activități complexe:

Activitatea 1:

- Sondajul național anual privind percepția, asimilarea și susținerea de către populație a e-Guvernării și modernizării serviciilor guvernamentale

Activitatea 2:

- Studiul la ieșire privind gradul de satisfacție a beneficiarilor de calitatea și accesibilitatea serviciilor modernizate în cadrul PMSG (pe baza unui grup de referință de 7 servicii)

Starea activității – Activitatea 1- FINALIZATĂ pentru 2019 și 2020, Activitatea 2 – FINALIZATĂ pentru 2020

În cursul perioadei de raportare curente, a fost realizat **Sondajul național anual pentru 2020 privind guvernarea electronică și modernizarea serviciilor** (Activitatea 1), iar raportul analitic este disponibil pe site-ul AGE în trei limbi (română, engleză și rusă) la următorul link: [Agenția de e-Guvernare](#)

Raportul analitic privind **Sondajul de ieșire pentru 2020** (Activitatea 2) este disponibil la următorul link: [Agenția de e-Guvernare](#).

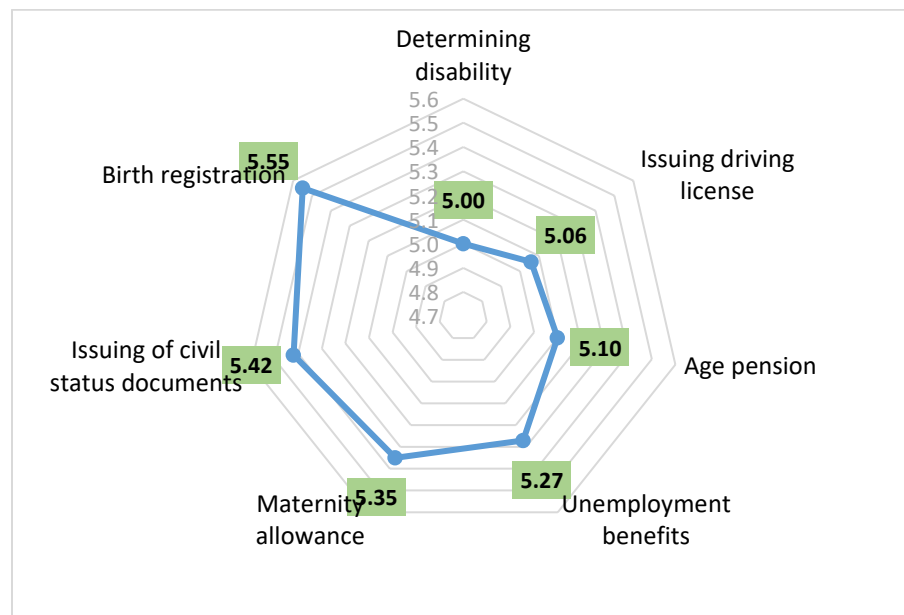
Sondajul de ieșire pentru 2020 a fost realizat pe un eșantion de 2577 de persoane. În cadrul cercetării a fost colectată valoarea de referință pentru indicatorul obiectiv 3 din Cadrul de rezultate pentru anul 2 al proiectului și s-a măsurat nivelul de satisfacție de calitatea și accesibilitatea serviciilor menționate.

Au fost utilizate două metode de colectare a datelor – *interviu telefonic asistat de computer* (CATI) și *interviu personal asistat de computer* (CAPI). Cele mai concludente date prezentate în cadrul Sondajului la ieșire sunt:

- Majoritatea respondenților beneficiari de cele 7 servicii publice selectate pentru modernizare și-au exprimat satisfacția de calitatea prestării acestora: 48,3% au acordat cea mai mare notă; alte 27,3% au acordat nota 5. Valoarea cumulativă a indicatorului ajunge la 75,6%.
- Punctajul mediu pentru 13 aspecte măsurate reprezintă 5 sau mai multe puncte pe o scară de la 1 la 6. În același timp, cele mai mici valori medii a fost acordate serviciilor determinarea gradului de dizabilitate (5,00) și eliberarea permisului de conducere (5,06).

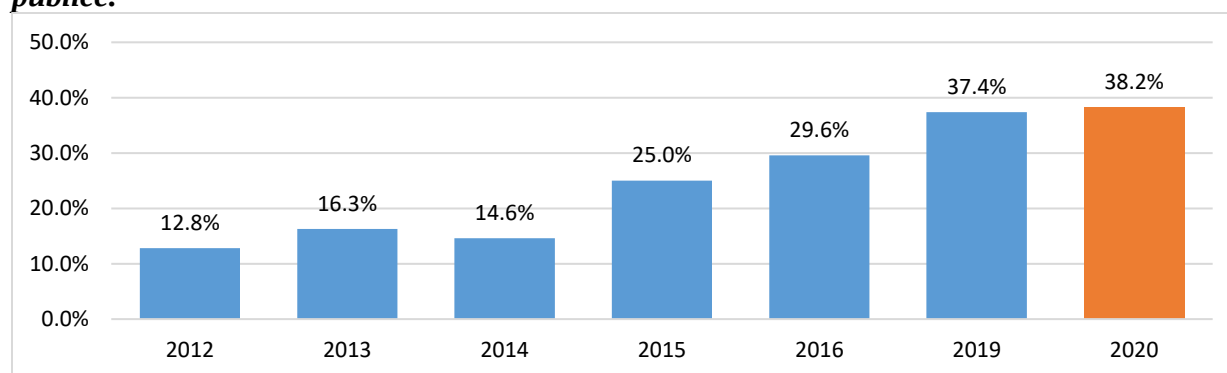
- Determinarea gradului de dizabilitate și eliberarea permisului de conducere în comparație cu celelalte aspecte de calitate obțin puncte mai mici în ceea ce privește timpul de așteptare, viteza deservirii și atitudinea funcționarilor.

Gradul de satisfacție cumulat (media pentru cele 13 aspecte apreciate)



Unul dintre cele mai pozitive aspecte punctate în Raport este creșterea gradului de asimilare și utilizare a serviciilor electronice în rândul populației din 2016 până în 2020.¹

Accesarea serviciilor publice electronice în ultimele 12 luni (din numărul total de utilizatori ai serviciilor publice):



Raportul concluzionează, de asemenea, asupra necesității de creare a CUPS, care ar putea prezenta un real sprijin pentru cetățenii cu nivel redus de cunoștințe în domeniul TI pentru a accesa serviciile electronice la nivel local.

- 37,3% dintre cetățeni au declarat că sunt capabili să acceseze serviciul online independent, fără ajutorul unei alte persoane. Cu toate acestea, 36% au spus că ar putea avea nevoie de sprijin, iar 22,4% au spus că ar prefera să delege procesul de accesare a unui serviciu electronic unei alte persoane.

¹Studiul captează și oferă date despre serviciile publice administrative modernizate și serviciile publice electronice dezvoltate și digitalizate în perioada 2012-2020, în rezultatul Reformei de modernizare a serviciilor publice, precum și al implementării Proiectului e-Transformarea Guvernării. Începând cu 2019, sunt incluse (treptat) și serviciile publice electronice selectate pentru modernizare în cadrul Proiectului de modernizare a serviciilor guvernamentale (2018-2023).

Raportul relevă un nivel mai mare de satisfacție în cazul accesării online a serviciului, în special pentru serviciile accesate prin intermediul Portalului Serviciilor Publice

- ponderea respondenților mulțumiți de serviciile publice electronice accesate în ultimele 12 luni reprezintă 86,7% și a crescut substanțial cu aproape 10% comparativ cu 2019 (cumulativ / combinat între cele 2 căi de acces),

Aproximativ 4% din cetățenii care au accesat serviciile publice au fost nevoiți să depună plângeri sau să vină cu sugestii cu privire la modul de prestare a serviciului. Fiecare al doilea respondent este mulțumit de răspunsul prestatorului de servicii și de viteza răspunsului.

Sondajul național anual realizat la sfârșitul anului 2020 a prezentat valoarea indicatorului ODP (Ponderea persoanelor care au accesat serviciile electronice în ultimele 12 luni) – 30% pentru anul 2 al Proiectului. Acest rezultat corespunde cu valoarea țintei scontate.

Declarația ODP: Îmbunătățirea accesului, eficienței și calității prestării serviciilor administrative guvernamentale selectate									
Indicatorii obiectivelor de dezvoltare ale proiectului		Valoare inițială	Anul țintă 1	Anul efectiv 1	Anul țintă 2	Anul efectiv 2	Anul țintă 3	Anul țintă 4	Ținta finală
Ponderea persoanelor care au accesat serviciile electronice în ultimele 12 luni	general	24%	27%	27,9%	32%	32%	37%	43%	50%
	% femei	49,5%	49,5%	61,4%	49,5%	53,6%	49,5%	49,5%	49,5%
	categorii cu venituri mici (cele mai sărace 40%)	6%	6%	18,4%	10%	14,0%	15%	20%	25%
Ponderea cetățenilor mulțumiți de calitatea serviciilor publice selectate:	general		58,8%		61%	valoare inițială 75,6%	63%	66%	70%
	% femei		46,5%		46,5%	65,2%	47,5%	48,5%	49,5%
	categorii cu venituri mici (cele mai sărace 40%)		30%		30%	36,9%	33%	35%	40%
Ponderea cetățenilor satisfăcuți de calitatea receptivității prestatorilor de servicii administrative guvernamentale la feedback-ul lor						valoare inițială 49,4%	10%	15%	20%

Toate concluziile Sondajului național anual pentru 2020 vor fi integrate în campania de sensibilizare a publicului și advocacy, cu mesaje relevante concepute corespunzător pentru a răspunde preocupărilor cetățenilor.

Rezultate obținute:

În perioada de raportare anterioară:

- Raportul analitic privind Sondajul național anuală pentru 2019 publicat (februarie 2020)

Raportul analitic este disponibil pe site-ul AGE: <https://egov.md/en/resources/polls/national-annual-survey-2019perception-assimilation-and-support-population-e>

În perioada de raportare curentă:

- Raportul analitic privind Sondajul național anual pentru 2020 elaborat.
- Raportul analitic privind Sondajul la ieșire pentru 2019 elaborat

Identitatea vizuală a e-Guvernării, informarea și sensibilizarea publicului



Descrierea activității

Această activitate vine să sprijine eforturile Agenției de Guvernare Electronică de creare a logo-ului corporativ și a identității vizuale, ceea ce va conduce la o vizibilitate și recunoaștere sporită a activităților și produselor de guvernare electronică. În plus, în cadrul acestei activități se vor raporta eforturile considerabile depuse de AGE pentru a promova produsele și platformele de e-guvernare, precum și conceptul de modernizare a serviciilor publice. Deși campania oficială de informare și sensibilizare a publicului nu a demarat încă, AGE a oferit publicului evenimente și instrumente informative importante și considerabile, care au consolidat imaginea instituției și au promovat infrastructura existentă a guvernării electronice. Majoritatea inițiativelor de comunicare elaborate și implementate în perioada de raportare au fost finanțate din bugetul disponibil al instituției. Resursele financiare alocate pentru campania de informare și sensibilizare a publicului vor începe să fie debursate numai după iunie-iulie 2021.

Starea activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

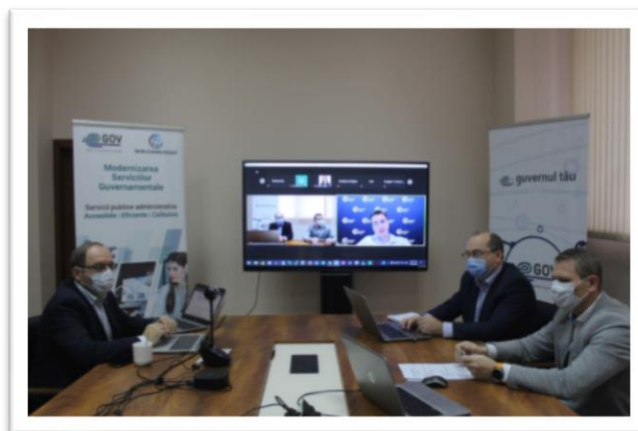
Această perioadă de raportare a fost deosebit de eficientă și reușită în ceea ce privește **activitățile de informare și comunicare** și creșterea gradului de sensibilizare cu privire la e-guvernare în cadrul Guvernului și în rândul publicului larg. Aceste realizări au fost favorizate de campania de comunicare de 10 săptămâni dedicată aniversării a 10^{-a} a AGE care a demarat pe 10 octombrie și s-a încheiat pe 18 decembrie 2020. În timpul campaniei „10 ani de guvernare electronică în Republica Moldova” au fost produse și difuzate 10 evenimente live și 12 videoclipuri, au fost finalizate 53 de lucrări de proiectare, evenimentele săptămânale au fost reflectate în peste 70 de reportaje media: emisiuni la TV, la radio, apariții în presa online, pe bloguri, pe rețele sociale, 2 participări la postul public de televiziune Moldova 1, 10 interviuri săptămânale etc. – toate cu scopul sporirii gradului de informare a publicului despre e-guvernare, modernizarea serviciilor publice, consolidarea imaginii AGE și promovarea **Campaniei**. Una dintre primele conferințe online care a avut un impact pozitiv asupra publicului a fost dedicată **Parteneriatului strategic pentru modernizarea serviciilor publice** cu participarea prestatorilor de servicii importanți, a părților interesate și a partenerilor de dezvoltare. **Gala Premiilor de Excelență ale AGE** a beneficiat de o atenție specială și recunoaștere publică.





Imaginea AGE în ceea ce privește dezvoltarea e-guvernării a fost îmbunătățită semnificativ în această perioadă de timp datorită promovării membrilor echipei în timpul campaniei. Progresul impactului asupra rețelelor sociale poate fi urmărit cu ușurință. Promovarea prin intermediul rețelelor sociale nu este doar un instrument eficient în dezvoltarea unor noi canale de comunicare cu publicul, dar și un instrument de menținere și îmbunătățire a imaginii în mass-media într-un mod rentabil. AGE a demonstrat în mod convingător că este capabilă să creeze noi perspective, să construiască parteneriate eficiente și să le extindă.





Pentru prima dată, a fost utilizat un nou instrument de comunicare - *diseminarea informațiilor prin intermediul persoanelor cu influență*.

Transmiterea prin canalele media deschise a conferințelor online prin intermediul comunităților jurnalistice naționale și locale a facilitat acoperirea unor diverse categorii de public și a permis analiza celor mai importante probleme și subiecte publice, oferind un instrument suplimentar de participare electronică publică.

Numărul total de utilizări ale serviciilor electronice a crescut din 2016 (cu aproximativ 10%) prin extinderea domeniilor de comunicare cu cetățenii și sectorul întreprinderilor. În afară de lansarea serviciilor electronice, echipa de comunicare a AGE a început să ofere ghiduri video și instrucțiuni privind cele mai bune căi de utilizare a oportunităților oferite de platforme.

Mai jos sunt prezentate câteva materiale elaborate special pentru campanie și utilizate pe scară largă pe toată durata acesteia și ulterior.

Exemple de materiale promoționale:





În continuare veți găsi câteva date concludente despre promovarea platformelor, serviciilor și produselor AGE pe platformele de comunicare socială:

Facebook

Sporirea numărului vizualizărilor și a impactului postărilor:

- Numărul agregat de **postări pe platformele de comunicare socială** 1 iulie – 31 decembrie 2020: > **241 postări** (Facebook)>
- Creșterea medie a interacțiunii (vizualizări, accesări, aprecieri etc.) în perioada de raportare iulie - decembrie - **739% (organice), 30.236% (plătite)**
- Unități pe pagină: **11997**, o creștere de **105%**
- În perioada de referință, se observă o creștere a numărului de vizitatori ai paginii Facebook în rândul persoanelor cu vârste cuprinse între 18 și 65 de ani (perioada de comparație este octombrie 2020 - 31 decembrie 2020). Publicul cel mai fidel rămân a fi persoanele de 25-44 de ani.

LinkedIn

- În perioada de raportare, s-a înregistrat o creștere cu 144% a interacțiunii (vizualizări, accesări, aprecieri etc.)
- Creșterea medie a impactului în perioada de raportare - 341%
- Numărul total de postări în perioada de raportare - 186 de postări

Twitter

- Creșterea lunară a numărului de vizitatori ai paginii Agenției de Guvernare Electronică de pe rețeaua socială Twitter este de 20%

Rezultate obținute:

În perioadele de raportare anterioare:

- **Noua identitate vizuală a AGE și a produselor M elaborată;**
- **Principalele materiale de comunicare și promoționale de marcă pentru AGE și PMSG produse;**
- **Versiunea 1.0 a Brandbook-ului prezentată.**

Logo-urile elaborate în perioada de raportare anterioară:





În perioada de raportare curentă:

- Au fost elaborate logo-urile produselor M rămase;
- Campania „10 ani de guvernare electronică în Moldova” a fost concepută și implementată.

Logo-urile elaborate în perioada de raportare:



Aspectele critice ale Subcomponentei 1.4

- Revizuirea metodologiei și a țintelor pentru indicatorul 3 DOP privind „nivelul de satisfacție a cetățenilor de calitatea serviciilor administrative guvernamentale selectate”, precum și revizuirea valorilor țintelor pentru anii 3 și 4 ai proiectului rămân a fi un aspect critic.
- Pregătirea pentru activitatea *Campania de sensibilizare a publicului și advocacy* o parte a acestei subcomponente este amânată până la mijlocul anului 2021. Aceasta va fi concepută pe baza Strategiei de comunicare revizuite.

Abordarea AGE pentru menținerea controlului asupra aspectelor critice și soluționarea acestora:

- AGE va discuta în detaliu subiectul revizuirii metodologiei și a țintelor pentru indicatorul DOP 3 în timpul viitoarei misiuni de evaluare intermediară a Băncii Mondiale.
- AGE și-a reformat complet resursele în domeniul comunicării și, având la bază noua structură instituțională, a înființat o subdiviziune absolut nouă de relații cu publicul și comunicare cu 3 angajați. După crearea acestei noi structuri, AGE își propune să semneze un contract cu o companie de comunicare până la sfârșitul lunii iunie 2021.

COMPONENTA 2: PLATFORME ȘI SERVICII DIGITALE

Prezentarea generală a progresului implementării în perioada de raportare

Pasul evident și cel mai important a fost făcut în procesul implementării **Componentei a 2-a** prin utilizarea metodei Agile, o metodă iterativă și incrementală de management. Metoda Agile contribuie la gestionarea celor mai frecvente capcane ale proiectului (cum ar fi costurile, predictibilitatea programului și devierea de la scop) într-un mod mai controlat. Prin reorganizarea și reproiectarea activităților care fac parte din dezvoltarea de software personalizat, metoda Agile contribuie la realizarea aceluiași obiective într-un mod mai ușor și mai pragmatic.

În perioada de raportare, alte două sisteme informaționale (SI) - MDelivery și Catalogul Semantic se află în stadiu avansat de dezvoltare. Mai multe produse noi – MPower, MNotify și Portalul Serviciilor Publice (Portalul Cetățeanului și Portalul Antreprenorului) au ajuns la etapa finală de dezvoltare și configurare prin metoda Agile și au fost lansate.

De menționat în special cele mai importante realizări și rezultate produse în cadrul Componentei a 2-a în această perioadă de raportare:

- Dezvoltarea soluțiilor digitale pentru noile modele de prestare a primelor trei servicii selectate pentru modernizare a început în perioada noiembrie - decembrie 2020;
- Au fost elaborate aranjamente contractuale trilaterale pentru digitalizare. Cadrul normativ este aprobat de Guvern;
- Testarea sistemelor IT din perspectiva asigurării calității, acceptării utilizatorului și securității – testarea sistemelor IT se desfășoară conform planificării;
- Platforma de E-learning instalată, configurată și testată. Zece module deja disponibile pe platformă, inclusiv patru module dedicate securității cibernetice;
- MPower – Registrul electronic al împuternicirilor de reprezentare – produsul minim viabil (MVP) lansat oficial;
- MNotify – Serviciul de notificare electronică – produsul minim viabil (MVP) lansat oficial;
- Produsul minim viabil (MVP) al Portalului Serviciilor Publice lansat oficial;
- MDelivery - Serviciul de distribuție electronică - este în curs de dezvoltare;
- Catalogul semantic funcțional este în curs de dezvoltare;
- Actualizările platformei MPay care vor permite plățile inversate (G2C și G2B) urmează a fi lansate în ianuarie 2021, când Casa Națională de Asigurări Sociale (CNAS) va începe achitarea pensiilor utilizând platforma MPay.

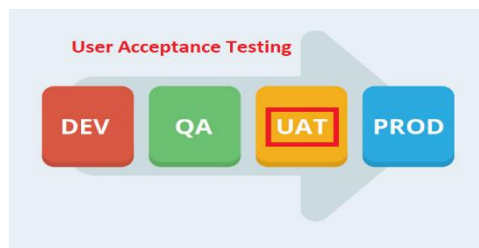
SUBCOMPONENTA 2.1: SERVICII DIGITALE

Elaborarea metodologiei de digitalizare

Activitate AMÂNATĂ

Informații mai detaliate despre această activitate au fost incluse în Raportul de progres semestrial publicat la 30 iunie 2019 <https://www.egov.md/en/transparency/reports/annual-project-progress-report-modernization-government-services-moldova-mgsp>

Testarea sistemelor IT dezvoltate în timpul proiectului din perspectiva asigurării calității, acceptării utilizatorului și securității



Descrierea activității

Obiectivul acestei activități este asigurarea securității și calității sistemelor informaționale implementate și gestionate de Agenția de Guvernare Electronică prin:

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

Starea activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

A fost elaborat planul de efectuare a analizei securității și asigurării calității aplicației. În perioada de raportare, au fost realizate testele din perspectiva asigurării calității, acceptării utilizatorului și securității primelor două sisteme informaționale – MPay și MNotify.

Rezultate obținute:

- Testele din perspectiva asigurării calității, acceptării utilizatorului și securității primelor două sisteme informaționale – MPay și MNotify – au fost realizate.

Digitalizarea serviciilor reinginerite



Descrierea activității

Scopul principal al acestei activități este de a digitaliza serviciile guvernamentale reinginerite. Digitalizarea va duce la o reducere semnificativă a timpului, a efortului și a resurselor cheltuite de cetățenii care accesează serviciile guvernamentale. O condiție prealabilă pentru digitalizare este că vor fi selectate numai serviciile care au fost reingenierite anterior și pentru care nu există obstacole în ceea ce privește aprobarea cadrului juridic ajustat. Această subcomponentă va facilita elaborarea metodologiei pentru digitalizarea serviciilor administrative - cel puțin 15 servicii de tip G2C și G2B care au fost supuse reingineriei.

Activitatea începe cu digitalizarea primelor trei servicii selectate:

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

Starea activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

Serviciile de digitalizare a componentelor IT ale serviciului **acordarea ajutorului de șomaj** au fost achiziționate. Contractele pentru dezvoltarea și instalarea sistemelor informatice pentru procesarea cererilor pentru acordarea ajutorului de șomaj au fost semnate pe 5 octombrie 2020 cu 2 instituții, Casa Națională de Asigurări Sociale (CNAS) și Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă (ANOFM). Digitalizarea acestui serviciu administrativ este corelată cu 2 sisteme informaționale:

- Furnizarea și instalarea sistemului informațional „Cererea de înregistrare cu statut de șomer” pentru ANOFM
- Furnizarea și instalarea subsistemului "e-Dosar de șomaj pentru beneficiarii de ajutor de șomaj" pentru CNAS

Contractul pentru dezvoltarea și instalarea sistemelor informatice pentru **determinarea dizabilității și a capacității de muncă** a fost semnat pe 3 noiembrie 2020 cu Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă (CNDDCM). Digitalizarea acestui serviciu administrativ este corelată cu 1 sistem informațional:

- Furnizarea și instalarea sistemului informațional "Determinarea dizabilității și a capacității de muncă"

La 15 decembrie 2020, a fost semnat contractul cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale (MSMPS)

. Contractul prevede dezvoltarea unor noi funcționalități pentru 3 sisteme informaționale:

- Sistemul informațional "Sistemul de management al asistenței medicale primare"
- Sistemul informațional "Sistemul de management spitalicesc"
- Sistemul informațional privind asistența socială

Contractul include realizările necesare pentru digitalizarea serviciilor publice: **determinarea dizabilității și a capacității de muncă** și **eliberarea permisului de conducere**.

Contractul de prestare a serviciilor de dezvoltare și instalare a sistemului informațional pentru procesarea certificatelor de absolvire a școlilor auto pentru **eliberarea permisului de conducere** (Registrul instituțiilor de pregătire a conducătorilor auto și al cursanților) a fost semnat la 3 decembrie 2020 de MECC. Digitalizarea acestui serviciu administrativ este corelată cu 1 sistem informațional:

- Furnizarea și instalarea sistemului informațional "Procesarea cererilor pentru eliberarea permisului de conducere". Acest sistem informațional va furniza informații relevante Ministerului Educației, Culturii și Cercetării, Agenției Naționale pentru Asigurarea Calității în Educație și Cercetare și tuturor persoanelor care doresc să obțină un permis de conducere.

Rezultate obținute:

În perioada de raportare:

- 5 contracte semnate (toate se referă la 7 procese de digitalizare)
- 7 procese de digitalizare au fost inițiate. Toate cele 7 procese acoperă necesitățile de digitalizare pentru primele 3 servicii selectate.

Aspectele critice ale Subcomponentei 2.1

- Digitalizarea serviciilor reinginerite a început în octombrie 2020, comparativ cu termenul inițial – septembrie 2019. Întârzierea este determinată de dependența de finalizarea fazei de reinginerie – un proces care nu poate fi controlat de AGE, deoarece implică angajamentul și participarea deplină a prestatorilor de servicii. Acesta este unul dintre cele mai critice aspecte pe care le abordează continuu AGE semnalând impactul considerabil al acestuia asupra implementării pozitive și în timp util a întregului proiect PMSG.
- Achiziționarea serviciilor de digitalizare a celui de-al doilea lot este în așteptare, fiind considerabil afectată de restricțiile impuse de pandemia de COVID-19, care au împiedicat interacțiunea fizică a companiei de reinginerie cu prestatorii de servicii care, în cele din urmă, au întârziat să obțină livrabilele aferente.

Abordarea AGE pentru menținerea controlului asupra aspectelor critice și soluționarea acestora:

- Pentru a accelera implementarea, odată cu inițierea activității, AGE a convenit cu Banca Mondială să realizeze digitalizarea în paralel cu procesul de reinginerie, după caz, utilizând metoda Agile, care permite dezvoltarea pe etape a sistemului pe baza unor sesiuni iterative (sprinturi).
- Dezvoltarea software-ului prin metoda Agile pentru digitalizarea serviciilor CNAS supuse reingineriei urmează să fie discutată cu Banca Mondială în timpul misiunii din ianuarie 2021.

Proiectarea, dezvoltarea, configurarea și implementarea sistemului informațional Registrul electronic al împuternicirilor de reprezentare (MPower)



Descrierea activității

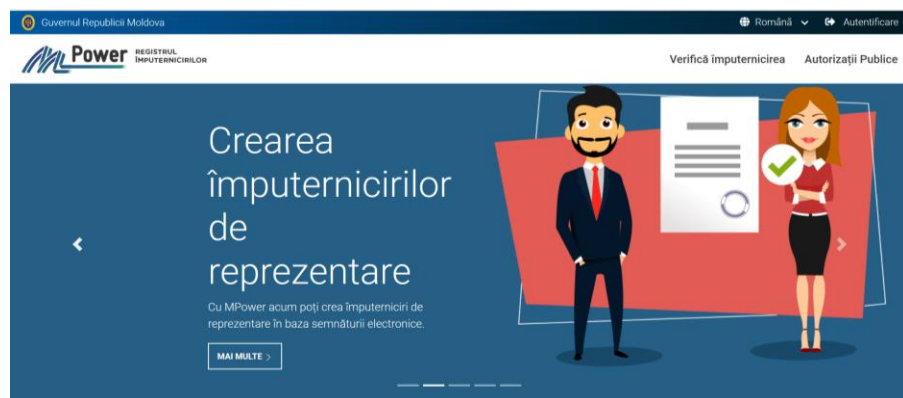
Scopul acestei activități este de a proiecta, dezvolta, configura și implementa sistemul informațional MPower. Registrul electronic al împuternicirilor de reprezentare (MPower) este o soluție eficientă de reducere a birocrăției în serviciile publice, prin asigurarea unui mecanism sigur, flexibil și eficient de gestionare a împuternicirilor de reprezentare pentru persoane fizice și juridice. Acest produs guvernamental nou oferă posibilitatea verificării existenței și valabilității împuternicirilor de reprezentare de către părțile interesate, inclusiv autoritățile publice ale Republicii Moldova.

Starea activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

MPower este unul dintre noile sisteme informaționale dezvoltate pe baza principiului Agile, adoptat de AGE în cadrul implementării PMSG, în special pentru o serie de activități din cadrul Componentei 2, pe baza unui acord comun cu Banca Mondială.

Dezvoltarea MPower a început în ianuarie 2020 și în decurs de 6 luni produsul minim viabil (MVP) era deja funcțional.

Link la mediul de testare: <https://mpower.staging.egov.md/#/ro/main>



Astfel de rezultate rapide au putut fi obținute exclusiv datorită aplicării metodei Agile care a permis dezvoltarea sistemului informațional în primele 8 sprinturi. Începând de astăzi, dezvoltarea continuă cu adăugarea unor funcționalități suplimentare, iar acum echipa lucrează la sprintul 14.

În prezent, sunt funcționale 5 tipuri de împuterniciri în SI MPower:

- Ridicarea certificatului de cazier judiciar
- Ridicarea cazierului judiciar detaliat
- Ridicarea certificatului de cazier judiciar
- Ridicarea articolelor prin Curier Rapid
- Ridicarea expedierilor poștale simple (neînregistrate)

Conceptul și Regulamentul privind SI MPower sunt disponibile încă din perioada de raportare anterioară. În semestrul I, SI MPower va fi înregistrat ca un produs AGE complet funcțional la CNPDCP.

MPower a fost lansat oficial în timpul campaniei de comunicare de 10 săptămâni dedicate Aniversării a 10-a^a AGE pe 24 noiembrie 2020. Acesta a fost un eveniment public în cadrul căruia echipa AGE a prezentat produsul

și a demonstrat cum să acceseze noul registru guvernamental electronic al împuternicirilor de reprezentare, precum și a oferit recomandări utile viitorilor utilizatori.

În prezent, sunt funcționale 5 tipuri de împuterniciri în SI MPower:

- Ridicarea certificatului de cazier judiciar
- Ridicarea cazierului judiciar detaliat
- Ridicarea certificatului de cazier judiciar
- Ridicarea articolelor prin Curier Rapid
- Ridicarea expedierilor poștale simple (neînregistrate)

Link la evenimentul de lansare: [Agentia de Guvernare Electronica \(egov.md\)](http://Agentia de Guvernare Electronica (egov.md))



Rezultate obținute:

În perioadele de raportare anterioare:

- Produsul minim viabil (MVP) dezvoltat;
- Cadrul legal elaborat și aprobat.

În perioada de raportare curentă:

- SI MPower lansat oficial;
- A început înregistrarea oficială a MPower la CNPDCP;

Proiectarea, dezvoltarea, configurarea și implementarea sistemului informațional MNotify



Descrierea activității

Obiectivul acestei activități este de a proiecta, dezvolta, configura și implementa o versiune actualizată a serviciului de notificare electronică (MNotify). Produsul va fi o soluție absolut nouă și completă, cu îmbunătățiri semnificative în ceea ce privește tehnologia și funcționalitățile, care vor oferi un mecanism fiabil, flexibil și eficient pentru notificarea destinatarilor, cum ar fi persoanele fizice și juridice care utilizează diferite canale de notificare (e-mailuri, mesaje text (SMS), notificări push, mesagerie instantanee etc.). Noua versiune a MNotify va asigura compatibilitatea deplină și migrarea integrărilor existente ale sistemelor informaționale pentru clienți.

Notă: O versiune inițială foarte brută a MNotify a fost dezvoltată de AGE pe interior și utilizată ca prototip neoficial din 2013, având funcționalități minime, care permit expedierea doar a notificărilor prin e-mail. În perioada respectivă, MNotify era integrat cu aproximativ douăzeci de sisteme informaționale pentru clienți.

Starea activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

MNotify este al 2-lea sistem informațional dezvoltat pe baza principiului Agile, adoptat de AGE în cadrul implementării PMSG, în special pentru o serie de activități din cadrul Componentei 2, pe baza unui acord comun cu Banca Mondială.

Dezvoltarea MNotify a început în ianuarie 2020 și în decurs de 6 luni produsul minim viabil (MVP) era deja funcțional. În momentul redactării prezentului raport, la caracteristicile enumerate în raportul anterior a fost adăugat un alt canal de notificare, în total fiind disponibile 4 canale de notificare:

- E-mail, web push, Portalul Cetățeanului, mesaje instant prin Telegram și Viber;

Astfel de rezultate rapide au putut fi obținute exclusiv datorită aplicării metodei Agile care a permis dezvoltarea sistemului informațional în 14 sprinturi (inclusiv sprintul pentru configurare). Dezvoltarea continuă cu adăugarea funcționalităților suplimentare - canalul de notificare prin SMS.

Merită menționat faptul că MNotify va fi integrat cu SIA "Cabinetul personal al contribuabilului" - un sistem care permite conectarea automată la serviciile electronice ale SFS, CNAS și ASP. În același timp, MNotify a migrat la serviciul "ACCES CPAS" al Casei Naționale de Asigurări Sociale.

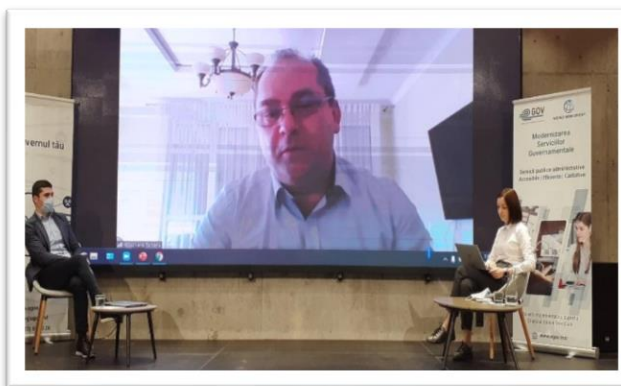
În prezent, următoarele SI sunt integrate cu MNotify:

- MPass
- MPay
- MPower
- MCabinet

MVP al MNotify a trecut cu succes testele de asigurare a calității și de acceptare a utilizatorilor, asigurate printr-un serviciu contractat extern (activitate în cadrul subcomponentei 2.1).

Principalul avantaj al serviciului MNotify pentru instituțiile publice este faptul că acestea pot notifica utilizatorii prin toate canalele posibile acceptate de utilizatori, mai rapid decât în cazul notificării tradiționale pe hârtie. MNotify va elimina, în general, riscul notificării tardive sau al pierderii și va preveni divulgarea datelor personale ale destinatarilor. Pentru destinatarii notificărilor cel mai important avantaj este libertatea de a selecta canalul de notificare dorit. Destinatarii pot alege, de asemenea, perioada de notificare și limba de comunicare.

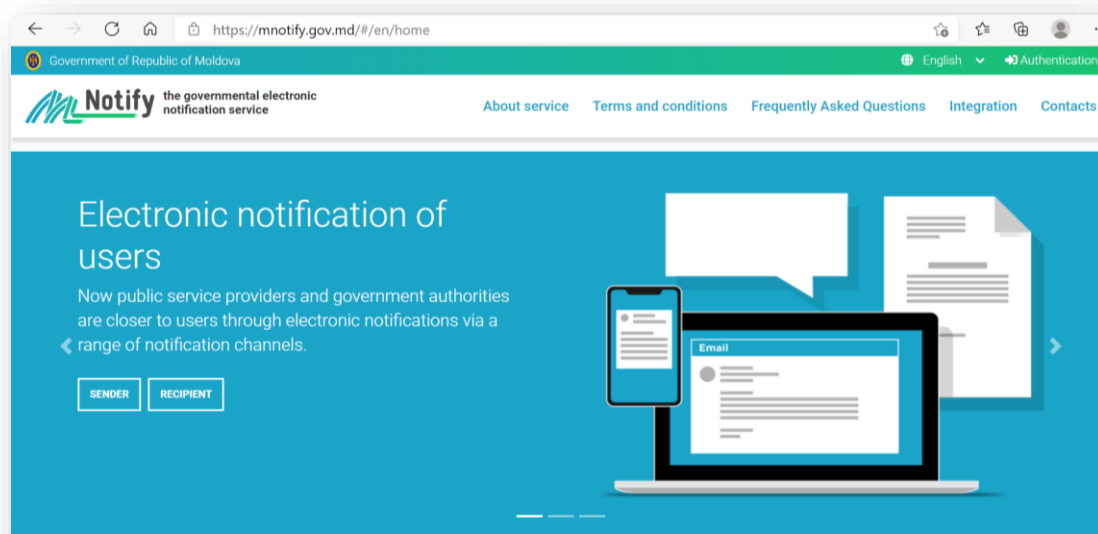
MNotify a fost lansat oficial în timpul campaniei de comunicare de 10 săptămâni dedicate Aniversării a 10-a^a AGE la 3 noiembrie 2020.



Știri pentru presă: [Agentia de Guvernare Electronica \(egov.md\)](https://www.egov.md/)

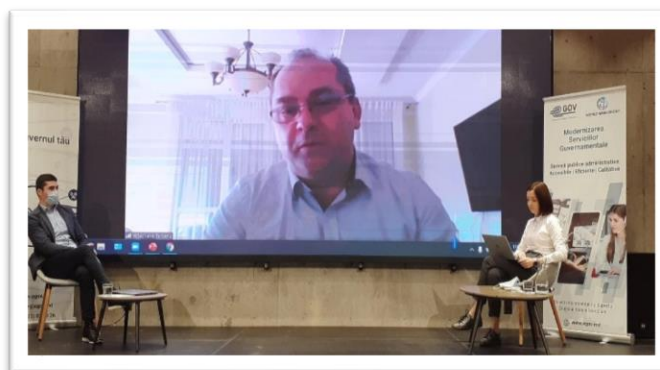
De la lansarea MNotify până la momentul raportării, timp de aproximativ 3 luni, *au fost expediate cu succes 63.593 de mesaje*. Trebuie menționat faptul că o notificare poate fi transmisă prin mai multe canale, la alegerea beneficiarului. *Au fost expediate 31.782 de mesaje prin e-mail, 501 prin webpush, 14 prin viber, 31.450 prin Portalul Cetățeanului și 36 prin canalul Telegram*. Unele mesaje au fost dublate prin diferite canale de notificare.

Link la mediul de testare: <https://mnotify.gov.md/#/ro/home>



Conceptul și Regulamentul privind MNotify sunt disponibile de la raportarea anterioară.

În semestrul I al anului 2021, SI MNotify va fi înregistrat ca un produs complet funcțional al AGE la CNPDCP.



Știri pentru presă: [Agenția de Guvernare Electronică \(egov.md\)](https://egov.md)

Rezultatele obținute

În perioada de raportare anterioară:

- Produsul minim viabil (MVP) dezvoltat;
- MVP testat cu succes;
- Cadrul juridic elaborat și aprobat.

În perioada de raportare curentă:

- SI MNotify lansat oficial;
- A început înregistrarea oficială a MNotify la CNPDCP.

Descrierea activității

Obiectivul acestei activități este proiectarea, dezvoltarea, configurarea și implementarea sistemului informațional ca și produs complet funcțional cu toate caracteristicile existente.

MDelivery este planificat ca o soluție completă pentru a oferi un mecanism fiabil, flexibil și eficient pentru livrare, utilizând diverse canale și opțiuni de livrare (în aceeași zi, în următoarea zi lucrătoare sau în altă zi, expres, prioritar, internațional), manipularea și sortarea coletelor, urmărirea locurilor în care coletul este marcat și etichetat corespunzător în timpul livrării. MDelivery se axează doar pe transportul coletelor cu articole nepericuloase, neperisabile, de dimensiuni și greutate obișnuite, evitând astfel administrarea coletelor cu anumite constrângeri sau condiții speciale de manipulare, depozitare și cerințe privind calificarea personalului.

Starea activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

MDelivery este al 3-lea sistem informațional dezvoltat pe baza principiului Agile, adoptat de AGE în cadrul implementării PMSG, în special pentru o serie de activități din cadrul Componentei 2, pe baza unui acord comun cu Banca Mondială.

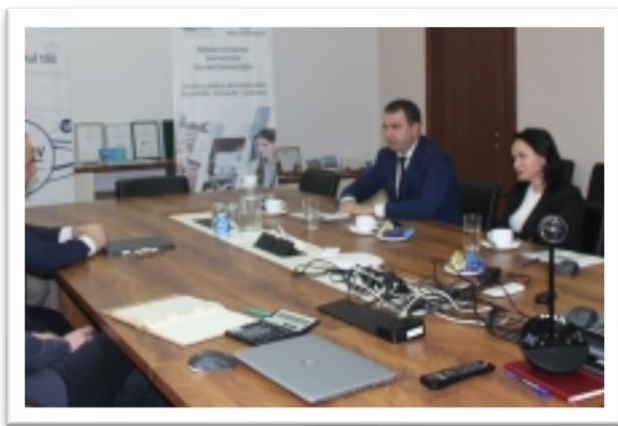
Dezvoltarea SI MDelivery a început în decembrie 2020, fiind organizată și o întâlnire inițială cu compania. Au fost organizate, de asemenea, mai multe întâlniri cu cei mai importanți actori, precum Ministerul Afacerilor Interne (MAI) și Serviciul Tehnologie Informației și Securitate Cibernetică (STISC), cu privire la fluxurile de bază și perimetrul sistemului. Au fost inițiate discuțiile cu Nova Poșta, Poșta Moldovei și Mentor Express, reprezentantul FedEx.

MVP al MDelivery este planificat să fie lansat în aprilie 2021. Foaia de parcurs generală pentru dezvoltarea produsului constă în următoarele:



În paralel cu dezvoltarea tehnică a produsului, echipa juridică a AGE, împreună cu Managerul produsului MDelivery, elaborează cadrul juridic necesar.

În legătură cu utilizarea viitoare a MDelivery, la 28 octombrie 2020 a fost semnat un acord de parteneriat între AGE și Întreprinderea de Stat "Poșta Moldovei". Parteneriatul vizează promovarea altor servicii guvernamentale pe lângă MDelivery, cum ar fi: Factura unică, serviciul curierat și poștă digitală, portmoneul electronic, diversificarea metodelor de plată prin serviciul de plată guvernamental MPay și altele.



Știri pentru presă: [Agentia de Guvernare Electronică \(egov.md\)](http://egov.md)

Rezultate obținute:

În perioada de raportare anterioară:

Nu au fost raportate rezultate

În perioada de raportare curentă:

- A fost inițiată dezvoltarea SI MDelivery;
- Cadrul juridic este în curs de elaborare;
- Acordul de parteneriat principal cu Poșta Moldovei a fost semnat.

Proiectarea, dezvoltarea, configurarea și implementarea Sistemului informațional Catalogul Semantic



Descrierea activității

Lansată în 2015, platforma de schimb de date și interoperabilitate MConnect a devenit soluția informatică principală care asigură schimbul automat de date între sistemele informatice. Coloana vertebrală a platformei de interoperabilitate MConnect este Catalogul semantic – un sistem informațional principal pentru configurarea și gestionarea inventarului structurii datelor care descriu o entitate, un eveniment, un clasificator, un serviciu, un vocabular, datele despre testare – numite active semantice și alte elemente de date – numite metadate.

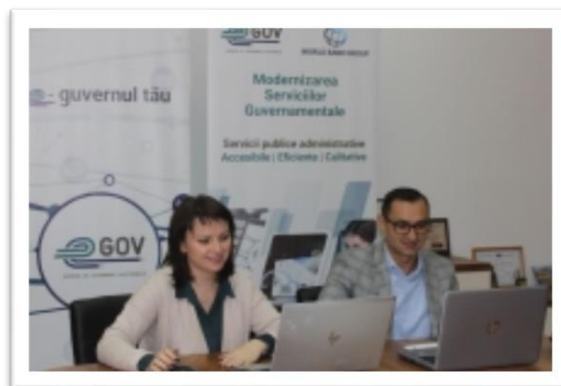
Obiectivul acestei activități este de a proiecta, dezvolta, configura și implementa sistemul informațional "Catalogul semantic". Acesta va automatiza procesele de inventariere a activelor semantice și va asigura accesul la activele semantice utilizând mecanisme informatice, stimulând semnificativ dezvoltarea și exploatarea continuă a platformei de interoperabilitate MConnect.

Starea activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

Dezvoltarea se axează pe principiul Agile, care permite realizarea schimbării și flexibilității. Un sistem informațional complet funcțional, cu toate funcționalitățile, este pe cale să fie finalizat și implementat, conform cerințelor. A fost prezentat codul sursă conform și documentat (inclusiv instrumentele și bibliotecile terțe, licențele, după caz, și instrucțiunile de automatizare). Sesiunea de instruire cu instituțiile publice,

proprietarii de date, este planificată pentru următoarea perioadă de raportare. În paralel, va fi elaborat cadrul juridic pentru exploatarea Catalogului semantic.

Pe 1 decembrie 2020, a fost organizat un eveniment public dedicat prezentării platformei guvernamentale de schimb de date și interoperabilitate MConnect în cadrul campaniei de comunicare de 10 săptămâni dedicată Aniversării a 10-a^a AGE. În timpul prezentării în cadrul evenimentului au fost oferite explicații detaliate privind modalitățile de organizare a sistemului, de schimb de date și a fost descris cadrul juridic care permite accesul la date de interes public, procedura de conectare și schimb de date. S-a subliniat faptul că pandemia a determinat creșterea numărului de cereri de acces și utilizare a datelor, asigurate prin Platforma de interoperabilitate MConnect.



Rezultatele obținute

În perioada de raportare anterioară:

Nu au fost raportate rezultate

În perioada de raportare curentă:

- SI Catalogul semantic se află într-un stadiu avansat de dezvoltare;

Proiectarea, dezvoltarea, configurarea și implementarea noii versiuni a Portalului Serviciilor Publice



Descrierea activității

Pentru a simplifica accesul la serviciile publice, inclusiv serviciile electronice oferite de instituțiile de stat, în 2012, AGE a dezvoltat și a lansat Portalul Serviciilor Publice (servicii.gov.md), pe care vizitatorii pot găsi descrierea serviciilor publice, lista documentelor necesare, programul de prestare, costul și durata prestării serviciului, datele de contact și formulare de cerere.

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. Portalul nu are scopul să înlocuiască site-urile web ale autorităților, ci servește drept punct de acces comun în care cetățenii pot obține informații despre serviciile publice și pot solicita servicii, dacă este posibil.

Începând din 2012, au avut loc mai multe modificări juridice și tehnologice și au fost primite cereri de caracteristici de la utilizatori, asigurarea cărora implică ajustări semnificative, și mai degrabă o abordare total nouă față de arhitectura Portalului și experiența utilizatorilor.

Activitatea curentă se axează pe elaborarea versiunii noi a Portalului Serviciilor Publice (PSP), care va aduce beneficii esențiale 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.

Portalul Serviciilor Publice va găzdui, de asemenea, 3 produse noi: **Portalul Cetățeanului, Portalul Antreprenorului și Registrul Serviciilor Publice.**

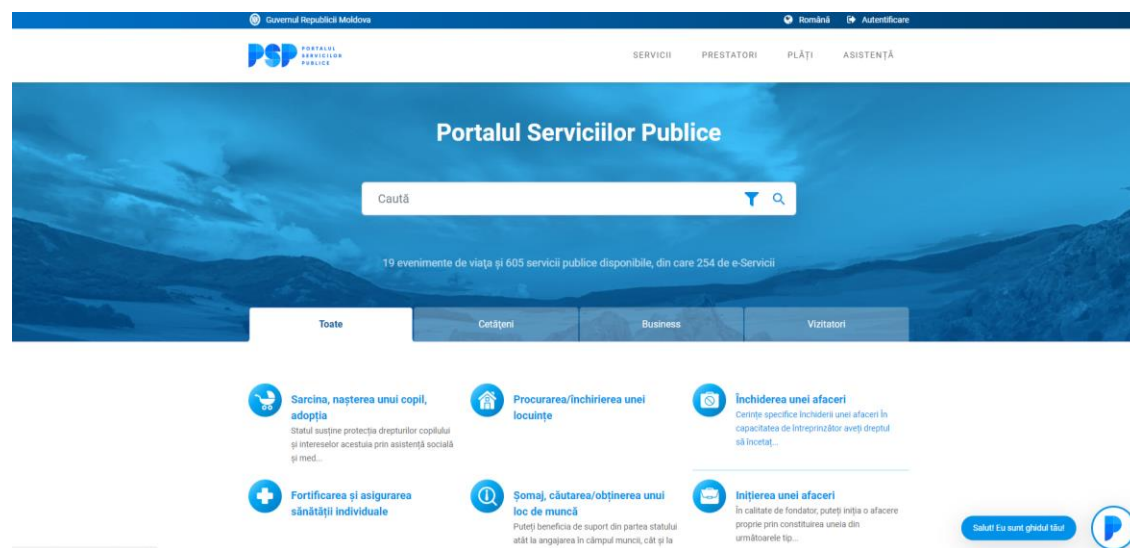
Starea activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

Portalul Serviciilor Publice este al 5-lea sistem informațional dezvoltat pe baza principiului Agile, adoptat de AGE în cadrul implementării PMSG, în special pentru o serie de activități din cadrul Componentei 2, pe baza unui acord comun cu Banca Mondială.

Dezvoltarea Portalului Serviciilor Publice a început în ianuarie 2020. A fost lansat un MVP cu următoarele caracteristici:

- Designul noului portal, receptiv și mobil;
- Motor de căutare îmbunătățit bazat pe noile tehnologii;
- 710 servicii publice, inclusiv 255 servicii electronice și 19 evenimente de viață;
- evenimente de viață identificate;
- Locațiile prestatorilor de servicii disponibile pe hartă.

Link la mediul de testare: <https://servicii.staging.egov.md>



Astfel de câștiguri rapide au putut fi obținute exclusiv datorită aplicării principiului Agile care a permis dezvoltarea MVP în primele 6 sprinturi. Începând de astăzi, dezvoltarea a ajuns la 20 de sprinturi și continuă prin adăugarea unor funcționalități suplimentare.



Portalul Cetățeanului conține 11 blocuri de date:

- **Documente deținute:** tipul documentului, seria, numărul, data eliberării, locul eliberării, statutul documentului, data expirării, fotografia
- **Sănătate:** conține informații despre statutul de persoană asigurată sau neasigurată, precum și numărul poliței de asigurare. De asemenea, pot fi accesate informații despre medicul de familie și denumirea instituției medicale la care este înregistrată persoana;
- **Plăți MPay:** reflectă lista plăților care pot fi efectuate prin MPay, precum și statutul fiecărei tranzacții de plată;
- **Asigurare socială, CNAS:** informații despre contribuțiile de asigurări sociale, începând cu anul 2000, care includ și informații despre angajator, perioada de cotizare, remunerații, incapacitatea de muncă, contribuțiile de bază, contribuțiile individuale și alte informații utile furnizate de CNAS;
- **Situație fiscală:** informații privind veniturile declarate la Serviciul Fiscal de Stat începând cu anul 2005, precum și existența sau lipsa datoriilor la bugetul de stat;
- **Bunuri imobile:** informații despre bunurile imobile deținute, cum ar fi: numărul cadastral, suprafața, metoda de utilizare, dar și alte informații utile furnizate de Agenția Servicii Publice;
- **Mijloace de transport în posesie:** informații despre unitățile de transport deținute, precum și informații despre revizia tehnică și asigurarea RCA;
- **Întreprinderi:** informații despre companiile administrate sau fondate, precum și datoriile companiei la bugetul de stat;
- **Contravenții:** lista contravențiilor documentate de organele competente, precum și informații despre data constatării contravenției, data documentării, sancțiunea aplicată, statutul plății și alte informații utile;
- **Istoricul accesului la datele personale:** informații despre persoanele juridice care au accesat datele cu caracter personal ale cetățeanului, precum și data accesului și baza juridică;
- **Împuterniciri:** informații despre împuternicirile de reprezentare acordate pe baza semnăturii electronice și alte informații la acest subiect.

Lansarea oficială a Portalului Serviciilor Publice și a Portalului Cetățeanului a avut loc în timpul campaniei de comunicare dedicate aniversării a 10-a^a AGE.



Știri pentru presă: [Agentia de Guvernare Electronica \(egov.md\)](https://www.egov.md)

Este important de menționat că AGE a creat un mecanism de feedback pentru cetățeni, disponibil pe noua versiune a Portalului Serviciilor Publice, care se află în prezent într-o etapă pilot. Mai jos este prezentată o imagine cu feedback-ul primit de la cetățeni cu privire la Portalul Cetățeanului (MCabinet):



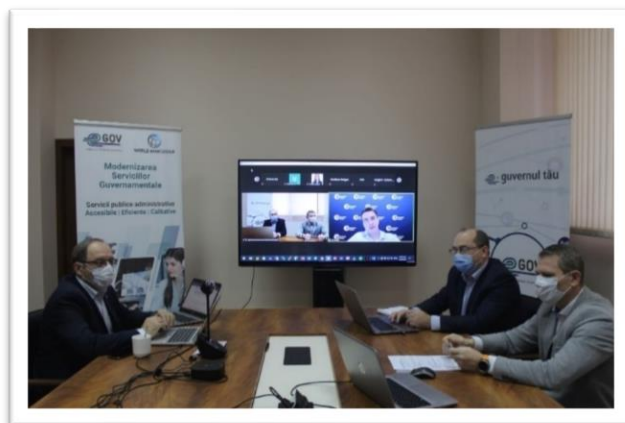
Portalul Antreprenorului



Portalul Antreprenorului este o extensie a Portalului guvernamental al Cetățeanului/ MCabinet (mcabinet.gov.md). În prezent, acesta conține 5 blocuri de date și face parte din gama de servicii digitale pentru mediul de afaceri:

- Date generale despre companie;
- Bunuri imobile: informații despre bunurile imobile deținute;
- Împuternicire: informații despre împuternicirea de reprezentare acordate pe baza semnăturii electronice și alte informații la acest subiect;
- Acte permise;
- Mijloace de transport în posesie: informații despre unitățile de transport deținute, precum și informații despre revizia tehnică și asigurarea RCA.

Odată ce va fi dezvoltat pe deplin, cu ajutorul acestui portal, antreprenorii vor putea solicita mai ușor diferite servicii publice, vor fi anunțați despre progresul în obținerea serviciilor sau informațiilor solicitate. În prezent, portalul permite accesul la toate informațiile necesare din biroul contractantului în timp util, evitând astfel vizitele la anumite instituții și obligația prezenței fizice pentru a obține documentele necesare pentru asigurarea activității legale. Versiunea preliminară a Portalului Antreprenorului a fost prezentată în cadrul unui eveniment organizat pe platforma Consiliului Economic al Primului Ministru care a inclus o rundă de consultări publice cu privire la lansarea **Portalului Antreprenorului**.



Link pentru presă: [Agenția de Guvernare Electronică \(egov.md\)](https://egov.md)

Cadrul juridic care permite găzduirea Portalului Cetățeanului și a Portalului Antreprenorului pe PSP este disponibil de la raportarea anterioară. Proiectul Hotărârii Guvernului pentru aprobarea Conceptului **Sistemului informațional "Registrul de stat al serviciilor publice"** și Regulamentul privind menținerea Registrului de stat al serviciilor publice (Nr. 926 / CS / AGE / 2020), a fost elaborat de către Direcția Juridică a AGE și prezentat Cancelariei de Stat. Aprobarea cadrului juridic aferent (Conceptul și Regulamentul) este preconizată în următoarea perioadă de raportare. Prima aprobare a avut loc, sinteza este elaborată, urmează aprobarea repetată.

Rezultatele obținute

În perioada de raportare anterioară:

- **Produsul minim viabil (MVP) dezvoltat;**
- **Cadrul juridic aferent (Portalul Cetățeanului, Portalul Antreprenorului) elaborat și aprobat .**

În perioada de raportare curentă:

- **MVP-ul PSP lansat oficial;**
- **Portalul Cetățeanului dezvoltat și lansat oficial;**
- **Versiunea preliminară a Portalului Antreprenorului dezvoltată și prezentată pentru consultări publice;**
- **Cadrul juridic pentru SI "Registrul de stat al serviciilor publice" elaborat și prezentat la Cancelaria de stat.**

Instalarea și configurarea unei platforme de e-learning open-source și migrarea conținutului



Descrierea activității

Activitatea vizează dezvoltarea și utilizarea unui instrument de e-learning cu un set de cursuri video ca o modalitate eficientă de a reduce costurile de instruire și de a majora numărul total de cursanți, menținând în același timp un nivel adecvat de eficiență și calitate a instruirii. Prin platforma respectivă de e-learning vor fi elaborate și diseminate cursuri video în domeniul guvernării electronice, securității cibernetice, standardelor, procedurilor și politicilor privind managementul IT.

Starea activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

Platforma a fost dezvoltată pe baza soluției Open Source Moodle, pe care AGE o consideră optimă din punct de vedere economic și financiar și cea mai relevantă din punct de vedere organizațional.

În perioada de raportare, **au fost dezvoltate 5 module suplimentare de învățare la distanță** pe Platforma de e-Learning:

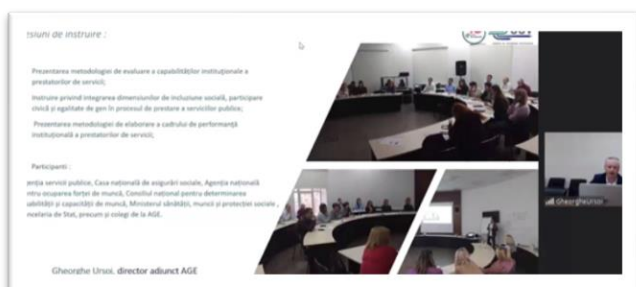
- **1 curs despre MNotify pentru integratori;**
- **4 cursuri despre securitatea cibernetică:**
 - Securitatea informațiilor pentru managerii instituțiilor publice
 - Sensibilizare generală în domeniul securității
 - Securitatea informațiilor pentru administratorii de sistem.
 - Securitatea informațiilor pentru dezvoltatori.

În momentul raportării, există 17 cursuri disponibile pe platformă, dintre care 14 sunt dezvoltate de AGE, iar altele 3 aparțin altor instituții. Aproximativ 300 de utilizatori au fost deja înregistrați pe platformă. Pentru mai multe informații despre acest instrument, accesați linkul: <https://elearning.gov.md/>



Conceptul și Regulamentul privind Platforma de e-Learning sunt disponibile încă din perioada de raportare anterioară.

Pe 17 noiembrie 2020 a fost organizat un eveniment live de către echipa AGE în cadrul Campaniei de comunicare dedicate aniversării a 10^a a AGE. Platforma de e-Learning a fost prezentată în cadrul acestui eveniment. În prezent, platforma reprezintă un mecanism eficient și fiabil pentru formarea angajaților prin crearea, dezvoltarea și punerea la dispoziție a resurselor de instruire online, precum și oferirea accesului angajaților la informații pentru dezvoltarea lor profesională.



În următoarea perioadă, scopul acestei activități va fi de a perfecționa/moderniza platforma pentru un instrument de învățare electronică mult mai intuitiv și mai ușor de utilizat și o dotare cu module noi pentru sectoarele public și privat, ONG-uri și mediul academic.

Rezultatele obținute

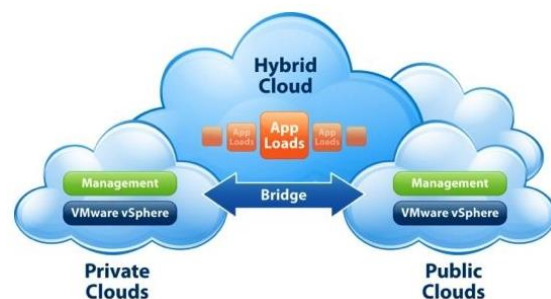
În perioadele de raportare anterioare:

- Platforma de e-Learning instalată și configurată;
- Cadrul juridic elaborat și aprobat;
- 9 module de instruire dezvoltate de AGE și disponibile pe platformă.

În perioada de raportare curentă:

- 5 module suplimentare de învățare la distanță pe subiecte legate de e-transformare și securitate cibernetică, dezvoltate de AGE, finalizate și încărcate pe platformă.

Licențe software pentru hibridizarea MCloud



Activitate FINALIZATĂ într-o altă perioadă de raportare

Informațiile mai detaliate despre această activitate specială au fost incluse în Raportul de progres semestrial publicat la 30 iunie 2020.

Aspectele critice ale Subcomponentei 2.2

- Activitatea **Digitalizarea Front Office (FoD)** este tergiversată din cauza lipsei unei aprobări oficiale a conceptului FoD de către Cancelaria de Stat. Activitatea este planificată să înceapă până la sfârșitul lunii iunie 2021, comparativ cu perioada revizuită - octombrie 2020, inițial - iunie 2020.

Abordarea AGE pentru menținerea controlului asupra aspectelor critice și soluționarea acestora:

- AGE va elabora specificațiile tehnice pentru FoD, pe baza conceptului existent al FoD, în vederea pregătirii pentru lansarea achiziției. Între timp, dacă este necesar, AGE va furniza informații suplimentare Cancelariei de Stat pentru a sprijini aprobarea conceptului FoD.

instruire privind securitatea cibernetică, inclusiv elaborarea modulului de e-learning



Descrierea activității

Pentru adoptarea standardelor, politicilor și proceselor de securitate cibernetică este nevoie de revizuirea abordării standard a consolidării capacităților, utilizată în instituțiile guvernamentale, și introducerea unei noi abordări bazate pe instruire prin intermediul platformelor de e-learning, în special în contextul pandemiei COVID-19. Dezvoltarea și utilizarea unor module de instruire privind securitatea platformei de e-learning cu un șir de cursuri video este o modalitate eficientă de reducere a costurilor de instruire și creștere a numărului total de participanți la cursuri, menținând în același timp un nivel adecvat de eficiență și calitate a instruirii, care include activități de informare a angajaților din sectorul public despre aspecte generale de securitate și instruirii direcționate privind securitatea necesare pentru personalul IT.

Obiectivul acestei activități constă în elaborarea a 4 (patru) module Moodle de e-learning pentru diferite funcții din cadrul instituțiilor publice (manageri, utilizatori, administratori IT, dezvoltatori) pentru a:

- forma cunoștințe și abilități de bază cu privire la principiile securității informaționale și cibernetică și cele mai bune practici în cadrul autorităților publice centrale;
- crea o cultură a securității în cadrul autorităților publice centrale și a continua sporirea capacităților lor în domeniul securității cibernetică.

Starea activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

Activitatea este în plină implementare și se produc livrabilele preconizate – patru module dedicate securității cibernetică, cum ar fi:

1. Instruire generală în domeniul securității cibernetică;
2. Instruire în domeniul securității cibernetică pentru manageri;
3. Instruire în domeniul securității cibernetică pentru administratorii de sistem;
4. Instruire în domeniul securității cibernetică pentru dezvoltatori.

Pentru modificarea ulterioară a cursurilor în domeniul securității cibernetică sau elaborarea unor cursuri noi este nevoie de instalarea licenței pentru 360 Articulate. Contractul a fost prelungit cu 12 luni pentru a cuprinde serviciile de întreținere și pentru a achiziționa software-ul necesar.

Rezultatele obținute

În perioada de raportare anterioară:

- Primele 2 module au fost elaborate, testate și încărcate pe platforma de e-learning.

În perioada de raportare curentă:

- Toate cele 4 module privind securitatea cibernetică elaborate, testate și încărcate pe platforma de e-learning;
- Raportul final transmis;
- Contractul pentru servicii de întreținere și pentru achiziționarea licenței pentru 360 Articulate, care permite modificarea/ elaborarea unor noi cursuri privind securitatea cibernetică, a fost prelungit;
- Licența pentru 360 Articulate cumpărată și instalată.

*Elaborarea standardelor și procedurilor
cu privire la securitatea cibernetică pentru
Platforma guvernamentală privată de cloud
computing și managementul IT al
infrastructurii IT guvernamentale*



Descrierea activității

Pentru a răspunde provocărilor legate de securitate care au rezultat din implementarea Platformei guvernamentale de cloud privat, în 2014, în cadrul proiectului "e-Transformarea Guvernării", a fost elaborat și aprobat documentul "Arhitectura de securitate a platformei MCloud". Documentul definește cerințele de securitate care trebuie implementate de la nivelul fizic până la aplicație – pentru diferite tipuri de servicii MCloud - IaaS, PaaS, SaaS. În ultimii 6 ani, MCloud a fost supusă unor diverse schimbări arhitecturale și tehnologice, care au implicat revizuirea platformei și adaptarea acesteia la noile realități.

În cadrul acestei activități se preconizează producerea unei serii de controale de operare, documente, ghiduri și instruiri cu privire la MCloud, precum și proceduri și standarde privind managementul IT și infrastructura IT care urmează a fi utilizate de autoritățile publice centrale pentru gestionarea și securizarea infrastructurii IT.

Starea activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

În perioada de raportare au fost elaborate și acceptate 2 rapoarte:

- **Raportul privind analiza decalajelor "Evaluarea arhitecturii de securitate a platformei MCloud"** – acceptat în noiembrie 2020 de echipa AGE:

Modulul 1: Consolidarea capacității guvernului de a asigura un nivel adecvat de securitate cibernetică a MCloud

Obiectivul acestei Analize a decalajelor a constat în evaluarea arhitecturii actuale a MCloud pentru a identifica starea actuală a cerințelor de securitate în raport cu cele mai bune practici de securitate a informațiilor aplicabile platformelor de cloud.

În cadrul acestui modul, echipa proiectului Omega Trust a efectuat cercetări ample pentru a stabili un indicator de referință fiabil care să fie utilizat în continuare pentru a dezvolta următoarea versiune a securității cibernetică și a controalelor operaționale detaliate ale MCloud.

- **Evaluarea stării actuale a proceselor și standardelor privind managementul IT și infrastructura IT** – acceptată în decembrie 2020 de echipa AGE.

Modulul 2: Elaborarea standardelor și procedurilor pentru managementul IT

Obiectivul acestei Analize a decalajelor a constat în evaluarea proceselor și standardelor implementate în cadrul instituțiilor guvernamentale, cu privire la managementul IT, pentru a identifica starea lor actuală în raport cu cele mai bune practici de management IT aplicabile.

În cadrul acestui modul, Consultantul a efectuat o cercetare amplă pentru a stabili un indicator de referință fiabil, care să fie utilizat în continuare pentru a dezvolta următoarea versiune a proceselor și standardelor de management IT, care vor fi implementate în cadrul instituțiilor guvernamentale.

Cercetarea se axează pe diferite standarde, reglementări, instrucțiuni și alte bune practici relevante recunoscute la nivel global care determină starea actuală a proceselor de management IT.

Rezultatele obținute

În perioada de raportare curentă:

- A fost elaborată prima versiune a cerințelor și controalelor de securitate cibernetică pentru platforma MCloud.

*Servicii de consultanță pentru elaborarea
Strategiei de securitate cibernetică,
a planului de acțiuni, a standardelor și
procedurilor privind gestionarea
dispozitivelor mobile în cadrul Guvernului*



Descrierea activității

Scopul activității constă în elaborarea Strategiei și a Planului de acțiuni pentru gestionarea dispozitivelor mobile (telefoane mobile și tablete) și a datelor în cadrul guvernului.

În cadrul acestei activități vor fi concepute și prezentate cadrul strategic, **planul de acțiuni, cerințele tehnice, procedurile de management operațional** și recomandările pentru **aspecte juridice** pentru a asigura conectivitatea dispozitivelor mobile în cadrul guvernului.

Mai exact, sunt preconizate următoarele:

1. Elaborarea unei strategii pentru gestionarea sigură a informațiilor și datelor guvernamentale pe dispozitivele mobile. Strategia trebuie să includă aplicarea conceptului BYOD (Bring Your Own Device = Adu-ți propriul dispozitiv) 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 să fie ca un serviciu de tip cloud oferit autorităților guvernamentale.
3. Elaborarea unui plan de acțiuni pentru aplicarea conceptului BYOD de către instituțiile 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 pentru modificările necesare a cadrului juridic pentru serviciile publice privind managementul dispozitivelor mobile;
7. Organizarea unui atelier pentru cel mult 20 de reprezentanți ai prestatorilor de servicii publice pentru prezentarea rezultatelor activității, strategiei, planului de acțiuni, cadrului operațional.

Starea activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

Etapele planului de implementare a proiectului:



În perioada de raportare, a fost elaborat primul Raport cu privire la **cadrul de securitate al dispozitivelor mobile**. Raportul se axează pe analiza actualului ecosistem cibernetic din Republica Moldova, organizațiile care sunt considerate ca principalele părți interesate în structura națională de guvernare a securității cibernetice și în ecosistemul securității cibernetice din Moldova.

Principalele provocări referitoare la securitatea mobilă și conectivitate au dezvăluit principalele provocări de securitate:

- Necesitatea unei politici cuprinzătoare în cadrul guvernului care să echilibreze gradul de utilizare și securitatea conectivității la distanță.
- Lipsa informării utilizatorului/angajatului despre riscurile cibernetice conexe, fără o separare clară între modul privat și cel oficial de activitate.
- Utilizarea rețelelor private/publice nesecurizate pentru conectarea la aplicații guvernamentale sensibile.
- Lipsa vizibilității, a controalelor și a gestionării dispozitivelor mobile, a aplicațiilor și conectivitatea la rețea nesecurizată, care se află în afara perimetrului.
- Controalele de securitate adecvate de obicei nu sunt implementate (autentificare cu doi factori, monitorizarea accesului la cloud, gestionarea datelor sensibile, conectivitate VPN securizată etc.).

Raportul include recomandările pentru un cadru de conectivitate mobilă securizată. Raportul final urmează să fie prezentat în aprilie 2021.

Rezultatele obținute

În perioada de raportare curentă:

- **Conceptul strategiei de gestionare a dispozitivelor mobile propuse, care include o imagine de ansamblu a altor experiențe ale guvernului, analize ale riscurilor de nivel înalt, elaborat;**
- **Proiectul Strategiei de gestionare a dispozitivelor mobile elaborat;**
- **Planul de acțiuni pentru implementarea Strategiei de gestionare a dispozitivelor mobile elaborat.**

Aspectele critice ale Subcomponentei 2.3

- Consultantul AGE în domeniul asigurării calității și securității cibernetice, membru al echipei PMSG, a demisionat în ianuarie 2021. În lipsa unui profesionist în acest domeniu, AGE va întâmpina dificultăți în continuarea gestionării la timp a contractelor curente.

Abordarea AGE pentru menținerea controlului asupra aspectelor critice și soluționarea acestora:

- O parte a contractelor în curs de executare în cadrul acestei subcomponente va fi supravegheată direct de către Coordonatorul șef digitizare, care va asigura realizarea acțiunilor și livrabilelor preconizate;
- TR pentru postul de specialist în asigurarea calității și în securitate cibernetică vor fi revizuiți și va fi publicat anunțul de post vacant. Ținând cont de dificultatea de identificare a unor profesioniști în acest domeniu, AGE va selecta cu insistență cei mai buni candidați pentru acest post vacant.

COMPONENTA 3: IMPLEMENTAREA MODELULUI DE PRESTARE A SERVICIILOR

Prezentarea generală a progresului implementării în perioada de raportare

Toate activitățile planificate în cadrul **Componentei a 3-a** pentru implementare de la aprobarea versiuni revizuite (ianuarie 2019, Nota informativă) până în prezent au fost inițiate, iar unele dintre ele au fost deja finalizate. Aceste activități se referă la elaborarea următoarelor metodologii: **Metodologia privind evaluarea capacităților prestatorilor de servicii și elaborarea Planului de dezvoltare a capacităților și Metodologia privind elaborarea cadrului de performanță pentru prestatorii de servicii.**

Alte activități, cum ar fi *Asistența prestatorilor de servicii publice în gestionarea și consolidare capacităților, Instruirea angajaților CUPS și a angajaților prestatorilor de servicii*, care fac parte din proiectul PMSG pentru Componenta 3, vor începe când digitalizarea primelor 3 servicii selectate va fi aproape de finalizare și CUPS vor fi pregătite pentru pilotare, deoarece acestea au tangență directă la activitățile rămase.

SUBCOMPONENTA 3.1 DEZVOLTAREA CAPACITĂȚILOR INSTITUȚIONALE

Metodologia privind evaluarea capacităților prestatorilor de servicii și elaborarea Planului de dezvoltare a capacităților

Activitate FINALIZATĂ într-o altă perioadă de raportare

Informații mai detaliate despre această activitate au fost incluse în Raportul de progres semestrial publicat la 31 decembrie 2019: <https://egov.md/en/transparency/reports/semestrial-project-progress-report-modernization-government-services-moldova>

Aspectele critice ale Subcomponentei 3.1

Nu există

SUBCOMPONENTA 3.3: ÎMBUNĂTĂȚIREA PERFORMANȚEI ÎN DOMENIUL PRESTĂRII SERVICIILOR

Metodologia privind elaborarea, implementarea și evaluarea cadrului de performanță pentru prestatorii de servicii implicați în procesul de reinginerie a serviciilor publice și CUPS



Activitate FINALIZATĂ într-o altă perioadă de raportare

Informațiile mai detaliate despre această activitate au fost incluse în Raportul de progres semestrial publicat la 30 iunie 2020.

Aspectele critice ale Subcomponentei 3.3

- Dependența sporită a activităților prevăzute în această subcomponentă de rezultatele obținute în cadrul Componentelor 1 și 2, cum ar fi *Reingineria Loturilor 1 și 2*, *Pilotarea CUPS*, *Digitalizarea serviciilor selectate*, mai persistă și influențează termenul general de implementare a Componentei 3. Aprobarea ajustărilor cadrului juridic ca urmare a reingineriei, rezultatul direct al digitalizării și crearea CUPS reprezintă elementele importante care deschid calea pentru inițierea și implementarea cu succes a activităților rămase în cadrul Componentei 3.
- În procesul de implementare a Componentei 3 și luând în considerare corelația sa strânsă, uneori, chiar suprapunerea parțială, cu Componenta 1, în special pentru activități care implică consolidarea capacităților și instruirea pentru reingineria serviciilor și CUPS - devine tot mai evident că Componenta 3 a beneficiat de un buget excesiv, iar realitatea PMSG 2020, comparativ cu pregătirea PMSG 2016, impune fie o revizuire a Componentei 3, fie realocarea resurselor bugetare în exces către componentele care necesită mai multe resurse financiare, cum ar fi Componenta 2.

Abordarea AGE pentru menținerea controlului asupra aspectelor critice și soluționarea acestora:

- Odată ce centrele CUPS vor intra în faza de pregătire a pilotării (începerea lucrărilor de renovare, achiziționarea echipamentelor, mobilierului, selectarea operatorilor CUPS), AGE va iniția selectarea unui consultant pentru instruirea CUPS;
- AGE a inițiat deja dialogul cu BM cu privire la o posibilă realocare a bugetului. Decizia finală este amânată pentru toamna anului 2021.

COMPONENTA 4: MANAGEMENTUL PROIECTULUI

Prezentarea generală a progresului implementării în perioada de raportare

Pe lângă implementarea pozitivă a Componentelor 1, 2 și 3, au fost realizate și activitățile planificate în cadrul Componentei 4 pentru perioada de raportare. Ambele subcomponente (4.1 și 4.2) înregistrează o evoluție pozitivă, fiind asigurat sprijinul necesar al managementului proiectului pentru implementarea cu succes a PMSG.

În special, trebuie menționată finalizarea următoarelor activități și acorduri încheiate cu Banca Mondială din iulie până la sfârșitul lunii decembrie 2020:

Managementul financiar

- Raportul de audit financiar al PMSG prezentat Băncii Mondiale, Cancelariei de Stat și Ministerului Finanțelor;
- Raportul de audit financiar al PMSG a fost publicat: <https://www.egov.md/ro/transparency/reports/raport-audit-financiar-independent-proiectul-mgsp-perioada-01012019-31122019> și încărcat prin conexiuni client;

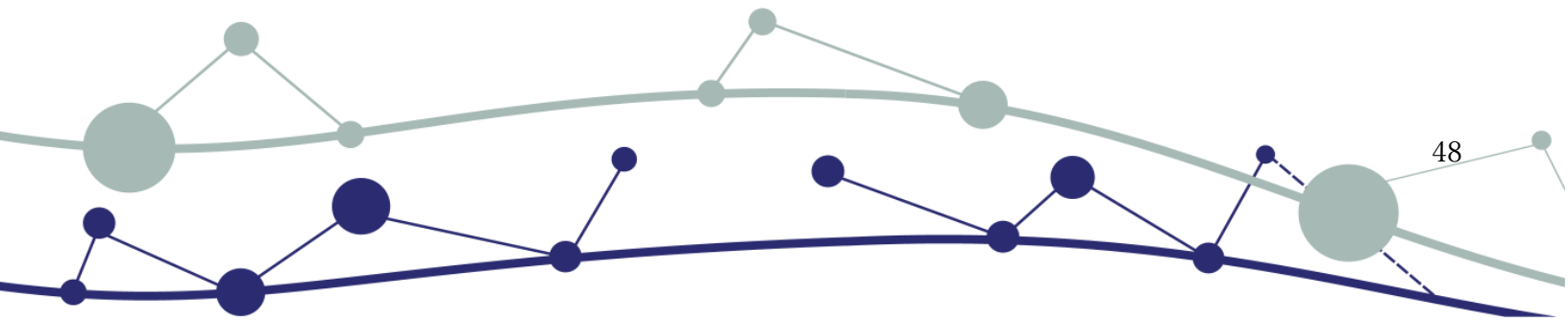
Achiziții

- Contractele trilaterale privind digitalizarea serviciilor au fost elaborate și aprobate de Banca Mondială și prestatorii de servicii;
- Planul de achiziții este actualizat continuu.

Notă: Nu au existat efecte negative asupra programului de lucru al echipei AGE în perioada pandemiei COVID-19. Majoritatea membrilor echipei de bază au continuat să lucreze de acasă. UIP activează preponderent prin prezență fizică la birou. Toți angajații trimit periodic livrabilele convenite. Standardele de protecție a sănătății și prevenire a extinderii infectării la birou în contextul pandemiei de COVID-19 sunt respectate.

Aspectele critice ale Subcomponentei

- PMSG trebuie să facă modificările necesare în metodele și țintele ce se referă la o listă de indicatori de rezultate. Prin urmare, rămâne valabilă necesitatea restructurării proiectului, care va fi propusă ca un subiect principal de discuție în cadrul viitoarei misiuni de monitorizare a BM.



Concluzii și recomandări relevante pentru perioada de raportare

În a doua jumătate a anului 2020, au fost testate pozitiv principiile comunicării și cooperării interinstituționale, confirmând astfel potențialul implementării PMSG.

În perioada de raportare, s-au obținut rezultate semnificative în cadrul tuturor componentelor, cum ar fi: inițierea masivă a reingineriei serviciilor din lotul 2, inițierea digitalizării serviciilor reinginerite din lotul 1 și lansarea unei serii de platforme digitale de importanță națională. Produsele noi precum MPower, MNotify și Portalul Serviciilor Publice (Portalul Cetățeanului și Portalul Antreprenorului) apropie serviciile guvernamentale de necesitățile cetățenilor și au început să obțină feedback pozitiv de la utilizatori. Metodologia Agile de implementare a proiectului utilizată în faza de dezvoltare a acestor produse și-a demonstrat adecvarea și eficiența.

Dependențele create între componentele proiectului sunt dificile de depășit și au un impact asupra implementării în timp util a proiectului. Procesul de reinginerie a serviciilor necesită mult mai mult timp decât cel alocat conform conceptului proiectului. Majoritatea prestatorilor de servicii care participă la reingineria serviciilor au nevoie de la 2 până la 4 săptămâni pentru a digera fiecare iterație considerabilă în timpul elaborării Hărților AS IS și TO BE. Uneori, numărul unor astfel de iterații crește până la 7-8 numai pentru consultarea și aprobarea hărților TO BE, de exemplu.

Situația pandemică cauzată de COVID-19 încetinește interacțiunile cu prestatorii de servicii și luarea deciziilor, în general. Adesea, aceasta împiedică interacțiunea fizică a companiei de reinginerie cu prestatorii de servicii, ceea ce are un impact negativ asupra obținerii livrabilelor esențiale în procesul de reinginerie și digitalizare.

Instabilitatea politică și demisia recentă a prim-ministrului, care a susținut cu fermitate PMSG și a monitorizat personal implementarea acestuia, ar putea suspenda programul de modernizare a serviciilor guvernamentale, în special activitățile PMSG, cum ar fi: aprobarea modificărilor legislative elaborate în rezultatul reingineriei și al procesului de digitalizare, elaborarea Codului TIC.

Resursele proiectului au fost utilizate pentru realizarea obiectivelor și țăntelor, după cum se menționează în Documentul de evaluare a proiectului. Nu au fost depistate abateri semnificative. Plățile bugetare au fost apropiate de cele prognozate și, pentru prima dată de la începutul PMSG, acestea au înregistrat un impuls semnificativ.

Subiectul realocării bugetului sau cartografierea repetată a activităților concepute în timpul evaluării solicită maximă atenție pentru perioadele de implementare viitoare. AGE propune realocarea unei valori cumulative de aprox.15% din bugetul existent pentru Componenta 1 și Componenta 3 la Componenta 2 în scopul extinderii digitalizării serviciilor. O decizie în acest sens urmează să fie luată în 2021.