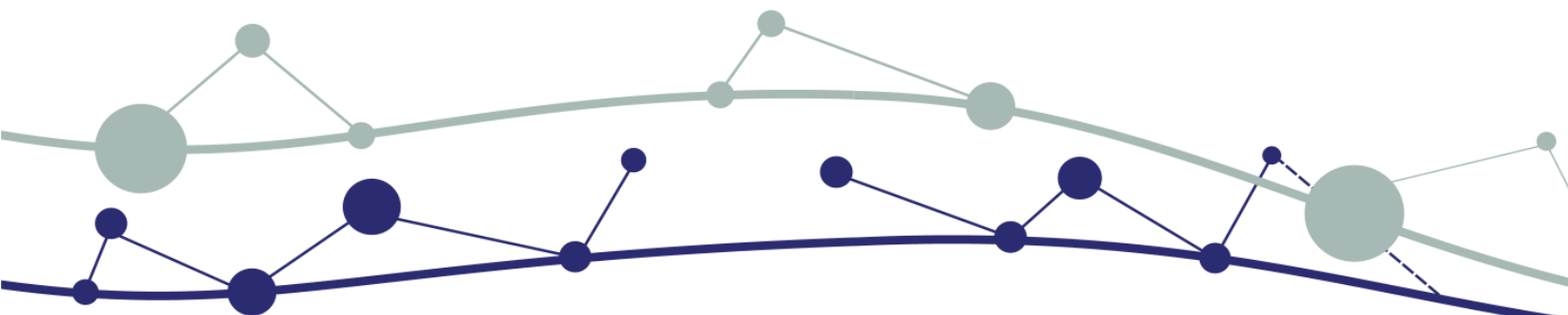
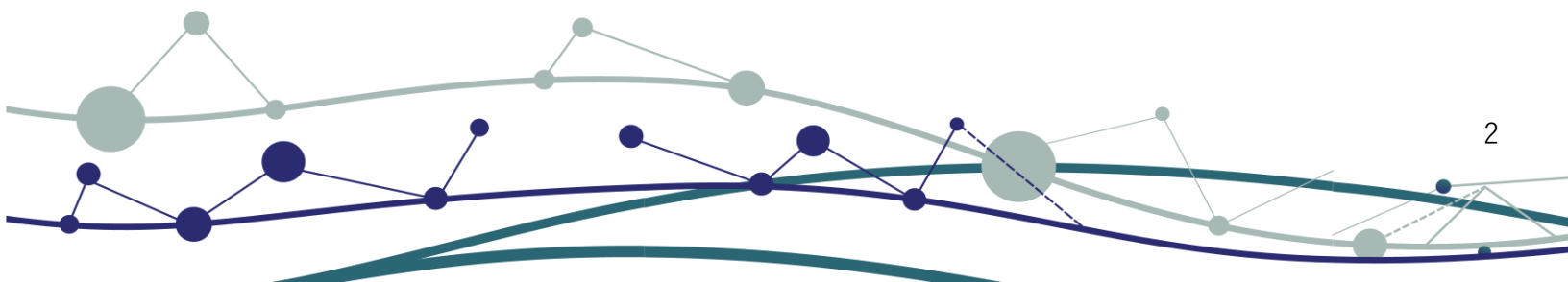


Proiectul Modernizarea Serviciilor Guvernamentale (PMSG)

Raport de Progres Semestrial, Anul 2 de proiect
Statutul la 30 iunie 2020



COMPONENTA 1: MODERNIZAREA SERVICIILOR ADMINISTRATIVE.....	3
PREZENTAREA GENERALĂ A PROGRESULUI IMPLEMENTĂRII ÎN PERIOADA DE RAPORTARE	3
SUBCOMPONENTA 1.1: REINGINERIA PROCESELOR OPERAȚIONALE	4
SUBCOMPONENTA 1.2: MANAGEMENTUL ȘI COORDONAREA REFORMEI.....	8
SUBCOMPONENTA 1.3:	10
EXTINDEREA PUNCTELOR DE ACCES PENTRU E-SERVICIILE GUVERNAMENTALE.....	10
SUBCOMPONENTA 1.4: CONSULTAREA ȘI INFORMAREA CETĂȚENILOR	12
COMPONENTA 2: PLATFORME ȘI SERVICII DIGITALE	19
PREZENTAREA GENERALĂ A PROGRESULUI IMPLEMENTĂRII ÎN PERIOADA DE RAPORTARE	19
SUBCOMPONENTA 2.1: SERVICII DIGITALE.....	19
SUBCOMPONENTA 2.2: PLATFORME DIGITALE.....	20
SUBCOMPONENTA 2.3: MANAGEMENTUL IT ȘI SECURITATEA CIBERNETICĂ	27
COMPONENTA 3: IMPLEMENTAREA MODELULUI DE PRESTARE A SERVICIILOR.....	29
PREZENTAREA GENERALĂ A PROGRESULUI IMPLEMENTĂRII ÎN PERIOADA DE RAPORTARE	29
SUBCOMPONENTA 3.1: DEZVOLTAREA CAPACITĂȚILOR INSTITUȚIONALE	29
SUBCOMPONENTA 3.3: ÎMBUNĂTĂȚIREA PERFORMANȚEI ÎN DOMENIUL PRESTĂRII SERVICIILOR	29
COMPONENTA 4 MANAGEMENTUL PROIECTULUI.....	31
PREZENTAREA GENERALĂ A PROGRESULUI IMPLEMENTĂRII ÎN PERIOADA DE RAPORTARE	31
CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI RELEVANTE PENTRU PERIOADA DE RAPORTARE	32



COMPONENTA 1: MODERNIZAREA SERVICIILOR ADMINISTRATIVE

Prezentarea generală a progresului implementării în perioada de raportare

În perioada de raportare, au fost înregistrate progrese semnificative în implementarea **Proiectului Modernizarea Serviciilor Guvernamentale (PMSG)**.

Componenta 1 reprezintă o parte importantă a proiectului PMSG. În perioada de raportare, Componenta 1 a înregistrat rezultate importante, cum ar fi:

- **Hărțile TO-BE** pentru primele 3 servicii selectate, din lotul 1 *Eliberarea indemnizației de șomaj; Determinarea dizabilității și capacității de muncă și eliberarea permisului de conducere* au fost elaborate, pilotate în baza scenariilor reale de viață cu beneficiari și aprobate.
- **Modificările juridice necesare pentru implementarea hărților TO-BE pentru toate cele 3 servicii** au fost elaborate.
- **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 ajustate și finalizate.
- **Peste 40 de funcționari publici desemnați de prestatorii de servicii selectați au fost instruiți** în domeniul reingineriei serviciilor publice axate pe necesitățile cetățenilor.
- A fost lansat procesul de reinginerie a serviciilor selectate din lotul 2: **37 de servicii publice administrative** selectate din acest lot **sunt în prezent în curs de modernizare**.
- A fost elaborat un proiect de Hotărâre a Guvernului cu privire la aprobarea **Nomenclatorului integrat al serviciilor publice administrative** (688 în total) și a Listei evenimentelor de viață asociate acestora (18 evenimente de viață) pe baza **Inventarierii și analizei orizontale a serviciilor publice centrale**.
- Reforma juridică a sectorului TIC (**Codul TIC**) este în curs de implementare.
- A fost finalizat Studiul de fezabilitate privind **Centrele universale de prestare a serviciilor (CUPS)** și a fost elaborat modelul de cost pentru externalizarea serviciilor.
- **A fost finalizat Raportul privind Sondajul Național Anual** cu privire la evaluarea calității, accesibilității și eficienței serviciilor publice de către clienți/cetățeni.
- **Publicul larg este informat continuu despre e-guvernare și modernizarea serviciilor publice** prin diverse platforme de comunicare socială, postări pe site-ul web și prin alte mijloace de comunicare.

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 selectate 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.

Statutul 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.

Rezultatele obținute

În perioadele de raportare anterioare:

- Servicii publice simplificate în rezultatul analizei cadrului legislativ și noul model elaborat;
- 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 a fost lansat în producție la nivel organizațional conform Planului de Acțiuni, aprobat.

În perioada de raportare curentă:

- Modificările cadrului legal pentru implementarea hărților TO-BE în cazul Determinării dizabilității și a capacității de muncă și în cazul Eliberării indemnizației de șomaj, aprobate.

Știri pentru presă: <https://egov.md/ro/communication/news/cu-un-pas-mai-aproape-de-digitizarea-serviciilor-acordarea-ajutorului-de-somaj-si>)



În ceea ce privește modificările cadrului legal necesare pentru **Eliberarea permisului de conducere**, în urma ședinței din 17 iunie 2020, organizată sub conducerea Cancelariei de Stat, s-a indicat că autoritatea care urmează să promoveze cadrul legal revizuit este Ministerul Afacerilor Interne.

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>

Reingineria serviciilor selectate - Lotul 2



Descrierea activității

Scopul acestei activități constă în reingineria următoarei 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 legal, 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.



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 85 de servicii selectate pentru modernizare.

Știri pentru presă:

<https://egov.md/ro/communication/news/la-sedinta-cnrap-au-fost-luate-decizii-importante-pentru-evolutia-proiectului>

Statutul activității - ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

Reingineria serviciilor din Lotul 2 a început în februarie 2020 și urmează să fie finalizată până la 30 septembrie 2020.

Începând cu ianuarie 2020, au fost definitive condițiile preliminare necesare pentru a asigura colaborarea trilaterală privind reingineria între AGE, prestatorii de servicii și compania selectată pentru reinginerie. Semnarea contractului de către toate părțile; încheierea Memorandumurilor de înțelegere cu prestatorii de servicii; ședința inițială; crearea Grupurilor de lucru la nivelul fiecărei autorități publice participante – toate au fost realizate.

Grupurile de lucru au beneficiat de instruire cu privire la Metodologia de reinginerie și Reingineria Proceselor Operaționale (BPR). Prima rundă de instruirii a fost organizată pentru 20 de membri ai diferitelor grupuri de lucru în perioada 24 - 28 februarie 2020 (Știri pentru presă:



Programul de instruire a constat din 12 ore academice de prelegeri, 4 ore academice pentru examinarea și analiza rezultatelor, iar timpul rămas a fost dedicat exercițiilor practice. Programul de instruire de bază „Bazele analizei, formalizării și optimizării proceselor operaționale” a inclus cinci subiecte: „Introducere în analiza proceselor operaționale”, „Bazele BPMN”; „Bazele reingineriei proceselor operaționale și exemple aferente”; „Implementarea proiectului BPA în sectorul public” și „Introducere în Design thinking”.

A doua rundă de instruirii privind **Reingineria proceselor operaționale (BPR)** a fost organizată pentru 14 membri ai diferitelor grupuri de lucru create la nivelul prestatorilor de servicii care participă la reinginerie. Instruirile au avut loc în perioada 9-13 martie 2020.

Prestatorii de servicii implicați în reingineria serviciilor din Lotul 2 au participat activ la elaborarea hărților AS-IS pentru fiecare serviciu aparte prevăzut pentru modernizare și vor avea, de asemenea, un rol important în timpul reproiectării serviciului (hărțile TO-BE).

Atât în prima rundă cât și în cea de-a doua rundă de instruirii, o zi a fost dedicată participării managerilor celor 3 instituții implicate în reinginerie.



Până la sfârșitul lunii mai 2020, treizeci și unu (31) din treizeci și șapte (37) de servicii au fost documentate pe deplin. Hărțile AS-IS pentru 20 din cele 37 de servicii au fost elaborate, iar Consultantul a continuat să lucreze la actualizările solicitate (analiza nivelului de cunoștințe ale personalului, analiza nivelului de maturitate a serviciilor, analiza canalelor de prestare etc.)

Rezultatele obținute

În perioada de raportare curentă:

- **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.**

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.

Statutul activității – FINALIZATĂ

Proiectul Nomenclatorului Serviciilor Publice Administrative, proiectele pașapoartelor serviciilor și evenimentele de viață identificate au fost elaborate în perioada de raportare anterioară. În urma analizei orizontale, se preconizează inițierea instituționalizării celor 6 evenimente de viață din cele 16 determinate. Direcția juridică a AGE a elaborat proiectul cadrului normativ pentru Nomenclatorul serviciilor publice administrative. Acesta este preconizat să fie aprobat de către guvern în septembrie 2020.

În paralel, AGE elaborează Hotărârea Guvernului care va clarifica aranjamentele instituționale privind proprietatea, întreținerea și funcționarea **Registrului electronic de stat al serviciilor publice administrative**. Noul nomenclator al serviciilor publice administrative și evenimentele asociate vieții acestora, precum și fiecare pașaport de serviciu vor fi disponibile în Registrul de stat al serviciilor publice administrative.

Rezultatele obținute

În perioadele de raportare anterioare:

- Serviciile publice selectate pentru optimizare, fuziune sau eliminare, determinate;
- Metodologia pentru unificarea și descrierea pașapoartelor serviciilor publice, bazată pe Vocabularul 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 legal pentru Nomenclatorul serviciilor publice administrative elaborat.

Aspectele critice ale Subcomponentei 1.1

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:

1. Fluctuația angajaților în cadrul instituțiilor beneficiare
2. Coincidența cu reforma instituțională care are loc în prezent în sectorul public sporește și mai mult împotrivirea prestatorilor de servicii și lipsa de cooperare a acestora, ceea ce afectează negativ implementarea la timp a activităților planificate.
3. Prestatorii de servicii sunt principalele părți interesate în procesul de reinginerie și ar trebui să-și asume un rol primordial în regândirea serviciilor, întrucât întregul lanț de modernizare a serviciilor administrative (inclusiv digitalizarea și prestarea serviciilor în conformitate cu noul model) depinde considerabil de procesul de reinginerie.
4. Situația pandemică cauzată de COVID-19 a afectat reingineria serviciilor selectate pentru Lotul 2.
Așa cum pandemia COVID este departe de sfârșit, constrângerile de mai sus pot afecta în continuare progresul proiectului. Deși unele activități pot fi desfășurate la distanță și fără prestatorii de servicii - pentru altele va fie nevoie de participarea și contribuția lor activă - ceea ce sporește riscurile unor întârzieri.

Abordarea Cancelariei de Stat și a AGE în vederea menținerii controlului asupra problemelor critice și soluționării acestora:

La 4 ianuarie 2020, Prim-ministrul a emis decizia de aprobare a unui Plan de acțiuni pe termen scurt (februarie - iunie) pentru soluționarea celor mai critice aspecte în implementarea PMSG.

Cel mai înalt nivel de sprijin primit din partea Executivului a generat un punct de cotitură în implementarea PMSG. Interacțiunile cu prestatorii de servicii care participă la modernizarea serviciilor administrative sunt mai frecvente, termenul pentru aprobarea documentelor importante legate de reinginerie se reduce treptat, dialogul cu privire la schimbările obținute prin reingineria serviciilor atinge treptat parametrii acceptabili și consensuali.

SUBCOMPONENTA 1.2: MANAGEMENTUL ȘI COORDONAREA REFORMEI

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 re proiectare instituțională și/sau tranziție la noile modele de prestare a serviciilor.

Statutul activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

Activitatea a demarat în aprilie 2020 și se preconizează să fie finalizată până în ianuarie 2021.

Proiectul Cadrului de management al schimbărilor a fost elaborat și revizuit de AGE.

Curriculumul și materialele de instruire pentru cursul de management al schimbărilor au fost prezentate pe 27 iulie 2020. Se planifică pregătirea unui curs de instruire de două zile în domeniul managementului

schimbărilor pentru reprezentanții prestatorilor de servicii implicați în procesul de reinginerie, în paralel cu definitivarea proiectului Metodologiei.

Rezultatele obținute:

Rezultatele pentru această activitate sunt preconizate pentru următoarea perioadă de raportare.

Reforma juridică a sectorului TIC (Codul TIC)



Descrierea activității

Această activitate nouă este determinată de necesitatea imperativă a ajustării cadrului legal relevant în domeniul TIC în vederea modernizării adecvate a serviciilor guvernamentale prin utilizarea intensivă a infrastructurii informatice a guvernării electronice. Activitatea a demarat în ianuarie 2020.

Aceasta va reglementa infrastructura actuală a e-guvernării aplicată în procesul de prestare a serviciilor electronice, precum și va alinia normele juridice necesare pentru reforma proceselor de reinginerie și digitalizare concepute în cadrul PMSG.

Statutul activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

În perioada de raportare, s-a depus o muncă considerabilă pentru elaborarea noului cod al TIC, prin numeroase și repetate întâlniri între AGE, Ministerul Economiei și Infrastructurii, IT SEC, Agenția Servicii Publice. Se preconizează ca proiectul de document să fie gata pentru consultări cu părțile interesate la sfârșitul lunii septembrie 2020.

Rezultatele obținute:

Rezultatele pentru această activitate sunt preconizate pentru următoarea perioadă de raportare.

Aspectele critice ale Subcomponentei 1.2

Nu există.

SUBCOMPONENTA 1.3:

EXTINDEREA PUNCTELOR DE ACCES PENTRU E-SERVICIILE GUVERNAMENTALE

Studiu de fezabilitate privind îmbunătățirea accesului cetățenilor la serviciile administrative la nivel local - CUPS



**CENTRUL UNIFICAT
DE PRESTARE A SERVICIILOR**

Descrierea activității

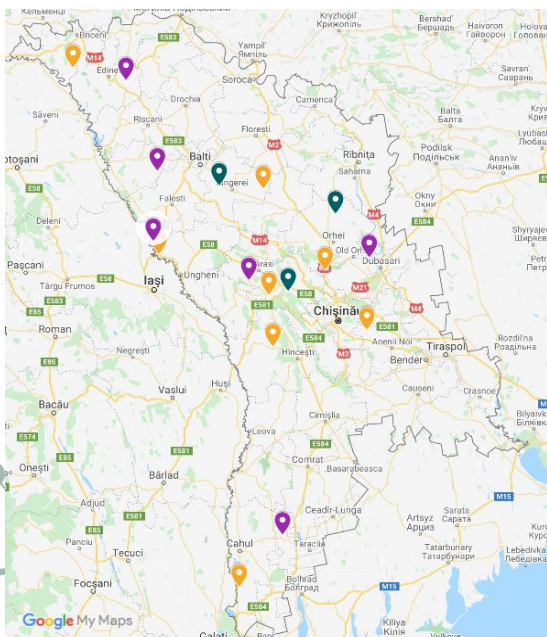
Scopul activității constă în realizarea unui studiu de fezabilitate privind îmbunătățirea accesului cetățenilor la serviciile publice la nivel local. Studiul de fezabilitate evaluează viabilitatea și implementarea:

- separării *front office* de *back office* în instituțiile publice centrale din Republica Moldova prin externalizarea segmentului *front office* al serviciilor administrative;
- utilizării Centrelor Universale de Prestare a Serviciilor (abrevierea CUPS în română) ca *front-office* pentru prestarea mai multor servicii administrative. CUPS va primi cererile cetățenilor pentru prestarea unui anumit serviciu și va restitui cetățenilor rezultatul prestării serviciului.

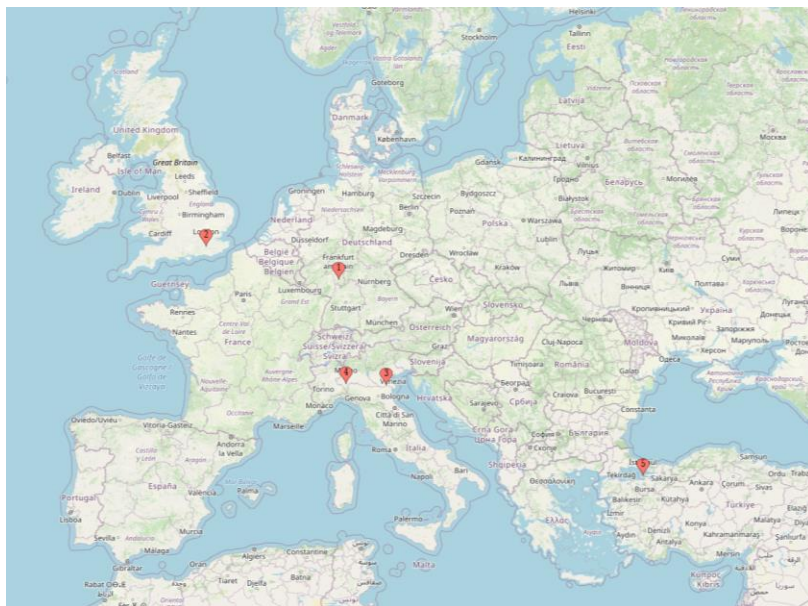
CUPS sunt prevăzute ca unități complementare Centrelor de Servicii Multifuncționale (CSM) din cadrul Agenției Servicii Publice (ASP) și pentru a îmbunătăți accesibilitatea serviciilor în zonele rurale, fiind situate în APL. Modelul funcțional al CUPS va fi integrat cu CSM-urile.

Statutul activității – FINALIZATĂ

În perioada de raportare, AGE, în colaborare cu Cancelaria de Stat, Congresul Autorităților Publice Locale, Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene și alte părți interesate, a identificat 25 de locații, dintre care 22 de locații au fost selectate pentru pilotare: 22 CUPS (17 APL și 5 oficii consulare).



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. Lăpușna, r. Hîncești
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. Consatul General al RM la **Frankfurt**
- 20. Consatul General al RM la **Milano**
- 21. Consatul General al RM la **Padova**
- 22. Consatul General al RM la **Istanbul**

La ședința Consiliului Național pentru Reforma Administrației Publice (CNRAP), care a avut loc pe 3 iulie, a fost aprobată politica publică privind CUPS, inclusiv decizia privind pilotarea acestora.

În perioada de pilotare, au fost selectate 22 de servicii care vor fi prestate prin CUPS, dintre care 12 prestate de către ASP, iar alte 10 de către Casa Națională de Asigurări Sociale. În faza de pilotare, se preconizează ca oficiile CUPS să deservească aproximativ 72.000 de cetățeni care locuiesc în cele 17 localități selectate, populația totală a fiecărei localități variind de la 1500 la 8000 de locuitori.

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>)

Rezultatele obținute:

În perioadele de raportare anterioare:

- Studiul de Fezabilitate elaborat;

În perioada de raportare curentă:

Părțile complementare ale studiului de fezabilitate:

- Identificarea și aprobarea serviciilor și adreselor primăriilor și consulatelor;
- Estimarea costurilor pentru pilotarea CUPS;
- Analiza serviciilor administrative care urmează să fie prestate prin CUPS.

Aspectele critice ale Subcomponentei 1.3

1. Una dintre cele mai mari probleme întâmpinate în timpul evaluării pilotării CUPS (compartiment al Studiului de fezabilitate), a fost lipsa datelor dezagregate și concludente referitoare la APL, multe ipoteze fiind făcute de echipa AGE pe baza experienței și cunoștințelor generale.
2. Din cauza situației pandemice cauzate de COVID-19, Raportul de evaluare a pilotării CUPS a fost prezentat cu o întârziere de aprox. 2 luni, iar decizia la nivel înalt privind pilotarea CUPS a fost aprobată cu o întârziere generală de 3 luni.

SUBCOMPONENTA 1.4: CONSULTAREA ȘI INFORMAREA CETĂȚENILOR

Sondajul Național Anual privind guvernarea electronică și modernizarea serviciilor și Studiul la Ieșire privind gradul de satisfacție a clienților de serviciile selectate



Descrierea activității

Principalul obiectiv al sondajului constă în colectarea datelor relevante și ilustrative privind principalii indicatori de performanță în cadrul Proiectului de Modernizare a Serviciilor Guvernamentale. Aceste date 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 clienților de calitatea serviciilor selectate în cadrul PMSG înainte de (valori inițiale) și după (dinamica anuală) modernizarea acestora.

Activitatea constă din două sarcini 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 clienților de calitatea și accesibilitatea serviciilor modernizate în cadrul PMSG (pe baza unui grup de referință de 7 servicii)

Statutul activității: Activitatea 1 – FINALIZATĂ, Activitatea 2 – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

Sondajul Național Anual 2019 privind guvernarea electronică și modernizarea serviciilor (Activitatea 1) a fost finalizat în perioada de raportare anterioară.

Informații mai detaliate despre această activitate au fost incluse în Raportul de progres semestrial publicat la 31 decembrie 2019: [Agenția de Guvernare Electronică \(egov.md\)](http://egov.md)

Raportul privind Sondajul Național Anual 2019 a fost publicat în perioada de raportare curentă și este disponibil pe site-ul web al AGE în trei limbi (română, engleză și rusă), [Agenția de Guvernare Electronică \(egov.md\)](http://egov.md)

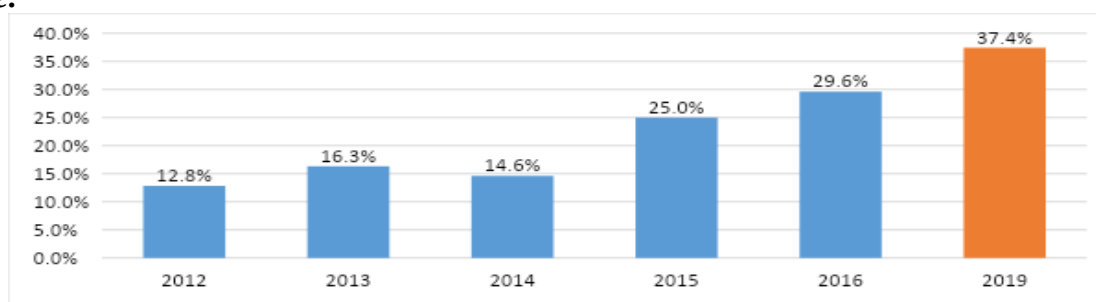
Unul dintre cele mai pozitive aspecte punctate în raport este creșterea gradului de asimilare și utilizare a serviciilor electronice în rândul populației din 2016 până în 2019.¹

Cele mai importante constatări:

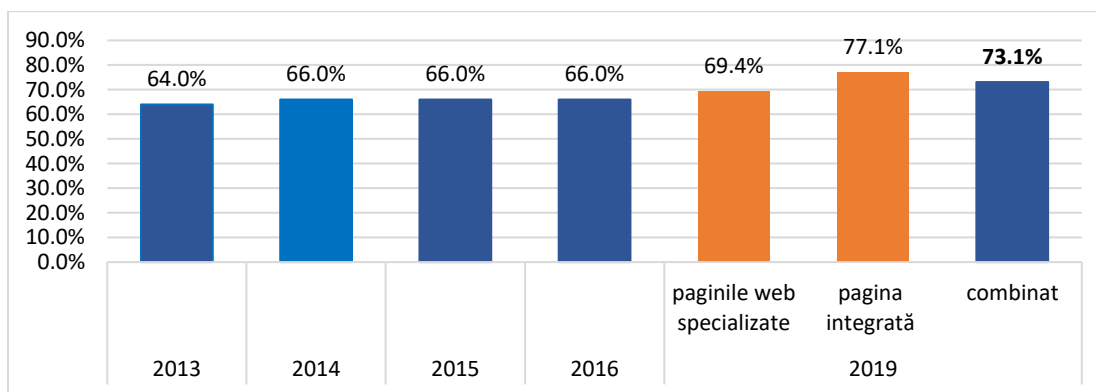
- 37,7% dintre cetățeni au declarat că sunt capabili să acceseze serviciul online independent, fără ajutorul unei alte persoane. Cu toate acestea, 37,5% au spus că s-ar putea să aibă nevoie de sprijin, iar 22% au spus că ar prefera să delege procesul de accesare a unui serviciu electronic unei alte persoane.

Sondajul Național Anual realizat la sfârșitul anului 2019 a fost calculată valoarea indicatorului ODP (Ponderea persoanelor care au accesat serviciile electronice în ultimele 12 luni) - 27,9% pentru anul 1 al Proiectului. Acest rezultat satisface valoarea țintei scontate, ba chiar o depășește puțin cu aproape 1%.

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



Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice:



Studiul la ieșire privind gradul de satisfacție a clienților cu serviciile selectate (Activitatea 2) a fost replanificat pentru finalizare până la sfârșitul anului 2020, justificarea completă fiind prezentată la pagina 17.

Rezultatele obținute:

¹ Studiul surprinde și furnizează date despre serviciile publice modernizate și e-servicii publice dezvoltate și digitalizate în perioada 2012-2020, ca rezultat atât al reformei de modernizare a serviciilor publice, cât și al implementării proiectului de transformare a e-guvernării. Începând cu 2019, sunt incluse gradual și serviciile publice electronice selectate pentru reinginerie și digitalizare în cadrul Proiectului de Modernizare a Serviciilor Guvernamentale (2018-2023).

În perioadele de raportare anterioare:

- Sondajul Național Anual pentru 2019 efectuat.

În perioada de raportare curentă:

- Raportul analitic privind Sondajul național anual elaborat.

Cadrul de politici pentru incluziune socială, integrare a dimensiunii de gen și implicare a cetățenilor



Activitate FINALIZATĂ într-o perioadă de raportare diferită

Informații mai detaliate despre această activitate au fost incluse în Raportul de progres semestrial publicat la 31 decembrie 2019: [Agentia de Guvernare Electronică \(egov.md\)](http://Agentia.de.Guvernare.Electronica.md)

Identitatea vizuală a e-Guvernării și produsele relevante de sensibilizare a 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.

Statutul activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

Atât AGE, cât și toate produsele M au acum un nou design, care este utilizat și promovat continuu. Principalele materiale de comunicare ale PMSG, cum ar fi bannerele roll-up, bunurile de marcă sunt produse în cantitățile inițial necesare și sunt distribuite.



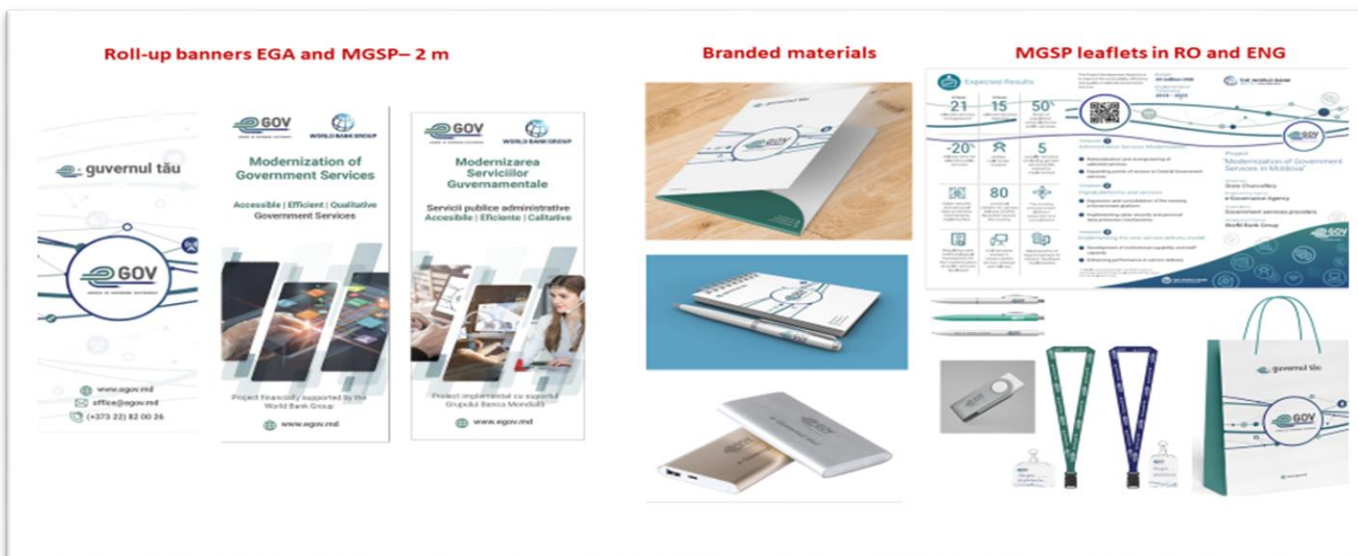


**PORTALUL GUVERNAMENTAL
AL CETĂȚEANULUI**

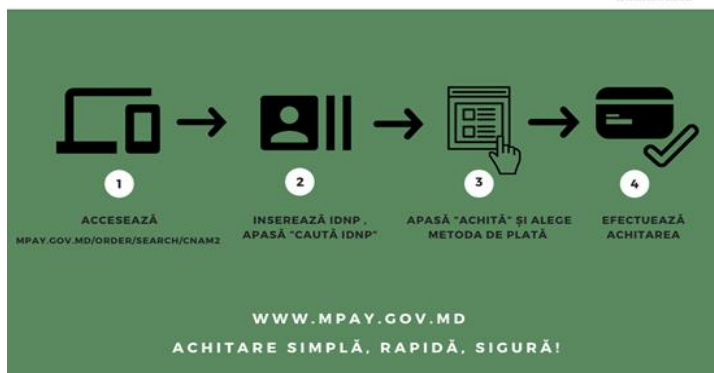


**CENTRUL UNIFICAT
DE PRESTARE A SERVICIILOR**

Exemple de materiale promoționale:



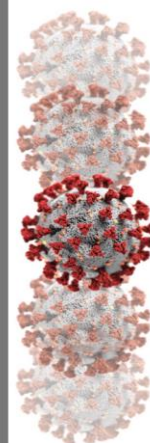
AGE informează publicul larg despre e-guvernare și modernizarea serviciilor publice prin diverse platforme de comunicare socială, postări pe site-ul web și prin alte mijloace de comunicare. Mai jos, sunt date doar câteva exemple de postări.



Interacționați online
cu entitățile publice și private!
Utilizați platforme digitale, pe cât posibil!

Protejați sănătatea Dvs. și a celor dragi!

#staiacasă #staionline



msign.gov.md

MSign

Serviciu guvernamental de semnare electronică - MSign este un mecanism integrator, securizat și flexibil pentru diferite soluții de aplicare și verificarea a autenticității semnăturii electronice de către utilizatori.

Accesibil

Pentru a semna un document electronic avem nevoie de:

- Acces la Internet;
- Calculator, laptop sau telefon mobil;
- Semnătura electronică sau mobilă.

Legal

Documentul semnat prin MSign are același putere juridică ca documentul semnat pe hârtie:

- Instituțiile publice sunt obligate prin lege să-și integreze sistemele informaționale cu MSign;
- Documentul electronic poate fi utilizat în corespondența oficială și întocmirea actelor juridice etc.

Securizat

MSign asigură un nivel sporit de securitate:

- Autenticitatea persoanei și semnăturii se realizează automat;
- Protejează utilizatorul împotriva furtului de identitate;
- Elimină riscurile de pierdere sau de distrugere a documentelor.

Avantajos

MSign are o multitudine de avantaje sociale și economice, printre care:

- Oferă economie de timp și bani;
- Contribuie la protecția mediului prin reducerea consumului articolelor de birou;
- Sporește productivitatea.

ACHITĂ IMPOZITUL PE IMOBIL PRIN MPAY!

Cu MPay îți ia câțiva pași simpli și clipe numărate!

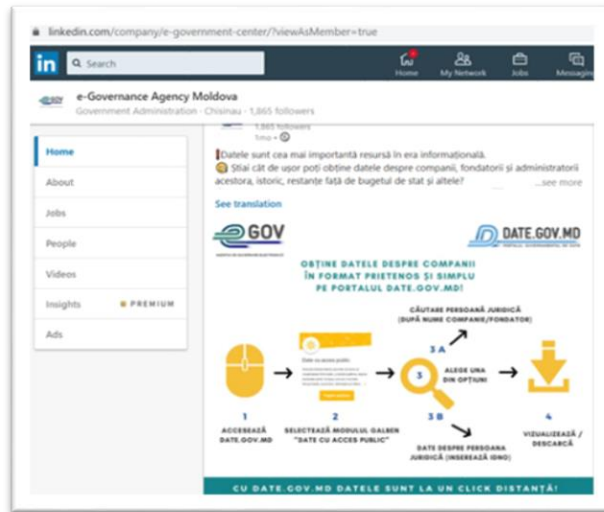
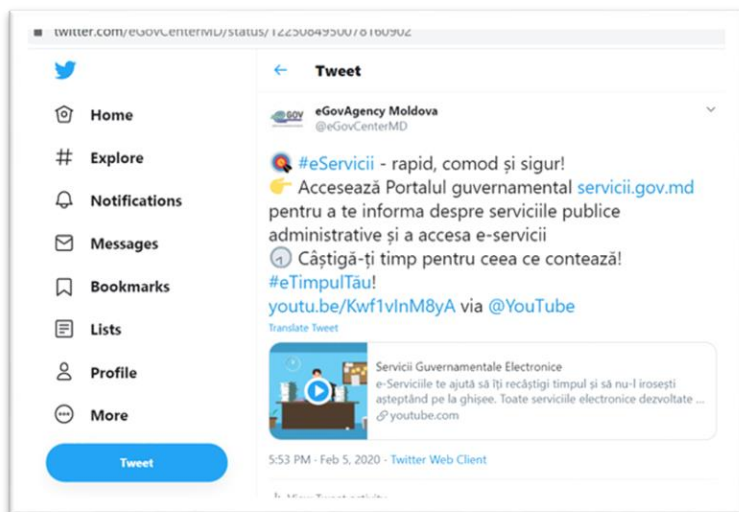


- 1 Accesează mpay.gov.md/Order/Search/SFS03 pe portalul MPay sau modulul MPay-Servicii Publice în aplicația ta de web banking
- 2 Inserează nr. avizului
- 3 Achită

Înregistrează și achită vinieta online!

Cu evinieta.gov.md și mpay.gov.md îți ia doar 4 pași:

- 01 Accesează evinieta.gov.md
 - 02 Completează formularul
Inserează în secțiunile relevante ale formularului online datele solicitate privind vehiculul și titlularul vinietei. Apasă butonul "Înregistrează"
 - 03 Confirmă suma
taxei de eVinietă
După ce ai înregistrat vinieta la Pasul 2, aceasta are deja un număr unic atribuit. Vei fi redirecționat automat pe Portalul MPay, pentru a confirma suma afișată pe ecran. Apasă butonul "Confirmă"
 - 04 Achită
Alege una din metodele de achitare propuse pe portalul MPay și efectuează achitarea în baza numărului notei de plată generate automat.
- Notificare electronică**
Verifică-ți cutia poștală electronică. Ai primit notificarea privind obținerea vinietei. Ai la îndemână toate datele privind vinieta și achitarea taxei aferente pentru eventuale necesități.
- Verificare statut**
Dacă vrei să verifici statutul plății, intră pe www.mpay.gov.md, apasă "Verifică nota", inserează nr. unic al notei de plată și codul de verificare. Statutul plății se va afișa pe ecran.
- www.evinieta.gov.md  www.mpay.gov.md



Câteva date concludente despre promovarea platformelor, serviciilor și produselor AGE pe platformele de comunicare socială:

- Afișe, bannere și infografice **concepute pentru platformele de comunicare socială** elaborate pe plan intern din ianuarie: **> 80 de unități**
- Numărul agregat de **postări pe platformele de comunicare socială** 1 ianuarie - 15 iunie 2020: **> 500 de postări** (Facebook, LinkedIn, Twitter)
- **Sporirea numărului vizualizărilor și a impactului postărilor:**
 - Vizualizările postărilor pe Facebook - cu 115% pentru postările organice; cu 446% pentru postări mixte (plătite și organice); interacțiunea – cu 104%
 - LinkedIn – vizualizări/impact: cu 60%; angajament – cu 45%
 - Twitter – vizualizări/impresii cu 93% și angajament – cu 81%

Rezultatele obținute:

În perioadele de raportare anterioare:

- **Identitatea vizuală a AGE și a câtorva produse M elaborată;**
- **Principalele materiale de comunicare și promoționale de marcă concepute;**
- **Brandbook-ul elaborat.**

În perioada de raportare curentă:

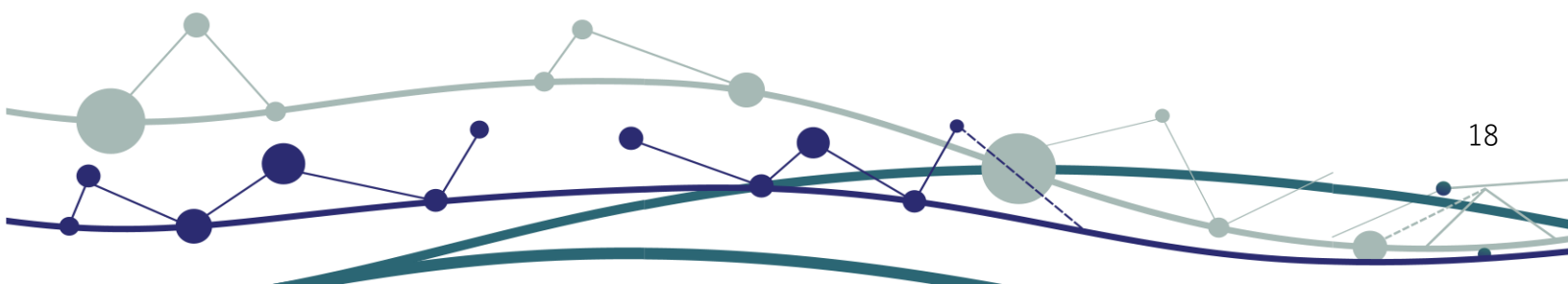
- **Noua identitate vizuală a AGE și a produselor M elaborată;**
- **Principalele materiale de comunicare și promoționale de marcă pentru AGE și PMSG produse;**
- **Versiunea 1.0 a Brandbook-ului prezentată.**

Aspectele critice ale Subcomponentei 1.4

1. Grupul model de 7 servicii selectate/propuse inițial în cadrul PMSG la etapa de pregătire a proiectului (2016-2017), pe baza căruia trebuia măsurat Indicatorul de ODP 3, și-a pierdut relevanța în 2019, când Guvernul a aprobat o listă nouă/finală de servicii ce urmează a fi modernizate în cadrul PMSG.
2. Sondajele la ieșire cu privire la satisfacția cetățenilor de calitatea fiecărui serviciu reinginerit, planificate prin CATI (interviuri telefonice asistate de computer) sau CAPI (interviuri personale asistate de computer)

se realizează cu o întârziere considerabilă. CNPDCP i-a obligat pe toți cei 3 prestatori de servicii să se înregistreze ca operatori de date cu caracter personal. Procesul de înregistrare a durat câteva luni și a afectat perioada de timp planificată pentru această activitate. AGE a oferit sprijinul necesar prestatorilor de servicii în dialogul cu CNPDCP și în procesul de înregistrare.

3. Pregătirea pentru activitatea *Campania de Informare a publicului și Advocacy*, parte a acestei subcomponente este planificată să înceapă până în decembrie 2020, spre deosebire de termenul revizuit – octombrie 2020. Campania în sine va demara în anul 2021.



COMPONENTA 2: PLATFORME ȘI SERVICII DIGITALE

Prezentarea generală a progresului implementării în perioada de raportare

Se constată progrese substanțiale în implementarea per ansamblu a **Componentei 2**. Metoda Agile utilizată pentru dezvoltarea de noi sisteme informaționale aduce rezultate scontate convingătoare.

Cele mai importante realizări și rezultate produse în cadrul Componentei 2 în această perioadă de raportare:

- Pachetele de digitalizare pentru primele trei servicii selectate se află în faza finală de achiziții (evaluare și contractare).
- Mecanismele contractuale trilaterale pentru digitalizare au fost elaborate. Cadrul normativ este aprobat de Guvern.
- Testarea sistemelor IT din perspectiva Asigurării calității, Acceptării utilizatorului și Securității – procedura de achiziții a serviciilor de consultanță e finalizată și implementarea contractului a început.
- Catalogul semantic – procedura de achiziții pentru serviciile de dezvoltare e finalizată și implementarea contractului a început.
- MPower - Registrul electronic al autorizațiilor - Produsul minim viabil (MVP) dezvoltat.
- MNotify - Serviciul de notificare electronică - Produsul minim viabil (MVP) dezvoltat.
- Produsul Minim Viabil (MVP) al Portalului Serviciilor Publice dezvoltat.
- Platforma de învățare la distanță instalată, configurată și testată. Patru module sunt deja disponibile pe platformă, inclusiv primele două dedicate securității cibernetice.
- Cadrul normativ care reglementează gestionarea și utilizarea MPower, MNotify, Portalului Serviciilor Publice, platformei de învățare la distanță elaborat și aprobat de guvern.
- Licențe software pentru hibridizare MCloud instalate și configurate.
- Standarde și proceduri de securitate cibernetică pentru Platforma guvernamentală privată de cloud computing și Managementul IT al infrastructurii IT guvernamentale – procedura de achiziții pentru serviciile de consultanță a fost finalizată și implementarea contractului a început.

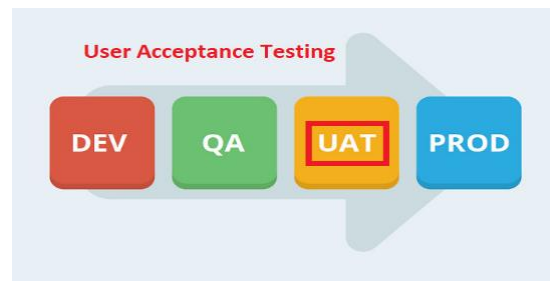
SUBCOMPONENTA 2.1: SERVICII DIGITALE

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 [Agenția de Guvernare Electronică \(egov.md\)](http://egov.md)

Testarea sistemelor IT elaborate în cadrul proiectului din perspectiva 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).

Statutul activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

Planul de Securitate și asigurare a calității aplicației a fost elaborat. La scurt timp după perioada de raportare curentă, este planificată să înceapă testarea primelor două sisteme informaționale - MPay și MNotify din perspectiva QA, UA și Securitate.

Rezultatele obținute:

Rezultatele pentru această activitate sunt preconizate pentru următoarea perioadă de raportare.

Aspectele critice ale Subcomponentei 2.1

Activitatea *Digitalizarea serviciilor reinginerite* este planificată să înceapă în octombrie 2020, comparativ cu termenul inițial – septembrie 2019. Amânarea este cauzată de dependența de finalizarea fazei de reinginerie – un proces care nu poate fi controlat de AGE, deoarece presupune angajamentul și participarea deplină a prestatorilor de servicii.

Pentru a accelera implementarea, odată cu inițierea activității, AGE și Banca Mondială au convenit asupra realizării fazei de digitalizare în paralel cu procesul de reinginerie, după caz, utilizând metoda Agile, care permite dezvoltarea pe etape a sistemului pe baza unor sesiuni iterative (sprinturi).

SUBCOMPONENTA 2.2: PLATFORME DIGITALE

*Servicii de proiectare, dezvoltare, configurare
și implementare a 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 autorizațiilor pentru persoane fizice și juridice. Acest produs guvernamental nou oferă posibilitatea verificării existenței și valabilității autorizațiilor de către părțile interesate, inclusiv autoritățile publice ale Republicii Moldova.

Statutul activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

Dezvoltarea MPower a început în ianuarie 2020 și după 6 luni, produsul minim viabil (MVP) era deja funcțional și conține următoarele caracteristici:

- Autentificare prin MPass;
- Integrare cu MSign;
- Integrare cu MConnect pentru preluarea datelor din Registrul de stat al populației (RSP) și Registrul de stat al unităților de drept (RSUD)
- Gestionarea tipurilor de autorizații pentru administratorul AGE;
- Gestionarea tipurilor de autorizații pentru utilizator;
- Validarea/verificarea unei autorizații de către utilizatorii anonimi;

- Pagina web a serviciului MPower (cu informații generale despre serviciu).

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



În paralel cu dezvoltarea tehnică a produsului, echipa juridică a AGE și Managerul de produs au elaborat cadrul legal necesar, care va permite implementarea MPower. Conceptul și Regulamentul au fost aprobate în baza Hotărârii Guvernului nr. 375/2020 din 10 iunie 2020 https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=121919&lang=ro.

Lansarea oficială a MPower este planificată pentru următoarea perioadă de raportare, la fel ca și testarea din perspectiva asigurării calității și acceptării utilizatorului și pilotarea.

Rezultatele obținute:

În perioada de raportare curentă:

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

Proiectarea, dezvoltarea, configurarea și implementarea sistemului informațional MNotify



Descrierea activității

Obiectivul activității este de a proiecta, dezvolta, configura și implementa o versiune actualizată a Serviciului de Notificare Electronică (MNotify). Produsul va fi o soluție complet nouă, 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.).

Statutul activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

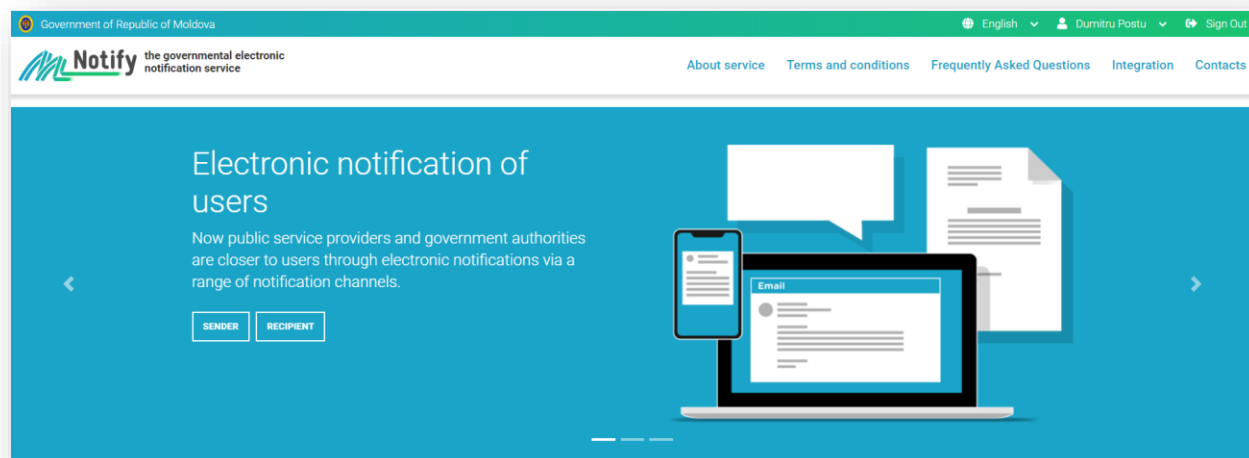
MNotify este al doilea sistem informațional dezvoltat pe baza principiului Agile.

Dezvoltarea MNotify a început în ianuarie 2020 și în decurs de 6 luni, produsul minim viabil (MVP) era deja funcțional și conține următoarele caracteristici:

- 3 canale de notificare (e-mail, Web Push, Portalul Cetățeanului);
- API expeditor (pentru conexiuni automate și notificări despre notificare);

- Portalul destinatarului (pentru setarea detaliilor de contact și a preferințelor de notificare);
- Pagina web a Serviciului MNotify (cu informații generale despre serviciu).

Link către mediul de testare: <https://mnotify.staging.egov.md/#/ro/home>



În paralel cu dezvoltarea tehnică a produsului, echipa juridică a AGE și Managerul de produs au elaborat cadrul legal necesar, care va permite implementarea MNotify. Conceptul și Regulamentul au fost aprobate în baza Hotărârii Guvernului nr. 376/2020 din 10 iunie 2020 https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=121919&lang=ro.

Lansarea oficială și pilotarea sistemului MNotify sunt planificate pentru următoarea perioadă de raportare.

Rezultatele obținute

În perioada de raportare curentă:

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

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.

Obiectivul activității constă în proiectarea, dezvoltarea, configurarea și implementarea Sistemului 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.

Statutul activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

Activitatea tocmai a început (data începerii contractului este 30 iunie 2020). MVP este preconizat pentru următoarea perioadă de raportare, aducând al treilea produs nou pe lista implementărilor reușite, pe baza principiul Agile.

Rezultatele obținute

Rezultatele pentru această activitate sunt preconizate pentru următoarea perioadă de raportare.

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



**PORTALUL GUVERNAMENTAL
AL CETĂȚEANULUI**

Descrierea activității

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.

Activitatea curentă se referă la 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.**

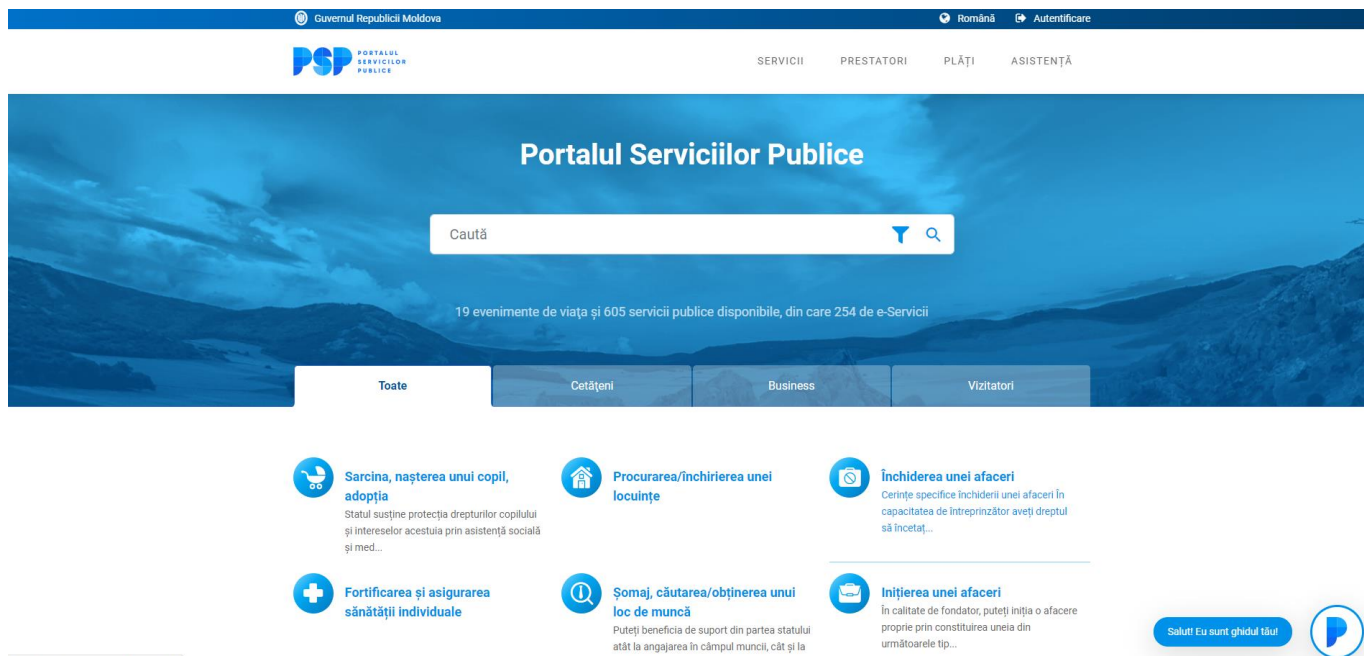
Statutul activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

Portalul Serviciilor Publice este al patrulea sistem informațional dezvoltat pe baza principiului Agile.

Dezvoltarea Portalului Serviciilor Publice a început în ianuarie 2020 și în decurs de 3 luni MVP a fost deja funcțional. MVP are următoarele caracteristici:

- Designul nou, receptiv și mobil;
- Motor de căutare îmbunătățit bazat pe tehnologii noi;
- 605 servicii publice, inclusiv 254 servicii electronice;
- evenimente de viață identificate;
- locațiile prestatorilor de servicii disponibile pe hartă.

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



În paralel cu dezvoltarea tehnică a produsului, echipa juridică a AGE și Managerul de produs au elaborat cadrul legal necesar, care va permite găzduirea Portalului Cetățeanului și a Portalului Antreprenorului pe PSP. Regulamentele acestor două portaluri au fost aprobate în temeiul Hotărârii Guvernului nr. 412/2020 https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=122027&lang=ro și a Hotărârii Guvernului nr. 413/2020 https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=122030&lang=ro din 24 iunie 2020.

Lansarea oficială, precum și testarea din perspectiva asigurării calității și acceptării utilizatorului și pilotarea Portalului Serviciilor Publice este planificată pentru următoarea perioadă de raportare.

Rezultatele obținute

În perioada de raportare curentă:

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

Instalarea și configurarea unei platforme de învățare la distanță open-source și migrarea conținutului



Descrierea activității

Activitatea vizează dezvoltarea și utilizarea unui instrument de învățare la distanță cu un set de cursuri video ca 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. Beneficiarii platformei de e-learning vor fi funcționari publici, mediul academic, sectorul privat, ale căror activitate are tangență cu e-guvernarea, modernizarea serviciilor publice și sectoarele conexe.

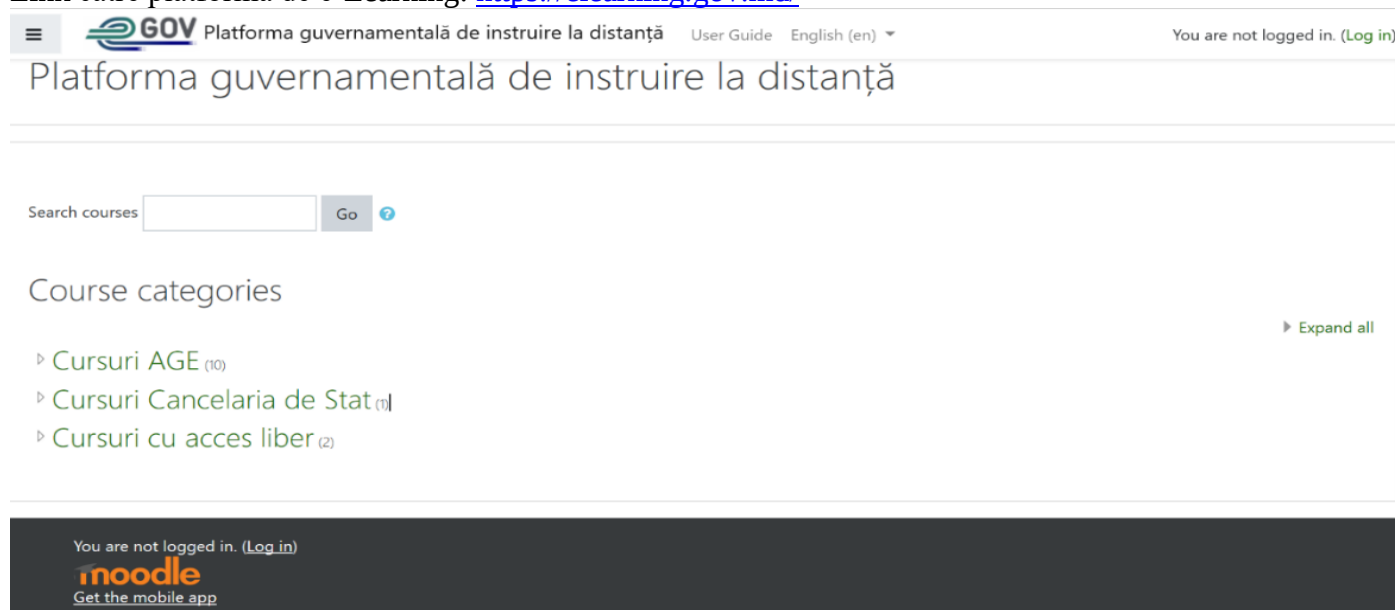
Statutul activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

Platforma de învățare la distanță este instalată și configurată pe suporturi de testare și producție încă din 2019, noile cursuri fiind încărcate în mod continuu.

Pe platformă pot fi accesate următoarele module:

- Platforma de e-Learning pentru instructori/ Cum se dezvoltă o platformă de e-Learning;
- MPay;
- MConnect;
- Reingineria proceselor operaționale.

Link către platforma de e-Learning: <https://elearning.gov.md/>



Echipa juridică a AGE și Managerul de produs responsabil pentru platforma de e-Learning au elaborat cadrul legal necesar, care va permite implementarea platformei. Conceptul și Regulamentul au fost aprobate în temeiul Hotărârii Guvernului nr. 411/2020 din 24 iunie 2020 https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=122270&lang=ro.

Lansarea oficială a Portalului Serviciilor Publice este planificată pentru următoarea perioadă de raportare.

Rezultatele obținute

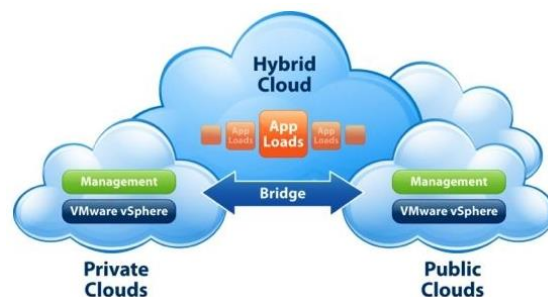
În perioadele de raportare anterioare:

- Platforma de e-Learning instalată și configurată.

În perioada de raportare curentă:

- Cadrul legal elaborat și aprobat;
- 4 module elaborate și disponibile pe platformă;
- Alte 10 module de instruire privind e-transformarea și modernizarea serviciilor publice se află în etapa finală de elaborare.

Licențe software pentru hibridizarea MCloud



Descrierea activității

Creșterea constantă a volumului de lucru legat de MCloud a convins Guvernul Republicii Moldova să extindă capacitatea Platformei Guvernamentale Private Cloud pentru a satisface necesitățile administrațiilor publice centrale.

Platforma MCloud a fost creată în 2013 și, până în prezent, aceasta îndeplinește doar parțial cerințele instituțiilor guvernamentale, deoarece în prezent nu este în stare să asigure noi capacități de servicii sau să extindă și să îmbunătățească implementările existente.

Pentru a depăși aceste probleme, activitatea curentă se bazează pe următoarele raționamente:

1. Extinderea infrastructurii MCloud existente de hardware și software pentru a putea asigura capacitatea necesară a instituțiilor guvernamentale, astfel încât să le permită să-și atingă obiectivele de modernizare a serviciilor publice;
2. Reutilizarea serviciului Cloud oferit de prestatorul de Servicii Publice pentru a implementa infrastructura guvernamentală hibridă de Cloud în vederea remedierii lipsei resurselor umane și financiare în viitorul apropiat.

Notă: În 2018, Platforma MCloud a fost transferată la Serviciul Tehnologie Informației și Securitate Cibernetică (STISC), în baza Hotărârii Guvernului nr. 414 cu privire la măsurile de consolidare a centrelor de date în sectorul public și de raționalizare a administrării sistemelor informaționale de stat, din 8 mai 2018 https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=119166&lang=ro

Statutul activității – FINALIZATĂ

Activitatea se rezumă la achiziționarea, instalarea și configurarea a 3 tipuri de produse tehnice „la raft”:

1. Abonament la cloud public (abonament la Azure);
2. Licențe pentru mediul virtual pentru extinderea MCloud la nivel local (VMware);
3. Dezvoltarea soluției de gestionare a accesului în cloud.

Rezultatele obținute:

În perioada de raportare curentă:

- Toate cele trei tipuri de produse au fost achiziționate, instalate și configurate.

Aspectele critice ale Subcomponentei 2.2

Activitatea **Digitalizarea Front Office (FoD)** o parte a acestei subcomponente este planificată să înceapă până în decembrie 2020, comparativ cu perioada revizuită - octombrie 2020. Conceptul FoD elaborat în perioada de raportare curentă necesită un acord multilateral între instituțiile implicate și o aprobare oficială la nivelul Cămarilor de Stat. Specificațiile tehnice pentru FoD sunt preconizate să fie elaborate până la sfârșitul anului 2020.

Instruire în domeniul securității cibernetice, inclusiv elaborarea modulului de învățare la distanță



Descrierea activității

Pentru adoptarea standardelor, politicilor și proceselor de securitate cibernetică este nevoie de revizuirea abordării standard a consolidării capacităților, utilizate în instituțiile guvernamentale, și introducerea unei noi abordări bazate pe instruire prin intermediul platformelor de învățare la distanță, în special în contextul pandemiei COVID-19.

Obiectivul activității constă în elaborarea a 4 (patru) module de învățare electronică Moodle 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 cibernetice 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 cibernetice.

Statutul activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

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

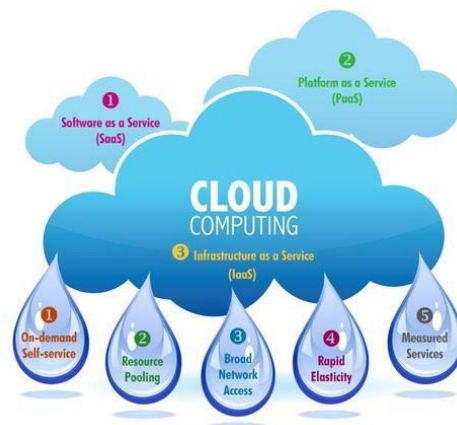
1. Instruire generală în domeniul securității cibernetice;
2. Instruire în domeniul securității cibernetice pentru manageri;
3. Instruire în domeniul securității cibernetice pentru administratorii de sistem;
4. Instruire în domeniul securității cibernetice pentru dezvoltatori.

Rezultatele obținute

În perioada de raportare curentă:

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

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

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.

Statutul activității – ÎN CURS DE DESFĂȘURARE

Activitatea tocmai a început (data începerii contractului este 22 iunie 2020).

Rezultatele obținute

Primele rezultate pentru această activitate sunt preconizate pentru următoarea perioadă de raportare.

Aspectele critice ale Subcomponentei 2.3

Nu există.

COMPONENTA 3: IMPLEMENTAREA MODELULUI DE PRESTARE A SERVICIILOR

Prezentarea generală a progresului implementării în perioada de raportare

Toate activitățile prevăzute în **Componenta 3** și planificate pentru implementare au început, iar unele dintre ele au fost deja finalizate. Acestea sunt activități legate de elaborarea câtorva metodologii, cum ar fi **Metodologia de Evaluare a Capacității Prestatorilor de Servicii și Planul de Dezvoltare a Capacităților**, **Metodologia privind Dezvoltarea Cadrului de Performanță pentru Prestatori de Servicii**.

SUBCOMPONENTA 3.1: DEZVOLTAREA CAPACITĂȚILOR INSTITUȚIONALE

Metodologia de Evaluare a Capacităților Prestatorilor de Servicii și Planul de Dezvoltare a Capacităților



Activitate FINALIZATĂ în altă perioadă de raportare

Informații mai detaliate despre această activitate au fost incluse în Raportul de Progres Semestrial publicat la 31 decembrie 2019: [Agenția de Guvernare Electronică \(egov.md\)](http://egov.md)

Aspecte critice / probleme din Subcomponenta 3.1

Nu există.

SUBCOMPONENTA 3.3: ÎMBUNĂTĂȚIREA PERFORMANȚEI ÎN DOMENIUL PRESTĂRII SERVICIILOR

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



Descrierea activității

Obiectivele acestei activități sunt:

1. Elaborarea unei metodologii de asistență a prestatorilor de servicii și CUPS în elaborarea, implementarea și evaluarea cadrelor de performanță instituțională;
2. Elaborarea a două cadre de performanță instituțională care acoperă obiectivele și indicatorii de performanță la nivel instituțional.

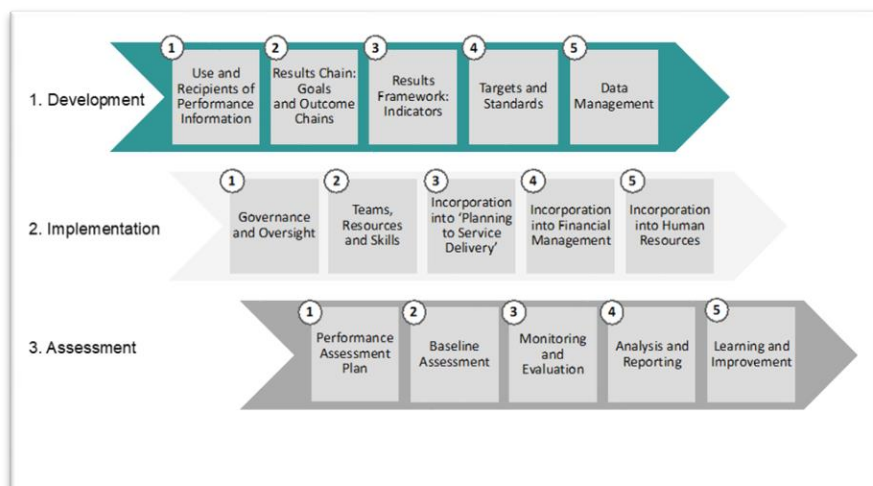
Statutul activității – FINALIZATĂ

Primul proiect de Metodologie privind elaborarea, implementarea și evaluarea cadrelor de performanță pentru prestatorii de servicii implicați în procesul de reinginerie a serviciilor publice și CUPS a fost prezentat în februarie 2020. La scurt timp a fost organizat un atelier cu părțile interesate relevante pentru a prezenta proiectul de metodologie și aplicarea acesteia în practică, pentru a discuta și valida potențialele obstacole și acțiunile imediate (Știri pentru presă): <https://www.egov.md/en/communication/news/methodology-development-implementation-and-evaluation-framework-institutional>)



Metodologia oferă instrumente și îndrumări pas cu pas, pentru a asista prestatorii de servicii în elaborarea, implementarea și evaluarea Cadrului lor de Performanță.

Metodologia cuprinde trei etape : Dezvoltare, Dezvoltare, Evaluare.



Rezultatele obținute

În perioada de raportare:

- Metodologia privind elaborarea, implementarea și evaluarea cadrelor de performanță pentru prestatorii de servicii implicați în procesul de reinginerie a serviciilor publice și CUPS elaborată.
- Cadrele de Performanță Instituțională elaborate pentru două instituții.

Aspectele critice ale Subcomponentei 3.3

1. Dependența sporită a activităților prevăzute în această subcomponentă de rezultatele produse în cadrul Componentelor 1 și 2, cum ar fi *Reingineria loturilor 1 și 2*, *Pilotarea CUPS*, *Digitalizarea serviciilor selectate*, rămâne încă valabilă și afectează termenul general de implementare a Componentei 3.
2. Restricțiile impuse de pandemia de COVID-19 în țară au limitat interacțiunile directe cu instituțiile și au forțat o replanificare ad-hoc în organizarea instruirii necesare pentru elaborarea cadrelor de performanță instituțională. Instruirile cu prestatorii de servicii implicați - Agenția de Servicii Publice (ASP) și Casa Națională de Asigurări Sociale (CNAS), au fost divizate în mai multe sesiuni și organizate online.

COMPONENTA 4 MANAGEMENTUL PROIECTULUI

Prezentarea generală a progresului implementării în perioada de raportare

Continuând tendințele pozitive înregistrate de Componentele 1, 2 și 3, în cadrul Componentei 4 s-a reușit realizarea tuturor activităților planificate pentru perioada de raportare. Ambele subcomponente (4.1 și 4.2) progresează bine, asigurând suportul necesar de management al proiectului în scopul implementării cu succes a PMSG.



Aspectele critice ale Subcomponentei

1. Deși este formată din două categorii de personal: angajați finanțați de PMSG și angajați finanțați de la bugetul de stat, echipa este copleșită de multitudinea de sarcini atât pe partea activităților proiectului, cât și pe partea pur instituțională. Activități importante paralele în domeniul reingineriei, CUPS, managementului produselor și proiectelor, digitalizării, domeniului juridic, comunicațiilor, operațiunilor, achizițiilor, finanțării, în permanență cresc în intensitate.
2. PMSG acordă sprijin pentru activitatea unui număr impresionant de membri ai echipei de bază din cadrul AGE. La momentul elaborării PMSG (2016), bugetul prevăzut pentru fiecare funcție din echipa de bază era relativ competitiv cu cele similare existente pe piață.

Concluzii și recomandări relevante pentru perioada de raportare

Pentru prima dată de la lansarea proiectului în iunie 2018, în perioada ianuarie – iunie 2020 proiectul PMSG a înregistrat un salt semnificativ în implementare și, prin urmare, în debursări.



Instrumentele strategice importante utilizate de Cancelaria de Stat și AGE pentru a recupera întârzierile și a accelera implementarea au produs efectele pozitive scontate.

- **Sprijinul obținut de Proiect de la Guvern la cel mai înalt nivel.** Planul de acțiune cu specificarea obstacolelor cu care se confruntă PMSG, sarcinile comune ale AGE, Cancelariei de Stat și Prestatorilor de servicii, aprobate de Prim-ministru, au încurajat angajamentul Prestatorilor de Servicii și al altor părți interesate importante ale PMSG în finalizarea acțiunilor planificate, au ridicat nivelul de responsabilitate a acestora și au condus la formarea unei noi atitudini față de PMSG.
- **Hotărârea Guvernului cu privire la unele măsuri de implementare a PMSG** (Hotărârea Guvernului nr. 354/2020 din 10 iunie 2020) oferă claritate tuturor prestatorilor de servicii cu privire la fiecare rol atribuit în procesul de reinginerie și digitalizare în cadrul PMSG, precum și în alinierea serviciilor modernizate la o nouă modalitate de prestare a serviciilor. Documentul stabilește, de asemenea, un cadru clar pentru contractele trilaterale și executarea fără probleme a acestora, astfel contribuind la realizarea pe deplin a prevederilor Acordului de împrumut și Acordului de finanțare.
- **Metoda de implementare Agile** pentru proiectarea, dezvoltarea, configurarea și implementarea noilor sisteme informaționale este al treilea instrument strategic utilizat pentru a stimula obținerea rezultatelor în cadrul PMSG și pentru a asigura debursări constante.

Pandemia de COVID-19 și stagnarea în activitățile autorităților publice centrale timp de aproximativ 3 luni au afectat interacțiunea dintre principalele părți interesate ale PMSG – AGE, Cancelaria de Stat și prestatorii de servicii selectați. Această situație absolut imprevizibilă a condus la unele întârzieri în implementarea PMSG pe care AGE a încercat să le compenseze în perioada de raportare curentă și va continua să o facă în următoarea perioadă de raportare. Pe de altă parte, în ultimele luni, AGE a fost extrem de productivă în: i) elaborarea pe intern a documentației normative pentru noile produse "M", Nomenclatorul serviciilor publice administrative; ii) elaborarea conceptului Registrului Serviciilor Publice, Digitalizării Front Oficiilor; și iii) organizarea unei liste impresionante de achiziții pentru care au fost angajate sume considerabile pentru plăți viitoare.

