

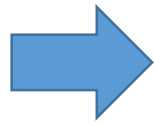
**Proiectul**  
**”Modernizarea serviciilor guvernamentale”**  
**(PMSG)**  
**Republica Moldova**

*Raportul anual de progres, anul I de proiect*  
*30 iunie 2018 - 30 iunie 2019*



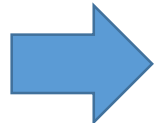
# Descrierea proiectului

**PMSG sprijină Guvernul Republicii Moldova în procesul de implementare a activităților în conformitate cu:**



Strategia de reformă a administrației publice a Republicii Moldova 2016-2020

[https://cancelaria.gov.md/sites/default/files/document/attachments/sstrategia\\_de\\_reforma.pdf](https://cancelaria.gov.md/sites/default/files/document/attachments/sstrategia_de_reforma.pdf)



Prioritățile de reducere a sărăciei și promovare a prosperității pentru toți identificate de Banca Mondială în cadrul Diagnosticului sistematic de țară din 2016

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



Pilonul "Guvernanța serviciilor" din Cadrul de parteneriat al Băncii Mondiale pentru anii 2018-2019, care are ca scop îmbunătățirea eficienței, calității și accesului incluziv al cetățenilor Republicii Moldova la serviciile publice

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



# Informații generale despre proiect

**În baza actelor oficiale:** Acordul de împrumut și Acordul de finanțare, semnate pe 28 noiembrie 2017 și ratificate de Parlamentul RM pe 1 martie 2018 (Legea nr. 25, în vigoare din data publicării în *Monitorul Oficial*)

**Obiectivul de dezvoltare al proiectului (ODP):** îmbunătățirea accesului, eficienței și calității prestării serviciilor administrative guvernamentale selectate.

**Lansarea proiectului:** 25 iunie 2018

**Donator:** Banca Mondială

**Entitățile implementatoare:** Cancelarie de Stat și Agenția de Guvernare Electronică

**Perioada de implementare:** 1 septembrie 2017 – 25 iunie 2018 (Programul de pregătire a PMSG) și 25 iunie 2018 – 30 iunie 2023 (PMSG)

## Indicatorii de rezultat ODP



- Timpul (nr. zilelor) necesar pentru obținerea de către cetățeni a serviciilor administrative guvernamentale selectate re-inginerite în cadrul proiectului prin procedura obișnuită
- Ponderea persoanelor care au accesat e-serviciile în ultimele 12 luni, dintre care:
  - femei %
  - categoriile cu venituri mici (cele mai sărace 40%)
- Gradul de satisfacție a cetățenilor privind calitatea serviciilor guvernamentale selectate, dintre care
  - femei %
  - categoriile cu venituri mici (cele mai sărace 40%)

# Componenta 1 Modernizarea Serviciilor Administrative 7.58 mln USD

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



## **Subcomponenta 1.1: Re-ingineria proceselor operaționale**

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

## **Subcomponenta 1.2: Managementul și coordonarea reformei**

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

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

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

## **Subcomponenta 1.4: Consultarea și informarea cetățenilor**

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



## Subcomponenta 1.1 Re-ingineria proceselor operaționale

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

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

Cele 3 servicii publice pre-selectate supuse procesului de re-inginerie sunt:

- **Determinarea dizabilității și capacității de muncă;**
- **Eliberarea indemnizației de șomaj;**
- **Eliberarea permisului de conducere.**

**Autoritățile publice care prestează aceste servicii:**

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

**Progresele înregistrate până în prezent:**

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

- Curriculum și materialele de instruire în domeniul re-ingineriei serviciilor publice elaborate;
- 3 zile de instruire a 20 de participanți-realizat;
- Raportul de instruire livrat;
- Sondajul post-instruire privind calitatea și corespunderea instruirii în rândul participanților- aplicat



## Subcomponenta 1.1 Re-ingineria proceselor operaționale

Pachetul de achiziții 01/1.1/CQS CS pentru re-ingineria a 3 servicii publice selectate (lot 1/pilot) – continuare:

### Progresele înregistrate până în prezent:

#### Documentarea situației actuale (AS-IS) în serviciile publice supuse procesului de re-inginerie:

- Lista completă a cadrului legal (legislația primară, secundară și terțiară)- finalizată;
- Documentele și informațiile necesare pentru obținerea serviciilor- analizate;
- Analiza nivelului de expertiză a personalului-efectuat;
- Analiza nivelului de maturitate a serviciilor;
- Inventarierea soluțiilor TIC;
- Analiza canalelor de prestare a serviciilor;
- Inventarierea proceselor operaționale existente;
- Documentul “AS-IS” și harta completă a tuturor proceselor operaționale - finalizate și aprobate;
- Lacunele (legislative, organizaționale, etc.) care pot afecta eficiența serviciilor-identificate;
- Analiza percepției clientului;
- Analiza deficiențelor proceselor operaționale;
- Parametrii de bază-stabiliți

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

- Recomandări de simplificare administrativă și eficientizarea prestării serviciilor
- Raportul privind deficiențele proceselor operaționale
- Raportul privind responsabilitățile front office – back office în conformitate cu noul model
- Hărțile TO-BE elaborate pentru toate cele 3 servicii selectate; harta TO-BE pentru **Eliberarea indemnizației de șomaj** aprobată de Casa Națională de Asigurări Sociale și Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă. Standardele serviciilor ca parte a hărților TO-BE au fost convenite și aprobate de instituțiile beneficiare.

#### Livrabilele în proces de realizare:

- Proiectele actelor legislative necesare pentru implementarea noului model de prestare a serviciilor
- Organigrama care va sprijini noul model de prestare a serviciilor și resursele umane necesare pentru implementarea noului model de prestare a serviciilor
- Specificațiile tehnice ale componentelor TIC în conformitate cu ICB – Furnizarea și instalarea sistemelor informaționale
- Hărțile TO-BE ale serviciilor pilotate **Determinarea dizabilității și a capacității de muncă și Eliberarea permisului de conducere** urmează să fie aprobate de prestatorii de servicii către mijlocul lunii august



## Subcomponenta 1.1 Re-ingineria proceselor operaționale

Pachetul de achiziții 01/1.1/CQS CS pentru re-ingineria a 3 servicii publice selectate (lot 1/pilot) – continuare:

Progresul pe fiecare serviciu selectat:

### 1. Serviciul Determinarea dizabilității și capacității de muncă

#### Situația actuală a serviciilor publice cartografiată:

- **Harta AS-IS:** versiunea actualizată a fost prezentată pe 3 decembrie 2018
- **Analiza nivelului de expertiză a personalului:** analiza capacităților personalului CNDDCM a fost prezentată către AGE pe 20 decembrie 2018
- **Analiza percepției beneficiarului:** prin metoda interviurii beneficiarilor serviciilor au fost analizați un set de indicatori calitativi
- **Parametrii- cheie de bază:** au fost stabiliți principalii parametri pentru măsurarea duratei prestării serviciului



#### Servicii publice simplificate în rezultatul analizei cadrului legislativ și al procesului de re proiectare:

- Recomandări de simplificare administrativă și eficientizare a serviciilor;
- Raportul privind deficiențele proceselor operaționale;
- **“Harta TO-BE”** elaborată și **prezentată** o versiune actualizată pe 28 mai 2019;
- Soluții și recomandări pentru domeniul TI;
- Raportul privind responsabilitățile front office – back office în conformitate cu noul model;
- Economii de timp estimate în rezultatul aplicării noului model de prestare a serviciilor;
- Standardele de prestare a serviciilor *au fost consultate cu beneficiarii serviciilor prin intermediul interviurilor telefonice semi-structurate.*

## Subcomponenta 1.1 Re-ingineria proceselor operaționale

Pachetul de achiziții 01/1.1/CQS CS pentru re-ingineria a 3 servicii publice selectate (lot 1/pilot) – continuare:

### 2. Serviciul Eliberarea indemnizației de șomaj



#### Situația actuală a serviciilor publice cartografiată:

- **Harta AS-IS** – proiectul a fost prezentat pe 27 noiembrie 2018
- **Analiza nivelului de expertiză a personalului** – au fost colectate informații privind funcționarii publici implicați în fiecare proces și timpul petrecut
- **Analiza percepției clientului** – pe 21 decembrie 2018 a fost realizat un focus-grup cu 7 cetățeni care beneficiază de indemnizație de șomaj
- **Parametrii de bază** - au fost stabiliți parametrii-cheie pentru măsurarea duratei prestării serviciului

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

- Recomandări de simplificare administrativă și eficientizare a serviciilor;
- Raportul privind deficiențele proceselor operaționale;
- **“Harta TO-BE”** elaborată pentru noile procese *versiune actualizată prezentată către AGE pe 24 mai 2019.*
- Soluții și recomandări pentru domeniul TI;
- Raportul privind responsabilitățile front office – back office în conformitate cu noul model;
- Economii de timp estimate în rezultatul aplicării noului model de prestare a serviciilor;
- Standardele de prestare a serviciilor *au fost consultate cu beneficiarii serviciilor prin intermediul focus-grupurilor – 16 iulie 2019*

## Subcomponenta 1.1 Re-ingineria proceselor operaționale

Pachetul de achiziții 01/1.1/CQS CS pentru re-ingineria a 3 servicii publice selectate (lot 1/pilot) – continuare:

### 3. Serviciul Eliberarea permisului de conducere

#### Situația actuală a serviciilor publice cartografiată:

- **Harta AS-IS** – proiectul hărții AS-IS elaborat și transmis către AGE pe 18 decembrie 2018;
- **Soluțiile TIC existente** – documentul actualizat a AS-IS a fost transmis către AGE pe 18 decembrie 2018;
- **Analiza nivelului de expertiză a personalului** – analiza Agenției Servicii Publice a fost prezentată AGE pe 17 decembrie 2018;
- **Analiza percepției clientului** – pe 21 decembrie 2018 a fost realizat un focus-grup cu 10 cetățeni;
- **Parametrii-cheie de bază** - au fost stabiliți principalii parametri pentru măsurarea duratei prestării serviciului.



#### Servicii publice simplificate în rezultatul analizei cadrului legislativ și al procesului de re proiectare:

**Documentul TO-BE** pentru serviciul public *Eliberarea permisului de conducere*, care a fost elaborat în perioada de raportare curentă, conține următoarele secțiuni:

- Recomandări de simplificare administrativă și eficientizare a serviciilor;
- Raportul privind deficiențele proceselor operaționale;
- **“Harta TO-BE”** elaborată pentru noile procese pe 31 mai 2019;
- Soluții și recomandări pentru domeniul TI;
- Raportul privind responsabilitățile front office – back office în conformitate cu noul model;
- Economii de timp estimate în rezultatul aplicării noului model de prestare a serviciilor;
- Standardele de prestare a serviciilor *au fost consultate cu beneficiarii serviciilor prin intermediul focus-grupurilor pe 17 iulie 2019.*

## Subcomponenta 1.1 Re-ingineria proceselor operaționale

### Pachetul de achiziții 01/1.1/CQS CS pentru re-ingineria a trei servicii publice selectate (lot 2):

**Obiectivul activității este** re-ingineria a 7 servicii și/sau grupuri de servicii dintr-un total de cel puțin 18 servicii, începând cu etapa de analiză a situației curente (AS-IS), identificare a soluțiilor de modernizare (TO-BE) și până la pilotarea noului model de prestare a serviciilor și evaluarea eficienței obținute. Serviciile publice pre-selectate care vor fi supuse procesului de re-inginerie în cadrul acestei activități sunt aprobate de Consiliul Național RAP după o analiză comprehensivă pe orizontală și inventarierea serviciilor publice de către AGE.

#### Rezultatele preconizate:

- *Rezultatul 1: Crearea și instruirea echipei de lucru în re-ingineria serviciilor publice*
- *Rezultatul 2: Documentarea situației actuale a serviciilor publice supuse procesului de re-inginerie*
- *Rezultatul 3: Re-ingineria procedurilor și proceselor operaționale existente*
- *Rezultatul 4: Elaborarea instrumentelor necesare pentru implementarea noului model de prestare a serviciilor*
- *Rezultatul 5: Pilotarea noului model de prestare a serviciilor în baza scenariilor reale de viață și cu beneficiari reali*
- *Rezultatul 6: Implementarea noului model de prestare a serviciilor*

În rezultatul exercițiului de prioritizare efectuat în cadrul analizei pe orizontală a serviciilor guvernamentale, au fost identificate **12 grupuri de servicii** prioritare pentru a fi supuse procesului de re-inginerie. "Grup de servicii" cuprinde serviciile din aceeași categorie, de același tip, cu același furnizor și procese administrative, la care diferă doar obiectivul, care vor fi propuse pentru procesul de re-inginerie de către Guvern "în bloc".



## Subcomponenta 1.1 Re-ingineria proceselor operaționale

Pachetul de achiziții 01/1.1/CQS CS pentru re-ingineria a trei servicii publice selectate (lot 2 )-continuare:

CNRAP a aprobat următoarele grupuri de servicii pentru re-inginerie (lot 2):

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



Rolul **Consiliului Coordonatorilor** este de a coordona implementarea reformei, acesta fiind un organ consultativ în domeniul modernizării serviciilor guvernamentale pentru Cancelaria de Stat și AGE.

**Consiliul Național pentru Reforma Administrației Publice** supraveghează procesul de modernizare a serviciilor administrative guvernamentale în cadrul PMSG și avizează deciziile recomandate de Cancelaria de Stat și AGE, inclusiv deciziile luate în baza recomandărilor Consiliului Coordonatorilor.

## Subcomponenta 1.1 Re-ingineria proceselor operaționale

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

**Scopul activității** – efectuarea lucrărilor de pregătire a inițiativelor Guvernului de re-inginerie a serviciilor publice.

#### Concluziile Analizei pe orizontală a serviciilor publice centrale:

- **Pașapoartele serviciilor:** au fost identificate 605 servicii publice administrative, oferite de către 64;
- **23 servicii publice** au fost propuse pentru fuziune, 8 servicii publice – pentru consolidare și 45 – pentru transformare;
- **Inventarierea serviciilor publice** în baza Profilului de aplicare a Vocabularului Comun al Serviciilor Publice care va cuprinde lista serviciilor publice identificate însoțite de pașapoarte și clasificate în conformitate cu clasificarea îmbunătățită;
- Au fost identificate 19 scenarii reale, dintre care **5 scenarii social-inclusive și sensibile la dimensiunea de gen;**
- **Inventarul și pașapoartele scenariilor de viață** reale în conformitate cu Profilul de aplicare a vocabularului în domeniul serviciilor publice;
- **Prioritizarea serviciilor publice administrative** în baza criteriilor de prioritzare.

#### Rezultate obținute:

- **Recomandări de optimizare**, fuzionare sau eliminare a serviciilor publice: lista serviciilor publice propuse pentru optimizare, fuzionare sau eliminare, însoțită de argumente juridice și de altă natură, *remise pe data de 11 iunie 2019*
- **Metodologia** privind unificarea și descrierea pașapoartelor serviciilor publice în baza Vocabularului Comun al Serviciilor Publice, *remisă în iunie 2019*
- **Recomandări de modificare a cadrului legal** necesar pentru optimizarea, fuzionarea sau eliminarea serviciilor publice, *versiunea finală actualizată pe 11 iunie 2019*
- **Atelier cu reprezentanții prestatorilor de servicii publice**, organele relevante de elaborare a politicilor în vederea prezentării rezultatelor activității– *organizat în iunie 2019*
- **Raportul final** privind desfășurarea atelierului cu reprezentanții prestatorilor de servicii publice cu privire la activitățile, rezultatele și constatările proiectului, *remis pe 11 iunie 2019*

#### 5 scenarii sociale și gender-sensibile identificate în rezultatul analizei pe orizontală a serviciilor publice la centrale:

- Prezența unei dizabilități și incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități, eventual determinarea gradului de dizabilitate, beneficiilor de dizabilitate, recrutarea și angajarea persoanelor cu dizabilități, integrarea copiilor cu dizabilități, permis de conducere pentru persoanele cu dizabilități etc.;
- Integrarea și reintegrarea pe piața forței de muncă, eventual cu includerea serviciilor precum găsirea unui post de muncă, (re)orientarea în carieră, (re)instruire, beneficii etc.;
- Pensionare, inclusiv beneficii adiționale pentru grupurile social-vulnerabile;
- Educare/îngrijire (parenting), inclusiv servicii prenatale, nașterea (eventual adoptare) și creșterea unui copil;
- A fi orfan, inclusiv cu un părinte sau cu părinți migranți

## Subcomponenta 1.2 Managementul și coordonarea reformei

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

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



### Rezultatele preconizate:

**Raportul I** – Planul de lucru detaliat al activității, *remis până la 4 august 2019.*

**Raportul II** – Primul proiect al Cadrului de management al schimbărilor elaborat și prezentat beneficiarului pentru examinare și comentarii *până la 18 octombrie 2019.*

**Raportul III** – Proiectul revizuit al Cadrului de management al schimbărilor, *remis până la 1 noiembrie 2019.*

**Raportul IV** – Programul și materialele de instruire în domeniul managementul schimbărilor, *remise până la 1 noiembrie 2019.*

**Raportul V** – Raportul de evaluare a instruirii, *remis până la 30 noiembrie 2019.*

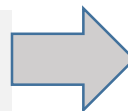
**Raportul Final** cu constatările și recomandările misiunii, detalii privind activitățile realizate, lista și data de prezentare a livrabilelor, *remis până la 30 noiembrie 2019*

## Subcomponenta 1.3 Extinderea punctelor de acces pentru E-servicii guvernamentale

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

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

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



### Expected outputs:

**Final Draft of Feasibility Study** based on the approved outline **Final Feasibility Study** addressing all the recommendations from the Client.

**The entire database**, documentation, and filled questionnaires from the assessment.

### Rezultatele obținute:

**Raportul inițial**, inclusiv planul de lucru, chestionarul de evaluare a metodologiei; oficii individuale/ghișeele de deservire țintă care vor fi evaluate; modelul raportului de evaluare a oficiului individual/ghișeului de deservire și instrucțiuni pentru personalul implicat în evaluarea în teren (Casa Națională de Asigurări Sociale, Serviciul Fiscal); graficul și logistica lucrărilor de evaluare în teren; controlul calității datelor colectate din teren; descrierea succintă a studiului cu reflectarea tuturor sarcinilor enumerate mai sus – *livrat pe 20 septembrie 2018;*

**Evaluările la fața locului a potențialelor oficii CUPS efectuate** -Oficiile Poștale au fost selectate ca și potențiale oficii CUPS  
**Rapoartele de evaluare preliminară a oficiului individual/ghișeelor de deservire** *remise pe 15 februarie 2019. Versiunea finală a fost aprobată*

**Recomandări de sprijinire a externalizării procesului de contractare** - *remise*

**Modele editabile de estimare/evaluare a costurilor și modele financiare întocmite și** *remise pe 24 iulie 2019*

**Propuneri privind cadrul juridic și instituțional necesar pentru externalizarea front office** – *remise*

**Externalizarea documentului de propunere de politici publice**– *proiectul propunerii de politică publică și conceptul CUPS* *remise pe 24 iulie 2019*

**Planul de acțiuni de externalizare a segmentului front office al serviciilor** – *remis pe 24 iulie 2019*

**Recomandări privind investițiile necesare** – *remise pe 24 iulie 2019*



## Subcomponenta 1.4: Consultarea și informarea cetățenilor

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

Principalul obiectiv al studiului este colectarea datelor relevante și ilustrative privind principalii indicatori de performanță în cadrul PMSG. 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 clienților cu calitatea serviciilor selectate în cadrul PMSG înainte (valori inițiale) și după modernizarea acestora (dinamica anuală).

### Rezultate preconizate:

#### Activitatea 1:

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

Vor fi măsurate următoarele nivele de indicatori:

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

#### Activitatea 2:

**Studiul Exit-Poll** privind gradul de satisfacție a clienților cu calitatea și accesibilitatea serviciilor modernizate în cadrul PMSP (în baza unui grup de referință de 8 servicii)

Vor fi măsurați următorii indicatori:

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

## Subcomponenta 1.4: Consultarea și informarea cetățenilor

Pachetul de achiziții MD-EGA-71450-CS-INDV Consultant individual național pentru elaborarea cadrului de incluziune socială, integrare a dimensiunii de gen și implicare a cetățenilor:

**Obiectivul activității** este acordarea asistenței Cancelariei de Stat (Autoritatea responsabilă de Proiect) și AGE (Implementatorul Proiectului) la elaborarea elementelor necesare pentru asigurarea conformării serviciilor guvernamentale selectate cu cerințele de incluziune socială, integrare a dimensiunii de gen și implicare a cetățenilor.

Din cauza dificultății de identificare a candidaților suficient de calificați pentru ambele subiecte, EGA a decis să divizeze acest ToR în felul următor:

- 1. CI național pentru elaborarea Cadrului de incluziune socială și implicare a cetățenilor (MD-eGA-115667-CS-INDV);**
- 2. CI național pentru egalitatea de gen (MD-eGA-115668-CS-INDV).**

Banca Mondială a aprobat această abordare pe 2 mai 2019.

**Expected outputs:**

**Planul de acțiuni detaliat** al activității

**Nota cu recomandări**

**Raportul de evaluare a 3 servicii** supuse procesului de re-inginerie

**Nota cu recomandări** privind ajustarea metodologiei de re-inginerie a serviciilor administrative guvernamentale

**Setul de instrumente pentru implicarea cetățenilor**

**Setul de instrumente pentru asigurarea incluziunii sociale și integrării aspectelor de gen**

**Curriculumul și materialele de instruire** privind perspectivele de incorporare a dimensiunii de gen, incluziune socială și implicare a cetățenilor în procesul de prestare a serviciilor guvernamentale administrative modernizate elaborate

**Trei activități de instruire** pe subiecte aferente- organizate

**Raportul de instruire elaborat**, inclusiv agenda, lista participanților

**Raportul final** al activității, cu constatările și recomandările corespunzătoare- elaborat

## Subcomponenta 1.4: Consultarea și informarea cetățenilor

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

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

### Rezultatele obținute:

**Planul de lucru detaliat** pentru realizarea activității – *proiectul planului de lucru a fost prezentat AGE pe 25 iunie 2019 și aprobat*



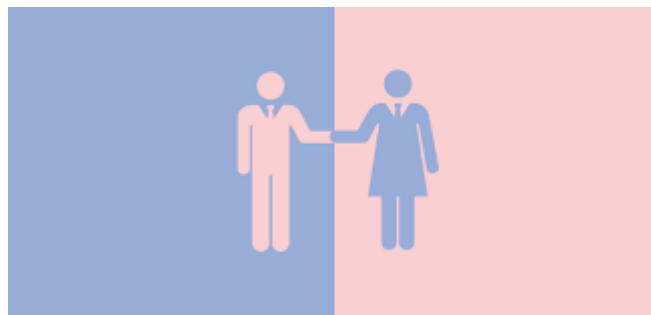
### Rezultate preconizate:

- **Nota cu recomandări** privind ajustarea metodologiei de re-inginerie a serviciilor guvernamentale administrative, astfel încât să permită un proces eficient și efectiv de implicare a cetățenilor la toate etapele de re-inginerie a serviciilor- *documentul a fost recepționat de AGE pe 1 august 2019:*
- **Raportul de evaluare** pentru 3 servicii supuse procesului de re-inginerie cu reflectarea conformării acestora cu cerința de implicare a cetățenilor și incluziune socială elaborat
- **Nota cu recomandări** privind ajustarea metodologiei de re-inginerie a serviciilor guvernamentale administrative în vederea asigurării includerii aspectelor de incluziune socială în procesul de re-inginerie – elaborată
- **Setul de instrumente pentru implicarea cetățenilor** care vor fi utilizate la toate etapele procesului de re-inginerie și evaluare elaborat și prezentat
- **Setul de instrumente pentru asigurarea incluziunii sociale și integrării aspectelor de gen** care să ofere sprijinul informațional și metodologic necesar în procesele de re-inginerie și evaluare elaborat
- **Programul și materialele de instruire** privind perspectivele de incorporare a dimensiunilor de incluziune socială și implicare a cetățenilor în procesul de prestare a serviciilor guvernamentale administrative modernizate elaborate
- **Trei activități de instruire** pe subiectele aferente organizate
- **Raportul de instruire elaborat**, inclusiv agenda, lista participanților
- **Raportul final** al activității, cu constatările și recomandările corespunzătoare elaborat

## Subcomponenta 1.4: Consultarea și informarea cetățenilor

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

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



### Rezultatele obținute:

**Raportul de sinteză** privind situația actuală și practicile existente de integrare a aspectelor de gen în procesul de modernizare a serviciilor publice *remis AGE pe 7 iulie 2019*

**Raportul de evaluare** pentru 3 servicii administrative guvernamentale re-inginerite (hărțile TO-BE) cu reflectarea conformării acestora cu cerința de integrare a aspectelor de gen elaborat *pe 5 august 2019*

### Rezultate preconizate:

- **Nota cu recomandări** privind ajustarea metodologiei de re-inginerie a serviciilor guvernamentale administrative, astfel încât să asigure incorporarea aspectelor de gen în procesul de re-inginerie a serviciilor - elaborată
- **Nota cu recomandări** privind dezvoltarea instrumentarului pentru incorporarea dimensiunilor de incluziune socială și de gen elaborată de expertul în implicarea cetățenilor și incluziunea socială - elaborată
- **Materialele de instruire** privind încorporarea dimensiunii de gen în procesul de prestare a serviciilor guvernamentale administrative modernizate – elaborate
- **Trei sesiuni de instruire** pe subiectele prezentate-organizate
- **Nota de evaluare a instruirilor** elaborată, inclusiv constatările și recomandările din cadrul instruirilor
- **Raportul final** al activității cu constatările și recomandările corespunzătoare elaborat

## Subcomponenta 1.4: Consultarea și informarea cetățenilor

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

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

**Rezultate preconizate:** **Brand Book** cu prezentarea identității vizuale a Agenției de Guvernare Electronică, Centrului de Instruire Continuă, Serviciului Unificat Suport Clienți, Centrelor universale de prestare a serviciilor publice (CUPS) și logo-ului pentru serviciile e-guvernare, inclusiv MStyle, adus în concordanță cu identitatea corporativă elaborată; **Logo-uri** în formatele care urmează; **Materiale promoționale de marcă** atât în format grafic editabil, cât și în format bun de tipar în diferite limbi (română, rusa și engleza)

**Rezultatele înregistrate în perioada de raportare pe segmentul comunicare și sensibilizare publică:**

- **Media kit-ul și descrierea** fiecărui serviciu electronic **au fost revizuite și actualizate** pe platformele existente și pagina web egov.md
- **Cooperarea cu bibliotecarii** în calitate de e-ambasadori pentru e-guvernare, care oferă sprijin membrilor comunității în accesarea și asimilarea serviciilor electronice. Pe 19 aprilie 2019 a fost organizată o instruire de o zi pentru 20 bibliotecari din sistemul național al bibliotecilor în parteneriat cu AGE.

**Rezultate preconizate pe segmentul comunicare și sensibilizare publică:**

- *Finalizarea și aprobarea Strategiei de comunicare și implementarea în conformitate cu Planul de acțiuni*
- *Compania de comunicare și PR*
- *Campanie comprehensivă de informare publică și campania de sensibilizare online privind 5 servicii guvernamentale.*



# Progresul în cadrul Componentei Modernizarea Serviciilor Administrative



## Statutul Indicatorilor din Matricea de Rezultate pe Componenta 1:

**Indicator intermediar 1.2 din MR:** CUPS sunt create și operaționale

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

**Rezultatele obținute:** Conceptul CUPS elaborat.

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

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

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



## Subcomponenta 2.1 Servicii Digitale

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

**Obiectivul activității** este elaborarea metodologiei de digitalizare a serviciilor publice, care va instituționaliza cadrul de elaborare și acceptare pentru sistemele informaționale din sectorul public, în special pentru serviciile publice electronice.

#### Rezultate preconizate:

**Raportul privind analiza AS-IS și TO-BE** a practicilor de digitalizare a serviciilor

**Metodologia de digitalizare** sub forma unui website orientat pe conținut  
**Modele de documente pentru produsele** fiecărei activități ce țin de digitalizare, care pot fi descărcate de pe paginile contextuale relevante ale site-ului cu metodologia de digitalizare.

**Listele pentru validarea** proceselor și principalelor documente

**Propuneri de îmbunătățire** a metodologiei de re-inginerie a serviciilor publice relevante pentru digitalizarea serviciilor

**Propuneri pentru metodologia privind operațiunile serviciilor publice electronice** relevante pentru dezvoltarea sistemelor informaționale

**Materiale de instruire** utilizate în cadrul atelierului (atelierelor)

**Atelier** pentru prestatorii de servicii publice

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

### Pachetul de achiziții MD-EGA-71527-CS-QCBS Servicii de consultanță pentru testarea sistemelor IT elaborate în cadrul proiectului din perspectiva calității, acceptării utilizatorului și securității:

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

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

#### Rezultate preconizate:

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

## Subcomponenta 2.2 Platforme Digitale

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

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

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

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

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



## Subcomponenta 2.2 Platforme Digitale

### Pachetul de achiziții MD-EGA-106369-CS-QCBS Servicii de proiectare, dezvoltare, configurare și implementare a sistemului informațional Registrul electronic al autorizațiilor (MPower)

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

#### Rezultatele preconizate:

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

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

**Rapoartele de instruire**, prezentate după fiecare sesiune de instruire.

Comisia de evaluare a eliminat aceste riscuri prin revizuirea completă a structurii ToR-ului și introducerea unor calificări mai permissive, precum și prin organizarea unei ședințe cu reprezentanții sectorului privat IT din Republica Moldova pentru a discuta regulile de achiziții, prevederile liniilor directe ale Băncii Mondiale și pentru a împărtăși cele mai importante lecții învățate până în prezent. Pentru a asigura reprezentativitatea și o rată înaltă de participare la ședință, AGE a transmis invitația la ședință prin Moldova IT Park și Asociația Națională a Companiilor Private din domeniul TIC din Republica Moldova. Rezultatul țintit al acestei strategii a fost atins – la ședință au fost prezenți peste 50 participanți - reprezentanți ai 40 companii care și-au exprimat interesul de a participa la concursurile re-lansate sau viitoare anunțate de AGE. Adicional, după lansarea Cererii de Oferte, AGE va organiza o ședință pre-licitație cu companiile incluse în lista scurtă.

**N.B.1** All processes described above have been tightly coordinated with and approved by the World Bank.

**N.B.2** In the effort of speeding up the project disbursements, the agreed contract implementation method for this procurement is AGILE.



## Subcomponenta 2.2 Platforme Digitale

### Pachetul de achiziții MD-EGA-115672-CS-QCBS CS Servicii pentru proiectarea, dezvoltarea, configurarea și implementarea sistemului informațional MNotify:

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

**N.B.1** Toate procesele descrise mai sus au fost strâns coordonate și aprobate de către Banca Mondială.

**N.B.2** Pentru a accelera debursărilor în cadrul proiectului, metoda utilizată pentru implementarea contractului dat este AGILE.

#### Rezultatele preconizate:

**Un sistem informațional MNotify complet**, cu principalele funcționalități dezvoltate și implementate în conformitate cu cerințele stabilite de Client pe parcursul realizării activității. Consultantul va livra codul sursă în conformitate și documentat (inclusiv instrucțiunile de automatizare, biblioteci și instrumente terțe, licențe, dacă este cazul).

**Documentația tehnică și documentația utilizatorului final** elaborată în conformitate cu cerințele Clientului.

**Sesiunile și materialele de instruire** elaborate în conformitate cu cerințele de instruire ale Clientului.

## Subcomponenta 2.2 Platforme Digitale

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

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



#### Rezultatele preconizate:

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



**N.B.1** Pentru a asigura un număr cât mai mare de EI, la ședința cu reprezentanții sectorului privat în domeniul TIC din Republica Moldova, care a avut loc pe 16 iulie 2019, pe lângă pachetele MPower, MNotify, și PSP versiunea 2.0 a fost discutată și procurarea sistemului informațional Catalogul Semantic. O ședință pre-licitație urmează a fi organizată în a doua săptămână de la publicarea Cererii de oferte.

**N.B.2** Pentru a accelera debursările în cadrul proiectului, pentru această procurare s-a convenit asupra aplicării metodei AGILE de implementare a contractului.

## Subcomponenta 2.2 Platforme Digitale

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

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

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

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



**N.B.1** Pentru a asigura un număr cât mai mare de EI, la ședința cu reprezentanții sectorului privat în domeniul TIC din Republica Moldova, care a avut loc pe 16 iulie 2019, pe lângă pachetele MPower și MNotify, a fost discutată și procurarea sistemului informațional PSP versiunea 2.0. O ședință prelicitație urmează a fi organizată în a doua săptămână de la publicarea Cererii de oferte.

**N.B.2** Pentru a accelera debursările în cadrul proiectului, pentru această procurare s-a convenit asupra aplicării metodei AGILE de implementare a contractului.

## Subcomponenta 2.2 Platforme Digitale

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

Proiectul va sprijini dezvoltarea și utilizarea unui instrument de **e-învățare** cu un șir de cursuri video ca și 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, inclusiv prin activități de informare a angajaților din sectorul public și a cetățenilor și instruirii direcționate necesare pentru personalul IT. Vor fi elaborate și diseminate prin platforma respectivă cursuri video în domeniul standardelor, procedurilor și politicilor de management IT.

#### Rezultatele obținute în perioada de raportare:

- **Documentul de concept privind platforma e-învățare:** *elaborat*
  - Obiective
  - Structura soluției
  - Rolurile
  - Machete (mockup) de interfață
  - Cerințe față de infrastructură
- **Soluția platforma e-învățare** – *realizată complet*
  - Soluția e-învățare bazată pe ultima versiune Moodle instalată pe MCloud
  - Ghidul (ghidurile) utilizatorului elaborat(e)
  - Ghid de configurare a platformei elaborat
  - Raportul de instalare
- **Modulul de e-învățare online privind dezvoltarea și managementul modulelor pentru platformele e-învățare:** *în proces, realizat în proporție de 50%*

#### Rezultate preconizate:

- **Formarea formatorilor în dezvoltarea platformei e-învățare**
- *Formarea realizată pentru 20 formatori*
- *Raportul de instruire*

**N.B:** Datorită faptului că Pachetul de achiziții MD-EGA-72422-CS-FBS CS instalarea și configurarea platformei e-învățare open-source și migrarea conținutului a fost realizat cu resursele interne, economiile a fost utilizate pentru:

Pachetul de achiziții MD-EGA-72422-CS-FBS CS pentru elaborarea modulelor e-învățare pentru platformele e-învățare:

#### Livrabilele în proces de elaborare:

- 10 module e-învățare pentru serviciile la nivel de platformă:**
- *Unul în proces de achiziție, 9 încă ne-inițiate*

## Subcomponenta 2.3 Managementul IT și securitatea cibernetică

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

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

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



### Rezultate preconizate:

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

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

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

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

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

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

## Subcomponenta 2.3 Managementul IT și securitatea cibernetică

Pachetul de achiziții 01/2.3/QCBS Servicii de consultanță pentru elaborarea strategiei, planului de acțiuni, standardelor și procedurilor în domeniul securității cibernetică, Cloud Computing, dispozitivelor mobile și operării IT:



**Scopul acestei activități** este de a elabora standarde și proceduri privind operarea și infrastructura IT, precum și de a consolida capacitatea Guvernului de asigurare a securității cibernetică a platformei guvernamentale cloud într-un mod adecvat, de a stabili strategia de securitate cibernetică și planul de acțiuni pentru gestionarea dispozitivelor mobile și datelor în Guvern.



Comisia de evaluare a propus anularea Solicitării de oferte, **divizarea ToR-ului în 2 părți și re-lansarea procurării**, în conformitate cu noile modificări la Planul de procurări

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

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

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

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

**N.B.** Toate procesele descrise mai sus au fost strâns coordonate cu și aprobate de Banca Mondială.

# Progresul în cadrul Componentei 2 Platforme și Servicii Digitale

## Situația actuală la nivelul Indicatorului intermediar 2.2

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

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

### Rezultatele obținute::

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

# Componenta 3 Implementarea modelului de prestare a serviciilor

## 2.06 mln. USD

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

### Subcomponenta 3.1: Dezvoltarea capacității instituționale

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

### Subcomponenta 3.2: Dezvoltarea capacităților

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

### Subcomponenta 3.3: Îmbunătățirea performanței în domeniul prestării serviciilor

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



## Subcomponenta 3.1 Dezvoltarea capacității instituționale

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

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

**Rezultate preconizate:**

- **Primul proiect al Metodologiei** de evaluare a capacității prestatorilor de servicii elaborat
- Modelul **Planului de dezvoltare a capacităților** elaborat și aprobat
- **Pilotarea** metodologiei propuse în una din instituțiile implicate în procesul de re-inginerie organizată și realizată
- **Atelier** pentru aproximativ 25 **participanți**
- **Proiectul revizuit al Metodologiei** și Planul de dezvoltare a capacităților aprobat
- **Raportul final**

Progresul în cadrul Componentei 3 Implementarea modelului de prestare a serviciilor

**Situația actuală la nivelul Indicatorului intermediar 3.1**

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

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

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



# Componenta 4 Managementul Proiectului 4.61 mln USD

*Componenta finanțează UIP cu sediul în AGE și co-finanțează echipa de management de bază a AGE*

## Subcomponenta 4.1: Unitatea de management al proiectului

Personalul desemnat al AGE servește drept Unitate de implementare a Proiectului de Modernizare a Serviciilor Publice cu funcții fiduciare.

## Subcomponenta 4.2: Gestionarea Centrului de Guvernare Electronică

Această subcomponentă oferă asistență tehnică în implementarea reformei de modernizare a serviciilor guvernamentale, echipa de management de bază asigurând sprijinul continuu pentru Cancelaria de Stat în implementarea Proiectului.



### Progresele înregistrate până în prezent:

- Toate contractele au fost modificate;
- Modelul de evaluare a performanțelor elaborat și completat pentru fiecare membru angajat;
- Auditul financiar al MGSP pentru perioada 01.09.2017 – 31.12.2018 – în proces de finalizare;
- Software nou de contabilitate pentru proiect a fost instalat și majoritatea datelor (90%) au fost migrate;
- Ședința Consiliului Administrativ al AGE/Comitetului de coordonare al PMSG organizată; bugetul AGE pentru 2019 aprobat;
- Inventarierea fizică a mijloacelor fixe ale proiectului – în proces de finalizare.

# Politicile relevante și cadrul juridic necesar pentru infrastructura e-Guvernare elaborate și aprobate în perioada de raportare

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

Legea prevede normele de bază pentru utilizarea Platformei de interoperabilitate (MConnect) ca sistem informațional de asigurare a schimbului de date între sistemele informaționale ale participanților la schimbul de date.

Hotărârea Guvernului nr. 414/2018 servește drept bază normativă pentru reformarea serviciilor IT în sectorul guvernamental pentru:

- a îmbunătăți calitatea serviciilor IT oferite autorităților publice;
- a asigura continuitatea și sustenabilitatea proiectelor IT implementate în sectorul public;
- a asigura securitatea cibernetică în procesele interne ale autorităților, precum și în procesul de prestare a serviciilor publice la nivelul necesar;
- a promova tehnologiile inovative în spațiul guvernamental;
- a raționaliza cheltuielile pentru prestarea serviciilor IT în Guvern cu valorificarea tuturor investițiilor făcute de stat în proiectele IT.

Hotărârea Guvernului nr. 211 din 03.04.2019 privind platforma de interoperabilitate (MConnect).

**Prin Hotărârea respectivă** a fost aprobat Regulamentul privind modul de utilizare a platformei de interoperabilitate (MConnect), inclusiv a serviciilor de acces la date guvernamentale (MAccess) ca parte a platformei MConnect:

- Drepturile, competențele și responsabilitățile participanților la schimbul de date prin platforma MConnect
- Procedura de conectare a consumatorului de date la platforma Mconnect
- Procedura de conectare a furnizorului de date la platforma MConnect
- Particularitățile utilizării serviciului MAccess
- Particularitățile schimbului de date cu regim juridic special (Art. 2 par. (4) și art. 6 par. (3) din Legea nr. 142/2018 privind schimbul de date și interoperabilitatea)
- Particularitățile schimbului de date cu participanții privați
- Testarea funcționalității procesului de schimb de date
- Nivelul convenit al serviciului
- Securitatea informațională și protecția datelor cu caracter personal în contextul schimbului de date prin platforma MConnect
- Monitorizarea și controlul utilizării platformei MConnect
- Deconectarea de la platforma MConnect





### **Actiuni importante care vor urma:**

- Contracte trilaterale de digitalizare – AGE va elabora un model de contract, care urmează a fi aprobat de Bancă;
- Solicitarea de restructurare a MGSP, nivelul II – AGE va remite o scrisoarea oficială în adresa MF;
- Raportul de audit financiar al MGSP – AGE va prezenta proiectul final Băncii pentru coordonare;
- Strategia de comunicare – AGE va prezenta proiectul documentului Băncii;
- Componenta 2, sub-componenta 2.2. Hibridizarea Cloud – AGE va prezenta o Notă informativă Băncii privind abonările necesare pentru Hybrid Cloud. .