

PLAN DE ACȚIUNI

PENTRU ÎMBUNĂTĂȚIREA PROCESULUI DE PRESTARE A SERVICIILOR PUBLICE ADMINISTRATIVE ȘI FUNCȚIONAREA CENTRULUI DE INFORMARE ȘI SERVICII PENTRU CETĂȚENI

Localitatea: SÎNGEREII NOI

GRUPUL DE LUCRU

#	Nume	Funcția/Ocupație/Organizația
1	Guțu Galina	Primar
2	Crișavițchi Eduard	Secretarul Consiliului local
3	Gorbuli Daniela	Specialist CISC
4	Boaghe Svetlana	Specialist (jurist)
5	Ursu Vadim	Conducător muzical la Instituția de Educație Timpurie
6	Țăranu Galina	Operator CUPS
7	Sadovaia Lidia	Responsabil de Arhivă
8	Gasnaș Anna	Perceptor Fiscal
9	Tatari Mihaela	Educator
10	Dascalciuc Adriana	Asistent Educator
11	Garpi Inga	Șef Gospodărie
12	Zelinschi Larisa	Asistent Educator
13	Cornovan Lilia	Asistent Educator

I. ANALIZA SITUAȚIEI CURENTE

1. Profilul comunității

Forma de organizare a localității/APL	Comună
Existența serviciilor desconcentrate (APC)	Nu există servicii desconcentrate ale APC
Organizații în care locuitorii pot obține acces la internet și calculator	oficiul poștal
Prestatori servicii conexiune la internet	Moldtelecom (fibră și mobil), Orange/Moldcell (mobil)
Posibilități de comunicare cu APL/CISC	telefon, email, poștă convențională, Facebook
Numărul total de locuitori	5122 persoane
Profilul populației pe vârste	Minori – 25 %, persoane între 18 – 60 ani - 45%, peste 60 de ani – 30 %
Locuitori care utilizează internetul	Circa 2500 (50%) din total
Nr. servicii publice adm. accesibile la APL	27
Nr. total cereri/adresări procesate în primele 6 luni ale anului 2023	1286
Nr. de adresări persoane fizice în primele 6 luni ale anului 2023	980

Nr. de adresări persoane juridice în primele 6 luni ale anului 2023	294
Nr. de adresări unice în primele 6 luni ale anului 2023	462
Numărul mediu de beneficiari unici, pe lună, primele 6 luni ale anului 2023	92

2. Opinia/percepția cetățenilor

Sondaj realizat în iulie-august 2023, pe eșantion total de 50 de persoane, pentru aflarea nivelului general de satisfacție S-au pronunțat că e foarte simplu și comod de adresat la primărie cu o cerere/petiție 70 % din respondenți. S-au pronunțat satisfăcuți sau foarte satisfăcuți de:

- în general, modul de conlucrare APL cu locuitorii și prestarea serviciilor 80 %;
- modul/nivelul de informare din partea APL 85 %;
- modul de organizare a obținerii notificării în comerț: 90 %;
- modul de organizare a obținerii adeverința privind componența familiei: 95 %

3. Starea curentă de implementare CISC, dificultăți existente în procesul de prestare servicii

CISC este implementat din data de 08.11.2021. Numărul de servicii solicitate și prestate prin CISC este de 20 din totalul de 27. Gradul de implementare și funcționalitate CISC este următorul:

LISTĂ DE CONTROL PRIVIND GRADUL DE IMPLEMENTARE CISC	
<i>Elemente CISC realizate</i>	<i>Da/Nu/Parțial</i>
<i>Efectivitatea proceselor interne:</i>	
Front-office (spațiu) fizic funcțional	Da
Tehnica de calcul necesară (calculatoare și tehnică pentru rețea)	Da
Copiatoare/scanere	Da
Conexiune internet constantă cu viteză înaltă	Da
Personalul necesar și suficient (operatori CISC) angajat	Da
Regulament aprobat cu privire la CISC	Da
Regulamente/proceduri privind fiecare serviciu în parte aprobate	Nu
Aprobarea instrucțiunii cu privire la protecția datelor cu caracter personal	Nu
<i>Eficiența proceselor:</i>	
Program de management electronic al documentelor funcțional	Parțial
Asigurarea unui număr suficient de semnături electronice	Parțial
Revizuirea și (după caz) reconfigurarea proceselor interne APL în privința modului de prestare a serviciilor publice administrative	Nu
Revizuirea și (după caz) reconfigurarea modului de înregistrare și arhivare a documentelor în APL	Nu
Instruirea operatorilor CISC	Da
<i>Informare și comunicare cu cetățenii:</i>	
Lansarea CISC și comunicarea publică despre noile funcționalități	Da
Elaborarea și publicarea ghiduri, pașapoarte serviciilor prestate prin CISC	Parțial
Elaborarea și punerea la dispoziție a modelelor de cereri și a documentelor eliberate de primărie	Nu

Dezvoltarea paginii electronice a primăriei și plasarea informației pe rețele de socializare (despre procesul de lucru CISC și serviciile prestate)	Parțial
Punerea la dispoziție a cel puțin unui calculator public cu scopul accesării resurselor informaționale online (legis.md, paginile APC, etc.)	Da
Funcționalități	<i>Da/Nu/Parțial</i>
<i>Prestarea serviciilor publice administrative în responsabilitatea APL:</i>	
Recepționarea și înregistrarea cererilor pentru toate serviciile prestate de APL prin CISC	Parțial
Posibilitatea de depunere a cererilor la distanță	Parțial
Protocol și/sau instrumente electronice de notificare a solicitantului despre rezultatul soluționării cererii și stadiul la care se află soluționarea cererii	Parțial
Posibilitatea de a transmite la distanță actul emis de APL (electronic sau pe hârtie) către solicitant	Da
Excluderea necesității pentru solicitanți de a interacționa cu specialiștii de profil sau conducerea (funcție de ghișeu unic în cadrul APL) în cazul tuturor serviciilor publice administrative prestate de APL	Parțial
Excluderea necesității pentru solicitanți de a interacționa cu servicii desconcentrate pentru avize suplimentare în cadrul procedurii acordării unui act de APL (ex. pentru acte în construcții, notificare în comerț ș.a.)	Nu
Posibilitatea de achitare a taxei pentru servicii la (în incinta) CISC	Nu
Posibilitatea de achitare a impozitelor/taxelor locale sau altor obligații fiscale la (în incinta) CISC	Parțial
<i>Petiționarea:</i>	
Asistență la formularea și înregistrarea unei petiții către APL la CISC	Da
Asistență la formularea și înregistrarea unei petiții la CISC către alte instituții, autorități au întreprinderi din regiune	Da
Proces constant de colectare a opiniei (nivelul de satisfacție) privind serviciul prestat	Nu
<i>Informare și comunicare:</i>	
Există consultare și asistență individuală la solicitarea/obținerea unui serviciu	Da
Există la CISC informație completă pentru a cunoaște cerințele și înțelege procesul de solicitare și obținere a fiecărui serviciu public prestat de APL	Parțial
Acces liber și facil la baza actelor normative APL	Parțial
Acces liber și facil la baza juridică națională (ex. legis.md)	Parțial
Existența informațiilor de importanță social-economică (ex. oportunități de angajare, evenimente importante, modul de înregistrare la instituția de învățământ, adrese/contacte utile ale instituțiilor publice, întreprinderilor importante ș.a.)	Parțial
Expunerea publică a propunerilor pe proiecte de acte normative sau alte proiecte de dezvoltare locală	Nu
Colectarea opiniilor privind proiectele de acte normative sau alte proiecte de dezvoltare locală	Nu
<i>Servicii conexe:</i>	
Asistență la depuneri cererilor online către autorități/instituții publice centrale sau întreprinderi (ex. ASP, MAI ș.a.)	Da
Asistență la efectuarea de plăți electronice (CUPS)	Da

<i>Elaborare de statistici:</i>	
Statistica generală adresărilor și documentelor intrate/ieșite	Parțial
Statistică separată pe categorii de acte/servicii	Parțial
Eficiența proceselor în APL (nr. interacțiuni, timp consumat etc.)	Da
Eficiența proceselor în raport cu solicitanții (timp consumat pentru soluționarea cererii, cereri depuse la distanță etc.)	Parțial

Se atestă următoarele dificultăți în implementarea CISC:

1. Dificultate în organizarea sondajelor de opinii – cetățenii foarte grăbiți
2. Softul de gestiune electronică a documentelor e-Cancelaria este utilizat pentru înregistrarea documentelor eliberate, primite, mai puțin pentru circulația electronică.

II. OBIECTIVE ȘI INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

Obiectivele generale:

- Serviciile publice ale autorității publice locale - accesibile, prestate eficient, transparent și previzibil.
- Comunicarea eficace, informarea maximă și eficientă a locuitorilor
- Maximizarea eficienței activității interne în autoritatea publică locală (în baza CISC).

INDICATORI INTERNI PRIVIND EFICACITATEA INSTITUȚIONALĂ (CISC)		
<i>Obiectiv</i>	<i>Indicatori (starea actuală)</i>	<i>Indicatori – țintă</i>
Activitatea și rolul eficace al CISC în prestarea serviciilor de către APL	1. Numărul servicii disponibile prin CISC: coraportul (%) între numărul total de servicii prestate de APL și numărul serviciilor care pot fi accesate în totalitate prin CISC (cerere, procesare, obținere rezultat)_20 din 27 (74%).	Numărul servicii disponibile prin CISC în creștere: 88 % (24 din 27)
	2. Numărul de servicii accesate prin CISC: coraportul (%) între numărul de adresări prin CISC și numărul de adresări direct la specialiști, primar, secretarul consiliului (în situația în care aceste servicii sunt disponibile și prin CISC) 980 din 1500 (65%)	Numărul de servicii accesate prin CISC în creștere: 80 %.
	3. Numărului de petiții (contestări, reclamații) cu privire la procesul sau rezultatul soluționării cererii (% din totalul de servicii prestate) 0%	Menținerea la nivelul zero.
Eficacitatea în informare și comunicare cu locuitorii, datorită CISC	4. Rata de acoperire a tuturor serviciilor prestate de APL (CISC) cu materiale informative publicate: numărul de Regulamente, Ghiduri, și alte documente informative cu privire la prestarea serviciilor publice elaborate și publicate; % de acoperire, în raport cu fiecare serviciu disponibil:20 %.	Rata de acoperire a tuturor serviciilor prestate de APL (CISC) cu materiale informative publicate în creștere; % de acoperire, în raport cu fiecare serviciu disponibil, în creștere: cel puțin 30% (9 servicii din 27).
	5. Numărul de adresări la CISC pentru consultări, obținere de informații, revendicări din totalul adresărilor, numărul de adresări la CISC cu alte întrebări, decât solicitarea/obținerea actelor și serviciilor publice administrative prestate direct de APL (inclusiv depuneri de reclamații, petiții, sesizări, solicitări de informație, consultări, solicitare de asistență pentru obținerea altor servicii de importanță	Numărul de adresări la CISC pentru consultări, obținere de informații, revendicări, alte întrebări, decât solicitarea/obținerea actelor și serviciilor, (din totalul adresărilor) în creștere: cel puțin 10%.

	<i>socială sau altor servicii de la APC ș.a.m.d.)</i>	<i>0 din 274</i>
INDICATORI INTERNI PRIVIND EFICIENȚA INSTITUȚIONALĂ		
<i>Obiectiv</i>	<i>Indicatori (starea actuală)</i>	<i>Indicatori - țintă</i>
Servicii prestate în mod eficient (prin intermediul CISC)	6. Numărului de servicii prestate cu depășirea limitelor de timp, % din totalul prestate în aceeași perioadă 0,01 % (1 din 96).	Scăderea numărului de servicii prestate cu depășirea limitelor de timp, % din totalul prestate în aceeași perioadă, adică menținerea 0%
	7. Număr de cereri de cereri parvenite la distanță (online, telefon, email, poștă), din numărul total de adresări 0	Creșterea numărului de cereri parvenite la distanță, din numărul total de adresări <u>cel puțin 10%</u>
	8. Numărul de acte/servicii (% din numărul total) solicitate și procesate în formă electronică cu rezultat/act transmis la distanță și/sau prin intermediul mijloacelor electronic de comunicare 0.	Creșterea numărul de acte/servicii (% din numărul total) solicitate și procesate în formă electronică cu rezultat/act transmis la distanță și/sau prin intermediul mijloacelor electronic de comunicare cel puțin 5%.
	9. Timpul mediu (real) pentru soluționarea unei cereri: - Adeverința privind componența familiei 10 min. - Scrisori oficiale – 3 zile - Cereri Incasso – 3 zile	Menținere timpului mediu (real) pentru soluționarea unei cereri.
Comunicare și informare eficientă	10. Numărului de interacțiuni pe intern (fizice între specialiști) pentru prestarea unui serviciu: - Adeverința privind componența familiei 1 - Notificarea în comerț 1	Scăderea numărului de interacțiuni pe intern (fizice între specialiști) pentru prestarea unui serviciu: - Adeverința privind componența familiei 1 - Notificarea în comerț 1
	11. Numărul de vizitatori pe pagina electronică APL (inclusiv pagini pe rețele de socializare – „likes”, vizitatori, urmăritori/abonați etc.) în raport cu numărul total de locuitori activi care folosesc internetul în localitate 1700 likes față de 2500 de utilizatori	Numărul de vizitatori pe pagina electronică APL în creștere, în raport cu numărul total de locuitori activi care folosesc internetul în localitate 2000 de likes față de 3000 de utilizatori
	12. Numărul de cereri recepționate (solicitări de servicii) fără consultarea și asistență prealabilă din partea operatorului CISC la depunerea solicitării, (%) raportat la numărul total de cereri/solicitări depuse la CISC 0	Creșterea numărului de cereri recepționate fără consultarea și asistență prealabilă din partea operatorului CISC la depunerea solicitării, (%) raportat la numărul total de cereri/solicitări depuse la CISC cel puțin 10% din totalul de cereri.
Percepția, nivelul de satisfacție a locuitorilor		
	<i>Indicatori (starea actuală)</i>	<i>Indicatori - țintă</i>
Nivelul de satisfacție a locuitorilor	a) Percepția modului de conlucrare APL cu locuitorii și prestarea serviciilor: 70 % satisfăcuți/foarte satisf. b) Percepția modului/nivelului de informare din partea APL: 75 % satisfăcuți/foarte satisfăcuți c) Percepția – cât de simplu și comod este de adresat la primărie cu o cerere/petiție: _80 % foarte simplu și comod d) Percepția modului de organizare a solicitării și obținerii notificării în comerț: 90 % satisfăcuți/foarte satisfăcuți e) Percepția modului de organizare a solicitării și obținerii adeverința privind componența familiei: 95 % satisfăcuți/foarte satisfăcuți	a) Creștere număr satisfăcuți sau foarte satisfăcuți 80 % b) Creștere număr satisfăcuți sau foarte satisfăcuți 85 % c) Creșterea numărului care au răspuns foarte simplu și comod 85 % d) Creștere număr satisfăcuți sau foarte satisfăcuți 95 % e) Creștere număr satisfăcuți sau foarte satisfăcuți 98 %

III. PLANUL DE ACȚIUNI

<i>Acțiunea¹</i>	<i>Termen</i>	<i>Cost</i>	<i>Responsabil</i>	<i>Rezultat</i>
Acțiuni de fortificare a capacităților CISC, funcționalitatea și eficacitate				
Utilizarea sistemului de gestiune electronică a documentelor e-Cancelaria	Fără termen	Gratuit	Secretar	Utilizare eficace a sistemului electronic e-Cancelaria
Utilizarea documentelor interne pentru crearea sarcinilor	Septembrie 2023	Gratuit	Secretar	
Aprobarea și Implementarea instrucțiunii cu privire la protecția datelor cu caracter personal	Septembrie 2023	Gratuit	Secretar	
Eficiența CISC/APL				
Introducerea cererilor pentru certificatele, adeverințele, extrasele eliberate prin CISC	Ianuarie 2024	Gratuit	Specialist CISC	
Elaborarea și punerea la dispoziție a formularelor de cereri standardizate și pre-completate	Februarie 2024	Gratuit	Specialist CISC	
Identificarea actelor care pot fi completate și acordate imediat de operatorul CISC (semnate în prealabil de primar)	Februarie 2024	Gratuit	Specialist CISC	
Dezvoltarea metodelor de solicitare la distanță (prin E-mail, telefon)	Decembrie 2023	Gratuit	Specialist CISC	
Asistență la depunerea cererilor online către autorități publice centrale, ASP, CNAS sau alte instituții social importante	Noiembrie 2023	Gratuit	Specialist CUPS	
Asistență la efectuarea plăților electronice	Decembrie 2023	Gratuit	Specialist CUPS	
Informare și comunicare				
Elaborare și publicare de ghiduri/descrieri pentru următoarele servicii publice: - Notificarea inițierii activității comerciale/prestări servicii - Extras din Registrul Cadastral	Decembrie 2023	Gratuit	Jurist	
Dezvoltarea paginii electronice a primăriei, pagina de Facebook a primăriei	Decembrie 2023	Gratuit	Jurist	
Perfecționarea mecanismului de transparență decizională (mod de publicare a proiectelor de acte normative APL, mod de colectare a opiniilor și informare despre aprobare)	Decembrie 2023	Gratuit	Jurist	

¹ La identificarea acțiunilor se va ține cont de „lista de control privind gradul de implementare CISC” de la cap.I din Plan (luând în calcul în special răspunsurile „nu” și „parțial”), vor fi selectate în special acțiunile care pot contribui cel mai bine și eficient la atingerea obiectivelor APL și valorilor-țintă formulate la cap.II din Plan.

Colectarea și expunerea centralizată a informației de importanță social-economică (angajări, evenimente, adrese utile etc.)	Decembrie 2023	Gratuit	Specialist CISC	
Statistică și colectare date în CISC				
Organizarea sondajului general de satisfacție, în cadrul CISC/APL	Martie 2024	Gratuit	Specialist CISC	
Utilizare Dashboard pentru generarea rapoartelor și publicarea pe site-ul primăriei	Ianuarie 2024	Gratuit	Jurist	Utilizare Dashboard

IV. MONITORIZAREA IMPLEMENTĂRII PLANULUI, COLECTAREA DATELOR

Monitorizarea progresului îmbunătățirii proceselor va fi coordonat de către primarul localității. Următoarea colectare de date se va realiza după luna ianuarie a anului 2024. Colectarea datelor va fi realizată de către angajații primăriei, iar sondajele de opinie vor fi efectuate după aceleași metode ca și sondajele inițiale din luna anul 2023.

În luna iunie 2024 se va raporta despre modul de realizare a Planului de acțiuni și în cadrul grupului de lucru se vor propune ajustări și completări la Plan, în dependență de evoluția indicatorilor de performanță și nivelul de realizare a Planului inițial.

Ulterior, colectarea datelor se va face anual, utilizând sondaje, în special sondajul curent de satisfacție din cadrul CISC, dar și informațiile ce sunt colectate de specialiștii primăriei în activitatea lor de zi cu zi.

Responsabili de monitorizarea implementării Planului de acțiuni și raportarea realizării acțiunilor:	
<i>Nume, prenume</i>	<i>Funcția</i>
Crișavițchi Eduard	Secretarul Consiliului local
Gorbuli Daniela	Specialist CISC
Galina Guțu	Primar

V. RAPORTAREA ȘI COMUNICAREA PROGRESSELOR

Formele de raportare vor fi postările pe rețelele de socializare, pagina web a primăriei, panou de progres în cadrul CISC (în incinta primăriei) dar și formularele de raportare ale partenerilor de dezvoltare cu care se implementează CISC.