

PLAN DE ACȚIUNI

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

Localitatea: **DONDUȘENI**

pentru anul 2024

GRUPUL DE LUCRU

#	Nume	Funcția/Ocupație/Organizația
1	Zloi Ivan	Primar
2	Lupu Mariana	Secretara consiliului orășenesc
3	Tatiana Guțu	Secretar administrativ
4	Popovici Natalia	Activist civic
5	Valeriu Juraveț	Viceprimar
6	Sergiu Bednîi	Specialist în drepturile copiilor
7	Mihail Josan	Arhitect
8	Tatiana Maslo	Operator CISC
9	Natalia Camaeva	Specialist în percepere fiscală

I. ANALIZA SITUAȚIEI CURENTE

1. Profilul comunității

<i>Forma de organizare a localității/APL</i>	Oraș
<i>Existența serviciilor desconcentrate (APC)</i>	Servicii desconcentrate: SFS, ASP, CSP, ANSA, IGSU, Insp. Protecție Mediu.
<i>Organizații în care locuitorii pot obține acces la internet și calculator</i>	biblioteca, oficiul poștal, casa de cultura
<i>Prestatori servicii conexiune la internet</i>	Moldtelecom (fibră și mobil), Orange/Moldcell (fibră și mobil), Starnet (fibră) etc.
<i>Posibilități de comunicare cu APL/CISC</i>	telefon, email, poștă convențională, pagina web, facebook, Viber
<i>Numărul total de locuitori</i>	8757 persoane
<i>Profilul populației pe vârste</i>	Minori - 1%, persoane între 18 – 60 ani - 80%, peste 60 de ani - 20 %
<i>Locuitori care utilizează internetul</i>	Peste 70 % din total
<i>Nr. servicii publice adm. accesibile la APL</i>	13
<i>Nr. total cereri/adresări procesate în 2023</i>	2105
<i>Nr. total petiții (anul 2023)</i>	57
<i>Nr. notificări în comerț (anul 2023)</i>	90
<i>Nr. adeverințe componența familiei (2023)</i>	1042

2. Opinia/percepția cetățenilor

Sondaj realizat în decembrie 2023-ianuarie 2024, pe eșantion total de 84 de persoane, pentru aflarea nivelului general de satisfacție. Rezultatele sondajului sunt următoarele:

a) satisfacerea de modul în care primăria/consiliul conlucrează cu locuitorii și acordă serviciile publice administrative (eliberare documente, achitare taxe etc.) – foarte satisfăcut – 19 %, satisfăcut (în mare parte este bine)- 60,7 %, nesatisfăcut (în mare parte nu este bine) – 17,9 %, foarte nesatisfăcut – 2,4 %;

b) satisfacerea de modul în care primăria/consiliul informează (pune la dispoziție informația) cu privire la serviciile publice și activitatea sa : foarte satisfăcut -16,7 %, satisfăcut (în mare parte este bine) – 63,1 %, nesatisfăcut (în mare parte nu este bine) -17,9 %, foarte nesatisfăcut – 2,4 %);

c) simplitatea și/sau comoditatea de adresat la primărie cu orice tip de cerere/petiție/comunicare : foarte simplu și comod – 45,2 %, Este destul de simplu de adresat (fără rînduri sau programări speciale) însă nu este atît de comod (doar cu vizită la sediul primăriei) – 23,8 %, Nu este totdeauna simplu (trebuie programări speciale, rînd ș.a.) însă e comod (se poate de adresat în diverse moduri – internet, telefon, poștă etc.) - 25 %, nu este nici simplu și nici comod – 6 %

d) receptivitatea personalului din cadrul primăriei : foarte receptiv și atente – 29,8%, destul de receptiv – 52,4 %, rar cînd sunt receptiv – 17,9 %, niciodată nu sunt receptiv – 0 %

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

CISC este implementat din data de noiembrie 2021 . Numărul de servicii solicitate și prestate prin CISC este de 13 din totalul de 13. 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	Parțial
Regulament/procedură cu privire la petiționare aprobat	Parțial
<i>Eficiența proceselor:</i>	
Program de management electronic al documentelor funcțional	Da
Revizuirea și (după caz) reconfigurarea proceselor interne APL în privința modului de prestare a serviciilor publice administrative	Parțial
Revizuirea și (după caz) reconfigurarea modului de înregistrare și arhivare a documentelor în APL	parțial
Instruirea operatorilor CISC	Da
Interconexiunea cu servicii desconcentrate (acorduri de colaborare)	Nu
Interconexiunea CISC cu întreprinderi sau alte instituții locale importante	Nu
<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	Parțial
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.)	Nu
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	Da
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.)	Parțial
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	Nu
<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	Parțial
Proces constant de colectare a opiniei (nivelul de satisfacție) privind serviciul prestat	Parțial
<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	Da
Acces liber și facil la baza juridică națională (ex. legis.md)	Da
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	Parțial
Colectarea opiniilor privind proiectele de acte normative sau alte proiecte de dezvoltare locală	Parțial
<i>Servicii conexe:</i>	
Asistență la depunerii cererilor online către autorități/instituții publice centrale sau întreprinderi (ex. ASP, MAI ș.a.)	Parțial
Asistență la efectuarea de plăți electronice (ex. terminal de plăți în incinta CISC)	Nu
<i>Elaborare de statistici:</i>	
Statistica generală adresărilor și documentelor intrate/ieșite	Da
Statistică separată pe categorii de acte/servicii	Da
Eficiența proceselor în APL (nr. interacțiuni, timp consumat etc.)	Parțial
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. Utilizarea Programului E-Cancelaria: documentele nu sunt închise la timp
2. Puțina utilizare a documentelor interne pentru însărcinări

II. OBIECTIVE ȘI INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

Obiectivele generale:

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

INDICATORI INTERNI PRIVIND EFICACITATEA INSTITUȚIONALĂ (CISC)		
Obiectiv	Indicatori (starea actuală)	Indicatori - țintă
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) 100 % (13 din 13 servicii)	Numărul servicii disponibile prin CISC în creștere: 13 din 13 până la finele 2024 (de la 100 % până la 100%)
	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). 0 %__	Numărul de servicii accesate prin CISC în creștere: __ 0% __ pentru toate serviciile care vor fi incluse în CISC
	3. Numărului de petiții (contestări, reclamații) cu privire la procesul sau rezultatul soluționării cererii (% din totalul de servicii prestate): 1 contestări.	Scăderea numărului de petiții (contestări, reclamații) cu privire la procesul sau rezultatul soluționării cererii (sau menținerea aceluiași număr, % din totalul de servicii prestate) __ nu mai mult de 10% din totalul de petiții (în 2024)
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: _____ 2 din 13 (15%) _____	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: __ 4 din 13 până la finele anului 2024
	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 socială sau altor servicii de la APC ș.a.m.d.)_50	Numărul de adresări la CISC pentru consultări, obținere de informații, revendicări, alte întrebări, decât solicitarea/obținerea actelor și serviciilor, (din totalul adresărilor) în creștere: se atestă solicitări de informații - acte administrative cu caracter normativ (care se regăsesc pe pagina web) sau acte normative cu caracter personal cu acces limitat, care se oferă în corespundere cu politica de protecție a datelor cu caracter personal din instituție.

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 _____ 41 din 148 (27,70 %) _____	Scăderea numărului de servicii prestate cu depășirea limitelor de timp, % din totalul prestate în aceeași perioadă la 25 %
	7. Număr de cereri de cereri parvenite la distanță (on-line, telefon, email, poștă), din numărul total de adresări _____ 40 din 2105 (0,003%) _____	Creșterea numărului de cereri parvenite la distanță, din numărul total de adresări __ creștere pînă la 10% _____
	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 _____ 40 din 2105 (0,003%) _____	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 __ creștere pînă la 10%
	9. Timpul mediu (real) pentru soluționarea unei cereri: 25 de zile - scrisori oficiale – 20 de zile - petiții – 31 de zile - hotărâri ale instanțelor de judecată, a birourilor de probațiune, titluri executorii și alte acte juridice – 2 zile - acte permise în domeniul construcțiilor – 29 de zile; - certificate, adeverințe, extrase – o zi - cereri în domeniul cadastral și bunuri imobile – 50 de zile	Scăderea timpului mediu (real) pentru soluționarea unei cereri: 20 de zile
	10. Numărului de interacțiuni pe intern (fizice între specialiști) pentru prestarea unui serviciu: 2 interacțiuni	Scăderea numărului de interacțiuni pe intern (fizice între specialiști) pentru prestarea unui serviciu: o interacțiune
Comunicare și informare eficientă	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 _____ 1500 _____	Numărul de vizitatori pe pagina electronică APL în creștere, în raport cu numărul total de locuitori activi care folosesc internetul în localitate __ 2000 în aceeași perioadă în anul 2024 _____
	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 _____ 190 din 506 – 38%	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% - 15% din totalul de cereri

Percepția, nivelul de satisfacție a locuitorilor

	<i>Indicatori (starea actuală)</i>	<i>Indicatori – țintă</i>
Nivelul de satisfacție a locuitorilor	<p>a) satisfacerea de modul în care primăria/consiliul conlucrează cu locuitorii și acordă serviciile publice administrative (eliberare documente, achitare taxe etc.) – foarte satisfăcut – 19 %, satisfăcut (în mare parte este bine) - 60,7 %, nesatisfăcut (în mare parte nu este bine) – 17,9 %, foarte nesatisfăcut – 2,4 %; satisfacerea de modul în care primăria/consiliul informează (pune la dispoziție informația) cu privire la serviciile publice și activitatea sa : foarte satisfăcut -16,7 %), satisfăcut (în mare parte este bine) – 63,1 %, nesatisfăcut (în mare parte nu este bine) -17,9 %, foarte nesatisfăcut – 2,4 %);</p> <p>b) simplitatea și/sau comoditatea de adresat la primărie cu orice tip de cerere/petiție/comunicare : foarte simplu și comod – 45,2 %, Este destul de simplu de adresat (fără rînduri sau programări speciale) însă nu este atît de comod (doar cu vizită la sediul primăriei) – 23,8 %, Nu este totdeauna simplu (trebuie programări speciale, rînd ș.a.) însă e comod (se poate de adresat în diverse moduri – internet, telefon, poștă etc.) - 25 %, nu este nici simplu și nici comod – 6 %</p> <p>c) receptivitatea personalului din cadrul primăriei : foarte receptive și atente – 29,8%, destul de receptive – 52,4 %, rar când sunt receptive – 17,9 %, niciodată nu sunt receptive – 0 %</p>	<p>a) Creștere număr satisfăcuți sau foarte satisfăcuți ____90____%</p> <p>b) Creștere număr satisfăcuți sau foarte satisfăcuți ____90____%</p> <p>c) Creșterea numărului care au răspuns foarte simplu și comod ____90____%</p> <p>d) Creștere număr satisfăcuți sau foarte satisfăcuți ____90____%</p>

II. 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				
Instruirea operatorilor , specialistilor și directorii de instituții subordonate - Instruire pe dashboard și e-cancelarie	Aprilie 2024	Fara cheltuieli		1 instruire pentru 1 zi, 5 persoane instruite
Regulamente pentru serviciile publice:				
- Regulament acordarea ajutorul financiar-material	Iulie 2024	Fara cheltuieli	Specialist asistență socială	Regulament actualizat, aprobat de consiliu si publicat pe primariadonduseni.md
Regulament/procedură cu privire la petiționare aprobat	Septembrie Octombrie	Fara cheltuieli	Secretar CL	
Includerea în CISC a următoarelor servicii publice: - Caracteristica de la locul de trai	Martie 2024	Fara cheltuieli	Secretar CL Secretar	
Eficiența CISC/APL				
Perfecționarea, implementarea, dezvoltarea programului de management electronic al documentelor	Septembrie Octombrie	Fara cheltuieli	Secretar CL	5 specialiști instruiți, inclusiv conducătorul
Revizuirea și reconfigurarea proceselor interne APL în privința modului de prestare a serviciilor publice administrative	Permanent	Fara cheltuieli	Secretar	Publicarea 5 modele de cereri pe pagina web pînă la 31.12.2024
Interconexiunea cu întreprinderile subordonate în privința colaborării în petiționare, schimb de informații ș.a.	Aprilie – decembrie	Fără cheltuieli	Secretarul Specialist protecția socială	2 din 3 planificate
Procedura/mecanism privind transmiterea la distanță a actului emis de APL (curier, poștă etc.)	Octombrie Noiembrie	Fara cheltuieli	Secretar CL Secretar	
Dezvoltarea paginii web	Aprilie- decembrie	Fara cheltuieli	Secretar CL	

¹ La identificarea acțiunilor se va ține cont de „lista de control privind gradul de implementare CISC” de la cap.I din Plan (luînd 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.

Informare și comunicare				
Dezvoltarea paginii electronice a primăriei, crearea de noi modalități de comunicare (pagină Facebook, viber, whatsapp, pagină Telegram, email etc.) și distribuire a informației și noutăților ce apar pe pagina web oficială.	Lunar	Fara cheltuieli	Secretar CL Secretar	grup viber
Perfecționarea mecanismului de transparență decizională, mod de colectare a opiniilor și informare despre aprobare)	August Septembrie	Fara cheltuieli	Secretar CL	desfășurate 4 sondaje de opinie pe rețele de socializare și grup
Statistică și colectare date în CISC				
Organizarea sondajului general de satisfacție, permanent, în cadrul CISC/APL	trimestrial	Fara cheltuieli	Secretar CL Secretar	Proces descris și operator CISC instruit Chestionare elaborate și disponibile (100 chestionare imprimate la CISC)
Proces/mecanism de colectarea a datelor statistice generale privind adresările și documentele intrate/ieșite, statistică separată pe categorii de acte/servicii etc.	Octombrie Noiembrie	Fara cheltuieli	Secretar CL Secretar	Completarea regulamentului cu un subcapitol. Reglementarea procedurilor de corespondență între solicitant și emitent

IV. MONITORIZAREA IMPLEMENTĂRII PLANULUI, COLECTAREA DATELOR

Monitorizarea progresului îmbunătățirii proceselor va fi coordonat de către primarul localității. Următoarea colectare de date se va realiza în decembrie 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 decembrie 2024- ianuarie 2025.

În luna octombrie 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>
Valeriu Juraveț	Primar
Mariana Lupu	Secretarul consiliului
Tatiana Guțu	Operator CISC

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.