

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____

din _____

Chișinău

Cu privire la aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți, Regulamentului privind modul de ținere a resursei informaționale a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” și modificarea Hotărârii Guvernului nr. 976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”

În temeiul art. 6 lit. f) din Legea nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2022, nr. 34-38, art. 34), cu modificările ulterioare și art. 22 lit. c) și d) din Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 6-12, art. 44), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se instituie:

1.1. Serviciul guvernamental de suport clienți;

1.2. Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”.

2. Se aprobă:

2.1. Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți, conform anexei nr. 1;

2.2. Regulamentul privind modul de ținere a resursei informaționale a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, conform anexei nr. 2.

3. Hotărârea Guvernului nr. 976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2024, nr. 20-23, art. 18), se modifică după cum urmează:

3.1. în hotărâre:

3.1.1. punctele 2 - 6 vor avea următorul cuprins:

„2. Se stabilește implementarea graduală a Serviciului guvernamental de suport clienți, cu extinderea treptată pentru toate autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii publice. Perioada de implementare graduală, precum și lista autorităților/instituțiilor implementatoare vor fi aprobate de Cancelaria de Stat.

3. Instituția Publică Agenția Servicii Publice:

1) va elabora cadrul metodologic și modulul de instruire, precum și va asigura instruirea operatorilor din cadrul autorităților/instituțiilor publice prestatoare de servicii publice privind utilizarea Serviciului guvernamental de suport clienți;

2) va efectua monitorizarea și evaluarea continuă a calității suportului acordat prin intermediul Serviciului guvernamental de suport clienți, cu dreptul de a sesiza neconformități și prezenta rapoarte de performanță către autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice și Cancelaria de Stat.

4. Cancelaria de Stat, în calitate de autoritate publică care exercită în numele Guvernului funcția de fondator al Instituției Publice Agenția de Guvernare Electronică, va aproba, conform Metodologiei aprobate de Guvern, cuantumul tarifelor aferente utilizării de către autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, precum și cadrul metodologic privind utilizarea Serviciului guvernamental de suport clienți.

5. Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică:

1) va asigura dezvoltarea și menținerea Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, precum și va analiza propunerile de ajustare a acestuia în conformitate cu cerințele de business și specificațiile funcționale elaborate și prezentate de către autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice;

2) va elabora și aproba contractul-tip de conectare la Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, încheiat cu autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice.

6. Instituția Publică Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică:

1) va asigura administrarea tehnică și menținerea comunicațiilor electronice și a sistemelor informaționale de stat utilizate în cadrul Serviciului guvernamental de suport clienți;

2) va rezerva și va asigura accesarea numerelor de apel al Serviciului guvernamental de suport clienți.”

3.1.2. la punctul 7, cuvintele „numărul unic al Serviciului” se substituie cu cuvântul „Serviciul”;

3.1.3. punctul 8 va avea următorul cuprins:

„8. Autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii publice:

1) vor asigura instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți, în conformitate cu prevederile prezentei hotărâri și ale cadrului normativ, din contul și în limita efectivului de personal aprobat;

2) pot asigura funcționarea Serviciului de suport clienți individual sau prin asocierea în hub-uri comune de suport, gestionate de o entitate coordonatoare din sectorul de responsabilitate, în baza acordurilor interinstituționale;

3) vor asigura crearea condițiilor de muncă necesare pentru funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți;

4) vor încheia cu Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică contracte de conectare și utilizare a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, în baza contractului-tip prevăzut la pct. 5 subpct. 2) și vor planifica în bugetele proprii mijloacele financiare necesare pentru realizarea acestora.”

3.1.4. punctele 9 și 10 se abrogă.

3.2. În anexa nr. 1:

3.2.1. Capitolele V - VII vor avea următorul cuprins:

„V. DESCRIEREA MODELULUI FUNCȚIONAL

Clienților SGSC li se vor oferi trei canale de comunicare cu serviciul de suport:

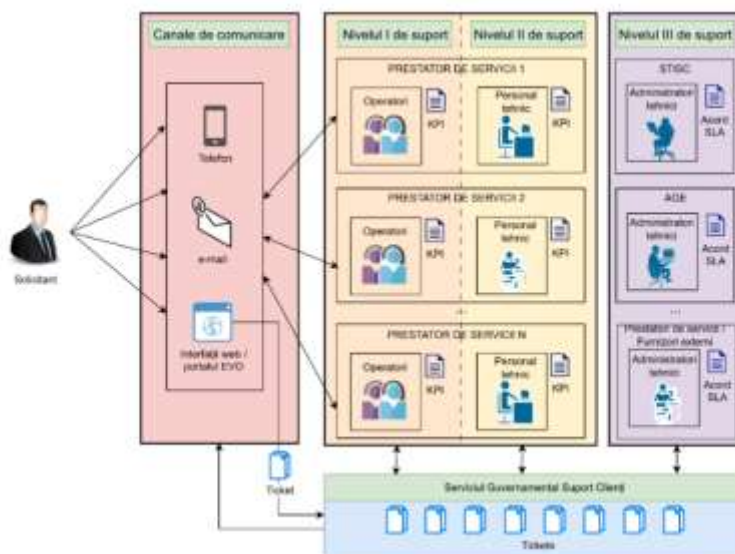
1) telefonic;

- 2) e-mail;
- 3) portalul guvernamental integrat EVO.

Pentru gestionarea eficientă a solicitărilor de suport, se prevede implementarea unui sistem informațional de management al solicitărilor de suport, integrat cu serviciul de telefonie și e-mailuri de suport. La fel, serviciul telefonie va fi integrat cu Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” (în continuare – SI SGSC), pentru înregistrarea cererilor și gestionarea lor ulterioară.

Contractele de conectare la SGSC, încheiate între posesorul SI SGSC și prestatorii de servicii, procedurile operaționale coordonate, vor asigura timpi de răspuns și soluționare, atingerea obiectivelor propuse și buna funcționare a SGSC.

SGSC va fi constituit în trei niveluri, cu următoarele roluri (figura de mai jos):



Nivelul I de suport – va fi constituit din operatorii serviciilor suport clienți, ale prestatorilor de servicii publice, care pot activa în regim nonstop în funcție de necesarul stabilit. Rolul operatorilor va fi axat pe comunicarea cu clienții, gestionarea solicitărilor de suport și formarea resursei informaționale prin exercitarea funcțiilor de înregistrare, actualizare a datelor și scoaterea din evidență a obiectelor informaționale ale SI SGSC.

Activitățile și responsabilitățile de bază ale primului nivel de suport:

- 1) oferă suport și consultă clienții despre serviciile publice;
- 2) înregistrează toate detaliile relevante cu privire la incident/solicitări;
- 3) alocă coduri de clasificare și prioritizare;
- 4) investighează și oferă diagnostic inițial în caz de incidente;
- 5) soluționează incidente/solicitări;
- 6) escaladează incidente/solicitări nivelului doi de suport;
- 7) colectează feedback sau sugestii din partea clienților;
- 8) informează clienții cu privire la statutul solicitării;
- 9) închide toate incidentele, solicitările de suport și alte apeluri rezolvate;
- 10) efectuează apeluri/sondaje privind satisfacția clienților;
- 11) raportează indicatori de performanță;
- 12) asigură prezentarea datelor statistice;

13) identifică și propune îmbunătățiri ale procedurilor operaționale a procesului de prestare a serviciilor.

Nivelul II de suport - specialiști de asistență tehnică a prestatorilor de servicii, responsabili de componentele serviciilor, la care primul nivel de suport nu are acces sau competențe. Acest nivel participă în gestionarea solicitărilor de suport și soluționează incidentele escaladate de primul nivel de suport conform procedurilor agreeate. Specialiștii acestui nivel au competențe specifice serviciilor prestate sau abilități tehnice mai avansate și drepturi de acces la elementele care asigură funcționarea serviciilor IT. Ei sunt implicați în analiza cauzelor principale a incidentelor și rezolvarea problemelor. Sunt responsabili de actualizarea informației, aferente proceselor de prestare a serviciilor.

Nivelul III de suport – va fi constituit din administratorul tehnic în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului 414/2018 cu privire la măsurile de consolidare a centrelor de date în sectorul public și de raționalizare a administrării sistemelor informaționale de stat, desemnat să asigure infrastructura de comunicații electronice, Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică în calitate de posesor și/sau deținător al serviciilor și platformelor guvernamentale partajate și posesor și deținător al SI SGSC, precum și posesorii și deținătorii resurselor și sistemelor informaționale prin intermediul căror sunt prestate serviciile publice.

Indicatori de performanță a SGSC, aplicabil pentru fiecare prestator de serviciu:

- a) procentajul apelurilor rezolvate în timpul primului contact, în timp ce clientul este la telefon pentru a raporta incident sau solicita consultanță;
- b) timpul mediu de rezolvare a incidentelor de către primul nivel de suport;
- c) numărul și procentajul incidentelor, solicitărilor de suport rezolvate de către primul nivel de suport;
- d) numărul solicitărilor de suport per serviciu, ca măsură de control;
- e) numărul și procentajul solicitărilor de suport per serviciu/prestator, soluționate în termeni stabiliți;
- f) timpul mediu de rezolvare a solicitărilor de suport per serviciu;
- g) numărul de cereri prin intermediu Portalului guvernamental integrat EVO;
- h) numărul și procentajul de apeluri nepreluare per serviciu.

VI. MODELUL INSTITUȚIONAL

Autoritățile și instituțiile publice care vor fi implicate în implementarea SGSC sunt:

1) Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică (în continuare - AGE) în calitate de posesor și deținător al SI SGSC va asigura instituirea și dezvoltarea continuă a SGSC;

2) Instituția Publică Agenția Servicii Publice (în continuare - ASP) va asigura elaborarea cadrului metodologic (procesele, procedurile, standardele de calitate, regulile de comunicare, mecanismele de escaladare și indicatorii de performanță care asigură o operare unitară și eficientă a activităților de suport clienți la nivelul tuturor prestatorilor de servicii publice), modulului de instruire precum și instruirea operatorilor din cadrul autorităților/instituțiilor publice prestatoare de servicii publice privind utilizarea Serviciului guvernamental de suport.

3) Instituția Publică Serviciul Tehnologica Informației și Securitate Cibernetică, în calitate de administrator tehnic va asigura funcționarea infrastructurii de comunicații electronice, precum și va rezerva și asigura accesarea numerelor de apel al SGSC;

4) Autoritățile/instituțiile publice, în calitate de prestatori de servicii publice, vor asigura instituirea SGSC precum și operaționalizarea serviciilor publice din sfera lor de competență.

VII. MODELUL ECONOMICO-FINANCIAR

Activitatea SGSC constituie o parte indispensabilă a prestării serviciilor publice, iar costurile legate de asistența utilizatorilor trebuie să fie incluse în costurile serviciilor, astfel încât serviciile SGSC să fie oferite clienților fără perceperea unor plăți adăugătoare.

Cheltuielile legate de asigurarea infrastructurii de comunicații electronice, inclusiv a numerelor de telefon pentru apeluri telefonice către SGSC cu rutarea apelului către prestatorii de servicii publice doar prin rețeaua proprie vor fi suportate de către Instituția Publică Serviciul Tehnologica Informației și Securitate Cibernetică din contul granturilor alocate de la bugetul de stat prin intermediul fondatorului.

Cheltuielile legate de găzduirea sistemelor informaționale pe platforma guvernamentală comună (MCloud), precum și administrarea tehnică, vor fi acoperite din mijloacele alocate în acest sens posesorului acestei platforme, în conformitate cu prevederile actelor normative.

Cheltuielile operaționale legate de funcționarea primului, al doilea și parțial al treilea nivel de suport sunt planificate anual și acoperite de către autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii publice care au încheiat contractul de conectare la SI SGSC.

Alte cheltuieli recurente vor fi acoperite de fiecare entitate participantă pe segmentul său de responsabilitate.”

3.3. În anexa nr. 2:

3.3.1. subpunctele 2 și 3 vor avea următorul cuprins:

„2. SI SGSC conține un set de date sistematizate despre cererile primite la numerele SGSC prin apel telefonic dintr-o rețea de telefonie mobilă, VoIP sau de uz general, precum și prin alte dispozitive de comunicare electronică (e-mail, chat web) și care include o descriere a cererilor adresate, numerele de telefon de la care au fost primite cererile, fișiere de înregistrare audio a convorbirilor telefonice.

3. SI SGSC este o resursă informațională de stat, parte componentă a sistemelor informaționale de stat ale Republicii Moldova”;

3.3.2. la punctul 4:

3.3.2.1. noțiunea „tichet” va avea următorul cuprins:

„tichet – fișă electronică care automat se afișează la operatorul serviciilor suport client al prestatorilor de servicii, pentru a înregistra conținutul fiecărei cereri a clientului”;

3.3.2.2. noțiunea „operator” va avea următorul cuprins:

„operator - specialist calificat al Serviciului guvernamental de suport clienți al prestatorilor de servicii”;

3.3.2.3. noțiunea „executor” se exclude;

3.3.2.4. noțiunea „notificare” va avea următorul cuprins:

„notificare – mesaj generat în sistem cu privire la necesitatea soluționării cererilor clienților de către operatori”;

3.3.3. la punctul 7:

3.3.3.1. la subpunctul 3), textul „mesagerie,” se exclude;

3.3.3.2. la subpunctul 9) cuvântul „adresărilor” se substituie cu cuvântul „cererilor”;

3.3.4. la punctul 10:

3.3.4.1. subpunctul 1) va avea următorul cuprins:

„1) Legea nr. 148/2023 privind accesul la informațiile de interes public;”

3.3.4.2. subpunctul 23 va avea următorul cuprins:

„23) Hotărârea Guvernului nr. 562/2025 cu privire la modul de realizare a obligațiilor de asigurare a securității cibernetice de către furnizorii de servicii în sectoarele critice;”

3.3.4.3. se completează cu subpunctele 28¹ și 28² cu următorul cuprins:

„28¹) Hotărârea Guvernului nr. 677/2025 cu privire la consolidarea accesului la serviciile publice electronice în cadrul Portalului guvernamental integrat EVO utilizat la prestarea serviciilor publice electronice și aprobarea măsurilor necesare pentru implementarea modelului unitar de design;

28²) Hotărârea Guvernului nr. 650/2023 cu privire la aprobarea Strategiei de transformare digitală a Republicii Moldova pentru anii 2023-2030;”.

3.3.5. la punctul 16:

3.3.5.1. subpunctul 1):

5.3.2.1.1. la litera a), textul „numărul unic” se substituie cu textul „numerele de telefon ale”;

5.3.2.1.2. litera e) se abrogă;

3.3.5.2. la subpunctul 2 la literele a) și b), textul „,interfața web sau mesageri” se substituie cu textul „sau prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO”;

3.3.5.3. la subpunctul 3), litera a) va avea următorul cuprins:

„a) generarea automată a notificării când sunt rezolvate cererile clienților; când este necesar să se notifice despre trimiterea tichetului operatorilor SGSC despre situațiile excepționale în subdiviziunile structurale ale prestatorilor de servicii;”

3.3.5.4. subpunctul 4) se abrogă;

3.3.5.5. la subpunctul 5), textul „și executorului” se exclude;

3.3.5.6. subpunctul 6) va avea următorul cuprins:

„6) conturul „Schimb de date – componentă care asigură schimbul de date cu privire la cereri în cadrul SI SGSC între prestatorii de servicii, inclusiv trasabilitatea procesării acestora; ”

3.3.6. la punctul 18, textul „Instituția Publică Agenția Servicii Publice” se substituie cu textul „Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică”;

3.3.7. punctul 22 va avea următorul cuprins:

„22. Registratorii datelor în registrul care se formează de SI SGSC sunt operatorii serviciilor suport clienți ai prestatorilor de servicii. Furnizorii datelor în registrul care se formează de SI SGSC sunt prestatorii de servicii, în funcție de nivelul de escaladare a cererii, prin furnizarea soluțiilor la cererile clienților.”;

3.3.8. la punctul 25, textul „adresările primite (care pot fi de tip solicitare de suport, incident, recomandare de îmbunătățire, petiție etc)” se substituie cu textul „cererile primite”;

3.3.9. la punctul 26 subpunctul 2), textul „întrebărilor/adresărilor” se substituie cu textul „cererilor”;

3.3.10. la punctul 29:

3.3.10.1.subpunctul 1):

3.3.10.1.1. textul „central de stat” se exclude;

3.3.10.1.2. la litera a), textul „numărul unic de telefon al” se substituie cu textul „numerele de telefon ale”;

3.3.10.1.3. la litera b), textul „,interfața web sau mesageri” se substituie cu textul „sau prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO”;

3.3.10.2.subpunctul 3):

3.3.10.2.1. litera a) va avea următorul cuprins:

„a) operator”;

3.3.10.2.2. litera c) se abrogă;

3.3.11. la punctul 30:

3.3.11.1.subpunctul 1), textul „Adresarea” se substituie cu textul „Cererea”;

3.3.11.2.subpunctul 3), textul „operatorul sistemului” se substituie cu textul „operator”;

3.3.11.3.subpunctul 5) se abrogă;

3.3.12. la punctul 32:

3.3.12.1. subpunctul 1) litera b), textul „,interfața web sau mesageri” se substituie cu textul „sau prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO;”

3.3.12.2.subpunctele 2) și 3) vor avea următorul conținut:

„2) actualizarea datelor (modificarea statutului unui apel/mesaj recepționat) – automatizat sau manual de către operatorul cererii, după caz, în procesul de soluționare a solicitării;

3) scoaterea din evidență – automatizat sau manual de către operator la finalizarea soluționării cererii.”

3.3.13. punctul 33 va avea următorul cuprins:

„33. Scenarii referitoare la obiectul informațional „Tichet:

- 1) înregistrarea primară:
 - a) după procesarea apelului telefonic primit la numerele de telefon ale presatorilor de servicii și generarea tichetului;
 - b) după procesarea mesajului primit la adresa de e-mail a prestatorilor de servicii sau prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO.

2) actualizarea datelor:

- a) la introducerea informației suplimentare în tichet de către operator;
- b) la completarea tichetului de către operator;
- c) la primirea informațiilor suplimentare de la presatorii de servicii despre rezultatele examinării și/sau măsurile luate.

3) modificarea statutului tichetului executate, la transferarea tichetului din starea activă într-o stare inactivă cu transferul ulterior al tichetului în baza de date de arhivă a tichetelor.”;

3.3.14. la punctul 34, textul „Operatorii sistemului” se substituie cu textul „Operator”;

3.3.15. punctul 36 se abrogă;

3.3.16. la punctul 39:

3.3.16.1.subpunctul 1:

3.3.16.1.1. textul „central de stat” se exclude;

3.3.16.1.2. la litera a), cuvântul „adresării” se substituie cu cuvântul „cererii”;

3.3.16.1.3. la litera b), textul „,IP chat web” se exclude;

3.3.16.1.4. la litera c), textul „apelului” se substituie cu textul „înregistrării cererii”;

3.3.16.2.subpunctul 2):

3.3.16.2.1. la litera l), cuvântul „executantul” se substituie cu cuvântul „operatorul;

3.3.16.2.2. la litera m), cuvântul „executării” se substituie cu cuvântul „înregistrării”;

3.3.16.3.la subpunctul 3), cuvântul „sistemului” se exclude;

3.3.16.4.la subpunctul 4) litera d), textul „autorizați ai furnizorului” se substituie cu textul „prestatorului de servicii”;

3.3.16.5.subpunctul 5) „datele executorului”se abrogă

3.3.17. la punctul 42:

3.3.17.1. subpunctul 5) va avea următorul cuprins:

„5) portalul guvernamental integrat EVO – pentru căutarea și vizualizarea informațiilor privind serviciile publice de către utilizatori, transmiterea și vizualizarea cererilor efectuate de către persoane fizice și juridice și a stării acestora;”;

3.3.17.2. subpunctele 6) și 7) se abrogă;

3.3.17.3. la subpunctul 9, textul „obiectelor informaționale „Operator al sistemului” și „Executorul prestatorului de servicii” ” se substituie cu textul „ obiectul informațional „Operator”” ;

3.3.18. la punctul 43, cuvintele „și principiile agile” se exclud;

3.3.19. la punctul 46:

3.3.19.1. subpunctul 2) va avea următorul cuprins:

„2) subsistemul pentru recepționarea și procesarea cererilor primite prin e-mail;”;

3.3.19.2. la subpunctul 4, textul „/adresările” se exclude;

3.3.20. punctele 47, 49, 50 și 51 se abrogă;

3.3.21. la punctul 54, textul „Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 201/2017” se substituie cu textul „prevederile Hotărârii Guvernului nr. 562/2025 cu privire la modul de realizare a obligațiilor de asigurare a securității cibernetică de către furnizorii de servicii în sectoarele critice ”.

Prim-ministru

Contrasemnează:

Anexa nr. 1
la Hotărârea Guvernului
nr. _____ din _____

**Regulamentul
privind organizarea și funcționarea
Serviciului guvernamental de suport clienți**

**Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE**

1. Prezentul Regulament stabilește modul de interacțiune operațională dintre autoritățile/instituțiile implicate în implementarea Serviciului guvernamental de suport clienți (în continuare - SGSC).

2. Interacțiunea operațională în cadrul SGSC se realizează prin intermediul Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” (în continuare - SI SGSC), prin canale de comunicare dedicate.

3. Interacțiunea operațională în cadrul SGSC are un caracter permanent și se dezvoltă în funcție de evoluția tehnologiilor, experiența acumulată, transformările instituționale și operaționale.

4. Solicitarea suportului/consultanței prestatorului de servicii prin intermediul SGSC în vederea obținerii rezultatului serviciului public respectiv de către clienți este gratuită, cu excepția cheltuielilor aferente apelurilor telefonice la numerele de telefon ale SGSC care sunt suportate de către clienți, conform pct.7 din Hotărârea Guvernului nr. 976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”.

5. În sensul prezentului Regulament se aplică noțiunile definite în Hotărârea Guvernului nr. 976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”.

**Capitolul II
REGIMUL JURIDIC DE PRESTARE A SERVICIILOR DE SUPORT ÎN
CADRUL SGSC**

6. Prestarea serviciilor de suport clienți se realizează în baza contractului de conectare la SI SGSC, încheiat între posesorul SI SGSC și prestatorul de servicii.

7. Solicitarea conectării la SI SGSC de către prestatorii de servicii se efectuează în baza unei cereri adresată posesorului.

8. Posesorul examinează cererea prestatorului de servicii în termen de 10 zile lucrătoare, iar în cazul acceptului, semnează cu prestatorul de servicii contractul.

9. După semnarea contractului, posesorul pune la dispoziția prestatorului de servicii, în termen de 10 zile lucrătoare, informația de acces la SI SGSC.

10. Posesorul poate respinge cererea de solicitare de conectare în cazul în care scopurile indicate în cerere contravin cadrului normativ, informând prestatorul de servicii despre motivele respingerii.

11. Prestatorii de servicii planifică în bugetele proprii mijloace financiare necesare pentru realizarea contractelor de acordare suport clienți.

12. Prestatorii de servicii care dețin servicii de suport clienți și care asigură individual serviciile de consultanță și suport de nivelurile 1 și 2, realizează activitățile respective prin utilizarea obligatorie a SI SGSC.

Capitolul III

DELIMITAREA COMEPTENȚELOR INSTITUȚIONALE ÎN CADRUL SGSC ȘI FUNCȚIILE SGSC

13. Cancelaria de Stat are următoarele competențe:

13.1. aprobă quantumul tarifelor aferente conectării la SI SGSC, stabilite conform metodologiei aprobate de Guvern;

13.2. aprobă cadrul metodologic privind utilizarea SGSC;

13.3. exercită controlul realizării prevederilor aferente funcționării SGSC.

14. Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică (*în continuare - AGE*) are următoarele competențe:

14.1. elaborează și aprobă contractul-tip de conectare la SI SGSC;

14.2. exercită competențele aferente posesorului și deținătorului SI SGSC, în conformitate cu prevederile cadrului normativ;

14.3. elaborează și înaintează Cancelariei de Stat propuneri de modificare a cadrului normativ privind SGSC.

15. Instituția Publică Agenția Servicii Publice (*în continuare - ASP*) are următoarele competențe:

15.1. elaborează cadrul metodologic (procesele, procedurile, standardele de calitate, regulile de comunicare, mecanismele de escaladare și indicatorii de performanță care asigură o operare unitară și eficientă a activităților de suport clienți la nivelul tuturor prestatorilor de servicii publice);

15.2. în comun cu prestatorii de servicii, organizează instruirea operatorilor SGSC în domeniile de competență;

15.3. stabilește și coordonează procedurile operaționale în dependență de specificul prestatorilor de servicii;

16. Instituția Publică Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică are următoarele competențe:

16.1. asigură administrarea tehnică și menținerea comunicațiilor electronice și a sistemelor informaționale de stat utilizate în cadrul SGSC;

16.2. rezervă și asigură accesarea numerelor de apel ale SGSC, cu rutarea apelurilor clienților doar prin rețeaua proprie către SI SGSC.

17. Prestatorii de servicii au următoarele competențe:

17.1. asigură instituirea SGSC, în conformitate cu prevederile cadrului normativ;

- 17.2. asigură primul, al doilea și parțial al treilea nivel de suport din cadrul SGSC;
- 17.3. soluționează tichetele din cadrul SI SGSC în termenele stabilite sau, după caz, escaladează solicitările clienților;
- 17.4. asigură implementarea nivelului agreat de servicii în conformitate cu contractul de conectare la SI SGSC;
- 17.5. în comun cu ASP, organizează instruirea operatorilor SGSC în domeniile de competență;
- 17.6. asigură elaborarea în comun cu ASP, procedurile operaționale din cadrul procesului de prestare a serviciilor.
- 18. SGSC are următoarele funcții:
 - 18.1. înregistrează și procesează adresările recepționate de către SGSC în cadrul SI SGSC;
 - 18.2. investighează și oferă diagnostic inițial în caz de incidente;
 - 18.3. înregistrează tichetele din cadrul SI SGSC;
 - 18.4. controlează respectarea termenelor de soluționare a tichetelor transmise prestatorilor de servicii;
 - 18.5. închide toate incidentele, solicitările de suport și alte apeluri rezolvate;
 - 18.6. recepționează și transmite către prestatorii de servicii feedback sau sugestii din partea clienților;
 - 18.7. efectuează apeluri/sondaje privind satisfacția clienților;
 - 18.8. raportează indicatori de performanță;
 - 18.9. asigură prezentarea datelor statistice;
 - 18.10. dispune de funcția generală de a verifica implementarea nivelelor agreate de servicii de către prestatorii de servicii;
 - 18.11. identifică și înaintea prestatorilor de servicii propuneri de îmbunătățire a procedurilor operaționale din cadrul procesului de prestare a serviciilor.

Capitolul IV RESPONSABILITĂȚI

- 19. SGSC și prestatorii de servicii au obligația să asigure confidențialitatea și securitatea informației și datelor cu caracter personal colectate și stocate de la clienți în procesul exercitării competențelor, conform actelor normative.
- 20. Prelucrarea datelor cu caracter personal se realizează în conformitate cu cerințele actelor normative în domeniu.
- 21. SGSC și prestatorii de servicii, în scopul asigurării interacțiunii, participă la efectuarea testelor, colaborează în procesul de soluționare a disfuncționalităților și a incompatibilităților identificate.

Anexa nr. 2
la Hotărârea Guvernului
nr. ____ din _____

**Regulamentul
privind modul de ținere a resursei informaționale
a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”**

**Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE**

1. Regulamentul privind modul de ținere a resursei informaționale a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” (în continuare – *Regulament*) este elaborat în vederea reglementării drepturilor și obligațiilor subiecților raporturilor juridice aferente creării și ținerii resursei informaționale, modalității de ținere a resursei informaționale, procedurii de înregistrare, modificare, completare și radiere a datelor, procedurii de interacțiune cu furnizorii de date, măsurilor privind asigurarea securității resursei informaționale.

2. Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” (în continuare – *SI SGSC*) reprezintă totalitatea de resurse și tehnologii informaționale interdependente, de metode și de personal care, în ansamblu, asigură funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți (în continuare – *SGSC*) și activitățile operatorilor de servicii suport clienți ale prestatorilor de servicii.

3. Resursa informațională care se formează de către SI SGSC constituie un set de date sistematizat despre toate întrebările, contestațiile, cererile, reclamațiile, recenziile primite la numerele unice ale SGSC prin apel telefonic dintr-o rețea de telefonie mobilă, VoIP sau de uz general, precum și prin alte dispozitive de comunicare electronică (e-mail ori chat web) și care include o descriere a întrebărilor adresate, reclamațiilor, recenziilor, numerele de telefon de la care au fost primite adresările, fișiere de înregistrare audio a convorbirilor telefonice.

4. Scopul SI SGSC este de a oferi o interfață unică de contact a prestatorilor de servicii cu beneficiarii serviciilor respective pentru acordarea consultațiilor privind accesarea serviciilor publice, gestionarea incidentelor, a solicitărilor și a recomandărilor de îmbunătățire a modalităților de prestare a serviciilor publice.

5. În sensul prezentului Regulament se aplică noțiunile definite de Hotărârea Guvernului nr.976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”.

**Capitolul II
SUBIECȚII RAPORTURILOR JURIDICE**

6. Subiecții din domeniul creării, exploatării și utilizării SI SGSC sunt:

6.1. proprietarul;

6.2. posesorul;

6.3. deținătorul;

6.4. utilizatorii SGSC:

6.4.1. registratorii datelor în registrul care se formează de SI SGSC;

6.4.2. furnizorii datelor în registrul care se formează de SI SGSC;

6.4.3. destinatarii datelor din registrul care se formează de SI SGSC.

7. Proprietarul SI SGSC și al resursei informaționale care se formează de SI SGSC este statul. Resursele financiare pentru dezvoltare și menținere a SI SGSC sunt asigurate din bugetul de stat și alte mijloace financiare, conform legislației.

8. Posesorul și deținătorul SI SGSC și al resursei informaționale care se formează de SI SGSC este Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică (în continuare – *posesor*), care asigură condițiile juridice, financiare și organizatorice pentru crearea, administrarea, mentenanța și dezvoltarea sistemului informațional de stat.

9. Registratorii datelor în resursa informațională care se formează de SI SGSC sunt operatorii serviciilor suport clienți ai prestatorilor de servicii.

10. Furnizorii datelor în resursa informațională care se formează de SI SGSC sunt prestatorii de servicii, în funcție de nivelul de escaladare a cererii, prin furnizarea soluțiilor la cererile clienților.

11. Destinatari ai datelor din resursa informațională care se formează de SI SGSC sunt:

11.1. beneficiarii serviciilor publice;

11.2. prestatorii de servicii;

11.3. autoritățile publice abilitate să monitorizeze și să evalueze calitatea prestării serviciilor publice de către prestatorii de servicii publice din sfera lor de competență.

Capitolul III DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE SUBIECȚILOR

Secțiunea 1

Drepturile și obligațiile posesorului

12. Posesorul are următoarele drepturi:

12.1. să elaboreze și să dezvolte în baza competențelor sale, cadrul normativ care să asigure funcționarea și utilizarea eficientă a SI SGSC;

12.2. să propună soluții de perfecționare și optimizare a procesului de funcționare a SI SGSC, precum și să întreprindă măsurile necesare pentru punerea lor în aplicare;

12.3. să supravegheze respectarea modului de funcționare și utilizare a SI SGSC;

12.4. să utilizeze informația disponibilă în cadrul SI SGSC pentru a monitoriza și formula propuneri de eficientizare a modului de gestiune a documentelor în cadrul organizațiilor;

12.5. să solicite corectarea erorilor depistate în procesul de gestionare a documentelor prin intermediul SI SGSC;

12.6. să autorizeze, suspende și revoce dreptul de acces în SI SGSC în condițiile prezentului Regulament și ale contractelor de conectare la SGSC încheiate cu prestatorii de servicii;

12.7. să aprobe modelul și să semneze contracte de conectare la SI SGSC cu prestatorii de servicii.

13. Posesorul SI SGSC are următoarele obligații:

13.1. să asigure condițiile organizatorice pentru crearea, administrarea, mentenanța și suportul tehnic pentru funcționarea eficientă a SI SGSC;

13.2. să asigure dezvoltarea continuă a SI SGSC conform necesităților utilizatorilor în procesul de management al documentelor;

13.3. să stabilească și să implementeze măsurile tehnice și organizatorice de protecție și securitate a SI SGSC, inclusiv în vederea asigurării unui nivel adecvat de protecție a datelor cu caracter personal;

13.4. să intervină, conform nivelului agreat de servicii, pentru investigarea, soluționarea, înlăturarea erorilor identificate sau comunicate de utilizatori;

13.5. să asigure monitorizarea și evaluarea performanțelor SI SGSC;

13.6. să monitorizeze conformitatea cerințelor de securitate ale SI SGSC la cerințele cadrului normativ în domeniul protecției datelor cu caracter personal;

13.7. să utilizeze datele gestionate în cadrul SI SGSC doar în scopurile stabilite în prezentul Regulament și în cadrul normativ aplicabil;

13.8. să asigure funcționarea neîntreruptă și conform nivelului agreat de servicii și performanță a SI SGSC;

13.9. să elaboreze, să aprobe și să publice termenii și condițiile de utilizare ale SI SGSC;

13.10. să elaboreze contractul-tip de conectare la SI SGSC, încheiat cu prestatorii de servicii;

13.11. să asigure păstrarea în integritate a datelor, informațiilor și documentelor gestionate prin SI SGSC;

13.12. să implementeze măsurile tehnice necesare pentru a garanta imposibilitatea modificării neautorizate a acestora;

13.13. să informeze utilizatorii SI SGSC despre modificările condițiilor tehnice de funcționare a acestuia;

13.14. să asigure veridicitatea, integritatea, autenticitatea, plenitudinea și actualitatea datelor și informațiilor procesate, gestionate în cadrul SI SGSC;

13.15. să exercite și alte atribuții necesare asigurării funcționării corespunzătoare a SI SGSC stabilite de cadrul normativ.

Secțiunea a 2-a

Drepturile și obligațiile utilizatorilor

14. Utilizatorii SI SGSC au următoarele drepturi:

14.1. să utilizeze funcționalitățile SI SGSC în conformitate cu rolul și drepturile de acces atribuite;

14.2. să acceseze datele, informațiile, documentele gestionate în cadrul SI SGSC, în conformitate cu drepturile de acces oferite;

14.3. să înainteze posesorului propuneri privind modificarea actelor normative care reglementează funcționarea SI SGSC;

14.4. să înainteze posesorului propuneri privind îmbunătățirea și sporirea eficacității funcționării SI SGSC.

15. Utilizatorii SI SGSC au următoarele obligații:

15.1. să acceseze și utilizeze SI SGSC în conformitate și în limita rolului și drepturilor de acces atribuite;

15.2. să asigure introducerea corectă a datelor și informațiilor despre documentele ce fac obiectul înregistrării și evidenței prin intermediul SI SGSC;

15.3. să întreprindă măsuri pentru evitarea accesului neautorizat al persoanelor terțe la funcționalitățile sau datele, informațiile din SI SGSC;

15.4. să utilizeze funcționalitățile SI SGSC în exclusivitate conform destinației acestora și în strictă conformitate cu cadrul normativ.

Capitolul IV

ȚINEREA ȘI ASIGURAREA FUNCȚIONĂRII RESURSEI INFORMAȚIONALE DIN CADRUL SI SGSC

16. SI SGSC este ținut în format electronic în limba română.

17. Toate înregistrările și modificările de documente și date în SI SGSC se efectuează și păstrează în ordine cronologică.

18. Posesorul SI SGSC asigură funcționarea, disponibilitatea și accesibilitatea acestuia pentru utilizatorii SI SGSC, cu utilizarea complexului de mijloace software, în conformitate cu prezentul Regulament.

19. Pentru corectitudinea și veridicitatea modului de înregistrare a datelor în cadrul resursei informaționale formate în SI SGSC sunt responsabili furnizorii și registratorii datelor.

20. Funcționarea SI SGSC este asigurată de către posesor până la adoptarea deciziei de lichidare a acestuia. În cazul lichidării, metadatele se arhivează conform cadrului normativ aplicabil.

21. SI SGSC este o soluție flexibilă și configurabilă pentru diferite grupuri de servicii, adaptată la specificul necesar.

Capitolul V

ÎNREGISTRAREA, MODIFICAREA ȘI COMPLETAREA DATELOR DIN CADRUL SI SGSC

22. Înregistrarea datelor în SI SGSC se realizează la nivelul fiecărei instanțe de SI SGSC de către registratorii de date.

23. Modificarea și/sau completarea datelor din cadrul SI SGSC se efectuează de către registratorii de date prin adăugarea unor noi înscrieri privind anularea și substituirea datelor înregistrate anterior.

24. SI SGSC asigură posibilitatea accesării și vizualizării informației la orice etapă de modificare și/sau completare a datelor, precum și evidența tuturor modificărilor și completărilor. Toate modificările operate în SI SGSC se păstrează în ordine cronologică.

Capitolul VI

REGIMUL JURIDIC DE UTILIZARE A DATELOR DIN SI SGSC

25. Datele și documentele care fac obiectul evidenței și gestionării în cadrul SI SGSC beneficiază de gradul de protecție în corespundere cu tipul sau categoria din care face parte documentul și urmează a fi utilizate în conformitate cu regulile stabilite de cadrul normativ pentru categoriile respective de acte și date.

26. Accesul la datele și documentele din SI SGSC este condiționat și se realizează în limita rolului și drepturilor de acces atribuite fiecărui utilizator în cadrul organizației.

27. Datele publice, fie datele de monitorizare a performanței utilizării SI SGSC sunt în mod implicit accesibile fără anumite limitări.

28. Se interzice utilizarea datelor și/sau documentelor din SI SGSC în scopuri contrare legii.

Capitolul VII

INTERACȚIUNEA SI SGSC

29. Interacțiunea și schimbul de date dintre SI SGSC și alte sisteme și resurse informaționale de stat se realizează în conformitate cu prevederile Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.976/2003.

30. SI SGSC interacționează cu alte sisteme informaționale ale prestatorilor de servicii destinate asigurării prestării serviciilor de suport clienți. Procedura de interacțiune cu prestatorii de servicii și furnizorii de date se realizează în conformitate cu prevederile Regulamentului privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți.

Capitolul VIII

GESTIONAREA ȘI ASIGURAREA FUNCȚIONĂRII SI SGSC

31. Solicitarea serviciilor SI SGSC se realizează în conformitate cu prevederile Capitolului II din Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți.

32. Furnizarea și utilizarea serviciilor SI SGSC se efectuează numai în scopuri ce rezultă din necesitatea prestatorului de servicii de asigurare a suportului pentru clienți.

33. Acordarea accesului organizațiilor la funcționalitățile SI SGSC are loc doar prin intermediul posesorului.

34. Managementul utilizatorilor în cadrul SI SGSC se efectuează de către posesor.

35. Utilizatorii au drept de acces la informația din cadrul SI SGSC și la funcționalitățile sistemului conform atribuțiilor și funcțiilor deținute și regimului juridic al informațiilor și documentelor accesate.

36. Dreptul de acces la SI SGSC nu este unul permanent și poate fi revocat în circumstanțele prevăzute de prezentul Regulament. Introducerea și/sau modificarea datelor din SI SGSC de pe un nume sau profil de utilizator străin este strict interzisă, urmând a fi considerată ca acces neautorizat. Participanții la SI SGSC urmează să se asigure că profilul de utilizator, precum și semnătura electronică sunt confidențiale.

37. Revocarea dreptului de acces la SI SGSC se efectuează de către administratorul de sistem al SI SGSC în una dintre următoarele situații:

37.1. la intervenirea modificărilor raporturilor de serviciu/de muncă ale angajaților, când noile atribuții nu impun accesul și lucrul în cadrul SI SGSC;

37.2. la încetarea/suspendarea raporturilor de serviciu/de muncă ale angajaților;

37.3. la încălcarea regulilor de utilizare a sistemului sau la constatarea încălcării securității informaționale de către utilizatori;

37.4. la suspendarea, expirarea sau încetarea contractului cu privire la acordarea de suport clienți, încheiat între posesor și prestatorul de servicii.

Capitolul IX

ASIGURAREA PROTECȚIEI ȘI SECURITĂȚII INFORMAȚIEI SI SGSC

38. Securitatea informațională implică protecția SI SGSC la toate etapele și în procesele de management al documentelor, împotriva tuturor acțiunilor fie accidentale sau intenționate, care rezultă în provocarea daunelor pentru proprietar și utilizatorii resurselor informaționale și a infrastructurii informaționale. Componentele includ cele mai recente soluții de securitate pentru aplicațiile web.

39. Asigurarea securității informației se realizează în conformitate prevederile Hotărârii Guvernului nr. 562/2025 cu privire la modul de realizare a obligațiilor de asigurare a securității cibernetice de către furnizorii de servicii în sectoarele critice.

40. SI SGSC asigură următoarele obiective de securitate:

40.1. autentificarea – garantează faptul că zonele restricționate ale sistemului informațional vor fi accesibile doar utilizatorilor cu identitate verificată prin intermediul serviciului electronic guvernamental de autentificare și control de acces (MPass);

40.2. autorizarea – garantează faptul că utilizatorii autentificați prin intermediul serviciului electronic guvernamental de autentificare și control de acces (MPass) pot accesa serviciile și datele în conformitate cu drepturile lor de acces;

40.3. confidențialitatea – garantează faptul că datele înregistrate în sistemul informațional nu pot fi accesate de o parte terță neautorizată;

40.4. integritatea – garantează faptul că datele înregistrate în sistemul informațional nu pot fi supuse modificării sau denaturării de către o parte terță neautorizată.

41. Pentru a îndeplini obiectivele de securitate, SI SGSC dispune de următoarele mecanisme de securitate:

41.1. firewall – această funcție face parte din arhitectura tehnică a platformei guvernamentale comune (MCloud), ce asigură un mecanism de apărare împotriva utilizatorilor externi neautorizați;

41.2. antivirus / anti-spam - echipament și/sau soluții de software ce oferă protecție antivirus și anti-spam pentru toate serverele și componentele sistemului. Fișierele sunt scanate la momentul încărcării lor în sistem. La detectarea unui fișier infectat, procedura de încărcare este stopată, iar fișierul este respins;

41.3. detectarea intrușilor / sistem de prevenire – funcția de detectare / prevenire a intrușilor face parte din arhitectura tehnică a platformei guvernamentale comune (MCloud) pentru detectarea și prevenirea accesului neautorizat la nivel de sistem;

41.4. comunicare sigură (transferuri de date) între servere web și utilizatori – schimbul de informație confidențială este asigurat;

41.5. copiere de rezervă (eng: backup) sistematică a datelor stocate – permite recuperarea rapidă și de nădejde a datelor în cazul unui incident ce a produs pierderi sau daune asupra datelor;

41.6. instrument de înregistrare în caz de audit/control – toate activitățile desfășurate de către utilizatori, fie realizate sau nu (de ex. conexiuni încercate și picate), sunt monitorizate și înregistrate în registrele SI SGSC, cu acces limitat pentru utilizatorii neautorizați.

42. Utilizatorii SI SGSC au dreptul să acceseze doar blocurile și datele pentru care dispun de permisiunile necesare, în conformitate cu rolurile lor. Utilizatorii și drepturile acestora vor fi gestionate de către componenta managementul drepturilor și al utilizatorilor din cadrul sistemului.

43. SI SGSC asigură ținerea și actualizarea registrelor importante de securitate, necesare pentru a menține înregistrările de audit pentru sarcini de analiză a integrității sistemului, precum și monitorizează activitatea utilizatorilor.

NOTA DE FUNDAMENTARE
la proiectul hotărârii Guvernului

Cu privire la aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți și a Regulamentului privind modul de ținere a resursei informaționale a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” și modificarea Hotărârii Guvernului nr. 976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”

1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ

Proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți și a Regulamentului privind modul de ținere a resursei informaționale a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” și modificarea Hotărârii Guvernului nr. 976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” a fost elaborat de Cancelaria de Stat în comun cu Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică” (în continuare - AGE).

2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ

2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ

Proiectul hotărârii de Guvern a fost elaborat de Cancelaria de Stat luând în considerare în considerare rolul acesteia în asigurarea promovării și monitorizării implementării politicii statului în domeniul modernizării serviciilor publice, precum și, asigurarea transparenței în procesul decizional, stabilite în Regulamentul privind organizarea și funcționarea Cancelariei de Stat, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.657/2009, precum și prevederile pct.29 sbp.3) din Statutul Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.760/2010, potrivit căruia directorul AGE înaintează propuneri de politici publice și de modificare a cadrului normativ necesar realizării misiunii Agenției.

Totodată, prin aprobarea prezentului proiect se urmărește realizarea măsurii nr.19.1 „Serviciul guvernamental de suport clienți lansat”, inclusă în Foaia de parcurs privind „Reforma administrației publice”, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 274/2025, acțiunii 21 din Anexa B la Clusterul 1: „VALORI FUNDAMENTALE”, Capitolul „Reforma administrației publice”, din Programul național de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru anii 2025-2029, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 306/2025

2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative

În prezent, se constată o intensificare a așteptărilor cetățenilor față de Guvern în ceea ce privește furnizarea unor servicii publice calitative. În consecință, Guvernul desfășoară un proces amplu de optimizare a prestării serviciilor publice, prin simplificarea acestora pentru cetățeni și mediul de afaceri, utilizând tehnologii moderne de e-Guvernare, inclusiv prin extinderea canalelor de acces prin crearea de servicii electronice. Serviciile electronice au modificat substanțial modalitatea de interacțiune dintre autoritățile publice și cetățeni. Tranziția către prestarea serviciilor publice prin intermediul canalelor electronice este implementată pe scară largă de către furnizorii de servicii publice, având ca obiectiv creșterea eficienței proceselor de lucru și sporirea accesului cetățenilor la informații și servicii de calitate.

Pe lângă necesitatea asigurării unei calități înalte a serviciilor publice și a posibilității de acces la distanță, cetățenii solicită sporirea transparenței în procesele de furnizare a serviciilor guvernamentale. Realizarea acestor deziderate impune o abordare orientată către beneficiar, caracterizată prin livrarea serviciilor publice într-un mod rapid, facil și confortabil.

Totodată, având în vedere diminuarea contactului direct (contactului fizic) între angajații prestatorilor de servicii și utilizatori, se impune instituirea unui mecanism de interacțiune destinat acordării consultațiilor, furnizării suportului necesar și colectării feedbackului din partea beneficiarilor serviciilor publice.

În momentul de față, suportul pentru accesarea serviciilor publice este dispersat, cu o abordare de suport diferită și centre de contact diferite. Această situație, de fapt, creează un șir de probleme care diminuează calitatea serviciilor publice, cum ar fi:

1) multitudinea de prestatori ai serviciilor publice face dificilă identificarea centrelor de suport ale prestatorului de serviciu de care este interesat clientul;

2) abordări diferite și nealiniate bunelor practici a proceselor de suport clienți (fiecare prestator are propriile reguli și modalități de gestionare, monitorizare și raportare a incidentelor, solicitărilor de suport etc.);

3) rutarea apelurilor de la o instituție/subdiviziune la alta pe motivul neclarității responsabilităților față de componentele serviciilor;

4) serviciile de suport clienți ale prestatorilor de servicii publice nu acoperă în totalitate această funcție;

6) majoritatea prestatorilor de servicii nu utilizează sisteme informaționale pentru gestionarea suportului clienților;

7) de asemenea, majoritatea prestatorilor de servicii nu dispun de proceduri operaționale sau regulamente întocmite cu scopul asigurării suportului clienților.

În acest context, propunerea de instituire a **Serviciului guvernamental de suport clienți** (în continuare – SGSC) se întemeiază pe viziunea creării unui model unic de contact cu utilizatorii serviciilor publice, destinat furnizării serviciilor de suport. Implementarea SGSC are ca scop organizarea unei interacțiuni eficiente și operative între client și prestator, diminuarea problemelor de calitate în funcționarea sistemelor informatice și soluționarea rapidă a incidentelor. Prin aceasta se urmărește standardizarea și optimizarea proceselor de suport, având ca efect creșterea calității serviciilor publice.

Instituirea SGSC va avea un impact major și asupra diasporei, întrucât facilitează accesul la servicii de suport de la distanță, eliminând barierele geografice și birocratice. Cetățenii aflați peste hotare pot beneficia de suport standardizat, trasabil și rapid, ceea ce consolidează încrederea în administrația publică și asigură exercitarea efectivă a drepturilor lor. În plus, SGSC oferă transparență și eficiență în soluționarea solicitărilor, reducând timpul de reacție și îmbunătățind calitatea interacțiunii cu instituțiile statului.

De asemenea, instituirea SGSC aduce beneficii semnificative pentru grupurile social vulnerabile, întrucât facilitează accesul egal la servicii publice, reducând barierele birocratice și costurile de deplasare. Standardizarea și trasabilitatea proceselor de suport garantează că solicitările acestor persoane sunt tratate uniform și transparent, cu timpi clari de răspuns și soluționare. În plus, mecanismele de consultanță și feedback oferă sprijin personalizat, contribuind la creșterea incluziunii și la protejarea drepturilor beneficiarilor vulnerabili.

Obiectivele SGSC constau în:

1. **Sporirea accesibilității** la suportul și consultanța aferente prestării serviciilor publice.
2. **Regândirea modelului de acordare a suportului** de către prestatorii de servicii publice administrative, conform principiului „ghișeului unic”, care permite accesarea suportului printr-o interfață unică. SGSC va funcționa ca model unic pentru gestionarea incidentelor, reclamațiilor, solicitărilor de informații, întrebărilor frecvente și necesităților de asistență privind utilizarea serviciilor publice.
3. **Asigurarea disponibilității prestatorilor** în desfășurarea activităților de suport.
4. **Înregistrarea și gestionarea incidentelor** la primul apel al beneficiarului.
5. **Reducerea timpului de reacționare** și gestionarea rapidă și eficientă a apelurilor și incidentelor raportate, prin standardizarea proceselor de suport. Procesele și procedurile standardizate vor defini responsabilități clare, indicatori de performanță și acorduri de

colaborare (Service Level Agreements) între SGSC și prestatorii de servicii publice, stabilind timpi agreeați de răspuns și soluționare.

6. **Restabilirea promptă a funcționării normale** a serviciilor în caz de întrerupere, prin escaladarea corectă către nivelurile superioare de suport, conform procedurilor definite.

7. **Constituirea unei baze de cunoștințe** privind erorile și soluțiile temporare, pentru utilizarea repetată de către operatorii SGSC.

8. **Furnizarea de informații** privind domeniile care necesită atenție sporită, analiză și investigare, pe baza apelurilor, incidentelor și feedbackului clienților.

9. **Implementarea unui stoc de date centralizat** pentru toate solicitările de suport tehnic și asigurarea trasabilității acestora.

10. **Eliminarea redirecționărilor** între funcționari sau instituții.

11. **Consolidarea colaborării și interacțiunii** între prestatorii de servicii publice implicați în procesul de asistență tehnică, astfel încât autoritățile să comunice și să coopereze eficient pentru restabilirea funcționării normale a serviciilor publice în termene restrânse, reducând impactul negativ asupra utilizatorilor și menținând niveluri optime de calitate și disponibilitate.

Prin implementarea **Serviciului guvernamental de suport clienți (SGSC)** se urmăresc următoarele finalități:

1. **Sporirea accesibilității** la serviciile de suport și consultanță aferente prestării serviciilor publice administrative.

2. **Reconfigurarea modelului de acordare a suportului**, conform principiului „ghișeului unic”, care permite beneficiarului să acceseze suportul printr-o interfață unică.

3. **Reducerea timpului de reacționare** și asigurarea gestionării rapide și eficiente a apelurilor și incidentelor raportate, prin standardizarea proceselor de suport.

4. **Restabilirea promptă a funcționării normale** a serviciilor publice în caz de întrerupere.

5. **Implementarea unui stoc de date centralizat** pentru toate solicitările de suport tehnic și garantarea trasabilității acestora.

6. **Consolidarea colaborării și interacțiunii eficiente** între prestatorii de servicii publice implicați în procesul de furnizare a asistenței tehnice.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Principalele prevederi ale proiectului sunt:

I. Instituirea Serviciului guvernamental suport clienți;

II. Instituirea Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” (în continuare – SI SGSC)

III. Aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea SGSC, care conține următoarele capitole:

1) Dispoziții generale. Conține norme ce descriu interacțiunea operațională și noțiunile principale;

2) Regimul juridic de prestare a serviciilor de suport clienți în cadrul SGSC. Reglementează forma de interacțiune în cadrul SGSC și anume contractul precum și modul de examinare a cererii de conectare la SI SGSC;

3) Delimitarea competențelor instituționale în cadrul SGSC. Reglementează rolul subiecților participanți în cadrul SGSC;

4) Responsabilități. Reglementează norme aferente asigurării securității informației la prelucrarea datelor cu caracter personal.

IV. Aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a resursei informaționale a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, care conține următoarele capitole:

- 1) Dispoziții generale. Conține norme ce definesc rolul și scopul SI SGSC;
- 2) Subiecții raporturilor juridice. Conține norme care enumeră principalii subiecți din domeniul creării, exploatării și utilizării SI SGSC;
- 3) Drepturile și obligațiile subiecților. Reglementează rolul fiecărui subiect și sarcinile specifice în vederea utilizării SI SGSC;
- 4) Ținerea și asigurarea funcționării resursei informaționale din cadrul SI SGSC. Reglementează modul de ținere și structura resursei informaționale formate de SI SGSC;
- 5) Înregistrarea, modificarea și completarea datelor din cadrul SI SGSC.
- 6) Regimul juridic de utilizare a datelor din SI SGSC.
- 7) Interacțiunea SI SGSC. Reglementează interacțiunea și schimbul de date dintre SI SGSC cu alte resurse și sisteme informaționale;
- 8) Gestionarea și asigurarea funcționării SI SGSC. Reglementează modalitatea de gestionare a accesului precum și condițiile de revocare.
- 9) Asigurarea protecției și securității informației SI SGSC.

V. Modificarea Hotărârii Guvernului nr. 976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciului guvernamental de suport clienți”:

1) schimbarea calității de posesor și deținător al SI SGSC de la Instituția publică „Agenția Servicii Publice” la Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”;

2) redefinirea rolurilor aferente utilizării SI SGSC; și anume

- Instituția publică „Agenția Servicii Publice

va elabora cadrul metodologic, modulul de instruire precum și va asigura instruirea operatorilor din cadrul autorităților/instituțiilor publice prestatoare de servicii publice privind utilizarea Serviciului guvernamental de suport clienți;

va efectua monitorizarea și evaluarea continuă a calității serviciilor prestate prin intermediul Serviciului guvernamental de suport clienți, cu dreptul de a sesiza neconformități și prezenta rapoarte de performanță către autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice și Cancelaria de Stat.

- Cancelaria de Stat, în calitate de fondator al Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică” va aproba cuantumul tarifelor aferente prestării serviciilor prin intermediu Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”.

- Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”:

va asigura dezvoltarea și menținerea Sistemului informațional „Serviciului guvernamental de suport clienți, precum și va analiza propunerile de ajustare a acestuia în conformitate cu cerințele de business și specificațiile funcționale elaborate și prezentate de către autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice;

va elabora și va aproba modelul contractului de conectare la Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, încheiat cu autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice.

- Instituția publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”:

va asigura administrarea tehnică și menținerea comunicațiilor electronice și a sistemelor informaționale de stat utilizate în cadrul SI SGSC ;

va rezerva și va asigura accesarea numerelor de apel al Serviciului guvernamental de suport clienți.

- Autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii publice:

vor asigura instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți, în conformitate cu prevederile prezentei hotărâri și ale cadrului normativ, din contul și în limita efectivului limita de personal aprobat;

pot asigura funcționarea Serviciului de suport clienți individual sau prin asocierea în hub-uri comune de suport, gestionate de o autoritate coordonatoare din sectorul de responsabilitate, în baza acordurilor interinstituționale

vor asigura crearea condițiilor de muncă necesare pentru funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți;

vor planifica în bugetele proprii mijloacele financiare necesare pentru realizarea contractelor de conectare și utilizare a Serviciul guvernamental de suport clienți încheiat cu Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică”, în baza modelului contractului prevăzut la pct. 5 subpct. 3).

3) modificarea modelului funcțional al SGSC:

Nivelul I de suport – va fi constituit din operatorii serviciilor suport clienți, ale prestatorilor de servicii publice, care pot activa în regim nonstop în funcție de necesarul stabilit. Rolul operatorilor va fi axat pe comunicarea cu clienții, gestionarea solicitărilor de suport și formarea resursei informaționale prin exercitarea funcțiilor de înregistrare, actualizare a datelor și scoaterea din evidență a obiectelor informaționale ale SI SGSC.

Activitățile și responsabilitățile de bază ale primului nivel de suport:

- 1) oferă suport și consultă clienții despre serviciile publice;
- 2) înregistrează toate detaliile relevante cu privire la incident/solicitări;
- 3) alocă coduri de clasificare și prioritizare;
- 4) investighează și oferă diagnostic inițial în caz de incidente;
- 5) soluționează incidente/solicitări;
- 6) escaladează incidente/solicitări nivelului doi de suport;
- 7) colectează feedback sau sugestii din partea clienților;
- 8) informează clienții cu privire la statutul solicitării;
- 9) închide toate incidentele, solicitările de suport și alte apeluri rezolvate;
- 10) efectuează apeluri/sondaje privind satisfacția clienților;
- 11) raportează indicatori de performanță;
- 12) asigură prezentarea datelor statistice;
- 13) identifică și propune îmbunătățiri ale procedurilor operaționale a procesului de prestare a serviciilor.

Nivelul II de suport - specialiști de asistență tehnică a prestatorilor de servicii, responsabili de componentele serviciilor, la care primul nivel de suport nu are acces sau competențe. Acest nivel participă în gestionarea solicitărilor de suport și soluționează incidentele escaladate de primul nivel de suport conform procedurilor agreeate. Specialiștii acestui nivel au competențe specifice serviciilor prestate sau abilități tehnice mai avansate și drepturi de acces la elementele care asigură funcționarea serviciilor IT. Ei sunt implicați în analiza cauzelor principale a incidentelor și rezolvarea problemelor. Sunt responsabili de actualizarea informației, aferente proceselor de prestare a serviciilor.

Nivelul III de suport – va fi constituit din administratorul tehnic în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului 414/2018, desemnat să asigure infrastructura de comunicații electronice, Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” în calitate de posesor și/sau deținător al serviciilor și platformelor guvernamentale partajate și posesor și deținător al SI SGSC, precum și posesorii și deținătorii resurselor și sistemelor informaționale prin intermediul căror sunt prestate serviciile publice.

Indicatori de performanță a SGSC, aplicabil pentru fiecare prestator de serviciu:

- a) procentajul apelurilor rezolvate în timpul primului contact, în timp ce clientul este la telefon pentru a raporta incident sau solicita consultanță;
- b) timpul mediu de rezolvare a incidentelor de către primul nivel de suport;
- c) numărul și procentajul incidentelor, solicitărilor de suport rezolvate de către primul nivel de suport;
- d) numărul solicitărilor de suport per serviciu, ca măsură de control;

e) numărul și procentajul solicitărilor de suport per serviciu/prestator, soluționate în termeni stabiliți; f) timpul mediu de rezolvare solicitărilor de suport per serviciu; g) numărul de cereri prin intermediu Portalului guvernamental integrat EVO; h) numărul și procentajul de apeluri nepreluete per serviciu;
1.2. Opțiunile alternative analizate și motivele pentru care acestea nu au fost luate în considerare
Aprobarea prezentului proiect este unica soluție care asigură instituirea SGSC și SI SGSC, soluții alternative nu au fost examinate.
4. Analiza impactului de reglementare
4.1. Impactul asupra sectorului public
Proiectul hotărârii Guvernului nu implică un impact structural sau instituțional asupra sistemului administrației publice. Implementarea prezentului proiect de hotărâre va asigura aprobarea modelului unic de acordare a suportului de către prestatorii de servicii publice, care permite persoanei să apeleze la suport printr-o interfață unică, reducerea timpului de reacționare și asigurarea gestionării rapide și eficiente a apelurilor și incidentelor raportate, prin standardizarea proceselor de suport reducând fragmentarea și aplicând un model unic de interacțiune; restabilirea cât mai rapidă a funcționării normale a serviciilor publice în caz de întrerupere, implementarea unui stoc de date centralizat a tuturor solicitărilor de suport tehnic și asigurarea facilităților de trasabilitate a acestora. Totodată prin implementarea unui model unic de interacțiune pentru oferirea suportului se creează premise pentru diminuarea costurilor aferente soluționării incidentelor precum și costurile necesare instruirii personalului calificat aplicând o metodologie unică și uniformizată bazată pe necesitățile beneficiarilor de servicii publice.
4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative
Implementarea prevederilor proiectului de hotărâre, în partea ce ține de dezvoltarea SI SGSC, nu necesită alocarea resurselor financiare suplimentare de la bugetul de stat, pe motiv că SI SGSC a fost dezvoltat din mijloacele proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale” în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 976/2023. Totodată, costurile anuale de administrare și mentenanță a SI SGSC se estimează la circa 2 mil lei și urmează a fi acoperite din contul și limita bugetelor autorităților/instituțiilor publice prestatoare de servicii publice prin încheierea cu Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” a contractelor de conectare și utilizare a SI SGSC, costurile anuale de utilizare a SI SGSC vor constitui circa 40 mii lei pentru un prestator de servicii publice. Cheltuielile operaționale legate de funcționarea primului și al doilea nivel de suport sunt planificate anual și acoperite de către prestatorii de servicii care dispun de servicii de suport clienți, din contul și limita efectivului limită de personal și al bugetului aprobat, prin urmare nu presupune alocarea mijloacelor suplimentare de bugetul de stat.
4.3. Impactul asupra sectorului privat
Proiectul hotărârii Guvernului nu implică un impact structural asupra sectorului privat, cu toate acestea implementarea Serviciului guvernamental de suport clienți, mediul de afaceri va putea beneficia de următoarele beneficii, cum ar fi: - Interacțiunea cu statul va avea loc printr-un canal unic și standardizat, diminuând din timpul necesar de soluționare dificultăților întâmpinate în procesul de acces la servicii publice;

- Creșterea predictibilității și transparenței în relația cu statul, care la rândul său va stimula încrederea și va spori investițiile.
4.4. Impactul social
Prin implementarea Serviciului guvernamental de suport clienți se urmărește creșterea accesului la servicii digitale calitative, simplificarea interacțiunii cu prestatorii de servicii publice, reducerea erorilor și a timpului de interacțiune cu prestatorii de servicii publice, accesibilitate sporită și, în final, creșterea încrederii în sistemul digital guvernamental.
4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal
Nu este aplicabil.
4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen
Nu este aplicabil.
4.5. Impactul asupra mediului
Pornind de la obiectul de reglementare al proiectului, executarea hotărârii de Guvern în cauză nu va avea impact direct asupra mediului.
4.6. Alte impacturi și informații relevante
Nu au fost identificate.
5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE
5.1. Măsurile normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE în legislația națională
La această etapă, măsuri normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE nu se impun.
5.2. Măsurile normative care urmăresc crearea cadrului juridic intern necesar pentru implementarea legislației UE
La această etapă, măsuri normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE nu se impun.
6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ
În vederea respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, anunțul privind inițierea procesului de elaborare a proiectului hotărârii Guvernului <i>cu privire la aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți, Regulamentului privind modul de ținere a resursei informaționale a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” și modificarea Hotărârii Guvernului nr. 976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”</i> a fost plasat pe portalul www.particip.gov.md , la următoarea adresă: https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/15664 . Proiectul urmează a fi supus avizării de către Ministerul Finanțelor, Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Justiției, Ministerul Sănătății, Ministerul Educației și Cercetării, Casa Națională de Asigurări Sociale, Compania Națională de Asigurări în Medicină, Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”, Instituția Publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”.
7. Concluziile expertizelor
În condițiile art. 36 și 37 din Legea nr.100/2017 cu privire la actele normative, după avizare, proiectul va fi supus expertizei anticorupție și expertizei juridice.

8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent
Proiectul de hotărâre de Guvern nu necesită aprobarea unor acte normative sau modificarea cadrului normativ.
9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ
În vederea implementării prevederilor proiectului de hotărâre, Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” va elabora și va aproba modelul contractului de conectare la Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”. Instituția publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică” va rezerva și va asigura accesarea numerelor de apel al Serviciului guvernamental de suport clienți. Totodată, autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii publice vor asigura instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți, în conformitate cu prevederile prezentei hotărâri și ale cadrului normativ, din contul și în limita efectivului limita de personal aprobat.

Secretar general adjunct al Guvernului /semnat electronic/ **Lilia DABIJA**

TABELUL COMPARATIV
la proiectul de hotărâre a Guvernului
cu privire la aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți, Regulamentului privind modul de ținere a resursei informaționale a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” și modificarea Hotărârii Guvernului nr. 976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciului guvernamental de suport clienți”

Nr. pct.	Conținutul normei în vigoare	Modificarea propusă	Conținutul normei după modificare
	Hotărârea Guvernului nr. 976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciului guvernamental de suport clienți”		
1.	2. Se stabilește implementarea graduală a Serviciului guvernamental de suport clienți prin asigurarea inițială, în cadrul perioadei inițiale de pilotare, a suportului pentru serviciile publice prestate de către Instituția Publică Agenția Servicii Publice, Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică, Casa Națională de Asigurări Sociale și Instituția Publică Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică, cu extinderea treptată pentru toate autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii. 3. Instituția Publică Agenția Servicii Publice: 1) va elabora și va prezenta Guvernului spre aprobare propuneri de ajustare a cadrului normativ ce reglementează organizarea și funcționarea Instituției Publice Agenția Servicii Publice, care să prevadă exercitarea funcției de punct unic de contact cu utilizatorii serviciilor publice;	punctele 2 - 6 vor avea următorul cuprins: „2. Se stabilește implementarea graduală a Serviciului guvernamental de suport clienți, cu extinderea treptată pentru toate autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii publice. Perioada de implementare treptată, precum și lista autorităților/instituțiilor implementatoare va fi aprobată de Cancelaria de Stat. 3. Instituția publică „Agenția Servicii Publice” 1) va elabora cadrul metodologic și modulul de instruire, precum și va asigura instruirea operatorilor din cadrul autorităților/instituțiilor publice prestatoare de servicii publice privind utilizarea Serviciului guvernamental de suport clienți; 2) va efectua monitorizarea și evaluarea continuă a calității suportului acordat prin intermediul Serviciului guvernamental de suport clienți, cu dreptul de a sesiza neconformități și prezenta rapoarte de performanță către autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice și Cancelaria de Stat. 4. Cancelaria de Stat, în calitate de autoritate publică care exercită în numele Guvernului funcția de fondator al Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”, va aproba cuantumul tarifelor aferente utilizării de către autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți precum și va aproba cadrul metodologic	2. Se stabilește implementarea graduală a Serviciului guvernamental de suport clienți, cu extinderea treptată pentru toate autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii publice. Perioada de implementare treptată, precum și lista autorităților/instituțiilor implementatoare va fi aprobată de Cancelaria de Stat. 3. Instituția publică „Agenția Servicii Publice” 1) va elabora cadrul metodologic și modulul de instruire, precum și va asigura instruirea operatorilor din cadrul autorităților/instituțiilor publice prestatoare de servicii publice privind utilizarea Serviciului guvernamental de suport clienți; 2) va efectua monitorizarea și evaluarea continuă a calității suportului acordat prin intermediul Serviciului guvernamental de suport clienți, cu dreptul de a sesiza neconformități și prezenta rapoarte de performanță către autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice și Cancelaria de Stat. 4. Cancelaria de Stat, în calitate de autoritate publică care exercită în numele

2) va asigura instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți, conform prevederilor prezentei hotărâri și ale cadrului normativ, precum și angajarea și instruirea personalului necesar; 3) va asigura crearea condițiilor de muncă necesare pentru funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți; 4) va asigura crearea, dezvoltarea, punerea în exploatare și mentenanța Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”; 5) va determina, în perioada de pilotare, numărul necesar de operatori ai Serviciului guvernamental de suport clienți și va stabili tarifele serviciilor de suport pentru prestatorii de servicii. 4. Cancelaria de Stat, în comun cu Instituția Publică Agenția Servicii Publice, va identifica edificiul principal și secundar pentru amplasarea Serviciului guvernamental de suport clienți. 5. Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică: 1) în comun cu Instituția Publică Agenția Servicii Publice, va asigura crearea Serviciului guvernamental de suport clienți, precum și crearea și dezvoltarea Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”; 2) în comun cu Instituția Publică Agenția Servicii Publice, va elabora și	privind utilizarea Serviciului guvernamental de suport clienți.”. 5. Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”: 1) va asigura dezvoltarea și menținerea Sistemului informațional „Serviciului guvernamental de suport clienți, precum și va analiza propunerile de ajustare a acestuia în conformitate cu cerințele de business și specificațiile funcționale elaborate și prezentate de către autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice”; 2) va elabora și va aproba modelul contractului de conectare la Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, încheiat cu autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice. 6. Instituția publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”: 1) va asigura administrarea tehnică și menținerea comunicațiilor electronice și a sistemelor informaționale de stat utilizate în cadrul Serviciului guvernamental de suport clienți; 2) va rezerva și va asigura accesarea numerelor de apel al Serviciului guvernamental de suport clienți.”;	Guvernului funcția de fondator al Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”, va aproba cuantumul tarifelor aferente utilizării de către autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți precum și va aproba cadrul metodologic privind utilizarea Serviciului guvernamental de suport clienți.”. 5. Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”: 1) va asigura dezvoltarea și menținerea Sistemului informațional „Serviciului guvernamental de suport clienți, precum și va analiza propunerile de ajustare a acestuia în conformitate cu cerințele de business și specificațiile funcționale elaborate și prezentate de către autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice”; 2) va elabora și va aproba modelul contractului de conectare la Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, încheiat cu autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice. 6. Instituția publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”: 1) va asigura administrarea tehnică și menținerea comunicațiilor electronice și a sistemelor informaționale de stat utilizate în cadrul Serviciului guvernamental de suport clienți; 2) va rezerva și va asigura accesarea numerelor de apel al Serviciului guvernamental de suport clienți.”;
--	---	---

va prezenta Guvernului spre aprobare Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți și Regulamentul privind modul de ținere a resursei informaționale a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”; 3) în comun cu Instituția Publică Agenția Servicii Publice, în termen de 3 luni, va elabora și va prezenta Cancelariei de Stat spre aprobare Planul de acțiuni privind implementarea Serviciului guvernamental de suport clienți; 4) în comun cu Instituția Publică Agenția Servicii Publice, va asigura dotarea Serviciului guvernamental de suport clienți cu mobilier, echipament și tehnică de calcul; 5) va elabora modulul de instruire a operatorilor din cadrul Serviciului guvernamental de suport clienți; 6) în comun cu prestatorii de servicii, va organiza instruirea operatorilor Serviciului guvernamental de suport clienți în domeniile de competență; 7) în comun cu Instituția Publică Agenția Servicii Publice, va elabora și va prezenta Cancelariei de Stat spre aprobare modelul contractului de acordare a suportului clienți, încheiat cu prestatorii de servicii. 6. Instituția Publică Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică:		
---	--	--

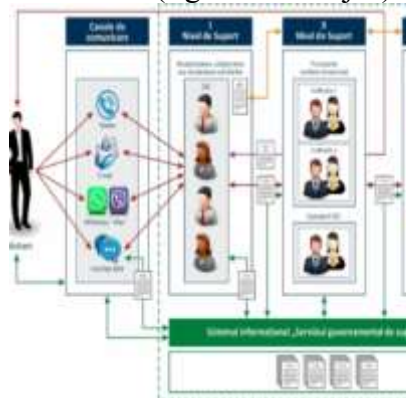
	1) va asigura administrarea tehnică și menținerea comunicațiilor electronice și a sistemelor informaționale de stat utilizate în cadrul Serviciului guvernamental de suport clienți; 2) va rezerva și va asigura accesarea numărului unic de apel al Serviciului guvernamental de suport clienți.		
2.	7. Apelurile telefonice la numărul unic al Serviciului guvernamental de suport clienți se vor efectua: 1) în rețeaua națională – în mod gratuit; 2) din rețeaua internațională – conform tarifelor stabilite.	la punctul 7, textul „numărul unic al Serviciului” se substituie prin cuvântul „Serviciul”;	7. Apelurile telefonice la Serviciul guvernamental de suport clienți se vor efectua: 1) în rețeaua națională – în mod gratuit; 2) din rețeaua internațională – conform tarifelor stabilite.
3.	8. Autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii vor planifica în bugetele proprii mijloacele financiare necesare pentru realizarea contractelor de acordare a suportului clienți, încheiate de către Instituția Publică Agenția Servicii Publice cu prestatorii de servicii.	punctul 8 va avea următorul cuprins: „8. Autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii publice: 1) vor asigura instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți, în conformitate cu prevederile prezentei hotărâri și ale cadrului normativ, din contul și în limita efectivului de personal aprobat; 2) pot asigura funcționarea Serviciului de suport clienți individual sau prin asocierea în hub-uri comune de suport, gestionate de o autoritate coordonatoare din sectorul de responsabilitate, în baza acordurilor interinstituționale; 3) vor asigura crearea condițiilor de muncă necesare pentru funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți; 3) vor încheia cu Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică” contracte de conectare și utilizare a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, în baza contractului-tip prevăzut la pct. 5 subpct. 3), și vor planifica în bugetele proprii mijloacele financiare necesare pentru realizarea acestora.”;	8. Autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii publice: 1) vor asigura instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți, în conformitate cu prevederile prezentei hotărâri și ale cadrului normativ, din contul și în limita efectivului de personal aprobat; 2) pot asigura funcționarea Serviciului de suport clienți individual sau prin asocierea în hub-uri comune de suport, gestionate de o autoritate coordonatoare din sectorul de responsabilitate, în baza acordurilor interinstituționale; 3) vor asigura crearea condițiilor de muncă necesare pentru funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți; 3) vor încheia cu Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică” contracte de conectare și utilizare a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, în

			baza contractului-tip prevăzut la pct. 5 subpct. 3), și vor planifica în bugetele proprii mijloacele financiare necesare pentru realizarea acestora.”;
4.	9. Autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii, care vor asigura individual serviciile de consultanță și suport de nivelurile 2 și 3, vor realiza activitățile respective prin utilizarea obligatorie a Sistemului informațional „Serviciului guvernamental de suport clienți”. 10. În perioada de pilotare, costurile necesare pentru dotarea, în conformitate cu punctul 3 subpunctul 5), a Serviciului guvernamental de suport clienți, precum și a celor necesare pentru crearea și dezvoltarea Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, se acoperă din contul mijloacelor Proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”.	punctele 9 și 10 se abrogă.	-
În anexa nr. 1:			
5.	V. DESCRIEREA MODELULUI FUNCȚIONAL AL SGSC Clienților SGSC li se vor oferi trei canale de comunicare cu serviciul de suport: 1) telefonic; 2) e-mail; 3) interfață web. Pentru gestionarea eficientă a solicitărilor de suport, se prevede implementarea unui sistem	Capitolele V - VII vor avea următorul cuprins: „V. DESCRIEREA MODELULUI FUNCȚIONAL Clienților SGSC li se vor oferi trei canale de comunicare cu serviciul de suport: 1) telefonic; 2) e-mail; 3) portalul guvernamental integrat EVO. Pentru gestionarea eficientă a solicitărilor de suport, se prevede implementarea unui sistem informațional de management al solicitărilor de suport, integrat cu serviciul de telefonie și e-mailuri de suport. La fel, serviciul telefonie	V. DESCRIEREA MODELULUI FUNCȚIONAL Clienților SGSC li se vor oferi trei canale de comunicare cu serviciul de suport: 1) telefonic; 2) e-mail; 3) portalul guvernamental integrat EVO. Pentru gestionarea eficientă a solicitărilor de suport, se prevede implementarea unui sistem informațional de management al

informațional de management al solicitărilor de suport, integrat cu serviciul de telefonie și e-mailuri de suport. Sistemul de răspuns vocal interactiv (IVR) va fi integrat cu serviciul telefonie. La fel, serviciul telefonie va fi integrat cu Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” (în continuare – SI SGSC), pentru înregistrarea adresărilor și gestionarea lor ulterioară.

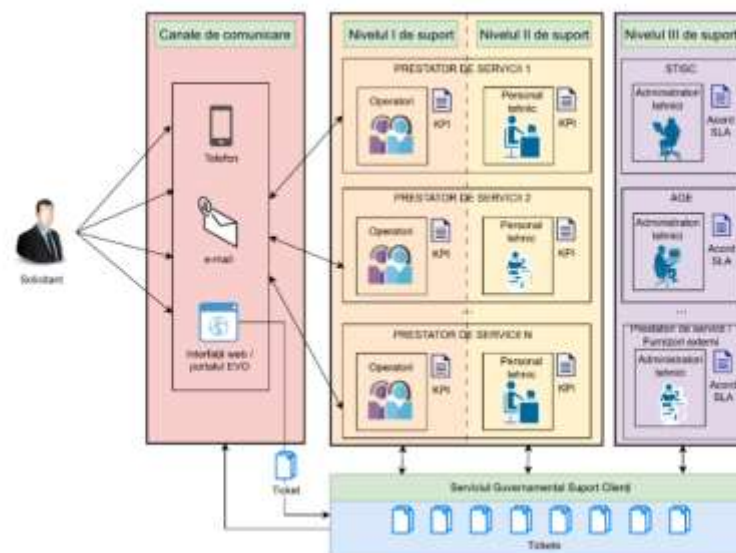
Contractele de acordare de suport clienți cu nivele agreeate de serviciu, încheiate între posesorul SI SGSC și prestatorii de servicii, procedurile operaționale coordonate, vor asigura timpi de răspuns și soluționare, atingerea obiectivelor propuse și buna funcționare a SGSC.

SGSC va fi de tip centralizat, constituit în trei niveluri, cu următoarele roluri (figura de mai jos):



Primul nivel de suport (ca model funcțional) – va fi constituit din operatori de bază ai SGSC, care pot activa în regim nonstop în funcție de

va fi integrat cu Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” (în continuare – SI SGSC), pentru înregistrarea cererilor și gestionarea lor ulterioară. Contractele de conectare la SGSC, încheiate între posesorul SI SGSC și prestatorii de servicii, procedurile operaționale coordonate, vor asigura timpi de răspuns și soluționare, atingerea obiectivelor propuse și buna funcționare a SGSC. SGSC va fi constituit în trei niveluri, cu următoarele roluri (figura de mai jos):



Nivelul I de suport – va fi constituit din operatorii serviciilor suport clienți, ale prestatorilor de servicii publice, care pot activa în regim nonstop în funcție de necesarul stabilit. Rolul operatorilor va fi axat pe comunicarea cu clienții, gestionarea solicitărilor de suport și formarea resursei informaționale prin exercitarea funcțiilor de înregistrare, actualizare a datelor și scoaterea din evidență a obiectelor informaționale ale SI SGSC.

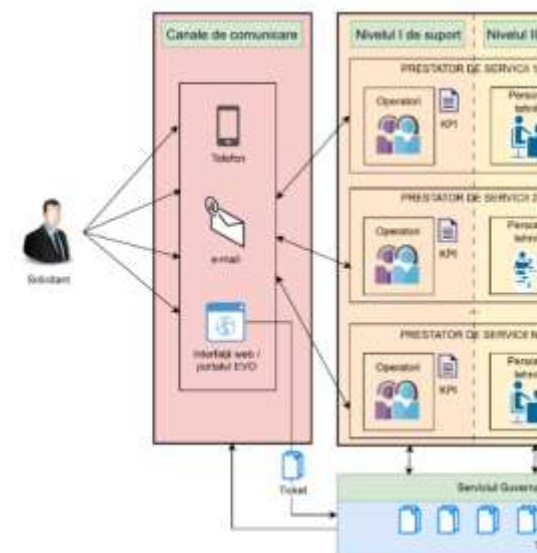
Activitățile și responsabilitățile de bază ale primului nivel de suport:

1) oferă suport și consultă clienții despre serviciile publice;

solicitărilor de suport, integrat cu serviciul de telefonie și e-mailuri de suport. La fel, serviciul telefonie va fi integrat cu Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” (în continuare – SI SGSC), pentru înregistrarea cererilor și gestionarea lor ulterioară.

Contractele de conectare la SGSC, încheiate între posesorul SI SGSC și prestatorii de servicii, procedurile operaționale coordonate, vor asigura timpi de răspuns și soluționare, atingerea obiectivelor propuse și buna funcționare a SGSC.

SGSC va fi constituit în trei niveluri, cu următoarele roluri (figura de mai jos):



Nivelul I de suport – va fi constituit din operatorii serviciilor suport clienți, ale prestatorilor de servicii publice, care pot activa în regim nonstop în funcție de necesarul stabilit. Rolul operatorilor va fi axat pe comunicarea cu clienții, gestionarea

necesarul stabilit. Acest nivel de suport va fi axat pe comunicarea cu clienții, va asigura gestionarea solicitărilor de suport și formarea resursei informaționale prin exercitarea funcțiilor de înregistrare, actualizare a datelor și scoaterea din evidență (radiere) a obiectelor informaționale ale SI SGSC. Activitățile și responsabilitățile de bază ale primului nivel de suport: 1) oferă suport și consultă clienții despre serviciile publice; 2) înregistrează toate detaliile relevante cu privire la incident/solicitări; 3) alocă coduri de clasificare și prioritzare; 4) investighează și oferă diagnostic inițial în caz de incidente; 5) soluționează incidente/solicitări; 6) escaladează incidente/solicitări nivelului doi de suport; 7) transmite feedback sau sugestii din partea clienților grupurilor corespunzătoare de suport; 8) controlează termenele; 9) informează utilizatorii cu privire la progres; 10) închide toate incidentele, solicitările de suport și alte apeluri rezolvate; 11) efectuează apeluri/sondaje privind satisfacția clienților;	2) înregistrează toate detaliile relevante cu privire la incident/solicitări; 3) alocă coduri de clasificare și prioritzare; 4) investighează și oferă diagnostic inițial în caz de incidente; 5) soluționează incidente/solicitări; 6) escaladează incidente/solicitări nivelului doi de suport; 7) colectează feedback sau sugestii din partea clienților; 8) informează clienții cu privire la statutul solicitării; 9) închide toate incidentele, solicitările de suport și alte apeluri rezolvate; 10) efectuează apeluri/sondaje privind satisfacția clienților; 11) raportează indicatori de performanță; 12) asigură prezentarea datelor statistice; 13) identifică și propune îmbunătățiri ale procedurilor operaționale a procesului de prestare a serviciilor. Nivelul II de suport - specialiști de asistență tehnică a prestatorilor de servicii, responsabili de componentele serviciilor, la care primul nivel de suport nu are acces sau competențe. Acest nivel participă în gestionarea solicitărilor de suport și soluționează incidentele escaladate de primul nivel de suport conform procedurilor agreeate. Specialiștii acestui nivel au competențe specifice serviciilor prestate sau abilități tehnice mai avansate și drepturi de acces la elementele care asigură funcționarea serviciilor IT. Ei sunt implicați în analiza cauzelor principale a incidentelor și rezolvarea problemelor. Sunt responsabili de actualizarea informației, aferente proceselor de prestare a serviciilor. Nivelul III de suport – va fi constituit din administratorul tehnic în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului 414/2018, desemnat să asigure infrastructura de comunicații electronice, Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” în calitate de posesor și/sau deținător al serviciilor și platformelor guvernamentale	solicitărilor de suport și formarea resursei informaționale prin exercitarea funcțiilor de înregistrare, actualizare a datelor și scoaterea din evidență a obiectelor informaționale ale SI SGSC. Activitățile și responsabilitățile de bază ale primului nivel de suport: 1) oferă suport și consultă clienții despre serviciile publice; 2) înregistrează toate detaliile relevante cu privire la incident/solicitări; 3) alocă coduri de clasificare și prioritzare; 4) investighează și oferă diagnostic inițial în caz de incidente; 5) soluționează incidente/solicitări; 6) escaladează incidente/solicitări nivelului doi de suport; 7) colectează feedback sau sugestii din partea clienților; 8) informează clienții cu privire la statutul solicitării; 9) închide toate incidentele, solicitările de suport și alte apeluri rezolvate; 10) efectuează apeluri/sondaje privind satisfacția clienților; 11) raportează indicatori de performanță; 12) asigură prezentarea datelor statistice; 13) identifică și propune îmbunătățiri ale procedurilor operaționale a procesului de prestare a serviciilor. Nivelul II de suport - specialiști de asistență tehnică a prestatorilor de servicii, responsabili de componentele serviciilor, la
---	--	---

12) raportează indicatori de performanță; 13) asigură prezentarea datelor statistice; 14) identifică și propune îmbunătățiri ale procedurilor operaționale a procesului de prestare a serviciilor. Managerul SGSC este angajatul Instituției Publice Agenția Servicii Publice, abilitat cu competențele necesare care asigură implementarea planurilor operaționale și tactice ale SGSC. Responsabilitățile includ asigurarea respectării prevederilor contractelor de acordare de suport clienți încheiate cu prestatorii de servicii, monitorizarea și gestionarea performanței, asigurarea respectării reglementărilor de procese, atingerea nivelului necesar de calitate a serviciului, monitorizarea și raportarea indicatorilor de performanță, actualizarea bazei de cunoștințe și asigurarea instruirii operatorilor SGSC în vederea acumulării de cunoștințe pe grupuri de servicii, astfel încât să poată acorda suportul necesar în acest sens. Al doilea nivel de suport – operatorii serviciilor suport clienți, ale prestatorilor de servicii (inclusiv sub formă de call-centru, help-desk, service-desk etc.), care dețin astfel de servicii de suport client, operatorii SGSC specializați în domeniile prestatorilor de servicii care nu dispun	partajate și posesor și deținător al SI SGSC, precum și posesorii și deținătorii resurselor și sistemelor informaționale prin intermediul căror sunt prestate serviciile publice. Indicatori de performanță a SGSC, aplicabil pentru fiecare prestator de serviciu: a) procentajul apelurilor rezolvate în timpul primului contact, în timp ce clientul este la telefon pentru a raporta incident sau solicita consultanță; b) timpul mediu de rezolvare a incidentelor de către primul nivel de suport; c) numărul și procentajul incidentelor, solicitărilor de suport rezolvate de către primul nivel de suport; d) numărul solicitărilor de suport per serviciu, ca măsură de control; e) numărul și procentajul solicitărilor de suport per serviciu/prestator, soluționate în termeni stabiliți; f) timpul mediu de rezolvare solicitărilor de suport per serviciu; g) numărul de cereri prin intermediu Portalului guvernamental integrat EVO; h) numărul și procentajul de apeluri nepreluate per serviciu; VI. MODELUL INSTITUȚIONAL Autoritățile și instituțiile publice care vor fi implicate în implementarea SGSC sunt: 1) Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” (în continuare - AGE) în calitate de posesor și deținător al SI SGSC va asigura instituirea și dezvoltarea continuă a SGSC; 2) Instituția publică „Agenția Servicii Publice” (în continuare - ASP) va asigura elaborarea cadrului metodologic (procesele, procedurile, standardele de calitate, regulile de comunicare, mecanismele de escaladare și indicatorii de performanță care asigură o operare unitară și eficientă a activităților de suport clienți la nivelul tuturor	care primul nivel de suport nu are acces sau competențe. Acest nivel participă în gestionarea solicitărilor de suport și soluționează incidentele escaladate de primul nivel de suport conform procedurilor agreeate. Specialiștii acestui nivel au competențe specifice serviciilor prestate sau abilități tehnice mai avansate și drepturi de acces la elementele care asigură funcționarea serviciilor IT. Ei sunt implicați în analiza cauzelor principale a incidentelor și rezolvarea problemelor. Sunt responsabili de actualizarea informației, aferente proceselor de prestare a serviciilor. Nivelul III de suport – va fi constituit din administratorul tehnic în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului 414/2018, desemnat să asigure infrastructura de comunicații electronice, Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” în calitate de posesor și/sau deținător al serviciilor și platformelor guvernamentale partajate și posesor și deținător al SI SGSC, precum și posesorii și deținătorii resurselor și sistemelor informaționale prin intermediul căror sunt prestate serviciile publice. Indicatori de performanță a SGSC, aplicabil pentru fiecare prestator de serviciu: a) procentajul apelurilor rezolvate în timpul primului contact, în timp ce clientul este la telefon pentru a raporta incident sau solicita consultanță; b) timpul mediu de rezolvare a incidentelor de către primul nivel de suport;
---	---	---

de serviciu suport clienți, specialiști de asistență tehnică a prestatorilor de servicii, responsabili de componentele serviciilor, la care primul nivel de suport nu are acces sau competențe. Acest nivel participă în gestionarea solicitărilor de suport și soluționează incidentele escaladate de primul nivel de suport conform procedurilor agreeate. Specialiștii acestui nivel au competențe specifice serviciilor prestate sau abilități tehnice mai avansate și drepturi de acces la elementele care asigură funcționarea serviciilor IT. Ei sunt implicați în analiza cauzelor principale a incidentelor și rezolvarea problemelor. Sunt responsabili de actualizarea informației, aferente proceselor de prestare a serviciilor. Al treilea nivel de suport – administratorii tehnici ai sistemelor informaționale prin intermediul cărora sunt prestate serviciile publice, desemnați să asigure buna funcționare a sistemelor informaționale respective. Indicatori de performanță a SGSC: a) procentajul apelurilor rezolvate în timpul primului contact, în timp ce clientul este la telefon pentru a raporta incident sau solicita consultanță; b) timpul mediu de rezolvare a incidentelor de către primul nivel de suport;	prestatorilor de servicii publice), modulului de instruire precum și va asigura instruirea operatorilor din cadrul autorităților/instituțiilor publice prestatoare de servicii publice privind utilizarea Serviciului guvernamental de suport. 3) Instituția publică „Serviciul Tehnologica Informației și Securitate Cibernetică”, în calitate de administrator tehnic va asigura funcționarea infrastructurii de comunicații electronice, precum și va rezerva și va asigura accesarea numerelor de apel al SGSC; 4) Autoritățile/instituțiile publice, în calitate de prestatori de servicii publice, vor asigura instituirea SGSC precum și operaționalizarea serviciilor publice din sfera lor de competență. VII. MODELUL ECONOMICO-FINANCIAR Activitatea SGSC constituie o parte indispensabilă a prestării serviciilor publice, iar costurile legate de asistența utilizatorilor trebuie să fie incluse în costurile serviciilor, astfel încât serviciile SGSC să fie oferite clienților fără perceperea unor plăți adăugătoare. Cheltuielile legate de asigurarea infrastructurii de comunicații electronice, inclusiv a numerelor de telefon pentru apeluri telefonice către SGSC cu rutarea apelului către prestatorii de servicii publice doar prin rețeaua proprie vor fi suportate de către Instituția Publică Serviciul Tehnologica Informației și Securitate Cibernetică din contul granturilor alocate de la bugetul de stat prin intermediul fondatorului. Cheltuielile legate de găzduirea sistemelor informaționale pe platforma guvernamentală comună (MCloud), precum și administrarea tehnică, vor fi acoperite din mijloacele alocate în acest sens posesorului acestei platforme, în conformitate cu prevederile actelor normative. Cheltuielile operaționale legate de funcționarea primului, al doilea și parțial al treilea nivel de suport sunt planificate anual și acoperite de către autoritățile/instituțiile	c) numărul și procentajul incidentelor, solicitărilor de suport rezolvate de către primul nivel de suport; d) numărul solicitărilor de suport per serviciu, ca măsură de control; e) numărul și procentajul solicitărilor de suport per serviciu/prestator, soluționate în termeni stabiliți; f) timpul mediu de rezolvare solicitărilor de suport per serviciu; g) numărul de cereriprin intermediu Portalului guvernamental integrat EVO; h) numărul și procentajul de apeluri nepreluate per serviciu; VI. MODELUL INSTITUȚIONAL Autoritățile și instituțiile publice care vor fi implicate în implementarea SGSC sunt: 1) Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” (în continuare - AGE) în calitate de posesor și deținător al SI SGSC va asigura instituirea și dezvoltarea continuă a SGSC; 2) Instituția publică „Agenția Servicii Publice” (în continuare - ASP) va asigura elaborarea cadrului metodologic (procesele, procedurile, standardele de calitate, regulile de comunicare, mecanismele de escaladare și indicatorii de performanță care asigură o operare unitară și eficientă a activităților de suport clienți la nivelul tuturor prestatorilor de servicii publice), modulului de instruire precum și va asigura instruirea operatorilor din cadrul autorităților/instituțiilor publice prestatoare de servicii publice privind utilizarea Serviciului guvernamental de suport.
---	---	--

c) numărul și procentajul incidentelor, solicitărilor de suport rezolvate de către primul nivel de suport; d) numărul solicitărilor de suport per serviciu/prestator, ca măsură de control; e) numărul solicitărilor de suport per prestator de servicii; f) numărul și procentajul solicitărilor de suport per serviciu/prestator, soluționate în termeni stabiliți; g) timpul mediu de rezolvare solicitărilor de suport per serviciu/prestator; h) numărul de apeluri/email/adresări prin interfața web, inclusiv parvenite prin Viber, WhatsApp etc. per serviciu/prestator; i) numărul și procentajul de apeluri nepreluare per serviciu/prestator; j) numărul de petiții per serviciu/prestator; k) timpul mediu de răspuns la petiții. VI. MODELUL INSTITUȚIONAL Autoritățile și instituțiile publice care vor fi implicate în implementarea SGSC sunt: 1) Instituția Publică Agenția Servicii Publice (în continuare – ASP) va asigura primul nivel de suport pentru serviciile publice prin intermediul operatorilor de bază, va	publice prestatoare de servicii publice care au încheiat contractul de conectare la SI SGSC. Alte cheltuieli recurente vor fi acoperite de fiecare instituție participantă pe segmentul său de responsabilitate.”.”	3) Instituția publică „Serviciul Tehnologică Informației și Securitate Cibernetică”, în calitate de administrator tehnic va asigura funcționarea infrastructurii de comunicații electronice, precum și va rezerva și va asigura accesarea numerelor de apel al SGSC; 4) Autoritățile/instituțiile publice, în calitate de prestatori de servicii publice, vor asigura instituirea SGSC precum și operaționalizarea serviciilor publice din sfera lor de competență. VII. MODELUL ECONOMICO-FINANCIAR Activitatea SGSC constituie o parte indispensabilă a prestării serviciilor publice, iar costurile legate de asistența utilizatorilor trebuie să fie incluse în costurile serviciilor, astfel încât serviciile SGSC să fie oferite clienților fără perceperea unor plăți adăugătoare. Cheltuielile legate de asigurarea infrastructurii de comunicații electronice, inclusiv a numerelor de telefon pentru apeluri telefonice către SGSC cu rutarea apelului către prestatorii de servicii publice doar prin rețeaua proprie vor fi suportate de către Instituția Publică Serviciul Tehnologică Informației și Securitate Cibernetică din contul granturilor alocate de la bugetul de stat prin intermediul fondatorului. Cheltuielile legate de găzduirea sistemelor informaționale pe platforma guvernamentală comună (MCloud), precum și administrarea tehnică, vor fi acoperite din mijloacele alocate în acest sens posesorului
---	---	--

dispune de competența generală de a verifica implementarea nivelelor agreate de servicii de către autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii. ASP va oferi consultarea clienților, gestionarea incidentelor, precum și recepționarea solicitărilor/petițiilor și a recomandărilor de îmbunătățire a serviciilor publice, transmise de către beneficiari. Totodată, în vederea realizării competențelor sale de acordare de suport clienți, ASP va institui o subdiviziune distinctă în cadrul instituției, a cărei activitate se va desfășura autonom, specializată pe exercitarea activităților respective. Instituția publică va deține calitatea de posesor și deținător al SI SGSC; 2) Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică, în calitate de implementator al proiectului MGSP, va asigura controlul calității SI SGSC, fiind un factor activ în procesul de implementare a SGSC, al lansării serviciului guvernamental și va coordona achiziția sistemului informațional și a echipamentelor aferente, necesare pentru buna funcționare a serviciului, precum și pentru asigurarea serviciilor de instruire în etapa inițială; 3) Instituția Publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”, în calitate de administrator tehnic, va asigura funcționarea infrastructurii de		acestei platforme, în conformitate cu prevederile actelor normative. Cheltuielile operaționale legate de funcționarea primului, al doilea și parțial al treilea nivel de suport sunt planificate anual și acoperite de către autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii publice care au încheiat contractul de conectare la SI SGSC. Alte cheltuieli recurente vor fi acoperite de fiecare instituție participantă pe segmentul său de responsabilitate.”.”
---	--	---

comunicații electronice, inclusiv a numărului unic pentru apeluri telefonice; 4) Autoritățile/instituțiile publice, în calitate de prestatori de servicii publice, care vor oferi al doilea nivel de suport. VII. MODELUL ECONOMICO-FINANCIAR Activitatea SGSC constituie o parte indispensabilă a prestării serviciilor publice, iar costurile legate de asistența utilizatorilor trebuie să fie incluse în costurile serviciilor, astfel încât serviciile SGSC să fie oferite utilizatorilor fără perceperea unor plăți adăugătoare. Cheltuielile capitale legate de elaborarea modelului de funcționare a SGSC, elaborarea și implementarea sistemului informațional necesar și instituționalizarea SGSC (inclusiv mobilier, echipament și tehnică de calcul, instruire operatori etc.) vor fi acoperite din bugetul proiectului MGSP, gestionat de către Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică. Cheltuielile legate de asigurarea infrastructurii de comunicații electronice, inclusiv a numărului unic pentru apeluri telefonice către SGSC cu rutarea apelului către prestatorii de servicii publice doar prin rețeaua proprie vor fi suportate de către Instituția Publică Serviciul Tehnologia Informației și		
---	--	--

Securitate Cibernetică din contul granturilor alocate de la bugetul de stat prin intermediul fondatorului. Cheltuielile legate de găzduirea sistemelor informaționale pe platforma guvernamentală comună (MCloud), precum și administrarea tehnică, vor fi acoperite din mijloacele alocate în acest sens posesorului acestei platforme, în conformitate cu prevederile actelor normative. Cheltuielile operaționale legate de funcționarea primului și, parțial, a celui de-al doilea nivel de suport sunt planificate anual și acoperite de către ASP. Cheltuielile operaționale legate de funcționarea nivelelor doi și trei de suport sunt planificate anual și acoperite de către prestatorii de servicii care dispun de servicii de suport clienți. Cheltuielile operaționale legate de funcționarea primului nivel de suport, realizate de ASP, și cele necesare pentru asigurarea de către prestatorii de servicii a nivelului doi de suport se acoperă de către prestatorii de servicii care nu dispun de servicii de suport clienți, în baza contractelor de acordare a serviciilor de suport clienți încheiate între ASP și prestatorii de servicii care nu dispun de servicii de suport clienți. Alte cheltuieli recurente vor fi acoperite de fiecare instituție participantă pe segmentul său de responsabilitate.		
--	--	--

În anexa nr. 2:

6.	2. Registrul care se formează de către SI SGSC constituie un set de date sistematizat despre toate întrebările, contestațiile, cererile, reclamațiile, recenziile primite la numărul unic al SGSC prin apel telefonic dintr-o rețea de telefonie mobilă, VoIP sau de uz general, precum și prin alte dispozitive de comunicare electronică (e-mail, chat web, mesagerie) și care include o descriere a întrebărilor adresate, reclamațiilor, recenziilor, numerele de telefon de la care au fost primite adresările, fișiere de înregistrare audio a convorbirilor telefonice. Registrul format de SI SGSC este o resursă informațională de stat departamentală. 3. SI SGSC este parte componentă a sistemelor informaționale de stat ale Republicii Moldova și reprezintă un ansamblu de subsisteme informaționale integrate între ele.	subpunctele 2 și 3 vor avea următorul cuprins: „2. SI SGSC conține un set de date sistematizate despre cererile primite la numerele SGSC prin apel telefonic dintr-o rețea de telefonie mobilă, VoIP sau de uz general, precum și prin alte dispozitive de comunicare electronică (e-mail, chat web) și care include o descriere a cererilor adresate, numerele de telefon de la care au fost primite cererile, fișiere de înregistrare audio a convorbirilor telefonice. 3. SI SGSC este o resursă informațională de stat, parte componentă a sistemelor informaționale de stat ale Republicii Moldova ” ;	2. SI SGSC conține un set de date sistematizate despre cererile primite la numerele SGSC prin apel telefonic dintr-o rețea de telefonie mobilă, VoIP sau de uz general, precum și prin alte dispozitive de comunicare electronică (e-mail, chat web) și care include o descriere a cererilor adresate, numerele de telefon de la care au fost primite cererile, fișiere de înregistrare audio a convorbirilor telefonice. 3. SI SGSC este o resursă informațională de stat, parte componentă a sistemelor informaționale de stat ale Republicii Moldova ” ;
		la punctul 4:	
7.	tichet – fișă electronică care automat se afișează la operatorul Serviciului guvernamental de suport clienți sau la operatorul serviciilor suport client al prestatorilor de servicii, pentru a înregistra conținutul fiecărei întrebări/adresări a clientului;	noțiunea „tichet” va avea următorul cuprins: „ tichet – fișă electronică care automat se afișează la operatorul serviciilor suport client al prestatorilor de servicii, pentru a înregistra conținutul fiecărei cereri a clientului”;	tichet – fișă electronică care automat se afișează la operatorul serviciilor suport client al prestatorilor de servicii, pentru a înregistra conținutul fiecărei cereri a clientului

8.	operator – specialist calificat al Serviciului guvernamental de suport clienți de stat și centrele de servicii suport clienți ale prestatorilor de servicii;	noțiunea „operator” va avea următorul cuprins: „operator - specialist calificat al Serviciului guvernamental de suport clienți al prestatorilor de servicii”;	operator - specialist calificat al Serviciului guvernamental de suport clienți al prestatorilor de servicii
9.	executor – specialist calificat al prestatorilor de servicii;	noțiunea „executor” se exclude;	-
10.	notificare – mesaj generat în sistem: la soluționarea întrebărilor/adresărilor clienților; mesaj transmis executorilor despre trimiterea tichetului; mesaj operatorilor Serviciului guvernamental de suport clienți despre situațiile excepționale în subdiviziunile structurale ale prestatorilor de servicii publice.	noțiunea „notificare” va avea următorul cuprins: „notificare – mesaj generat în sistem cu privire la necesitatea soluționării cererilor clienților de către operatori”;	notificare – mesaj generat în sistem cu privire la necesitatea soluționării cererilor clienților de către operatori
		la punctul 7:	
11.	3) implementarea unei platforme unice de contact care să integreze e-mail, apeluri telefonice, chat web, mesagerie, asigurând astfel o comunicare eficientă și coerentă;	la subpunctul 3), textul „ mesagerie,” se exclude;	3) implementarea unei platforme unice de contact care să integreze e-mail, apeluri telefonice, chat web, asigurând astfel o comunicare eficientă și coerentă;
12.	9) organizarea evidenței analitice și statistice a adresărilor cetățenilor ce țin de oferirea serviciilor guvernamentale;	la subpunctul 9) cuvântul „adresărilor” se substituie prin cuvântul „cererilor”;	9) organizarea evidenței analitice și statistice a cererilor cetățenilor ce țin de oferirea serviciilor guvernamentale;
	la punctul 10:		
13.	1) Legea nr. 982/2000 privind accesul la informație;	subpunctul 1) va avea următorul cuprins: „1) Legea nr. 148/2023 privind accesul la informațiile de interes public;”;	1) Legea nr. 148/2023 privind accesul la informațiile de interes public;”;

14.	-	se completează cu subpunctele 28 ¹ și 28 ² cu următorul cuprins: „28 ¹) Hotărârea Guvernului nr. 677/2025 cu privire la consolidarea accesului la serviciile publice electronice în cadrul Portalului guvernamental integrat EVO utilizat la prestarea serviciilor publice electronice și aprobarea măsurilor necesare pentru implementarea modelului unitar de design; 28 ²) Hotărârea Guvernului nr. 650/2023 cu privire la aprobarea Strategiei de transformare digitală a Republicii Moldova pentru anii 2023-2030;”.	„28 ¹) Hotărârea Guvernului nr. 677/2025 cu privire la consolidarea accesului la serviciile publice electronice în cadrul Portalului guvernamental integrat EVO utilizat la prestarea serviciilor publice electronice și aprobarea măsurilor necesare pentru implementarea modelului unitar de design; 28 ²) Hotărârea Guvernului nr. 650/2023 cu privire la aprobarea Strategiei de transformare digitală a Republicii Moldova pentru anii 2023-2030;”.
		la punctul 16:	
15.	a) primirea, înregistrarea și procesarea apelurilor telefonice primite la numărul unic al Serviciului guvernamental de suport clienți;	subpunctul 1): la litera a), textul „numărul unic al” se substituie cu textul „numerele de telefon ale”;	a) primirea, înregistrarea și procesarea apelurilor telefonice primite la numerele de telefon ale Serviciului guvernamental de suport clienți;
16.	e) redirecționarea apelului telefonic primit către furnizorii de servicii publice;	litera e) se abrogă;	-
17.	a) primirea, înregistrarea și prelucrarea mesajelor primite prin e-mail, interfața web sau mesageri; b) înregistrarea datelor persoanei care a aplicat la Serviciul guvernamental de suport clienți prin e-mail, interfața web sau mesageri – pentru o persoană fizică (numele, prenumele, IDNP), pentru o persoană juridică (denumirea organizației/companiei, IDNO);	la subpunctul 2 la literele a) și b) textul „,interfața web sau mesageri” se substituie cu textul „, sau prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO”;	a) primirea, înregistrarea și prelucrarea mesajelor primite prin e-mail sau prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO; b) înregistrarea datelor persoanei care a aplicat la Serviciul guvernamental de suport clienți prin e-mail sau prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO – pentru o persoană fizică (numele, prenumele, IDNP), pentru o persoană juridică (denumirea organizației/companiei, IDNO);
18.	a) generarea automată a notificării când sunt rezolvate întrebărilor/adresă-rile clienților; când este necesar să se notifice despre	la subpunctul 3) litera a) va avea următorul cuprins: „a) generarea automată a notificării când sunt rezolvate cererile clienților; când este necesar să se notifice despre trimiterea tichetului operatorilor SGSC despre situațiile	a) generarea automată a notificării când sunt rezolvate cererile clienților; când este necesar să se notifice despre trimiterea tichetului operatorilor SGSC despre situațiile

	trimiterea tichetului executanților; când este necesar să se anunțe operatorii Serviciului guvernamental de suport clienți despre situațiile excepționale în subdiviziunile structurale ale prestatorilor de servicii publice;	excepționale în subdiviziunile structurale ale prestatorilor de servicii;”;	excepționale în subdiviziunile structurale ale prestatorilor de servicii;”;
19.	4) conturul „Interfața clientului”, prin care se furnizează interfața clienților ce asigură accesul public la formularele de solicitare a asistenței tehnice și la baza de cunoștințe publică în cazul depistării deficiențelor și erorilor la solicitarea serviciilor publice sau a altor tipuri de solicitări, inclusiv consultative și informative;	subpunctul 4) se abrogă;	-
20.	5) conturul „Cabinetul operatorului și executorului”, prin care se furnizează interfața utilizatorilor autorizați ai SI SGSC de toate nivelurile, implicați în procesul de soluționare a cererilor clienților de către prestatorii de servicii, cu fixarea activității istorice;	la subpunctul 5) textul „și executorului” se exclude;	5) conturul „Cabinetul operatorului”, prin care se furnizează interfața utilizatorilor autorizați ai SI SGSC de toate nivelurile, implicați în procesul de soluționare a cererilor clienților de către prestatorii de servicii, cu fixarea activității istorice;
21.	6) conturul „Schimb de date” – componentă care va implementa schimbul de date în cadrul SI SGSC, inclusiv un mecanism de schimb automatizat de tichete și date de trasabilitate a procesării acestora, între Serviciul guvernamental de suport clienți de stat și prestatorii de servicii;	subpunctul 6) va avea următorul cuprins: „6) conturul „Schimb de date – componentă care asigură schimbul de date cu privire la cereri în cadrul SI SGSC între prestatorii de servicii, inclusiv trasabilitatea procesării acestora;”	6) conturul „Schimb de date – componentă care asigură schimbul de date cu privire la cereri în cadrul SI SGSC între prestatorii de servicii, inclusiv trasabilitatea procesării acestora;”
22.	18. Posesorul și deținătorul SI SGSC și al registrului care se formează de SI SGSC este Instituția Publică Agenția Servicii Publice (în continuare – posesor), care asigură condițiile juridice, financiare și organizatorice	la punctul 18, textul „Instituția Publică Agenția Servicii Publice” se substituie cu textul „Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică””;	18. Posesorul și deținătorul SI SGSC și al registrului care se formează de SI SGSC este Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică (în continuare – posesor), care asigură condițiile juridice, financiare și organizatorice pentru crearea, administrarea,

	pentru crearea, administrarea, mentenanța și dezvoltarea sistemului informațional de stat.		mentenanța și dezvoltarea sistemului informațional de stat.
23.	22. Registratorii datelor în registrul care se formează de SI SGSC sunt operatorii Serviciului guvernamental de suport clienți central al posesorului și operatorii serviciilor suport clienți ai prestatorilor de servicii (inclusiv sub formă de call-centru, help-desk, service-desk), care dețin servicii de suport client în cazul în care operatorii acestor prestatori de servicii dispun de atribuții de documentare și procesare a întrebărilor/adresărilor clienților la primul nivel de suport, precum și, în caz de necesitate, de transmitere a cererilor spre soluționare către nivelul al doilea de suport din cadrul SSC. Furnizorii datelor în registrul care se formează de SI SGSC sunt prestatorii de servicii, în funcție de nivelul de escaladare a cererii, prin furnizarea soluțiilor la cererile clienților.	punctul 22 va avea următorul cuprins: „22. Registratorii datelor în registrul care se formează de SI SGSC sunt operatorii serviciilor suport clienți ai prestatorilor de servicii. Furnizorii datelor în registrul care se formează de SI SGSC sunt prestatorii de servicii, în funcție de nivelul de escaladare a cererii, prin furnizarea soluțiilor la cererile clienților.”;	22. Registratorii datelor în registrul care se formează de SI SGSC sunt operatorii serviciilor suport clienți ai prestatorilor de servicii. Furnizorii datelor în registrul care se formează de SI SGSC sunt prestatorii de servicii, în funcție de nivelul de escaladare a cererii, prin furnizarea soluțiilor la cererile clienților.
24.	25. Documentele de intrare ale SI SGSC sunt considerate adresările primite (care pot fi de tip solicitare de suport, incident, recomandare de îmbunătățire, petiție etc.).	la punctul 25 textul „adresările primite (care pot fi de tip solicitare de suport, incident, recomandare de îmbunătățire, petiție etc)” se substituie cu textul „cererile primite”;	25. Documentele de intrare ale SI SGSC sunt considerate cererile primite.
25.	2) notificarea despre soluționarea întrebărilor/adresărilor clienților;	la punctul 26 subpunctul 2) textul „întrebărilor/adresărilor” se substituie cu textul „cererilor”;	2) notificarea despre soluționarea cererilor clienților;
		la punctul 29:	

26.	1) adresarea primită la Serviciul guvernamental de suport clienți central de stat;	subpunctul 1): textul „central de stat” se exclude;	1) adresarea primită la Serviciul guvernamental de suport clienți:
27.	a) apelul telefonic primit la numărul unic de telefon al Serviciului guvernamental de suport clienți;	la litera a) textul „numărul unic de telefon al” se substituie cu textul „numerele de telefon ale”;	a) apelul telefonic primit la numerele de telefon ale Serviciului guvernamental de suport clienți;
28.	b) un mesaj adresat Serviciului guvernamental de suport clienți prin e-mail, interfața web sau mesageri;	la litera b) textul „, , interfața web sau mesageri” se substituie cu textul „sau prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO”;	b) un mesaj adresat Serviciului guvernamental de suport clienți prin e-mail sau prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO;
29.	a) operatorul sistemului (operatorii Serviciului guvernamental de suport clienți și ai prestatorilor de servicii);	subpunctul 3): litera a) va avea următorul cuprins: „a) operator”;	a) operator
30.	c) executorul prestatorului de servicii;	litera c) se abrogă;	-
		la punctul 30:	
31.	1) Identificatorul obiectului informațional „Adresarea primită la Serviciul guvernamental de suport clienți central” este numărul de identificare cu următoarea structură:	subpunctul 1) textul „Adresarea” se substituie cu textul „Cererea”;	1) Identificatorul obiectului informațional „Cererea primită la Serviciul guvernamental de suport clienți central” este numărul de identificare cu următoarea structură:
32.	3) Identificatorul obiectului informațional „Operatorul sistemului” este numărul de identificare de stat al persoanei fizice din Registrul de stat al populației (IDNP).	subpunctul 3) textul „operatorul sistemului” se substituie cu textul „operator”;	3) Identificatorul obiectului informațional „Operator” este numărul de identificare de stat al persoanei fizice din Registrul de stat al populației (IDNP).
33.	5) Identificatorul obiectului informațional „Executorul prestatorului de servicii” este numărul de identificare de stat al persoanei	subpunctul 5) se abrogă;	-

	fizice din Registrul de stat al populației (IDNP).		
		la punctul 32:	
34.	b) la recepționarea mesajului, primit la Serviciul guvernamental de suport clienți prin e-mail, interfața web sau mesageri;	subpunctul 1) litera b), textul „, , interfața web sau mesageri” se substituie cu textul „sau prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO;”;	b) la recepționarea mesajului, primit la Serviciul guvernamental de suport clienți prin e-mail sau prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO;
35.	2) actualizarea datelor – la transferul unui apel/mesaj către centrele de apel ale prestatorilor de servicii de profil; 3) scoaterea din evidență (modificarea statutului unui apel/mesaj recepționat) – de către operator, la transferul unui apel/mesaj dintr-o stare activă într-o stare inactivă, cu transferul ulterior al apelurilor/mesajelor înregistrate în baza de date de arhivă.	subpunctele 2) și 3) vor avea următorul conținut: „2) actualizarea datelor (modificarea statutului unui apel/mesaj recepționat) – automatizat sau manual de către operatorul cererii, după caz, în procesul de soluționare a solicitării; 3) scoaterea din evidență – automatizat sau manual de către operator la finalizarea soluționării cererii.”	2) actualizarea datelor (modificarea statutului unui apel/mesaj recepționat) – automatizat sau manual de către operatorul cererii, după caz, în procesul de soluționare a solicitării; 3) scoaterea din evidență – automatizat sau manual de către operator la finalizarea soluționării cererii.
36.	33. Scenarii referitoare la obiectul informațional „Tichet”: 1) înregistrarea primară: a) după procesarea apelului telefonic primit de către Serviciul guvernamental de suport clienți și generarea automată a tichetului; b) după procesarea mesajului primit de către Serviciul guvernamental de suport clienți prin e-mail, interfața web sau mesageri; 2) actualizarea datelor: a) la introducerea informației suplimentare în tichet de către operatorul Serviciului guvernamental	punctul 33 va avea următorul cuprins: „33. Scenarii referitoare la obiectul informațional „Tichet”: 1) înregistrarea primară: a) după procesarea apelului telefonic primit la numerele de telefon ale prestatorilor de servicii și generarea tichetului; b) după procesarea mesajului primit la adresa de e-mail a prestatorilor de servicii sau prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO. 2) actualizarea datelor: a) la introducerea informației suplimentare în tichet de către operator; b) la completarea tichetului de către operator; c) la primirea informațiilor suplimentare de la prestatorii de servicii despre rezultatele examinării și/sau măsurile luate. 3) modificarea statutului tichetului executate, la transferarea tichetului din starea activă într-o stare inactivă	33. Scenarii referitoare la obiectul informațional „Tichet”: 1) înregistrarea primară: a) după procesarea apelului telefonic primit la numerele de telefon ale prestatorilor de servicii și generarea tichetului; b) după procesarea mesajului primit la adresa de e-mail a prestatorilor de servicii sau prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO. 2) actualizarea datelor: a) la introducerea informației suplimentare în tichet de către operator; b) la completarea tichetului de către operator;

	de suport clienți, după generarea automată a acestuia; b) la completarea tichetului de către operatorii centrelor de apel ale prestatorilor de servicii, după ce aceștia primesc apelurile telefonice și mesajele de la Serviciul guvernamental de suport clienți; c) la primirea informațiilor suplimentare de la entitățile sau executorii către care a fost transferat apelul/mesajul, despre rezultatele examinării, măsurile luate; d) la implicarea unor noi entități sau executorii pentru eliminarea problemelor tehnice asociate cu prestarea serviciilor; 3) scoaterea din evidență (modificarea statutului tichetului executat), la transferarea tichetului din starea activă într-o stare inactivă cu transferul ulterior al tichetului în baza de date de arhivă a tichetelor.	cu transferul ulterior al tichetului în baza de date de arhivă a tichetelor.”;	c) la primirea informațiilor suplimentare de la presatorii de servicii despre rezultatele examinării și/sau măsurile luate. 3) modificarea statutului tichetului executate, la transferarea tichetului din starea activă într-o stare inactivă cu transferul ulterior al tichetului în baza de date de arhivă a tichetelor.
37.	34. Scenarii referitoare la obiectul informațional „Operatorul sistemului”:	la punctul 34 textul „Operatorii sistemului” se substituie cu textul „Operator”;	34. Scenarii referitoare la obiectul informațional „Operator”:
38.	36. Scenarii referitoare la obiectul informațional „Executorul prestatorului de servicii”: 1) înregistrarea primară – de către administratorul de sistem, la momentul solicitării; 2) actualizarea datelor – de către administratorul de sistem, la necesitatea modificării sau completării informației despre executor;	punctul 36 se abrogă;	-

	3) scoaterea din evidență – de către administratorul de sistem, la solicitare.		
		la punctul 39:	
39.	1) datele privind adresarea primită de Serviciul guvernamental de suport clienți central de stat:	subpunctul 1: textul „central de stat” se exclude;	1) datele privind adresarea primită de Serviciul guvernamental de suport clienți:
40.	a) identificatorul adresării;	la litera a), cuvântul „adresării” se substituie prin cuvântul „cererii”;	a) identificatorul cererii;
41.	b) numărul de telefon, adresa de e-mail, IP chat web;	la litera b) textul „,IP chat web” se exclude;	b) numărul de telefon, adresa de e-mail;
42.	c) data și ora apelului;	la litera c) textul „apelului” se substituie cu textul „înregistrării cererii”;	c) data și ora înregistrării cererii;
43.	l) executantul apelului/mesajului;	subpunctul 2): la litera l) cuvântul „executantul” se substituie prin cuvântul „operatorul”;	l) operatorul apelului/mesajului;
44.	m) data executării apelului/mesajului;	la litera m) cuvântul „executării” se substituie prin cuvântul „înregistrării”;	m) data înregistrării apelului/mesajului;
45.	3) datele operatorului sistemului:	la subpunctul 3) cuvântul „sistemului” se exclude;	3) datele operatorului:
46.	d) operatorii autorizați ai furnizorului;	la subpunctul 4) litera d) textul „autorizați ai furnizorului” se substituie cu textul „prestatorului de servicii”;	d) operatorii prestatorului de servicii;
47.	5) datele executorului: a) IDNP – numărul de identificare de stat al persoanei fizice;	subpunctul 5) „datele executorului” se abrogă	-

	b) numele, prenumele executorului; c) datele de contact (număr de telefon, e-mail); d) denumirea prestatorului la care lucrează executorul; e) IDNO al prestatorului;		
48.		la punctul 42:	
49.	5) portalul guvernamental unic al serviciilor publice – pentru căutarea și vizualizarea informațiilor privind serviciile publice de către utilizatori;	subpunctul 5) va avea următorul cuprins: „5) portalul guvernamental integrat EVO – pentru căutarea și vizualizarea informațiilor privind serviciile publice de către utilizatori, transmiterea și vizualizarea cererilor efectuate de către persoane fizice și juridice și a stării acestora;”;	5) portalul guvernamental integrat EVO – pentru căutarea și vizualizarea informațiilor privind serviciile publice de către utilizatori, transmiterea și vizualizarea cererilor efectuate de către persoane fizice și juridice și a stării acestora;
50.	6) portalul guvernamental al cetățeanului – pentru transmitere și vizualizare a cererilor efectuate de către persoanele fizice și a stării acestora; 7) portalul guvernamental al unităților de drept – pentru transmitere și vizualizare a cererilor efectuate de către persoanele juridice și a stării acestora;	subpunctele 6) și 7) se abrogă;	-
51.	9) Sistemul informațional automatizat „Registrul de stat al populației” – pentru accesul la datele personale ale persoanei fizice. Numărul de identificare al persoanei fizice pentru obiectelor informaționale „Operator al sistemului” și „Executorul prestatorului de servicii” sunt preluate din Registrul de stat al populației prin intermediul platformei de interoperabilitate (MConnect);	la subpunctul 9 textul „ obiectelor informaționale „Operator al sistemului” și „Executorul prestatorului de servicii” ” se substituie cu textul „ obiectul informațional „Operator” ;	9) Sistemul informațional automatizat „Registrul de stat al populației” – pentru accesul la datele personale ale persoanei fizice. Numărul de identificare al persoanei fizice pentru obiectul informațional „Operator” sunt preluate din Registrul de stat al populației prin intermediul platformei de interoperabilitate (MConnect);

52.	43. La dezvoltarea SI SGSC se va aplica arhitectura multinivel (având cel puțin următoarele nivele – baza de date, logica de aplicație și interfața cu utilizatorul) și principiile agile. Utilizarea unei astfel de arhitecturi și principii va permite o cuplare redusă între componente, în care responsabilitățile fiecărei componente sunt specializate, precum și implementarea iterativă, operarea modificărilor și flexibilitate în implementare.	la punctul 43 textul „și principiile agile” se exclude;	43. La dezvoltarea SI SGSC se va aplica arhitectura multinivel (având cel puțin următoarele nivele – baza de date, logica de aplicație și interfața cu utilizatorul). Utilizarea unei astfel de arhitecturi și principii va permite o cuplare redusă între componente, în care responsabilitățile fiecărei componente sunt specializate, precum și implementarea iterativă, operarea modificărilor și flexibilitate în implementare.
		la punctul 46:	
53.	2) subsistemul pentru recepționarea și procesarea adresărilor primite prin e-mail și chat web;	subpunctul 2) va avea următorul cuprins: „2) subsistemul pentru recepționarea și procesarea cererilor primite prin e-mail;”;	„2) subsistemul pentru recepționarea și procesarea cererilor primite prin e-mail;”;
54.	4) subsistemul bazei de date a apelurilor înregistrate CRMS (Customer Relationship Management System) – sistem de management al relațiilor cu clienții destinat pentru a înregistra, procesa și păstra informații despre apelurile/adresările recepționate; pentru a ține evidența numărului de întrebări în cadrul fiecărui apel, cu indicarea clasificării în corespundere cu domeniul de activitate a prestatorilor de servicii; generarea rapoartelor statistice;	la subpunctul 4 textul „/adresările” se exclude;	4) subsistemul bazei de date a apelurilor înregistrate CRMS (Customer Relationship Management System) – sistem de management al relațiilor cu clienții destinat pentru a înregistra, procesa și păstra informații despre apelurile recepționate; pentru a ține evidența numărului de întrebări în cadrul fiecărui apel, cu indicarea clasificării în corespundere cu domeniul de activitate a prestatorilor de servicii; generarea rapoartelor statistice;
55.	47. Serviciul guvernamental de suport clienți de stat are două sedii de primire a apelurilor/mesajelor situate în municipiul Chișinău: unul principal,	punctele 47, 49, 50 și 51 se abrogă;	-

	iar al doilea este secundar. Fiecare dintre aceste centre au calitatea de rezervă, în raport cu celălalt. În cazul unei „căderi” a unuia dintre sedii sau când capacitatea sistemului de infocomunicații a unuia dintre sedii nu permite deservirea de înaltă calitate a traficului sau a unei părți a traficului de apeluri primite în conformitate cu cerințele stabilite, atunci toate sau o parte din traficul de apeluri este redirecționată automat către celălalt sediu. ... 49. Interfața de utilizare a SI SGSC se va adapta automat la diverse rezoluții de afișare și va fi disponibilă în limbile română și rusă. 50. Interfața de utilizare a SI SGSC va fi implementată folosind tehnologii progresive pentru aplicații web și va fi funcțională pe dispozitivele mobile. 51. Pentru prelucrarea mesajelor primite prin e-mail sau interfața web SI SGSC interacționează cu site-ul Serviciului guvernamental de suport clienți de stat, care este accesat prin portalul guvernamental al serviciilor publice (https://servicii.gov.md).		
56.	54. Asigurarea securității informației va fi realizată în conformitate cu Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 201/2017. Pentru gestiunea riscurilor de securitate va fi implementată o politică generală de securitate.	la punctul 54, textul „Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 201/2017” se substituie cu textul „prevederile Hotărârii Guvernului nr. 562/2025 cu privire la modul de realizare a obligațiilor de asigurare a securității cibernetică de către furnizorii de servicii în sectoarele critice ”.	54. Asigurarea securității informației va fi realizată în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 562/2025 cu privire la modul de realizare a obligațiilor de asigurare a securității cibernetică de către furnizorii de servicii în sectoarele critice. Pentru gestiunea riscurilor de securitate va fi implementată o politică generală de securitate. Personalul

Personalul implicat în utilizarea și administrarea SI SGSC va fi instruit în ceea ce privește riscurile de securitate la care poate fi expus. Politica de securitate va include prevederi referitoare la organizarea auditurilor periodice de securitate pentru a verifica politica și conformitatea cu regulile de securitate, precum și pentru a stabili domeniile care necesită îmbunătățiri.		implicat în utilizarea și administrarea SI SGSC va fi instruit în ceea ce privește riscurile de securitate la care poate fi expus. Politica de securitate va include prevederi referitoare la organizarea auditurilor periodice de securitate pentru a verifica politica și conformitatea cu regulile de securitate, precum și pentru a stabili domeniile care necesită îmbunătățiri.
---	--	--

CERERE

**privind înregistrarea de către Cancelaria de Stat
a proiectului hotărârii de Guvern cu privire la aprobarea Regulamentului privind
organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți, Regulamentului
privind modul de ținere a resursei informaționale a Sistemului informațional „Serviciul
guvernamental de suport clienți” și modificarea Hotărârii Guvernului nr. 976/2023 cu
privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a
Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”**

Nr. crt.	Criterii de înregistrare	Nota autorului
1.	Categoria și denumirea proiectului	Proiectul hotărârii de Guvern cu privire la aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți, Regulamentului privind modul de ținere a resursei informaționale a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” și modificarea Hotărârii Guvernului nr. 976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”
2.	Autoritatea care a elaborat proiectul	Cancelaria de Stat în comun cu Agenția de Guvernare Electronică
3.	Justificarea depunerii cererii	Realizarea măsurii nr.19.1 „Serviciul guvernamental de suport clienți lansat”, inclusă în Foaia de parcurs privind „Reforma administrației publice”, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 274/2025, acțiunii 21 din Anexa B la Clusterul 1: „VALORI FUNDAMENTALE”, Capitolul „Reforma administrației publice”, din Programul național de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru anii 2025-2029, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 306/2025.
4.	Referința la documentul de planificare care prevede elaborarea proiectului (PNA, PND, PNR, alte documente de planificare sectoriale)	1. Foaia de parcurs privind „Reforma administrației publice” (criteriu de referință în procesul de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană), aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 274/2025 (acțiunea nr. 19.1 „Serviciul guvernamental de suport clienți lansat”); 2. Programul național de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru anii 2025-2029, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 306/2025 (acțiunea 21 din Anexa B la Clusterul 1: „VALORI FUNDAMENTALE”, Capitolul „Reforma administrației publice”).

5.	Lista autorităților și instituțiilor a căror avizare este necesară	Ministerul Finanțelor, Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Justiției, Ministerul Sănătății, Ministerul Educației și Cercetării, Casa Națională de Asigurări Sociale, Compania Națională de Asigurări în Medicină, Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”, Instituția Publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”.
6.	Termenul-limită pentru depunerea avizelor/expertizelor	5 zile lucrătoare
7.	Persoana responsabilă de promovarea proiectului	Tamara Olteanu, Consultantă principală, Direcția administrație publică centrală, Cancelaria de Stat, Tel. 250-579, e-mail: tamara.olteanu@gov.md
8.	Anexe	1. Proiectul hotărârii de Guvern 2. Nota de fundamentare 3. Tabelul comparativ
9.	Data și ora depunerii cererii	Conform semnăturii electronice
10.	Semnătura	Lilia DABIJA, Secretar general adjunct al Guvernului