

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA**HOTĂRÂRE nr. _____****din _____**
Chișinău**Cu privire la instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți și
modificarea unor acte normative**

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 de funcționare a 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. 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 publice implementatoare vor fi aprobate de Cancelaria de Stat.

4. Cancelaria de Stat va aproba cadrul metodologic privind utilizarea Serviciului guvernamental de suport clienți.

5. Instituția publică Agenția Servicii Publice:

5.1. 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;

5.2. 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.

5.3. în termen de 3 luni de la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri, va evalua gradul de pregătire a prestatorilor de servicii publice pentru implementarea Serviciului guvernamental de suport clienți;

5.4. în baza evaluării gradul de pregătire, va elabora și va propune pentru aprobare Cancelariei de Stat lista autorităților/instituțiilor implementatoare a Serviciului guvernamental de suport clienți.

6. Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică:

6.1.va asigura reconfigurarea arhitecturii Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” în conformitate cu modificările operate la modelul funcțional al Serviciul guvernamental de suport clienți;

6.2.va asigura dezvoltarea și menținerea Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, precum și va analiza și implementa, după caz, propunerile de ajustare a acestuia în conformitate cu cerințele operaționale și specificațiile funcționale elaborate și prezentate de către autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice, în limitele resurselor financiare disponibile;

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

6.4.la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri, va acorda servicii de suport clienți prin intermediul Serviciul guvernamental de suport clienți, în calitate de posesor și deținător al Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”.

7. Instituția Publică Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică:

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

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

8. Apelurile telefonice spre Serviciul guvernamental de suport clienți sau din Serviciul guvernamental de suport clienți se vor efectua în rețeaua națională și din rețeaua internațională conform tarifelor stabilite de operatorii de telefonie din rețeaua cărora se inițiază apelul.

9. Autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii publice:

9.1.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;

9.2.pot asigura funcționarea Serviciului de suport clienți individual, prin externalizarea pe bază de contract sau prin asocierea în hub-uri comune de suport, gestionate de o entitate coordonatoare din sectorul de responsabilitate, în baza acordurilor interinstituționale;

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

9.4.vor încheia cu Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică contracte de conectare la Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, în baza contractului-tip prevăzut la pct. 6.2.”

10. 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:

10.1.1. punctele 2 - 10 se abrogă.

10.2.În anexa nr. 1:

10.2.1. La punctul 2, punctul 7 subpunctul 2), punctul 14 subpunctul 1), punctul 17, punctul 18, punctul 20 subpunctul 2)-5), punctul 22, punctul 23, punctul 28, punctul 30, punctul 31, denumirea secțiunii a 3-a din Capitolul V, punctul 39, cuvântul „registru” la orice formă gramaticală se substituie prin cuvintele „resursa informațională” la forma gramaticală corespunzătoare.

10.2.2. Capitolele V - VII vor avea următorul cuprins:

„V. DESCRIEREA MODELULUI FUNCȚIONAL

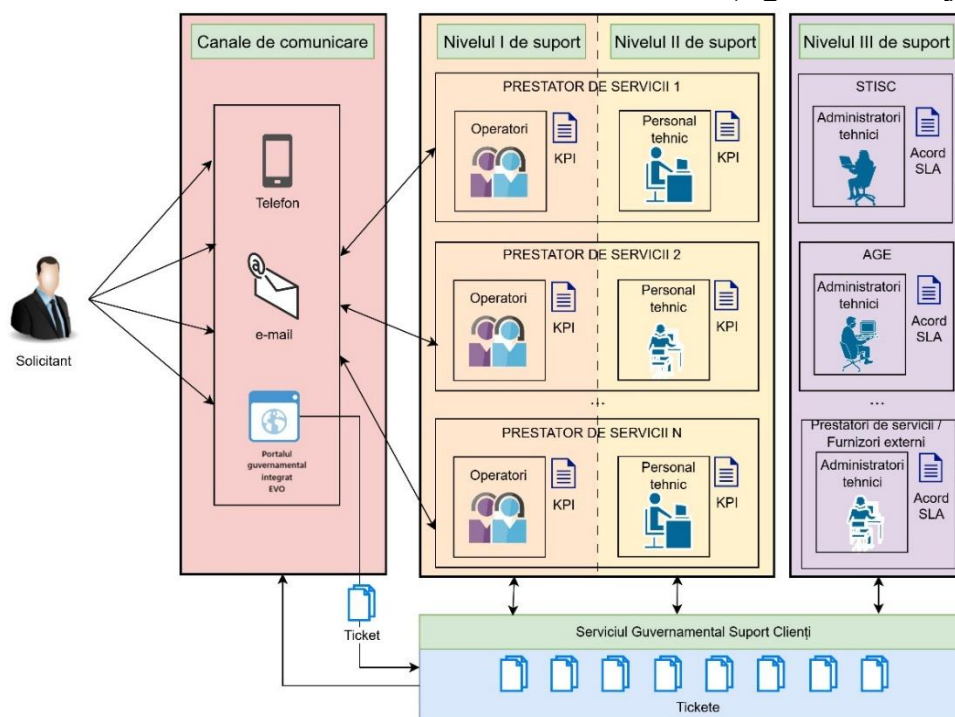
Clienților SGSC li se vor oferi trei canale de comunicare cu serviciul de suport:

- 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 cu un grad scăzut de complexitate;
- 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 resurselor și sistemelor informaționale 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 nivelul I de suport:

- 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 ;
- c) numărul și procentajul incidentelor, solicitărilor de suport rezolvate;
- 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 nepreluate per serviciu.

Indicatori de performanță a SGSC, aplicabil pentru nivelurile II și III de suport:

- a) timpul mediu de preluare a incidentelor pentru rezolvare;
- b) timpul de rezolvare a incidentelor;
- c) numărul și procentajul incidentelor, solicitărilor de suport rezolvate în termenii stabiliți prin SLA per serviciu/prestator;
- d) numărul de tichete redeschise care au fost marcate ca ”rezolvate”;
- e) numărul și procentajul cazurilor rezolvate la nivelul II fără escaladare la nivelul III;

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 (procese, 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 Tehnologică 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 în cazul prestării serviciilor cu plată, astfel încât serviciile SGSC să fie oferite clienților fără perceperea unor plăți adăugătoare.

Cheltuielile legate de asigurarea infrastructurii de comunicații electronice, în special rutarea apelului către prestatorii de servicii publice 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 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.”

10.3.În anexa nr. 2:

10.3.1. punctele 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”;

10.3.2. la punctul 4:

10.3.2.1.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”;

10.3.2.2.noțiunea „operator” va avea următorul cuprins:

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

10.3.2.3.noțiunea „executor” se exclude;

10.3.2.4. noțiunea „notificare” va avea următorul cuprins:

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

10.3.3. la punctul 7:

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

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

10.3.4. la punctul 10:

10.3.4.1. subpunctul 1) va avea următorul cuprins:

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

10.3.4.2. 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;”

10.3.4.3.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;”.

10.3.5. la punctul 16:

10.3.5.1.subpunctul 1):

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

5.3.2.1.2. litera e) se abrogă;

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

10.3.5.3. 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;”

10.3.5.4. subpunctul 4) se abrogă;

10.3.5.5. la subpunctul 5), cuvintele „și executorului” se exclude;

10.3.5.6. 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;”

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

10.3.7. 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.”;

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

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

10.3.10. la punctul 29:

10.3.10.1. subpunctul 1):

10.3.10.1.1. cuvintele „central de stat” din partea introductivă se exclud;

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

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

10.3.10.2. subpunctul 3):

10.3.10.2.1. litera a) va avea următorul cuprins:

„a) operator”;

10.3.10.2.2. litera c) se abrogă;

10.3.11. la punctul 30:

10.3.11.1. subpunctul 1), cuvântul „Adresarea” se substituie cu cuvântul „Cererea”;

10.3.11.2. subpunctul 3), cuvintele „operatorul sistemului” se substituie cu cuvântul „operator”;

10.3.11.3.subpunctul 5) se abrogă;

10.3.12. la punctul 32:

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

10.3.12.2. 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.”

10.3.13. 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.”;

10.3.14. la punctul 34, cuvintele „Operatorii sistemului” se substituie cu cuvântul „Operator”;

10.3.15. punctul 36 se abrogă;

10.3.16. la punctul 39:

10.3.16.1.subpunctul 1):

10.3.16.1.1. cuvintele „central de stat” din partea introductivă se exclud;

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

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

10.3.16.1.4. la litera c), cuvântul „apelului” se substituie cu cuvintele „înregistrării cererii”;

10.3.16.2.subpunctul 2):

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

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

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

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

10.3.16.5. subpunctul 5) „datele executorului” se abrogă

10.3.17. la punctul 42:

10.3.17.1. 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;”;

10.3.17.2. subpunctele 6) și 7) se abrogă;

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

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

10.3.19. la punctul 46:

10.3.19.1. subpunctul 2) va avea următorul cuprins:

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

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

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

10.3.21. în primul enunț 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 ciberetice de către furnizorii de servicii în sectoarele critice ”.

11. Punctul 4 din Anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr. 760/2010 cu privire la Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”(Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 150-150, art. 832), cu modificările ulterioare, va avea următorul cuprins:

„4. Denumirea în limba engleză a Agenției este „Moldovan eGovernance Agency” și denumirea abreviată – eGov Moldova”;

12. În scopul implementării prezentei hotărâri, Cancelaria de Stat în comun cu Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” evaluează costurile necesare reconfigurării arhitecturii Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” în conformitate cu modificările operate la modelul funcțional al Serviciul guvernamental de suport clienți precum și costurile anuale necesare administrării, mentenanței și dezvoltării continue a Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” și înaintează propuneri de solicitare a mijloacelor financiare Ministerului Finanțelor în conformitate cu prevederile Legii finanțelor publice și responsabilității bugetar-fiscale nr. 181/2014, pentru a fi incluse în legea bugetului de stat pe anul respectiv.

13. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Cancelariei de Stat.

Prim-ministru

Alexandru MUNTEANU

Contrasemnează:

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

**Regulamentul
de funcționare a
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.

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 COMEPTEŢELOR INSTITUȚIONALE ÎN CADRUL SGSC ȘI FUNCȚIILE SGSC

13. Cancelaria de Stat are următoarele competențe:

13.1. aprobă cadrul metodologic privind utilizarea SGSC;

13.2. 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;

15.4. monitorizarea continuă a calității suportului și prezentarea rapoartelor de performanță (FCR, AHT, CSAT) către Cancelaria de Stat după caz;

15.5. exercită rolul de auditor de calitate, având dreptul de a sesiza neconformități și de a recomanda măsuri de remediere prestatorilor;

15.6. prezintă către AGE propuneri argumentate de îmbunătățire și ajustare a SI SGSC, rezultate din rapoartele de performanță și auditul de calitate, pentru a asigura coerența dintre instrumentul tehnic și cadrul metodologic de suport.

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 solicitările 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 înaintează 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. ____ / _____

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, reclamațiilor, recenziilor, numerele de telefon de la care au fost primite solicitările, fișiere de înregistrare audio a convorbirilor telefonice.

4. Scopul SI SGSC este de a oferi un punct unic de contact virtual 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 administrarea, mentenanța și dezvoltarea SI SGSC, conform necesităților utilizatorilor în procesul de prestare a SGSC, în limitele resurselor financiare disponibile;

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 înregistrări 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.976/2023.

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 de funcționare a 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 de funcționare a 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 instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți și
modificarea unor acte normative

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

Proiectul hotărârii Guvernului cu privire la instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți și modificarea unor acte normative 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 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. Gestionarea și optimizarea fluxurilor de transfer între nivelurile de suport și prestatorii de servicii publice.

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 de funcționare a 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. Implementarea etapizată a SGSC;

VI. Redefinirea rolurilor aferente implementării și utilizării SI SGSC și SGSC:

1) Instituția publică Agenția Servicii Publice:

- 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;

- 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.

- în baza evaluării gradul de pregătire, va elabora și va propune pentru aprobare Cancelariei de Stat lista autorităților/instituțiilor implementatoare a Serviciului guvernamental de suport clienți.

2) Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică:

- va asigura dezvoltarea și menținerea Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, precum și va analiza și implementa după caz 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 aproba contractul-tip de conectare la Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, încheiat cu autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice;

3) 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 Serviciului guvernamental de suport clienți;

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

4) 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 de personal aprobat;

- 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;

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

- 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) din prezenta hotărâre și vor planifica în bugetele proprii mijloacele financiare necesare pentru realizarea acestora.”

VII. 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) 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.

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.

Costurile anuale de administrare, mentenanță și dezvoltare continuă a SI SGSC se estimează la circa 2 mil lei, iar costurile pentru reconfigurarea arhitecturii SI SGSC în conformitate cu modificările operate la modelul funcțional al SGSC se estimează la circa 400 mii lei. În acest sens, Cancelaria de Stat în comun cu Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” evaluează costurile necesare reconfigurării arhitecturii Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” în conformitate cu modificările operate la modelul funcțional al Serviciul guvernamental de suport clienți precum și costurile anuale necesare administrării, mentenanței și dezvoltării continue a Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” și înaintează propuneri de solicitare a mijloacelor financiare Ministerului Finanțelor în conformitate cu prevederile Legii finanțelor publice și responsabilității bugetar-fiscale nr. 181/2014, pentru a fi incluse în legea bugetului de stat pe anul respectiv.

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. Măsuri 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. Măsuri 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. Prezentul proiect a fost supus consultării publice, conform art. 32 din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative, fiind publicat pe site-ul web oficial al Cancelariei de Stat www.cancelaria.gov.md, la compartimentul: Transparența decizională și pe platforma guvernamentală www.particip.gov.md. Totodată, proiectul a fost avizat de următoarele autorități: 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”. În procesul de avizare și consultare publică au fost recepționate propuneri/obiecții de la: Ministerul Finanțelor, Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Justiției, Casa Națională de Asigurări Sociale, Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”, Instituția Publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”. În procesul de informare și expertizare au fost recepționate propuneri și obiecții de la: Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”, Instituția Publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”. Totodată, la data de 02.02.2026 a avut loc ședința de lucru pe marginea obiecțiilor Ministerul Finanțelor în procesul de avizare și ca urmare, toate divergențele au fost eliminate, conform procesului-verbal anexat. În urma procesului de avizare și consultare publică majoritatea propunerilor și obiecțiilor formulate de autoritățile și instituțiile avizatoare au fost examinate și acceptate, fiind reflectate corespunzător în conținutul proiectului și în sinteza obiecțiilor și propunerilor.
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.

Proiectul a fost supus expertizei Ministerului Justiției și Centrului Național Anticorupție. Informațiile referitoare la concluziile expertizei juridice și anticorupție au fost incluse după recepționarea în sinteza obiecțiilor și propunerilor/recomandărilor la proiectului de hotărâre.

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-limită de personal aprobat.

Secretar general adjunct al Guvernului /semnat electronic/ Lilia DABIJA

SINTEZA

*obiecțiilor și propunerilor/recomandărilor la proiectul hotărârii 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 „Serviciul guvernamental de suport clienți”,
(număr unic 1017/CS/AGE/2025)*

Nr.	Autorii obiecțiilor și propunerilor	Nr.	Obiecțiile și propunerile	Argumentarea autorului proiectului
Avizare				
1.	Compania Națională de Asigurări în Medicină (Nr. 01-02/7767 din 23.12.2025)	1	Lipsa de obiecții și propuneri.	Se ia act.
2	Agenția Servicii Publice (Nr. 01/14397 din 23.12.2025)	2.	Deși textul proiectului hotărârii (pct. 3) stabilește rolul metodologic și de monitorizare al ASP, acesta nu este reflectat suficient în Regulamentul de organizare (Anexa nr. 1). În managementul internațional al centrelor de contact, funcția de audit și control al calității trebuie să fie distinctă de cea operațională. În acest sens, propunem includerea în pct. 15 și 16 din Regulament a prerogativelor de auditor de proces și calitate, cu dreptul de a monitoriza respectarea SLA-urilor și a procedurilor de către prestatori. Astfel, pct. 15 din Anexa nr.1, propunem să fie completată cu două subpct. noi cu următorul conținut: „15.4. monitorizarea continuă a calității suportului și prezentarea rapoartelor de performanță (FCR, AHT, CSAT) către Cancelaria de Stat după caz; 15.5. exercită rolul de auditor de calitate, având dreptul de a sesiza neconformități și de a recomanda măsuri de remediere prestatorilor.”	Se acceptă. Proiectul Regulamentului privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți (Anexa nr. 1) a fost completat cu subpct. 15.4 și 15.5.

		3. SI SGSC nu poate fi o platformă rigidă. Posesorul (AGE) urmează să asigure nu doar „analiza”, ci și adaptarea efectivă a sistemului conform fluxurilor specifice (business process mapping) ale fiecărei instituții. Astfel, propunem o redacție nouă a punctului 5 subpct. 1) din proiectul hotărârii și anume: „1) va analiza propunerile de ajustare a acestuia în conformitate cu cerințele de business” cu textul „va asigura dezvoltarea și menținerea SI SGSC, precum și va adapta sistemul informațional conform propunerilor de ajustare a acestuia în conformitate cu cerințele de business și specificațiile funcționale prezentate de prestatori.” precum și ajustarea în baza acestuia a Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți (Pct. 14) și Regulamentul privind modul de ținere a resursei informaționale a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” (Pct. 13).	Se acceptă parțial. În redacția nouă, norma respectivă va avea următorul cuprins: „Instituția Publică Agenția de Guvernare Electronică va asigura dezvoltarea și menținerea Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, precum și va analiza și implementa după caz 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;” Argumentul în susținerea acestei redacții este că, propunerile de ajustare nu pot fi implementate direct, respectiv ele trebuie analizate din perspectiva necesităților funcționale și costurilor de implementare.
		4. Clarificarea conceptului de „Interfață Unică” și „Ghișeu Unic”. Există riscul unei interpretări eronate a conceptului de „ghișeu unic” în mediul digital. În textul actual, „interfața unică” și „ghișeul unic” pot sugera un număr de telefon unic pentru toate instituțiile. Conform strategiei operaționale, se mențin numerele existente ale prestatorilor (rutate prin trunking), deci conceptul este de „Punct Unic de Contact Virtual”, nu fizic sau numeric. Utilizarea termenului „ghișeu unic” trebuie limitată la sensul de poartă de acces (EVO/SI SGSC) prin care solicitarea ajunge la prestatorul competent.	Se acceptă. Pct. 4 din Anexa nr. 1 a fost ajustat conform recomandărilor.

		5.	Propunem optimizarea obiectivelor din Nota de Fundamentare. Obiectivul nr. 10 privind „eliminarea redirecționărilor” nu este posibil din punct de vedere operațional. Astfel, recomandăm înlocuirea cu „Gestionarea și optimizarea fluxurilor de transfer între nivelurile de suport și prestatori de servicii”.	Se acceptă. Obiectivul nr. 10 din Nota de fundamentare (pct. 2.2) a fost ajustat conform recomandărilor.
3	Casa Națională de Asigurări Sociale (Nr. 18191 din 23.12.2025)	6.	1. În proiectul de hotărâre la pct.3: a) După subpct.3.1.1. punctul 3. se completează la final, cu două alineate noi în următoarea redacție: „3) va efectua apeluri/sondaje privind satisfacția clienților; 4) va colecta feedback sau sugestii din partea clienților.” Argumentare: Potrivit pct.3 din proiect, ASP va efectua evaluarea continuă a calității suportului acordat prin intermediul Serviciului guvernamental de suport clienți, efectuarea apelurilor/sondajelor privind satisfacția clienților, inclusiv colectarea feedbackului din partea clienților vor constitui instrumente pentru evaluarea calității. Astfel, evaluarea de către ASP a calității suportului acordat cetățenilor prin utilizarea acestor instrumente va asigura obiectivitate și imparțialitate în acest proces.	Precizare. Normele propuse de a fi incluse în proiect se regăsesc deja în proiectul Regulamentului privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți.
		7.	2. În proiectul de hotărâre la pct.3 subpct.3.1.1. pct. 4 textul „cuantumul tarifelor aferente utilizării” se substituie cu cuvintele „condițiile de utilizare”. Argumentare: Prin aceasta modificare se impune utilizarea cu titlul gratuit a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” de către autoritățile și instituțiile prestatoare de servicii publice, în scopul asigurării accesului uniform la instrumente guvernamentale elaborate de Guvernul Republicii Moldova, fără instituirea unor sarcini financiare suplimentare pentru autoritățile publice și fără afectarea procesului de prestare a serviciilor publice.	Precizare. Nota de fundamentare la pct. 4.2 menționează că 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.

			În acest sens, utilizarea SI SGSC pentru prestatorii de servicii publice va fi contra cost.
	8.	3. În proiectul de hotărâre la pct.3 subpct.3.2.1. Capitolul V „Descrierea modelului funcțional”, la “Nivelul I de suport” pct. 7) și 10) se exclud. Argumentare: Potrivit pct.3 din proiect, ASP va efectua evaluarea continuă a calității suportului acordat prin intermediul Serviciului guvernamental de suport clienți, efectuarea apelurilor/sondajelor privind satisfacția clienților, inclusiv colectarea feedbackului din partea clienților vor constitui instrumente pentru evaluarea calității. Astfel, evaluarea de către ASP a calității suportului acordat cetățenilor prin utilizarea acestor instrumente va asigura obiectivitate și imparțialitate în acest proces.	Nu se acceptă. Colectarea de feedback precum și efectuarea de sondaje este o sarcină delegată prestatorului de servicii în vederea îmbunătățirii calității serviciilor prestate. ASP la rândul său analizează aceste rezultate le sintetizează și vine cu recomandări de îmbunătățire prin prisma rolului de coordonator metodologic.
	9.	4. În proiectul de hotărâre la pct.3 subpct.3.2.1. Capitolul VII „Modelul economico-financiar”, în alin. (1) după textul „incluse în costurile serviciilor” se completează cu textul „, în cazul prestării serviciilor publice cu plată”. Argumentare: În conformitate cu art.24 din Legea nr.234/2021 cu privire la serviciile publice, serviciile publice se prestează beneficiarilor gratuit sau cu plată, inclusiv nu este admisă stabilirea plății pentru serviciile publice caracterul gratuit al cărora este garantat de actele normative. Astfel, includerea în costurile serviciilor a costurilor legate de asistența utilizatorilor prin SGSC este relevantă doar în cazul prestării serviciilor publice cu plată.	Se acceptă.
	10.	După pct.3, proiectul se completează cu un punct nou 4. în următoarea redacție: „4.Prezenta hotărâre intră în vigoare la 1 ianuarie 2027”. Argumentare: Stabilirea termenului de intrare în vigoare la 1 ianuarie 2027 este determinată de necesitatea realizării activităților de instituire a serviciilor suport clienți de către instituțiile care nu au în prezent astfel de servicii, activităților de integrare/conectare a serviciilor suport	Nu se acceptă. Aprobarea prezentului proiect este determinată de 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.

			clienți cu SI SGSC de către instituțiile care deja dețin servicii de suport clienți, participarea la activitățile de instruire, precum și planificarea mijloacelor financiare pentru realizarea acestor măsuri.	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, unde este fixat termenul decembrie 2025.
		11.	6. La Anexa nr.1 pct.12 se expune în următoarea redacție: “12.Prestatorii de servicii care dețin servicii de suport clienți și care asigură individual servicii de consultanță și suport de nivelurile 1 și 2, realizează activitățile respective prin utilizarea obligatorie a SI SGSC, cu asigurarea conectării etapizate la SI SGSC, inclusiv prin prisma compatibilității infrastructurii tehnologice utilizată de prestatorii de servicii cu noua infrastructură a SI SGSC.”. Argumentare: Casa Națională de Asigurări Sociale dispune, la momentul actual, de un Centru de Apel care oferă suport clienților, având un volum sporit de activitate (circa 14 000 de apeluri lunar și aproximativ 300 de mesaje recepționate prin poșta electronică și rețelele de socializare). În acest context, procesul de tranziție de la sistemul informational existent la Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” va necesita o perioadă mai îndelungată de implementare.	Precizare. Conform prevederilor pct. 3.1.1. din proiect prin care se modifică pct. 2 din HG nr. 976/2023, implementarea SGSC va fi graduală. În acest sens, menționăm că Regulamentul din Anexa nr. 1 va avea o aplicabilitate generală pentru toate autoritățile din momentul implementării la nivel de autoritate/instituție a SGSC.
4	Ministerul Sănătății (Nr. 27/4134 din 23.12.2025)	12.	Lipsa obiecțiilor sau propunerilor.	Se ia act.

5	Ministerul Afacerilor Interne (Nr. 30/4541 din 24.12.2025)	13.	Ministerul apreciază că instituirea unui mecanism guvernamental unitar de suport pentru beneficiarii serviciilor publice reprezintă un demers oportun și necesar, care poate contribui la eficientizarea interacțiunii administrației publice cu cetățenii, la îmbunătățirea accesului la informații și la creșterea calității serviciilor publice prestate. În prezent, suportul aferent serviciilor publice prestate de structurile din subordinea Ministerului Afacerilor Interne este asigurat prin mecanisme instituționale existente, inclusiv prin suport telefonic și corespondență electronică, organizate la nivelul structurilor responsabile, în lipsa unui sistem guvernamental dedicat de suport clienți. În eventualitatea creării și operaționalizării Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, Ministerului Afacerilor Interne va asigura integrarea în mecanismul respectiv strict pe segmentul serviciilor publice adresate cetățenilor, cu respectarea competențelor legale stabilite prin actele normative în vigoare. Totodată, Ministerul recomandă ca, în procesul de definitivare a cadrului normativ, să fie asigurată o delimitare clară a rolurilor și responsabilităților între autoritatea responsabilă de administrarea Sistemului informațional și instituțiile participante, astfel încât integrarea într-un mecanism guvernamental comun să nu afecteze organizarea internă, procesele operaționale și funcționarea serviciilor publice existente. Având în vedere faptul că serviciile publice sunt prestate de mai multe structuri din cadrul Ministerului Afacerilor Interne, contribuția la operaționalizarea Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” va fi realizată în mod coordonat, ca parte a efortului instituțional comun, în limitele competențelor legale ale fiecărei structuri.	Se ia act.
6	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării (Nr. 13/1-3715 din 24.12.2025)	14.	Lipsa de propuneri și obiecții.	Se ia act.

7	Ministerul Justiției (Nr. 04/1-12827 din 24.12.2025)	15.	Pe plan redacțional, la proiectul prezentat spre examinare prealabilă se rețin următoarele observații și propuneri. În contextul instituirii Serviciului guvernamental de suport clienți și a Sistemului informațional aferent, proiectul supus examinării prevede, implicit, și aprobarea regulamentelor privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți și privind modul de ținere a resursei informaționale a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”. Deși proiectul redefineste rolurile și responsabilitățile autorităților și instituțiilor în ceea ce privește dezvoltarea și utilizarea Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, nu se consideră oportună modificarea normelor operative cuprinse în partea dispozitivă a Hotărârii Guvernului nr. 976/2023. Normele cuprinse în Hotărârea Guvernului nr. 976/2023, prin care au fost aprobate Conceptul Serviciului guvernamental de suport clienți și Conceptul Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, au un caracter operativ și de dispoziție și au stabilit la acea etapă modul în care se urmărea atribuirea sarcinilor autorităților pentru implementarea serviciului și a sistemului informațional. Pentru asigurarea instituirii Serviciului guvernamental de suport clienți, dispozițiile prevăzute la sbp. 3.1, care stabilesc norme de dispoziție privind modul de implementare a Serviciului, ar trebui reglementate exclusiv în cadrul acestui proiect, ținând cont că instituirea efectivă a Serviciului este prevăzută la sbp. 1.1, fără a modifica sau include dispoziții în partea dispozitivă a Hotărârii Guvernului nr. 976/2023. În consecință, prezentul proiect trebuie să cuprindă noile sarcini operative și de dispoziție referitoare la instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți.	Se acceptă.
		16.	Din perspectiva rigorilor tehnicii legislative, la sbp. 3.3, sunt de semnalat următoarele observații și propuneri. Sbp. 3.3.1, termenul „subpunctele” urmează a fi reformulat cu „punctele”.	Se acceptă.

		17.	În partea introductivă a sbp. 3.3.4.2, se precizează că, în actul normativ supus modificărilor, subpunctele sunt numerotate cu cifre urmate de paranteză. Astfel, cifra „23” va fi redată în forma sa corectă: „23)”. Aceeași observație o reiterăm și pentru sbp. 3.3.4.3, 3.35.2, 3.3.16.1, 3.3.17.3 și 3.3.19.2.	Se acceptă.
		18.	Se reține că, în norma de modificare prevăzută la sbp. 5.3.2.1.1, termenul „textul” nu a fost utilizat corect. Potrivit regulilor tehnicii legislative, la operarea modificărilor se utilizează formulările „se substituie cuvântul/ cuvintele/ textul ... cu cuvântul/ cuvintele/ textul ...”, iar termenul „textul” se folosește doar atunci când modificările vizează simultan cifre, semne (paranteze sau bare) și cuvinte. Observația este valabilă pentru toate situațiile similare din proiect.	Se acceptă.
		19.	La sbp. 3.3.10.1.1 se va preciza că modificarea vizează partea introductivă (observație valabilă și pentru sbp. 3.3.16.1.1).	Se acceptă.
		20.	La sbp. 3.3.16.5, cuvintele „datele executorului” se vor elimina, deoarece se propune abrogarea sbp. 5) din pct. 39.	Precizare. A fost adăugată denumirea la subpct. 5) pe motiv că la pct. 39 în redacția oficială de pe www.legis.md figurează două subpuncte. 5)
		21.	La sbp. 3.3.21, se va preciza că modificarea textului vizat se realizează în primul enunț al pct. 54, pentru a indica exact locul intervenției, conform regulilor tehnicii legislative.	Se acceptă.
		22.	În parafele anexelor nr. 1 și nr. 2, referința la actul normativ de aprobare se va scrie conform prevederilor art. 55 alin. (5) din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative, astfel încât la indicarea datei de adoptare a actului normativ să se indice numărul de ordine, ca element de identificare, la care să se adauge anul în care a fost adoptat, aprobat sau emis acesta, fiind despărțite de o bară „/”.	Se acceptă.

8	Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică (Nr. 1.4/2030/25 din 26.12.2025)	23.	1. Prin prisma competenței Guvernului de a aproba crearea sistemelor și resurselor informaționale de stat, stabilită la art. 22 lit. c) din Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat, cuprinsul pct. 1 din proiectul de hotărâre se va diviza în două puncte distincte cu următorul conținut: „1. Se instituie Serviciul guvernamental de suport clienți. 2. Se creează Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți.”.	Precizare. În condițiile în care legislația care reglementează modul de creare și dezvoltare a sistemelor informaționale cum ar fi Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și resursele informaționale de stat coroborată cu prevederile Legii nr. 71/2007 cu privire la registre utilizează noțiuni diferite cum ar fi „crearea sistemelor informaționale” „punerea în exploatare”, considerăm relevant de a uniformiza momentul când sistemul/serviciul poate fi nemijlocit utilizat prin utilizarea termenul „instituire”.
		24.	2. sbp. 3.1.2 , se va expune în redacție nouă după cum urmează: „3.1.2. punctul 7 va avea următorul cuprins: „7. Apelurile telefonice la Serviciul guvernamental de suport clienți se vor efectua în rețeaua națională și din rețeaua internațională conform tarifelor stabilite de operatorii de telefonie din rețeaua cărora se inițiază apelul.”.	Se acceptă.
		25.	3. la sbp. 3.2.1: 3.1. textul „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, ...”, este foarte general și lipsit de certitudine în contextul determinării activităților care urmează a fi executate de către STISC la asigurarea infrastructurii de comunicații electronice. Prin urmare, se vor indica atribuțiile corespunzătoare din Hotărârea Guvernului nr. 414/2018, la care se referă autorul.	Precizare. Atribuțiile aferente administrării sistemelor informaționale prevăzute în Hotărârea Guvernului nr. 414/2018 au un caracter sistemic și nu pot fi enumerate explicit, or rolul descris la nivelul III de suport cuprinde o serie de măsuri care urmează a fi aplicate în dependență de caz concret și complexitate.

		26. 3.2. se va exclude textul „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 Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică din contul granturilor alocate de la bugetul de stat prin intermediul fondatorului.”, întrucât din proiectul supus avizării se constată modificarea modelului funcțional al Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți.”. Or, pentru apelurile de intrare/ieșire aferente Serviciului guvernamental de suport clienți (în continuare SGSC) urmează să se aplice tarifele standard ale operatorilor de telefonie fixă și mobilă. După caz, autorul va reformula textul respectiv, conform obiecției înaintate.	Se acceptă parțial. Norma care descrie cheltuielile aferente asigurării infrastructurii de comunicații electronice din Capitolul VII Modelul Economico-Financiar a fost modificată și va avea următorul cuprins: „Cheltuielile legate de asigurarea infrastructurii de comunicații electronice, în special rutarea apelului către prestatorii de servicii publice 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 ”
		27. Reieșind din obiecția expusă mai sus, în cuprinsul Capitolului VII din Conceptul Serviciului guvernamental de suport clienți se va prevedea obligatoriu că apelurile de ieșire din SGSC se vor achita de către Posesor conform tarifelor stabilite de operatorii de telefonie fixă.	Precizare. Dat fiind faptul că modelul funcțional nou prevede că prestatorii de servicii vor avea numerele sale de telefonie iar răspunsul va fi oferit în dependență de nivelul de suport la care a fost direcționată solicitarea, cheltuielile acestea vor fi suportate de către subiecții vizați la nivelul de suport respectiv. În aceste condiții nu se consideră oportun reglementarea acestui aspect în Conceptul Serviciului
		28. Având în vedere că prin sbp. 2.2. din proiectul de hotărâre supus avizării se propune aprobarea Regulamentului privind modul de ținere a resursei informaționale a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, pentru a utiliza același limbaj în Conceptul Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, sbp. 3.3. se va completa cu:	Se acceptă.

			5.1. o prevedere privind substituirea în cuprinsul Conceptului a cuvântului „Registru”, utilizat cu referire la SI SGSC, cu sintagma „resursa informațională”. În acest context se va ajusta corespunzător sbp. 3.3.7 din proiect și Capitolul II din proiectul Regulamentului privind modul de ținere a resursei informaționale.	
		29.	5.2. o prevedere privind excluderea pct. 2 întrucât depășește obiectul de reglementare al Conceptului, iar prevederea respectivă se regăsește la pct. 3 din proiectul Regulamentului privind modul de ținere a resursei informaționale.	Precizare. Reglementarea modului de implementare graduală a sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” este necesară pentru implementarea noului model instituțional.
9	Ministerul Educației și Cercetării (Nr. 15/2/26 din 05.01.2026)	30.	Lipsa de obiecții și propuneri.	Se ia act.
1	Ministerul Finanțelor (nr. 01/7-02/91 din 12.01.2026)	31.	În calitate de autoritate a administrației publice centrale, Ministerul Finanțelor, nu dispune de un Centru propriu de suport clienți. Totodată, instituțiile subordonate Ministerului Finanțelor – Serviciul Vamal al Republicii Moldova, Serviciul Fiscal de Stat și Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe – dețin mecanisme funcționale de suport clienți, prin intermediul cărora sunt prestate servicii de asistență tehnică și informațională pentru cetățeni și mediul de afaceri.	Se ia act.
		32.	În acest context, Ministerul Finanțelor prezintă, în continuare, propunerile și observațiile formulate de instituțiile subordonate, după cum urmează. a) Proiectul hotărârii urmează a fi redactat în contextul eliminării greșelilor gramaticale, de ortografie și de	Se ia act.

		punctuație, întru respectarea prevederilor art. 54 alin. (1) din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative. Această, propunere este valabilă și pentru nota de fundamentare la proiect.	
	33.	Prevederile subpct. 3.1.3. (cuprinsul reglementării propuse de autor pentru pct. 8 subpct. 1) vin în contradicție cu prevederile pct. 1 subpct. 1.1., în condițiile în care aplicarea acestora se răsfrânge și asupra autorităților/instituțiilor publice prestatoare de servicii publice care au deja „institute” și funcționale astfel de servicii.	Precizare. Normele aferente implementării graduale a Serviciului guvernamental de suport clienți de către autoritățile/instituțiile publice vin să descrie o perioadă de tranziție și nu se contrazic cu reglementările aferente instituirii la nivel de autoritate/instituție publice a serviciului nemijlocit. Ele sunt complementare și creează premise pentru ajustarea business proceselor la nivelul entităților.
	34.	În subpunctul 3.2.1. în textul capitolului V intitulat „DESCRIEREA MODELULUI FUNCȚIONAL”: - se propune ajustarea ori mărirea imaginii figurii ce reprezintă modul de constituire din trei niveluri al SGSC pentru a deveni lizibilă (sau descifrabilă), întrucât calitatea imaginii acesteia (figurii) este scăzută;	Se acceptă.
	35.	se propune reformularea punctelor de responsabilitate ale primului nivel de suport (Nivelul I de suport), astfel încât să fie clar faptul că, nivelul I se limitează la preluarea, clasificarea și escaladarea incidentelor/solicitărilor, iar soluționarea tehnică efectivă este de competența nivelurilor II și III. Ori, modelul actual prezintă rolurile asigurate nivelurilor I–III incluzând atribuții de „soluționare a incidentelor/solicitărilor” (pct. 5 din alineatul referitor la Nivelul I de suport) chiar în punctul primului nivel de suport fără o delimitare foarte clară, în opinia noastră, față de nivelurile specializate;	Se acceptă parțial. Conform modelului funcțional propus, soluționarea incidentelor de complexitate scăzută poate fi soluționată de nivelul I de suport. În acest sens, pct. 5 din alineatul referitor la Nivelul I de suport a fost ajustat corespunzător.

		36.	se propune în ultimul alineat referitor la indicatorii de performanță ai SGSC aplicabili pentru fiecare prestator de serviciu, corelarea indicatorilor cu nivelurile de responsabilitate: KPI-urile pentru nivelul I sunt doar pentru preluare, clasificare și timp de escaladare; KPI-urile pentru nivelurile II–III trebuie definite separat și în corelare cu SLA-urile existente. Ori, la moment, indicatorii sunt formulați astfel încât pot fi interpretați ca obligații pentru primul nivel de a soluționa complet incidentul/solicitarea, ceea ce nu e corelat cu SLA-urile actuale ale prestatorilor IT.	Se acceptă. KPI-urile au fost reglementate și pentru nivelurile II și III.
		37.	în textul capitolului VI intitulat „MODELUL INSTITUȚIONAL”: - se propune introducerea unui punct privind interoperabilitatea cu sistemele de suport tehnic instituțional deja implementate, inclusiv responsabilitatea clară a operatorilor tehnici (de exemplu: I.P. „CTIF” sau alți prestatori sectoriali). Ori, la moment, modelul instituțional prevede roluri pentru AGE, ASP, STISC, dar nu include clar un mecanism formal de interoperabilitate cu sistemele de suport tehnic existente (de exemplu: I.P. „CTIF”).	Precizare. Pct.42 sbp.1) din Conceptul SI SGSC reglementează modul de interacțiune cu alte sisteme informaționale prin intermediul platformei MConnect.
		38.	în textul capitolului VII intitulat „MODELUL ECONOMICO-FINANCIAR”: - se propune clarificarea sursei de finanțare pentru componenta de suport tehnic specialist (nivelurile II–III) și obligațiile instituțiilor care au sisteme IT proprii. Ori, în acest moment, modelul economic-financiar prevede planificarea costurilor de către autorități/prestatori fără a detalia cine suportă resursele tehnologice cerute pentru suportul tehnic real.	Precizare. Acordarea suportului este o cerință universală pentru posesorii/deținătorii sistemelor informaționale aferente prestării serviciilor publice, iar asigurarea acestui suport ține de posesor care asigură condițiile financiare pentru funcționarea sistemului informațional.
		39.	În subpunctul 3.3.2.2. se propune de a revizui definiția „operatorului” pentru a delimita funcția de front-office (nivel I de suport) de funcțiile de suport tehnic specializat (nivelurile II–III de suport). Propunerea dată este motivată de faptul că, noțiunea de operator propusă de autor („operator - specialist calificat al Serviciului	Precizare. Termenul „operator” este unul generic și vine să determine doar rolul reprezentatului autorității/instituției care acordă

		guvernamental de suport clienți al prestatorilor de servicii”) poate fi interpretată ca incluzând competențe tehnice în afara nivelului I de suport.	suport în relația cu solicitantul sportului.
	40.	În subpunctul 3.3.7. se propune ca cuprinsul propus de autor pentru punctul 22 din Conceptul SI SGSC, să fie completat cu o notă referitoare la responsabilitatea pentru integrarea și schimbul de date între SI SGSC și sistemele de suport ale operatorilor în următoarea formă: „Asigurarea interoperabilității cu sistemele informaționale existente ale instituțiilor și operatorilor IT, prin mecanisme standardizate de schimb de date”. Această propunere vine în contextul faptului că, registratorii de date sunt operatorii serviciilor suport clienți, iar furnizorii de date sunt prestatorii de servicii în funcție de nivelul de escaladare, însă nu este clar cum se livrează datele între sistemele disparate.	Precizare. Modelul funcțional prevăzut de proiect prevede instituirea unui mecanism unic de oferire a suportului precum și utilizarea unui singur sistem informațional având la bază un business proces uniformizat. În acest sens, reutilizarea sistemelor informaționale aferente serviciilor de suport deținute de autorități ar crea dificultăți în aplicarea uniformă a serviciilor de suport, pe motiv că sistemele dezvoltate de autorități au arhitectură diferită.
	41.	Proiectul se va completa în final cu un punct despre cine va asigura controlul asupra executării prezentei hotărâri, în vederea respectării prevederilor de structură și conținut al unui act normativ stabilite de Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative.	Se acceptă. Proiectul hotărârii se completează cu pct. 11 cu următorul cuprins: „11. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Cancelariei de Stat.”
	42.	Totodată, în urma analizei proiectului, pe lângă obiecțiile și propunerile de mai sus, au mai apărut și alte semne de întrebare (de exemplu: vizavi de modalitatea de „modelare” și/sau ajustare tehnică a sistemului conform utilității autorităților/instituțiilor implementatoare), pentru a căror răspuns există necesitatea unor întruniri cu autorul/actorii principali ai proiectului dat	Se ia act.
	43.	La pct. 18.1 din Anexa nr.1, se propune substituirea textului „înregistrează și procesează adresările recepționate de către SGSC în cadrul SI SGSC” cu textul „înregistrează și procesează cererile recepționate de către SGSC în cadrul SI SGSC”.	Precizare. În vederea asigurării conformității tehnicii legislative termenul „adresările” a fost substituit cu termenul „solicitățile”.

		44. Subsidiar, la pct. 3 din Anexa nr. 2, textul „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” se recomandă a fi substituit cu textul „precum și prin alte dispozitive de comunicare electronică (e-mail ori chat web) și care include descrierea întrebărilor, reclamațiilor, recenziilor, numerele de telefon de la care au fost primite cererile, fișiere de înregistrare audio a convorbirilor telefonice”.	Precizare. Urmând logica modificărilor operate la pct. 18.1 din Anexa nr.1 termenul „adresările” a fost substituit cu termenul „solicitările”.
		45. De asemenea, menționăm faptul că Serviciul Fiscal de Stat, dispune din anul 2009 de propriul Centru Unic de Apel – 080001525 (apel gratuit), un sistem complex care este structurat în funcție de necesitățile contribuabililor. Sistemul Centrul Unic de Apel al Serviciului Fiscal de Stat dispune de mecanism de înregistrare și stocare a apelurilor telefonice, înregistrarea ticketelor pentru fiecare apel recepționat, utilizarea robotului pentru ghidarea contribuabililor care efectuează apelul, etc. Apelurile recepționate sunt preluate de către operatori și inspectori fiscali în conformitate cu atribuțiile funcționale: Butonul 1 - Consultații în domeniul legislației fiscale, Butonul 2 - Asistența Tehnică, Butonul 3 -Semnalarea cazurilor de nerespectare a legislației fiscale, Butonul 4 - Semnalarea situațiilor de conflict, corupție din partea funcționarilor fiscali, Butonul 5 - Verificarea timbrelor de acciz. În acest context menționăm că pct. 5 subpct. 1) din proiectul Hotărîrii urmează a fi reformulat și expus în redacția nouă după cum urmează: „va asigura dezvoltarea și menținerea Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, precum și va adapta sistemul conform propunerilor de ajustare în conformitate cu cerințele de business și specificațiile funcționale elaborate și prezentate de către autoritățile/instituțiile prestatoare de servicii publice”.	Precizare. A se vedea comentariile de la obiecția și propunerea nr. 3 și 40 din Sinteză.

		45. Totodată, potrivit pct. 8 subpct. 4) din proiectul Hotărârii, „autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii publice ar urma să încheie 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”, acest lucru contravine principiului: fezabil din punct de vedere financiar. Or, Serviciul Fiscal de Stat a utilizat mijloace financiare pentru implementarea Centrului Unic de Apel, iar acest sistem este unul existent și funcțional, astfel alocarea de mijloace financiare suplimentare ar presupune o practică de risipă a acestora.	Precizare. Costurile estimate pentru utilizarea Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” vin să acopere necesitățile minime aferente întreținerii sistemului și nu constituie o povară financiară excesivă comparativ cu beneficiile utilizării unui sistem informațional destinat gestionării și oferirii suportului solicitanților de servicii publice. Totodată, proiectul prevede o tranziție de la aplicarea sistemelor proprii destinate oferirii suportului, inclusiv posibilitatea planificării cheltuielilor instituției pentru noile servicii oferite de SI SGSC care ar scuti autoritățile/instituțiile de cheltuieli aferente întreținerii resurselor proprii.
		46. Adicional la cele menționate supra, menționăm că proiectul prevede modificarea calității de posesor al SGSC, de la IP ASP către IP AGE, fără ca această propunere să fie argumentată în Nota de fundamentare a proiectului. În acest context, se propune transferarea competenței de dezvoltare și mentenanță a SI SGSC la IP AGE, fapt ce implică costuri financiare semnificative, estimate la 2 milioane de lei anual. În Conceptul SGSC (capitolul VII) și în proiectul Regulamentului SI SGSC (pct.7) se menționează că cheltuielile aferente găzduirii sistemului informațional, dezvoltării, mentenanței și administrării tehnică vor fi acoperite din bugetul de stat. Totuși, nu este indicat subprogramul bugetar în care sunt planificate mijloace financiare în bugetul de stat pentru anul 2026. Or, potrivit art. 17 alin. (2) din Legea nr.181/2014, nu pot fi puse în	Precizare Sistemul informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” este dezvoltat iar costuri adiționale pentru dezvoltare nu se prevăd. În acest sens argumentarea schimbării posesorului și deținătorului prin prisma evaluării costurilor nu se consideră oportună.

			aplicare decizii care conduc la majorarea cheltuielilor bugetare, în lipsa prevederii impactului financiar corespunzător în buget. Totodată, se atestă neconcordanța prevederilor proiectului cu informația prezentată la pct. 4.2 la Nota de fundamentare, care stipulează că costurile anuale de administrare și mentenanță vor fi acoperite din contul și în limita bugetelor autorităților/instituțiilor publice prestatoare de servicii. În acest sens, autorul proiectului urmează să clarifice impactul financiar, să argumenteze costurile estimative, și să asigure corelarea normelor propuse în proiectele Conceptului, Regulamentului, SI SGSC și informației prezentate în Nota de fundamentare.	
		47	În concluzie, Ministerul Finanțelor își reafirmă deschiderea pentru dialog până la definitivarea proiectului, prin organizarea unei ședințe de lucru dedicate examinării și discutării acestuia. .	Se ia act. Autorul proiectului a oferit argumente și precizări aferente propunerilor și obiecțiilor formulate. În cazul în care argumentele invocate nu vor fi acceptate și vor exista divergențe conceptuale suntem deschiși pentru organizarea consultărilor suplimentare în conformitate cu prevederile alin. (3) art. 39 din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative
Expertiză				
1	Ministerul Afacerilor Interne (Nr. 30/178 din 19.01.2026)	1	Comunică susținerea acestuia, fără obiecții sau propuneri suplimentare.	Se ia act.
2.	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării (Nr. 13/2-154 din 20.01.2026)	2	Comunică lipsa de propuneri și obiecții.	Se ia act.
3.	Agencia Servicii Publice (Nr. 01/538 din 21.01.2026)	3	Propunem expunerea subpct. 6.1. din proiectul hotărârii, în următoarea redacție: „6.1 va asigura dezvoltarea și mentenanța corectivă și adaptivă Sistemului	Precizare. Pct. 6.1 deja stabilește sarcina AGE de dezvoltare și menținere a sistemului.

		informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, în coordonare cu Instituția Publică Agenția Servicii Publice, asigurând alinierea sistemului la cerințele de business și specificațiile funcționale înainte de conectarea prestatorului de servicii.”.	Totodată vor fi examinate și implementate după caz, propunerile remise de către prestatorii de servicii publice, inclusiv cele transmise de către ASP în limita domeniilor de competență deținute
	4	La anexa nr. 1, Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți, după punctul 8, propunem completarea cu un punct nou cu următorul conținut: „9. Anterior semnării contractului de conectare, AGE va asigura analiza și implementarea ajustărilor necesare ale SI SGSC pentru alinierea acestuia la cerințele de business și specificațiile funcționale specifice prestatorului, confirmate de ASP în procesul de evaluare a gradului de pregătire.”.	Precizare. Evaluarea gradului de pregătire este reglementată de norma de la pct. 5.4 din proiectul hotărârii. În acest sens, rolul „evaluării” este de a determina care autorități/instituții sunt pregătite pentru a utiliza SGSC și nu este un proces conex semnării contractelor.
	5	Totodată, după subpct. 15.5, propunem completarea cu un subpct. nou cu următorul conținut: „15.6. prezintă către AGE propuneri argumentate de îmbunătățire și ajustare a SI SGSC, rezultate din rapoartele de performanță și auditul de calitate, pentru a asigura coerența dintre instrumentul tehnic și cadrul metodologic de suport.”	Se acceptă.
	6	Pentru a evita confuziile cu rolurile tehnice de sistem sau cu operatorii de date, propunem substituirea noțiunii de „operator” cu cea de „agent de suport clienți” sau „agent” în Anexa nr. 1 și Anexa nr. 2. Termenul „agent” reflectă mai bine funcția de interacțiune directă și asistență (front-office). Această schimbare răspunde și reticențelor exprimate de unele autorități în procesul de avizare. Totodată, clarifică rolul în cadrul Nivelului I de suport și facilitează delimitarea de „administratorii tehnici” de la Nivelul II	Precizare. Termenul „operator” este definit în textul proiectului la subpct. 10.3.2.2. care oferă o descriere completă a rolului acestui. În acest sens, nu considerăm că utilizarea acestui termen nu va crea confuzii în utilizare.
	7	Există o discrepanță privind sursa de finanțare care poate genera blocaje la Ministerul Finanțelor. Nota de fundamentare indică acoperirea costurilor de mentenanță	Precizare. Proiectul și Nota de fundamentare a fost ajustată corespunzător.

			(2 mil. lei anual) din bugetele prestatorilor (cca. 40 mii lei/prestator). Totuși, Regulamentul SI SGSC menționează că resursele sunt asigurate din bugetul de stat. Propunem ajustarea punctului 7 din Anexa nr. 2 pentru a reflecta clar mecanismul de plată a tarifelor de utilizare de către prestatori către AGE, conform modelului de cost stabilit în Nota de Fundamentare.	
4.	Casa Națională de Asigurări Sociale (e-Legislație 21.01.2026)	8	Casa Națională de Asigurări Sociale propuneri și obiecții suplimentare nu are.	Se ia act.
5.	Ministerul Sănătății (Nr. 27/164 din 20.01.2026)	9	Comunică lipsa obiecțiilor și propunerilor.	Se ia act.
6.	Centrul Național Anticorupție (scrisoare Nr. 06/2/1056 din 22.01.2026) (Raport EHG/26/11151 din 22.01.2026)	10	Concluzia expertizei: Prin proiect se propune instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți și a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”. Totodată, se propune 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”. La fel, se propun modificări la Hotărârea Guvernului nr. 976/2023. În nota de fundamentare se menționează că proiectul este elaborat inclusiv din necesitatea „instituirii unui mecanism de interacțiune destinat acordării consultațiilor, furnizării suportului necesar și colectării feedbackului din partea beneficiarilor serviciilor publice”. În final, comunicăm că în redacția propusă, proiectul nu conține factori și riscuri de corupție. Totodată, menționăm că prezentul raport de expertiză anticorupție nu se răsfrânge asupra normelor din proiect ce se referă la modificarea Hotărârii de Guvern nr. 976/2023 (punctul 10 din proiectul hotărârii de Guvern) din considerentul că acesta este exceptat de la realizarea expertizei anticorupție potrivit prevederilor art. 28 alin. (2)	Se ia act.

			lit. a) și g) din Legea integrității nr. 82/2017, corelat cu art. 36 din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative.	
7.	Ministerul Justiției (Nr. 04/1-787 din 23.01.2026)	11.	Sub aspectul intenției de reglementare, potrivit autorilor, proiectul de act normativ a fost elaborat în vederea realizării 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. Astfel, proiectul hotărârii de Guvern prevede instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți, Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, precum și 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”. Complementar, proiectul propune 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”. Propunerea se întemeiază pe viziunea creării unui model unic de contact cu utilizatorii serviciilor publice, destinat furnizării serviciilor de suport. Implementarea Serviciului guvernamental de suport clienți 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.	Se ia act.

		În context, potrivit art. 6 lit. f) din Legea nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice, în realizarea funcției de reglementare și monitorizare a serviciilor publice pentru care este responsabil, Guvernul instituie serviciul guvernamental de suport clienți și aprobă regulamentul de funcționare al acestuia. De asemenea, în conformitate cu art. 22 lit. c) și d) din Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat, în vederea executării legii, Guvernul aprobă crearea sistemelor și resurselor informaționale de stat, precum și aprobă conceptele sistemelor informaționale de stat și regulamentele resurselor informaționale de stat. Drept urmare, din punct de vedere conceptual, precizăm că nu avem observații de formulat.	
	12.	Referitor la textul propriu-zis al proiectului, menționăm despre necesitatea îmbunătățirii sub aspectul redactării și al respectării normelor de tehnică legislativă, după cum urmează. La proiectul hotărârii: Denumirea se va revizui prin prisma art. 42 din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative, or potrivit acestuia, denumirea actului normativ trebuie să fie laconică și să exprime cu claritate obiectul reglementării.	Se acceptă. Denumirea proiectul va avea următorul cuprins: „Cu privire la instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți și modificarea unor acte normative”
	13	La pct. 1.2, se va specifica și despre aprobarea resursei informaționale formată de Sistemul Informațional, în conformitate cu art. 22 lit. c) din Legea nr. 467/2003, potrivit căruia, în vederea executării legii, Guvernul aprobă crearea sistemelor și resurselor informaționale de stat.	Precizare. Norma de la pct. 1.2. respectă prevederile art. 22 lit. c) din Legea nr. 467/2003, pe motiv că prin prezentul proiect se instituie un sistem informațional. Totodată, conform prevederilor pct. 2.2 Guvernul aprobă „Regulamentul resursei” în conformitate cu prevederile art. 22 lit. d) din Legea nr. 467/2003.

		14	La pct. 2.1, amintim că în conformitate cu art. 6 lit. f) din Legea nr. 234/2021, Guvernul aprobă regulamentul de funcționare al serviciul guvernamental de suport clienți.	Se acceptă.
		15	La pct. 3, semnalăm că pct. 2 din Hotărârea Guvernului nr. 976/2023 a stabilit deja implementarea graduală a Serviciului guvernamental de suport clienți, astfel intervenția la acest aspect nu este judicioasă.	Nu se acceptă. Pct. 3 din redacția actuală a proiectului oferă o reglementare mai detaliată a procesului de implementare, reglementare necesară în contextul operării unor modificări la Hotărârea Guvernului 976/2023, prin care au fost redefinite rolurile ASP și AGE în cadrul SGSC.
		16	La pct. 4, norma este confuză în partea ce ține de actele normative care urmează a fi adoptate, fapt pentru care se va revizui. Totodată, amintim că Nomenclatorul și tarifele la serviciile prestate de către Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” este aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 760/2010 cu privire la Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”, aprobarea altor acte normative poate genera erori.	Se acceptă.
		17	La pct. 5.2, se va ține cont că potrivit art. 26 alin. (2) lit. m) din Legea nr. 234/2021, prestatorul de servicii publice este obligat să asigure buna funcționare a serviciului guvernamental de suport clienți pe segmentul de care este responsabil. De asemenea, norma se va revizui prin prisma art. 27 (Monitorizarea prestării și evaluarea calității serviciilor publice) din Lege. Totodată, amintim că potrivit art. 29 din Lege, modul de monitorizare și evaluare a calității serviciilor publice prestate este stabilit prin cadrul metodologic pentru monitorizarea prestării și evaluarea calității serviciilor publice și pentru dezvoltarea performanței instituționale a prestatorilor de servicii publice și a centrelor unificate, aprobat de autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice.	Nu se acceptă. Prevederile pct.5.2 nu sunt în contradicție cu cele ale art.26 alin.(2) lit.m) din Legea nr.234/2021. Astfel, obligația prestatorilor de servicii de asigurare a bunei funcționări a serviciului guvernamental de suport clienți pe segmentul de responsabilitate urmează a fi diferențiată de competența ASP de monitorizare și evaluare continuă a calității suportului acordat, care reprezintă o obligație de „monitorizare”/„supraveghere” a faptului că prestatorii de

			servicii nemijlocit implementează corespunzător obligația legală de la art.26 alin.(2) lit.m) din Legea nr.234/2021 (de facto recepționează și examinează în termeni rezonabili toate cererile de suport clienți). Totodată, urmează a se diferenția noțiunea de „monitorizare și evaluare a calității serviciilor publice” de la art.29 din Legea nr.234/2021 care se referă la procedura nemijlocită de prestare a serviciilor publice de cea de „monitorizare și evaluare a calității suportului clienți” care se aplică doar pentru acordarea suportului, nu pentru serviciile publice prestate per se.
	18	La pct. 6.1, sintagma „cerințele de business” se va substitui cu sintagma „cerințele operaționale”, în vederea evitării unor confuzii.	Se acceptă.
	19	La pct. 6.3, amintim că normele juridice derogatorii sunt diferite în raport cu reglementarea-cadru în materie și sunt aplicabile unei situații determinate, potrivit art. 5 alin. (4) din Legea nr. 100/2017. Norma expusă în proiect stabilește, de fapt, o excepție în aplicarea unei norme de către o instituție publică.	Se acceptă. Textul „prin derogare de la prevederile pct. 3” din pct. 6.3 a fost exclusă.
	20	Cu titlu general, în scopul respectării regulilor de tehnică legislativă, obligațiile autorităților expuse în punctele 5-7, se vor regăsi în Regulamentele care se aprobă la pct. 2, după caz.	Se ia act.

		22	La pct. 9.4, textul „pct. 5 subpct. 2) din prezenta hotărâre” se va substitui cu textul „pct. 6.2”.	Se acceptă.
		22	La pct. 10, textul „10.1. în hotărâre:” se va exclude ca fiind excedent.	Se acceptă.
		23	La pct. 10.1.1, semnalăm că normele cuprinse în Hotărârea Guvernului nr. 976/2023, prin care au fost aprobate Conceptul Serviciului guvernamental de suport clienți și Conceptul Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, au un caracter operativ și de dispoziție și au stabilit la acea etapă modul în care se urmărea atribuirea sarcinilor autorităților pentru implementarea serviciului și a sistemului informațional, astfel, abrogarea acestora nu este judicioasă. Pentru asigurarea instituirii Serviciului guvernamental de suport clienți, autorul stabilește norme în textul proiectului examinat, fără a fi necesară intervenția în textul Hotărârii Guvernului nr. 976/2023.	Precizare. Prin prisma art.7⁶ alin.(2) din Legea nr.467/2003, atragem atenția că documentarea unui sistem informațional include în mod integral atât conceptul unui sistem, cât și regulamentul resursei informaționale a sistemului respectiv. Subsecvent, actele normative care reglementează aplicarea în practică a SGSC și a SI SGSC trebuie să se integreze armonios la nivel de norme juridice. Astfel, reieșind din modificările de roluri ale Cancelariei de Stat, AGE și ASP în cadrul SGSC, păstrarea normelor de la pct.2-10 ar crea contradicție de norme, care conform Legii nr.100/2017, urmează a fi evitate. În context, se impune abrogarea normelor pct.2-10 din HG 976/2023, deoarece aceste norme nu au o aplicabilitate doar în trecut, dar urmează a fi aplicabile și pentru viitor. Păstrarea lor va crea confuzie în raport cu noile roluri și reglementări stabilite prin prezentul proiect de hotărâre.
		24	La pct. 10.2.1, norma se va revizui, deoarece este lipsită de precizie, or condiționarea cuvântului care urmează a fi	Se acceptă.

			substituit este inacceptabilă din punct de vedere a tehnicii legislative.	
		25	La pct. 10.3.3.1, amintim că pentru intervențiile normative, precum schimbarea unor cuvinte se menționează despre substituirea „cuvintelor” respective, iar pentru schimbarea unor cifre, semne și cuvinte din conținutul textului unui act normativ, pentru exprimarea corectă, se menționează despre substituirea „textului” respectiv. De asemenea cuvântul „prin” se va substitui cu cuvântul „cu”. Obiecția este valabilă și pentru alte cazuri similare din proiect.	Se acceptă.
		26	La proiectul Regulamentului privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți: Denumirea se va revizui ținând cont de observația formulată la pct. 2.1 din hotărâre.	Se acceptă.
		27	La pct. 4, norma urmează a fi revizuită prin prisma art. 55 din Legea nr. 100/2017, or trimiterea la o altă normă de trimitere este inadmisibilă.	Se acceptă.
		28	La pct. 13, se va ține cont de observațiile enunțate la pct. 4 din hotărâre.	Se acceptă.
8.	Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică (Nr. 1.4/2221/26 din 29.01.2026)	29	La sbp. 5.3. se va exclude sintagma „în termen de”, pentru a elimina repetările;	Se acceptă.

		30	Pentru o mai bună claritate, pct. 8 se va expune în următoarea redacție: „Apelurile telefonice spre Serviciul guvernamental de suport clienți sau din Serviciul guvernamental de suport clienți se vor efectua în rețeaua națională sau rețeaua internațională conform tarifelor stabilite de operatorii de telefonie din rețeaua cărora se inițiază apelul.”;	Se acceptă.
		31	La sbp. 9.4., textul „pct. 5 subpct. 2)” se va substitui cu „sbp. 6.2”;	Se acceptă.
		32	La sbp. 10.2.2., 4.1.Alineatul care descrie Nivelul III de suport, din Capitolul V al Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți, va avea următorul cuprins „Nivelul III de suport – va fi constituit din posesorii și deținătorii resurselor și sistemelor informaționale prin intermediul căror sunt prestate serviciile publice”, întrucât: - condițiile juridice, financiare și organizatorice pentru crearea, administrarea, mentenanța și dezvoltarea sistemului informațional de stat, precum și crearea, administrarea, mentenanța și dezvoltarea sistemului informațional, sunt asigurate de către posesorul sistemului informațional de stat, respectiv deținătorul sistemului informațional de stat, în conformitate cu art. 72 alin. (2) și art. 73 alin. (2) din Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat. Or, STISC realizează administrarea tehnică și menținerea resurselor și sistemelor informaționale de stat ulterior încheierii acordului sau contractului cu posesorii resurselor și sistemelor informaționale de stat.	Precizare. Redacția actuală a Nivelului III indică explicit participanții și rolurile atribuite, iar rolul STISC nu se rezumă doar la administrarea tehnică a resurselor și sistemelor informaționale, în acest sens nu se consideră oportun modificarea acestuia.

			- această redacție face referire inclusiv la Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică” în calitate de posesor și/sau deținător al resurselor și sistemelor informaționale partajate și posesor și deținător al Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți” În acest context, se va ajusta Figura corespunzător obiecției.	
		33	Reieșind din prevederile proiectului privind substituirea textului „interfața web sau mesageri” cu „Portalul guvernamental integrat EVO”, din Figură se va exclude textul „interfață web/”,	Se acceptă.
		34	La Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului guvernamental de suport clienți, anexa nr. 1 la proiect, în contextul pct. 8 din proiectul de hotărâre și a intenției de abrogare a 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”, se face necesară revizuirea cuprinsului pct. 4 și anume a textului „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””;	Se acceptă.
		35		

