Утвержден

 Постановлением Правительства

 № 966 от 9 августа 2016 г.

**ПЛАН ДЕЙСТВИЙ**

**по реформе, направленной на модернизацию публичных услуг, на 2017-2021 годы**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Действия/под действия** | **Ответственное учреждение** | **Сроки выполнения** | **Показатели**  |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **СПЕЦИФИЧЕСКАЯ ЦЕЛЬ** **1. Разработка и внедрение рамок, необходимых для модернизации публичных услуг, в соответствии с успешным европейским и международным опытом в данной области**  |
| **Мероприятие 1****. Разработка нормативных и методологических рамок**  |
|  | Разработка и утверждение Методологии реинжениринга публичных услуг, которая будет включать анализ затрат и выгод реинжениринга и оцифровки, применение инновационных инструментов в процессе реинжениринга (например, ориентированный на клиента дизайн, поведенческие науки), порядок определения и выстраивания приоритетного порядка публичных услуг для реинжениринга и т. д. | Государственная канцелярия,Центр электронного управления (MiLab) | II квартал 2017 г. | Методология реинжениринга публичных услуг разработана и утверждена  |
|  | Разработка и утверждение Методологии оцифровки публичных услуг, которая будет включать и рамки обеспечения качества электронных услуг    | Государственная канцелярия,Центр электронного управления,Министерство информационных технологий и связи | II квартал 2017 г. | Методология оцифровки публичных услуг разработана и утверждена |
|  | Разработка и утверждение Рамочной методологии установления тарифов на платные публичные услуги, с акцентом на обеспечение доступности услуг для социально незащищенных слоев населения  | Государственная канцеляри, Центр электронного управления | II квартал 2017 г. | Методология утверждена |
|  | Разработка и утверждение минимальных стандартов качества административных публичных услуг   | Государственная канцелярия,Центр электронного управления | II квартал 2017 г. | Минимальные стандарты качества административных публичных услуг разработаны и утверждены   |
|  | Разработка рамок для измерения результатов реформы, направленной на модернизацию публичных услуг (Results Framework) | Государственная канцелярия,Центр электронного управления | I квартал 2017 г. | Рамки для измерения результатов реформы, направленной на модернизацию публичных услуг, разработаны и утверждены  |
| **Мероприятие 2****. Разработка институциональных и организационных рамок**  |
|  | Внесение изменений в постановление Правительства о подразделениях по е-Преобразованию, включив в него прерогативы модернизации публичных услуг (в том числе реинжениринг и оцифровка) | Государственная канцелярия | II квартал 2017 г. | Постановление Правительства изменено и утверждено  |
|  | Разработка и гармонизация должностных инструкций служащих и сотрудников органов центрального публичного управления и подразделений, оказывающих публичные услуги, с учетом внедрения минимальных стандартов качества, Методологии реинжениринга публичных услуг и Методологии оцифровки публичных услуг | Органы центрального публичного управления,подразделения, оказывающие публичные услуги | III квартал 2017 г.III квартал 2018 г.III квартал 2019 г.III квартал 2020 г.III квартал 2021 г. | Должностные инструкции разработаны или гармонизированы  |
|  | Назначение на уровне органов центрального публичного управления сети координаторов, ответственных за модернизацию публичных услуг, в подразделениях по анализу, мониторингу и оценке политик и в подразделениях по е-Преобразованию  | Органы центрального публичного управления | В течение 3-х месяцев после утверждения Плана действий | Сеть координаторов, ответственных за модернизацию публичных услуг, создана; список координаторов опубликован на веб-странице Государственной канцелярии и, по необходимости, обновлен  |
| * 1.
 | Назначение на уровне подразделений, оказывающих публичные услуги, ответственных за модернизацию публичных услуг  | Подразделения, оказывающие публичные услуги | В течение 3-х месяцев после утверждения Плана действий | Ответственные за модернизацию публичных услуг в подразделениях, оказывающих публичные услуги, назначены  |
|  | Разработка, утверждение и внедрение институциональных и нормативных рамок для функционирования универсальных центров оказания услуг  | Государственная канцелярия,Центр электронного управления, Министерство финансов  | III квартал 2017 г.IV квартал 2019 г.IV квартал 2021 г.  | Институциональные рамки для пилотирования универсальных центров оказания услуг разработаны и утверждены;нормативные рамки для институционализации и функционирования универсальных центров оказания услуг разработаны и утверждены;нормативные рамки для институционализации и функционирования универсальных центров оказания услуг внедрены до 2021 года |
| **Мероприятие 3. Разработка технологических рамок**  |
|  | Разработка и продвижение Постановления Правительства о правительственной службе доставки (MDelivery) | Государственная канцелярия, Центр электронного управления | I квартал 2017 г. | Постановление Правительства утверждено |
|  | Разработка и продвижение Постановления Правительства о Регистре полномочий представления на основании электронной подписи  | Государственная канцелярия, Центр электронного управления | I квартал 2017 г. | Постановление Правительства утверждено |
|  | Разработка и продвижение Постановления Правительства об электронном окне для подачи запросов о публичных услугах (front-office digitization) | Государственная канцелярия,Центр электронного управления | II квартал 2017 г. | Постановление Правительства утверждено |
|  | Разработка и продвижение Постановления Правительства о едином центре приема звонков по публичным услугам  | Государственная канцелярия,Центр электронного управления | II квартал 2017 г. | Постановление Правительства утверждено |
|  | Внесение изменений в Постановление Правительства об учреждении и администрировании единогоправительственного портала публичных услуг путем создания на его основе регистра публичных услуг  | Государственная канцелярия,Центр электронного управления | IV квартал 2017 г. | Постановление Правительства утверждено |
| **СПЕЦИФИЧЕСКАЯ ЦЕЛЬ** **2. Укрепление институционального и человеческого потенциала для модернизации публичных услуг**  |
|  | Оценивание потенциала Государственной канцелярии и Центра электронного управления в деле внедрения реформы, направленной на модернизацию публичных услуг  | Государственная канцелярия,Центр электронного управления | I квартал 2017 г. | Оценочный отчет разработан  |
|  | Укрепление потенциала подразделений, ответственных за общее согласование деятельности публичного управления в области модернизации публичных услуг, которые действуют в рамках Государственной канцелярии и Центра электронного управления     | Государственная канцелярия,Центр электронного управления | II квартал 2017 г. | Число принятых на работу лиц в соответствии с отчетом об оценке потенциала (пункт 2.1) обеспечено;доля лиц, прошедших обучение по вопросам модернизации публичных услуг, в общей численности персонала подразделения, ответственного за общее согласование деятельности публичного управления в области модернизации публичных услуг, которое действуют в рамках Государственной канцелярии и Центра электронного управления       |
|  | Оценивание эффективности процедур и процессов менеджмента человеческих ресурсов, которые используются органами публичного управления и поставщиками публичных услуг, а также оценивание числа лиц, задействованных в поставку публичных услуг  | Государственная канцелярия,органы центрального публичного управления, подразделения, оказывающие публичные услуги | III квартал 2017 г. | Оценочный отчет разработан |
|  | Разработка и утверждение плана действий по гармонизации человеческих ресурсов органов публичного управления и поставщиков услуг с новой моделью поставки публичных услуг  | Государственная канцелярия | III квартал 2017 г. | План действий разработан и утвержден для реализации в течение 2017-2021 гг. |
|  | Определение потребностей в обучении персонала, задействованного в процесс модернизации и оказания публичных услуг, и разработка ежегодного учебного плана  | Государственная канцелярия,органы центрального публичного управления, подразделения, оказывающие публичные услуги | IV квартал 2017 г.IV квартал 2018 г.IV квартал 2019 г.IV квартал 2020 г.IV квартал 2021 г. | Карточка оценивания потребностей в обучении персонала разработана; ежегодный учебный план разработан/актуализирован     |
|  | Разработка и гармонизация учебных программ, рассчитанных для персонала, который задействован в процесс модернизации и оказания публичных услуг | Государственная канцелярия | IV квартал 2017 г. | Учебные программы, рассчитанные для персонала, который задействован в процесс модернизации и оказания публичных услуг, разработаны  |
|  | Учреждение учебной платформы для реинжениринга, оцифровки и оказания публичных услуг  | Государственная канцелярия | IV квартал 2017 г. | Учебная платформа для реинжениринга, оцифровки и оказания публичных услуг учреждена     |
|  | Создание и развитие сети инструкторов для обучения персонала, который задействован в процесс модернизации и оказания публичных услуг | Государственная канцелярия | IV квартал 2017 г. | Сеть инструкторов для обучения персонала, который задействован в процесс модернизации публичных услуг, создана    |
|  | Обучение координаторов и ответственных за модернизацию услуг, а также персонала, который задействован в процесс оказания публичных услуг     | Государственная канцелярия,органы центрального публичного управления, подразделения, оказывающие публичные услуги | I квартал 2018 г. – IV квартал 2021 г. | Координаторы и ответственные за модернизацию услуг, а также персонал, который задействован в процесс оказания публичных услуг, прошли обучение  |
|  | Гармонизация системы оценивания личных и институциональных достижений с учетом качества оказания публичных услуг     | Государственная канцелярия | III квартал 2017 г. | Система оценивания личных и институциональных достижений гармонизирована и применяется с учетом качества оказания публичных услуг |
|  | Учреждение механизма мотивации/применения санкций для подразделений и персонала, задействованного в оказание публичных услуг, на основании данных о достижениях  | Государственная канцелярия | IV квартал 2017 г. | Механизм мотивации/применения санкций для подразделений и персонала, задействованного в оказание публичных услуг, на основании данных о достижениях учрежден  |
|  | Разработка и запуск программы для информирования и обучения населения и деловой среды в вопросах использования электронных публичных услуг и продвижения их использования   | Государственная канцелярия,Центр электронного управления,органы центрального публичного управления | II квартал 2017 г. | Программа для информирования и обучения населения и деловой среды в вопросах использования электронных публичных услуг разработана и запущена        |
|  | Внедрение программы для информирования и обучения населения и деловой среды в вопросах использования электронных публичных услуг и продвижения их использования   | Государственная канцелярия,Центр электронного управления,органы центрального публичного управления | II квартал 2017 г. – IV квартал 2021 г. | Программа для информирования и обучения населения и деловой среды в вопросах использования электронных публичных услуг внедрена (представление отчетов о числе учебных сессий, обученных лиц, информационных мероприятий и т. д.) |
| **СПЕЦИФИЧЕСКАЯ ЦЕЛЬ** **3. Повышение качества и доступности публичных услуг**  |
| **Мероприятие** **1. Реинжениринг публичных услуг**  |
|  | Выявление и исключение устаревших публичных услуг  | Органы центрального публичного управления,Государственная канцелярия | IV квартал 2021 г. | Устаревшие публичные услуги исключены  |
|  | Определение и установление приоритетного порядка публичных услуг, подлежащих исключению   | Государственная канцелярия,органы центрального публичного управления, Центр электронного управления | IV квартал 2017 г.IV квартал 2018 г.IV квартал 2019 г.IV квартал 2020 г.IV квартал 2021 г. | Списки публичных услуг, подлежащих исключению, представлены и утверждены ежегодно   |
|  | Исключение установленных услуг  | Органы центрального публичного управления,Государственная канцелярия | IV квартал 2017 г. – IV квартал 2021 г. | Доля устаревших услуг, которые были исключены, в совокупной численности, предусмотренной в ежегодных списках    |
|  | Определение и установление приоритетного порядка публичных услуг, подлежащих модернизации, в том числе путем слияния государственных услуг  | Государственная канцелярия,Центр электронного управления,органы центрального публичного управления | IV квартал 2017 г.IV квартал 2018 г.IV квартал 2019 г.IV квартал 2020 г.IV квартал 2021 г. | Списки публичных услуг, подлежащих модернизации, представлены и утверждены ежегодно   |
|  | Реинжениринг выявленных публичных услуг в соответствии с установленными методологическими рамками  | Подразделения, оказывающие отобранные публичные услуги,Государственная канцелярия | IV квартал 2021 г. | Планы модернизации отобранных публичных услуг утверждены  |
|  | Анализ текущей ситуации отобранных услуг (AS IS) | Подразделения, оказывающие отобранные публичные услуги,Государственная канцелярия | IV квартал 2017 г. – IV квартал 2021 г. | Аналитические отчеты AS IS по отобранным услугам разработаны  |
|  | Разработка видения модернизированных услуг (TO BE) и планов модернизации отобранных услуг  | Подразделения, оказывающие отобранные публичные услуги,Государственная канцелярия | IV квартал 2017 г. – IV квартал 2021 г. | Аналитические отчеты TO BE разработаны;планы модернизации отобранных услуг разработаны и утверждены;планы модернизации отобранных услуг внедрены (доля внедренных действий, закрепленных в плане, на день представления отчета) |
| **Мероприятие** **2. Оцифровка публичных услуг, прошедших процесс реинжениринга**  |
|  | Оцифровка публичных услуг, прошедших процесс реинжениринга  | Подразделения, оказывающие отобранные публичные услуги,Центр электронного управления | IV квартал 2021 г. | Публичные услуги, прошедшие процесс реинжениринга, оцифрованны |
|  | Создание и/или гармонизация информационных систем, используемых для оказания публичных услуг  | Подразделения, оказывающие отобранные публичные услуги,Центр электронного управления | IV квартал 2017 г. – IV квартал 2021 г. | Информационные системы, используемые для оказания публичных услуг, созданы или гармонизированы |
|  | Обеспечение обмена данными и источниками административных данных, используя платформу интероперабельности (MConnect), находящейся в промышленной эксплуатации | Подразделения, оказывающие отобранные публичные услуги, Центр электронного управления | IV квартал 2017 г. – IV квартал 2021 г. | Доля данных, полученных из источников административных данных, в совокупном объеме данных, которые необходимы для оказания публичной услуги   |
|  | Интеграция оказываемых публичных услуг с правительственными электронными услугами (MPass, MPay, MSign, MNotify, MDelivery, MLog) | Подразделения, оказывающие отобранные публичные услуги, Центр электронного управления | IV квартал 2017 г. – IV квартал 2021 г. | Доля правительственных услуг, интегрированных в электронную публичную услуг, в общем объеме имеющих отношениеправительственных услуг  |
|  | Размещение на общей правительственной технологической платформе (MCloud) информационных систем, используемых для оказания публичных услуг (для обеспечения высокого уровня их доступности и безопасности) | Подразделения, оказывающие отобранные публичные услуги,Центр электронного управления | IV квартал 2017 г. – IV квартал 2021 г. | Информационные системы, используемые для оказания публичных услуг, размещены на MCloud (доля информационных систем, которые мигрировали на MCloud, в общем объеме имеющихся в наличии) |
| **Мероприятие** **3. Создание универсальных центров оказания публичных услуг**  |
|  | Разработка технико-экономического обоснования, предложения публичной политики и концепции универсальных центров оказания публичных услуг на местном уровне  | Государственная канцелярия, Центр электронного управления | I квартал 2017 г. | Технико-экономическое обоснование, предложение публичной политики и концепция разработаны  |
|  | Пилотирование концепции универсальных центров оказания публичных услуг | Государственная канцелярия, Центр электронного управления (MiLab) | I квартал 2018 г. | Концепция универсальных центров оказания публичных услуг прошла пилотирование   |
|  | Пилотирование концепции универсальных центров оказания публичных услуг на основе совместных бюро информации и услуг  | Государственная канцелярия, Центр электронного управления (MiLab) | I квартал 2018 г. | Концепция универсальных центров оказания публичных услуг на основе совместных бюро информации и услуг прошла пилотирование;отчет об оценивании пилотирования разработан  |
|  | Пилотирование концепции универсальных центров оказания публичных услуг на основе цифровых библиотек «Novateca» | Государственная канцелярия, Центр электронного управления (MiLab) | I квартал 2018 г. | Концепция универсальных центров оказания публичных услуг на основе цифровых библиотек «Novateca» прошла пилотирование; отчет об оценивании пилотирования разработан |
|  | Пилотирование концепции универсальных центров оказания публичных услуг на основе почтовых отделений ГП «Poșta Moldovei» | Государственная канцелярия, Министерство информационных технологий и связи,Центр электронного управления (MiLab) | I квартал 2018 г. | Концепция универсальных центров оказания публичных услуг почтовых отделений ГП «Poșta Moldovei» прошла пилотирование;отчет об оценивании пилотирования разработан |
| 3.6.4. | Пилотирование концепции универсальных центров оказания публичных услуг на основе государственных нотариусов, коммерческих банков и других подразделений, которые располагают необходимыми условиями | Гсударственная канцелярияМинистерство юстиции,Национальный банк Молдовы,подразделения, оказывающие публичные услуги,Центр электронного управления (MiLab) | I квартал 2018 г. | Концепция универсальных центров оказания публичных услуг на основе государственных нотариусов, коммерческих банков и других подразделений, которые располагают необходимыми условиями, прошла пилотирование |
|  | Институционализация универсальных центров оказания публичных услуг и их создание на местном уровне (на основе результатов технико-экономического обоснования (пункт 3.5) и результатов пилотирования (пункты 3.6.1-3.6.3) | Государственная канцелярия, Центр электронного управления | I квартал 2020 г. | Универсальные центры оказания публичных услуг институционализированы и созданы на местном уровне      |
| **Мероприятие 4. Мониторинг качества публичных услуг** |
|  | Внедрение системы мониторинга достижений и сбора данных об оказании публичных услуг (объем сделок, затраты, степень удовлетворения пользователей и т. д.)  | Государственная канцелярия,Центр электронного управления | I квартал 2018 г. | Система мониторинга достижений и сбора данных насчет реформы, направленной на модернизацию публичных услуг, внедрена     |
| * 1.
 | Внедрение национального ежегодного опроса по восприятию публичных услуг (опираясь на качество, эффективность, прозрачность, доступность, используемость и т.д.) | Государственная канцелярия,Центр электронного управления | IV квартал 2017 г.IV квартал 2018 г.IV квартал 2019 г.IV квартал 2020 г.IV квартал 2021 г. | Национальный ежегодный опрос по восприятию публичных услуг проведен;Аналитический отчет на основе данных опроса разработан  |
| **Мероприятие 5. Модернизация отобранных публичных услуг** |
|  | Разработка Регистра финансовых ситуаций    | Национальное бюро статистики | IV квартал 2017 г. | Регистр финансовых ситуаций   разработан и внедрен в производство  |
|  | Внедрение единого окна выдачи разрешительных документов  | Государственная канцелярия,Министерство экономики,подразделения, оказывающие публичные услуги,Центр электронного управления | IV квартал 2017 г. | Единое окно выдачи разрешительных документов разработано и внедрено в производство  |
|  | Упрощение процесса представления финансовой и статистической отчетности и запуск единой платформы представления отчетности  | Экономический совет при Премьер-министре, Национальное бюро статистики, Главная государственная налоговая инспекция, Национальная медицинская страховая компания, Национальная касса социального страхования, Центр электронного управления  | III квартал 2018 г. | Единая платформа представления отчетности внедрена  |
|  | Разработка и экспериментальное тестирование автоматизированной информационной системы «Государственный реестр актов гражданского состояния» | Министерство юстиции (Служба гражданского состояния),Центр электронного управления (MiLab) | IV квартал 2018 г. | Автоматизированная информационная система «Государственный реестр актов гражданского состояния» разработан и протестирован |
|  | Модернизация услуги по регистрации недвижимого имущества и прав на него  | Агентство земельных отношений и кадастра | IV квартал 2017 г. | Услуга по регистрации недвижимого имущества и прав на него модернизирована    |
|  | Упрощение доступа предпринимателей к финансированию путем упрощения процесса предоставления кредитов и предоставления финансирующим учреждения доступа к данным из источников административных данных посредством платформы интероперабельности (MConnect) | Министерство финансов, Национальный банк Молдовы, Национальная комиссия по финансовому рынку, Фонд устойчивого развития Молдовы, Министерство экономики,Центр электронного управления | II квартал 2017 г. | Механизм подачи запросов о финансировании разработан;доля данных, полученных финансирующими учреждениями из источников административных данных, в общем объеме данных, которые необходимы для рассмотрения заявок о кредитовании  |
|  | Модернизация услуг по выдаче удостоверяющих личность документов  | Министерство информационных технологий и связи | IV квартал 2018 г. | Услуги по выдаче удостоверяющих личность документов модернизированы |
|  | Модернизация услуги по выдаче водительских прав  | Министерство информационных технологий и связи | IV квартал 2017 г. | Услуга по выдаче водительских прав модернизирована  |
|  | Модернизация услуги по регистрации транспортных средств  | Министерство информационных технологий и связи | IV квартал 2017 г. | Услуга по регистрации транспортных средств модернизирована  |
|  | Модернизация услуги по изменению места жительства  | Министерство информационных технологий и связи,Центр электронного управления (MiLab) | IV квартал 2017 г. | Услуга по изменению места жительства модернизирована  |
|  | Модернизация услуги по государственным закупкам (e-Achiziții) | Министерство финансов (Агентство государственных закупок) | IV квартал 2018 г. | Услуга по государственным закупкам (e-Achiziții) модернизирована  |
|  | Модернизация услуги по зачислению в высшие учебные заведения (e‑Admitere) | Министерство просвещения | II квартал 2018 г. | Услуга по зачислению в высшие учебные заведения (e‑Admitere) модернизирована  |
|  | Модернизация услуги по налаживанию бизнеса  | Министерство юстиции (Государственная регистрационная палата),Министерство экономики,Центр электронного управления (MiLab) | II квартал 2018 г. | Услуга по налаживанию бизнеса модернизирована  |
|  | Модернизация услуги по закрытию бизнеса  | Министерство юстиции (Государственная регистрационная палата),Министерство экономики,Министерство финансов  | IV квартал 2018 г. | Услуга по закрытию бизнеса модернизирована  |
|  | Модернизация услуги по выделению пособия по безработице  | Национальное агентство занятости населения, Национальная касса социального страхования | III квартал 2018 г. | Услуга по выделению пособия по безработице модернизирована  |
|  | Модернизация Информационной системы «Обязательное медицинское страхование»  | Национальная медицинская страховая компания | I квартал 2017 г.I квартал 2018 г. | Техническое задание разработано; Информационная система «Обязательное медицинское страхование» модернизирована  |
|  | Модернизация услуги по занятости населения  | Национальное агентство занятости населения,Министерство просвещения | IV квартал 2018 г. | Услуга по занятости населения модернизирована  |
|  | Модернизация услуги по подаче заявлений в полицию  | Министерство внутренних дел | IV квартал 2017 г. | Услуга по подаче заявлений в полицию модернизирована  |
| **Мероприятие 6. Укрепление платформ е-Управления и инфраструктуры поддержки**  |
|  | Оцифровка процесса подачи заявлений на публичные услуги (front‑office digitization) для исключения необходимости в явке населения в офис подразделения, оказывающего услуги, в случае услуг, заявку на которые можно подавать в режиме онлайн  | Центр электронного управления,органы центрального публичного управления | II квартал 2017 г. | Процесс подачи заявлений на публичные услуги оцифрован в случаях, когда это применимо  |
|  | Разработка обновленной версии (V2.0) портала servicii.gov.md | Государственная канцелярия, Центр электронного управления, органы центрального публичного управления, подразделения, оказывающие публичные услуги  | II квартал 2017 г. | Обновленная версия (V2.0) портала servicii.gov.md приобретена, разработана и запущена  |
|  | Создание регистра публичных услуг на базе обновленной версии (V2.0) портала servicii.gov.md | Государственная канцелярия, Центр электронного управления, органы центрального публичного управления,подразделения, оказывающие публичные услуги | IV квартал 2017 г. | Регистр публичных услуг создан |
|  | Разработка электронной правительственной услуги доступа к административным данным (MAccess) в качестве части платформы интероперабельности (MConnect) | Центр электронного управления | II квартал 2017 г. | Электронная правительственная  услуга доступа к административным данным (MAccess) разработана  |
|  | Разработка электронной правительственной услуги доставки (MDelivery) | Государственная канцелярия, Министерство информационных технологий и связи | I квартал 2017 г. | Электронная правительственная  услуга доставки (MDelivery) разработана |
|  | Разработка в рамках электронной правительственной услуги доставки (MDelivery) механизма безопасного хранения и безопасной поставки электронных документов  | Центр электронного управления | I квартал 2018 г. | Механизм безопасного хранения и безопасной поставки электронных документов разработан  |
|  | Разработка в рамках электронной правительственной услуги электронной подписи (MSign) безопасного механизма разделения электронных документов  | Центр электронного управления | II квартал 2018 г. | Безопасный механизм разделения электронных документов разработан  |
|  | Модернизация правительственной платежной услуги MPay и ее расширение с тем, чтобы она охватывала выплаты населению (социальные выплаты) и возвращение выплат  | Центр электронного управления | II квартал 2018 г. | Правительственная платежная  услуга MPay модернизирована |
|  | Разработка Регистра представительских полномочий на основании электронной подписи | Государственная канцелярия, Центр электронного управления | I квартал 2017 г. | Регистр представительских полномочий на основании электронной подписи разработан |
|  | Создание или обновление карточек публичных услуг на портале servicii.gov.md | Государственная канцелярия, Центр электронного управления, органы центрального публичного управления | I квартал 2017 г. – III квартал 2018 г. | Информация обо всех публичных услугах, оказываемых органами центрального публичного управления, включена в карточки публичных услуг и (в случае необходимости) обновлена  |
|  | Установление, разработка и опубликование жизненных сценариев в рамках портала servicii.gov.md | Центр электронного управления (MiLab) | II квартал 2017 г. | Число жизненных сценариев, опубликованных в рамках портала servicii.gov.md |
|  | Создание концепта и руководства для унификации опыта пользователей в рамках электронных публичных услуг, портала публичных услуг и платформ е-Управления  | Центр электронного управления | I квартал 2017 г. | Концепт и руководство для унификации опыта пользователей в рамках электронных публичных услуг, портала публичных услуг и платформ е-Управления созданы  |
|  | Разработка и внедрение информационной системы по универсальным центрам оказания публичных услуг  | Государственная канцелярия, Центр электронного управления | I квартал 2018 г. | Информационная система по универсальным центрам оказания публичных услуг разработана и внедрена  |
|  | Создание объединенного центра приема звонков по оказанию публичных услуг  | Государственная канцелярия | I квартал 2018 г. | Объединенный центр приема звонков по оказанию публичных услуг создан |
|  | Внедрение единого формата для подписанного электронного содержания независимо от его типа (документы, изображения, аудио- и видеофайлы и пр.)  | Центр электронного управления | I квартал 2019 г. | Единый формат для подписанного электронного содержания внедрен |
|  | Продление срока действия цифровых сертификатов с 12 месяцев до максимум 60 месяцев, в зависимости от потенциала технических средств электронной подписи   | Служба иформации и безопасности | II квартал 2017 г. | Нормативные рамки гармонизированы и позволяют выдавать цифровые сертификаты со сроком действия до 60 месяцев, в зависимости от потенциала технических средств электронной подписи   |
|  | Проведение оценивания веб-страниц подразделений, оказывающих публичные услуги и электронные публичные услуги, с точки зрения соблюдения универсального дизайна, доступности для лиц с ограниченными возможностями  | Министерство информационных технологий и связи,Государственная канцелярия,Центр электронного управления | III квартал 2017 г. | Оценочный отчет, который будет содержать предложения, направленные на обеспечение доступности веб-страниц подразделений, оказывающих публичные услуги, для лиц с ограниченными возможностями, представлен на рассмотрение Национальному совету по реформе публичного управления для принятия решения по целям и действиям, которые предстоит предпринять и, в случае необходимости, профинансировать |
|  | Организация мероприятий по информированию органов центрального публичного управления и подразделений, оказывающих публичные услуги, по вопросам разработки веб-страниц и электронных публичных услуг, доступных для лиц с ограниченными возможностями, в соответствии со стандартами доступности для лиц с ограниченными возможностями  | Министерство информационных технологий и связи,Государственная канцелярия,Центр электронного управления в сотрудничестве с Альянсом организаций лиц с ограниченными возможностями Республики Молдова и общественными ассоциациями лиц с ограниченными возможностями | I квартал 2018 г. – IV квартал 2021 г. | Число органов центрального публичного управления и подразделений, оказывающих публичные услуги, принявших участие в мероприятиях по информированию     |
|  | Мониторинг процесса адаптации и соблюдения условий доступности для лиц с ограниченными возможностями веб-страниц подразделений, оказывающих публичные услуги, и электронных публичных услуг  | Министерство информационных технологий и связи,Государственная канцелярия,Центр электронного управления,подразделения, оказывающие публичные услуги | IV квартал 2018 г.IV квартал 2019 г. IV квартал 2020 г. IV квартал 2021 г. | Ежегодные отчеты о мониторинге доступности для лиц с ограниченными возможностями веб-страниц подразделений, оказывающих публичные услуги, разработаны и представлены на рассмотрение Национальному совету по реформе публичного управления для принятия решений  |