



CANCELARIA DE STAT A REPUBLICII MOLDOVA

ORDIN nr. 245

din 08 septembrie 2025

Chișinău

***Privind aprobarea Metodologiei pentru
monitorizarea prestării și evaluarea calității serviciilor publice***

În temeiul art. 27 alin. (3) din Legea nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2022, nr. 34-38, art. 34), cu modificările ulterioare, pct.7 sbp.12) și pct. 15 sbp. 6) din Regulamentul privind organizarea și funcționarea Cancelariei de Stat, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 657/2009 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2009, nr.162, art.724), cu modificările ulterioare,

ORDON:

1. Se aprobă Metodologia pentru monitorizarea prestării și evaluarea calității serviciilor publice, conform anexei la prezentul Ordin.
2. Prestatorii de servicii publice, astfel cum aceștia sunt definiți la articolul 2 din Legea nr.234/2021 cu privire la serviciile publice, aplică Metodologia aprobată prin prezentul Ordin în procesul de monitorizare și evaluare a calității serviciilor publice prestate, conform sferei de competență.
3. Prezentul Ordin se plasează pe site-ul web al Cancelariei de Stat, la compartimentul „Reforma administrației publice centrale”, subcompartimentul „Modernizarea serviciilor publice”.

Secretar general adjunct al Guvernului **Roman CAZAN**



Aprobată
prin Ordinul Secretarului general al Guvernului
nr. 275 din 08.09. 2025

METODOLOGIA
pentru monitorizarea prestării
și evaluarea calității serviciilor publice

Cuprins

1. Introducere.....	3
2. Standardele minime de calitate pentru serviciile publice.....	4
3. Procesul de evaluare.....	6
3.1. Aprobarea calendarului evaluării și formarea echipei de evaluare.....	7
3.2. Informarea echipei de evaluare cu privire la obiectivele evaluării	8
3.3. Analiza documentelor și datelor și verificarea îndeplinirii cerințelor.....	9
3.4. Organizarea observațiilor pe teren	14
3.5. Întocmirea și aprobarea raportului de evaluare.....	15
3.6. Elaborarea planului de măsuri pentru realizarea standardului minim de calitate.....	17
3.7. Monitorizarea realizării planului de măsuri	18
4. Sondajul de opinie privind calitatea serviciului	19
4.1. Structura sondajului și pregătirea pentru sondaj.....	19
4.2. Desfășurarea sondajului	21
4.3. Analiza și publicarea rezultatului sondajului.....	23
5. Colectarea continuă opiniilor (feedbackului) beneficiarilor	23
Anexe:.....	26
Anexa 1. Standarde minime de calitate privind serviciile publice.....	26
Anexa 2. Model chestionar pentru realizarea interviurilor cu beneficiarii în cadrul observațiilor pe teren	50
Anexa 3. Model chestionar pentru realizarea interviurilor cu personalul prestatorului în cadrul observațiilor pe teren	52
Anexa 4. Model plan de acțiuni pentru realizarea măsurilor de aliniere la cerințele standardului minim de calitate a serviciului public	52
Anexa 5. Chestionar pentru sondajul de opinie privind calitatea serviciul public.....	53
Anexa 6. Model structură registru pentru gestionarea feedbackului beneficiarilor.....	56
Anexa 7. Exemplu calcul punctaj pentru realizarea standardelor minime de calitate	57

1. INTRODUCERE

Prezenta Metodologie stabilește un cadru integrat pentru monitorizarea și evaluarea prestării și calității serviciilor publice. Scopul principal al Metodologiei este asigurarea unei îmbunătățiri continue a serviciilor publice, contribuind astfel la creșterea încrederii cetățenilor în instituțiile statului și la sporirea eficienței operaționale a prestatorilor de servicii publice.

Metodologia a fost aprobată prin ordinul Secretarului general al Guvernului, pornind de la atribuția Cancelariei de Stat de asigurare a promovării și monitorizării implementării politicii statului în domeniul modernizării serviciilor publice, conform pct.7 sbp.12) din Regulamentul său de organizare și funcționare, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.657/2009, în scopul executării dispozițiilor art. 27 alin. (3) din Legea nr. 234/2021 privind serviciile publice (în continuare - *Legea nr. 234/2021*), care stabilește că autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice aprobă cadrul metodologic pentru monitorizarea prestării și evaluarea calității serviciilor publice.

Totodată, în condițiile alin. (3) și (2) ale art. 29 din aceeași lege, este prevăzută și obligația nemijlocit a prestatorilor de servicii publice (*autoritățile administrative centrale subordonate Guvernului; structurile organizaționale din sfera de competență a unui minister sau a Cancelariei de Stat; autoritățile administrative autonome față de Guvern; autoritățile executive ale administrației publice locale*) de a monitoriza și evalua calitatea serviciilor publice de prestarea cărora sunt responsabile, cu aplicarea în acest scop a cadrului metodologic pentru monitorizarea prestării și evaluarea calității serviciilor publice, aprobat de autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice.

Metodologia include atât mecanismele de evaluare a performanței instituționale a prestatorilor de servicii publice, cât și descrierea procesului de evaluare și monitorizare a calității serviciilor publice.

Metodologia vine în sprijinul prestatorilor de servicii publice, facilitând îndeplinirea obligațiilor prevăzute de Legea nr. 234/2021, în special:

Art. 26 alin. (2) lit. s) – care impune prestatorilor de servicii publice să instituie mecanisme eficiente pentru colectarea, sistematizarea și analizarea opiniilor beneficiarilor privind calitatea, eficiența și caracterul adecvat al serviciilor publice. Aceste mecanisme trebuie să permită identificarea problemelor cu care se confruntă utilizatorii în interacțiunea cu prestatorii de servicii.

Capitolul VI – care reglementează monitorizarea prestării și evaluarea calității serviciilor publice, asigurând un proces continuu de îmbunătățire bazat pe date concrete și feedbackul beneficiarilor.

Elaborarea acestei metodologii face parte din eforturile de modernizare a serviciilor publice, desfășurate cu sprijinul proiectului Băncii Mondiale „Modernizarea serviciilor guvernamentale în Republica Moldova” (Nr. P148537). Metodologia este structurată în jurul următorilor piloni esențiali:

a. **STANDARDELE MINIME DE CALITATE PENTRU SERVICIILE PUBLICE** – care definesc cerințele minime de calitate pentru prestarea unui serviciu public;

b. **PROCESUL DE EVALUARE** - care descrie etapele de realizare a evaluării calității serviciului public în baza cu standardelor minime de calitate;

c. **SONDAJUL DE OPINIE PRIVIND CALITATEA SERVICIULUI** – ca instrument fundamental pentru evaluarea percepției beneficiarilor.

d. **COLECTAREA CONTINUĂ OPINIILOR (FEEDBACKULUI) BENEFICIARILOR** – ca instrument de monitorizare continuă și reacție promptă la problemele semnalate de beneficiari.

Acest cadru permite o evaluare detaliată a calității serviciilor publice, oferind baza pentru elaborarea unui plan de măsuri destinat creșterii calității serviciilor și eliminării deficiențelor identificate de beneficiari. Prin implementarea acestei metodologii, se urmărește nu doar o evaluare precisă a performanței curente, ci și instituirea unui ciclu continuu de îmbunătățire a serviciilor publice. Astfel, pe termen lung cetățenii Republicii Moldova vor beneficia de o creștere constantă a calității serviciilor publice orientată la necesitățile beneficiarilor, în urma alinierii continue a prestatorilor la cerințele standardelor minime de calitate.

2. STANDARDELE MINIME DE CALITATE PENTRU SERVICIILE PUBLICE

Standardele minime de calitate au fost elaborate în conformitate cu prevederile Legii nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice, Hotărârii Guvernului nr. 169/2021 cu privire la Registrul de stat al serviciilor publice,¹ actelor normative care reglementează utilizarea sistemelor informaționale partajate (serviciul MPay, serviciul MDelivery etc.) și a altor sisteme informaționale instituite de Guvern relevante procesului de prestare a serviciilor publice, având în vedere bunele practici ale statelor membre ale Uniunii Europene. Standardele conțin un set de cerințe minime privind calitatea serviciilor publice menite să asigure un nivel minim de informații privind serviciile, accesibilitatea acestora pentru diverse grupuri de beneficiari inclusiv pentru persoanele cu dizabilități. În plus, standardele urmăresc crearea unui nivel optim de confort pentru beneficiari, reducerea barierelor în accesarea serviciilor și sporirea satisfacției cetățenilor în urma interacțiunii cu prestatorii de servicii, contribuind astfel la creșterea satisfacției cetățenilor și a încrederii în instituțiile publice.

Cerințele stabilite sunt universale și aplicabile tuturor serviciilor publice, totodată, prestatorii de servicii publice fiind liberi să dezvolte cerințe suplimentare pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor oferite și creșterea nivelului de satisfacție al beneficiarilor. Standardele au fost concepute astfel încât să sprijine prestatorii în îndeplinirea obligațiilor de monitorizare și evaluare a calității serviciilor publice, conform prevederilor articolului 29 din Legea nr. 234/2021 privind serviciile publice, precum și în îndeplinirea obligației de raportare. Astfel standardele oferă un cadru standardizat pentru raportare, reducând la minimum povara administrativă asupra prestatorilor și contribuind la creșterea eficienței procesului de monitorizare și evaluare.

Cerințele standardelor minime de calitate sunt grupate în 8 secțiuni prezentate mai jos:

A Standard minim de calitate: Prestatorul de servicii publice pune la dispoziția beneficiarului informații complete și exacte despre serviciul prestat;

B Standard minim de calitate: Beneficiarii pot accesa serviciile publice printr-o varietate de canale, fie digitale, fie fizice, în funcție de preferințele și nevoile lor, beneficiind de flexibilitate și confort în utilizarea acestora;

¹ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=127972&lang=ro

C Standard minim de calitate: Prestatorul de servicii publice garantează amenajarea spațiilor conform cerințelor de accesibilitate, siguranță și confort, prin implementarea soluțiilor adaptate și asigurarea condițiilor de confidențialitate, curățenie și accesibilitate universală;

D Standard minim de calitate: Prestatorul de servicii publice garantează accesibilitatea serviciilor publice pentru persoanele cu dizabilități prin respectarea cerințelor legale, implementarea infrastructurii corespunzătoare și instruirea personalului;

E Standard minim de calitate: Prestatorul de servicii publice implementează strategii și măsuri pentru reducerea impactului asupra mediului, promovând tranziția ecologică și sustenabilitatea în toate activitățile sale;

F Standard minim de calitate: Prestatorul de servicii publice asigură un mediu prietenos și respectuos pentru beneficiari, și implementează măsuri pentru sprijinirea persoanelor vulnerabile;

G Standard minim de calitate: Feedbackul beneficiarilor de servicii publice este gestionat eficient și utilizat pentru îmbunătățirea serviciilor publice;

H Standard minim de calitate: Prestatorul de servicii publice asigură disponibilitatea serviciilor în formă electronică printr-o infrastructură fiabilă, măsuri avansate de securitate, accesibilitate extinsă și suport tehnic eficient pentru utilizatori.

Pentru comoditatea utilizatorului, cerințele fiecărei secțiuni sunt grupate în categorii care conțin cerințe specifice aferente standardului. Structura include 8 coloane folosite pentru descrierea cerințelor standardului cât și pentru evaluarea nivelului de realizarea a acestuia conform structurii prezentate mai jos:

1. Categoria cerinței	2. Cerința	3. Punctaj pentru realizare	4. Autoevaluare (Realizat/-)
5. Punctajul acumulat	6. Sursa de date pentru verificare	7. Măsuri implementate	8. Măsuri propuse

1. Categoria cerinței

Această coloană clasifică cerințele minime de calitate în categorii tematice distincte. Fiecare categorie grupează cerințele aferente unui anumit aspect al calității serviciilor publice, precum accesibilitatea informațiilor, confortul beneficiarilor sau sustenabilitatea ecologică. Scopul acestei categorisiri este de a oferi o perspectivă structurată și clară asupra domeniilor de îmbunătățire și de respectare a standardelor.

2. Cerința

În această coloană sunt detaliate cerințele minime de calitate care trebuie îndeplinite de către prestatorii de servicii publice. Cerințele reprezintă standarde specifice care urmăresc să asigure un nivel minim de calitate, accesibilitate, transparență și eficiență în furnizarea serviciilor publice. Fiecare cerință este formulată clar pentru a putea fi evaluată în mod obiectiv.

3. Punctaj pentru realizare

Această coloană stabilește punctajul maxim care poate fi acordat pentru fiecare cerință, gradat pe o scară de la 1 la 5. Punctajul reflectă nivelul de complexitate și

importanță al cerinței respective. O cerință mai complexă sau cu un impact mai semnificativ asupra beneficiarilor este asociată cu un punctaj mai mare.

4. Autoevaluare (Realizat/Nerealizat)

Această coloană permite prestatorului de servicii să efectueze o autoevaluare a conformității cu cerințele minime de calitate. Fiecare cerință este marcată ca "Realizată" sau "Nerealizată", oferind o imagine clară a stadiului actual al implementării standardelor minime.

5. Punctajul acumulat

În această coloană este înregistrat punctajul efectiv obținut în urma autoevaluării sau a evaluării externe. Punctajul acumulat indică nivelul de conformitate cu cerințele stabilite și oferă o bază pentru măsurarea progresului în îmbunătățirea calității serviciilor publice.

6. Sursa de date pentru verificare

Această coloană identifică documentele, rapoartele sau alte surse de date care pot fi utilizate pentru a verifica realizarea cerințelor. Exemplele includ ordine interne, politici oficiale, rapoarte operaționale, feedback de la beneficiari sau date colectate de pe platformele digitale. Scopul este de a asigura o evaluare transparentă și obiectivă.

7. Măsurile implementate

În această coloană sunt detaliate acțiunile sau inițiativele deja întreprinse pentru a îndeplini cerințele respective. Descrierea măsurilor implementate ajută la monitorizarea progresului și demonstrează angajamentul prestatorului față de îmbunătățirea continuă a serviciilor publice.

8. Măsurile propuse

Această coloană evidențiază măsurile care urmează să fie implementate pentru a remedia neconformitățile identificate sau pentru a spori performanța în conformitate cu cerințele. Măsurile propuse oferă o direcție clară pentru îmbunătățiri viitoare, incluzând termene limită, resurse necesare și responsabilități alocate.

Pentru realizarea cerințelor standardului, se acordă punctajul stabilit la coloana 3. *Punctaj pentru realizare*, astfel încât pentru realizarea întregului standard fiind oferit un număr total de 300 de puncte, conform exemplului prezentat la Anexa 7. Exemplu calcul punctaj pentru realizarea standardelor minime de calitate.

Pentru simplificarea procesului de calculare, a fost dezvoltat instrumentul de evaluare și raportare în format MS Excel aliniat standardului. Instrumentul poate fi utilizat pentru acumularea datelor despre nivelul de realizare a standardului, calcularea punctajului acumulat în rezultatul realizării.

3. PROCESUL DE EVALUARE

Evaluarea standardului minim de calitate pentru serviciile publice reprezintă un proces esențial pentru asigurarea conformității și îmbunătățirea constantă a calității serviciilor oferite beneficiarilor. Evaluarea trebuie efectuată pentru fiecare serviciu în ansamblu, și nu separat pentru fiecare locație în care acesta este prestat. Astfel, în cazul prestatorilor care au mai multe locații de prestare a serviciului evaluarea îndeplinirii standardelor minime de calitate și raportarea va fi realizată global, la nivelul serviciului.

Evaluarea permite identificarea punctelor forte, a deficiențelor și a domeniilor care necesită intervenții pentru a răspunde nevoilor utilizatorilor. Această secțiune descrie

etapele evaluării care sunt structurate astfel încât să ofere un cadru clar și coerent pentru planificarea, colectarea datelor, analiza și monitorizarea progresului.

Fiecare etapă este concepută pentru a asigura transparența, obiectivitatea și participarea tuturor actorilor relevanți, contribuind la crearea unui mecanism eficient de gestionare a calității serviciilor publice. Acest capitol descrie în detaliu etapele procesului de evaluare, evidențiind importanța fiecărei activități și modul în care acestea se integrează într-un exercițiu unitar de monitorizare și evaluare.

Etapele Procesului de evaluare

Tabelul 1. Etapele procesului de evaluare

Nr. d/o	Etapa
1	Aprobarea calendarului evaluării și formarea echipei de evaluare
2	Informarea echipei de evaluare cu privire la obiectivele evaluării
3	Analiza documentelor și datelor și verificarea îndeplinirii cerințelor
4	Întocmirea și aprobarea raportului de evaluare
5	Elaborarea planului de măsuri pentru realizarea standardului minim de calitate

Verificarea îndeplinirii cerințelor din standardele minime de calitate necesită o abordare complexă, care combină analiza documentelor și procedurilor interne cu observații directe pe teren și colectarea opiniilor beneficiarilor. Această metodă holistică permite evaluarea nu doar a conformității administrative, dar și a modului în care serviciile publice răspund nevoilor și așteptărilor utilizatorilor finali.

În cazul în care prestatorul de servicii publice dispune deja de un sistem de management al calității – cum ar fi ISO, CAF, CIM sau alt cadru echivalent – evaluarea prevăzută de prezenta metodologie poate fi armonizată și integrată cu aceste sisteme, în vederea evitării suprapunerii eforturilor administrative și a asigurării unei utilizări eficiente a resurselor. În acest sens, prestatorii pot valorifica rezultatele evaluărilor existente, cu condiția adaptării acestora la cerințele și structura metodologiei actuale. Armonizarea este opțională și rămâne la discreția prestatorului, fiind totuși încurajată pentru prestatorii care au deja implementate sisteme funcționale de autoevaluare.

3.1. Aprobarea calendarului evaluării și formarea echipei de evaluare

În conformitate cu prevederile articolului 29 din Legea nr. 234/2021, monitorizarea și evaluarea calității serviciilor publice trebuie efectuată de către autoritățile responsabile de prestarea acestora cel puțin o dată pe an. Prin urmare frecvența monitorizării și evaluării se decide de către managementul autorității prestatoare de servicii (conducătorul entității) care însă nu va fi mai mică de o dată pe an. La necesitate prestatorul poate decide elaborarea și aprobarea unui calendar anual sau multianual de monitorizare și evaluare a calității serviciilor prestate care urmează a fi aprobat de către conducătorul prestatorului sau unitatea structurală responsabilă de managementul calității serviciilor în cazul în care există.

Evaluarea se efectuează la nivelul serviciului, indiferent de numărul locațiilor în care acesta este prestat sau durata de livrare a rezultatului (*de exemplu*: la 1 zi, la de 30 zile etc.). La discreția prestatorului, pot fi efectuate evaluări detaliate pe fiecare locație, însă aceste rezultate vor fi utilizate exclusiv în scopuri interne, pentru diagnostic și managementul calității la nivel operațional.

Este recomandat ca evaluarea să fie efectuată anterior elaborării proiectului bugetului anual al prestatorului de servicii astfel încât să existe suficient timp pentru discutarea și

inclusiunea inițiativelor formulate în rezultatul evaluării realizarea cărora va necesita investiții sau alte tipuri de finanțări.

Pentru efectuarea evaluării conducătorul instituției desemnează (prin ordin) membrii echipei (grupului) de evaluare format din cel puțin 2 persoane reprezentând următoarele funcții:

- Obligatoriu - persoana responsabilă de calitatea prestării serviciilor;
Notă: în cazul în care o astfel de funcție nu există în structura instituției, este necesară desemnarea unei persoane care să preia această responsabilitate. Aceasta nu presupune înființarea unei funcții distincte, sarcina urmând a fi atribuită unuia dintre angajații existenți.
- persoana responsabilă de managementul resurselor umane;
- reprezentant al serviciului audit intern;
- reprezentant al departamentului IT (în cazul în care există).

Totuși structura echipei rămâne la decizia conducătorului prestatorului în dependență de resursele disponibile urmând a fi pus accentul pe posedarea abilităților și cunoștințelor membrilor echipei despre serviciile prestate de instituție. O alternativă formării echipei de evaluare este desemnarea unui evaluator extern care va analiza îndeplinirea cerințelor standardului minim de calitate și va întocmi raportul de evaluare.

La sfârșitul procesului de evaluare, echipa de evaluare întocmește proiectul raportului de evaluare completând secțiunile: 4.Autoevaluare (Realizat/-), 7.Măsurile implementate și 8.Măsurile propuse. Din aceste considerente un pas important după formarea echipei în constituie familiarizarea cu cerințele standardului minim de calitate.

3.2. Informarea echipei de evaluare cu privire la obiectivele evaluării

Evaluarea începe cu informarea membrilor echipei de evaluare cu privire la obiectivele principale ale procesului, etapele procesului, produsul evaluării pentru a asigura o înțelegere comună și o aplicare coerentă a metodologiei stabilite. Obiectivele evaluării sunt:

Determinarea gradului de conformitate cu standardele minime de calitate: identificarea nivelului de implementare a cerințelor stabilite în cadrul standardelor;

Identificarea problemelor și barierelor: colectarea de date privind provocările întâmpinate de prestatori în aplicarea standardelor minime, analiza feedbackului beneficiarilor pentru identificarea punctelor slabe și prioritizarea măsurilor de îmbunătățire.

Îmbunătățirea proceselor și a calității serviciilor: formularea de recomandări bazate pe rezultatele evaluării, crearea unui plan de măsuri pentru remedierea deficiențelor și creșterea nivelului de satisfacție al beneficiarilor;

Creșterea transparenței și responsabilității: publicarea rezultatelor evaluării pentru a asigura transparența și responsabilitatea în raport cu beneficiarii și sprijinirea instituției publice în construirea unei relații de încredere cu beneficiarii serviciilor;

Raportarea rezultatelor: generarea unui raport în baza standardelor minime de calitate prin completarea secțiunilor respective (4.Autoevaluare (Realizat/-), 7.Măsurile implementate și 8.Măsurile propuse).

În cazul în care există, sunt punte la dispoziția echipei de evaluare raportul (rapoartele) de evaluare precedente, planurile de acțiuni specifice sau alte planuri care conțin măsuri

aferente creșterii calității serviciilor prestate, registrul de evidență și gestiune a feedbackului, modelul structurii căruia este expus în Anexa 6 la prezenta Metodologie. În toate cazurile, se vor pune la dispoziția echipei de evaluare informațiile, datele sau documentele specificate la Anexa 1 la prezenta Metodologie. Sursa de date pentru verificare (*de exemplu*: ordinul conducătorului prestatorului serviciului public privind desemnarea unei persoane (subdiviziuni) responsabile de actualizarea informațiilor despre serviciu pentru cerința A1.1.). Aceste date sau documente vor servi ca sursă de verificare a îndeplinirii cerinței respective (dacă este cazul).

3.3. Analiza documentelor și datelor și verificarea îndeplinirii cerințelor

Realizarea mai multor cerințe enumerate în coloana 6 a standardelor minime de calitate necesită evidență documentară care demonstrează realizarea acestora. Din aceste considerente este recomandat ca evaluarea îndeplinirii standardelor minime de calitate să înceapă cu evaluarea documentelor și datelor aferente acestor cerințe. *De exemplu*: pentru cerința „A.1.2 Prestatorul pune la dispoziția beneficiarului informațiile esențiale despre serviciu” se va verifica existența întregului set de informații despre serviciu precum și faptul publicării și actualității informațiilor pe Portalul guvernamental al serviciilor publice (<https://servicii.gov.md/>), conform cerinței A.1.4. În cazul îndeplinirii cerinței la coloana „4.Autoevaluare” se marchează ca fiind „Realizat” în coloana 3 urmând a fi indicat punctajul indicat în coloana „3.Punctaj pentru realizare”. În cazul utilizării instrumentului în MS Excel, punctajul se calculează automat după selectarea opțiunii „Realizat” după cum este prezentat în exemplul de mai jos.

Pentru cerințele marcate ca fiind realizate, în coloana „7.Măsurile implementate” se descriu succint măsurile implementate. *De exemplu*: pentru cerința „A.1.2 Prestatorul pune la dispoziția beneficiarului informațiile esențiale despre serviciu” se menționează „De către serviciul arhitectură fost elaborată fișa serviciului care conține toate informațiile conform cerinței A1.2; Pentru cerința A1.4 - Informația despre serviciu este publicată pe Portalul guvernamental al serviciilor publice (<https://servicii.gov.md/ro/service/012000128>) și este actualizată în conformitate cu Instrucțiunea Agenției Relații Funciare și Cadastru nr. 112 din 22.06.2005 cu privire la înregistrarea bunurilor imobile și a drepturilor asupra lor, Legii cadastrului bunurilor imobile nr.1543/1998 și Hotărârii Guvernului nr. 966/2020 cu privire la serviciile prestate de către Agenția Servicii Publice, conform redacției în vigoare la data efectuării evaluării.

Tabelul 2. Exemplu de completare a măsurilor implementate (coloana 7) și a măsurilor propuse

#	1.Categoria cerinței	2.Cerința	3.Punctaj pentru realizare	4.Autoevaluare (Realizat)	5.Punctajul acumulat	6.Sursa de date pentru verificare (faceți click pe alt+enter pentru a scrie din rând nou)	7.Măsuri implementate (faceți click pe alt+enter pentru a scrie din rând nou)	8.Măsuri propuse (faceți click pe alt+enter pentru a scrie din rând nou)
A	Standard minim de calitate: Prestatorul pune la dispoziția beneficiarului informații complete și exacte despre serviciu							
A.1.1	Disponibilitatea informațiilor despre serviciu	Prestatorul serviciului are desemnată o persoană (subdiviziune) responsabilă de actualizarea informațiilor despre serviciu	2			Ordinul conducătorului prestatorului serviciului public privind desemnarea unei persoane (subdiviziuni) responsabile de actualizarea informațiilor despre serviciu		
A.1.2		Prestatorul pune la dispoziția beneficiarului informațiile esențiale despre serviciu: (1) Rezultatul prestării serviciului (ex.: certificat, aviz, aprobare etc.); (2) Calendarul de prestare a serviciului; (3) Motivele legale pentru prestarea serviciului, cu referire la actele normative relevante; (4) Lista exhaustivă a documentelor necesare pentru obținerea serviciului; (5) Lista exhaustivă a motivelor pentru care documentele sunt acceptate sau respinse; (6) Timpul maxim de așteptare pentru depunerea cererii și primirea rezultatului; (7) Termenul-limită pentru înregistrarea cererii și pentru emiterea rezultatului; (8) Informațiile privind taxele și tarifele de stat și condițiile în care acesta sunt încasate	4			Link către pagina serviciului de pe portalul serviciilor publice care conține setul de informații despre serviciu	De către serviciul arhitectură fost elaborată fișa serviciului care conține toate informațiile menționate conform cerinței A1.2	
A.1.3		Serviciul dispune de un regulament privind organizarea și prestarea serviciului public conform prevederilor Anexei nr. 3 la Hotărârea Guvernului nr. 169 din 08-09-2021 cu privire la Registrul de stat al serviciilor publice	4	Realizat	4	Regulamentul privind organizarea și prestarea serviciului public aprobat prin ordinul conducătorului prestatorului serviciului public		
A.1.4		Informația completă și actualizată despre serviciu inclusiv: regulamentul privind organizarea și prestarea serviciului public, după caz informația despre tarife sunt publicate pe portalul serviciilor publice (servicii.gov.md)	3	Realizat	3	Portalul serviciilor publice (servicii.gov.md), pagina web a prestatorului serviciului public*	Informația despre serviciu este publicată pe Portalul Serviciilor Publice https://servicii.gov.md/ro/service/012000128 și este actualizată în conformă Instrucțiunea Agenției Relații Funciare și Cadastru nr. 112 din 22.06.2005 cu privire la înregistrarea bunurilor imobile și a drepturilor asupra lor, Legii cadastrului bunurilor imobile nr.1543/1998 și Hotărârii Guvernului nr. 966/2020 cu privire la serviciile prestate de către Agenția Servicii Publice conform redacției în vigoare la data efectuării evaluării.	
A.1.5		Pagina web a prestatorului include o secțiune dedicată serviciilor prestate, cu referințe către portalul serviciilor publice la care pot fi accesate informațiile despre serviciu	2	Realizat	2	Referință către pagina web a prestatorului, secțiunea "Servicii" la care pot fi accesate informațiile despre serviciu (referințele către portalul serviciilor publice)		
A.1.6		Prestatorul pune la dispoziția beneficiarilor broșuri, pliante și alte materiale informative în zonele de primire	1			Exemple de materiale informative (scanate sau fotografiate), amplasarea acestora în locații		
A.1.7		Prestatorul pune la dispoziția beneficiarilor standuri informative amplasate în zonele de recepție, dotate cu panouri și birouri pentru ghidarea utilizatorilor	2	Realizat	2	Fotografii ale standurilor informative și ale dotărilor asociate		
A.1.8		Informațiile despre canalele pentru obținerea informațiilor despre serviciu sunt afișate pe site-ul oficial al prestatorului, portalul serviciilor publice și în locațiile de prestare a serviciului	1	Realizat	1	Referințe către pagina web a prestatorului și pagina de pe portalul serviciilor publice unde sunt afișate informații despre canalele de accesare a serviciului Fotografii ale panourilor informative din locațiile de prestare a serviciului unde sunt afișate informații despre canalele (modalitățile) de accesare a serviciului		
A.1.9		Informațiile despre serviciu sunt evaluate periodic pentru a reflecta orice modificări operaționale sau ale actelor normative	5			Raport (notă) privind verificarea actualității informațiilor despre serviciu întocmit de persoana (subdiviziunea) responsabilă de actualizarea informațiilor despre serviciu		
A.1.10		Prestatorul oferă utilizatorilor posibilitatea de a trimite feedback referitor la informațiile despre serviciu pentru a îmbunătăți constant calitatea datelor furnizate (de exemplu: formular pe pagina web, număr de contact sau adresă de poștă electronică pentru sesizarea neconformităților, alte canale)	1			Formular online, adrese de e-mail sau alte canale vizibile pe site-ul prestatorului Exemple de feedback primit (fără publicarea datelor cu caracter personal)		

Tabelul 3.Exemplu rezultat calculat prin utilizarea instrumentului de evaluare

Nr. d/o	Titlul standardului	Cerința	Punctaj maxim în cadrul categoriei	Punctaj maxim pentru realizarea standardului	Punctaj acumulat în cadrul categoriei	Punctaj acumulat pentru realizarea standardului	Nivel de realizare standardului (%)
A	Standard minim de calitate: Prestatorul pune la dispoziția beneficiarului informații complete și exacte despre serviciu	Disponibilitatea informațiilor despre serviciu	25	40	9	9	23%
		Suport pentru accesarea serviciului și a informațiilor despre serviciu	15		0		
B	Standard minim de calitate: Beneficiarii pot accesa serviciile publice printr-o varietate de canale, fie digitale, fie fizice, în funcție de preferințele și nevoile lor, beneficiind de flexibilitate și confort în utilizarea acestora.	Serviciul poate fi accesat prin canale digitale și fizice	15	25	0	0	0%
		Tranziția între canale digitale și fizice	10		0		
C	Standard minim de calitate: Prestatorul garantează amenajarea spațiilor conform cerințelor de accesibilitate, siguranță și confort, prin implementarea soluțiilor adaptate și asigurarea condițiilor de	Spații de primire curate și bine iluminate	15	30	0	0	0%
		Confortul beneficiarilor și confidențialitate	15		0		

	confidențialitate, curățenie și accesibilitate universală						
D	Standard minim de calitate: Prestatorul garantează accesibilitatea serviciilor publice pentru persoanele cu dizabilități prin respectarea cerințelor legale, implementarea infrastructurii corespunzătoare și instruirea personalului	Accesibilitatea generală și confort pentru persoane cu dizabilități	30	40	0	0	0%
		Siguranță și securitate	10		0		
E	Standard minim de calitate: Prestatorul implementează strategii și măsuri pentru reducerea impactului asupra mediului, promovând tranziția ecologică și sustenabilitatea în toate activitățile sale	Managementul eficient al resurselor	15	30	0	0	0%
		Facilități ecologice	10		0		
		Accesibilitate sustenabilă	5		0		
F	Standard minim de calitate: Prestatorul asigură un mediu prietenos și respectuos pentru beneficiari și implementează măsuri pentru sprijinirea persoanelor vulnerabile	Comportament reciproc respectuos	15	50	0	0	0%
		Orientarea beneficiarilor	10		0		
		Proceduri adaptate și măsuri proactive pentru suportul persoanelor aflate în situații vulnerabile	25		0		
G	Standard minim de calitate: Feedback-ul	Accesibilitate pentru feedback	15	25	0	0	0%

	beneficiarilor este gestionat eficient și utilizat pentru îmbunătățirea serviciilor publice	Transparență și proces continuu de îmbunătățire	10		0		
H	Standard minim de calitate: Prestatorul asigură disponibilitatea serviciilor în formă electronică printr-o infrastructură fiabilă, măsuri avansate de securitate, accesibilitate extinsă și suport tehnic eficient pentru utilizatori.	Disponibilitate și accesibilitatea serviciilor în formă electronică	20	60	0	0	0%
		Integrare și interoperabilitate	30		0		
		Asistență pentru utilizatori	10		0		
Total				300		9	3%

3.4. Organizarea observațiilor pe teren

Observațiile pe teren oferă evaluatorilor oportunitatea de a analiza direct modul în care sunt realizate cerințele care prevăd dezvoltarea facilităților fizice, interacțiunea personalului cu beneficiarii sau nivelul de satisfacție al personalului. Astfel de cerințe se referă la accesibilitatea locațiilor, claritatea afișajelor informative sau comportamentul personalului în raport cu beneficiarii. *De exemplu:* evaluatorii pot observa dacă materialele informative sunt vizibile și bine organizate sau dacă personalul manifestă politete, profesionalism și pro-activitate în relația cu beneficiarii.

Observațiile pe teren nu trebuie să se rezume strict la verificarea nivelului de realizare a cerințelor, dar să fie un instrument de colectare a opiniilor și propunerilor care pot contribui la creșterea calității serviciului, îmbunătățirea proceselor, creșterea nivelului de satisfacție al beneficiarilor etc. Colectarea sistematică a opiniilor beneficiarilor este vitală pentru o înțelegere profundă a experiențelor acestora și nu trebuie tratată doar ca un instrument de evaluare, însă ca o sursă esențială pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor. Prin analiza răspunsurilor, prestatorii pot identifica rapid problemele, implementa soluții adaptate și ajusta procesele pentru a satisface mai bine cerințele beneficiarilor. De asemenea, implicarea activă a beneficiarilor în procesul de evaluare consolidează încrederea acestora în instituțiile publice, demonstrând deschiderea și angajamentul prestatorilor pentru transparență și responsabilitate.

Observațiile pe teren, pot începe cu verificarea existenței facilităților fizice cum sunt cele enumerate la standardul minim de calitate C „*Prestatorul garantează amenajarea spațiilor conform cerințelor de accesibilitate, siguranță și confort, prin implementarea soluțiilor adaptate și asigurarea condițiilor de confidențialitate, curățenie și accesibilitate universală*” fiind urmate de alte observații privind realizarea cerințelor privind asigurarea unui mediu prietenos și susținerea persoanelor vulnerabile menționate la standardul minim de calitate F. Ordinea de evaluarea cerințelor este decisă de către echipa de evaluare.

Pentru colectarea opiniilor beneficiarilor pot fi utilizate chestionare model prezentate în Anexa 2 la prezenta Metodologie. Opiniile pot fi colectate prin realizarea unor interviuri scurte cu beneficiarii care au obținut rezultatul serviciului sau refuzul presării acestuia. Este recomandat ca durata interviurilor să nu depășească 10 minute, acestea putând fi realizate atât la locația prestatorului de servicii, cât și telefonic la data și ora agreată de persoana care a consimțit să participe la interviu. Întrucât scopul acestor interviuri este de a obține o înțelegere aprofundată a experiențelor beneficiarilor, se utilizează o abordare calitativă. Studiile în domeniu recomandă realizarea a 15-30 de interviuri pentru a atinge saturația teoretică, moment în care răspunsurile devin repetitive și nu se mai obțin informații noi. Pentru a asigura o reprezentare cât mai exactă a diversității beneficiarilor, este recomandată aplicarea unei eșantionări stratificate, realizându-se între 5 și 10 interviuri pentru fiecare categorie de beneficiari (*de exemplu:* grupuri sociale vulnerabile, persoane din medii urbane sau rurale, beneficiari care utilizează serviciile pentru prima dată etc.). În cazul în care interviurile sunt realizate fizic, la ghișeu, se recomandă ca acestea să fie desfășurate în diferite perioade ale zilei, inclusiv în orele de vârf, pentru a surprinde variațiile în experiența utilizatorilor, cum ar fi timpul de așteptare, volumul de solicitări și disponibilitatea personalului. Eșantionul trebuie să includă beneficiari care au interacționat cu operatori diferiți care prestează serviciul, pentru a evalua uniformitatea în aplicarea procedurilor și consistența calității serviciului. Această metodă permite captarea unor perspective variate și oferă o imagine mai clară asupra modului în care diferite grupuri de utilizatori percep serviciul.

În același context, este recomandată realizarea interviurilor cu personalul prestatorului prin utilizarea chestionarului model prezentat la Anexa 3 la prezenta Metodologie, pentru a obține o perspectivă detaliată asupra modului în care este organizată prestarea serviciului, din punctul de vedere al celor implicați direct în proces. În cazul interviurilor cu personalul prestatorului, numărul persoanelor intervievate rămâne la decizia evaluatorului, însă este recomandat ca acesta să fie suficient pentru a putea obține opinii valoroase pentru identificarea provocărilor operaționale, a eficienței proceselor interne și a gradului de implicare al personalului în asigurarea calității serviciilor oferite beneficiarilor.

Problemele legate de resurse insuficiente, colaborarea interdepartamentală sau gestionarea solicitărilor complexe sunt exemple de aspecte care pot fi evidențiate în cadrul acestor discuții. Un alt aspect important pe care interviurile îl pot aborda este nivelul de satisfacție și motivație al personalului. Gradul de implicare al personalului este direct legat de calitatea serviciilor oferite, iar identificarea eventualelor nemulțumiri sau bariere în activitatea acestuia pot contribui la identificarea unor măsuri de îmbunătățire. De asemenea, personalul poate oferi propuneri realiste și aplicabile pentru optimizarea proceselor, fiind direct implicați în implementarea acestora. În final, implicarea personalului în procesul de evaluare are și un efect motivațional. Prin ascultarea opiniilor lor și integrarea acestora în procesul decizional, angajații se simt mai implicați și mai responsabili față de calitatea serviciilor oferite. Acest lucru contribuie la dezvoltarea unei culturi organizaționale centrate pe îmbunătățirea continuă și pe satisfacția beneficiarilor.

Așa cum este menționat la secțiunea precedentă, în urma evaluării, echipa de evaluare introduce mențiunile necesare în coloanele 4 și 7 și, după caz, măsurile propuse pentru realizarea cerințelor standardului minim de calitate, conform exemplului prezentat în Tabelul 2, punctajul fiind calculat automat în cazul utilizării instrumentului MS Excel, după selectarea opțiunii „Realizat”.

3.5. Întocmirea și aprobarea raportului de evaluare

În conformitate cu prevederile art.29 alin.(3) din Legea nr. 234/2021 privind serviciile publice, *autoritățile respective* (prestatorii serviciilor vizati în norma respectivă), *cel puțin o dată pe an, elaborează și publică pe portalul guvernamental al serviciilor publice și pe paginile web oficiale proprii rapoarte de monitorizare și evaluare a calității serviciilor de prestarea cărora sunt responsabile*. Aceste rapoarte, publicate atât pe Portalul guvernamental al serviciilor publice, cât și pe site-urile web oficiale ale prestatorilor, asigură astfel transparența și accesibilitatea informațiilor pentru părțile interesate.

Prin urmare, la finalul procesului de evaluare, echipa de evaluare întocmește raportul de evaluare conform structurii prezentate în Tabelul 4. Structura raportului de evaluare, la care anexează standardul minim de calitate cu secțiunile 4-8 completate. Aceste secțiuni reprezintă elementul esențial al raportului, deoarece conțin toate informațiile relevante privind îndeplinirea cerințelor standardului minim de calitate. Raportul de evaluare trebuie să fie succint și clar, având o lungime de maximum 10 pagini, fără anexe. Această limitare are drept scop eficientizarea procesului de raportare și evidențierea elementelor esențiale, fără a suprasolicita documentul cu informații redundante. Prestatorii de servicii au posibilitatea de a include și alte informații relevante, în funcție de specificul activității și de necesitățile proprii, însă este recomandat să urmeze structura propusă pentru a asigura coerența și comparabilitatea rapoartelor.

Tabelul 4. Structura raportului de evaluare

Nr. d/o	Denumirea secțiunii	Descriere (explicații)
A.	Pagina de titlu:	
A1.	Data întocmirii raportului:	Data la care raportul a fost finalizat și aprobat de către conducătorul prestatorului de servicii publice
A2.	Titlul raportului:	Raport de evaluare a serviciului (denumirea serviciului, așa cum este înregistrată pe Portalul guvernamental al serviciilor publice)
A3.	Denumirea prestatorului serviciului	Denumirea prestatorului conform actului de constituire sau actului normativ relevant (<i>de exemplu:</i> Agenția Servicii Publice, Primăria Tohatin etc.)
A4.	Modalitățile de prestare a serviciului:	Modalitățile prin care serviciul este furnizat beneficiarilor (<i>de exemplu:</i> on-line, la ghișeu sau prin centre unificate)
A5.	Componența echipei de evaluare	Lista membrilor echipei de evaluare, împreună cu funcțiile acestora și rolul lor în procesul de evaluare
A6.	Perioada în care a fost desfășurată evaluarea	Data de început și data de finalizare a evaluării curente.
A6.	Perioada în care a fost desfășurată evaluarea precedentă (în cazul în care există)	Data de început și data de finalizare a evaluării anterioare pentru compararea progresului
B.	Constatările evaluării:	
B1.	Sumarul al constatărilor evaluării:	Sumarul rezultatelor evaluării, incluzând analiza indicatorilor de performanță, explicații și comparația cu evaluarea precedentă
B2.	Sumarul feedbackului primit și măsurile propuse:	Opiniile și propunerile primite din partea beneficiarilor, problemele raportate și aspectele apreciate pozitiv. Se menționează măsurile propuse ca răspuns la feedback
B4.	Sumarul rezultatelor sondajului de opinie:	Prezentarea vizuală a rezultatelor sondajului (grafic), numărul de respondenți, profilul acestora la data întocmirii raportului și concluzii sintetizate privind percepția beneficiarilor asupra serviciului
B5.	Sumarul rezultatelor interviurilor cu beneficiarii	Aspectele pozitive și negative identificate în cadrul interviurilor, probleme recurente și sugestii pentru îmbunătățire
B6.	Sumarul rezultatelor interviurilor cu personalul prestatorului:	Probleme operaționale raportate de personal, dificultăți întâmpinate în furnizarea serviciului și propuneri pentru optimizarea proceselor interne.

B7.	Concluzii:	Concluzii generale privind rezultatele evaluării, evidențierea punctelor forte și a principalelor deficiențe, precum și măsurile prioritare necesare pentru îmbunătățirea serviciului. Se include progresul înregistrat față de evaluarea anterioară, dacă este cazul
C.	Anexe:	
C1.	Standardul minim de calitate cu secțiunile completate în rezultatul evaluării cu rezultatele evaluării precedente (în cazul în care există)	Document cu secțiunile 4-8 completate care reflectă stadiul actual al conformității serviciului cu standardele minime de calitate.

Raportul de evaluare se aprobă de către conducătorul prestatorului de servicii publice. După publicare, raportul de evaluare se publică pe site-ul web oficial al prestatorului (inclusiv rapoartele subdiviziunii structurale responsabilă de prestarea serviciului) și pe pagina serviciului de pe Portalul guvernamental al serviciilor publice (<https://servicii.gov.md/>). Termenul-limită pentru publicarea raportului de evaluare este data de 31 iulie a fiecărui an. În cazul în care prestatorul efectuează mai multe evaluări pe parcursul unui an, rapoartele aferente acestora se publică separat.

3.6. Elaborarea planului de măsuri pentru realizarea standardului minim de calitate

Planul de măsuri pentru realizarea standardului minim de calitate trebuie elaborat în baza rezultatului evaluării realizată de către echipa de evaluare. Acesta trebuie să reflecte atât punctele slabe identificate în timpul evaluării, cât și măsurile necesare pentru a remedia neconformitățile și pentru a îmbunătăți performanța generală a serviciului public.

Totuși, nu este imperativ ca planul de măsuri să se rezume doar la cerințele minime impuse de standard. Acesta poate include inițiative suplimentare care vizează creșterea eficienței, îmbunătățirea experienței beneficiarilor și adoptarea unor bune practici utilizate la nivel național sau internațional. Prin urmare, prestatorii de servicii publice sunt încurajați să abordeze planul de măsuri într-un mod strategic, integrând atât măsuri corective, cât și inițiative proactive pentru dezvoltarea serviciilor oferite. Totodată, la necesitate prestatorii pot decide ca măsurile propuse să fie comune pentru un set de servicii prestate iar în cazul în care este posibil să includă măsuri comune cu alți prestatori de servicii sau să includă măsurile propuse în alte documente de planificare, *de exemplu* Planul de dezvoltare a capacităților.

De asemenea, nu este imperativ ca planul de măsuri să includă doar acțiuni pe termen scurt. În situațiile în care a fost elaborat un plan de măsuri pe termen mediu în baza unor evaluări anterioare, acesta poate fi actualizat prin integrarea noilor măsuri identificate în urma celei mai recente evaluări. Această abordare asigură continuitatea procesului de îmbunătățire și permite adaptarea progresivă a măsurilor.

Elaborarea planului de măsuri trebuie să fie un proces colaborativ, implicând nu doar echipa de evaluare, ci și personalul prestatorului de servicii, conducerea instituției și, acolo unde este posibil, feedback-ul beneficiarilor. Acest proces participativ va asigura o

perspectivă echilibrată și realistă asupra măsurilor necesare și va facilita implementarea acestora.

În conținutul său, planul de măsuri trebuie să includă următoarele elemente esențiale:

a. *Descrierea măsurilor propuse* – fiecare măsură trebuie să fie detaliată astfel încât să se înțeleagă exact ce trebuie realizat pentru a îmbunătăți conformitatea cu standardul minim de calitate;

b. *Resursele necesare* – identificarea resurselor umane, financiare și tehnice necesare pentru realizarea măsurilor propuse;

c. *Responsabilii pentru realizare* – desemnarea clară a structurilor sau persoanelor responsabile de realizarea fiecărei măsuri;

d. *Termene de realizare* – stabilirea unor perioade realiste pentru realizarea fiecărei măsuri, pentru a asigura un progres constant și măsurabil;

e. *Indicatori de realizare* – definirea unor criterii clare pentru evaluarea rezultatelor implementării măsurilor.

Planul de măsuri trebuie să fie un document flexibil, care poate fi revizuit și ajustat în funcție de evoluția implementării și de schimbările legislative sau operaționale care pot apărea pe parcurs. Monitorizarea periodică a progresului și raportarea rezultatelor obținute sunt esențiale pentru a asigura că măsurile implementate conduc la îmbunătățirea reală a calității serviciilor publice.

La Anexa 4 la prezenta Metodologie este prezentat un model standardizat al planului de acțiuni, care poate fi adaptat în funcție de specificul fiecărei instituții și de concluziile rezultate din evaluare. Acest model oferă un cadru structurat pentru formularea măsurilor și asigură coerența în procesul de implementare și raportare a progresului.

3.7. Monitorizarea realizării planului de măsuri

Monitorizarea reprezintă o etapă esențială în procesul de implementare a planului de măsuri, având rolul de a asigura că acțiunile planificate sunt realizate conform așteptărilor și că rezultatele preconizate sunt atinse. Aceasta permite identificarea eventualelor obstacole sau întârzieri și oferă posibilitatea de ajustare a măsurilor pentru o implementare mai eficientă.

Prestatorii de servicii publice au flexibilitatea de a stabili frecvența monitorizării în funcție de durata și complexitatea planului de măsuri. În cazul planurilor care includ măsuri pe termen scurt, este recomandată o monitorizare mai frecventă, *de exemplu* trimestrial sau chiar lunar, pentru a urmări progresul în timp real și a interveni prompt în cazul unor dificultăți. Pentru planurile pe termen mediu sau lung, monitorizarea poate fi realizată la intervale mai mari, însă este esențial să se mențină o supraveghere continuă a implementării.

Pentru a asigura coerența procesului și o evaluare obiectivă, se recomandă ca monitorizarea să fie realizată de către persoanele care au participat la evaluarea inițială. Acest lucru permite o mai bună corelare între măsurile propuse și rezultatele obținute, asigurând alinierea cu cerințele standardelor minime de calitate. Echipa de monitorizare trebuie să analizeze nu doar implementarea tehnică a măsurilor, ci și impactul acestora asupra calității serviciilor și satisfacției beneficiarilor.

În cadrul monitorizării se evaluează gradul de realizare a fiecărei măsuri propuse, iar pentru măsurile finalizate se formulează concluzii privind eficiența acestora. De asemenea, dacă se constată că anumite măsuri nu au avut impactul așteptat sau nu au fost implementate în totalitate, pot fi formulate recomandări pentru ajustarea acestora sau extinderea termenului de realizare. În astfel de cazuri, se analizează cauzele întârzierilor sau dificultăților apărute, astfel încât măsurile corective să fie adecvate și realiste.

Monitorizarea continuă și adaptativă permite prestatorilor de servicii să îmbunătățească constant procesele și să asigure că implementarea planului de măsuri contribuie efectiv la atingerea standardelor minime de calitate. Aceasta nu doar că sprijină procesul de luare a deciziilor informate, dar și oferă o bază solidă pentru viitoarele evaluări și planificări strategice în domeniul calității serviciilor publice.

4. SONDAJUL DE OPINIE PRIVIND CALITATEA SERVICIULUI

4.1. Structura sondajului și pregătirea pentru sondaj

În conformitate cu prevederile art.26 alin.(2) lit.s) din Legea nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice, prestatorul este obligat *să instituie și să pună la dispoziția beneficiarului de servicii publice mecanisme efective pentru exprimarea opiniei referitoare la prestarea serviciilor publice, care să permită colectarea, sistematizarea și analizarea informațiilor referitoare atât la calitatea, eficiența și caracterul adecvat al serviciilor respective, cât și la problemele cu care se confruntă beneficiarii de servicii publice în procesul interacțiunii cu prestatorul de servicii publice.*

Sondajul de opinie reprezintă un instrument de suport pentru prestatorii de servicii publice în îndeplinirea obligației de a pune la dispoziție mecanisme de colectare a opiniilor și informațiilor din partea beneficiarilor. Acesta este realizat pe baza anchetei prezentată la Anexa 5. Chestionar pentru sondajul de opinie privind calitatea serviciului public, care este conceput astfel încât nu este posibilă acordarea unui răspuns multiplu.

Sondajul de opinie reflectă percepția subiectivă a beneficiarilor serviciului public privind calitatea serviciului public și cuprinde aspecte esențiale precum:

- a) calitatea serviciului public în general;
- b) claritatea și plenitudinea informațiilor despre serviciul public;
- c) atitudinea și comportamentul personalului prestatorului de servicii publice față de beneficiarii serviciilor publice;
- d) aprecierea interacțiunii pe platforma electronică (doar pentru serviciile prestate electronic);
- e) aprecierea termenului de soluționare a solicitării;
- f) ușurința accesării serviciului;
- g) nivelul de corespundere a serviciului prestat cu așteptările beneficiarilor și dificultățile întâmpinate în procesul accesării serviciului public;
- h) sugestii privind îmbunătățirea serviciului public.

Pentru a asigura comparabilitatea rezultatelor obținute de către prestatori, chestionarul utilizat în cadrul sondajului este conceput astfel încât să includă întrebări standardizate, aplicabile tuturor prestatorilor de servicii publice, indiferent dacă serviciile

sunt furnizate la ghișeu sau în formă electronică. Această uniformitate în formularea întrebărilor permite o analiză coerentă a gradului de satisfacție al beneficiarilor și facilitează compararea datelor obținute pentru servicii diferite prestate de același prestator sau între prestatori.

Pentru serviciile prestate la ghișeu, chestionarul include întrebarea B3G: „Considerați că ați fost tratat cu amabilitate și respect de către instituția publică?”, menită să evalueze calitatea interacțiunii directe dintre beneficiari și personalul prestatorului de servicii. Totuși, având în vedere că în cazul serviciilor prestate electronic nu există o interacțiune directă cu personalul, această întrebare este adaptată pentru a reflecta specificul experienței digitale. Astfel, pentru serviciile electronice, se va utiliza întrebarea B3E: „Interacțiunea pe platforma electronică a fost intuitivă și accesibilă?”, care permite evaluarea ușurinței utilizării, clarității informațiilor și accesibilității platformei pentru toate categoriile de utilizatori.

Sondajul de opinie se desfășoară prin intermediul serviciului e-Survey, care este unul din modulele Platformei pentru susținerea democrației participative (e-Democrație) (<https://edemocratie.gov.md/>) și reprezintă un serviciu digital care permite desfășurarea consultărilor publice sub formă de anchete ca parte a procesului de luare a deciziilor, reglementat prin Hotărârea Guvernului nr. 564/2024 pentru aprobarea Conceptului platformei pentru susținerea democrației participative (e-Democrație).²

Pentru garantarea unui proces transparent și voluntar de colectare a opiniilor beneficiarilor și asigurarea conformității cu prevederile Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, este necesară obținerea consimțământului beneficiarilor privind participarea acestora la sondaj și partajarea cu serviciul e-Survey a datelor de contact, precum numărul de telefon și/sau adresa de e-mail sau, după caz, a altor date cu caracter personal relevante. În acest sens este recomandată completarea și integrarea unor prevederi specifice fie în termenii și condițiile de prestare a serviciului public respectiv, fie în regulamentul de prestare a serviciului public, care să prevadă acordarea de către subiectul datelor cu caracter personal a consimțământului pentru prelucrarea datelor lui cu caracter personal (a se vedea în acest scop modelele prezentate în *Exemplul 1* și *Exemplul 2 de mai jos*. Alternativ, în situațiile în care este necesar un acord expres, beneficiarul trebuie să își exprime consimțământul pentru participarea la sondajul de opinie privind serviciul accesat și transmiterea datelor sale de contact către e-Survey.

Exemplul 1. Model amendament pentru completarea consimțământului subiectului de date cu caracter personal

„☐ Îmi exprim consimțământul pentru transmiterea și utilizarea numărului meu de telefon și a adresei de poștă electronică în scopul participării la sondajul privind calitatea serviciului public organizat prin intermediul serviciului e-Survey.”

Exemplul 2. Model amendament pentru completarea termenilor și condițiilor de utilizare a serviciului public (inclusiv serviciu public electronic)

„Numărul de telefon și/sau adresa de email al utilizatorului serviciului comunicate la momentul accesării platformei electronice de prestare a serviciului public vor fi

² https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=144700&lang=ro

comunicate serviciului e-Survey în scopul transmiterii invitației de participare la sondajul privind calitatea serviciului public.”

Modelele de amendamente prezentate mai sus pot fi adaptate în funcție de contextul specific și practicile administrative existente în cadrul fiecărui prestator de servicii publice. Totuși, indiferent de particularitățile aplicării, este esențial ca aceste amendamente să includă o mențiune clară cu privire la faptul că numărul de telefon și/sau adresa de poștă electronică a beneficiarului vor fi comunicate serviciului e-Survey, exclusiv în scopul transmiterii invitației de participare la sondajul privind calitatea serviciului public sau validarea faptului că participantul la sondaj este un beneficiar real al serviciului public.

4.2. Desfășurarea sondajului

Pentru desfășurarea sondajului, prestatorii creează anchetele în cadrul serviciului e-Survey conform modelului de la Anexa 5. Chestionar pentru sondajul de opinie privind calitatea serviciului public în dependență de modalitatea de prestare a serviciului public. Anchetele se creează de către prestatorul serviciului pentru fiecare serviciu fiind introdusă și lista locațiilor de prestare a serviciului (*de exemplu*: Centrul multifuncțional Nr. 5, Chișinău - înregistrarea bunurilor imobile) cu excepția serviciilor electronice (*de exemplu*: Serviciul MPay, Serviciul e-Factura, Achitarea on-line a impozitelor și taxelor de către persoanele fizice-cetățeni, Declarație electronică etc.)

În acest sens, fiecărui chestionar i se atribuie un cod unic de identificare, conform unui algoritm stabilit de utilizatorul serviciului e-Survey, conform instrucțiunilor din coloana 3. Note al formularului de la Anexa 5. Chestionar pentru sondajul de opinie privind calitatea serviciului public.

Fiecare prestator publică, în mod vizibil, pe site-ul său web oficial și pe pagina serviciului de pe Portalul guvernamental al serviciilor publice (<https://servicii.gov.md/>) informația despre sondaj, încurajând beneficiarii să participe după finalizarea serviciului, indiferent de rezultatul obținut. Pentru beneficiarii care au obținut serviciul la ghișeu este obligatorie transmiterea de către personalul desemnat al prestatorului a unei invitații prin e-mail sau SMS, care să conțină link-ul către chestionarul disponibil din cadrul serviciului e-Survey. Este recomandat ca invitația să fie transmisă cât mai curând posibil (imediat după finalizarea interacțiunii cu beneficiarul), pentru a asigura un grad ridicat de participare și pentru a colecta un feedback cât mai relevant și precis, bazat pe experiența recentă a beneficiarului. În cazul în care prestatorul interacționează cu un număr mare de beneficiari, invitațiile pot fi transmise săptămânal, utilizând liste de beneficiari formate pe parcursul săptămânii. Această abordare permite gestionarea eficientă a procesului de transmitere a invitațiilor, menținând în același timp o frecvență adecvată a colectării feedbackului. Cu toate acestea, este esențial ca perioada dintre accesarea serviciului și transmiterea invitației să fie cât mai scurtă. Întârzierea transmiterii invitației poate duce la o rată mai mică de răspuns și la pierderea unor detalii importante despre experiența utilizatorului în accesarea serviciului.

În cazul serviciilor prestate electronic, linkul către sondaj trebuie să fie expediat automat la adresa de e-mail a beneficiarului care a depus cererea pentru solicitarea serviciului, fie afișat direct pe platforma electronică la finalul prestării acestuia. Acest mecanism facilitează colectarea feedback-ului în timp real și contribuie la creșterea ratei de răspuns din partea utilizatorilor.

Respondenții vor putea evalua exclusiv serviciul pe care l-au solicitat, iar accesul la sondaj este condiționat de furnizarea unui număr de telefon sau a unei adrese de e-mail pentru validare. La decizia prestatorului, sondajul poate fi configurat astfel încât să fie accesibil doar persoanelor autentificate. Totuși, aplicarea unei astfel de restricții poate limita numărul participanților, afectând în special grupurile cu un nivel scăzut de alfabetizare digitală. Din acest motiv, se recomandă găsirea unui echilibru între securitatea răspunsurilor și accesibilitatea sondajului, astfel încât să se asigure o participare largă și reprezentativă.

Sondajul se desfășoară continuu, fără o perioadă fixă de desfășurare sau o resetare a datelor acumulate fapt care permite actualizarea constantă a rezultatelor, oferind o imagine dinamică și evolutivă bazată pe răspunsurile utilizatorilor. Totodată un sondaj continuu reduce la minim povara administrativă pentru prestatori nefiind necesară resetarea periodică a acestuia sau actualizarea anchetelor.

Spre deosebire de standardul minim de calitate pentru serviciile publice, pentru sondaj nu se stabilesc valori-țintă și nu se apreciază într-un scor separat. Rezultatele acestuia reprezintă media procentuală a răspunsurilor obținute de la toate chestionarele colectate pe parcursul perioadei de evaluare. Rezultatul obținut ca urmare a derulării sondajului se consideră valid, dacă la acesta au participat cel puțin 50 de beneficiari. În cazul în care la sondaj nu participă un număr suficient de beneficiari, rezultatele sondajului vor fi considerate nevalide până la atingerea numărului minim de participanți.

Tabelul 5. Numărul respondenților și marja de eroare a rezultatelor sondajului

Nr. d/o	Număr de respondenți	Marja de eroare (%) (pentru un nivel de încredere de 95%)
1	10-19	±31.0%
2	20-29	±21.9%
3	30-39	±17.9%
4	40-49	±15.7%
5	50-59	±14.1%
6	60-79	±12.7%
7	80-99	±11.0%
8	100-149	±9.8%
9	150-199	±8.0%
10	200-299	±6.9%
11	300-399	±5.7%
12	400-499	±4.9%
13	500-699	±4.4%
14	700-999	±3.7%
15	1,000-1,499	±3.1%
16	1,500-1,999	±2.5%

Experiența sondajelor similare realizate atât la nivel național, cât și internațional, indică o rată de participare de până la 25%. Pentru a crește gradul de implicare a beneficiarilor și pentru a asigura o evaluare cât mai reprezentativă și obiectivă a serviciilor publice, prestatorii sunt încurajați să implementeze mecanisme de reamintire adresate persoanelor care nu au completat sondajul inițial.

Un astfel de mecanism poate include trimiterea de mesaje suplimentare prin e-mail sau SMS, într-un interval de timp rezonabil după prima invitație, oferind utilizatorilor o oportunitate suplimentară de a-și exprima opinia. Aceste notificări trebuie concepute astfel încât să fie concise, clare și să evidențieze importanța feedbackului beneficiarilor în procesul de îmbunătățire a serviciilor. Totuși, pentru a evita supraîncărcarea utilizatorilor și a menține un echilibru între promovarea participării și confortul beneficiarilor, se recomandă limitarea acestor reamintiri la maximum două notificări suplimentare.

4.3. Analiza și publicarea rezultatului sondajului

Rezultatul sondajului se publică pe site-ul web oficial al prestatorului și pe Portalul guvernamental al serviciilor publice (<https://servicii.gov.md/>) la pagina dedicată descrierii serviciului, asigurând astfel transparența procesului de evaluare și oferind beneficiarilor acces la informații actualizate despre calitatea serviciilor publice. Publicarea rezultatelor include gradul de satisfacție al utilizatorilor, timpul de procesare, accesibilitatea și eficiența serviciului, prezentate sub formă de grafice pentru întrebările B1-B6. La decizia prestatorului pot fi publicate și date suplimentare precum data lansării sondajului, numărul de participanți etc.

5. COLECTAREA CONTINUĂ OPINIILOR (FEEDBACKULUI) BENEFICIARILOR

Opiniile (feedbackul) beneficiarilor joacă un rol fundamental în optimizarea continuă a serviciilor publice, oferind utilizatorilor posibilitatea de a împărtăși experiența lor și de a sugera îmbunătățiri. Procesul de colectare și analiză a feedbackului permite identificarea aspectelor care funcționează eficient, precum și a celor care necesită îmbunătățiri, contribuind astfel la creșterea transparenței și eficienței administrative și consolidarea încrederii în prestatorii serviciilor publice.

Prestatorii serviciilor publice pot folosi o serie de canale pentru colectarea feedbackului beneficiarilor fără a se limita doar la interviuri și sondaje de opinie menționate mai sus.

Astfel de instrumente sunt:

- serviciul e-Feedback, care este unul din modulele Platformei pentru susținerea democrației participative (e-Democrație) (<https://edemocratie.gov.md/>) și reprezintă un serviciu digital care permite transmiterea și prelucrarea mesajelor de feedback, oferite de cetățeni și companii în legătură cu serviciile publice și procesele administrative;

- petițiile;
- afișarea adreselor de poștă electronică pentru expedierea opiniei privind serviciul;
- afișarea datelor de contact ale persoanei responsabile de calitatea serviciului sau persoanei de contact din cadrul prestatorului (locului prestării a serviciului)
- integrarea unor butoane și bannere vizibile pe platformele electronice, pagina serviciului pe Portalul guvernamental al serviciilor publice (<https://servicii.gov.md/ro>) și pe site-ul web oficial al prestatorului de servicii care direcționează utilizatorii către formularele de evaluare;

- desfășurarea de campanii de informare care încurajează utilizatorii să își exprime opinia prin intermediul sondajelor digitale;

- creșterea interacțiunii directe dintre beneficiari și prestatori prin distribuirea de materiale informative și invitații la completarea feedbackului;
- funcționalități de tipul „click-to-rate” integrate în interfața platformelor de prestare a serviciilor electronice.

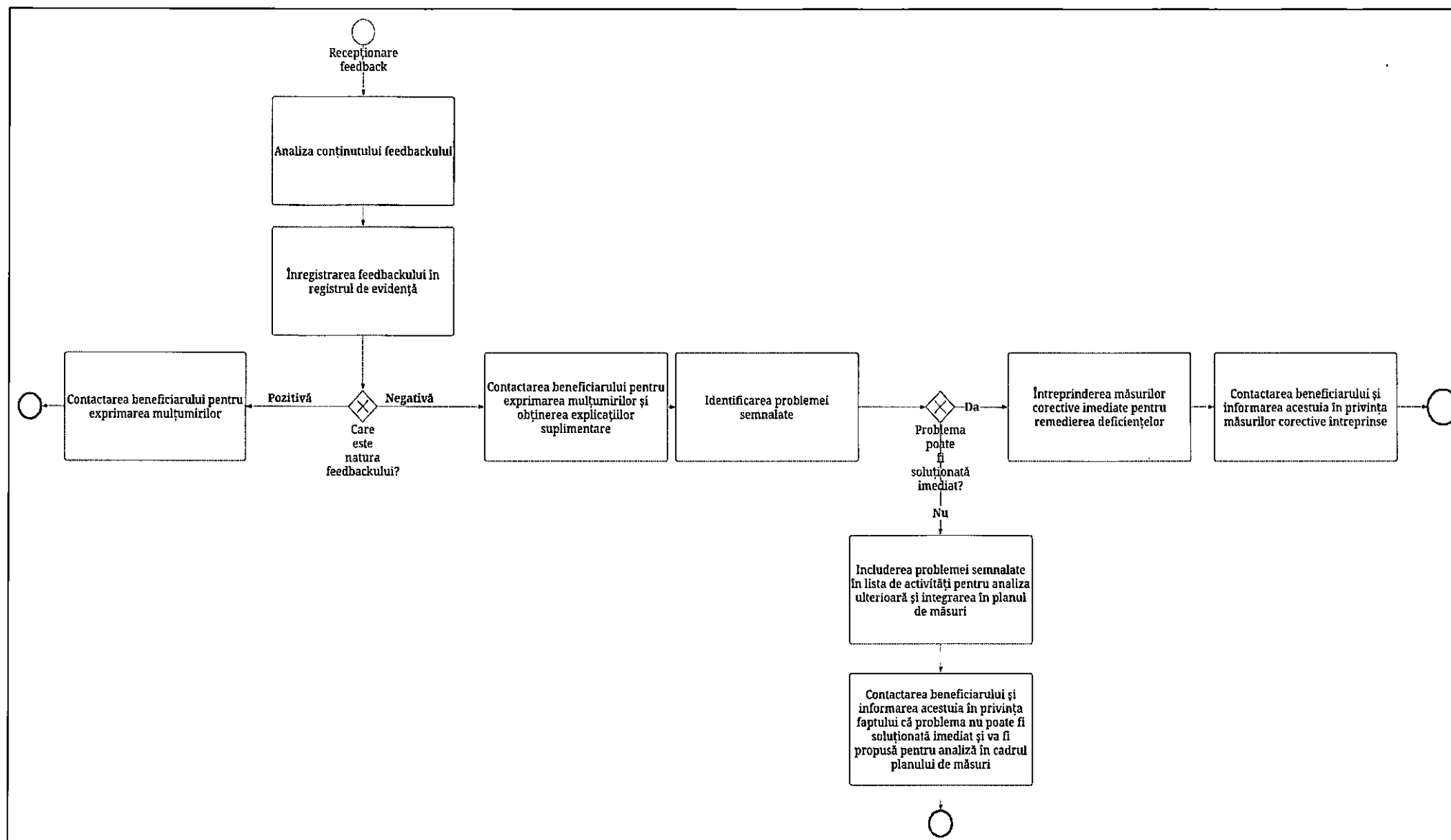
Integrarea și utilizarea serviciului e-Feedback reprezintă o cerință a standardelor minime de calitate, fiind considerată cea mai eficientă metodă pentru colectarea feedbackului într-o formă structurată. Acest mecanism permite prestatorilor de servicii publice să obțină opiniile beneficiarilor într-un mod organizat, facilitând analiza și utilizarea acestora pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor.

Pentru o gestionare eficientă a feedbackului, se recomandă ca prestatorii de servicii publice să elaboreze registre dedicate pentru înregistrarea și monitorizarea opiniilor beneficiarilor. Aceste registre trebuie să includă informații esențiale, precum: numele și prenumele beneficiarului, datele de contact (număr de telefon și/sau adresă de e-mail), data recepționării feedbackului, un sumar al problemei semnalate, natura feedbackului (pozitiv sau negativ), canalul de transmitere (e-mail, e-Feedback, telefon etc.), concluziile analizei feedbackului, măsurile adoptate, data implementării acestora, data informării beneficiarului și un sumar al reacției acestuia etc. Prin acest mecanism structurat, feedbackul beneficiarilor devine un instrument esențial în procesul decizional, permițând instituțiilor publice să își ajusteze constant serviciile în funcție de realitățile și nevoile utilizatorilor. Astfel, nu doar că se asigură o reacție promptă la problemele semnalate, dar se creează și un cadru sustenabil pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor publice.

Un model de structură al registrului este prezentat în Anexa 6 la prezenta Metodologie, oferind un cadru unitar pentru gestionarea feedbackului. Prestatorii de servicii sunt încurajați să urmeze această structură pentru a asigura coerența și comparabilitatea datelor, însă, în funcție de necesități, pot completa sau ajusta formatul pentru a reflecta particularitățile instituției. În cazul în care gestionarea feedbackului necesită o abordare integrată, instituțiile pot opta pentru consolidarea informațiilor într-un singur registru centralizat, care să permită o monitorizare eficientă și sistematică a tuturor aspectelor semnalate de beneficiari.

Procesul de gestionare a feedbackului începe cu înregistrarea acestuia în registru și contactarea beneficiarului pentru informarea despre faptul că opinia sa a fost recepționată. În etapa următoare, se efectuează analiza feedbackului și se determină tipul acestuia (pozitiv sau negativ). Dacă feedbackul este negativ, acesta este analizat mai detaliat pentru a identifica natura problemei semnalate. În acest punct, echipa responsabilă evaluează dacă problema raportată poate fi soluționată imediat sau dacă necesită măsuri pe termen lung. În cazul în care problema poate fi remediată imediat, sunt întreprinse acțiuni corective fără întârziere. După aplicarea soluției, autorul feedbackului este informat despre măsurile adoptate, iar problema este considerată rezolvată. Dacă problema nu poate fi soluționată imediat, aceasta este inclusă în lista de activități pentru analiza ulterioară și luată în considerare în cadrul unui plan de măsuri. Autorul feedbackului trebuie informat despre includerea problemei sale într-un proces mai amplu de îmbunătățire a serviciului. La Diagrama 1 este prezentată Harta procesului de gestiune a feedbackului beneficiarilor pe care prestatorii o pot ajusta în dependență de procesul decizional din cadrul instituției sau regulile de înregistrare și evidență a corespondenței.

Diagrama 1. Harta procesului de gestiune a feedbackului beneficiarilor



ANEXE:

Anexa 1. Standarde minime de calitate privind serviciile publice

Nr. d/o	1.Categoria cerinței	2.Cerința	3.Punctaj pentru realizare	4.Autoevaluare (Realizat)	5.Punctajul acumulat	6.Sursa de date pentru verificare (faceți click pe alt+enter pentru a scrie din rând nou)	7.Măsuri implementate (faceți click pe alt+enter pentru a scrie din rând nou)	8.Măsuri propuse (faceți click pe alt+enter pentru a scrie din rând nou)
A	Standard minim de calitate: Prestatorul pune la dispoziția beneficiarului informații complete și exacte despre serviciu							
A.1.1	Disponibilitatea informațiilor despre serviciu	Prestatorul serviciului are desemnată o persoană (subdiviziune) responsabilă de actualizarea informațiilor despre serviciu	2			Ordinul conducătorului prestatorului serviciului public privind desemnarea unei persoane (subdiviziuni) responsabile de actualizarea informațiilor despre serviciu		
A.1.2		Prestatorul pune la dispoziția beneficiarului informațiile esențiale despre serviciu: (1) Rezultatul prestării serviciului (ex.: certificat, aviz, aprobare etc.); (2) Calendarul de prestare a serviciului, (3) Motivele legale pentru prestarea serviciului, cu referire la actele normative relevante; (4) Lista exhaustivă a documentelor necesare	4			Link către pagina serviciului de pe Portalul guvernamental al serviciilor publice (https://servicii.gov.md/ro) care conține setul de informații despre serviciu		

		pentru obținerea serviciului; (5) Lista exhaustivă a motivelor pentru care documentele sunt acceptate sau respinse; (6) Timpul maxim de așteptare pentru depunerea cererii și primirea rezultatului; (7) Termenul-limită pentru înregistrarea cererii și pentru emiterea rezultatului; (8) informațiile privind taxele și tarifele de stat și condițiile în care acesta sunt încasate						
A.1.3		Serviciul dispune de un regulament privind organizarea și prestarea serviciului public conform prevederilor Anexei nr. 3 la Hotărârea Guvernului nr.169/2021 cu privire la Registrul de stat al serviciilor publice	4			Regulamentul privind organizarea și prestarea serviciului public aprobat prin ordinul conducătorului prestatorului serviciului public		
A.1.4		Informația completă și actualizată despre serviciu inclusiv: regulamentul privind organizarea și prestarea serviciului public, după caz informația despre tarife sunt publicate pe Portalul guvernamental al serviciilor publice (https://servicii.gov.md/ro)	3			Portalul guvernamental al serviciilor publice (https://servicii.gov.md/ro), site-ul web oficial al prestatorului serviciului public		

A.1.5	Site-ul web oficial al prestatorului include o secțiune dedicată serviciilor prestate, cu referințe către Portalul guvernamental al serviciilor publice la care pot fi accesate informațiile despre serviciu	2			Referință către site-ul web oficial al prestatorului, secțiunea "Servicii" la care pot fi accesate informațiile despre serviciu (referințele către Portalul guvernamental al serviciilor publice)		
A.1.6	Prestatorul pune la dispoziția beneficiarilor broșuri, pliante și alte materiale informative în zonele de primire	1			Exemple de materiale informative (scanate sau fotografiate), amplasarea acestora în locații		
A.1.7	Prestatorul pune la dispoziția beneficiarilor standuri informative amplasate în zonele de recepție, dotate cu panouri și birouri pentru ghidarea utilizatorilor	2			Fotografii ale standurilor informative și ale dotărilor asociate		
A.1.8	Informațiile despre canalele pentru obținerea informațiilor despre serviciu sunt afișate pe site-ul web oficial al prestatorului, Portalul guvernamental al serviciilor publice și în locațiile de prestare a serviciului	1			Referințe către site-ul web oficial al prestatorului și pagina de pe Portalul guvernamental al serviciilor publice unde sunt afișate informații despre canalele de accesare a serviciului Fotografii ale panourilor informative din locațiile de prestare a serviciului unde sunt afișate informații despre canalele (modalitățile) de accesare a serviciului		

A.1.9		Informațiile despre serviciu sunt evaluate periodic pentru a reflecta orice modificări operaționale sau ale actelor normative	5			Raport (notă) privind verificarea actualității informațiilor despre serviciu întocmit de persoana (subdiviziunea) responsabilă de actualizarea informațiilor despre serviciu		
A.1.10		Prestatorul oferă utilizatorilor posibilitatea de a trimite feedback referitor la informațiile despre serviciu pentru a îmbunătăți constant calitatea datelor furnizate (<i>de exemplu:</i> formular pe site-ul web oficial, număr de contact sau adresă de poștă electronică pentru sesizarea neconformităților, alte canale)	1			Formular online, adrese de e-mail sau alte canale vizibile pe site-ul prestatorului Exemple de feedback primit (fără publicarea datelor cu caracter personal)		
A.1.11	Suport pentru accesarea serviciului și a informațiilor despre serviciu	În locațiile fizice, prestatorul desemnează manager (responsabil) de suport clienți instruit pentru ghidarea beneficiarilor și oferirea de răspunsuri la întrebările acestora despre serviciu, datele de contact fiind afișate pe panoul informativ și pe site-ul web oficial al prestatorului	3			Ordinul conducătorului prestatorului serviciului public privind desemnarea unei persoane (subdiviziuni) responsabile ghidarea beneficiarilor Contract de acordare de suport clienți cu Serviciul guvernamental de suport clienți		

A.1.12		Prestatorul pune la dispoziția beneficiarilor o linie de telefon dedicată pentru obținerea informațiilor despre serviciu	2			Ordinul conducătorului prestatorului serviciului public privind stabilirea unei linii de telefon pentru obținerea informațiilor despre serviciu poate fi și linie de telefon existentă, preferabil a funcționarului desemnat să ofere suport clienți Contract de acordare de suport clienți cu serviciul guvernamental de suport clienți		
A.1.13		Prestatorul pune la dispoziția beneficiarilor conturi oficiale pe platformele de comunicare digitală (ex. Viber, Whatsapp, Facebook Messenger) pentru obținerea informațiilor despre serviciu disponibile în timpul programului	5			Link către informația de pe site-ul web oficial al prestatorului sau pagina serviciului de pe Portalul guvernamental al serviciilor publice care conține datele de contact pe cel puțin o platformă de comunicare digitală (ex. Viber, Whatsapp, Facebook Messenger)		
A.1.14		Prestatorul pune la dispoziția beneficiarilor acces la o funcționalitate de tip "click to chat" pe site-ul său web oficial, pentru obținerea informațiilor despre serviciu	4			Capturi de ecran din interfața de "click to chat"		

A.1.15		Canalele digitale sunt disponibile în timpul programului de lucru al prestatorului fiind asigurat un mesaj automat care să informeze beneficiarii în afara orelor de program despre posibilitatea de a reveni	1			Captură de ecran a mesajului automat din afara programului		
B	Standard minim de calitate: Beneficiarii pot accesa serviciile publice printr-o varietate de canale, fie digitale, fie fizice, în funcție de preferințele și nevoile lor, beneficiind de flexibilitate și confort în utilizarea acestora							
B.1.1	Serviciul poate fi accesat prin canale digitale și fizice	Serviciul poate fi accesat la sediul sau locațiile de prestare deținute de prestator	1			Lista locațiilor la care poate fi accesat serviciul, adrese web și adresele locațiilor fizic la care poate fi accesat serviciul publicate pe Portalul guvernamental al serviciilor publice și pe site-ul web oficial al prestatorului		
B.1.2		Serviciul poate fi accesat prin intermediul centrelor unificate de prestare a serviciilor (CUPS)	3			Lista CUPS-urilor la care poate fi accesat serviciul publicată pe Portalul guvernamental al serviciilor publice și pe site-ul web oficial al prestatorului. Acorduri de colaborare cu Agenția de Guvernare Electronică privind prestarea serviciilor publice din sfera lor de competență prin intermediul CUPS Centre unificate de prestare a serviciilor la care poate fi accesat serviciul		

B.1.3		Serviciul poate fi accesat prin intermediul centrelor multifuncționale ale Agenției Servicii Publice	3			Lista centrelor unificate de prestare a serviciilor la care poate fi accesat serviciul publicată pe Portalul guvernamental al serviciilor publice și pe site-ul web oficial al prestatorului Acord de colaborare cu Agenția Servicii Publice privind prestarea serviciului prin intermediul centrelor multifuncționale		
B.1.4		Serviciul poate fi accesat online, prin intermediul platformelor dedicate	5			Adresa web către platforma dedicată la care poate fi accesat serviciul		
B.1.5		Prestatorul încurajează depunerea cererilor și obținerea rezultatului serviciului în format electronic prin utilizarea semnăturii electronice calificate	3			Proceduri interne, materiale de informare pentru utilizatori		
B.1.6	Tranziția între canale digitale și fizice	Prestatorul dispune de proceduri privind tranziția între canale de prestare a serviciului (<i>de exemplu: dacă beneficiarul a aplicat online însă dorește continuarea interacțiunii fizic și vice-versa</i>)	5			Procedură documentată privind tranziția între canalele fizice și digitale, Rapoarte de implementare a procedurii privind tranziția între canalele fizice și digitale		
B.1.7		Personalul prestatorului este instruit să faciliteze tranziția între canale pentru beneficiari	5			Date privind instruirea personalului prestatorului tranziția între canale pentru beneficiari		

C	Standard minim de calitate: Prestatorul garantează amenajarea spațiilor conform cerințelor de accesibilitate, siguranță și confort, prin implementarea soluțiilor adaptate și asigurarea condițiilor de confidențialitate, curățenie și accesibilitate universală							
C.1.1	Spații de primire curate și bine iluminate	Spațiile de primire sunt curate și bine organizate pentru a crea o atmosferă plăcută și profesională	4			Fotografii ale spațiilor de primire, observații pe teren, feedback-ul beneficiarilor		
C.1.2		Spațiile de interacțiune cu beneficiarii sunt bine iluminate, evitând strălucirea orbitoare	2			Rapoarte de mentenanță a iluminatului, observații pe teren		
C.1.3		Prestatorul are implementat un sistem de monitorizare regulată a curățeniei și iluminatului pentru a identifica și remedia rapid orice probleme	2			Proceduri interne, liste de verificare pentru curățenie și iluminat		
C.1.4		Spațiile de interacțiune cu beneficiarii sunt ventilate fiind asigurat aer curat și confortul termic	5			Rapoarte de inspecție a sistemelor de ventilație Măsurări ale calității aerului		
C.1.5		Prestatorul monitorizează constant condițiile de primire și ia măsuri pentru îmbunătățirea acestora pe baza feedback-ului beneficiarilor și personalului	2			Rapoarte de feedback și planuri de acțiune		
C.1.6	Confortul beneficiarilor și confidențialitate	Spațiile de primire sunt dotate cu scaune adecvate, oferind locuri pentru beneficiarii care au nevoie să se așeze în timpul așteptării	2			Fotografii ale dotărilor, lista de achiziții		

C.1.7		Pentru beneficiarii care vin însoțiți de copii, spațiile de primire sunt dotate cu scaune pentru copii, un spațiu de joacă sau un loc special amenajat pentru schimbarea scutecelor	5			Fotografii ale facilităților, rapoarte de utilizare a spațiilor pentru copii		
C.1.8		Spațiile de primire dispun de toalete accesibile pentru beneficiari, amplasate convenabil și bine întreținute	3			Fotografii ale facilităților Rapoarte (note) de feedback colectate de persoanele cu dizabilități		
C.1.9		Zonele de interacțiune cu beneficiarii sunt amenajate astfel încât să asigure confidențialitatea, prin delimitări adecvate, precum marcaje la sol, panouri de separare sau dispozitive de izolare fonică	5			Fotografii ale zonelor de interacțiune, observații pe teren		
D	Standard minim de calitate: Prestatorul garantează accesibilitatea serviciilor publice pentru persoanele cu dizabilități prin respectarea cerințelor legale, implementarea infrastructurii corespunzătoare și instruirea personalului							
D1.1	Accesibilitatea generală și confort pentru persoane cu dizabilități	Căile de acces către spațiile de prestare a serviciului sunt dotate cu rampe de acces pentru persoane în scaun rulant, cu pante corespunzătoare și balustrade de sprijin	3			Fotografii ale rampelor Rapoarte de feedback ale persoanelor cu dizabilități		
D1.2		Ușile și coridoarele către spațiile de prestare a serviciului permit accesul facil pentru persoanele în scaune rulante	2			Fotografii, observații pe teren Rapoarte de feedback ale persoanelor cu dizabilități		

D1.3		Spațiile de prestare a serviciului dispun de indicatoare clare, lizibile și plasate la înălțimi adecvate, utilizând contrast pentru persoanele cu deficiențe de vedere	2			Fotografii ale indicatoarelor		
D1.5		Spațiile de așteptare sau prestare a serviciilor dispun de zone dedicate pentru persoanele cu nevoi speciale	3			Fotografii ale zonelor dedicate Liste de dotări Rapoarte de feedback ale persoanelor cu nevoi speciale		
D1.6		Prestatorul oferă interpreți în limbajul semnelor sau alte dispozitive pentru persoanele cu deficiențe de comunicare	5			Liste de interpreți Rapoarte de activitate Documente de achiziții pentru dispozitivele de comunicare		
D1.7		Ghișeele și terminalele de autoservire sunt amplasate la înălțimi accesibile pentru utilizatori în scaun rulant și persoane scunde	2			Fotografii ale ghișeelor		
D1.8		Sunt disponibile parcări special amenajate pentru persoanele cu dizabilități, semnalizate corespunzător și amplasate cât mai aproape de intrarea în spațiul de prestare a serviciului	3			Fotografii ale parcarilor		

D1.9		Toalete accesibile pentru persoanele cu dizabilități dotate cu mânere de sprijin, oglinzi reglabile, lavoare la înălțime redusă și cabine spațioase	5			Documentație tehnică a toaletelor		
D1.11		Prestatorul pune la dispoziția persoanelor cu mobilitate redusă echipe mobile pentru solicitarea serviciului și furnizarea rezultatului acestuia	5			Liste de echipe mobile Rapoarte de activitate ale echipelor mobile incluzând lista persoanelor care au beneficiat de serviciu		
D1.12	Siguranță și securitate	Spațiile de primire a beneficiarilor sunt marcate cu indicatoare clare pentru ieșirile de urgență și există proceduri de evacuare	4			Fotografii ale indicatoarelor Proceduri interne privind evacuarea Planuri de evacuare		
D1.13		Spațiile de prestare a serviciului sunt dotate cu dispozitive de alarmă pentru persoanele cu dizabilități auditive sau vizuale	3			Documentație tehnică a dispozitivelor de alarmă Rapoarte de mentenanță		
D1.15		Echipamentele pentru gestionarea rândurilor, utilizează notificări vizuale și auditive	3			Fotografii ale echipamentelor Documente tehnice Rapoarte (note) de observații pe teren		
E	Standard minim de calitate: Prestatorul implementează strategii și măsuri pentru reducerea impactului asupra mediului, promovând tranziția ecologică și sustenabilitatea în toate activitățile sale							

E.1.1	Managementul eficient al resurselor	Personalul beneficiază de instruire în domeniul eco-responsabilității și participă la cel puțin o inițiativă pentru protecția mediului	4			Rapoarte privind organizarea instruirilor Liste de prezență la instruire Rapoarte privind inițiativele de protecție a mediului		
E.1.2		Prestatorul promovează inițiativele ecologice și le comunică beneficiarilor	4			Rapoarte privind campaniile de informare Fotografii ale afișelor, pliantelor Postări pe site-ul web oficial		
E.1.3		Prestatorul implementează măsuri eficiente pentru reducerea consumului de resurse precum hârtia, apa și energia prin măsuri de digitalizare și optimizare	2			Proceduri interne Rapoarte interne care arată reducerea consumului de resurse		
E.1.4		Angajații prestatorului promovează utilizarea instrumentelor digitale pentru a minimiza impactul asupra mediului	4			Feedback-ul angajaților Rapoarte privind numărul cererilor semnate electronic, numărul serviciilor prestate electronic, numărul serviciilor prestate pentru care rezultatul a fost expediat în formă electronică (semnat electronic) sau prestate în formă electronică		

E.1.6		Mobilierul și echipamentele sunt recondiționate sau reutilizate, iar deșeurile sunt colectate și reciclate corespunzător	1			Rapoarte privind reciclarea și reutilizarea Certificate emise de producător privind utilizarea materialelor recondiționate reciclate Contract de achiziții ale serviciilor de recondiționare a mobilierului		
E.1.7	Facilități ecologice	Locațiile fizice de prestare a serviciilor dispun de locuri de parcare securizate pentru biciclete și trotinete	3			Fotografii ale locurilor de parcare Referință către informația publicată pe site-ul web oficial al prestatorului, Portalul guvernamental al serviciilor publice la descrierea serviciului		
E.1.8		Locațiile fizice de prestare a serviciilor sunt dotate cu locuri de parcare dedicate vehiculelor electrice, marcate corespunzător și amplasate convenabil pentru a facilita accesul utilizatorilor.	5			Fotografii ale locurilor de parcare Referință către informația publicată pe site-ul web oficial al prestatorului, Portalul guvernamental al serviciilor publice la descrierea serviciului		
E.1.9		Locațiile fizice de prestare a serviciilor sunt amenajate cu puncte de colectare pentru reciclarea deșeurilor specifice, cum ar fi bateriile, becurile și aparatele electrice uzate.	2			Fotografii ale punctelor de colectare Contracte cu companiile de colectare a deșeurilor		

E.1.10	Accesibilitate sustenabilă	Prestatorul oferă informații clare despre opțiunile de transport public pentru accesarea serviciilor și promovează utilizarea transportului public	2			Referință către informația publicată pe site-ul web oficial al prestatorului, Portalul guvernamental al serviciilor publice la descrierea serviciului		
E.1.11		Prestatorul oferă beneficiarilor modalități de interacțiune la distanță, cum ar fi apelurile telefonice sau întâlnirile prin videoconferință, pentru reducerea deplasărilor fizice	3			Proceduri aprobate privind interacțiunea la distanță Rapoarte (note) statistice privind interacțiune la distanță fără divulgarea datelor cu caracter personal		
F	Standard minim de calitate: Prestatorul asigură un mediu prietenos și respectuos pentru beneficiari și implementează măsuri pentru sprijinirea persoanelor vulnerabile							
F.1.1	Comportament reciproc respectuos	Personalul salută proactiv beneficiarii, fără a aștepta inițiativa acestora și le oferă politicoș posibilitatea de a se așeza, contribuind astfel la crearea unei atmosfere prietenoase și confortabile	1			Observații pe teren		
F.1.2		Personalul se prezintă prin numele și funcția sa în cadrul interacțiunilor cu beneficiarii (inclusiv telefonic), cu excepția cazurilor justificate de securitate, când anonimatul poate fi aplicat conform legii	1			Observații pe teren		
F.1.3		La punctele de interacțiune cu beneficiarul, personalul este identificabil prin intermediul unui ecuson atașat vizibil pe	1			Fotografii ale ecusanelor sau panourilor de identificare de la ghișee, zonele de prestare a serviciului		

		vestimentație sau prin afișarea într-un loc accesibil a informațiilor care includ numele, prenumele și funcția						
F.1.4		În locațiile fizice de interacțiune cu beneficiarii, personalul care interacționează cu aceștia poartă îmbrăcăminte de tip business, iar aspectul exterior este îngrijit	2			Observații pe teren Fotografii ale personalului în locațiile de prestare a serviciului		
F.1.5		Beneficiarii sunt încurajați să ofere feedback despre interacțiunea și sprijinul primit din partea personalului	2			Observații pe teren Exemple mesaje feedback transmise prin intermediul serviciului e-Feedback sau publicate pe platformele sociale		
F.1.6		Prestatorul evaluează periodic competențele personalului și impactul instruirii asupra calității serviciilor oferite	3			Rapoarte de evaluare, liste de prezență la instruirii		
F.1.7		Personalul și managementul prestatorului sunt instruiți să detecteze, să raporteze și să gestioneze comportamentele necivilizate	3			Programe de instruire, rapoarte de participare		
F.1.8		Prestatorul implementează măsuri de protecție a personalului și beneficiarilor împotriva comportamentelor necivilizate.	2			Proceduri interne aprobate Rapoarte de incidente		

F.1.9	Orientarea beneficiarilor	Personalul participă pro-activ la orientarea beneficiarilor în serviciile prestate de instituție și platformele guvernamentale	2			Observații pe teren, Rapoarte de feedback ale beneficiarilor		
F.1.10		Prestatorul colaborează cu rețele locale pentru a facilita accesul beneficiarilor la servicii de mediere digitală și socială	3			Acorduri de colaborare cu organizații non-guvernamentale, autorități publice locale		
F.1.11		Prestatorul asigură că personalul care interacționează cu beneficiarii urmează programe de instruire periodică care includ: serviciile prestate și procedurile aferente; utilizarea sistemelor informaționale partajate și a altor sisteme informaționale instituite de către Guvern relevante pentru prestarea serviciilor publice; serviciile conexe relevante pentru orientarea corectă a beneficiarilor; identificarea nevoilor specifice ale beneficiarilor, cum ar fi autonomia digitală sau competențele lingvistice	5			Listă programe de instruire la care a participat personalul Liste de prezență		
F.1.12	Proceduri adaptate și măsuri proactive pentru suportul persoanelor	Prestatorul dispune de criterii clare pentru gestionarea situațiilor prioritare sau urgente	2			Ordine (documente) interne aprobate de conducerea prestatorului care enumeră sau descriu situațiile prioritare și urgente		

F.1.13	aflate în situații vulnerabile	Beneficiarii aflați în situații vulnerabile sunt tratați cu promptitudine prin proceduri dedicate	5			Rapoarte de caz (fără divulgarea datelor cu caracter personal)		
F.1.14		Prestatorul colectează date despre dificultățile beneficiarilor și situațiile de excluziune socială sau administrativă	5			Rapoarte de colectare a datelor, interviuri (fără divulgarea datelor cu caracter personal)		
F.1.15		Prestatorul efectuează analize periodice pentru identificarea grupurilor cel mai des expuse riscului de non-recurs la drepturi	3			Rapoarte de analiză, statistici		
F.1.16		Prestatorul anticipează riscurile de excluziune (ex. schimbarea domiciliului, pierderea documentelor) și implementează soluții pentru a preveni discontinuitatea drepturilor	5			Planuri de acțiune, rapoarte de implementare		
F.1.20		Prestatorul colaborează cu parteneri locali pentru a ajunge la persoanele vulnerabile și pentru a le oferi informații despre drepturile lor și asistența disponibilă în legătură cu serviciul	5			Rapoarte statistice privind numărul persoanelor vulnerabile informații despre drepturile lor și asistența disponibilă în legătură cu serviciul (fără publicarea datelor cu caracter personal)		
G	Standard minim de calitate: Feedback-ul beneficiarilor este gestionat eficient și utilizat pentru îmbunătățirea serviciilor publice							

G1.1	Accesibilitate pentru feedback	Prestatorul pune la dispoziția beneficiarilor informații clare și vizibile despre modalitățile de oferire a feedback-ului în locațiile fizice, Portalul guvernamental al serviciilor publice și site-ul său web oficial, integrate cu platforma e-Feedback	3			Fotografii din locațiile fizice Referință web către pagina dedicată serviciului de pe Portalul guvernamental al serviciilor publice Referință către site-ul web oficial al prestatorului		
G1.3		Prestatorul pune la dispoziția beneficiarilor un chestionar de evaluare a calității serviciilor prin intermediul serviciului e-Survey, iar personalul încurajează beneficiarii să participe la sondaj	4			Referință către chestionarul din cadrul serviciului e-Survey		
G1.4		Personalul instituției este pro-activ în încurajarea beneficiarilor să ofere recomandări și soluții pentru îmbunătățirea calității serviciilor	2			Rapoarte (note) privind recomandările și soluțiile propuse de beneficiari		
G1.5		Feedback-ul negativ este analizat imediat și soluționat cu promptitudine, iar beneficiarul este informat despre măsurile luate	4			Rapoarte (note) cu exemple de feedback negativ care au fost soluționate (fără divulgarea datelor cu caracter personal)		
G1.6		Prestatorul dispune de proceduri de escaladare către conducătorii (decidenții), în cazul în care problema nu poate fi soluționată	2			Rapoarte de soluționare a problemelor raportate de beneficiari		

G1.7	Transparență și proces continuu de îmbunătățire	Rezultatele sondajului de opinie privind calitatea serviciului sunt făcute publice prin Portalul guvernamental al serviciilor publice și site-ul web oficial al prestatorului	5			Referințe către pagina de pe Portalul guvernamental al serviciilor publice și site-ul web oficial al prestatorului unde sunt publicate rezultatele		
G1.8		Prestatorul colectează și analizează sistematic feedback-ul pentru a identifica necesitățile de ajustare sau optimizare a proceselor incluse în strategii de îmbunătățire continuă a serviciilor	5			Liste de măsuri (inclusiv din planuri de acțiuni) de îmbunătățire a		
H	Standard minim de calitate: Prestatorul asigură disponibilitatea serviciilor în formă electronică printr-o infrastructură fiabilă, măsuri avansate de securitate, accesibilitate extinsă și suport tehnic eficient pentru utilizatori							
H1.1	Disponibilitate și accesibilitatea serviciilor în formă electronică	Serviciul este disponibil 24/7 cu notificări prealabile pentru perioadele de mentenanță	2			Loguri de funcționare Notificări prealabile din sistem		
H1.2		Interfața serviciului este compatibilă cu dispozitivele mobile și desktop, fiind intuitivă și accesibilă pentru toți utilizatorii, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități	2			Testări de accesibilitate Capturi de ecran ale interfeței		
H1.3		Platforma de acces a serviciului oferă secțiune de întrebări frecvente (FAQ) care este actualizată periodic	2			Referință web către secțiunea FAQ Istoricul actualizărilor		

H1.4		Serviciul garantează o disponibilitate de 99,9% lunar, iar orice întrerupere este remediată în termen de 4 ore lucrătoare	5			Rapoarte de uptime Loguri de mentenanță		
H1.5		Solicitățile în cadrul serviciilor automatizate sunt procesate în cel mult 1 minut	3			Loguri de procesare automată Rapoarte de performanță		
H1.6		Solicitățile care necesită intervenție umană sunt soluționate în cel mult 48 de ore lucrătoare	4			Rapoarte de gestionare a solicitărilor care conțin statistici interne		
H1.7	Integrare și interoperabilitate	Sistemul informațional dedicat prestării serviciului permite schimbul de date prin intermediul platformei de interoperabilitate (MConnect) pentru a evita solicitarea repetată a informațiilor de la beneficiari, conform legislației în vigoare.	2			Extras din documentația (conceptul) privind integrarea cu platforma MConnect		
H1.8		Serviciul și rezultatul acestuia este accesibil prin intermediul Portalului guvernamental al cetățeanului (MCabinet) sau, după caz, Portalul guvernamental al unităților de drept (MCabinet)	5			Link-uri și capturi de ecran din MCabinet		
H1.9		Serviciul este accesibil prin intermediul aplicației guvernamentale integrate a serviciilor electronice EVO	5			Link-uri către aplicația EVO, capturi de ecran		

H1.10	Serviciul și sistemul informațional aferent sunt integrate cu serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay) pentru încasarea plăților de la persoanele fizice și juridice în procesul prestării serviciilor	2			Extras din documentația tehnică (concept) privind integrarea cu MPay		
H1.11	Serviciul și sistemul informațional aferent sunt integrate cu serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass)	3			Extras din documentația tehnică (concept) privind integrarea cu MPass		
H1.12	Serviciul și sistemul informațional aferent este integrat cu serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify)	2			Extras din documentația tehnică (concept) privind integrarea cu MNotify		
H1.13	Personalul prestatorului este instruit în utilizarea serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify)	1			Liste de prezență la instruiți Declarația conducătorului prestatorului serviciului privind instruirea tuturor persoanelor implicate în prestarea serviciului		
H1.14	Serviciul este integrat cu serviciului guvernamental de livrare (MDelivery)* în cazul în care rezultatul prestării este eliberat pe hârtie	3			Extras din documentația tehnică (concept) privind integrarea cu MDelivery		

H1.15		Personalul prestatorului este instruit în utilizarea serviciului guvernamental de notificare electronică (MDelivery)	2			Liste de prezență la instruiți Declarația conducătorului prestatorului serviciului privind instruirea tuturor persoanelor implicate în prestarea serviciului		
H1.16		Serviciul și sistemul informațional aferent este integrat cu serviciul guvernamental de notificare electronică (MSign)	2			Extras din documentația tehnică (concept) privind integrarea cu MSign		
H1.17		Serviciul și sistemul informațional aferent este integrat cu Sistemul informațional automatizat „Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice” (MPower) pentru a utiliza în mod automatizat împuternicirile definite, aferente serviciilor pe care le prestează	2			Extras din documentația tehnică (concept) privind integrarea cu MPower		
H1.18		Personalul prestatorului este instruit în utilizarea serviciului guvernamental de notificare electronică (MPower)	1			Liste de prezență la instruiți Declarația conducătorului prestatorului serviciului privind instruirea tuturor persoanelor implicate în prestarea serviciului		

H1.19	Asistență pentru utilizatori	Suportul tehnic este oferit prin multiple canale (e-mail, telefon, chat online), cu un timp de răspuns de cel mult 12 ore lucrătoare, prestatorul utilizând un registru al deficiențelor semnalate de utilizatori	3			Rapoarte de utilizare a canalelor de suport (e-mail, telefon, chat online) Declarația conducătorului serviciului privind existența registrului deficiențelor semnalate, completat și actualizat periodic Ordinul conducătorului prestatorului serviciului public privind aprobarea procedurii operaționale privind gestionarea cererilor de suport tehnic Rapoarte statistice privind timpii medii de răspuns și numărul solicitărilor procesate		
H1.20		Utilizatorii sunt informați despre stadiul soluționării solicitărilor	2			Sistemul de management al solicitărilor, care înregistrează statusul și istoricul notificărilor trimise utilizatorilor Politica sau procedura privind informarea utilizatorilor despre stadiul examinării cererilor		
H1.21		Serviciul dispune de un ghid scris de utilizare	2			Link către secțiunea specifică a ghidului utilizatorului publicat pe platforma serviciului		

H1.22		Serviciul dispune de un ghid video de utilizare	3			Link-uri către materialele video disponibile pe platformele oficiale (Portalul guvernamental al serviciilor publice, platforma serviciului, Youtube).		
-------	--	---	---	--	--	---	--	--

Anexa 2. Model chestionar pentru realizarea interviurilor cu beneficiarii în cadrul observațiilor pe teren

Denumirea serviciului pentru care este realizat interviul		
Numele, prenumele persoanei care realizează interviul		
Nr. d/o	Întrebarea	Note
1	Care a fost serviciul public pe care l-ați accesat?	
2	Care au fost primele impresii despre modul în care este organizat serviciul?	
3	Ce aspecte considerați că au funcționat bine în procesul de accesare a serviciului?	
4	Ce aspecte considerați că nu au funcționat bine în procesul de accesare a serviciului?	
5	Cât de ușor a fost să găsiți informațiile necesare despre serviciu? Unde ați găsit aceste informații?	
6	Ați întâmpinat dificultăți în procesul de accesare a serviciului? Dacă da, care au fost acestea?	
7	Cât timp a durat procesarea solicitării dvs.? Considerați că a fost un timp de așteptare rezonabil?	
8	Cum a fost interacțiunea dvs. cu personalul prestatorului de servicii? A fost acesta politicos și profesionist?	

9	Ați primit toate informațiile necesare pentru a înțelege procedura serviciului solicitat? Dacă nu, ce informații v-au lipsit?	
10	Cum puteți apreciați implicarea personalului în soluționarea cererii Dumneavoastră?	
11	Ați întâmpinat probleme tehnice sau administrative în timpul accesării serviciului? Dacă da, care au fost acestea?	
12	Ce măsuri credeți că ar putea fi implementate pentru a îmbunătăți calitatea acestui serviciu?	

Anexa 3. Model chestionar pentru realizarea interviurilor cu personalul prestatorului în cadrul observațiilor pe teren

Denumirea serviciului pentru care este realizat interviul		
Numele, prenumele persoanei care realizează interviul		
Nr. d/o	Întrebarea	Note
1	Ce considerați că funcționează bine în procesul actual de furnizare a serviciului?	
2	Care sunt principalele provocări sau dificultăți pe care le întâmpinați în activitatea zilnică?	
3	În ce mod colaborați cu alte departamente sau colegi pentru a asigura livrarea serviciului?	
4	Ce instrumente sau resurse considerați că lipsesc și ar îmbunătăți activitatea dumneavoastră?	
5	Cum percepeți nivelul de satisfacție al beneficiarilor față de serviciul oferit?	
6	Ce sugestii aveți pentru optimizarea proceselor și îmbunătățirea calității serviciului?	

Anexa 4. Model plan de acțiuni pentru realizarea măsurilor de aliniere la cerințele standardului minim de calitate a serviciului public

1. Nr. d/o	2. Măsura propusă	3. Nr. cerinței la care se referă	4. Termen de realizare	5. Resurse necesare (lei)	6. Structura (persoana responsabilă)	7.Indicatori de monitorizare	8. Concluziile monitorizării * <i>se completează la etapa de monitorizare</i>
1							
2							
...							

Anexa 5. Chestionar pentru sondajul de opinie privind calitatea serviciul public

1.Întrebarea (informația solicitată)	2.Variante de răspuns	3.Note
A1.Codul chestionarului	_____	Se acordă de către utilizatorul serviciului e-Survey.
A2.Denumirea serviciului public și a prestatorului	_____ (de exemplu: Eliberarea extrasului din Registrul bunurilor imobile de către Agenția Servicii Publice, Eliberarea certificatului de urbanism de către Primăria satului Tohatin)	Se precompletează de către utilizatorul serviciului e-Survey. Denumirea trebuie să fie identică cu cea de pe Portalul guvernamental al serviciilor publice (de exemplu: Extras din Registrul de stat al persoanelor juridice și al întreprinzătorilor individuali).
A3.Locul prestării serviciului public	_____ (de exemplu: Centrul Multifuncțional nr.5, Primăria Orașului Tohatin, online pentru serviciile electronice)	Se precompletează de către utilizatorul serviciului e-Survey (de exemplu: Centrul unificat de prestare a serviciilor din satul Criva, Centrul Multifuncțional 5, Centrul de asistență socială Telenești, Primăria orașului Codru. Pentru serviciile prestate electronic se indică adresa web).
A4.Număr de telefon:	_____	Obligativ.
A5.Adresă de email:	_____	Opțional.
A6.Genul Dvs.:	☐ Masculin ☐ Feminin ☐ Prefer să nu răspund	Obligativ. O singură variantă de răspuns.
A7.Vârsta Dvs.:	☐ 18-24 ani ☐ 25-34 ani ☐ 35-44 ani	Obligativ. O singură variantă de răspuns.

	☐ 45-54 ani ☐ 55-64 ani ☐ 65 de ani și peste	
A8. Frecvența utilizării serviciului public:	☐ Am accesat serviciul pentru prima dată ☐ Am accesat serviciul repetat	ObligatoriU. O singură variantă de răspuns.
B1. În general, cum evaluați calitatea serviciului public pe care l-ați utilizat?	☐ Foarte bună ☐ Bună ☐ Satisfăcătoare ☐ Nesatisfăcătoare ☐ Foarte nesatisfăcătoare	ObligatoriU. O singură variantă de răspuns.
B2. Informațiile oferite despre serviciul public au fost clare și complete?	☐ Total de acord ☐ De acord ☐ Neutru ☐ În dezacord ☐ Total în dezacord	ObligatoriU. O singură variantă de răspuns.
B3G. Considerați că ați fost tratat cu amabilitate și respect de către instituția publică?	☐ Total de acord ☐ De acord ☐ Neutru ☐ În dezacord ☐ Total în dezacord	ObligatoriU. O singură variantă de răspuns. Întrebare doar pentru serviciile prestate fizic (la ghișeu) inclusiv în cazurile în care cererile sunt semnate electronic și expediate prin mijlocele de comunicare specificate de prestator. ObligatoriU. O singură variantă de răspuns.
B3E. Interacțiunea pe platforma electronică a fost intuitivă și accesibilă?	☐ Foarte intuitivă și accesibilă ☐ Intuitivă și accesibilă ☐ Neutru ☐ Mai degrabă neintuitivă ☐ Foarte neintuitivă	ObligatoriU. O singură variantă de răspuns. Întrebare pentru serviciile prestate electronic în locul întrebării B3G
	☐ Foarte adecvat ☐ Adecvat	ObligatoriU. O singură variantă de răspuns.

B4. Timpul de soluționare a solicitării dumneavoastră a fost adecvat?	☐ Neutru	
	☐ Mai degrabă inadecvat	
	☐ Foarte inadecvat	
B5. Cât de ușor a fost să accesați serviciul public?	☐ Foarte ușor	Obligatoriu. O singură variantă de răspuns.
	☐ Ușor	
	☐ Neutru	
	☐ Complicat	
	☐ Foarte complicat	
B6. Serviciul oferit a corespuns așteptărilor dumneavoastră?	☐ Peste așteptări	Obligatoriu. O singură variantă de răspuns.
	☐ La nivelul așteptărilor	
	☐ Aproape la nivelul așteptărilor	
	☐ Sub așteptări	
	☐ Foarte sub așteptări	
B7. Vă rugăm să specificați principalele dificultăți întâlnite în accesarea serviciului (răspuns deschis):	 	Opțional.
B8. Ce sugestii aveți pentru îmbunătățirea serviciului? (răspuns deschis):	 	Opțional.

Anexa 6. Model structură registru pentru gestionarea feedbackului beneficiarilor

Nr. d/o	Nume și prenume beneficiar	Date de contact (telefon/ e-mail)	Data recepționării feedbackului	Sumar feedback	Natura feedbackului (Pozitiv/Negativ)	Canal de transmitere (e-mail, e-Feedback, telefon etc.)	Constatările analizei feedbackului	Măsuri adoptate	Data adoptării măsurilor	Data informării beneficiarului	Sumar reacție beneficiar
1											
2											
3											
4											
5											
n...											

Anexa 7. Exemplu calcul punctaj pentru realizarea standardelor minime de calitate

#	Titlul standardului	Cerința	Număr cerințe	Punctaj maxim în cadrul categoriei	Punctaj maxim pentru realizarea standardului	Punctaj acumulat în cadrul categoriei	Punctaj acumulat pentru realizarea standardului	Nivel de realizare standardului (%)
A	Standard minim de calitate: Prestatorul pune la dispoziția beneficiarului informații complete și exacte despre serviciu	Disponibilitatea informațiilor despre serviciu	10	25	40	12	15	38%
		Suport pentru accesarea serviciului și a informațiilor despre serviciu	5	15		3		
B	Standard minim de calitate: Beneficiarii pot accesa serviciile publice printr-o varietate de canale, fie digitale, fie fizice, în funcție de preferințele și nevoile lor, beneficiind de flexibilitate și confort în utilizarea acestora.	Serviciul poate fi accesat prin canale digitale și fizice	5	15	25	0	0	0%
		Tranziția între canale digitale și fizice	2	10		0		
C	Standard minim de calitate: Prestatorul garantează amenajarea spațiilor conform cerințelor de accesibilitate, siguranță și confort, prin implementarea soluțiilor adaptate și asigurarea condițiilor de confidențialitate, curățenie și accesibilitate universală	Spații de primire curate și bine iluminate	5	15	30	0	0	0%
		Confortul beneficiarilor și confidențialitate	4	15		0		
D	Standard minim de calitate: Prestatorul garantează accesibilitatea serviciilor publice pentru persoanele cu dizabilități prin respectarea cerințelor legale, implementarea infrastructurii corespunzătoare și instruirea personalului	Accesibilitatea generală și confort pentru persoane cu dizabilități	9	30	40	0	0	0%
		Siguranță și securitate	3	10		0		
E	Standard minim de calitate: Prestatorul implementează strategii și măsuri pentru reducerea impactului asupra mediului, promovând tranziția ecologică și sustenabilitatea în toate activitățile sale	Managementul eficient al resurselor	5	15	30	0	0	0%
		Facilități ecologice	3	10		0		
		Accesibilitate sustenabilă	2	5		0		
F	Standard minim de calitate: Prestatorul asigură un mediu prietenos și respectuos pentru beneficiari și implementează măsuri pentru sprijinirea persoanelor vulnerabile	Comportament reciproc respectuos	8	15	50	0	0	0%
		Orientarea beneficiarilor	3	10		0		
		Proceduri adaptate și măsuri proactive pentru suportul persoanelor aflate în situații vulnerabile	6	25		0		
G	Standard minim de calitate: Feedback-ul beneficiarilor este gestionat eficient și utilizat pentru îmbunătățirea serviciilor publice	Accesibilitate pentru feedback	5	15	25	0	0	0%
		Transparență și proces continuu de îmbunătățire	2	10		0		
H	Standard minim de calitate: Prestatorul asigură disponibilitatea serviciilor în formă electronică printr-o infrastructură fiabilă, măsuri avansate de securitate, accesibilitate extinsă și suport tehnic eficient pentru utilizatori.	Disponibilitate și accesibilitatea serviciilor în formă electronică	7	20	60	0	0	0%
		Integrare și interoperabilitate	12	30		0		
		Asistență pentru utilizatori	4	10		0		
Total			100		300		15	5%