

Program de instruire privind incluziunea socială și centrarea pe utilizatori în prestarea serviciilor publice de către CUPS

????????????? ????? (?? ??????????) - Lun, 11/25/2024 - 16:09

Program de instruire privind incluziunea socială și centrarea pe utilizatori în prestarea serviciilor publice de către CUPS

Peste 150 de specialiști ai Centrelor Unificate de Prestare a Serviciilor (CUPS) și reprezentanți ai autorităților publice locale din întreaga țară vor participa la un nou Program de instruire, organizat de Agenția de Guvernare Electronică (AGE), în perioada 25 noiembrie – 20 decembrie 2024.

Programul de instruire vizează promovarea incluziunii sociale și a centrării pe utilizatori în procesul de prestare a serviciilor publice, și este structurat în șase ateliere, la care sunt invitați, alături de specialiștii CUPS, reprezentanți ai autorităților publice locale și centrale, cu care AGE colaborează în implementarea CUPS și a platformei e-APL, precum și ai instituțiilor partenere, printre care: Departamentul Stare Civilă din cadrul Agenției de Servicii Publice și Agenția Geodezie, Cartografie și Cadastru.

Scopul acestor sesiuni de instruire este de a îmbunătăți competențele participanților în domeniul proiectării și furnizării de servicii publice mai incluzive și mai adaptate nevoilor cetățenilor. Astfel, aceștia vor învăța despre importanța unui proces de proiectare ce pune accent pe cetățean, dar și despre diferite metodologii ce contribuie la îmbunătățirea experienței utilizatorilor.

Programul va aborda următoarele teme esențiale:

proiectarea incluzivă din punct de vedere social și proiectarea centrată pe cetățean;

introducere în metodologia proiectării centrate pe utilizatori și metodologii de cercetare;

introducere în metodologia dezvoltării arhetipurilor de cetățean;

crearea arhetipurilor de cetățeni (exercițiu practic);

introducere în harta experienței cetățeanului;

crearea hărților experienței cetățeanului (exercițiu practic);

transformarea problemelor identificate în oportunități;

Programul de formare va fi susținut de doi experți din România, cu experiență vastă în domeniul serviciilor publice centrate pe cetățean și în utilizarea unor instrumente eficiente de îmbunătățire a experienței acestora.

Prin organizarea instruirilor și sesiunilor informative, AGE contribuie la dezvoltarea competențelor digitale ale angajaților din cadrul instituțiilor publice, precum și a unui sistem de servicii publice mai accesibil, mai eficient și

mai incluziv, orientat spre nevoile reale ale cetățenilor, în concordanță cu obiectivele strategice ale Guvernului privind digitalizarea administrației publice și creșterea calității serviciilor pentru cetățeni.

Centrele Unificate de Prestări Servicii oferă o alternativă accesibilă pentru obținerea serviciilor publice esențiale, disponibile în format electronic. Ele demonstrează că digitalizarea serviciilor publice este o soluție practică și la îndemâna cetățenilor. De la înființarea lor la sfârșitul anului 2021, CUPS au avut un impact major în cele peste 100 de localități unde funcționează, gestionând mii de solicitări pentru servicii precum reexaminarea pensiilor, eliberarea certificatelor și plata taxelor și impozitelor.

Informații adiționale despre CUPS: <https://servicii.gov.md/ro/cups>

Promovarea serviciilor publice disponibile în format electronic, inclusiv prin intermediul Centrelor Unificate de Prestări Servicii (CUPS), face parte din campania națională „Întră în hora digitalizării!”, desfășurată în cadrul Proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale” (MGSP), implementat de Agenția de Guvernare Electronică, cu suportul financiar al Grupului Banca Mondial.

Program de instruire privind incluziunea socială și centrarea pe utilizatori în prestarea serviciilor publice de către CU

Program de instruire privind incluziunea socială și centrarea pe utilizatori în prestarea serviciilor publice de către CU

Program de instruire privind incluziunea socială și centrarea pe utilizatori în prestarea serviciilor publice de către CU

Program de instruire privind incluziunea socială și centrarea pe utilizatori în prestarea serviciilor publice de către CU

Program de instruire privind incluziunea socială și centrarea pe utilizatori în prestarea serviciilor publice de către CU