

În Republica Moldova va fi creat Serviciul guvernamental de suport clienți

???????????? (?? ?????????) - Mie, 12/06/2023 - 11:11

În Republica Moldova va fi creat Serviciul guvernamental de suport clienți

Cetățenii Republicii Moldova vor beneficia de consultanță și suport gratuit, atunci când vor utiliza serviciile publice. Guvernul a aprobat instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți, precum și conceptul unui sistem informațional MSupport, care va facilita dialogul dintre beneficiarii și prestatorii serviciilor publice.

Serviciul guvernamental de suport clienți va funcționa ca o subdiviziune distinctă în cadrul Agenției Servicii Publice, iar sistemul informațional MSupport va fi dezvoltat de Agenția de Guvernare Electronică pentru gestionarea incidentelor, reclamațiilor, solicitărilor de informații, întrebărilor frecvente și a necesităților de asistență în utilizarea serviciilor publice.

Decizia va fi pusă în aplicare gradual, prin asigurarea, la etapa inițială, a suportului pentru serviciile publice prestate de către Agenția Servicii Publice, Agenția de Guvernare Electronică, Casa Națională de Asigurări Sociale și Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică, cu extinderea treptată pentru toate autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii. Organizarea schimbului de date între sistemele informaționale guvernamentale este asigurată prin platforma de interoperabilitate MConnect.

Cheltuielile pentru implementarea deciziei respective vor fi acoperite de către Agenția de Guvernare Electronică din mijloacele proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”, implementat cu suportul Băncii Mondiale.