

Casa Națională de Asigurări Sociale

APROBAT:
ordinul nr. 17-A
din 24.01.2018

Conceptia Casei Naționale de Asigurări Sociale privind prestarea serviciilor publice pentru anii 2018-2022

Chișinău 2018

I. Dispoziții inițiale

1. Concepția Casei Naționale de Asigurări Sociale privind prestarea serviciilor publice pentru anii 2018-2022 (în continuare – Concepția) reprezintă un document de politici intern care reflectă problemele ce țin de prestarea serviciilor publice în domeniul asigurărilor sociale de stat, precum și obiectivele generale și măsurile de soluționare a acestora pe termen mediu.

2. Scopul Concepției constă în perfecționarea modului de prestare de către Casa Națională de Asigurări Sociale (în continuare – CNAS) a serviciilor publice în domeniul asigurărilor sociale de stat (în continuare – servicii), creșterea nivelului de cultură a deservirii și dezvoltarea unei imagini pozitive a instituției.

3. Elaborarea Concepției este condiționată de modernizarea activității CNAS, orientată spre asigurarea prestării unor servicii calitative de către angajați cu grad înalt de competență profesională.

4. Cadrul juridic relevant pentru elaborarea prezentei Concepții:

- a) Legea cu privire la funcționarea limbilor vorbite pe teritoriul Republicii Moldova nr. 3465-XI din 01.09.1989,
- b) Legea cu privire la petiționare nr. 190-XIII din 19.07.1994,
- c) Legea privind sistemul public de asigurări sociale nr. 489-XIV din 08.07.1999,
- d) Legea privind accesul la informație nr. 982-XIV din 11.05.2000,
- e) Legea privind Codul de conduită a funcționarului public nr. 25-XVI din 22.02.2008,
- f) Legea integrității nr. 82 din 25.05.2017,
- g) Hotărârea Guvernului nr. 33 din 11.01.2007 cu privire la regulile de elaborare și cerințele unificate față de documentele de politici,
- h) Hotărârea Guvernului nr. 689 din 13.11.2009 cu privire la organizarea audienței cetățenilor,
- i) Hotărârea Guvernului nr. 937 din 13.11.2014 cu privire la aprobarea Statutului Casei Naționale de Asigurări Sociale,
- j) Hotărârea Guvernului nr. 911 din 25.07.2016 pentru aprobarea Strategiei privind reforma administrației publice pentru anii 2016-2020,
- k) Hotărârea Guvernului nr. 966 din 09.08.2016 pentru aprobarea Planului de acțiuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021.

5. Serviciile prestate de CNAS includ totalitatea activităților de deservire și prelucrare a documentelor, realizate în vederea asigurării exercitării drepturilor și intereselor legitime ale persoanelor fizice și juridice (beneficiarii de servicii).

II. Descrierea situației

6.CNAS este o autoritate publică autonomă, de nivel național, subordonată Guvernului, care administrează și gestionează sistemul public de asigurări sociale din Republica Moldova. Domeniile principale de activitate ale instituției țin de elaborarea, monitorizarea și raportarea executării bugetului asigurărilor sociale de stat (al doilea buget din țară după mărime, în continuare – BASS), evidența plătitorilor și a contribuțiilor de asigurări sociale la buget, stabilirea drepturilor și asigurarea plății diferitor tipuri de prestații sociale.

7.Una din funcțiile de bază ale CNAS este asigurarea beneficiarilor cu servicii, bazate pe legalitate, transparență și eficiență. Beneficiarii serviciilor CNAS sunt:

- a) beneficiarii de prestații sociale,
- b) plătitorii de contribuții de asigurări sociale (entități economice, persoane asigurate).

8.Serviciile prestate de CNAS sunt grupate în următoarele categorii:

8.1.Stabilirea și plata pensiilor și prestațiilor sociale:

- a) pensii de asigurări sociale și de asistență socială,
- b) alocații,
- c) indemnizații de asigurări sociale și de asistență socială,
- d) compensații și ajutoare bănești,
- e) alte prestații de asigurări și asistență socială,

8.2. Înregistrarea și evidența plătitorilor și obligațiilor acestora la BASS,

8.3.Eliberarea diferitor tipuri de informații din sistemul public de asigurări sociale,

8.4.Eliberarea formularelor de legătură în vederea aplicării prevederilor Acordurilor internaționale în domeniul asigurării/securității sociale.

9.În prezent CNAS prestează 69 servicii, asigurând stabilirea și plata a 51 tipuri de prestații sociale, precum și eliberarea a 12 tipuri de informații din sistemul public de asigurări sociale. La situația de 01.01.2018 sunt luați la evidență peste 1,2 mln. beneficiari de prestații sociale, iar Registrul plătitorilor de contribuții la BASS conține informații despre circa 450,8 mii plătitori de contribuții de asigurări sociale.

10.CNAS are în subordine structuri teritoriale, numite Case Teritoriale de Asigurări Sociale (în continuare – CTAS), create reieșind din necesitatea și eficacitatea acordării serviciilor, și cărora le revin, în limitele competenței, toate activitățile ce țin de deservirea nemijlocită a beneficiarilor de servicii.

11.Activitatea CTAS este organizată conform principiului care divizează procesele de lucru în două etape: Serviciul clientelă (Front Office) și Serviciul de prelucrare a datelor și aprobare a deciziilor (Back Office), asigurând deservirea beneficiarilor de servicii în fiecare raion al republicii.

12.Aparatul Central CNAS asigură suportul metodologic și administrativ pentru CTAS în procesul de prestare a serviciilor.

13.CNAS este o instituție care permanent își perfecționează procesele și modernizează serviciile prestate beneficiarilor, inclusiv prin implementarea serviciilor electronice. Realizările principale țin de:

- a) acordarea posibilității beneficiarilor de solicitare în mod electronic a indemnizațiilor adresate familiilor cu copii și indemnizației paternale – implementarea serviciului „e-Cerere Indemnizații Familiilor cu Copii” (începând cu 18.11.2016 – indemnizațiile adresate familiilor cu copii, începând cu 18.08.2017 – indemnizația paternală);
- b) perfecționarea mecanismului de achitare a pensiilor și alocațiilor sociale de stat prin intermediul prestatorilor de servicii de plată – achitarea pensiilor și alocațiilor la orice oficiu poștal al ÎS „Poșta Moldovei” indiferent de viza de domiciliu/reședință a beneficiarului (începând cu 01.12.2016);
- c) dezvoltarea serviciului public de raportare electronică de către plătitorii de contribuții la BASS, utilizând platforma „E-Reporting” cu aplicarea semnăturii digitale;
- d) facilitarea accesului persoanelor asigurate la conturile personale de asigurări sociale – accesarea și vizualizarea on-line a informației cu privire la starea contului personal de asigurări sociale prin intermediul Sistemului Informațional ACCES CPAS;
- e) vizualizarea codului personal de asigurări sociale al persoanei asigurate (CPAS) și a numărului de înregistrare în calitate de plătitor de contribuții la BASS prin intermediul paginii oficiale a CNAS;
- f) automatizarea și eficientizarea procesului de eliberare a informațiilor din sistemul public de asigurări sociale – posibilitatea depunerii de către beneficiar a solicitării informației la orice CTAS, indiferent de viza de domiciliu/reședință, ceea ce permite obținerea operativă a informației solicitate;
- g) îmbunătățirea serviciilor de informare – lansarea noii versiuni a paginii oficiale CNAS, adaptată pentru a putea fi accesată de pe telefoanele mobile și smartphon-uri;
- h) elaborarea “Calculatorului de pensie on-line”.

14.În procesul de prestare a serviciilor un rol semnificativ îl are comunicarea și informarea operativă, corectă, clară și completă a beneficiarilor de servicii privind:

- a) întreg spectrul de servicii oferite de CNAS;
- b) legislația în domeniul asigurărilor sociale;
- c) drepturile și obligațiile beneficiarilor de servicii.

15. Metodele de comunicare și informare utilizate de CNAS sunt:

- a) informarea directă a beneficiarilor de servicii: pregătirea răspunsurilor la adresările verbale și scrise, întâlniri în teritoriu;
- b) primirea în audiență de către conducerea CNAS, conducătorii subdiviziunilor structurale ale Aparatului Central CNAS și CTAS;
- c) conlucrarea cu mass-media prin organizarea participării specialiștilor CNAS în cadrul emisiunilor la posturile radio și TV, organizarea conferințelor de presă, publicarea articolelor în presa scrisă și electronică;
- d) informarea și consultarea la „Punctul de consultații” din cadrul Aparatului Central CNAS;
- e) pagina oficială a CNAS;
- f) rețelele de socializare;
- g) editarea buletinului informativ „Asigurarea Socială” și altor materiale informative;
- h) serviciul „linia fierbinte”;
- i) serviciul „telefonul de încredere”;
- j) plasarea/actualizarea informațiilor privind serviciile prestate de CNAS pe portalul guvernamental www.servicii.gov.md;
- k) plasarea/actualizarea datelor pe portalul www.date.gov.md;
- l) organizarea și/sau participarea la seminare, conferințe, târguri, forumuri și expoziții la nivel internațional, național și local;
- m) conlucrarea cu autoritățile publice locale.

III. Definirea problemelor în procesul de prestare a serviciilor

16. Unul din principiile-cheie ale activității CNAS este orientarea spre beneficiarii de servicii și perfecționarea continuă a activității pentru a crește nivelul de cultură a deservirii și a presta servicii mai calitative.

17. Definirea problemelor în domeniul prestării serviciilor de către CNAS a fost precedată de:

- a) monitorizarea adresărilor și petițiilor beneficiarilor de servicii;
- b) evaluarea nivelului de deservire a beneficiarilor de către CTAS și „Punctul de consultații” al Aparatului Central CNAS;
- c) realizarea interviurilor individuale cu beneficiarii de servicii (cu suportul Programului Națiunilor Unite pentru Dezvoltare).

18. Problemele actuale în prestarea serviciilor țin de:

- a) lipsa standardelor minime de calitate a serviciilor;

- b) lipsa procedurilor de monitorizare și evaluare a calității serviciilor prestate;
- c) informarea insuficientă și/sau incompletă a beneficiarilor cu privire la servicii, inclusiv cu privire la rolul CNAS în sistemul asigurărilor sociale;
- d) dotarea insuficientă a sediilor CTAS pentru acordarea serviciilor calitative;
- e) număr mic de servicii care pot fi solicitate on-line;
- f) nivelul culturii de deservire redus.

IV. Obiective generale și măsurile de soluționare a problemelor

19. În scopul soluționării problemelor ce țin de prestarea serviciilor de către CNAS se determină următoarele obiective generale și măsuri de realizare a acestora:

19.1. Perfecționarea cadrului juridic, inclusiv normativ intern, întru asigurarea calității serviciilor prestate:

- a) înaintarea propunerilor privind elaborarea, modificarea sau completarea cadrului juridic, în comun cu organele de resort, în scopul armonizării legislației în vigoare în domeniul asigurărilor sociale;
- b) elaborarea standardelor minime de calitate a serviciilor prestate de CNAS în baza standardelor minime de calitate pentru serviciile publice administrative, aprobate de Guvern, care vor include și norme aferente culturii deservirii;
- c) elaborarea procedurilor de monitorizare și evaluare a calității serviciilor prestate;
- d) revizuirea și actualizarea Codului de conduită a angajaților CNAS;
- e) revizuirea procedurii interne de evidență a serviciilor CNAS.

19.2. Îmbunătățirea informării și comunicării cu persoanele fizice și juridice, pentru a contribui la sporirea nivelului de satisfacție și transparenței în activitatea CNAS:

- a) adaptarea paginii oficiale CNAS la condițiile de accesibilitate pentru persoanele cu dizabilități;
- b) crearea Centrului de apel în cadrul CNAS;
- c) implementarea instrumentului de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor față de serviciile prestate de CNAS;
- d) informarea/educarea continuă a populației privind obligațiile, drepturile și beneficiile în sistemul de asigurări sociale;
- e) asigurarea corespunderii informațiilor cu privire la serviciile prestate prin intermediul tuturor mijloacelor de comunicare.

19.3. Dezvoltarea infrastructurii interne a CTAS în scopul îmbunătățirii calității deservirii:

- a) evaluarea infrastructurii sediilor CTAS pentru asigurarea tuturor cu rampe de acces pentru persoanele cu dizabilități conform normelor tehnice în vigoare;
- b) dotarea CTAS Orhei, mun. Chișinău și Bălți cu sisteme de „rând electronic”;
- c) evaluarea sediilor CTAS pentru asigurarea tuturor cu climatizoare „iarnă-vară”, apă îmbuteliată și truse medicale de prim ajutor;

- d) amenajarea, după posibilitate, în CTAS a unei încăperi pentru mame cu copii nou-născuți.

19.4.Modernizarea serviciilor CNAS prin perfecționarea proceselor și utilizarea tehnologiilor informaționale:

- a) programarea on-line la audiență la conducerea CNAS;
- b) dezvoltarea principiului „accesibilității universale” care va permite beneficierea de tot spectrul serviciilor, indiferent de viza de domiciliu/reședință;
- c) extinderea serviciului e-Cerere pentru solicitarea on-line a acordării pensiei și reluării plății acesteia;
- d) implementarea dosarului electronic al beneficiarului de prestații sociale;
- e) expedierea deciziei de stabilire a prestațiilor sociale, inclusiv on-line, tuturor beneficiarilor, cu respectarea condițiilor de protecție a datelor cu caracter personal;
- f) preluarea procesului de stabilire și plată a indemnizațiilor pentru incapacitate temporară de muncă în baza buletinului medical electronic;
- g) lansarea serviciului mobil de recepționare a cererilor pentru stabilirea pensiilor și alocațiilor sociale de stat pentru persoanele în vârstă și cu dizabilități care nu se pot deplasa la CTAS;
- h) asigurarea modului de solicitare on-line a diferitor tipuri de informații din sistemul public de asigurări sociale.

19.5.Creșterea nivelului de cultură a deservirii de către specialiști calificați și motivați, ce va contribui la dezvoltarea imaginii pozitive a CNAS:

- a) revizuirea procesului de deservire prin excluderea rotației specialiștilor din Front Office în Back Office;
- b) dezvoltarea și perfecționarea profesională continuă a specialiștilor antrenați în deservirea nemijlocită a beneficiarilor de servicii, inclusiv în domeniul comunicării, managementului conflictelor și a stresului;
- c) organizarea și desfășurarea activităților de consiliere psihologică a specialiștilor din Front Office;
- d) asigurarea și monitorizarea aplicării în procesul de deservire a principiilor de: profesionalism, egalitate, comportament și integritate;
- e) motivarea financiară și nonfinanciară a specialiștilor.

20.Implementarea măsurilor pentru soluționarea problemelor ce țin de prestarea serviciilor de către CNAS va fi asigurată prin intermediul Planurilor anuale de acțiuni a CNAS, care vor include acțiuni concrete cu indicatori de rezultat, termen de realizare și responsabili.

V. Impactul și evaluarea implementării Concepției

21.Implementarea Concepției va avea ca **impact major** prestarea serviciilor calitative în corespundere cu așteptările, nevoile și preferințele beneficiarilor de servicii, inclusiv va asigura:

- a) evaluarea și perfecționarea serviciilor în baza standardelor minime de calitate și opiniei beneficiarilor de servicii cu privire la calitatea acestora, inclusiv recomandările privind modul în care aceste servicii pot fi îmbunătățite;
- b) accesibilitate sporită la informații și servicii;
- c) reducerea timpului necesar pentru solicitarea și obținerea serviciilor;
- d) personal calificat în domeniul deservirii și comunicării;
- e) imaginea pozitivă a CNAS.

22. Totodată, pentru implementarea cu succes a Concepției se atestă și unele riscuri majore:

- a) insuficiența mijloacelor financiare pentru realizarea măsurilor;
- b) reorganizarea structurală a CNAS;
- c) reticența angajaților CNAS față de schimbări;
- d) informarea insuficientă a populației privind serviciile on-line.

23.Evaluarea intermediară a implementării Concepției se va realiza la finele anului 2020, având ca scop identificarea măsurilor implementate întru soluționarea problemelor în domeniul prestării serviciilor, inclusiv evaluarea probabilității atingerii obiectivelor generale până la finelele anului 2022. Totodată, evaluarea intermediară va oferi recomandări cu privire la modificarea și/sau completarea unor aspecte ale Concepției.

24.Evaluarea finală a Concepției se va realiza la finele anului 2022, și va avea ca scop evaluarea impactului acesteia în domeniul prestării serviciilor de către CNAS, prin intermediul următorilor indicatori:

- a) 100% măsuri implementate în termen;
- b) cel puțin 70% beneficiari satisfăcuți de calitatea serviciilor prestate de CNAS;
- c) numărul serviciilor îmbunătățite, inclusiv digitizate;
- d) gradul de utilizare de către beneficiari a serviciilor digitizate;
- e) reducerea numărului petițiilor întemeiate privind prestarea serviciilor de către CNAS.

VI. Dispoziții finale

25.Direcția analiză și planificare strategică, în comun cu subdiviziunile structurale ale Aparatului Central CNAS, vor asigura prioritizarea și planificarea anuală a măsurilor prevăzute în Concepție, reieșind din impactul acestora asupra obiectivelor strategice CNAS, precum și disponibilitatea mijloacelor financiare.

26. Conducătorii subdiviziunilor structurale CNAS sunt responsabili pentru implementarea Concepției, în limitele competențelor funcționale și responsabilităților atribuite în Planurile anuale de acțiuni CNAS.

27. Conducătorii CTAS sunt responsabili de organizarea și asigurarea deservirii corespunzătoare a persoanelor fizice și juridice, precum și prestarea serviciilor calitative.

28. Direcția analiză și planificare strategică este responsabilă de evaluarea și raportarea implementării Concepției.