



Republic of Moldova, Chisinau, MD-2012, 134, Ștefan cel Mare și Sfânt Ave.
Phone: +373 22 820 026, email: office@egov.md, web: <http://www.egov.md>

O R D I N

Nr. 3005-48 din 14 noiembrie 2024

***Cu privire la aprobarea Ghidului pentru gestionarea reacțiilor de feedback
pe Portalul guvernamental al serviciilor publice***

În temeiul pct.29 sbp.1) și 2) din Statutul Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.760/2010, și pct.3 din Hotărârea Guvernului nr.169/2021 cu privire la Registrul de stat al serviciilor publice, coroborat cu pct.3 din Regulamentul privind modul de ținere a Registrului de stat al serviciilor publice, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.169/2021, în scopul asigurării unui proces clar și eficient de oferire a răspunsurilor la întrebările utilizatorilor Portalului guvernamental al serviciilor publice,

Directorul adjunct al Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”
emite următorul ordin:

1. Se aprobă Ghidul pentru gestionarea reacțiilor de feedback pe Portalul guvernamental al serviciilor publice (<https://servicii.gov.md/>), *conform anexei* .
2. Autoritățile și instituțiile publice care, în limitele competențelor atribuite în conformitate cu actele normative, prestează servicii publice, vor asigura punerea în aplicare a Ghidului și vor aplica procedura descrisă în sensul oferirii reacțiilor de răspuns la feedback-ul (întrebările) utilizatorilor Portalului guvernamental al serviciilor publice (<https://servicii.gov.md/>).
3. Administratorul Portalului guvernamental al serviciilor publice va acorda suport și oferi ghidare, în caz de necesitate, cu privire la punerea în aplicare a Ghidului.
4. Prezentul ordin se plasează pe pagina web oficială a Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”, la compartimentul „Legislație” (<https://egov.md/ro/legislation/ordine-age>) și se transmite prestatorilor de servicii publice pentru ghidare și aplicare.
5. Prezentul ordin intră în vigoare din data semnării.
6. Controlul asupra executării prezentului îl voi exercita personal.

Director adjunct

Andrei PRISACAR

GHID **pentru gestionarea reacțiilor de feedback** **pe Portalul guvernamental al serviciilor publice**

INTRODUCERE

1. Portalul guvernamental al serviciilor publice - <https://servicii.gov.md> (în continuare – *PSP*) este esențial pentru a oferi cetățenilor acces rapid la informații și servicii administrative. Feedback-ul utilizatorilor este crucial pentru a evalua performanța portalului și pentru a identifica punctele slabe sau oportunitățile de îmbunătățire. O gestionare eficientă a reacțiilor de feedback contribuie la creșterea satisfacției utilizatorilor și la îmbunătățirea proceselor interne.

2. Gestionarea reacțiilor de feedback oferite de utilizatorii PSP este un proces important, care influențează percepția publicului și poate contribui semnificativ la îmbunătățirea serviciilor și experienței utilizatorilor. Un sistem bine pus la punct pentru gestionarea reacțiilor (fie ele pozitive, negative sau sugestii) ajută autoritățile publice să îmbunătățească continuu portalul și să răspundă prompt la nevoile cetățenilor.

3. Gestionarea eficientă a reacțiilor de feedback pe PSP nu doar că va ajuta la îmbunătățirea serviciilor, dar va contribui și la creșterea încrederii cetățenilor în administrația publică. Crearea unui sistem bine organizat, care să colecteze, să analizeze și să răspundă la feedback-ul utilizatorilor într-un mod prompt și constructiv, va face portalul mai eficient și mai plăcut de utilizat.

CAPITOLUL I **DISPOZIȚII GENERALE**

4. Feedback-ul oferit de utilizatori cu privire la calitatea serviciilor publice și modalitatea în care aceste servicii sunt descrise în PSP, urmează a fi gestionat astfel încât să faciliteze colectarea, analiza și întreprinderea unor acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor.

În acest context, feedback-ul va fi legat de două direcții principale:

Calitatea serviciilor publice oferite prin portal (ex: eficiența procesului, accesibilitatea informațiilor, timpul de răspuns, ușurința în utilizare).

Descrierea serviciilor publice pe portal (ex: claritatea și actualitatea informațiilor, modul în care sunt prezentate procedurile și cerințele, structura și navigabilitatea site-ului).

5. Scopul acestui ghid este de a oferi un set clar de pași și principii care să ajute registratorii din cadrul autorităților/instituțiilor publice – prestatorii de servicii publice de pe portalul serviciilor publice să ofere în timp scurt și eficient reacții de răspuns la întrebările utilizatorilor PSP, astfel contribuind la:

5.1. Îmbunătățirea calității și conținutului PSP: Răspunsurile oferite ajută la identificarea punctelor slabe și a punctelor forte ale PSP. Astfel, echipa poate implementa schimbări pozitive pentru a îmbunătăți experiența utilizatorilor.

5.2. Creșterea satisfacției utilizatorilor: Răspunsurile la feedback le arată utilizatorilor că părerea lor contează, ceea ce crește nivelul de satisfacție și de încredere în conținutul PSP și calitatea serviciilor oferite de autoritățile/instituțiile statului.

5.3. Îmbunătățirea relației cu utilizatorii: Oferirea de răspunsuri detaliate și utile creează o comunicare deschisă și poate conduce la o relație de lungă durată cu utilizatorii.

5.4. Dezvoltarea continuă: Feedbackul poate aduce idei noi sau observații asupra unor funcționalități sau aspecte care pot fi îmbunătățite, fiind o sursă de inspirație pentru dezvoltări viitoare.

5.5. Rezolvarea problemelor: Unele feedbackuri evidențiază probleme specifice, iar răspunsurile la acestea permit soluționarea rapidă a neajunsurilor.

Prin oferirea de răspunsuri la întrebările din feedback, prestatorii de servicii se pot asigura că produsele și serviciile lor răspund cât mai bine nevoilor și așteptărilor utilizatorilor.

6. Tipuri de reacții de feedback

Feedback-ul utilizatorilor poate fi împărțit în mai multe categorii, fiecare necesitând o abordare diferită:

Feedback pozitiv: Comentarii care evidențiază aspecte pozitive ale portalului sau ale serviciilor publice.

Feedback negativ: Reacții care subliniază problemele întâmpinate de utilizatori (ex: erori tehnice, dificultăți în utilizarea portalului, timp mare de răspuns).

Sugestii de îmbunătățire: Propuneri constructive privind modul în care portalul ar putea fi îmbunătățit, fie din punct de vedere al funcționalității, fie al designului.

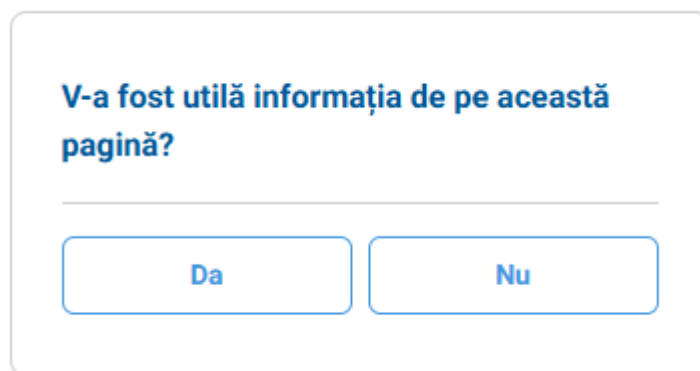
Întrebări sau solicitări de clarificări: Utilizatori care cer informații suplimentare sau clarificări legate de un serviciu.

7. Canale de colectare a feedback-ului

Pentru a eficientiza procesul de gestionare a reacțiilor, feedback-ul este colectat prin diverse canale, după cum urmează:

- compartimentul de oferire a Feedback-ului de pe PSP, plasat pe pagina fiecărui serviciu, gestionat de către registratori și de către administratorul PSP prin intermediul directoriului Feedback din Registrul de Stat al Serviciilor Publice: <https://rsspa.live.egov.md>;

- poșta electronică: support.psp@egov.md.



V-a fost utilă informația de pe această pagină?

Da Nu

CAPITOLUL II

COMPETENȚE ȘI RESPONSABILITĂȚI INSTITUȚIONALE

8. Agenția de Guvernare Electronică, prin intermediul administratorului PSP, este instituția responsabilă de gestionarea procesului de colectare și oferire a răspunsurilor la întrebările recepționate în compartimentele de Feedback din <https://rsspa.live.egov.md> și recepționate prin intermediul poștei electronice: support.psp@egov.md.

9. Prestatorii de servicii publice, prin intermediul registratorilor autorizați în: <https://rsspa.live.egov.md> sunt responsabili de oferirea, în timp util a răspunsurilor la întrebările aferente PSP și a serviciilor publice prestate, recepționate prin canalele descrise la pct. 7 din prezentul Ghid.

CAPITOLUL III

PROCESUL DE GESTIONARE A FEEDBACK-ULUI

10. Pasul 1: Colectarea feedback-ului

Este esențial să se asigure o metodă accesibilă pentru utilizatori pentru a oferi feedback. Acest proces trebuie să fie simplu și rapid, fără a pune obstacole utilizatorilor.

Instrumente disponibile: - chestionar integrat în PSP, care presupune oferirea răspunsului la întrebarea: *V-a fost utilă informația de pe această pagină?* Prin bifarea răspunsului *da* sau *nu* se oferă opțiunea utilizatorului de a se înregistra și de a scrie un comentariu, sugestie, întrebare, concretizare etc; - poșta electronică: support.psp@egov.md.

11. Pasul 2: Categorișirea feedback-ului

Feedback-ul din <https://rsspa.live.egov.md> este organizat pentru a facilita gestionarea lui eficientă:

- în funcție de categorie: Toate, pentru Servicii și pentru Evenimente de viață;
- în funcție de tipul feedback-ului: toate, pozitiv, negativ;

12. Pasul 3: Analiza feedback-ului

O analiză sistematică a feedback-ului este esențială pentru identificarea pattern-urilor și a problemelor recurente:

Identificarea problemelor majore: Feedback-ul negativ sau sugestiile repetate sunt prioritar analizate pentru a înțelege de ce au apărut acele nemulțumiri.

Înțelegerea nevoilor utilizatorilor: Feedback-ul pozitiv și sugestiile de îmbunătățire pot oferi informații valoroase despre cum să se îmbunătățească experiența utilizatorilor pe portal.

13. Pasul 4: Răspunsul la feedback

Este important să se răspundă prompt și eficient la feedback-ul utilizatorilor, indiferent de natura acestuia.

Administratorul PSP monitorizează zilnic reacțiile/întrebările înregistrate prin canalele de Feedback și întreprinde următoarele acțiuni:

- oferă răspunsuri la întrebările simple ce țin de gestionarea informației pe PSP (pe parcursul a 24 de ore de la recepționare);

- transmite imediat întrebările specifice unor domenii concrete către registratorii din cadrul autorităților/instituțiilor publice cu solicitarea de oferire a răspunsurilor calificate (în termen nu mai mare de 3 zile).

14. Registratorii autorizați din cadrul autorităților/instituțiilor publice, la fel, verifică zilnic existența reacțiilor de Feedback prin intermediul autentificării în <https://rsspa.live.egov.md> și asigură oferirea răspunsurilor calificate către solicitanți. În mesajul de oferire a răspunsului se include în copie administratorul PSP, în scopul asigurării evidenței și generării de informații statistice.

15. Răspunsuri pentru feedback pozitiv: Mulțumiți utilizatorilor pentru aprecieri și asigurați-i că eforturile lor sunt recunoscute.

Ex: „Vă mulțumim că ați ales portalul nostru și că ne-ați împărtășit experiența pozitivă. Vom continua să îmbunătățim serviciile noastre pentru a vă oferi o experiență și mai bună!”

16. Răspunsuri pentru feedback negativ: Abordați feedback-ul negativ cu respect, recunoașteți problemele și oferiți soluții sau explicații.

Ex: „Ne pare rău că ați întâmpinat dificultăți în utilizarea portalului nostru. Echipa tehnică lucrează deja pentru a rezolva această problemă. Vă mulțumim pentru răbdare.”

17. Răspunsuri pentru sugestii: Arătați că sunteți deschis la îmbunătățiri și că luați în considerare sugestiile utilizatorilor.

Ex: „Vă mulțumim pentru sugestia de a îmbunătăți funcționalitatea căutării. Vom analiza propunerea și vom căuta soluții pentru a o implementa cât mai curând posibil.”

18. Răspunsuri pentru întrebări: Oferiți clarificări suplimentare și soluții clare la întrebările utilizatorilor.

Ex: „În legătură cu întrebarea dumneavoastră privind statutul cererii, vă informăm că aceasta este în proces de verificare. Puteți verifica starea în orice moment pe portal.”

19. Pasul 5: Implementarea îmbunătățirilor

Feedback-ul este inutil dacă nu duce la schimbări sau îmbunătățiri ale portalului. Orice reacție valoroasă trebuie analizată și, acolo unde este cazul, implementată.

Atribuțiile în procesul de implementare a recomandărilor și operare a modificărilor, actualizărilor se vor realiza în conformitate cu prevederile Regulamentului privind modul de ținere a Registrului de stat al serviciilor publice, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 169/2021.

Timpul de reacție, îmbunătățire, actualizare sau optimizare va depinde de complexitatea intervenției, dar nu mai mult de 3 zile lucrătoare.

Îmbunătățirea funcționalității: Dacă feedback-ul indică erori frecvente sau dificultăți de navigare, se va acționa rapid pentru a remedia aceste probleme.

Actualizări ale conținutului: Dacă feedback-ul sugerează că anumite informații sunt greu de găsit sau învechite, se va actualiza sau reorganiza conținutul portalului.

Îmbunătățirea experienței utilizatorilor: Se va folosi feedback-ul privind designul și ușurința de utilizare pentru a ajusta interfața portalului și a o face mai prietenoasă.

Îmbunătățirea descrierii serviciilor pe portal: Dacă utilizatorii semnalează că informațiile despre un serviciu sunt neclare sau incomplete, acestea vor fi revizuite și actualizate.

Optimizarea proceselor: Dacă există feedback negativ cu privire la timpul de răspuns sau la dificultățile întâmpinate în utilizarea portalului, se vor face modificări pentru a îmbunătăți experiența utilizatorilor.

20. Pasul 6: Monitorizarea progresului și evaluarea impactului

După implementarea schimbărilor, este important să se monitorizeze eficiența acestora:

Analiză de performanță: Se vor măsura modificările în performanța portalului (ex: reducerea numărului de adresări, întrebări, plângeri, creșterea satisfacției utilizatorilor).

**Flux schematic al procesului de oferire a feedback-ului de către utilizatori
privind calitatea serviciilor publice și descrierea acestora
pe Portalul guvernamental al serviciilor publice**

1. Identificarea reacțiilor de feedback (după interacțiunea cu portalul)
|
2. Colectarea feedback-ului (formular online, poșta electronică, buton de feedback)
|
3. Categorișirea feedback-ului (pozitiv, negativ, sugestii)
|
4. Analiza feedback-ului (identificarea problemelor și a domeniilor de îmbunătățire)
|
5. Răspunsul la feedback (mulțumiri, soluționarea problemelor, implementarea sugestiilor)
|
6. Implementarea îmbunătățirilor (actualizarea portalului, îmbunătățirea serviciilor)
|
7. Monitorizarea și evaluarea impactului (urmărirea schimbărilor)

Considerații suplimentare:

Transparența: Utilizatorii trebuie să fie informați despre modul în care feedback-ul lor a fost utilizat pentru a îmbunătăți serviciile.

Confidențialitate: Asigură-te că feedback-ul este colectat într-un mod care protejează confidențialitatea utilizatorilor, mai ales dacă sunt implicate date personale.

Deschiderea la sugestii: Utilizatorii trebuie să simtă că propunerile lor sunt luate în considerare și că pot contribui la îmbunătățirea portalului.

Descriere schematică a procesului de oferire a feedback-ului

