Inspectoratul General pentru Migrație modernizează serviciile și intensifică dialogul cu beneficiarii



Inspectoratul General pentru Migrație (IGM) a organizat recent o ședință de totalizare, prezidată de șeful instituției, domnul Valentin Fiodorov, în cadrul căreia a fost evaluat progresul măsurilor implementate pentru îmbunătățirea interacțiunii cu beneficiarii.

Pentru consolidarea capacității instituționale, IGM a desfășurat un program amplu de instruire destinat tuturor angajaților, cu sprijinul Organizației Internaționale pentru Migrație (OIM), în parteneriat cu Ministerul Afacerilor Interne (MAI). Prin acest program, angajații au dobândit cunoștințe teoretice și au exersat tehnici moderne de comunicare, centrate pe nevoile beneficiarilor.

Totodată, IGM a accelerat procesul de digitalizare a serviciilor, cu scopul de a reduce birocrația și de a facilita accesul cetățenilor și investitorilor la serviciile instituției. Astfel, instituția:

- A lansat platforma **E-filing** (migrare.gov.md), prin care persoanele juridice cu investiții străine în Republica Moldova și persoanele cu funcție de conducere pot depune online dosarul privind acordarea și prelungirea dreptului de ședere în scop de muncă și investiții. Dosarele pot fi transmise cu utilizarea semnăturii electronice, iar documentele pot fi încărcate online. Obiectivul este de a simplifica interacțiunea digitală cu investitorii și agenții economici, oferind servicii rapide, sigure și accesibile la distanță.
- A încurajat utilizarea aplicației **Earlyone** pentru programarea vizitelor la Ghișeul unic de documentare a străinilor, programare care va deveni în curând obligatorie. Se recomandă prezentarea cu 10 minute înainte de ora programată și consultarea ofițerului IGM de la ghișeul de informare pentru o deservire eficientă.
- A lansat un **chatbot oficial**, disponibil pe www.igm.gov.md, în limbile română, engleză și rusă, care furnizează răspunsuri rapide și ghidează utilizatorii în navigarea site-ului instituției.
- A colectat constant feedback-ul beneficiarilor prin sondaje de satisfacție, accesibile atât la ghișee (prin coduri QR), cât și online, cu scopul de a ajusta serviciile conform așteptărilor publicului.

- A consolidat prezența instituțională pe toate platformele de social media și răspunde activ întrebărilor adresate. IGM publică periodic un top 5 al celor mai frecvente întrebări primite la Linia Verde, oferind clarificări utile pentru străinii aflați în Republica Moldova.
- A instalat **terminale de plată** în sediile Direcțiilor regionale Nord, Centru și Sud care permit achitarea rapidă a serviciilor direct la ghișeu, eliminând cozile și oferind o experiență eficientă și modernă beneficiarilor.

În încheierea ședinței, domnul Valentin Fiodorov a reiterat că îmbunătățirea calității serviciilor și consolidarea dialogului cu beneficiarii sunt priorități strategice ale mandatului său. De asemenea, a fost anunțată elaborarea unui **Ghid al Beneficiarului**, care va include lista actelor necesare și recomandări practice pentru simplificarea procesului de depunere a cererilor la ghișeele IGM.

Inspectoratul General pentru Migrație rămâne dedicat misiunii sale de a furniza servicii moderne, centrate pe cetățean.