



AGENCIA DE GUVERNARE ELECTRONICĂ

---

**SUMAR EXECUTIV AL RAPORTULUI PRIVIND IMPLEMENTAREA  
PLANULUI DE ACȚIUNI PENTRU ANUL 2020  
AL I. P. „AGENȚIA DE GUVERNARE ELECTRONICĂ ”  
aprobat prin Decizia nr.5 din 14 mai 2020 al Consiliului AGE**



**Abrevieri:**

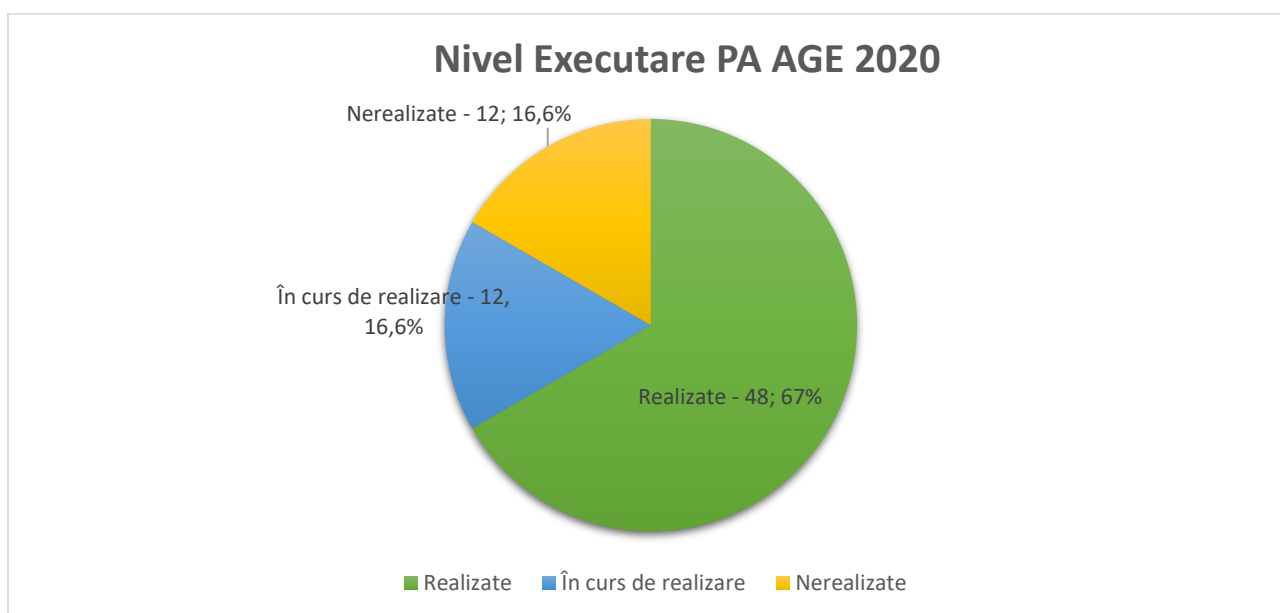
<b>DSP</b>	–	Direcția servicii și platforme;
<b>DMI</b>	–	Direcția management instituțional;
<b>DJ</b>	–	Direcția juridică;
<b>DAI</b>	–	Direcția automatizare și integrări;
<b>DIIGD</b>	–	Direcția investiții inteligente în guvernare digitală;
<b>SAI</b>	–	Serviciul audit intern;
<b>SPSME</b>	–	Serviciul planificare strategică, monitorizare și evaluare;
<b>SO</b>	–	Serviciul operațiuni;
<b>SACSI</b>	–	Serviciul asigurarea calității și securitatea informației;
<b>SSDI</b>	–	Serviciul schimb de date și interoperabilitate;
<b>CIFGD</b>	–	Centrul de inovare și formare în guvernarea digitală
<b>MGSP</b>	–	Proiectul ”Modernizarea Serviciilor Guvernamentale”
<b>SRPP</b>	–	Serviciul relații publice și parteneriate

### ❖ Nivelul de realizare a acțiunilor planificate pentru anul 2020

Din totalul de 72 de acțiuni preconizate pentru anul 2020 spre implementare în cadrul Planului de acțiuni pentru anul 2020 al instituției:

- 48 acțiuni au fost realizate, ceea ce constituie 66,6% din totalul acțiunilor planificate.
- 12 acțiuni în curs de realizare, ceea ce constituie 16,6% din acțiunile planificate pentru 2020.
- 12 acțiuni nu sunt la moment realizate, ceea ce constituie 16,6% din acțiunile planificate pentru 2020, 2 din acțiunile nerealizate fiind stopate într-o anumită fază a realizării lor. Astfel o parte din acțiunile cu statut de „Nerealizat” au fost transferate pentru realizare în 2021, una din condițiile neinițierii și nerealizării acțiunilor fiind situația epidemiologică cu infecția COVID-19.

### Nivel de implementare a Planului de acțiuni al Agenției de Guvernare Electronică pentru anul 2020



În perioada de raportare au fost lansate și valorificate un șir de produse și inițiative esențiale pentru agendele de e-transformare și modernizare a serviciilor publice. Cele mai importante rezultate, livrabile și puncte de referință sunt prezentate în sumarul executiv de mai jos, precum și detaliate în tabelul de raportare punctuală pe fiecare acțiune planificată a fi realizată pe parcursul anului 2020.

### ❖ Modernizarea serviciilor selectate în cadrul Proiectului MGSP

#### ➤ Digitizarea serviciilor publice incluse în runda I de reinginerie

În perioada de referință a fost inițiat procesul de digitizare a serviciilor supuse reingineriei în cadrul runde I de modernizare a serviciilor publice. Situația la moment, pentru fiecare din cele 3 servicii este următoarea:

- a) Pentru *Serviciul determinarea dizabilității și capacității de muncă* – contractul cu compania ce va realiza digitizarea serviciului a fost semnat la data de 03 noiembrie 2020.
- b) Pentru *Serviciul de alocare a ajutorului de șomaj* – contractul cu compania ce va realiza digitizarea serviciului a fost semnat la data de 05 octombrie 2020.
- c) Pentru *Serviciul de eliberare a permisului de conducere* - contractul a fost semnat la data de 03 decembrie 2020 de către MECC. De asemenea, au fost agreeate modificările și semnat contractul cu MSMPS, pentru

dezvoltarea funcționalităților noi în Sistemul informațional automatizat „Asistența medicală primară”, Sistemul informațional automatizat „Asistența medicală spitalicească” pentru determinarea dizabilității și capacității de muncă și eliberarea permisului de conducere.

În același timp, are loc implementarea soluțiilor la nivelul cadrului normativ conform recomandărilor din Schemele TO-BE, actualmente fiind deja implementate majoritatea soluțiilor planificate:

1. *Serviciul determinarea dizabilității și capacitații de munca*: Cadrul normativ a fost aprobat de către Guvern în data de 8 iulie 2020.
2. *Serviciul alocarea ajutorului de șomaj*: Cadrul normativ a fost aprobat de către Guvern în data de 8 iulie, curent.
3. *Serviciul eliberarea permisului de conducere*: la moment, proiectele hotărârilor de Guvern necesare au fost remise în adresa instituțiilor spre avizare, expertiza juridică și expertiza anticorupție, pentru a fi prezentat ulterior spre examinare Guvernului.

## ➤ **Reingineria serviciilor publice Runda II**

**La finele anului 2019, după finalizarea etapei de achiziție a serviciilor aferente și semnarea contractului, a fost lansată reingineria serviciilor selectate din Runda II** în cadrul Proiectului MGSP, coagulate în grupuri de servicii din domeniile Documentarea Populației, Asigurări Sociale și Stare Civilă, și care au parcurs actualmente etapa de elaborare a Schemelor Curente (AS-IS MAP), a avut loc instruirea celor peste 50 funcționari publici desemnați din autoritățile prestatoare selectate, precum și conducătorilor instituțiilor, în domeniul reingineriei serviciilor cu centrare pe necesitățile cetățenilor.

a) *Referitor la reingineria serviciilor prestate de către Agenția Servicii Publice*, la moment au fost finalizate și aprobate de către prestatori toate cele 7 hărți AS-IS: Nr.1 - Înregistrarea căsătoriei, Nr.2 - Înregistrarea divorțului, Nr.3 - Eliberarea documentelor de stare civilă, Nr.4 - Acordarea pensiilor pentru limită de vârstă, Nr. 5 - Înregistrarea decesului, Nr. 6 - Înregistrarea nașterii, și Nr. 7 - Înregistrarea unităților de drept.

Totodată, Conceptul TO BE (Starea viitoare a business proceselor) pentru serviciile publice „Înregistrarea nașterii” și „Înregistrarea decesului” a fost elaborat și prezentat instituțiilor vizate. Rapoartele To-Be urmează a fi elaborate după modelul conceptului prezentat/agreat.

b) *Referitor la reingineria serviciilor prestate de către Casa Națională de Asigurări Sociale*, pachetul include 45 de servicii grupate în Certificate, Compensații și Ajutoare, Indemnizații, Alocații și Pensii. La moment, compania contractată a transmis spre pre-aprobare diagramele BPMN pentru toate fluxurile de lucru. Decizia de reinginerie a serviciilor prestate de CNAS a fost luată la data de 3 iulie, în cadrul ședinței Consiliului național pentru reforma administrației publice. Astfel, la moment Runda II de Reinginerie a Serviciilor Publice în cadrul Proiectului va conține în total 85 de servicii selectate spre modernizare, dintre care 48 de servicii publice prestate de CNAS.

## ➤ **Centrele Universale de Prestare a Serviciilor (CUPS)**

În cadrul ședinței CNRAP din data de 3 iulie, 2020 s-a aprobat inițierea pilotării CUPS în cadrul a 17 autorități APL din țară și la 5 oficii consulare. Costurile estimative ale pilotării CUPS pe cel 22 platforme instituționale sunt estimate la circa 7.5 milioane lei. Proiectul prevede pilotarea și ulterior extinderea Centrelor (CUPS) cu alte cel puțin 58 centre, estimându-se un număr total de 80 CUPS implementate în țară și peste hotare în următorii ani.

A fost aprobată lista serviciilor administrative care vor fi testate prin intermediul CUPS (cca 22-24 servicii publice ale ASP și CNAS). În același context, a fost elaborat proiectul hotărârii de Guvern cu privire la pilotarea CUPS. Acesta urmează în perioada imediat următoare să fie remis în adresa Cancelariei de Stat

pentru includerea proiectului în ordinea de zi a ședinței secretarilor generali de stat. De asemenea, pe parcursul lunii decembrie pentru operatorii ce vor activa în cadrul CUPS urmează să fie elaborate procedurile operaționale ale serviciilor oferite de CNAS.

Totodată, AGE a elaborat un proiect al acordului-tip de colaborare pentru instituirea CUPS, care a fost transmis instituțiilor și părților interesate în proces, pentru consultare. Ulterior definitivării proiectului respectiv în baza comentariilor și propunerilor prezentate, acesta va fi semnat cu fiecare APL participant în procesul de pilotare. În acest sens, câteva autorități ale administrației publice locale au înaintat deja consiliilor locale proiectul acordului de colaborare pentru a fi aprobat în modul corespunzător.

### ❖ **Produse de e-governanță suprasectoriale (e-servicii de platformă)**

#### ➤ **Portalul Guvernamental de Date [date.gov.md](http://date.gov.md)**

**A fost lansată versiunea extinsă și perfecționată a Portalului [date.gov.md](http://date.gov.md), acesta transformându-se din Portalul Datelor Guvernamentale Deschise în Portalul Guvernamental de Date - un ghișeu unic al datelor din sectorul public**, prin care se urmărește diversificarea substanțială a categoriilor de date oferite spre vizualizare și reutilizare utilizatorilor, lărgirea spectrului de utilizatori, îmbunătățirea modului de vizualizare a datelor și lucrul cu datele disponibile, diversificarea tipurilor de acces la datele deținute de autoritățile publice. Portalul înglobează **3 module de bază** (inclusiv fostul portal de Date Guvernamentale Deschise, lansat de Guvern în aprilie 2011) și face disponibile în timp real, în mod transparent datele de diferit tip deținute de autoritățile publice:

1. **Seturi de date deschise** ale ministerelor și instituțiilor administrației publice centrale, publicate în formate citibile de calculator. Pe baza datelor guvernamentale deschise, în forma de date primare, direct de la sursă, persoanele juridice (private și publice) și persoanele fizice pot dezvolta aplicații de impact social semnificativ pentru cetățeni, mediul de afaceri, precum și efectua analize și cercetări în domeniile de interes etc. (Open Government Data ca parte a Parteneriatului Guvernelor Deschise - OGP);
2. **Modulul "Caută în Date Publice"**, care permite căutarea, extragerea, navigarea simplă și prietenoasă prin datele publice din diverse registre, baze de date etc., deținute de autoritățile publice și publicate pentru vizualizare rapidă și lejeră (la moment cu modulul 2 a fost integrat Registrul Unităților de Drept);
3. **Modulul de accesare a datelor de interes public**, inclusiv date cu caracter personal din registrele și sistemele informaționale de stat, de către categoriile de utilizatori care, în baza unui scop și temei legal, au dreptul și posibilitatea să le acceseze autentificându-se electronic și făcând dovada temeiului legal (acces autorizat). În baza integrării fostei Platforme MAccess, dezvoltate de AGE, cu portalul [date.gov.md](http://date.gov.md), acest modul permite și categoriilor de utilizatori care nu au sisteme informaționale sau nu participă la schimbul de date în baza platformei MConnect, să beneficieze de datele pentru accesarea cărora au scop și temei legal, obținându-le mai rapid și comod, pe cale electronică.

#### ➤ **Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice MPay**



**În anul 2020 au fost integrate cu MPay peste 86 servicii publice administrative, prestate de ASP, MECC, CNAS, SFS, ANSA, MAEIE, ANA etc.,** , facilitând itinerarul de accesare al acestor servicii de către cetățeni și simplificând substanțial pentru beneficiarii serviciilor publice procedura de achitare. Printre integrările cele mai de impact sunt integrarea SIA Contului Unic al Contribuabilului (achitarea tuturor impozitelor și taxelor printr-o singură opțiune, prin intermediul MPay) și integrarea cu MPay a achitării tuturor

contribuțiilor obligatorii de asigurări sociale, precum și integrarea unui bloc de servicii de documentare prestate de ASP.

La moment, Portalul înregistrează peste **19.28 mln tranzacții** de la lansarea acestuia în septembrie 2013, în valoare totală de peste **11.12 mlrd MDL**. Zilnic prin MPay se înregistrează peste 7400 tranzacții, acesta fiind unul din cele mai asimilate produse de e-guvernare de platformă la moment. Statistica pe MPay mai cuprinde 43 de autorități și 14 prestatori de plată conectați la MPay și 76 grupuri de servicii.

#### ➤ **Platforma Guvernamentală de Schimb de Date MConnect**



De la lansarea Platformei Guvernamentale de Schimb de Date MConnect în pilotare (2014-2018) și ulterior operarea în regim de producție, sînt conectați 71 de entități, **dintre care 45 - autorități publice, circa 200 de notari, 26 de companii din sectorul privat, dintre care 16 companii din domeniul financiar și 10 companii de asigurări**. Procesul de conectare la MConnect este unul continuu, atît pentru entitățile publice, cît și cele private.

De la începutul anului și pînă în prezent au fost realizate **peste 48 de milioane de interogări în MConnect**, ceea ce constituie o medie de **peste 140 de mii de interogări pe zi**.

În contextul pandemiei globale, putem constata faptul că dacă pentru **luna ianuarie 2020 au fost înregistrate în jur de 5 milioane de interogări**, atunci doar pentru **luna noiembrie** avem înregistrate **peste 8 milioane de interogări per total, o creștere progresivă lunară impresionantă**.

Astfel, asimilarea MConnect și utilizarea inteligentă a acesteia de către autorități în cadrul reformei de modernizare a serviciilor publice administrative face din platformă un produs-cheie în cadrul agendei de modernizare.

#### ➤ **Serviciul Guvernamental de Semnare Electronică MSign (msign.gov.md)**



În aprilie 2019 a fost lansată versiunea perfecționată și extinsă a serviciului guvernamental de semnătură electronică MSign <https://msign.gov.md/#/>

Noua versiune oferă următoarele funcționalități:

- Posibilitatea semnării și verificării mai multor fișiere într-o singură acțiune;
- Poate fi instalat ca aplicație (PWA);
- Captcha "inteligentă"- ceea ce presupune că testul captcha va fi trecut de către utilizatori mult mai rar;
- Interfață utilizator nouă, refăcută de la zero;
- Îmbunătățirea performanței în majoritatea scenariilor de utilizare;
- Compatibilitate 100% cu serviciile integrate.

**În perioada ianuarie – decembrie 2020, prin MSign au fost aplicate peste 20 milioane de semnături cu succes după beneficiar, ceea ce înseamnă o medie de 1.86 mln operațiuni de semnare electronică pe lună** (creștere semnificativă comparativ cu a. 2019, în care media lunară a reprezentat 1 mln. semnări).

La moment, cu MSign au fost integrate în jur de 82 sisteme informaționale, dintre care aproximativ 71 sunt deținute de instituții publice și 11 de agenți economici.



## ❖ Lansări de produse și Platforme noi de către Agenția de Guvernare Electronică

În cadrul unei ample Campanii de comunicare cu genericul „10 ani de e-Guvernare - servicii electronice pentru fiecare!”, prilejuită de un deceniu de e-Guvernare și inițiată la data de 10.10.2020, de către Agenția de Guvernare Electronică, au fost lansate o serie de produse noi, menite să îmbunătățească performanța prestării serviciilor guvernamentale și să o ridice la cele mai înalte standarde privind operativitatea, confidențialitatea, securitatea și comoditatea beneficiarului, cerințe dictate de Era tehnologiilor informaționale.

### ➤ Portalul Guvernamental al Cetățeanului



PORTALUL  
GUVERNAMENTAL  
AL CETĂȚEANULUI

**Portalul guvernamental al cetățeanului a fost lansat în săptămâna 26-30 octombrie 2020 și conține 10 blocuri de date:**

- **Sănătate:** conține informații despre statutul persoanei ca fiind asigurată sau nu, precum și numărul poliței de asigurare. De asemenea, pot fi accesate informații despre medicul de familie și denumirea instituției medicale la care persoana este la evidență;
  - **Plăți MPay:** relevă lista plăților ce pot fi făcute prin MPay, precum și statutul fiecărei operațiuni de plată;
  - **Asigurări sociale, CNAS:** informații privind contribuțiile sociale, începând cu anul 2000, care include, de asemenea, informații precum angajatorul, perioada, retribuirea în muncă, retribuiții privind incapacitatea în muncă, contribuțiile de bază, contribuțiile individuale și alte informații utile, oferite de către CNAS;
  - **Situație fiscală:** informații despre veniturile raportate la Serviciul Fiscal de Stat începând cu anul 2005, precum și existența sau nu a datoriilor la bugetul de stat;
  - **Bunuri imobile:** informații cu privire la bunurile imobile deținute, precum: numărul cadastral, suprafața, modul de folosință, dar și alte informații utile, oferite de către Agenția Servicii Publice;
  - **Vehicule în posesie:** informații despre unitățile de transport deținute, precum și informații privind revizia tehnică și asigurarea RCA;
  - **Afaceri:** informații despre companiile administrate sau fondate, precum și dacă pe numele companiei figurează datorii la bugetul de stat;
  - **Contravenții:** lista contravențiilor documentate de către organele competente, precum și informații despre data constatării încălcării comise, data documentării, sancțiunea aplicată, statutul achitării și alte informații utile;
  - **Istoricul accesării datelor personale:** informații cu privire la entitățile juridice care au accesat datele personale ale cetățeanului, precum și data accesării și temeiul legal;
  - **Împuterniciri de reprezentare:** informații cu privire la împuternicirile de reprezentare în baza semnăturii electronice acordate și alte informații relevante la acest subiect.
- Este de menționat că numărul seturilor de date disponibile pe Portal va fi completat în permanență pe măsura ce deținătorii de date le vor face disponibile.**

### ➤ Portalul Guvernamental al Antreprenorului (denumire de lucru MCabinet)



PORTALUL  
GUVERNAMENTAL  
AL ANTREPRENORULUI

**La data de 8 decembrie 2020, în cadrul unui eveniment organizat pe platforma Consiliului Economic pe lângă Prim-ministrul Republicii Moldova a fost prezentat Portalului guvernamental al antreprenorului.**

**Platforma antreprenorială** reprezintă o extensie a Portalului guvernamental al cetățeanului (mcabinet.gov.md) și conține **5 blocuri de date** și se înscrie în gama de servicii digitale pentru mediul de afaceri:

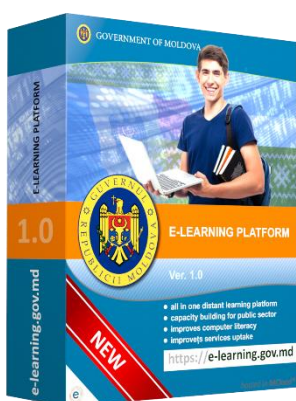
- **Date generale despre companie**
- **Bunuri imobile:** informații cu privire la bunurile imobile deținute;
- **Împuternicirea de reprezentare:** informații cu privire la împuternicirile de reprezentare în baza semnăturii electronice acordate și alte informații relevante la acest subiect
- **Acte permissive**

- **Vehicule în posesie:** informații despre unitățile de transport deținute, precum și informații privind revizia tehnică și asigurarea RCA.

Prin intermediul acestui portal, antreprenorii vor putea aplica mai facil la diferite servicii publice, vor fi înștiințați despre progresul în obținerea serviciilor sau a informațiilor solicitate. Totodată, portalul permite acces la toate informațiile necesare din cabinetul antreprenorului în timp rapizi, astfel evitând deplasarea la anumite instituții și obligativitatea prezenței fizice pentru a face rost de actele necesare în vederea asigurării activității juridice.

**La fel precum în cazul Portalului cetățeanului, numărul seturilor de date disponibile pe Portalul antreprenorului va fi completat în permanență pe măsura ce deținătorii de date le vor face disponibile.**

#### ➤ Platforma Guvernamentală de Instruire la Distanță [www.elearning.gov.md](http://www.elearning.gov.md)



În contextul dezvoltării sistemului informațional de învățare la distanță, și în contextul Campaniei de comunicare a AGE, inițiată la data de 10.10.2020, **la data de 17.11.2020** a fost organizat un eveniment live în cadrul căruia **a fost prezentat noul proiect al AGE** care este în proces de definitivare: **Platforma guvernamentală de instruire la distanță (e-Learning)**. Platforma respectivă urmează a fi mecanismul eficient, fiabil și modern de instruire a angajaților prin crearea, dezvoltarea și punerea la dispoziție online a resurselor de instruire, precum și de acordare a accesului angajaților la informațiile destinate dezvoltării lor profesionale.

Pe Platforma guvernamentală de instruire la distanță [www.elearning.gov.md](http://www.elearning.gov.md), au fost dezvoltate o serie de module de instruire la distanță, printre care: MNotify pentru integratori, Managementul securității informației în baza standardului ISO 27001, Securitatea tranzacțiilor electronice, MPay pentru integratori, Securitatea e-Guvernării, Tehnici și tehnologii de guvernare electronică, Guvernare electronică, MConnect pentru integratori, Moodle pentru profesori etc.

#### ➤ Serviciul guvernamental de notificare electronică MNotify



alegerea utilizatorului.

**Serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify)** a fost lansat în săptămîna **02-06 noiembrie 2020**. Prin utilizarea serviciului respectiv, instituțiile statului pot notifica utilizatorii serviciilor publice despre evenimente importante în raport cu autoritățile, expedia mesaje prin diferite canale de notificare la

Serviciul (MNotify) este gratuit și asigură protecția datelor personale și a vieții private a beneficiarului, care poate fi atât o persoană fizică, cât și juridică.

În prima versiune, serviciul MNotify are funcționalități minime pentru a acoperi fluxul de bază al expedierii notificărilor, iar ulterior, cu o anumită periodicitate (2-3 luni), va fi completat cu funcționalități pentru a satisface cerințele și așteptările Expeditorilor și Destinatariilor notificărilor.

În prezent, pentru expedierea notificărilor, MNotify utilizează următoarele **canele de notificare:**

- **poșta electronică (email), portalul cetățeanului, notificări push**, care sunt posibile în prezent;
- **mesaje scurte (sms), mesagerie instantanee (chat)**, care vor fi disponibile în viitorul apropiat.



## ➤ Sistemului Informațional de împuterniciri MPower



Sistemul informațional automatizat „Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice” (MPower) a fost lansat în săptămâna 23-27 noiembrie 2020. MPower este un serviciu guvernamental reutilizabil care are scopul de a oferi un mecanism sigur, flexibil și comod de gestiune a împuternicirilor de reprezentare de către persoanele fizice și persoanele juridice, putând fi utilizat gratuit în prezent, de către cei care vor dori să acorde împuterniciri de reprezentare în baza semnăturii electronice.

În prezent, în SI MPower sunt funcționale **5 tipuri de împuterniciri:**

- **Ridicare certificat cazier contravențional**
- **Ridicare certificat cazier detaliat**
- **Ridicare certificat cazier juridic**
- **Ridicare trimiteri Curier Rapid**
- **Ridicare trimiteri poștale simple (neînregistrate)**

În cadrul evenimentului de lansare a MPower, din 24 noiembrie, a fost demonstrat modul de accesare a noului serviciu guvernamental și oferite recomandări viitorilor utilizatori despre cum funcționează sistemul la modul practic.

### ❖ Elaborarea și aprobarea actelor normative

Activitățile de creație legislativă realizate pe parcursul anului 2020:

#### Au fost aprobate pe parcursul anului 2020:

- La data de 09.07.2020 a fost aprobată Legea nr.119 cu privire la modificarea Legii nr. 71/2007 cu privire la registre (*scopul principal al proiectului constă în redistribuirea către AGE a funcțiilor de creare și ținere a Registrului resurselor și sistemelor informaționale de stat, care în prezent, sunt exercitate de către Agenția Servicii Publice (ASP)*);
- La data de 10.06.2020 a fost aprobată **Hotărârea Guvernului nr.354** cu privire la unele măsuri de implementare a proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale” (MGSP).
- La data de 10.06.2020 a fost aprobată **Hotărârea Guvernului nr.375** pentru aprobarea Conceptului Sistemului informațional automatizat „Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice” (**MPower**) și a Regulamentului privind modul de ținere a Registrului împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice (Monitorul Oficial 153-158/507, 26.06.2020).
- La 10.06.2020 a fost aprobată **Hotărârea Guvernului nr.376** pentru aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de notificare electronică (**MNotify**) și a Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) (Monitorul Oficial 149-151/476, 19.06.2020).
- La data de 24.06.2020 a fost aprobată **Hotărârea Guvernului nr.413** pentru aprobarea Regulamentului privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea **Portalului guvernamental al cetățeanului**.
- La data de 24.06.2020 a fost aprobată **Hotărârea Guvernului nr.412** pentru aprobarea Regulamentului privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea **Portalului guvernamental al antreprenorului**
- La data de 24.06.2020 a fost aprobată **Hotărârea Guvernului nr.411** pentru aprobarea Conceptului Sistemului informațional „**Platforma guvernamentală de instruire la distanță (e-Learning)**” și a Regulamentului privind utilizarea și administrarea acestuia
- La data de 03.09.2020 a fost aprobată **Hotărârea Guvernului nr.670** cu privire la aprobarea **Nomenclatorului integrat al serviciilor publice administrative și a Listei evenimentelor de viață asociate acestora.**

- La data de 23.09.2020 a fost aprobată **Hotărârea Guvernului nr.712** cu privire la **serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay)**.
- La data de 10.08.2020 prin **Ordinul Secretarului general al Guvernului nr.598-A** din au fost aprobate un șir de metodologii în domeniul modernizării serviciilor publice, și anume:
  - 1) Metodologia privind reingineria serviciilor publice;
  - 2) Metodologia privind evaluarea capacităților instituționale ale prestatorilor de servicii publice și elaborarea Planului de dezvoltare a capacităților;
  - 3) Metodologia de elaborare, implementare și evaluare a Cadrului de performanță al prestatorilor de servicii publice, implicați în reingineria serviciilor publice, și centrelor universale de prestare a serviciilor publice.
  - 4) În același context, în proces de aprobare este și Metodologia de management al schimbării.

**În procedură de avizare, urmând a fi promovate:**

- Proiectul hotărârii de Guvern cu privire la aprobarea Conceptului Sistemului informațional „Registrul de stat al serviciilor publice” și a Regulamentului privind modul de ținere a Registrului de stat al serviciilor publice

**În proces de elaborare:**

- Proiectul hotărârii Guvernului privind aprobarea Conceptului și Regulamentului de funcționare a **Serviciului guvernamental Centrul unic de suport clienți**;
- Proiectul hotărârii Guvernului pentru aprobarea Conceptului și Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a Sistemului informațional automatizat „**MOperations**” și modificarea unor acte normative (*optimizarea și eficientizarea contract managementului pentru utilizarea serviciilor electronice guvernamentale de platformă din posesia AGE*);
- Versiunea generală a Codului tehnologiei informației în sectorul public („Codul Digital”);
- Proiectul hotărârii de Guvern cu privire la pilotarea CUPS.

**❖ Securitate cibernetică**

➤ **Audit de securitate cibernetică**

În conformitate cu pct.10 subpct. 4) și pct.11 subpct. 11) și 13) din Statutul AGE, aprobat prin HG nr.760/2010, *cu modificările introduse prin HG nr.414/2018 „Cu privire la măsurile de consolidare a centrelor de date în sectorul public și de raționalizare a administrării sistemelor informaționale de stat”*, în sfera de competență a AGE a intrat domeniul auditului de securitate cibernetică, instituția fiind abilitată cu următoarele funcții:

„11) efectuarea auditului de securitate cibernetică a infrastructurilor de tehnologie a informației și a Sistemului de telecomunicații al autorităților administrației publice, precum și a altor infrastructuri cibernetică de interes național, în vederea identificării disfuncțiilor și vulnerabilităților și a furnizării unor soluții de remediere a acestora;

12) efectuarea și evaluarea conformității auditului de securitate cibernetică efectuate în autoritățile publice cu cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică, aprobate de Guvern, și informarea autorităților interesate conform domeniilor de competență;

13) monitorizarea implementării rezultatelor auditului de securitate cibernetică efectuate în autoritățile publice în conformitate cu cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică, aprobate de Guvern;”

Astfel, în realizarea competențelor respective, până în prezent, AGE a efectuat audite la:

- Cancelaria de Stat;
- Ministerul Apărării;
- Ministerul Afacerilor Interne;
- Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene;
- Ministerul Economiei și Infrastructurii;
- Ministerul Finanțelor;
- Ministerul Justiției;
- Ministerul Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului;
- Ministerul Educației, Culturii și Cercetării;
- Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale;
- Agenția Servicii Publice;
- Serviciul Tehnologia Informației și Securitatea Cibernetică;
- Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe

În cadrul efectuării auditului de securitate cibernetică, entităților auditate

(a) Li s-a remis Raportul de Audit;

(b) Li s-a solicitat elaborarea și informarea AGE, în termen de 30 zile, privind planul de înlăturare a neajunsurilor depistate.

Raportul consolidat privind rezultatele auditului a fost remis autorităților abilitate în aprilie 2020.

#### **❖ Instruire și consolidarea capabilităților instituționale și capacităților funcționarilor publici**

În februarie, 32 funcționari publici au fost instruiți în cadrul cursului important pe filiera Metodologiei de elaborare, implementare și evaluare a cadrului de performanță instituțională a prestatorilor de servicii și Centrelor Unificate de Prestare a Serviciilor (CUPS)<sup>1</sup>.

La fel în februarie, a avut loc instruirea a 28 funcționari publici – puncte focale ale autorităților APC implicate în modernizarea serviciilor în cadrul Rundei II de servicii spre modernizare în MGSP - în Remodelarea Proceselor de prestare a serviciilor publice administrative (reingineria serviciilor centrată pe cetățean)<sup>2</sup>.

În același context, în perioada 25-27 noiembrie 2020, s-a desfășurat cursul de instruire în domeniul managementului schimbării<sup>3</sup>. Instruirea s-a desfășurat în regim online și a întrunit circa 35 de participanți, reprezentanți ai ASP, CNAS, Cancelariei de Stat și Agenției de Guvernare Electronică. În cadrul cursului menționat a fost prezentat și dezbătut proiectul Metodologiei de elaborare a Cadrului de management al schimbării și au fost abordate principiile, factorii de succes ai managementului schimbării, componentele cheie ale unui Program de schimbare, elaborarea Planului de acțiuni pentru schimbare, stabilirea mecanismului de guvernare, monitorizare, raportare și evaluare a managementului schimbării, planificarea comunicării privind schimbarea etc.

#### **❖ Sondajul Național Anual 2019 printre Cetățeni privind Percepția, Asimilarea și Susținerea e-Guvernării și Modernizării Serviciilor Publice**

<sup>1</sup> <https://egov.md/ro/communication/news/metodologia-de-elaborare-implementare-si-evaluare-cadrului-de-performanta>

<sup>2</sup> <https://egov.md/ro/communication/news/cursul-bazele-analizei-formalizarii-si-optimizarii-business-proceselor-cadrul>

<sup>3</sup> <https://egov.md/ro/communication/news/metodologia-de-elaborare-cadrului-de-management-al-schimbarii-un-instrument>

În decembrie 2019 a fost realizat Sondajul Național Anual printre Cetățeni, prin intermediul căruia - pe un eșantion reprezentativ de peste 3100 persoane – s-au cercetat peste 30 indicatori de percepție, satisfacție, înțelegere și suport public, sondajul furnizând informații valoroase și în contextul dotării cu Internet și calculatoare, interesului cetățenilor față de paginile web ale autorităților publice și portalurilor de servicii, necesitatea și preferințele cetățenilor în contextul informării online, serviciilor publice offline și online, nivelul de înțelegere, susținere și conștientizare de către cetățeni a avantajelor reformelor de e-transformare și modernizare a serviciilor.

Rezultatele Sondajului au fost procesate în trimestrul I, 2020 și publicate pe pagina web a AGE <https://egov.md/ro/resources/polls/sondajul-anual-national-2019perceptia-asimilarea-si-sustinerea-e-guvernarii-si> și reprezintă o resursă unică și valoroasă de documentare și evaluare a dinamicii în domeniu pentru actorii naționali și internaționali.

Sondajul indică o creștere a utilizării serviciilor electronice în rândul populației: 37,4% dintre respondenții care au utilizat orice servicii publice în ultimele 12 luni au declarat că au accesat cel puțin unul dintre servicii (sau una din proceduri) în regim online, în creștere de la 29,6% în 2016. 59,9% dintre cetățeni au indicat că sunt capabili să acceseze serviciul online independent, fără ajutorul unei alte persoane. Cu toate acestea, 31,4% au declarat că ar putea avea nevoie de sprijin și 7,3% că ar prefera să delege livrarea serviciului electronic către o altă persoană. Aceste rezultate evidențiază relevanța modelului CUPS, care va sprijini cetățenii (care dețin un nivel de alfabetizare digitală mai mic) să acceseze serviciile electronice la nivel local.

Majoritatea indicatorilor cercetați au raportat o dinamică pozitivă, reflectând dotarea tot mai înaltă a gospodăriilor cu conexiune la Internet, interesul și deschiderea sporite față de e-servicii și servicii modernizate, simplificate și mai intuitive, în contextul reformei de modernizare a SP. Este de notat, în același timp, necesitatea promovării intense a avantajelor e-transformării, a esenței și beneficiilor modernizării serviciilor publice administrative și a disponibilității e-serviciilor la populația din zonele rurale, cu nivel scăzut de venituri și alfabetizare digitală, dar și administrativă.

**❖ Sondaj de tip exit-poll privind nivelul de satisfacție de calitatea serviciilor selectate în cadrul MGSP (Lot 1/Pilot și Lot 2) – exit-poll inițial/Exit Poll 1 (pentru colectarea valorii inițiale/de bază, până la modernizarea serviciilor selectate)**

În scopul colectării valorii inițiale/de bază, până la modernizarea serviciilor selectate, în toamna anului 2020 a fost realizat un **Sondaj de tip exit-poll privind nivelul de satisfacție de calitatea serviciilor selectate în cadrul MGSP (Lot 1/Pilot și Lot 2) – exit-poll inițial/Exit Poll 1** și vine să completeze rezultatele studiului „Percepția, asimilarea și susținerea de către populație a e-Guvernării și Modernizării serviciilor guvernamentale” realizat în rândul populației generale în cadrul aceluiași proiect de cercetare.

Sondajul respectiv s-a realizat pe un eșantion de 2577 de persoane cu vârsta de 16 ani și mai mult. La realizarea Sondajului au fost utilizate 2 metode de colectare a datelor – sondaj telefonic (CATI) și sondaj la ieșire din unitățile de prestare a serviciilor (Exit Poll) cu aplicarea computerului (CAPI).

Indicatorul de bază a sondajului a vizat nivelul de satisfacție a cetățenilor de calitatea serviciilor administrative guvernamentale selectate, fiind abordat din două aspecte în chestionar – calitatea și accesibilitatea acestuia. În ambele cazuri aprecieri sporite au acordat peste trei sferturi de respondenți – 75,6% note de 5 sau 6 (maxim posibil) în aprecierea calității și 74,6% în aprecierea accesibilității, indicatorul integrat având 75,2% astfel de aprecieri.

Raportul pe marginea sondajului realizat a fost elaborat și urmează a fi tradus în limbile rusă și engleză, ulterior publicat pentru informarea celor interesați.