Document semnat electronic în conformitate cu Legea nr. 124/2022 Verificarea semnăturii poate fi realizată la adresa: https//msign.gov.md

APROBAT:
Nicoleta COLOMEEȚ,
Director IP Agenția de Guvernare Electronică

Digitally signed by Colomeeț Nicoleta
Date: 2026.02.13 11:35:45 EET
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova
MOLDOVA EUROPEANĂ

(semnătura)

Raport de performanță[1] la situația din 31.12.2025

		Cod
Autoritatea bugetară[2]	Cancelaria de Stat	0201
Instituția bugetară	IP Agenția de Guvernare Electronică	00511
Grupa principală, grupa, subgrupa	Alte serviciile generale	0133
Program	e-Transformare a Guvernului	0303
Subprogram		

I. Informație generală (se completează doar de către autoritatea bugetară – Org1)	
Scop	Asigurarea unui nivel sporit de accesibilitate, eficiență și calitate a serviciilor administrative guvernamentale selectate, prin dezvoltarea, administrarea și funcționarea durabilă a infrastructurii guvernamentale de tehnologia informației (inclusiv platforma tehnologică guvernamentală comună MCloud), a Sistemului de telecomunicații al autorităților administrației publice, ca parte a rețelei de comunicații speciale și a sistemelor informaționale de stat, precum și prin gestionarea infrastructurii unice a cheii publice a Guvernului și aplicarea politicii naționale în domeniul securității cibernetice.
Obiective	1. Modernizarea serviciilor publice administrative prin reingineria proceselor, pentru reducerea barierelor în accesul cetățenilor și al mediului de afaceri la aceste servicii. 2. Digitalizarea serviciilor administrative selectate, consolidarea infrastructurii și a mecanismelor comune pentru implementarea rapidă a serviciilor bazate pe TIC, introducerea managementului IT la nivel guvernamental și aplicarea standardelor și procedurilor de securitate cibernetică pentru infrastructura de e-guvernare. 3. Consolidarea capacităților personalului furnizorilor de servicii implicați în modernizarea serviciilor publice, în conformitate cu noul model de prestare a serviciilor, centrat pe cetățean. 4. Administrarea și gestionarea sistemelor informaționale de stat, a sistemului de telecomunicații al autorităților administrației publice, a infrastructurii de tehnologia informației, a infrastructurii unice a cheii publice (PKI) a Guvernului și a centrelor de date de stat. 5. Dezvoltarea capacităților de prevenire și reacție la incidentele de securitate cibernetică.

Descriere narativă	Activitățile Sub-programului se axează pe: I.P. „Agenției de Guvernare Electronică”: i) reingineria serviciilor administrative Guvern către cetățean și Guvern către afaceri, selectate; ii) extinderea punctelor de acces pentru serviciile electronice ale autorităților publice centrale; iii) sensibilizarea cetățenilor și colectarea opiniilor beneficiarilor privind calitatea serviciilor; iv) creșterea accesibilității serviciilor administrative (prin intermediul CUPS și serviciilor electronice) pentru toți cetățenii; v) elaborarea proceselor și standardelor guvernamentale pentru managementul TI și securitatea Cloud și implementarea acestora la nivel de Guvern; vi) eficientizarea managementului resurselor umane în contextul prestării serviciilor publice către cetățeni. I.P. „Serviciului Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”: i) modernizarea și prestarea serviciilor STAAP (conform Hotărârii Guvernului nr. 840/2004 și Hotărârii Guvernului nr. 546/2011); ii) asigurarea securității resurselor informațional, prestării serviciilor platformei MCloud (conform Hotărârii Guvernului nr. 128/2014); iii) asigurarea platformei cu resurse suficiente, modernizarea componentelor de hard și soft, implementarea serviciilor noi; iv) administrarea și menținerea sistemelor informaționale de stat (conform Hotărârii Guvernului nr. 414/2018); v) asigurarea funcționării Centrului de reacție la incidentele de securitate cibernetică (conform Hotărârii Guvernului nr. 482/2020); vi) asigurarea funcționării infrastructurii unice a cheii publice a Guvernului și prestarea serviciilor de certificare a cheilor publice; vii) asigurarea procesului de consolidare, gestionare și modernizare a centrelor de date (conform Hotărârii Guvernului nr. 414/2018.).

II. Indicatori de performanță
(Indicatorii de produs și eficiență se completează de către toate instituțiile bugetare – Org2, iar indicatorii de rezultat se stabilesc de către autoritățile bugetare – Org1)

Categoria	Cod	Denumirea	Unitatea de măsură	aprobat	executat[1]	Devieri	
						Valoarea (+/-)	Explicații
1	2	3	4	5	6	7(6-5)	8
De rezultat	r3	**Ponderea persoanelor care au accesat serviciile electronice în ultimele 6 luni**	**%**	65,4	64,0	-1,4	Indicatorul este calculat în baza datelor agregate de Agenția de Guvernare Electronică (AGE). Astfel, în perioada ianuarie–decembrie 2025 au fost înregistrate, în total, **10,061,300 solicitări de servicii publice**, dintre care **6,432,553 solicitări online (64%)** și **3,628,747 solicitări la ghișeu (36%)**.
	r6	**Numărul de servicii automatizate la nivelul 3 și/sau 4 din cele reinginerite în cadrul Proiectului MGSP**	număr	88	110	+22	110 servicii au fost digitalizate în cadrul proiectului MGSP până la finalizarea acestuia (aprilie 2025).

	r20	**Numărul de trazacții în sistemele de e-Guvernare (MConnect, MPass, MSign, MPay, MNotify, MDelivery, SIA GEAP, MPower) - (milioane, tranzacții)**	număr	786,3	1,111,2	+324,8	Pentru perioada ianuarie -decembrie 2025 au fost înregistrate următoarele cifre pe tranzacții în sistemele informaționale: • MPay – 25,343,975 tranzacții • MSign – 58,766,803 tranzacții • MPass – 25,184,729 tranzacții • MConnect – 1,001,743,206 tranzacții • MDelivery – 30,198 tranzacții • MPower – 3,761 tranzacții • SIA GEAP – 82,474 tranzacții
	r8	**Ponderea personalului relevant din autoritățile publice selectate, care a fost instruit în cadrul Proiectului MGSP în raport cu prestarea serviciilor**	%	95	95	-	Pentru anul 2025 nu a fost stabilită o țintă specifică din considerentul că, instruirile necesare, aferente prestării noului model de servicii (modernizate) au fost organizate în perioada 2018 – 2024. Ultimele 4 luni (ianuarie – aprilie 2025) până la finalizarea proiectului MGSP fiind dedicate cu exclusivitate activităților finale din proiect.
	r9	**Ponderea personalului relevant din autoritățile publice selectate, care a fost instruit în cadrul Proiectului MGSP în raport cu reproiectarea serviciilor**	%	95	95	-	Pentru anul 2025 nu a fost stabilită o țintă specifică din considerentul că, instruirile necesare, aferente reproiectării (modernizării) serviciilor au fost organizate în perioada 2018 – 2024. Ultimele 4 luni (ianuarie – aprilie 2025) până la finalizarea proiectului MGSP fiind dedicate cu exclusivitate activităților finale din proiect.
	r21	**Numărul serviciilor publice prestate electronic (mii servicii, cu referire la serviciile dezvoltate pe PDSE)**	număr	420,000	562,323.0	+142,323.0	Numărul serviciilor publice prestate electronic (dezvoltate pe PDSE) a fost realizat peste nivelul planificat, înregistrând un grad de realizare de **134% față de ținta aprobată**, ceea ce confirmă depășirea obiectivului stabilit.
	r22	**Ponderea serviciilor publice disponibile online, în total servicii publice prestate**	%	60	64,9	+4,9	În cadrul Portalului EVO (https://evo.gov.md/), este disponibilă în regim real statistica privind gradul de digitalizare al serviciilor de tip G2B (guvern–business) și G2C (guvern–cetățean). La data raportării, 64,9% dintre cele 626 de servicii sunt digitalizate.

	r23	**Numărul mediu de servicii publice prestate per Centru Unificat de Prestare a Serviciilor anual**	număr	680	480	-200	Numărul mediu de servicii publice prestate per Centru Unificat de Prestare a Serviciilor (CUPS) este de 40,06 servicii lunar, ceea ce însumează aproximativ 480 servicii pe o perioadă de 12 luni. Adițional, toate CUPS prestează servicii aferente programelor guvernamentale precum Casa Verde, Ajutor la Contor etc., care, deși nu sunt evidențiate ca servicii, reprezintă activități suplimentare efectiv prestate.
	o3	**Seturi de date disponibile pe portalul Date Guvernamentale Deschise**	număr	1,300	1,274	-26	Pe portalul guvernamental de date https://date.gov.md/ sunt disponibile 1,274 de seturi de date deschise.
	o16	**Numărul Centrelor Unificate de Prestare a Serviciilor create și funcționale**	număr	103	118	+15	În perioada ianuarie–decembrie 2025, au fost active 118 Centre Unificate de Prestare a Serviciilor (CUPS).
	o12	**Numărul de servicii publice electronice dezvoltate pe Platforma e-APL**	număr	3	4	+1	A fost elaborat și transmis către Cancelaria de Stat pentru avizare Proiectul HG pentru aprobarea Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a Portalului administrației publice locale din Republica Moldova (e-APL) și modificarea unei Hotărâri de Guvern (număr unic 935/CS/AGE/2025). Portalul e-APL a fost dezvoltat și lansat în pilotare. La etapă raportării în portal sunt implementate 3 Registre în baza pentru care au fost digitalizate 4 servicii. Suplimentar a fost dezvoltat modulul de acces la date. Sunt conectate 91 primării. Funcționalități cheie/ Modulele implementate: 1. Modulul „Accesarea datelor din registre externe”. Funcționalul din cadrul modulului dat permite primăriilor să ofere servicii publice locale delegate în temeiul actelor normative prin accesarea registrelor de date. La moment sunt implementate 9 servicii din Registrul Fiscal de Stat dispuse se ajute autoritățile publice locale să elaboreze propunerile de buget în baza datelor din dările de seamă TL13, BIJ17, UNIF21. 2. Funcționalul „Cabinetul Primăriei”. Acest funcțional oferă posibilitate primăriei să seteze serviciile oferite și

							setarea tarifelor, gestionarea activităților curente ale primării ce țin de programul de muncă, vizualizarea datelor generale ale primăriei și utilizatorii din cadrul primăriei. 3. Registre digitalizate: „Registrul contractelor de arendă” - Permite primăriilor ținerea evidenței în formă electronică a Registrului contractelor de arendă până la 5 ani. „Registrul contractelor de locațiune” - Permite primăriilor ținerea evidenței în formă electronică a Registrului contractelor de locațiune. ” Registrul de evidență al gospodăriilor populației” - Permite primăriilor ținerea evidenței în formă electronică a gospodăriilor populației din localități.
	o13	**Numărul de servicii publice disponibile prin e-Consulat**	număr	28	31	+3	Sistemul informațional e-Consulat a fost dezvoltat și transmis MAE.
	o14	**Serviciul guvernamental de suport clienți pentru serviciile publice instituit și funcțional**	număr	1	1	-	AGE a lansat în regim pilot Sistemul Guvernamental de Suport Clienți (SGSC), care gestionează solicitările cetățenilor privind prestarea serviciilor publice prin intermediul fluxului de tichete din email. În perioada următoare, vor fi integrate și componentele de telefonie. Proiectul Hotărârii Guvernului privind instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți și modificarea unor acte normative (număr unic 1017/CS/AGE/2025) a fost transmis Cancelariei de Stat la data de 05.02.2026, pentru promovare în cadrul ședinței Guvernului.

	o15	**Servicii publice digitalizate pe Platforma de dezvoltare a serviciilor electronice**	număr	84	141	+57	Pe Platforma de dezvoltare a serviciilor electronice sunt disponibile 141 servicii publice digitale, distribuite după cum urmează: Agenția Servicii Publice – 39 servicii (stare civilă, registrele populației, vehiculelor și conducătorilor auto, permise, extrase și alte servicii conexe); Instituția Publică „Cadastrul Bunurilor Imobile" – 24 servicii; Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor – 15 servicii; ISST „Intehagro" – 9 servicii; Ministerul Afacerilor Interne – 7 servicii; Agenția pentru Geologie și Resurse Minerale – 7 servicii; Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică – 7 servicii; Serviciul Fiscal de Stat – 5 servicii; Ministerul Apărării – 4 servicii; Agenția Națională de Arhive – 3 servicii; Agenția Digitalizare în Justiție și Administrare Judecătorească – 3 servicii; Centrul tehnico-criminalistic și expertize judiciare – 3 servicii; Casa Națională de Asigurări Sociale – 2 servicii; Agenția Națională pentru Sănătate Publică – 2 servicii; Agenția Națională Transport Auto – 2 servicii; Autoritatea Aeronautică Civilă – 2 servicii; Centrul Național pentru Energie Durabilă – 2 servicii; precum și câte un serviciu prestat de Inspectoratul General al Poliției de Frontieră, Inspectoratul General pentru Migrație, Agenția Navală a Republicii Moldova, Ministerul Culturii și Agenția Proprietății Publice.
De eficiență	e1	**Gradul de satisfacție al cetățenilor de calitatea serviciilor publice (*accesate în format online/prin portalul guvernamental www.servicii.gov.md)**	%	80	-	-	Ultima dată, acest indicator a fost posibil de-l măsurat în a. 2024, prin intermediul Sondajului Național Anual, costurile acestui sondaj fiind acoperite din sursele proiectului MGSP, finanțat de Banca Mondială. În 2025, AGE nu a dispus de surse financiare pentru organizarea unui sondaj la scară largă, ceea ce face imposibilă raportarea pe executarea acestui indicator.

	e12	**Gradul de satisfacție al cetățenilor privind calitatea serviciilor accesate prin CUPS**	%	90,8	99,5	+8,7	Indicatorul se explică prin rezultatele din două surse de date: i) măsurate prin intermediul Exit-Polls în trim.1, 2025, fiind o activitate finanțată din sursele Proiectului MGSP (iunie 2018 – aprilie 2025), și ii) datele furnizate trimestrial, din teritoriu, de către Operatorii fiecărui CUPS, care le acumulează în baza unui chestionar îndeplinit de cetățeni/ vizitatori CUPS.

Mii lei,

III. Cheltuieli, mii lei
(Se completează de către fiecare instituție bugetară (Org2) și ulterior se generalizează de către autoritatea bugetară de nivel superior – Org1 sau Org1i)

Denumirea	Cod		Aprobat	Precizat	Executat[5]
	P3	Eco (k2)			
1	2	3	4	5	6
Granturi acordate autorităților/instituțiilor publice la autogestiune	**00018**		**50.789,7**	**50.789,7**	**45,325.1**
Granturi acordate autorităților/instituțiilor publice la autogestiune	00018	26	50.789,7	50.789,7	45.325,1
Contribuția Guvernului pentru implementarea proiectelor finanțate de către donatorii externi	**00434**		**0,0**	**1.769,4**	**1.769,4**
Alte cheltuieli	00434	28	0,0	1.769,4	1.769,4
Proiectul "Modernizarea serviciilor guvernamentale"	**70119**		**30.458,0**	**49.655,9**	**49.655,9**
Bunuri și servicii	70119	22	12.318,4	16.644,6	16.644,6
Alte cheltuieli	70119	28	7.014,7	6.834,8	6.834,8
Mijloace fixe	70119	31	11.018,6	26.173,8	26.173,8
Stocuri de materiale circulante	70119	33	106,3	2,7	2,7

IV. Constatări, concluzii și recomandări[6]

În perioada vizată, activitatea Agenției de Guvernare Electronică s-a focusat pe atingerea obiectivelor subprogramului care se regăsesc în planul de acțiuni al instituției. Volumul de utilizare a serviciilor electronice a fost unul fără precedent, fiind înregistrate peste 1 miliard de tranzacții în sistemele de e-Guvernare, precum și creșteri semnificative în utilizarea platformelor MConnect, EVO, MSign, MPass și MPay.

AGE a finalizat digitalizarea completă a serviciilor de stare civilă și a serviciilor de înregistrare de stat a unităților de drept, lansând sistemele în producție și transferându-le către ASP. În paralel, au fost digitalizate încă 47 de servicii publice prin utilizarea PDSE, ceea ce a permis atingerea înainte de termen a indicatorului național privind acoperirea serviciilor G2B. Tot în 2025 au fost extinse rețelele fizice de acces prin deschiderea a încă 12 oficii CUPS, ajungând astfel la 118 oficii funcționale.
Pe dimensiunea ecosistemului de e-Guvernare, AGE a lansat sau a modernizat un număr important de soluții, printre care e-Consulat, e-APL, e-Democrație, verifica.gov.md, precum și multiple platforme guvernamentale reutilizabile. Un progres strategic major a fost elaborarea primului prototip al Portofelului European pentru Identitatea Digitală (EUDI Wallet), testat cu succes în scenarii transfrontaliere cu state membre UE. De asemenea, a fost introdus MConnect Events, mecanismul național de schimb de date bazat pe evenimente, care permite automatizarea fluxurilor între instituții.
AGE a continuat să-și întărească prezența publică și rolul în alfabetizarea digitală prin campanii de informare, webinare și peste 48 de evenimente publice, atingând un public cumulat de peste 30.000 de persoane. În același timp, instituția a consolidat parteneriatele strategice cu UE, Banca Mondială, Mastercard, GIZ și alți actori importanți, obținând sprijin financiar pentru mai mult de jumătate dintre activitățile desfășurate.

Semnat:

Director adjunct _____ Andrei Prisacar / (numele, prenumele)

Digitally signed by Prisacar Andrei
Date: 2026.02.13 09:02:18 EET
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova
MOLDOVA EUROPEANĂ

Șefa Direcției planificare strategică și cooperare internațională _____/Diana Zaharia / (numele, prenumele)

Digitally signed by Zaharia Diana
Date: 2026.02.12 17:37:58 EET
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova
MOLDOVA EUROPEANĂ

Șefa Serviciului Economico-Financiar _____/Diana Lîsîi / (numele, prenumele)

Digitally signed by Lîsîi Diana
Date: 2026.02.13 08:54:53 EET
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova
MOLDOVA EUROPEANĂ

Executor:
Diana Zaharia, diana.zaharia@egov.md
Diana Lîsîi diana.lisii@egov.md