Anexa 1

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: 2026.07.29 16:56:52 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: ~~Moldova~~
MOLDOVA EUROPEANĂ

(semnătura)

Raport de performanţă[1] la situația din 30.06.2026

		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	Transformarea modului în care cetățenii și mediul de afaceri interacționează cu administrația publică prin implementarea unor servicii electronice integrate, accesibile și orientate spre nevoile reale ale utilizatorilor, astfel încât instituțiile publice să devină proactive și să graviteze în jurul cetățeanului.
Obiective	1. Asigurarea accesului echitabil la serviciile digitale pentru toate categoriile de cetățeni și implicarea activă în actul de guvernare prin intermediul tehnologiilor digitale; 2. Crearea unui ecosistem digital în care identitatea digitală a cetățenilor să fie recunoscută și utilizată în mod securizat de toate instituțiile publice și private; 3. Creșterea transparenței sectorului public prin utilizarea tehnologiilor digitale; 4. Dezvoltarea unei infrastructuri digitale guvernamentale unificate, scalabile, interoperabile și reziliente la amenințările cibernetice.
Descriere narativă	Activitățile Sub-programului se axează pe: i) dezvoltarea portofelului de identitate digitală - conform arhitecturii de referință și actelor de implementare a eIDAS 2.0 și implementarea funcționalității de semnătură electronică în EVOSign; ii) digitalizarea procedurii standard de identificare şi înregistrare la distanţă a persoanelor fizice - eKYC;

	iii) crearea în baza Portalului de Servicii Publice și a platformei MCabinet a unui punct unic de acces la servicii portalul integrat EVO, reorganizate în jurul evenimentelor de viață; iv) constituirea și asigurarea funcționării punctului unic de legătură (PUL) cu țările UE și integrarea cu Ghișeul Unic European (Your Europe); v) aplicarea sistemului naţional de design pentru soluţii web și mobile din posesia AGE, pentru a asigura coerenţa tuturor serviciilor publice digitale, simplificând procesul de design şi reducând confuzia utilizatorilor; vi) extinderea rețelei de Centre Unificate de Prestare a Serviciilor Publice și operaționalizarea acestora; vii) dezvoltarea Asistentului virtual bazat pe inteligență artificială generativă; viii) digitalizarea serviciilor pentru cetățeni și mediul de afaceri prin PDSE și SIA GEAP; ix) dezvoltarea portalului administrației publice locale din Republica Moldova - eAPL și conectarea primăriilor.

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**	**%**	67	71	+4	Acțiune realizată În perioada ianuarie–iunie 2026, ponderea persoanelor care au accesat serviciile electronice a constituit **71%**, depășind valoarea anuală planificată de **67%** cu **4 puncte procentuale.** Conform datelor agregate de Agenția de Guvernare Electronică, din totalul de **4.518.140 solicitări de servicii publice:** • ***3.208.828 solicitări (71%)*** *au fost depuse online;* • ***1.309.312 solicitări (29%)*** *au fost depuse la ghișeu.* Comparativ cu anul 2025, când indicatorul a fost realizat în proporție de 64% (față de 65,4% planificat), în semestrul I 2026 se înregistrează o creștere de 7 puncte procentuale, ceea ce reflectă o utilizare mai intensă a serviciilor electronice de către cetățeni.

							Rezultatul obținut confirmă atât atingerea și depășirea valorii stabilite pentru perioada de raportare, cât și consolidarea tendinței de utilizare a serviciilor publice în format digital.
	r20	**Numărul de trazacții în sistemele de e-Guvernare (MConnect, MPass, MSign, MPay, MNotify, MDelivery, SIA GEAP, MPower) - (milioane, tranzacții)**	număr	860	604	-256	Pe parcursul perioadei de raportare, prin intermediul sistemelor informaționale guvernamentale au fost înregistrate **604.081.897 tranzacții,** dezagregate după cum urmează: • *MConnect – 538.166.119 interpelări;* • *MPass – 14.814.534 autentificări;* • *MSign – 30.940.186 semnături electronice aplicate;* • *MPay – 13.622.910 plăți procesate;* • *MNotify – 6.470.892 notificări transmise;* • *MDelivery – 12.982 livrări de acte efectuate;* • *SIA GEAP – 43.875 acte permisive emise;* • *MPower – 10.399 împuterniciri acordate.* *Evoluția actuală a indicatorului indică premise favorabile pentru atingerea valorii stabilite până la finele anului 2026.*
	r21	**Numărul serviciilor publice prestate electronic (mii servicii, cu referire la serviciile dezvoltate pe PDSE)**	număr	650	309	-341	În semestrul I 2026, prin intermediul serviciilor publice dezvoltate pe Platforma de Dezvoltare a Serviciilor Electronice (PDSE) au fost prestate electronic **309.058 servicii,** ceea ce reprezintă circa **47.5%** din valoarea anuală planificată. *Evoluția indicatorului în perioada de raportare reflectă o tendință pozitivă și creează premise favorabile pentru creșterea în continuare a numărului de servicii prestate electronic până la sfârșitul anului 2026.*
	r23	**Ponderea serviciilor publice disponibile online, în total servicii**	%	65	66,9	+1,9	<u>Acțiune realizată</u> În perioada raportată, ponderea serviciilor publice disponibile online a constituit **66,9%,**

							depășind valoarea anuală planificată de **65%** cu **1,9 puncte procentuale.** Potrivit datelor disponibile pe Portalul EVO, la data raportării, din totalul de 629 de servicii publice, 421 de servicii erau disponibile în format digital, ceea ce reprezintă 66,9% din total. Comparativ cu sfârșitul anului 2025, când 64,9% din cele 626 de servicii publice erau disponibile online, gradul de digitalizare a crescut cu 2 puncte procentuale. De asemenea, numărul serviciilor digitalizate a crescut de la 406 la 421 de servicii, ceea ce reflectă progresul în extinderea serviciilor publice disponibile online. *Statistica privind gradul de digitalizare a serviciilor publice pentru cetățeni (G2C) și mediul de afaceri (G2B) este disponibilă în regim real pe Portalul EVO (https://evo.gov.md/).*
	r24	**Numărul mediu de servicii publice prestate per Centru Unificat de Prestare a Serviciilor anual**	număr	685	184	-501	Pe parcursul perioadei de raportare, numărul mediu de servicii publice prestate per Centru Unificat de Prestare a Serviciilor (CUPS) a constituit **184,35 servicii**, comparativ cu ținta anuală de 685 servicii. Potrivit datelor raportate, în primele șase luni ale anului 2026, un CUPS a prestat în medie 30,72 servicii lunar. Nivelul înregistrat reprezintă aproximativ 27% din valoarea anuală planificată și circa 54% din nivelul care ar fi trebuit realizat proporțional până la mijlocul anului. Această evoluție reflectă un ritm de prestare a serviciilor mai redus decât cel estimat la etapa de planificare, determinat în principal de diminuarea numărului mediu de solicitări pentru serviciile publice oferite prin intermediul CUPS. Prin urmare, abaterea față de valoarea planificată este influențată de factori externi, care țin de cererea de servicii din partea beneficiarilor și nu poate fi atribuită performanței instituționale a Agenției de Guvernare Electronică.

							Totodată, CUPS-urile au continuat să ofere suport pentru implementarea unor programe guvernamentale, inclusiv Casa Verde, Ajutor la Contor și Programul de Vouchere pentru Electrocasnice. Aceste activități nu sunt reflectate în metodologia de calcul a indicatorului, deși presupun un volum semnificativ de muncă și interacțiune cu cetățenii.
	r	**Numărul de evenimente de viață care includ servicii proactive**	număr	1	-	-	*Raportarea privind acest indicator urmează a fi realizată la finele anului, odată cu expirarea termenului-limită de implementare. În prezent, sunt desfășurate activități pregătitoare în vederea implementării acțiunii.*
	o3	**Seturi de date disponibile pe portalul de Date Guvernamentale Deschise**	număr	1.400	1.279	-121	La data raportării, pe portalul guvernamental de date https://date.gov.md/ sunt disponibile **1.279 de seturi de date** deschise. Diferența dintre valoarea executată și cea planificată este determinată de ritmul de publicare și actualizare a seturilor de date de către autoritățile și instituțiile publice. *Se estimează că această cifră va crește până la finele anului 2026, data stabilită pentru atingerea indicatorului indicat.*
	o16	**Numărul Centrelor Unificate de Prestare a Serviciilor create şi funcționale**	număr	116	120	+4	<u>Acțiune realizată</u> La 30.06.2026, în Republica Moldova erau create și funcționale **120 de Centre Unificate de Prestare a Serviciilor (CUPS)**. În prezent, AGE asigură suportul metodologic și tehnic (la necesitate), precum și instruirea operatorilor CUPS, contribuind la funcționarea eficientă a centrelor la nivel local. ***Perspective de dezvoltare:*** *În contextul acțiunilor demarate în cadrul Reformei Administrației Publice, Cancelaria de Stat își propune extinderea rețelei CUPS la nivel național în următorii ani. În acest proces, rolul AGE va consta în acordarea suportului metodologic și desfășurarea activităților de instruire pentru operatorii CUPS.*
	o15	**Servicii publice digitalizate pe Platforma de dezvoltare a serviciilor electronice**	număr	140	150	+10	<u>Acțiune realizată</u>

							La data raportării, pe Platforma de Dezvoltare a Serviciilor Electronice (PDSE) sunt disponibile **150 servicii publice digitalizate** *(dintre care 10 servicii aferente actelor de stare civilă au fost transferate spre administrare și prestare de către Agenția Servicii Publice).* Evoluția indicatorului reflectă continuarea procesului de digitalizare a serviciilor publice și consolidarea accesului cetățenilor și mediului de afaceri la servicii electronice moderne, accesibile și eficiente.
	o	**Disponibilitatea unui portofel de identitate implementat conform standardelor UE (eIDAS 2.0)**	număr	1	0.5	0.5	<u>Acțiune în curs de realizare</u> În iunie 2026 **a fost lansată în producție prima versiune a portofelului digital, aliniată standardelor EUDI/eIDAS 2.0 (MVP),** care permite gestionarea: *cărții de identitate, permisului de conducere și certificatului de înmatriculare.* A fost implementată funcționalitatea de divulgare selectivă a atributelor, iar soluția a fost testată în scenarii transfrontaliere cu parteneri din UE. Două organizații au finalizat cu succes integrarea pe mediul de producție, în timp ce alte 25 se află în proces de integrare. Achiziția infrastructurii de chei publice (PKI) este în derulare fiind la etapa de evaluare. Totodată, în perioada raportată AGE a devenit partener în proiectul european mDL4EU, dedicat testării permisului de conducere digital în cadrul Portofelului European pentru Identitate Digitală, contribuind la interoperabilitatea și recunoașterea transfrontalieră a acestuia la nivel european.

	o	**Portalul integrat EVO punct unic de acces la servicii publice, reorganizat în jurul evenimentelor de viață**	%	30	-	-	*Raportarea privind acest indicator urmează a fi realizată la finele anului, odată cu expirarea termenului-limită de implementare. În prezent, sunt desfășurate activități pregătitoare în vederea implementării acțiunii.*
	o	**Disponibilitarea Asistentului virtual bazat pe inteligență artificială generativă (pilot)**	număr	1	-	-	În perioada de raportare au fost inițiate activitățile de pregătire pentru dezvoltarea unui asistent virtual bazat pe inteligență artificială generativă. A fost elaborată baza de întrebări și răspunsuri (FAQ), care va servi drept fundament pentru funcționarea soluției pilot. Totodată, în parteneriat cu PNUD, a fost depusă o aplicație în cadrul programului Google.org AI for Government, în vederea obținerii suportului necesar pentru dezvoltarea și implementarea soluției. În paralel, echipa AGE colaborează cu experți de la ElevenLabs pentru valorificarea capabilităților lor de IA concentrate pe voce pentru a pilota în următoarele 3 luni a cel puțin un caz de utilizare. *Raportarea finală privind acest indicator urmează a fi realizată la finele anului, odată cu expirarea termenului-limită de implementare. În prezent, sunt desfășurate activități pregătitoare în vederea implementării acțiunii.*
De eficiență	e1	**Gradul de satisfacție al cetățenilor de calitatea serviciilor publice (*accesate în format online/prin portalul guvernamental www.servicii.gov.md)**	%	83	-	-	*Indicatorul nu a putut fi măsurat în perioada de raportare. Ultima evaluare a acestui indicator a fost realizată în anul 2024 prin intermediul Sondajului Național Anual, finanțat din sursele proiectului MGSP (finanțat de Banca Mondială). În lipsa resurselor financiare necesare, un nou sondaj nu a fost desfășurat. AGE examinează*

							posibilitățile de finanțare împreună cu partenerii de dezvoltare pentru reluarea procesului de măsurare a indicatorului. *Totodată, AGE planifică implementarea unui mecanism de colectare a feedback-ului în procesul de prestare a serviciilor publice online, care va permite măsurarea gradului de satisfacție al utilizatorilor direct la momentul accesării serviciului. Această abordare este în concordanță cu principiile și cerințele prevăzute de Single Digital Gateway, contribuind la monitorizarea continuă a experienței utilizatorilor și la îmbunătățirea calității serviciilor digitale.*
	e12	**Gradul de satisfacție al cetățenilor privind calitatea serviciilor accesate prin CUPS**	%	95	-	-	*Indicatorul nu poate fi raportat în perioada de referință, deoarece datele necesare pentru măsurarea acestuia nu mai sunt colectate.* *Anterior, indicatorul era calculat în baza a două surse: rezultatele sondajelor de tip Exit-Poll finanțate prin Proiectul MGSP (până în aprilie 2025) și datele transmise trimestrial de CUPS-uri, colectate prin chestionare completate de beneficiari.* *În prezent, aceste mecanisme de colectare nu mai sunt aplicate, astfel încât nu există date actualizate pentru determinarea valorii indicatorului.*

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**		**52.989,7**	**52.989,7**	**23,703.9**
Granturi acordate autorităților/instituțiilor publice la autogestiune	00018	26	52.989,7	52.989,7	23,703.9

Contribuția Guvernului pentru implementarea proiectelor finanțate de către donatorii externi	**00434**		**0,0**	**0,0**	**0,0**
Alte cheltuieli	00434	28	0,0	0,0	0,0
Proiectul "Modernizarea serviciilor guvernamentale"	**70119**		0,0	0,0	0,0
Bunuri și servicii	70119	22	0,0	0,0	0,0
Alte cheltuieli	70119	28	0,0	0,0	0,0
Mijloace fixe	70119	31	0,0	0,0	0,0
Stocuri de materiale circulante	70119	33	0,0	0,0	0,0

IV. Constatări, concluzii și recomandări[6]

În semestrul I al anului 2026, implementarea subprogramului „e-Transformare a Guvernului" a înregistrat progrese semnificative, fiind atinse sau chiar depășite înainte de termen mai multe obiective stabilite pentru întregul an. Astfel, **indicatorul de rezultat r3** „Ponderea persoanelor care au accesat servicii electronice" a atins nivelul de **71%**, depășind cu **4 puncte procentuale** ținta anuală de **67%**. De asemenea, **indicatorul de rezultat r23** „Ponderea serviciilor publice disponibile online" a înregistrat o valoare de **66,9%**, situându-se peste nivelul planificat de **65%**.

Totodată, **indicatorul de produs o16** „Numărul Centrelor Unificate de Prestare a Serviciilor create și funcționale" a ajuns la **120 de centre**, cu **4 unități** peste ținta anuală de **116 centre**. În același timp, **indicatorul de produs o15** „Servicii publice digitalizate pe Platforma de Dezvoltare a Serviciilor Electronice" a depășit, de asemenea, nivelul planificat, fiind disponibile la data raportării **150 de servicii digitalizate**, comparativ cu **140 de servicii** prevăzute pentru anul 2026.

Majoritatea indicatorilor aflați în proces de implementare înregistrează valori intermediare care reflectă un ritm satisfăcător de progres și indică perspective favorabile pentru atingerea țintelor stabilite până la sfârșitul anului 2026. Un exemplu relevant este indicatorul de rezultat **r20 „Numărul de tranzacții în sistemele de e-Guvernare"**, care a atins nivelul de **604,1 milioane de tranzacții**, reprezentând aproximativ **70%** din ținta anuală de **860 milioane de tranzacții**.Totodată, progrese importante au fost înregistrate în cadrul indicatorului de produs privind **disponibilitatea unui portofel de identitate implementat conform standardelor UE (eIDAS 2.0)**. În iunie 2026 a fost lansată în producție prima versiune operațională a portofelului digital, aliniată standardelor **EUDI/eIDAS 2.0 (MVP)**, care permite gestionarea în format digital a **cărții de identitate, permisului de conducere și certificatului de înmatriculare**. Acest rezultat reprezintă o etapă importantă în implementarea indicatorului și creează premise pentru dezvoltarea și extinderea ulterioară a funcționalităților soluției.

De asemenea, indicatorul de rezultat **r21 „Numărul serviciilor publice prestate electronic"** a înregistrat **309 servicii**, ceea ce constituie circa **47,5%** din valoarea anuală planificată. Deși acest indicator se situează încă sub pragul de realizare de 50%, nivelul atins în primul semestru demonstrează continuarea procesului de extindere a prestării electronice a serviciilor publice și oferă premise pentru recuperarea diferenței până la finele anului.

Progrese mai moderate se atestă în cazul **indicatorului de produs o3** „Seturi de date disponibile pe portalul de Date Guvernamentale Deschise". La data raportării erau publicate **1.279 seturi de date**, comparativ cu **1.274 seturi de date** înregistrate la finele anului 2025, ceea ce reflectă o creștere modestă 5 seturi de date în semestrul I al anului 2026, în raport cu ținta anuală de 1.400 seturi de date. Evoluția indicatorului este influențată de ritmul de publicare și actualizare a datelor de către autoritățile și

instituțiile publice deținătoare de date. În acest context, în semestrul II al anului 2026 urmează să fie întreprinse măsuri suplimentare de promovare, monitorizare și coordonare a procesului de publicare a datelor deschise, în vederea accelerării actualizării seturilor existente și publicării unor seturi noi, astfel încât să fie create premise pentru atingerea valorii planificate până la sfârșitul anului. Totodată, progrese limitate se înregistrează și în cazul **indicatorului de rezultat R24** „Numărul mediu de servicii publice prestate anual per Centru Unificat de Prestare a Serviciilor", pentru care au fost realizate **184 de servicii** față de ținta anuală de **685**. În acest context, decalajul față de ținta stabilită este determinat în principal de reducerea numărului de solicitări de servicii publice și nu reflectă exclusiv performanța AGE. În vederea îmbunătățirii performanței indicatorului în semestrul II al anului 2026, AGE va continua măsurile de promovare a serviciilor disponibile prin intermediul CUPS, va sprijini extinderea portofoliului de servicii prestate în cadrul centrelor și va consolida colaborarea cu autoritățile prestatoare de servicii pentru a facilita accesul cetățenilor la acestea.

Totodată, continuă implementarea unor inițiative strategice aferente noilor indicatori de produs. Astfel, sunt în curs de implementare indicatorii „Portalul integrat EVO, punct unic de acces la servicii publice, reorganizat în jurul evenimentelor de viață" „Numărul de evenimente de viață care includ servicii proactive" și „Disponibilitarea Asistentului virtual bazat pe inteligență artificială generativă (pilot)" rezultatele acestora urmând să fie raportate la finele anului 2026.

În același timp, AGE și-a consolidat rolul de promotor al transformării digitale prin desfășurarea a peste **44 de activități de informare** și dezvoltare a competențelor digitale, care au ajuns la peste **11.800 de beneficiari**. De asemenea, cooperarea continuă cu partenerii de dezvoltare, inclusiv Uniunea Europeană, Banca Mondială, GIZ, PNUD, Mastercard și UMAEF, a contribuit la mobilizarea resurselor financiare și a expertizei tehnice necesare pentru implementarea reformelor și a proiectelor strategice din domeniul guvernării digitale.

În concluzie: din totalul de **14 indicatori de performanță** monitorizați în semestrul I al anului 2026, **4 indicatori au fost deja realizați integral** sau depășiți (2 indicatori de rezultat: r3 și r23, respectiv 2 indicator de produs: o15 și o16), **8 indicatori se află în curs de implementare** și prezintă perspective favorabile de realizare până la finele anului (4 indicatori de rezultat: r20, r21, r24 și r) (4 indicatori de produs: o3, o15, + 2 indicatori noi), iar **2 indicatori de eficiență (e1 și e12) nu au putut fi calculați din lipsa datelor necesare**. Per ansamblu, rezultatele obținute în perioada de raportare confirmă progresul constant al procesului de transformare digitală și contribuția acestuia la creșterea gradului de utilizare și disponibilitate a serviciilor publice electronice în Republica Moldova.

Semnat:

Director adjunct _____ Digitally signed by Prisacar Andrei
Date: 2026.07.29 16:16:06 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova
MOLDOVA EUROPEANĂ
/Andrei Prisacar / (numele, prenumele)

Șefa Direcției planificare strategică și cooperare internațională _____/Diana Zaharia / (numele, prenumele)
Digitally signed by Zaharia Diana
Date: 2026.07.29 16:25:50 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova
MOLDOVA EUROPEANĂ

Șefa Serviciului Economico-Financiar _____/Diana Lîsîi / (numele, prenumele)
Digitally signed by Lîsîi Diana
Date: 2026.07.29 16:36:28 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova
MOLDOVA EUROPEANĂ

Executor:
Rodica Verdeș, Direcția Planificare Strategică și Cooperare Internațională: rodica.verdes@egov.md
Diana Lîsîi, Serviciul Economico-Financiar: diana.lisii@egov.md