

**CONSILIUL INSTITUȚIEI PUBLICE
„AGENȚIA DE GUVERNARE ELECTRONICĂ”**

DECIZIE nr. 15

din 2 februarie 2023

a Consiliului Instituției publice „Agenția de Governare Electronică”

În temeiul punctelor 14 și 15 sbp.1), 2), 8) și 9) din Statutul Instituției publice „Agenția de Governare Electronică”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.760/2010, Consiliul Instituției publice „Agenția de Governare Electronică” (Procesul-verbal Nr. 15 din 2 februarie 2023) DECIDE:

1. Se aprobă:

1) Raportul de activitate al I.P. „Agenția de Governare Electronică” pentru anul 2022, conform anexei nr.1;

2) Planul de acțiuni al I.P. „Agenția de Governare Electronică” pentru anul 2023, conform anexei nr.2;

3) Bugetul I.P. „Agenția de Governare Electronică” pentru anul 2023, conform anexei nr.3;

4) Regulamentul privind salarizarea angajaților I.P. „Agenția de Governare Electronică”, conform anexei nr.4.

2. Regulamentul aprobat prin punctul 1 subpunctul 4) din prezenta decizie, intră în vigoare la momentul emiterii prezentei decizii și se aplică la stabilirea salariilor angajaților începând cu luna martie al anului 2023.

3. La momentul intrării în vigoare a Regulamentului aprobat prin punctul 1 subpunctul 4) din prezenta decizie, punctul 1 subpunctul 5) și punctul 2 din Decizia Consiliului I.P. „Agenția de Governare Electronică” Nr.11 din 16 noiembrie 2021 se abrogă.

4. Dat fiind faptul că în cuprinsul Procesului-verbal nr.15 al ședinței Consiliului al I.P. „Agenția de Governare Electronică” a fost descoperită o eroare materială privind anul întocmirii acestuia, de notat că data întocmirii procesului-verbal respectiv se rectifică în „2 februarie 2023”.

Iurie ȚURCANU,
Viceprim-ministru pentru digitalizare,
președinte al Consiliului



Contrasemnează:
Eduard FRICAȚEL,
secretar al Consiliului



***SUMAR EXECUTIV DE RAPORTARE PE MARGINEA IMPLEMENTĂRII
PLANULUI DE ACȚIUNI AL I. P. AGENȚIA DE GUVERNARE
ELECTRONICĂ PENTRU ANUL 2022***



AGENȚIA DE GUVERNARE ELECTRONICĂ

Planul de acțiuni al Agenției de Guvernare Electronică (în continuare – AGE) pentru 2022 a fost elaborat în vederea îndeplinirii misiunii, domeniilor de competență și funcțiilor de bază ale instituției, ce derivă din statutul AGE aprobat prin HG 760/2010, precum și pentru implementarea unui șir de acțiuni care se conțin în Planul de acțiuni al Guvernului pentru anii 2021-2022, Proiectul „Modernizarea serviciilor guvernamentale”, implementat de AGE cu suportul Grupului Banca Mondială, etc.

Structural, Planul de acțiuni este constituit din 6 obiective, care conțin în total 96 de acțiuni și sub-acțiuni și peste 120 indicatori de monitorizare. Pentru fiecare acțiune/sub-acțiune sunt stabiliți termeni de realizare și subdiviziunile responsabile de realizarea acestora, făcându-se trimitere la angajamentele naționale și internaționale ale AGE și Guvernului în domeniul e-transformării guvernării și modernizării serviciilor guvernamentale, precum și sursa de finanțare.

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, realizată pe parcursul anului 2022.

❖ Restructurarea/reingineria proceselor de accesare a serviciilor publice de către cetățeni și agenți economici

➤ Modernizarea serviciilor de stare civilă

Pe parcursul anului 2022, au continuat activitățile de modernizare a serviciilor de stare civilă. Astfel, AGE a acordat suportul necesar MJ/ASP la modificarea unor acte normative (Codul familiei și Legii privind actele de stare civilă) în scopul modernizării serviciilor de stare civilă. În acest sens, proiectul de lege a fost elaborat de expertul pe proiect, coordonat cu AGE și ASP/Departamentul stare civilă. Versiunea inițială a proiectului a fost expediată de către AGE la ASP spre promovare în modul stabilit, fiind ulterior remis MJ.

În același context, a fost elaborat proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului Sistemului informațional „Acte de stare civilă”, care a fost aprobat în cadrul ședinței Guvernului din data de 28 decembrie 2022.

Sarcina tehnică pentru dezvoltarea Sistemului informațional „Acte de Stare Civilă”, a fost elaborată, aprobată de ASP și Banca Mondială, întrucât acțiunea se realizează cu suportul proiectului MGSP. AGE a desfășurat procedura de achiziție pentru selectarea companiei care să dezvolte SI. Evaluarea ofertelor tehnice depuse de companiile ofertante a finalizat, iar concluzia grupului de lucru a fost că nici una din ofertele depuse nu întrunește criteriile înaintate și nu a acumulat punctajul minim necesar.

În acest context, AGE a relansat achiziția, dar fără rezultat, astfel încât la etapa curentă se va aplica procedura nouă de contractare a companiei dintr-o singură sursă.

➤ Modernizarea serviciilor de înregistrare de stat a unităților de drept

Pe parcursul anului 2022 au continuat activitățile de modernizare a serviciilor de înregistrare de stat a unităților de drept.

După finalizarea procesului de reinginerie a serviciilor de înregistrare și gestionare a unităților de drept a fost lansat procesul de digitizare a fluxurilor de lucru noi și rescrierea Registrului de Stat al Unităților de Drept. Astfel, a fost selectată compania care se ocupă de digitizarea/scanarea arhivei RSUD. În același timp, urmare a desfășurării procedurii de achiziție, a fost contractată și compania care urma să dezvolte SI RSUD. Însă, întrucât contractorul nu implementează activitățile la timp, a fost emisă notificarea de reziliere a contractului.

Ambele activități vor aduce digitalizarea întregului ciclu de înregistrare primară a unităților de drept, modificarea formei juridice, modificarea actelor de constituire, radierea unităților de drept și obținerea extraselor din RSUD. La fel, prin aceste activități vom avea un Registru consolidat, care va include pe lângă companii și organizații non-profit și procesele de gestionare a gospodăriilor țărănești, întreprinzătorilor individuali și deținătorilor de patentă de întreprinzător.

Digitizarea ciclului complet de prestare a serviciilor de gestionare a înscrierilor în RSUD va oferi posibilitatea obținerii acestor servicii mai simplificat și transparent în mod online, fără deplasări la sediile ASP și cu automatizarea maximă a proceselor, minimizând participarea factorului uman.

Timpul de prestare a acestor servicii se va micșora de 10 de ori (e.g. timpul instituțional pentru înregistrarea primară a unui SRL simplu este calculat la 120 minute, după digitizarea procesului se reduce la 11 min).

Consolidarea datelor despre toate formele a unităților de drept într-un singur registru va permite controlul integrității datelor și o sursă unică de date despre aceste unități de drept, care va fi disponibilă și publicului larg în limitele permise de legislația în vigoare.

Totodată, trebuie notat, că noul model de prestare a serviciilor publice prevede separarea front-oficiului de back-oficiu. Pentru a asigura maximă capacitate în procesul de executare a Legii 234/2022 cu privire la serviciile publice, AGE dezvoltă o librărie de componente reutilizabile care vor permite configurarea rapidă a interfețelor de front-oficiu, adică a cererilor pentru un anumit serviciu. Platforma în cauză este destinată dezvoltării serviciilor publice electronice.

Un prim scenariu de aplicare PDSE este dezvoltarea serviciului electronic – eliberarea Extrasului din Registrul de stat al întreprinderilor și întreprinzătorilor individuali.

Astfel acest serviciu, a fost lansat la 01 iunie 2022, fiind primul elaborat în baza componentelor PDSE. Acesta asigură prestarea serviciului electronic 100%, de la depunere până la eliberarea documentului. Serviciul este integrat cu toate serviciile guvernamentale de platformă, oferă posibilitatea livrării rezultatului serviciului la domiciliu prin MDelivery, solicitarea serviciului prin împuternicire MPower și descărcarea documentului electronic din cabinetul personal (MCabinet).

În același context, AGE, în comun cu expertul pe proiect și ASP a elaborat proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului Sistemului informațional „Registrul de stat al unităților de drept”, care a fost aprobat în ședința Guvernului din data de 28 decembrie 2022.

➤ **Modernizarea serviciilor de asigurări sociale**

Pe parcursul anului 2022 au continuat activitățile de modernizare a serviciilor de asigurări sociale.

Astfel, în urma procedurii de reinginerie a 55 procese de plată a prestațiilor sociale (Pensii, Alocații, Îndemnizații, Compensații) și eliberarea certificatelor au fost elaborate hărțile de prestări servicii de către CNAS, care au fost optimizate și introdus un grad mai mare de automatizare. Pentru implementarea proceselor noi de prestare a serviciilor este nevoie de crearea unui nou sistem informațional ”Protecția Socială” care va fi integrat în ecosistemul IT guvernamental.

Prin implementarea sistemului nou CNAS va putea automatiza complet unele servicii de emiteră a certificatelor, va putea oferi servicii proactive de plată a prestațiilor sociale (ex. indemnizația unică la naștere), va elimina principiul teritorial de oferire a serviciilor, va permite depunerea cererilor online și va optimiza procesele interne încât timpul de prestație a serviciilor se va micșora cu 75-90% ce va aduce creșterea economiilor instituției și a cetățenilor în relație cu CNAS.

Astfel, s-a desfășurat procedura de achiziție pentru selectarea companiei care să dezvolte SI. Evaluarea ofertelor tehnice depuse de companiile ofertante a finalizat, iar concluzia grupului de lucru a fost că nici una din ofertele depuse nu întrunește criteriile înaintate și nu a acumulat punctajul minim necesar. În acest context, AGE a relansat achiziția, dar fără rezultat, astfel încât la etapa curentă a fost întocmită lista scurtă în care sunt listate 8 companii cărora le-a fost transmisă cererea de ofertă tehnică și financiară.

De asemenea, AGE a acordat suportul necesar pentru CNAS/MS în elaborarea proiectului hotărârii de Guvern pentru aprobarea Conceptului și Regulamentului Sistemului informațional Protecția Socială, care a fost aprobat în cadrul ședinței Guvernului din 16 noiembrie 2022 (Hotărârea Guvernului nr.788/2022)

Adițional, propunerile de modificare a cadrului normativ aferent modernizării serviciilor de asigurări sociale au fost elaborate de expertul pe proiect și prezentate colegilor de la CNAS și urmează a fi supuse procesului de aprobare odată cu lansarea procedurii de creare a sistemului informațional. Concomitent, cadrul legal aferent constatării electronice a nașterii și decesului de către instituțiile medicale, a fost actualizat ca parte a pachetului de legi pe partea de stare civilă.

➤ **Modernizarea serviciului de eliberare a permisului de conducere**

AGE a acordat suportul necesar Ministerului Afacerilor Interne la elaborarea cadrului normativ aferent modernizării serviciului de eliberare a permisului de conducere. Astfel, proiectul de lege, care vine să implementeze modelul TO BE a fost adoptat de către Parlamentul Republicii Moldova în lectura a doua în ședința plenară din 24 decembrie 2021.

De asemenea, prin Hotărârea Guvernului 370/2022 a fost aprobat Conceptul Sistemului informațional „Registrul unităților de instruire a candidaților de vehicule și formabililor” și Regulamentul privind modalitatea de ținere a Registrului unităților de instruire a conducătorilor de vehicule și a formabililor, proiectul respectiv fiind promovat de MEC, elaborat cu suportul AGE în contextul implementării proiectului MGSP.

Totodată, în Republica Moldova a fost lansat Registrul digital al unităților de instruire a conducătorilor de vehicule și al formabililor. Noul registru electronic este un sistem informațional dezvoltat de AGE în parteneriat cu Ministerul Educației și Cercetării și reprezintă o platformă unică de gestionare în format digital a informației cu privire la unitățile de instruire a conducătorilor de vehicule. Registrul oferă un mediu accesibil și securizat de management pentru înregistrarea și verificarea formabililor, precum și de evidență a rezultatelor examinării. Persoanele interesate de obținere a permisului de conducere vor avea posibilitatea să acceseze la scoliauto.gov.md date despre școlile auto acreditate și să se înscrie online la programele de instruire disponibile. Sistemul va permite Agenției Servicii Publice, prin intermediul MConnect, să preia date cu privire la persoanele care au susținut cu succes examenele interne pentru a le înscrie în format electronic la examenul extern de obținere a dreptului de a conduce.

Pagina publică a Registrului unităților de instruire a conducătorilor de vehicule și formabililor poate fi accesată la scoliauto.gov.md.



➤ **Modernizarea serviciului de determinare a dizabilității și capacității de muncă**

Prin Hotărârea Guvernului 50/2022 a fost aprobat Conceptul Sistemului informațional automatizat „Determinarea dizabilității și capacității de muncă” și Regulamentul privind organizarea și funcționarea Sistemului Informațional Automatizat „Determinarea dizabilității și capacității de muncă”, elaborat în contextul modernizării serviciului de determinare a dizabilității și capacității de muncă.

Referitor la Sistemul Informațional Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă, acesta a fost testat de către responsabilii de la Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă (CNDDCM), fiind plasat pe mediul de producție. De asemenea, acesta a fost pilotat de către reprezentanții CNDDCM. Sistemul informațional a fost dat în exploatare la sfârșitul lunii martie.

Printre beneficiile acestui serviciu modernizat vor putea fi enumerate reducerea timpului pentru prestarea serviciului reducerea birocrăției, eliminarea hârtiei, posibilitatea depunerii în format electronic a cererii și documentelor aferente etc. Sistemul este găzduit de platforma comună MCloud și integrat cu serviciile electronice guvernamentale MConnect, MPass, MSign.

➤ **Modernizarea serviciului de acordare a ajutorului de șomaj**

Echipa de reinginerie din cadrul Agenției de Guvernare Electronică, în comun cu Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, au regândit și perfecționat modalitatea de înregistrare a cetățenilor care solicită statut de șomer, oferindu-le acestora posibilitatea de a depune cererea de înregistrare la subdiviziunile teritoriale ale ANOFM, la CUPS sau online, accesând sistemul <https://e-iss.anofm.md/>

Sistemul Informațional Automatizat Înregistrare cu Statut de Șomer a fost lansat în producție și este disponibil pentru toți solicitanții, acesta prevede gestionarea electronică a deciziilor de stabilire a dreptului la ajutor de șomaj, a suspendării, restabilirii sau încetării plăților ajutorului de șomaj, conform prevederilor Legii 105/2018 cu privire la promovarea ocupării forței de muncă și asigurarea de șomaj. Acestea sunt generate în sistem, validate și semnate electronic de către Șeful subdiviziunii teritoriale sau persoana desemnată în acest sens, precum și înregistrate în Registrul electronic al deciziilor de stabilire a dreptului la ajutor de șomaj.

Astfel, este eliminat termenul de 30 zile în care se realizează calculul de către CNAS, conform reglementărilor în vigoare, precum și respectate termenele privind suspendarea, restabilirea sau încetarea plăților ajutorului de șomaj, conform prevederilor Legii 105/2018.

Printre beneficiile acestui serviciu modernizat pot fi enumerate reducerea timpului pentru prestarea serviciului, reducerea birocrăției, eliminarea hârtiei, evitarea aglomerației la ghișeu, reducerea numărului de vizite la oficiu și costuri mai mici. Sistemul este găzduit de platforma comună MCloud și integrat cu serviciile electronice guvernamentale MConnect, MPass, MSign.

➤ **Centrele Unificate de Prestare a Serviciilor (CUPS)**



CENTRUL UNIFICAT
DE PRESTARE A SERVICIILOR

La 4 februarie 2022, Agenția de Governare Electronică a lansat noi Centre Unificate de Prestare a Serviciilor (CUPS) în 16 localități rurale (Albota de Sus, Biliceni Vechi, Chiperceni, Colibași, Corjeuți, Holercani, Pelinia, Limbenii Noi, Mereni, Parcova, Pânășești, Pepeni, Peresecina, Pîrjolteni, Sculeni, Taxobeni). Astfel, serviciile publice electronice au devenit mai accesibile pentru oamenii de la sate și cetățenii moldoveni din diaspora, pentru care distanța, lipsa de informare sau resursele financiare reprezintă impedimente în solicitarea unui serviciu public. Evenimentul a reprezentat o continuitate a proiectului pilot, implementat de AGE, din care fac parte în total 17 localități selectate din Moldova, primul CUPS fiind pilotat deja, în decembrie 2021, la Lozova. Centrele au fost amplasate în incinta primăriilor sau în proximitatea acestora, dotate cu rampă de acces pentru persoane cu nevoie speciale și au pus la dispoziția populației calculatoare performante, conectate la internet, care pot fi utilizate gratuit. Specialistul CUPS este alături de fiecare persoană pentru a o ghida și ajuta. De asemenea, cetățenii beneficiază pe parcurs de sesiuni de informare și instruire privind utilizarea instrumentelor digitale și însușirea unor abilități de operare cu tehnologia în vederea accesării serviciilor electronice. Astfel, CUPS devine un punct comun de acces la o gamă largă de servicii publice disponibile în format electronic - eficiente, transparente și accesibile pentru un număr semnificativ de cetățeni - circa 75 de mii de persoane care reprezintă populația din cele 17 localități.

Lansare Centre Unificate de Prestare a Serviciilor Publice



AGE GOV CENTRUL UNIFICAT DE PRESTARE A SERVICIILOR PUBLICE

Din momentul lansării acestor centre, s-au înregistrat **9614 accesări**, dintre care;

- **2382** de accesări ale serviciilor ASP;
- **1289** accesări ale serviciilor CNAS.

În rezultatul unui exercițiu efectuat de către echipa de implementare a CUPS din cadrul AGE și specialiștii CUPS din cele 17 localități-pilot, a fost estimat **cuantumul resurselor financiare economisite de populație urmare a accesării serviciilor prin CUPS** care constituie circa **171 742 lei**.

De asemenea, în perioada 22 – 28 iulie 2022, a fost realizat Studiul de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor de serviciile publice furnizate în centrele unificate de prestare a serviciilor. Conform datelor obținute, **85,8% din respondenții la studiu s-au declarat satisfăcuți de serviciile prestate în cadrul CUPS**. Între timp, alte 81,9% din respondenți au declarat că ar recomanda accesarea serviciilor CUPS altor persoane din considerentul rapidității, calității prestării serviciilor, pregătirii profesionale a specialiștilor CUPS, concentrarea serviciilor într-un singur loc etc.

Adițional celor 17 CUPS-uri instituite în cadrul APL-urilor, au fost întreprinse o serie de acțiuni pentru extinderea numărului de CUPS-uri care urmează a fi instituite în cadrul APL. Astfel, la nivel de cadru normativ, a fost aprobată Hotărârea Guvernului 585/2022 pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 322/2021 cu privire la pilotarea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice, care prevede extinderea acestui concept pentru alte primării, care și-au manifestat intenția de a aduce inovația în localitate. Documentul mai prevede cooptarea în cadrul Programului CUPS și a mai multor prestatori de servicii publice, care își vor exprima disponibilitatea de a participa la proiect, posibilitatea de a institui CUPS-uri prin intermediul bibliotecilor publice teritoriale și extinderea gamei de servicii care se prestează prin acest instrument de asigurare a descentralizării administrative.

Subsidiar celor menționate:

- au fost colectate 101 de chestionare ale primăriilor care au manifestat interesul de a crea CUPS la nivel local (spațiu disponibil pentru funcționarea CUPS, precum și posibilitatea de remunerare a specialistului CUPS);
- a fost formată comisia pentru selectarea noilor APL pentru extinderea CUPS și elaborată Nota informativă privind rezultatele pilotării CUPS (date statistice pe servicii și pe primării);
- au fost organizate și desfășurate peste 24 deplasări în teritoriu în cadrul cărora au fost evaluate condițiile oferite pentru CUPS de către 72 primării;
- organizarea deplasărilor în teren pentru monitorizarea activității CUPS-pilot. Elaborarea listei problemelor apărute în procesul de pilotare;
- demararea procesului de ajustare a procedurilor operaționale și instrucțiunilor temporare;
- pregătirea activităților de studiere a experienței pilotării CUPS cu participarea primăriilor și specialiștilor CUPS, reprezentanți ai ASP, CNAS și ANOFM;
- planificarea activităților de promovare a CUPS etc.

Pentru pilotarea CUPS la nivel de Misiuni Diplomatie/ Oficii Consulare (prescurtat MD/OC), Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene a identificat următoarele MD/OC:

- Ambasada Republicii Moldova în Republica Italia (or. Roma);

- Ambasada Republicii Moldova în Republica Turcia (or. Ankara);
- Ambasada Republicii Moldova în Republica Portugheză și Regatul Maroc (or. Lisabona);
- Consulatul General al Republicii Moldova la Frankfurt pe Main;
- Consulatul General al Republicii Moldova la Milano;
- Consulatul General al Republicii Moldova la Padova;
- Consulatul Republicii Moldova la Odessa;
- Consulatul General al Republicii Moldova la Nisa;
- Consulatul General al Republicii Moldova la Barcelona.

A fost elaborat și avizat inițial proiectul Acordului de colaborare privind pilotarea CUPS în cadrul MD/OC ale Republicii Moldova peste hotare (01.09.2022). Urmare a redactării proiectului Acordului în baza propunerilor ASP și MAEIE, acesta a fost remis repetat către MAEIE și ASP (23.09.2022). A fost organizată pentru MAEIE o prezentare a procesului de prestare a serviciilor prin CUPS la nivel de APL pilot și au fost discutate provocările invocate de MAEIE referitoare la pilotarea CUPS prin MD/OC (17.10.2022).

A fost organizată o ședință tehnică cu MAEIE și ASP referitoare la unele divergențe în propunerile înaintate în textul Acordului precum și unele provocări care apar/pot apărea în procesul de pilotare a CUPS prin MD/OC (20.10.2022). Urmare a redactării repetate a proiectului Acordului în baza propunerilor discutate în cadrul ședinței cu ASP și MAEIE, acesta a fost remis repetat către MAEIE și ASP (20.10.2022) pentru coordonare finală.

Deși din partea AGE au fost depuse eforturi considerabile pentru pregătirea pilotării CUPS la nivel de MD/OC, acest proces este necesar a fi regândit din considerentul că serviciile electronice ale ASP nu sunt accesibile în afara hotarelor Republicii Moldova. ASP a invocat dificultățile (inclusiv din punct de vedere al securității informațiilor) existente, care nu permit la moment accesarea serviciilor electronice peste hotare. MAEIE a solicitat aplicarea unei alte soluții pe care o consideră mai oportună luând în considerație mandatul MD/OC – crearea și implementarea platformei e-Consulat, care să integreze posibilitatea de programare pentru serviciile MD/OC, lista serviciilor, posibilitatea de a solicita și achita online pentru servicii, etc.

➤ **Instruiri privind Metodologia AGILE pentru angajații instituțiilor prestatoare de servicii publice**

Pe parcursul anului 2022, au fost organizate și desfășurate **7 sesiuni de instruire**, la care au participat **89 de persoane**, reprezentanți ai AGE, Agenției Servicii Publice și a Casei Naționale de Asigurări Sociale în practicile de lucru AGILE. La cursul de instruire au participat funcționari de nivel managerial, desemnați pentru dezvoltarea Sistemelor Informaționale „Protecția Socială” (SIPS), Acte de Stare Civilă (SI ASC) și Registrul de Stat al Unităților de Drept (RSUD) care vor fi implementate în activitatea de prestare a serviciilor publice. Acestea vor fi dezvoltate în baza metodologiei AGILE – o abordare agilă pentru a obține valoare reală și rezultate rapide pe parcursul implementării proiectelor de reinginerie și digitalizare.

AGILE este o metodologie de management a proiectelor ce încearcă să micșoreze riscurile de dezvoltare și timpul de execuție prin implementarea proiectelor în formă flexibilă și interactivă. Metodele Agile sunt o alternativă la metodele de lucru vechi, tradiționale pe care le însușesc și le aplică atât instituțiile publice, cât și cele private pentru a obține performanță în implementarea unor proiecte de transformare digitală.

Cursul de instruire a practicilor de lucru AGILE, organizat de AGE în colaborare cu alți experți, este conceput în scopul pregătirii specialiștilor pentru utilizarea acestei metodologii în procesul de dezvoltare a celor trei sisteme informaționale menționate, dar și pentru consolidarea capacităților ASP și CNAS de coordonare eficientă a proiectelor dezvoltate în parteneriat cu AGE.

În acest sens, participanții au avut parte de un atelier dinamic, interactiv și practic despre lucrul în mediul AGILE, conceput pentru cei care doresc să sfideze modul tradițional de lucru și să adopte tehnologiile și inovația, conștientizând avantajele și beneficiile celor mai cunoscute abordări Agile: Scrum, Kanban și Lean.

❖ **Digitalizarea sectorului public și produse de e-guvernare suprasedimentare (e-servicii de platformă)**

➤ Serviciul Governamental de Plăți Electronice MPay



În 2022 a continuat efortul AGE pentru a face posibilă încasarea prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) a plăților pentru serviciile publice prestate prin intermediul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare ale Republicii Moldova peste hotare. Astfel, urmare a recepționării listei serviciilor consulare prestate prin corespondență, s-a lucrat pe direcția de analiză și adăugare a acestora în serviciul MPay pe mediul de test. De asemenea, s-a lucrat pe direcția de asigurare a fiscalizării tranzacțiilor de comerț electronic, inclusiv a celor realizate prin serviciul guvernamental de plăți electronice. Pentru a asigura realizarea deplină a acestor activități, ele au fost transferate în Planul de acțiuni al AGE pentru 2023.

Totodată, pe parcursul lunii octombrie 2022 a fost testat mecanismul de decontare prin mesaje de plată MT103, a plăților distribuite din bugetul de stat/bugetele locale prin intermediul Serviciului MPay. Aceasta va permite crearea ordinelor de plată și expedierea acestora în e-docplata, prin acest funcțional fiind acoperite necesitățile de finanțare pentru proiectul Voucher cultural, proiectul salarial, conectarea noilor distribuitori la serviciul MPay ca ANOFM, ANAS (este și legea aprobată a Fondului de susținere a populației) și altor necesități guvernamentale de finanțare a populației. În plin proces de lucru se află și proiectarea, dezvoltarea, configurarea și implementarea noii versiuni 2.0 a MPay.

În același context, AGE a depus efort contribuind pe aspecte de ajustare a cadrului normativ care să permită autorităților și instituțiilor publice să achite salariile prin intermediul Serviciului Governamental de Plăți Electronice (MPay). Acest model unic de distribuire a plăților salariale va contribui la reducerea efortului operațional al entităților publice și va permite automatizarea, în mare parte, a proceselor ce țin de plata salariilor.

Astfel, prin utilizarea acestui serviciu, autoritățile și instituțiile publice nu vor mai trebui să încheie anual contracte cu prestatorii de servicii de plată, iar angajații, la rândul lor, vor avea dreptul să opteze pentru ofertele și serviciile oricărui prestator de servicii de plată integrat cu MPay. Noul model de achitare a salariilor va fi implementat din anul bugetar 2023.

Cu privire la asimilarea Serviciului MPay, până la etapa curentă, s-a înregistrat următoarea statistică:

Pentru încasarea plăților:

- 157 de servicii cu plată
- 228 de instituții prestatoare integrate
- 19 miliarde lei încasați
- 56 milioane lei încasați zilnic
- 32 milioane de plăți efectuate

Pentru distribuirea plăților:

- 26 de tipuri de prestații sociale distribuite
- 1 - Distribuitor de plată - (CNAS)
- 30 milioane de plăți distribuite
- 53 miliarde de lei distribuiți

➤ Platforma Governamentală de Schimb de Date MConnect



Pe parcursul anului 2022, au fost asigurate consultațiile și suportul metodologic pentru toți participanții la schimbul de date, în vederea consolidării cadrului general de interoperabilitate, corespunzător prevederilor Legii nr.142/2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate și Hotărârea Guvernului nr.211/2019 privind Platforma de interoperabilitate (MConnect). În subsidiar, a fost asigurat suportul consultativ necesar în contextul integrării sistemelor informaționale de stat și private prin platforma de interoperabilitate MConnect, precum și înregistrării activelor semantice în cadrul Sistemului Informațional „Catalogul semantic”, de către entitățile publice și private care dețin și gestionează resurse informaționale de stat. Totodată, pe MConnect, s-a înregistrat următoarea statistică în intervalul anilor 2019-2022:

Date statistice platforma MConnect:

Denumirea indicatorului	2019	2020	2021	2022 (octombrie)
Total participanți	33	58	274	351
Total participanți publici	29	40	70	130
APC	29	39	56	96

APL	0	1	24	34
Total participanți privați	4	18	204	221
Interogări cu succes	18 448 032	97 081 037	233 144 976	653 346 325

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 perioada ianuarie-decembrie 2022, prin MSign au fost aplicate peste **34,05 milioane de semnături** cu succes după beneficiar, ceea ce înseamnă o medie de peste **2,8 mln** operațiuni de semnare electronică **pe lună** (creștere semnificativă comparativ cu aceeași perioadă a anului trecut, în care media lunară a reprezentat 2,6 mln. semnături. A continuat integrarea sistemelor informaționale de stat, astfel fiind asigurată integrarea în 2022 a **33 sisteme informaționale**. La etapa actuală, cu MSign au fost integrate în total **132 sisteme informaționale**.

➤ Portalul Guvernamental al Cetățeanului



Portalul guvernamental al cetățeanului a fost lansat în luna octombrie 2020 și în prezent conține **16 blocuri de date**, dintre care 4 sunt blocuri de date noi integrate pe platformă în 2022, cu următoarea statistică de accesare:

- *Acte deținute*, care conține informația privind actele de identitate și cele de studii și pentru care a fost înregistrată atât pentru actele de studii, cât și pentru actele de identitate – a câte **7,5 mii accesări fiecare**;
- *Sănătate*: conține informații despre statutul persoanei asigurate și informații despre medicul de familie și denumirea instituției medicale la care persoana este la evidență, fiind suplimentat în 2022 cu informații privind vaccinurile COVID-19 administrate, înregistrând **circa 12 mii de accesări**;
- *Plăți MPay*: lista plăților achitate prin MPay, cu circa **16 mii de accesări**; și care a fost suplinit cu lista plăților sociale recepționate prin MPay;
- *Asigurări sociale, CNAS*: informații privind contribuțiile sociale, începând cu anul 2000, cu circa **18 mii de accesări** și care a fost suplinit cu funcționalitatea de calcul al mărimii pensiei în funcție de contribuțiile existente și cele prognozate;
- *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, putând fi descărcat certificatul privind existența/lipsa datoriilor la bugetul de stat, cu **circa 11 mii de accesări**;
- *Bunuri imobile*: informații cu privire la bunurile imobile deținute, cu **6 666 de accesări**;
- *Vehicule în posesie*: informații despre unitățile de transport deținute, cu **peste 9 mii de accesări**;
- *Afaceri*: informații despre companiile administrate sau fondate, precum și restanțele față de bugetul de stat, cu circa **6 100 de accesări**;
- *Contravenții*: puncte de penalizare active, istoricul proceselor verbale, amenzi, cu **peste 7 600 de accesări**, care mai nou include și contravențiile administrative (nu doar cele rutiere);
- *Istoricul accesării datelor personale*: informații cu privire la entitatea, data accesării, temeiul accesării, cu circa **17 mii 500 de accesări**;
- *Împuterniciri de reprezentare*: informații cu privire la împuternicirile de reprezentare în baza semnăturii electronice acordate și alte informații relevante la acest subiect.
- *Alegeri*: bloc de date care este disponibil în perioada alegerilor. Acest bloc de date cuprinde informații referitor la locul votării alegătorului, candidații înregistrați și alte informații aferente.
- *Traversările frontierei de stat*, cu **peste 17 mii de accesări** în prima jumătate a anului 2022.
- *Dosare de executare*, bloc nou de date, care conține informații despre numărul dosarului, data intentării, emitentul dosarului, executorul judecătoresc, starea procesuală;
- *Gajuri*, bloc nou de date, care conține informații despre numărul și data înregistrării gajului, creditorul și debitorul, bunurile gajate, obligațiuni;
- *Documentele mele*, bloc nou de date, de unde pot fi descărcate extrasele din Registrul de stat al persoanelor juridice și al întreprinzătorilor individuali;
- *Semnăturile mele*, bloc nou de date, unde pot fi vizualizate informații cu privire la semnăturile electronice disponibile;
- *Copii*, bloc nou de date: conține informații cu privire la copii, inclusiv actele pe care le dețin precum pașaportul, actele de stare civilă, informația cu privire la medicul lor de familie etc.

➤ Portalul Governamental al Antreprenorului (denumire de lucru MCabinet)



În luna decembrie 2020, în cadrul unui eveniment organizat pe platforma Consiliului Economic pe lângă Prim-ministrul Republicii Moldova a fost prezentat Portalului guvernamental al antreprenorului, care reprezintă o extensie a Portalului guvernamental al cetățeanului (mcabinet.gov.md) și **conține 10 blocuri de date** în prezent, care se înscriu în gama de servicii digitale pentru mediul de afaceri:

- *Date generale despre companie;*
- *Documentele mele*, unde pot fi descărcate extrasele din Registrul de Stat al Unităților de Drept semnate electronic și certificatul privind existența/lipsa datoriilor la bugetul de stat;
- *Dosare de executare*, un bloc nou de date care conține informații despre numărul dosarului, data intentării, emitentul dosarului, executorul judecătoresc, starea procesuală;
- *Gajuri*, un bloc nou de date, care conține informații despre numărul și data înregistrării gajului, creditorul și debitorul, bunurile gajate, obligațiuni;
- *Bunuri imobile*: informații cu privire la bunurile imobile deținute, cu circa **600 accesări**;
- *Împuterniciri de reprezentare*: informații cu privire la împuternicirile de reprezentare în baza semnăturii electronice acordate și alte informații relevante la acest subiect;
- *Acte permissive cu peste 580 de accesări*;
- *Vehicule în posesie*, cu **560 de accesări**;
- *Controale de stat*, lansat de curând, cu **peste 1500 de accesări**;
- *Situație fiscală*, fiind un bloc de date nou.

Portal este completat în permanență pe măsură ce deținătorii de date le fac disponibile.

➤ Platforma Governamentală de Instruire la Distanță www.elearning.gov.md



Platforma guvernamentală de instruire la distanță e-Learning a fost prezentată în luna noiembrie 2020, fiind dezvoltată, în cadrul acesteia, mai multe module pentru serviciile de platformă și cele în curs de dezvoltare (MPay, MConnect, MNotify pentru integratori, Reingineria serviciilor guvernamentale etc.). În 2022 au fost realizate acțiuni care vizează **dezvoltarea a 8 module noi de instruire în format electronic** pe Platforma e-Learning cu tematica:

- *E-servicii pentru fiecare;*
- *Pașii cheie în accesarea serviciilor publice;*
- *Comunicarea eficientă cu publicul;*
- *Optimizarea proceselor de business în instituțiile publice;*
- *Dreptul la informare (petiții);*
- *Introducere în digitizare;*
- *Schimbul de date (interoperabilitatea);*
- *Feedback-ul cetățenilor privind experiența lor în accesarea serviciilor publice.*

De asemenea, au fost integrate o serie de alte programe de instruire ale altor instituții, printre care:

- *Anticorupție și integritate;*
- *Curs de Instruire inițială pentru Para-Juriști;*
- *Tratamentul asistat de medicamente a tulburărilor legate de consumul de droguri în penitenciare;*
- *Curs de inițiere în achiziții publice;*
- *Modificarea cadrului legal de protecție a datelor cu caracter personal,*
- Cursul creat de Ministerul Sănătății cu sprijinul Fondului ONU pentru Populație (UNFPA), în parteneriat cu Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare (SDC) în susținerea dezvoltării Registrului *Screening Cervical*. Scopul acestei soluții tehnologice va extinde funcționalitățile Sistemului Informațional Automatizat de Asistență Medicală Primară (SIA AMP) și va eficientiza serviciile medicale prestate în domeniul screeningului cervical.

În total, în 2022 au beneficiat de cursurile de instruire de pe e-Learning peste 2000 de persoane.

➤ Serviciul guvernamental de notificare electronică MNotify



SERVICIUL GUVERNAMENTAL DE NOTIFICARE

Serviciul guvernamental de notificare electronică MNotify, lansat în luna noiembrie 2020, permite prestatorilor de servicii, autorităților și instituțiilor publice (Expeditori) expedierea notificărilor către utilizatori (Destinatari) în vederea înștiințării acestora, despre evenimentele produse în legătură cu prestarea serviciilor sau altor evenimente

relevante destinatarilor.

Referitor la statistica pe MNotify, **în 2022 au fost expediate 18.137.086 notificări**, pe următoarele canale:

- Email – 1. 842.402 mesaje
- MCabinet – 17.426.416 mesaje
- Telegram – 2.320 mesaje
- Viber – 5795 mesaje
- WebPush – 227.814 mesaje.

➤ **Sistemului Informațional de împuterniciri MPower**



Sistemul informațional automatizat „Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice” (MPower) lansat în luna noiembrie 2020 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 a fi utilizat gratuit în prezent, de către cei care vor dori să acorde împuterniciri de reprezentare în baza semnăturii electronice.

Pe parcursul anului 2022, a fost dezvoltat funcționalul pentru următoarele registre:

⇒ *Registrul procurilor* – dezvoltarea registrului procurilor în MPower reprezintă digitalizarea procesului de acordare procurilor. Astfel în MPower va fi dezvoltat funcțional care va permite notarului să delege un asistent, să creeze și să semneze procurile de reprezentare dar și să le revoce. Procurile vor fi disponibile atât în format fizic cât și în format electronic. Toate datele procurii vor fi generate de către sistem iar notarului îi revine funcția de a introduce textul împuternicirii, totodată având posibilitatea să salveze acel text ca și un proiect pentru următoarele procuri de acest tip.

⇒ *Registrul persoanelor autorizate* – dezvoltarea registrului persoanelor autorizate în MPower reprezintă digitalizarea procesului de creare și gestionare a unor registre care prin statutul lor sunt publice, cum ar fi spre exemplu Registrul notarilor, urmând a fi completat cu celelalte profesii juridice.

La etapa actuală în MPower sunt disponibile în total 31 împuterniciri, dintre care noi:

- Obținerea serviciilor de terminologie și lingvistică (prestator de Serviciu: ASP) care conține următoarele opțiuni de delegare: elaborarea, redactarea și aprobarea denumirilor de unități de drept; redactarea, coordonarea textelor publicitare; elaborarea sloganurilor pentru textele publicitare; coordonarea denumirilor de mărfuri și de produse alimentare (pentru o denumire); a informației cu privire la produsul certificat de pe etichetele de mărfuri; identificarea numelui, prenumelui de persoană, denumirii de localitate; redactarea textelor științifico-tehnice, a actelor normative, a instrucțiunilor pentru diferite domenii de activitate; coordonarea denumirilor de artere de circulație și de zone de circulație publică.
- Înmatricularea vehiculelor și servicii conexe (prestator de Serviciu: ASP)
- Obținerea permisului de conducere (prestator de Serviciu: ASP) care conține mai multe opțiuni de delegare prin MPower.
- Depunerea certificatului de viață (prestator de Serviciu: CNAS) care conține următoarele opțiuni de delegare: Lunare nominale de stat și Lunare pentru merite deosebite fata de stat.
- Ridicare trimiteri poștale înregistrate: trimiterile poștei de scrisori, colete poștale, trimiteri EMS (prestator de Serviciu Poșta Moldovei).
- Împuternicire de reprezentare a persoanei juridice în cadrul SI „Depozitarul public al situațiilor financiare” (prestator de Serviciu BNS).
- Două tipuri de împuterniciri care au fost create pentru a facilita interacțiunea la distanță în procesul de admitere în învățământul superior. Cele 2 tipuri de împuterniciri au devenit funcționale odată cu lansarea sesiunii de admitere 2022 și se referă la:
 - Înscrierea la concursul de admitere și depunerea dosarului de concurs în instituțiile de învățământ superior;
 - Depunerea actelor în original pentru înmatricularea în instituția de învățământ superior.

Beneficiarii acestor împuterniciri sunt: candidații la studii în instituții de învățământ superior pentru acordare de împuterniciri, și, de asemenea, instituțiile de învățământ superior care vor utiliza acest mecanism modern pentru verificarea acestor împuterniciri.

➤ **Serviciul electronic guvernamental de livrare MDelivery**

Lansarea Serviciului guvernamental de livrare MDelivery a avut loc la data de 28 iulie 2022 și la etapa actuală au fost integrate 11 servicii (pentru care este posibilă livrarea rezultatului serviciului):

1. Eliberarea Pașaportului cetățeanului Republicii Moldova;
2. Eliberarea Extrasului din Registrul de Stat al persoanelor juridice și întreprinzătorilor individuali;
3. Eliberarea cazierului judiciar pentru persoanele fizice și juridice;
4. Eliberarea certificatului de cazier detaliat;
5. Eliberarea cazierului contravențional pentru persoanele fizice și juridice;
6. Eliberarea certificatului pentru pierderea plăcuțelor de înmatriculare;
7. Eliberarea certificatului pentru pierderea certificatului de înmatriculare;
8. Eliberarea certificatului privind accidente rutiere la persoană;
9. Eliberarea certificatului privind accidente rutiere la unitatea de transport.
10. Permisul de conducere internațional.
11. Eliberarea Pașaportului – copil.

Pe mediul de test se află alte 8 servicii, care vor fi lansate curând:

1. Extras din Registrul bunurilor imobile;
2. Extras din capitolul supliment al Registrului bunului imobil;
3. Certificat privind înscrierile în Registrul bunurilor imobile;
4. Certificat privind valoarea bunului imobil;
5. Informația din banca centrală de date despre bunurile ce aparțin unei persoane fizice/juridice;
6. Plan cadastral pentru sector cadastral;
7. Plan cadastral al bunului imobil;
8. Eliberarea documentelor apostilate pe suport de hârtie.

La moment se lucrează pentru a asigura integrarea cu MDelivery a următoarelor servicii publice:

1. Eliberarea certificatelor privind starea civilă (21 de servicii).
2. Eliberarea cartelelor tahografice conducătorilor auto.

Ulterior, sunt planificate a iniția integrarea cu MDelivery următoarele servicii:

- Eliberarea permiselor de conducere naționale;
- Eliberarea buletinului de identitate al cetățeanului Republicii Moldova.

De asemenea, se realizează o serie de acțiuni pentru integrarea cu livrările naționale și internaționale pentru a extinde opțiunile de livrare:

- FedEx, UPS, TNT - livrări internaționale.
- Mentor Express - livrări naționale.

Statistica utilizării serviciului pentru perioada 29.07-19.12.2022: Total livrări – 1223

1. Livrarea Pașaportului cetățeanului RM – 262
2. Livrarea Extrasului RSUD – 201
3. Caziere judiciare – 760 de caziere (două luni de la lansare din 2 noiembrie).

➤ **Mecanismul universal de depunere a cererilor electronice pentru serviciile publice (PDSE)**

La ziua de azi platforma de dezvoltare a serviciilor electronice (PDSE), librăria de componente reutilizabile pentru configurarea serviciilor electronice, este dezvoltată și deja aplicată pentru digitizarea interfeței de depunere a unor servicii.

Respectiv, la etapa actuală pe platformă este disponibil:

- extrasul din Registrul de stat al unităților de drept, lansat la 1 iunie 2022. Serviciul este integrat cu toate serviciile guvernamentale de platformă, oferă posibilitatea livrării rezultatului serviciului la domiciliu prin MDelivery, solicitarea serviciului prin împuternicire MPower și descărcarea documentului electronic din cabinetul personal (MCabinet). Link la serviciu: <https://eservicii.gov.md/asp/dilud/cerere/cis02>.

Din momentul lansării și până în prezent, au fost înregistrate următoarele date statistici privind utilizarea serviciului în cauză:

Total cereri achitate: 6193

Cereri cu solicitare a extrasului in format electronic: 1316

Cereri cu solicitarea extrasului pe suport de hârtie: 4880

Cereri cu solicitare MDelivery: 224

Cereri procesate cu MDelivery: 217

Cereri achitate curent: 2

Cereri gratuite curent: 3

Cereri luate in lucru curent: 57

Cereri procesate curent: 6196

Cereri respinse curent: 34

Totodată, în proces de asigurare a implementării serviciilor electronice pe platforma electronică de dezvoltare sunt o altă serie de servicii, preponderent acestea fiind în mare parte:

Serviciile cadastrale, ASP (12 servicii) care sunt pregătite pentru lansare la jumătatea lunii ianuarie 2023 (Front office-ul și back office-ul dezvoltate):

1. Eliberarea certificatului privind înscrierile în Registrul bunurilor imobile;
2. Eliberarea certificatului privind valoarea bunului imobilă
3. Eliberarea extrasului din Registrul bunurilor imobile;
4. Eliberarea extrasului din capitolul supliment al Registrului bunului imobil (valoarea bunului imobil);
5. Eliberarea planului cadastral pentru primul sector cadastral;
6. Eliberarea planului cadastral pentru fiecare sector ulterior;
7. Eliberarea planului cadastral al terenului cu/fără construcție;
8. Eliberarea planului încăperii izolate;
9. Eliberarea planului locului de parcare;
10. Eliberarea informației despre bunurile ce aparțin unei persoane fizice/juridice din banca centrală de date, drepturi active
11. Eliberarea informației despre bunurile ce aparțin unei persoane fizice/juridice din banca centrală de date, toate drepturile
12. Eliberarea informației despre bunurile ce aparțin unei persoane fizice/juridice din banca centrală de date, pentru Programul de stat „Prima casă”.

Serviciile de stare civilă, ASP (20 tipuri de acte)

Eliberarea duplicatelor certificatelor de stare civilă și anume:

- Certificat de naștere;
- Certificat de căsătorie;
- Certificat de divorț;
- Certificat de adopție;
- Certificat de paternitate;
- Certificat de schimbare a numelui și/sau prenumelui;
- Certificat de deces;

Eliberarea extraselor de pe actele de stare civilă

- Extras de naștere;
- Extras de căsătorie;
- Extras de divorț;
- Extras de schimbare a numelui și/sau prenumelui;
- Certificat de deces;

Extraselor multilingve de pe actele stare civilă

- Extrase multilingve de naștere;
- Extrase multilingve de căsătorie;
- Extrase multilingve de deces;

Eliberarea avizelor

- Aviz cu privire la anularea și/sau modificarea actului de stare civilă (Aviz cu privire la anularea, completarea și/sau rectificarea actului de stare civilă);
- Aviz privind afirmarea / infirmarea schimbării numelui și/sau prenumelui (Aviz de schimbare/neschimbare a numelui și/sau prenumelui).

Documente confirmative

- Certificat explicativ;
- Certificat de stare civilă;
- Certificat de capacitate matrimonială

Serviciile ANTA, sunt incluse în lista de așteptare pentru dezvoltare:

- Cartele tahografice pentru conducătorii auto.

Serviciile pentru Agenția Resurse Informaționale Juridice din subordinea Ministerului Justiției:

- eApostila, care va fi lansată până la finele lunii ianuarie

➤ **Implementarea soluției tehnice de identitate electronică mobilă fără dispozitive specializate pe partea semnatarului MobiSign**

Potrivit Conceptului și Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de identitate și semnătură electronică mobilă MobiSign, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.324/2022, Serviciul MobiSign este o soluție de identitate electronică bazată pe aplicații mobile și are ca obiectiv principal oferirea instrumentului de autentificare în mediul digital și semnare a documentelor electronice, fapt ce va spori accesibilitatea serviciilor electronice, disponibile atât în sectorul public, cât și în sectorul privat.



Noul serviciu este creat de AGE ca parte componentă a sistemelor informaționale de stat ale Republicii Moldova și are drept scop oferirea unui mecanism sigur, eficient și modern de identificare electronică și creare a semnăturilor electronice avansat calificate, prin intermediul aplicației mobile.

Spre deosebire de alte tipuri de semnătură digitală disponibile pe teritoriul Republicii Moldova, **aplicația MobiSign oferă o serie de avantaje semnificative:**

- este gratuită;
- nu necesită cititoare de carduri;
- poate fi descărcată direct pe telefon;
- nu creează impedimente pentru folosirea pe același dispozitiv a serviciilor de semnătură mobilă furnizate de operatorii de telefonie mobile;
- este ușor de utilizat, inclusiv din afara teritoriului Republicii Moldova.

Pentru utilizarea MobiSign, atât în țară, cât și peste hotare, utilizatorul va avea nevoie de telefon sau tabletă și conexiune la internet.

Aplicația MobiSign a fost dezvoltată și poate fi descărcată din Google Play și Apple Store. Sunt pregătite și activitățile de promovare ale acesteia. Lansarea soluției tehnice de identitate electronică mobilă fără dispozitive specializate pe partea semnatarului MobiSign urmează să aibă loc imediat după ce SIS va aviza pozitiv soluția.

➤ **Catalogul semantic**



Noul portal Catalogul Semantic <https://semantic.gov.md/ro> a devenit funcțional la finele anului precedent în cadrul unui atelier de lucru, devenind un instrument digital de lucru indispensabil pentru autoritățile și instituțiile publice, autoritățile administrative autonome, care dețin resurse informaționale de stat, precum și pentru persoanele juridice de drept privat care, în numele autorităților și instituțiilor publice, gestionează sau dețin resurse informaționale de stat. Aceste instituții vor înregistra în catalogul semantic activele semantice (metadate, seturi de date din registre, clasificatoare, etc.) pe care le dețin.

La sfârșitul anului 2022, pe semantic.gov.md s-au înregistrat următoarele statistici:

- 150 de active semantice;
- 1775 de atribute;
- 74 de clasificatoare;
- 37 deținători de active semantice;
- 36 de interpelări.

➤ **Serviciul de autentificare și control al accesului**

Pe parcursul anului 2022, au fost **integrate cu MPass 23 sisteme informaționale**, iar în total **sunt 135 de sisteme integrate**.



Adițional, MPass, de la începutul anului și până la moment, **înregistrează peste 7,7 milioane autentificări**, o medie **pe zi de circa 21,5 mii de autentificări**. În comparație cu 2021, în 2022 s-au înregistrat cu circa 2,1 milioane de autentificări mai mult.

➤ **Sistemul informațional automatizat de gestionare și eliberare a actelor permise SIA GEAP**

Sistemul informațional automatizat de gestionare și eliberare a actelor permise a fost complet transferat, atât juridic, cât și tehnologic în ținerea și administrarea de către Agenție de Guvernare Electronică.

În prezent, 1378 de reprezentanți ai 21 de autorități emitente și 199 de primari au acces la SIAGEAP. 33 893 companii (persoane juridice) cel puțin o dată au solicitat acte permise prin SIAGEAP.

Astfel, pe parcursul anului 2022, prin intermediul SIAGEAP au fost **eliberate, reperfectate, prelungite circa 38 000 acte permise**. De asemenea, tot în această perioadă în sistem **au fost înregistrate mai mult de 50 000 de cererii, din care 51% online**.

În contextul managementului și întreținerii SIAGEAP, s-au făcut următoarele:

- fost semnat cu STISC Acordul privind administrarea tehnica și menținerea resurselor și sistemelor informaționale de stat nr. AT/05-22 din 17.01.22 prin care sunt asigurate activități privind administrarea tehnică și menținerea SIAGEAP (gestionarea serverelor, sistemelor de operare, copiilor de rezervă, instalarea certificatelor SSL, efectuarea testelor de securitate etc);

- a fost desfășurată procedura de achiziții publice de achiziționare serviciilor de suport și întreținerea tehnică a SIAGEAP și ca urmare semnat contractul cu compania contractată;

- în perioada ianuarie-decembrie 2022, **au fost soluționate 998 incidente/solicitări**, înregistrate în Help Desk SIA GEAP de către autoritățile emitente, dintre care 706 pentru suport tehnic, 183 legate de îmbunătățirea funcționalității sistemului sau actualizarea proceselor de eliberare a actelor permise și 109 aferente unor erori în sistem;

- au fost organizate și desfășurate **4 sesiuni de instruire online**, pentru reprezentanți ai Agenției Relații Funciare și Cadastru, administratori locali ai SIAGEAP de la autorități emitente, reprezentanți ai 89 de primării;

- au fost actualizate și postate în secțiunea „Ajutor” 12 Ghiduri aferente proceselor de emitere a actelor permise prin SIAGEAP, 3 Ghiduri pentru administrator locali și 1 Ghid pentru solicitanții actelor permise etc.

➤ **Dezvoltarea și implementarea Registrului de stat al serviciilor publice**

Registrul de stat al serviciilor publice a fost dezvoltat, fiind parte componentă a sistemelor informaționale de stat ale Republicii Moldova și reprezintă un ansamblu de resurse și tehnologii informaționale, mijloace tehnice de program și metodologii. Este accesibil pentru registratori: autorități/instituții publice ce prestează servicii. Disponibil pe rssa.live.egov.md.

➤ **Implementarea Registrului resurselor și sistemelor informaționale de stat**

Registrul Resurselor și Sistemelor Informaționale de Stat este în proces de dezvoltare. A fost modificat designul Registrului și definitivată paleta de culori. A fost implementată structura nouă a paginii principale conform designului aprobat pentru utilizatorul neautentificat și a panoului de control pentru utilizatorul autentificat. A fost asigurată integrarea Registrul Resurselor și Sistemelor Informaționale de Stat cu serviciul electronic guvernamental de notificare (MNotify) – pentru notificarea utilizatorilor autentificați. A fost inclusă componenta de traducere a Registrului pentru asigurarea informației în trei limbi: română, engleză, rusă. A fost implementat procesul de modificare a statutelor (ex. în proiectare, funcționale, suspendate, etc.) și stării (ex. proiect, spre aprobare, respins, publicat, etc.) obiectelor informaționale.

Urmează:

- dezvoltarea/ajustarea motorului de căutare pentru utilizatori;
 - implementarea modulului de filtrare a rezultatelor căutării;
 - crearea paginilor de afișare a rezultatelor căutării;
 - modificarea componentei de adăugare a organizației și a obiectelor informaționale prin includerea pașilor de adăugare;
 - ajustarea paginii de notificarea a registratorilor;
 - implementarea șablonului de recepționare a notificărilor pe poșta electronică a utilizatorilor autentificați, pentru buna gestionare a obiectelor informaționale;
 - adaptarea structurii bazei de date la cerințele funcționale actuale;
 - pregătirea conținutului pentru paginile statice;
 - elaborarea materialelor de suport - ghidul utilizatorilor autentificați (registratori, manageri).
- Termenul de lansare pe producție – primul trimestru al anului 2023.

➤ **Dezvoltarea și instituirea platformei digitale unice pentru autoritățile publice locale „e-APL”**



În scopul dezvoltării și instituirii platformei digitale unice pentru autoritățile publice locale „e-APL” a fost aprobată Hotărârea Guvernului nr. 556/2022 cu privire la aprobarea Conceptului Portalului administrației publice locale din Republica Moldova (e-APL).

Scopul principal al e-APL constă în asigurarea APL cu o soluție informatică (scalabilă, configurabilă, conectată la resursele informaționale de stat și compatibilă cu ulterioarele dezvoltări și integrări) care va facilita prestarea de către APL a serviciilor publice online și interacțiunea digitală cu cetățeni și mediul de afaceri.

Prin implementarea e-APL se urmărește atingerea următoarelor obiective:

- creșterea transparenței și responsabilității APL prin asigurarea accesului la informații (decizii, bugete, rapoarte financiare și de activitate) și implicarea cetățenilor și mediului de afaceri în procesul de guvernare locală;

- reutilizarea serviciilor guvernamentale de platformă și a resurselor informaționale de stat pentru raționalizarea procesului de prestare a serviciilor publice locale și digitalizare a proceselor de lucru interne ale APL;

- digitizarea proceselor de interacțiune a APL cu cetățenii și mediul de afaceri, precum și crearea unui singur punct de acces pentru gestiunea acestor relații;

- reducerea costurilor operaționale, sporirea calității mijloacelor de comunicare prin elaborarea unei soluții comune care poate fi ușor partajată între APL;

- asigurarea scalabilității prin implementarea unei soluții informatice configurabile, permițând o operare fără probleme, actualizări viitoare și integrări cu sisteme informatice externe.

În aceeași ordine de idei, a fost elaborat Caietul de sarcini pentru platforma digitală unică pentru autoritățile publice locale „e-APL” și a fost desfășurat procesul de achiziție a serviciilor de consultanță pentru dezvoltarea SI. Din considerentul că procedurile de achiziție s-au desfășurat în mod repetat și nu s-au soldat cu succes, nu a fost posibilă contractarea companiei, urmând a fi identificată o soluție potrivită.

În altă ordine de idei, având în vedere că unul din modulele platformei e-APL urmează să fie dedicată digitalizării serviciilor locale, cu suportul unui business analist a fost efectuată o analiză generală a serviciilor oferite de 10 primării din orașe și sate, care vor participa în procesul de co-creare, co-dezvoltare a platformei e-APL. Obiectivul acestei analize a fost inclusiv maparea serviciilor, identificarea elementelor comune, celor care deosebesc serviciile de la o localitate la alte, precum și conturarea unei imagini de ansamblu (helicopter view) asupra serviciilor locale. Urmare a acestei analize, serviciile au fost grupate, sistematizate conform priorității pentru reinginerie și ulterioară digitizare, respectiv munca va continua cu întocmirea hărților AS-IS pentru serviciile locale în cauză și propunerea versiunilor optimizate, regândite, simplificate a serviciilor (hărțile To-Be).

➤ **Serviciul guvernamental de suport clienți**

Conceptul Serviciului guvernamental de suport clienți este în proces de revizuire a implicațiilor acestuia cu părțile interesate cheie și perfecționare a cadrului legal. În acest context:

- a fost proiectat un draft al arhitecturii Sistemului/Serviciului;

- în proces de reavizare este cadrul normativ de reglementare a instituirii și activității Serviciului (proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului Informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”);

- au fost identificate serviciile și prestatorii publici care vor fi incluși în procesul de pilotare (ASP, CNAS, AGE și STISC);

- a fost asigurată consultarea cu instituțiile guvernamentale cheie care sunt implicate în implementarea serviciului;

- Termenii de referință pentru serviciile de design, dezvoltare și implementare a Sistemului informațional au fost elaborați și coordonați cu Banca Mondială, fiind derulată și procedura de achiziție, iar pe data 14 decembrie 2022 a avut loc deschiderea ofertelor. La momentul actual, are loc procedura de evaluare a celor 3 oferte depuse.

- Suplimentar cu referire la procesul de achiziție, au fost elaborați și termenii de referință pentru procurarea soluției de IVR_PBX (soluție specializată de telefonie – pentru managementul apelurilor în cadrul serviciului suport). Această achiziție urmând a fi lansată la începutul anului 2023.

- De asemenea, a fost elaborat un caiet de sarcini pentru Consulting Services to Develop a Structured, Comprehensive, and Integrated Knowledge Base and Define Automation Tools for Government Client Support Service (GCSS). Aceste servicii trebuie să determine și să dezvolte baza de cunoștință/informații

pentru serviciile de suport prestate prin intermediul GCSS, și va servi input informațional în cadrul Sistemului informațional.

➤ *E-Appointment*

La data de 9 decembrie 2022 a fost anunțată lansarea în regim de pilotare a primului portal național de programări pentru servicii consulare prestate în misiunile diplomatice ale Republicii Moldova peste hotarele țării.

Portalul programari.gov.md oferă posibilitate cetățenilor din diasporă să se programeze rapid și comod la cea mai apropiată misiune diplomatică, pentru orice serviciu disponibil.

La prima etapă în regim de pilotare, serviciul de programare va fi valabil pentru 13 locații, urmând a fi extins gradual pentru întreaga rețea consulară a Republicii Moldova. Pentru a realiza o programare, solicitantul va introduce câteva date de identificare, cum ar fi numele, prenumele, IDNP-ul, adresa de domiciliu, telefonul de contact, adresa de e-mail, va selecta tipul serviciului, data și ora programării. Rezultatul va fi transmis la adresa de e-mail a solicitantului pentru confirmare. Sistemul oferă posibilitatea programării membrilor de familie prin adăugare suplimentară a beneficiarilor.

Serviciul de programări online este disponibil începând cu luna decembrie la Ambasadele țării noastre în Ungaria, China, Azerbaidjan, Reprezentanța permanentă pe lângă Oficiul ONU la Geneva, Confederația Elvețiană, Turcia, Lituania, Austria, Letonia, Estonia, Suedia, Polonia, Bulgaria și Consulatul de la Istanbul.

➤ *MWallet:*

Pe parcursul anului 2022 a fost dezvoltat modulul MWallet, funcționalul căruia reprezintă digitalizarea actelor de identitate. Astfel datorită MWallet cetățenii vor putea prezenta un act de identitate doar cu ajutorul telefonului mobil.

Pentru prima etapa vor fi digitalizate următoarele acte/documente:

1. Buletinul de identitate
2. Permisul de conducere
3. Certificatul de înmatriculare al autovehiculului

Actele de identitate/ documentele digitalizate în MWallet vor avea aceeași putere juridică ca și actele de identitate/ documentele eliberate pe suport de hârtie.

➤ *E-Consulat*

În luna septembrie a fost semnat acordul de colaborare între AGE și MAEIE privind dezvoltarea unui sistem informațional consular nou, denumit generic E-consulat și planul de acțiuni pentru alinierea activităților comune necesare dezvoltării sistemului.

➤ *MDoc*

Cu privire la dezvoltarea serviciului guvernamental MDoc, a fost lansată procedura de achiziție a serviciilor de consultanță pentru proiectarea, dezvoltarea, configurarea și implementarea serviciului guvernamental „MDoc” și la moment este inițiată procedura de negociere a contractului cu compania desemnată câștigătoare. Obiectivul principal al acestui serviciu guvernamental „MDoc” este implementarea unei platforme centralizate de stocare și partajare a documentelor referitoare la serviciile publice prestate de autoritățile publice din Republica Moldova

➤ *Voucher cultural*

AGE asigură implementarea și gestionarea Programului național “Voucher Cultural” în cadrul Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice MPay, și anume:

- asigură obținerea lunară a listei de beneficiari prin Serviciul de interoperabilitate MConnect din Registrul de Stat a Populației;
- asigură crearea ordinelor de plată și expedierea acestora către Ministerul Culturii pentru finanțare;
- asigură înserarea sumelor finanțate utilizatorilor în conturile voucherelor culturale;
- integrează sistemele informaționale ale furnizorilor de produse culturale, aprobați de Ministerul Culturii, cu MPay, în scopul acordării posibilității de achitare a produselor culturale din soldul voucherului cultural;
- transferă mijloacele financiare utilizate prin voucherele culturale către furnizorii de produse culturale integrate cu MPay;
- menține evidența contabilă a mijloacelor financiare aferente voucherelor culturale transferate în contul trezorerial al MPay;
- generează rapoarte conexe valorificării voucherelor culturale.

Statistica Programului Național “Voucher cultural”:

- Finanțați: 368 de tineri (368000.00 lei)

- Utilizați: 34453.00 lei

➤ *Compensații.gov.md*

În conformitate cu prevederile Legii nr. 142/2018 și Hotărârii Guvernului nr. 211/2019, AGE a dezvoltat un serviciu web care vizează consumarea de către Sistemul informațional „Vulnerabilitatea Energetică” a datelor prin intermediul Platformei de interoperabilitate (MConnect), despre persoane fizice, persoane juridice, mijlocul de transport, bunuri imobile, lista patentelor de întreprinzători, gospodării țărănești, veniturile anuale ale contribuabilului, datoriile contribuabilului față de bugetul public național, lista prestațiilor sociale de care beneficiază persoana fizică și lista plăților aferente acestora, în scopul atribuirii de către Sistem a gradului de vulnerabilitate fiecărui solicitant de compensare a facturii la energie și calculării cuantumului compensării energiei consumate pentru fiecare beneficiar separat, în temeiul Legii asistenței sociale nr. 547/2003, Legii nr. 123/2008 cu privire la serviciile sociale, Legea nr. 241/2022 privind fondul de reducere a vulnerabilității energetice și Hotărârea Guvernului nr. 149/2021 cu privire la organizarea și funcționarea Ministerului Muncii și Protecției Sociale. De asemenea, AGE s-a implicat la elaborarea Conceptului Sistemului informațional „Vulnerabilitatea energetică” (aprobat prin Hotărârea Guvernului 703/2022) care reprezintă totalitatea mijloacelor software, informaționale, organizaționale, a sistemelor de transmitere a datelor, a tehnologiilor de utilizare a acestora, a normelor de drept, precum și a infrastructurii destinate gestionării și monitorizării compensației oferite consumatorilor casnici și a Regulamentului cu privire la atribuirea categoriilor de vulnerabilitate energetică și modul de stabilire și plată a compensațiilor pentru achitarea facturilor la energie (aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.704/2022).

➤ *Aplicația mobilă guvernamentală integrată a serviciilor electronice UNDA*

O nouă aplicație mobilă guvernamentală integrată a serviciilor electronice va fi lansată în Republica Moldova și va reprezenta punctul unic de interacțiune digitală între Guvern și persoanele fizice și juridice. Aplicația va fi dezvoltată de AGE și va asigura accesul utilizatorului la toate serviciile electronice în baza identității digitale personale. Aplicația se va numi UNDA (Unim Națiunea Digitală prin Aplicație) și va avea o identitate simplă, atractivă, recognoscibilă în sinergie cu brandul de țară, va fi utilizată și pentru produsele digitale dezvoltate în comun cu România, în contextul dezvoltării spațiului digital comun. Conceptul de identitate vizuală a fost deja selectat urmare a concursului organizat, în perioada 1 august – 27 septembrie 2022, de AGE în parteneriat cu Proiectul Tehnologiile Viitorului și Asociația Industriilor Creative „COR”.



Urmează etapa dezvoltării aplicației mobile UNDA care își propune să aducă pe telefonul mobil, la îndemâna fiecărei persoane, toate operațiunile, acțiunile, pe care o persoană trebuie, sau este interesată să le efectueze și care presupun un contact cu o entitate, un sistem, un reprezentant de stat/sistem public.

Funcționalul va conține informații de interes public, dar și informații despre sine, date care sunt deținute în diverse registre de stat, sau gestionate/produse de diverse entități publice și pe care utilizatorul le va putea vizualiza, dar și va putea întreprinde anumite acțiuni conexe acestor date. De exemplu, prin intermediul aplicației UNDA, persoanele vor putea efectua plăți electronice, crea împuterniciri, semna documente electronice, verifica valabilitatea actelor personale, afla informații despre situația fiscală, contravenții, vor putea comanda/solicita servicii, vizualiza date din cabinetul personal virtual, vor primi notificări, comanda livrări de documente, sau recepționa rețete medicale în baza fișei electronice, vor putea vota electronic în perspectivă etc.

➤ **Inaugurarea Centrului de Inovare și Formare în Guvernare Digitală**

Centrul de Inovare și Formare în Guvernare Digitală, remodelat în baza Centrului moldo-coreean de Informare și Acces, a fost inaugurat oficial la data de 8 decembrie 2022. Evenimentul s-a desfășurat în contextul marcării celor 10 ani de cooperare bilaterală și parteneriat între Republica Moldova și Republica Coreea, dedicat dezvoltării societății informaționale și creării oportunităților de acces la informații, tehnologii și inovații. Cu acest prilej, la Chișinău a sosit o delegație a Agenției Naționale pentru Societate Informațională a Republicii Coreea (NIA), condusă de Președintele Dr. JongSung Hwang și Vicepreședintele Dr. Jaeho Lee. Delegația a fost primită la Guvern de către Viceprim-ministrul pentru digitalizare al Republicii Moldova, Iurie Țurcanu. În cadrul întrevederii, discuția s-a axat pe obiectivele de intensificare a colaborării moldo-coreene și valorificării la maxim a oportunităților în domeniul transformării digitale, pentru ambele state.



Centrul de Inovare și Formare în Guvernare Digitală a fost utilat cu echipament nou, sub formă de laptop-uri performante, acces rapid la internet și spații renovate ce vor fi puse la dispoziția beneficiarilor conform unui program aprobat. Noul Centru, aflat în gestiunea Agenției de Guvernare Electronică, își propune să livreze instruirii, cursuri de formare pentru diverse categorii de populație, inclusiv funcționari publici, exponenți ai mediului academic, asociativ și privat în vederea sporirii nivelului de cultură digitală și dezvoltare a abilităților și competențelor digitale care să permită beneficiarilor să activeze eficient, confortabil și sigur în mediul digital.

➤ **E-Sănătatea**



AGE susține activitățile din cadrul Proiectului pilot „Incluziunea digitală pentru servicii sociale și e-sănătate”, lansat pe 6 septembrie 2022. Proiectul-pilot se referă la inovații în serviciile de sănătate digitală din Republica Moldova și va oferi posibilitatea de acces prin intermediu telefoanelor mobile donate celor 630 vârstnic la servicii de consultanță și consiliere primară online.

Adițional, AGE, în baza competențelor stabilite prin statul acesteia participă activ la actualizarea strategiei de e-health, în vederea alinieri cu strategia UE în domeniul e-health. În același context, este implicată la avizarea caietului de sarcini pentru achiziția serviciilor de dezvoltare și implementare pentru CNAM a e-rețeta compensată, ulterior fiind atrasă în procesul de coordonare și monitorizare a procesului de selecție a companiei de dezvoltare care va fi contractată și monitorizarea și validarea livrabililor proiectului de implementare a e-rețetă compensată.

➤ **E-Educație**

AGE susține activitățile pentru digitalizarea sectorului educațional, astfel în 2022 au fost concentrate eforturi, care au rezultat în inițierea și implementarea următoarelor inițiative:

- AGE împreună cu reprezentanții PearsonVUE și CertiPort au agreeat extinderea tipurilor și numărul de examene de certificare în domeniul tehnologiilor informaționale și comunicaționale (TIC) și alte domenii de business. Totodată, în 2023 vor fi întreprinse acțiuni comune în scopul măririi numărului de centre de certificări PearsonVUE și CertiPort și facilitarea accesului elevilor și studenților în obținerea certificărilor în domeniul TIC.

- AGE în colaborare cu Ministerul Educației și Cercetării și Agenția Națională de Cercetare și Dezvoltare a dezvoltat proiectul de concept a Sistemului Informațional e-Cercetare care reprezintă o inițiativă ce vizează dezvoltarea unei infrastructuri care furnizează utilizatorilor săi servicii care promovează practicile Științei deschis. Astfel, platforma de e-Cercetare va oferi soluții pentru a partaja date ce se referă la resursele disponibile a sistemului de cercetare și inovare național (personal, entități, bază tehnico-materială, etc), publicații științifice, proiecte de cercetare, schițe și mostre și pentru a face proiectele de cercetare mai accesibile, unice și robuste. Totodată, crearea Sistemului Informațional e-Cercetare va permite asigurarea interoperabilității datelor din Republica Moldova cu European Open Science Cloud (EOSC).

- AGE în colaborare cu Ministerul Educației și Cercetării și Agenția Națională de Cercetare a dezvoltat proiectul de concept a Sistemului Informațional e-Admitere în învățământul general. Obiectivul principal a inițiativei constă în implementarea unei soluții moderne de gestionare și automatizare a fluxurilor de lucru pentru a oferi cetățenilor un serviciu mai calitativ și transparent cu privire la înscrierea/înmatricularea copiilor în instituții de învățământ general. Soluția de e-Admitere reprezintă un sistem informațional destinat înscrierii și înmatriculării automatizată a copiilor în instituții de învățământ general și afișarea informației despre instituția selectată în cadrul Portalul Cetățeanului (MCabinet).

- AGE în parteneriat cu Universitatea Tehnică a Moldovei, Universitatea de Stat din Moldova și Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu” din Republica Moldova a inițiat procesul de dezvoltare a carnetului electronic al studentului. Carnetul electronic al studentului va fi disponibil gratis studenților printr-o aplicație mobilă guvernamentală și va facilita accesul acestor în anumite instituții sau vor putea beneficia reduceri la servicii disponibile pentru studenți.

- AGE s-a alăturat inițiativei dezvoltată de Tekwill „Școala Digitală” care vine să susțină viziunea de digitalizare a educației din Republica Moldova, de îmbunătățire a funcționalității sistemului educațional prin implementarea eficientă a tehnologiilor digitale pentru asigurarea calității educației. Totodată, în 2023 Agenția de Governare Electronică împreună cu Tekwill va prioritiza activități de digitalizare a educației și de extindere a nr. de școli bazate pe conceptul „Școala Digitală”.

❖ Proiectele de acte normative promovate de AGE, prin intermediul Cancelariei de Stat sau elaborate cu suportul AGE de către ministere de profil

Aprobate:

- Hotărârea Guvernului nr.491/2022 cu privire la aprobarea modului de recunoaștere a semnăturilor electronice calificate create utilizând un certificat calificat al cheii publice eliberat de un prestator de servicii de încredere dintr-un stat membru al Uniunii Europene.
- Hotărârea Guvernului nr.180/2022 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery). Actul normativ respectiv a fost promovat de AGE în executarea pct.3 subpct.2) din Hotărârea Guvernului nr.152/2021 cu privire la aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de livrare (MDelivery) și a instituit regulile generale de livrare prin intermediul serviciului MDelivery precum și responsabilitățile părților, în scopul creării unui mecanism unic de livrare fizică a rezultatelor prestării serviciilor publice către beneficiari.
- Hotărârea Guvernului nr.181/2022 pentru aprobarea Regulamentului privind procedura de examinare pentru obținerea dreptului de a conduce vehicule, emiterea și valabilitatea permisului de conducere, promovat de Ministerul Afacerilor Interne. Unul din scopurile acestui proiect a constat în modernizarea și sporirea calității serviciilor publice prestate populației de către ASP prin reingineria și digitalizarea serviciului public „Eliberarea permisului de conducere”, inițiate în contextul realizării Proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”, implementat de AGE.
- Hotărârea Guvernului nr.201/2022 cu privire la aprobarea proiectului de lege pentru modificarea unor acte normative, promovată de MAI. Prin modificările propuse la Legea nr. 273/1994 privind actele de identitate din sistemul național de pașapoarte va fi posibil de solicitat actul de identitate la distanță, în baza împuternicirilor acordate prin Sistemul informațional automatizat „Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice” (MPower), și de a-l obține prin livrare fizică la locul aflării titularului actului de identitate, prin intermediul Serviciului guvernamental de livrare (MDelivery).
- Hotărârii Guvernului nr.324/2022 cu privire la serviciul guvernamental de identitate și semnătură electronică mobilă MobiSign.
- Hotărârea Guvernului nr.490/2022 cu privire la modificarea unor hotărâri ale Guvernului. Proiectul a fost elaborat în executarea acțiunilor 2.1.6, 2.1.15 și 2.1.18. din Planul de acțiuni al Guvernului pentru anii 2021-2022, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.235/2021. Totodată, proiectul vine să asigure realizarea principiilor de bază ale Legii nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice, în partea ce ține creșterea numărului canalelor de prestare a serviciului public, prestarea în mod prioritar, în format electronic, inclusiv obținerea rezultatului prestării serviciului sub forma unui document electronic.
- Hotărârea Guvernului nr.556/2022 cu privire la aprobarea Conceptului Portalului administrației publice locale din Republica Moldova (e-APL)
- Hotărârea Guvernului nr.585/2022 pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 322/2021 cu privire la pilotarea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice, care prevede extinderea acestui concept pentru alte primării, care și-au manifestat intenția de a aduce inovația în localitate).
- Hotărârea Guvernului nr.703/2022 cu privire la aprobarea Conceptului Sistemului informațional „Vulnerabilitatea energetică”.

- Hotărârea Guvernului nr.704/2022 privind aprobarea Regulamentului cu privire la atribuirea categoriilor de vulnerabilitate energetică și modul de stabilire și plată a compensațiilor pentru achitarea facturilor la energie.
- Hotărârea Guvernului nr. 826/2022 cu privire la modificarea unor hotărâri ale Guvernului (completarea listei genurilor de activitate al căror specific permite efectuarea încasărilor bănești în numerar fără aplicarea echipamentelor de casă și de control; extinderea utilizării serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay)).
- Hotărârea Guvernului nr. 524/2022 pentru modificarea punctului 17 din Regulamentul privind eliberarea actelor de identitate și evidența locuitorilor Republicii Moldova, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 125/2013.
- Hotărârea Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului Sistemului informațional „Acte de stare civilă”, aprobată în ședința Guvernului din 28 decembrie 2022.
- Hotărârea Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului Sistemului informațional „Registrul de stat al unităților de drept”, aprobat în ședința Guvernului din 28 decembrie 2022.

În proces de avizare/expertizare și consultare publică:

- Proiectului hotărârii Guvernului cu privire la modificarea Hotărârii Guvernului nr.128/2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud) (număr unic 243/CS/AGE/2022).
- Proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental unic de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental unic de suport clienți” (număr unic 140/CS/AGE/2022).
- Proiectul hotărârii Guvernului cu privire la unele măsuri pentru implementarea Memorandumului de înțelegere în domeniul transformării digitale între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul României, semnat la 11 februarie 2022 (număr unic 924/CS/AGE/2022). Proiectul va fi aprobat în ședința Guvernului din 11 ianuarie 2023.

În proces de elaborare:

- Proiectul hotărârii Guvernului privind stabilirea procedurii de identificare și verificare de la distanță a identității unei persoane prin utilizarea soluției eKYC.
- Proiectul hotărârii Guvernului cu privire la transmiterea unor bunuri unităților administrativ-teritoriale participante la pilotarea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice. Va prevedea transmiterea, cu titlu gratuit, din proprietatea statului, administrarea AGE, în proprietatea unităților administrativ-teritoriale participante la pilotarea CUPS a echipamentului TI, mobilierului și a materialelor de vizibilitate cu care au fost dotate CUPS, precum și a lucrărilor de reparație a oficiilor CUPS – achiziționate din mijloacele Proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”.
- Proiectul Metodologiei de digitalizare.
- Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind modificarea Hotărârii Guvernului nr.712/2020 cu privire la serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay) (distribuirea salariilor prin MPay)
- Proiectul hotărârii Guvernului cu privire la Portalul serviciilor publice.
- Proiectul Strategiei pentru Transformare Digitală pentru anii 2023-2030 etc

❖ Asigurarea eficienței, corectitudinii și transparenței achizițiilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor

În scopul implementării Hotărârii Guvernului nr. 544 din 12.11.2019 cu privire la unele măsuri de organizare a procesului de achiziții în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor și în vederea asigurării eficienței, corectitudinii, transparenței și demonopolizării achizițiilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor, Agenția de Guvernare Electronică, pe parcursul anului 2022 a coordonat/avizat:

- **106 propuneri de buget** ale autorităților/instituțiilor publice aferente cheltuielilor pentru TIC pe anul 2022 și estimările pentru 2023;
- **86 de planuri generale** de achiziții TIC și **100 de modificări** ale planurilor de achiziții;

- **531 avize** asupra procedurilor de achiziții în domeniul TIC, specialiștii AGE fiind desemnați în calitate de membru al grupului de lucru pentru desfășurarea achizițiilor în **177 de cazuri**.

Din cele **531 de avize** asupra procedurilor de achiziții:

- 293 sunt pozitive, în sumă totală de 364 409 419,91 lei;
- 198 sunt cu recomandări, în sumă totală de 250 163 871,05 lei;
- 40 sunt negative, în sumă totală de 67 550 422,20 lei.

Suma totală a documentelor avizate este de **2 703 040 448 lei**.

În procesul de avizare a procedurilor de achiziție în domeniul TIC au fost înaintate recomandări ce țin de:

- asigurarea concurenței;
- documentarea conform cadrului normativ a SI;
- respectarea cerințelor minime de siguranță cibernetică;
- migrarea în MCloud;
- respectarea principiului "Guvern fără hârtie";
- revizuirea valorii estimative exagerate;
- specificații tehnice detaliate etc.

Suplimentar, a fost elaborat și aprobat, prin Ordinul directorului IP AGE nr. 3005-59 din 26.07.2022, Ghidul practic pentru punerea în aplicare a Metodologiei de coordonare a achizițiilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor.

❖ **Activități de comunicare și sporire a vizibilității AGE, precum și promovării produselor/platformelor dezvoltate de Agenție**

➤ **Lansarea buletinului informativ e-INFO**

Pe parcursul anului 2022, Agenția de Guvernare Electronică a elaborat și publicat 4 buletine informative trimestriale, în format electronic, cu denumirea e-INFO. Buletinul este structurat în câteva capitole de bază: *Evenimente, Parteneriat, Alfabetizare digitală, E-Statistici, Noutăți din lumea tehnologiei și Calendar digital*.



În paginile acestuia se conțin informații pe scurt despre cele mai importante evenimente, activități, campanii, lansări de produse și proiecte în derulare din domeniul guvernării electronice. Cititorii vor găsi date importante despre serviciile publice electronice, platformele digitale și realizările de ultimă oră din agenda de e-guvernare.

Conținutul nu se rezumă doar la informații din arealul național, dar prezintă și noutăți din lumea tehnologiei și inovației, progrese și succese din domeniul digital care au loc la nivel european și internațional. Revista apare trimestrial și este publicată pe pagina web a instituției.

➤ **Clubul de presă**

Subiectul digitalizării economiei în Republica Moldova au fost discutate în cadrul ședinței Clubului de presă pentru transformare digitală, sub egida Viceprim-ministrului pentru digitalizare. Evenimentul a fost organizat în comun cu Ministerul Economiei, ca răspuns la solicitările din partea reprezentanților mass-media de profil și a exponenților mediului de afaceri și instituțiilor conexe sectorului economiei. În cadrul acestei comunicări a fost realizată o prezentare a celor mai importante măsuri ce se întreprind de către instituțiile guvernamentale abilitate în vederea modernizării sectorului economic prin aplicarea tehnologiei și a inovațiilor din domeniul digital. Participanții prezenți la ședință au fost informați despre cele mai noi acțiuni și decizii care s-au luat la nivel de Guvern, precum și acte adoptate recent de Parlament, menite să stimuleze economia, să încurajeze comerțul electronic, să reducă birocrăția în relația dintre stat și antreprenori, să simplifice numărul de documente solicitate de autorități, să ofere acces la înființarea online a afacerilor, să faciliteze obținerea semnăturii electronice și să schimbe modul de prestare a serviciilor publice din tradiționale, la ghișeu, în electronice, accesate online, prin identificare la distanță.

➤ **Activități de informare și comunicare în anul 2022**

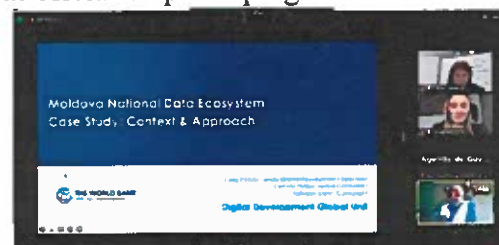
- Participarea la *Forumul „Balti for Digital Transformation”* a fost asigurată de o delegație a AGE, în calitate de speakeri la eveniment, pentru a prezenta cele mai noi proiecte de guvernare electronică la nivel național și local, realizate de AGE. Forumul a făcut parte din suita de evenimente organizate cu ocazia Hramului orașului Bălți – 2022 și a fost organizat de Primăria municipiului Bălți, Asociația pentru Dezvoltarea Comunicațiilor Electronice și Tehnologiilor Inovaționale (ACETI), Universitatea de Stat „Alecu Russo” din Bălți, în parteneriat cu AGE și alți parteneri, cu scopul de a prezenta conceptul platformei e-APL,

a lansa oferta administrației publice locale pentru mediul de afaceri din domeniul IT și oferta educațională a municipiului prin prisma transformării digitale.

- Participarea la *Cahul Business Summit*, eveniment organizat de Primăria Municipiului Cahul în parteneriat cu EU4Moldova: Startup City Cahul, ca parte componentă a activităților prilejuite de Zilele Uniunii Europene. Intervenția Directorului AGE s-a axat pe componenta „Transformarea digitală a regiunii Cahul” și a adus în atenția publicului o serie de noutăți digitale care vor fi puse la dispoziția tuturor celor interesați de o mai bună interacțiune în mediul online în domenii precum administrație publică, comerț, industrie, antreprenoriat și în oricare alte domenii care nu pot fi concepute înafara inovației și tehnologiei. Între acestea au fost prezentate: conceptul e-APL, conceptul Serviciu guvernamental de identitate și semnătură electronică mobilă MobiSign, Serviciul MPower, MCabinet, MPay etc.

- Participarea la evenimentul „Tekwill Expo Day”, organizat la 23 iunie 2022, la Chișinău. În cadrul evenimentului, au fost anunțate cele 30 de școli beneficiare ale inițiativei „Școala Digitală”, ce urmează să parcurgă un program complex de transformare digitală sub ghidarea echipei de experți internaționali și locali, iar echipele câștigătoare ale concursurilor organizate de Tekwill au fost premiate. De asemenea, s-a dat startul Programului de Formare de vară „Tekwill în Fiecare Școală”, destinat celor 600 de cadre didactice, care urmează să predea disciplinele Tekwill în instituțiile de învățământ, începând cu anul de studiu 2022-2023.

- Participarea la *Atelierul de lucru privind dezvoltarea ecosistemului de date în Moldova* în aprilie, fiind găzduit de Banca Mondială, în comun cu AGE. Evenimentul a lansat oficial etapa de pregătire a Studiului de Caz Moldova, sub egida Ghidului Băncii Mondiale privind Ecosistemul Global de Date, care va elucida situația actuală privind dezvoltarea ecosistemului național de date din Republica Moldova, va demonstra realizările obținute și va stabili domeniile ce urmează a fi consolidate. Atelierul a reunit peste 70 de participanți, experți și specialiști din diverse state, invitați să prezinte experiența și bunele practici ale lor în ceea ce privește sistemul de guvernanță a datelor și să facă un schimb de opinii și idei cu echipa guvernamentală de digitalizare a Republicii Moldova. Atelierul a inclus lansarea inițiativei studiului de caz privind ecosistemul de date din Moldova și prezentări cu privire la ecosistemul de date din Coreea, Regatul Unit etc. din partea experților Băncii Mondiale, precum și un panel de discuții cu partenerii și experții străini privind prioritățile pentru dezvoltarea acestui domeniu în țara noastră.



- Participarea la *activitățile organizate cu prilejul Zilei Europei 2022*. AGE a prezentat o serie de activități de informare în domeniul cunoașterii și utilizării serviciilor electronice guvernamentale, iar vizitatorii cortului au rezolvat teste online, au vizionat scurte materiale video informative, și-au testat cunoștințele, au aflat ce face pentru ei AGE, cât sunt de pregătiți pentru era digitală și au câștigat premii din partea AGE. Prin aceste acțiuni, AGE s-a alăturat inițiativei Delegației UE în Moldova și sloganului din acest an „Solidaritate pentru pace”, un apel la unitate și solidaritate pentru întreaga comunitate.

- Participarea la *Conferința în Domeniul Protecției Datelor cu Caracter Personal*, organizată la inițiativa Asociației Naționale a Comaniilor din Domeniul TIC (ATIC). În prezentarea AGE, s-a făcut referire la practicile implementate de Agenție, aferente domeniului protecției datelor cu caracter personal și s-a evidențiat că în spațiul digital, datele sunt materia primă de lucru și acest patrimoniu de date a stat la baza tuturor proceselor de transformare digitală în Republica Moldova, care ne-au propulsat către un nivel înalt al dezvoltării digitale. De asemenea, s-a menționat despre provocări, mecanisme și instrumente TIC, dar și despre principiile ce stau la baza activității AGE în domeniul datelor: reutilizarea, simplificarea și standardizarea datelor, securitatea și confidențialitatea datelor, proporționalitatea și corelarea datelor etc. În cadrul discuțiilor, cei prezenți au menționat importanța informării și alfabetizării digitale continue a societății în vederea promovării încrederii utilizatorilor în soluțiile tehnologice, care ar duce la o mai bună asimilare a serviciilor electronice.



- Participare la *a 21-a ediție a Conferinței Plenipotențiarilor Uniunii Internaționale a Telecomunicațiilor (ITU)*, organizată la 30 septembrie curent, la București, România. Acest eveniment este cel mai important for de decizie al ITU, unde se stabilesc liniile generale ale politicilor organizației, se adoptă planurile strategice și financiare pe următorii 4 ani și se aleg membrii conducerii Uniunii, ai Consiliului ITU și ai Comitetului pentru Reglementări Radio.

- Participarea la *Tallinn Digital Summit 2022*, organizat în Estonia la data de 10-11 octombrie 2022. La summit-ul din acest an au participat miniștri din 15 țări și oaspeți din peste 30 de state. Evenimentul a oferit o platformă pentru partenerii care au aceleași viziuni privind reducerea dependenței de statele autocratice prin conectivitate și parteneriate de încredere și prin coordonarea eforturilor globale în vederea construirii unei infrastructuri digitale cu impact asupra bunăstării și securității tuturor.



- Organizarea *Conferinței internaționale cu genericul „Digitalizarea actelor juridice în contextul modernizării serviciilor publice”*, sub egida Viceprim-ministrului pentru digitalizare al Republicii Moldova, Iurie Țurcanu, de către Agenția de Guvernare Electronică și Facultatea de Drept a Universității de Stat din Moldova, cu susținerea Grupului Banca Mondială, la data 1 noiembrie 2022, la Chișinău. Evenimentul a urmărit scopul de a oferi o platformă de discuții pentru reprezentanții autorităților publice, ai instituțiilor specializate și mediului academic, referitor la aspectele teoretice și practice ale digitalizării serviciilor publice și juridice, precum și privind actele juridice civile în formă electronică, asistența notarială electronică, care au devenit un obiect indispensabil al tranzacțiilor cotidiene.



- Participarea delegației AGE la *Forumul de afaceri moldo-polonez dedicat economiei digitale și soluțiilor electronice moderne* pentru gestionarea afacerilor în mai multe sectoare. Direcțiile prioritare, obiectivele de bază și proiectele în derulare de pe agenda transformării digitale a Republicii Moldova - au constituit principalele subiecte discutate de experții în guvernare electronică ai Agenția de Guvernare Electronică și Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică cu reprezentanții din Polonia, în cadrul panelurilor tematice ale Forumului. Participanții la discuții au convenit asupra identificării unor domenii de cooperare, schimb de experiență și sprijin reciproc, în special în ce privește securitatea cibernetică, e-medicină, e-educație și economie digitală.

- Participare la *Platforma de dialog profesional „Transformarea digitală și reforma administrației publice în Parteneriatul Estic”*, organizată în cadrul proiectului „Fondul Regional pentru Reforma Administrației Publice în țările din Parteneriatul Estic (EaP)” finanțat de Ministerul Federal German pentru Cooperare Economică și Dezvoltare (BMZ) și implementat de Agenția de Cooperare Internațională a Germaniei (GIZ), la 1 decembrie 2022, la Bruxelles, Belgia.

Reprezentantul AGE a susținut o prezentare bazată pe noutățile digitale din activitatea AGE ca și instituție responsabilă de implementarea agendei digitale a Guvernului, relatând despre infrastructura de e-Guvernare, dezvoltată cu suportul Grupului Banca Mondială pe parcursul a 12 ani de parteneriat, cele mai noi soluții tehnologice care au fost lansate în Republica Moldova și obiectivele pe care și le-a trasat Guvernul pentru următorii 7 ani, direcții care se regăsesc în proiectul Strategiei de Transformare digitală pentru perioada 2023-2030.

- Participarea la *videoconferința „EU DEBATES CAFÉ”*, organizată la 28 noiembrie, în cadrul căreia au fost dezbătute problemele și impedimentele în utilizarea semnăturii digitale, menționându-se cauzele care au dus la un număr redus de utilizatori ai serviciilor electronice. În aceeași ordine de idei, au fost menționate o serie de acțiuni care au fost întreprinse pentru a determina reprezentanții autorităților publice din țară să respecte legislația cu privire la semnătura electronică și documentul electronic, inclusiv organele de drept, instanțele judecătorești și alți exponenți ai domeniului justiției.

- Organizarea *workshop-ului cu genericul „Participă la proiectele digitale naționale lansate de AGE”* la data de 21 octombrie, care s-a axat pe ghidarea reprezentanților companiilor din sectorul TIC în elaborarea și completarea expresiilor de interes, formatul și pregătirea dosarului pentru participare la procedurile de achiziții în cadrul licitațiilor lansate de Agenția de Guvernare Electronică.

- Găzduirea *primei Reuniuni a reprezentanților statelor Parteneriatului Estic pentru lansarea unui nou proiect de cooperare regională în domeniul transformării digitale și reingineriei serviciilor publice* în zilele de 19 și 20 octombrie 2022. La eveniment au participat peste 30 de reprezentanți ai autorităților responsabile de e-guvernare și prestare a serviciilor publice din Armenia, Azerbaidjan, Georgia, Ucraina și Moldova, având scopul de a identifica obiectivele și realizările țărilor participante, precum și pentru a explora noi oportunități de abordare inovatoare pentru a consolida cooperarea regională în domeniile respective. În cadrul reuniunii, participanții au trecut în revistă tendințele, provocările, lecțiile învățate în domeniul guvernării electronice și a digitalizării



serviciilor publice în țările Parteneriatului Estic, în contextul general al reformei administrației publice.

- Organizarea vizitei de informare la AGE a unui grup de elevi de la Colegiul Național de Comerț al ASEM la 10 octombrie. Vizita a avut loc în cadrul Campaniei de informare și alfabetizare digitală „Moldova Digitală: Inovații pentru generații” și în contextul marcării Lunii europene a securității cibernetice. Discuțiile între elevi și specialiștii AGE s-au axat pe subiecte precum misiunea AGE, modalități de accesare a platformelor publice online, beneficiile serviciilor electronice, identitatea digitală, semnătura electronică și documentul electronic. În mod special, tinerii au fost familiarizați cu cele mai noi provocări din domeniul securității cibernetice, inginerie socială, atacuri cibernetice, tipuri de viruși informatici, măsuri de combatere a atacatorilor cibernetici și metode de protecție a datelor personale în mediul online.

❖ **Consolidarea parteneriatelor la nivel național și internațional pentru preluarea și aplicarea bunelor practici internaționale în cadrul AGE**

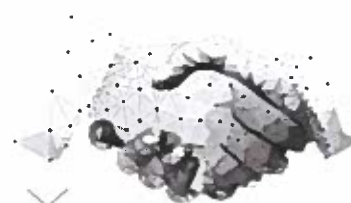
Pe parcursul anului 2022, au fost încheiate mai multe acorduri de colaborare, printre care:

➤ **Semnarea Memorandumului de înțelegere în domeniul transformării digitale dintre Republica Moldova și România**

Republica Moldova și România vor avea un spațiu digital comun prin semnarea Memorandumului de înțelegere în domeniul transformării digitale dintre Chișinău și București, în cadrul ședinței comune a Guvernelor Republicii Moldova și României, la 11 februarie 2022. Documentul prevede un șir de obiective de cooperare bilaterală, între care:

- dezvoltarea platformelor, infrastructurilor digitale și a serviciilor publice electronice;
- realizarea schimbului de date;
- recunoașterea mutuală a semnăturilor electronice;
- facilitarea investițiilor și a antreprenoriatului inovativ în domeniul tehnologiei informației;
- asigurarea securității cibernetice.

Semnarea Memorandumului de înțelegere în domeniul transformării digitale dintre Republica Moldova și România va impulsiona cooperarea bilaterală pe acest segment și va asigura, totodată, transpunerea normelor europene și aplicarea unor standarde comune care vor deschide oportunități de participare împreună la proiecte de dezvoltare și transformare digitală, finanțate din programele de asistență financiară ale Uniunii Europene. În acest context a fost elaborată și aprobată în ședința din 11 ianuarie Hotărârea Guvernului cu privire la unele măsuri pentru implementarea Memorandumului.



➤ **Crearea Comisiei mixte responsabile de implementarea Memorandumului de înțelegere în domeniul transformării digitale dintre Republica Moldova și România**

Comisia mixtă responsabilă de implementarea Memorandumului de înțelegere în domeniul transformării digitale dintre Republica Moldova și România a fost creată la 16 iunie 2022, în cadrul ședinței de constituire, în contextul vizitei la Chișinău a ministrului Cercetării, Inovării și Digitalizării României, Sebastian Ioan BURDUJA în Republica Moldova, la invitația viceprim-ministrului pentru Digitalizare, Iurie ȚURCANU.

Comisia se va axa pe implementarea proiectelor și inițiativelor comune, dezvoltarea investițiilor în sectorul tehnologiei informațiilor, elaborarea soluțiilor digitale inovative în interesul cetățenilor de pe ambele maluri ale Prutului. Între domeniile de cooperare care necesită a fi menționate sunt:



- Dezvoltarea serviciilor publice electronice la toate nivelurile de guvernare;
- Schimbul de date și interoperabilitatea sistemelor informatice între cele două țări;
- Automatizarea proceselor administrative;
- Recunoașterea reciprocă a semnăturilor electronice;
- Securitate cibernetică;
- Facilitarea investițiilor și antreprenoriatului, dezvoltarea afacerilor;
- Implementarea platformelor și infrastructurilor dezvoltate în Republica Moldova și în România;
- Participarea în comun la programe și inițiative, desfășurate la nivelul Uniunii Europene;
- Transfer de experiență și bune practici, instruirea specialiștilor și dezvoltarea de politici sectoriale;
- Dezvoltarea societății informaționale etc

Aceste domenii de cooperare, transpuse în obiective și acțiuni concrete, au menirea de a ajuta accelerarea în implementarea agendei comune de transformare digitală.

Ce-a de-a doua ședință plenară a Comisiei a avut loc la data de 12 decembrie, la Chișinău. În lucrările ședinței au fost discutate realizările Comisiei mixte din prima jumătate de an de la înființare, identificate direcțiile de activitate pentru următoarea perioadă și formulate noi obiective comune pentru cooperare în domeniul transformării digitale și dezvoltarea spațiului digital comun Republica Moldova – România în următoarele 6 luni, timp în care Republica Moldova va deține președinția Comisiei, transmisă prin rotație de către partea română.



Între realizările cele mai importante ale Comisiei moldo-române, prin eforturile comune ale specialiștilor de pe ambele maluri ale Prutului, se numără:

- Alinierea instituțiilor de profil din Republica Moldova și România la aceleași obiective strategice pe digitalizare și stabilirea cadrului de timp pentru atingerea acestora, fiind menționate obiectivele de bază: Dezvoltarea serviciilor publice digitale după standarde europene și ridicarea nivelului de alfabetizare digitală a națiunii.

- Identificarea mecanismelor juridice prin care va fi asigurată reutilizarea soluțiilor digitale. Conform planului convenit de comun acord, Republica Moldova va partaja cu instituțiile de profil din România serviciile electronice și platforme guvernamentale care și-au demonstrat eficiența și se bucură de apreciere nu doar în țara noastră, dar și peste hotare.

- Pregătirea platformei tehnice pentru dezvoltarea unor servicii publice prestate de autoritățile din România în calitate de prototipuri, bazate pe serviciile guvernamentale dezvoltate în Republica Moldova.

- Inițierea procedurilor de recunoaștere mutuală a semnăturilor digitale emise de cele două state, astfel asigurând interoperabilitatea identității electronice, precum și inițierea negocierilor comune cu UE de recunoaștere a semnăturilor calificate emise de Republica Moldova.

- Înregistrarea progreselor în elaborarea cadrului de securitate cibernetică pentru Republica Moldova. În domeniul securității cibernetică România a atins rezultate remarcabile și expertiza specialiștilor din România și Estonia este mult apreciată în elaborarea modelului de securitate cibernetică, activitate sprijinită de proiecte finanțate de UE și SUA.

În cadrul celei de-a doua ședințe, au fost semnate două documente importante, care urmăresc scopul consolidării relațiilor de cooperare în domeniul digitalizării între guvernele Republicii Moldova, României și două companii private: Compania internațională Microsoft și Compania românească UiPath.

Colaborarea trilaterală între cele două guverne și companiile Microsoft și UiPath deschide noi perspective și oportunități pentru dezvoltarea digitală a Republicii Moldova și a României. Aceste acorduri de colaborare nu au caracter sau angajament comercial. Ele sunt acorduri de parteneriat strategic, în care părțile sunt motivate de dorința de a conlucra într-o echipă comună la digitalizarea celor două țări.

➤ **Semnarea Acordului de colaborare dintre AGE și Universitatea Tehnică a Moldovei**

Semnarea Acordului de colaborare are drept scop stabilirea relațiilor de cooperare interinstituțională în domeniul instruirii și aprofundării cunoștințelor pe segmentul valorificării tehnologiilor informaționale. Un obiectiv important al Acordului este aplicarea inteligentă a tehnologiilor informaționale în dezvoltarea serviciilor electronice, întru asigurarea unui nivel înalt de calificare a absolvenților UTM, prin integrarea în procesul de studii a experienței instituțiilor guvernamentale în domeniul dezvoltării produselor tehnologice și prestării serviciilor guvernamentale în format electronic.

Documentul prevede crearea cadrului de conlucrare și realizare a schimbului de experiență în domeniul inovației digitale, prin organizarea acțiunilor de profil ce cuprind: seminare, conferințe, cercetări aplicative comune și schimb de idei care au menirea de a dezvolta segmentul digitalizării în Republica Moldova. De asemenea, Acordul conține clauze privind dezvoltarea comună a domeniului de cercetare, instruire calificate și formare continuă a cadrelor.

➤ **Semnarea Acordului de colaborare dintre AGE și Parcul pentru tehnologia informației „Moldova IT Park”**

La 13 aprilie 2022 AGE a încheiat un acord de colaborare cu Administrația Parcului pentru tehnologia informației „Moldova IT Park” (MITP).

Potrivit documentului, cele două părți, prin acțiuni comune, vor contribui la accelerarea procesului de digitalizare incluzivă și durabilă, precum și la identificarea soluțiilor pentru dezvoltarea mediului de afaceri, a parteneriatelor pentru schimbul de bune practici și experiență calificată.

Printre obiectivele acordului se enumeră:

- promovarea largă a produselor și platformelor elaborate de AGE;
- creșterea gradului de utilizare a soluțiilor de guvernare electronică de către rezidenții MITP;
- dezvoltarea în comun a noilor soluții digitale și promovarea acestora în alte sectoare ale economiei;
- digitalizarea interacțiunii între business și cetățean,
- sporirea nivelului de absorbție a soluțiilor digitale și promovarea acestora în rândul autorităților și instituțiilor statului.



➤ **Încheierea unui acord de colaborare dintre AGE și Asociația Comaniilor de Creație din Moldova (COR)**

În contextul acestui parteneriat, se va realiza elaborarea, în comun, a identității vizuale unice pentru toate produsele și serviciile de guvernare digitală, create de AGE.

➤ **Dialog constant cu partenerii externi privind digitalizarea Republicii Moldova**

O rundă de discuții privind digitalizarea Republicii Moldova cu suportul partenerilor externi a avut loc la 27 ianuarie 2022, în cadrul unei întrevederi online, sub egida viceprim-ministrului pentru digitalizare, în cadrul căreia s-a discutat despre prioritățile Guvernului Republicii Moldova pentru anul 2022 în domeniul digitalizării sectoarelor: sănătate, educație, economie și securitate cibernetică. Evenimentul a fost organizat de AGE și a reunit peste 50 de reprezentanți ai instituțiilor publice naționale și internaționale precum: Parlamentul Republicii Moldova, ASP, STISC, Ministerul Sănătății, ATIC, UNDP, USAID, Organizația Mondială a Sănătății, UNICEF, Organizația Națiunilor Unite, Delegația Uniunii Europene la Chișinău, reprezentanții ambasadelor acreditați în Republica Moldova, ai comunității mediului de afaceri și alte părți interesate.

➤ **Semnarea Acordului de colaborare dintre AGE și Institutul pentru Politici și Reforme Europene” (IPRE)**

Semnarea Acordului de colaborare la 1 septembrie 2022 s-a realizat în vederea implementării proiectelor și activităților în domeniul transformării digitale a Republicii Moldova. Domeniile prioritare ale Acordului se referă la:

- Susținerea obiectivului de transformare digitală a Republicii Moldova prin intermediul evenimentelor de promovare, activității de cercetare în domeniu și campaniilor de informare pe tot teritoriul Republicii Moldova și în afara țării;
- Organizarea în comun a evenimentelor în domeniul transformării digitale cu participarea experților AGE și IPRE, schimb de informații și bune practici între cele două părți;
- Susținerea implementării obiectivelor Strategiei de Transformare Digitală a Republicii Moldova 2023-2030 și a Strategiei Naționale de Dezvoltare „Moldova 2030”, pe dimensiunea transformării digitale și societății informaționale.
- Susținerea obiectivelor de integrare europeană a Republicii Moldova pe dimensiunea transformării digitale și societății informaționale etc.

Între primele activități ce urmează a fi organizate în baza parteneriatului dintre AGE și IPRE pot fi menționate discuțiile publice intitulate „Moldova Digitală”, axate pe promovarea agendei de transformare digitală și a serviciilor digitale în rândul publicului larg din Republica Moldova și diasporă, în perioada septembrie - decembrie 2022, cu o periodicitate săptămânală.

➤ AGE este partener și în cadrul **Proiectului pilot „Incluziunea digitală pentru servicii sociale și e-sănătate”** care a fost lansat pe 6 septembrie 2022. Proiectul-pilot se referă la inovații în serviciile de sănătate digitală din Republica Moldova și va oferi posibilitatea de acces prin intermediul telefoanelor mobile donate celor 630 vârstnici la servicii de consultanță și consiliere primară online a persoanelor implicate în cadrul Proiectului „Abilități digitale conectează generații”, care promovează îmbătrânirea activă și incluziunea digitală a persoanelor vârstnice prin dialog intergenerațional, proiect susținut de Ministerul Muncii și Protecției Sociale. AGE susține această inițiativă în calitate de partener al proiectului HelpAge International Moldova și al noului proiect care are drept scop testarea eficienței serviciilor sub formă de consultații medicale online oferite prin intermediul unei aplicații mobile.

➤ **Semnarea Acordului de parteneriat pentru crearea Academiei de Securitate Cibernetică**

AGE, în comun cu Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică, Universitatea Tehnică din Moldova și Proiectul Tehnologiile Viitorului, finanțat de Agenția Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională și Guvernul Suediei, au semnat pe 22 decembrie 2022, un Acord de parteneriat pentru crearea Academiei de Securitate Cibernetică, ce are drept obiectiv consolidarea securității informaționale a statului. Scopul documentului este de a consolida eforturile și resursele pentru a aborda în comun lacunele în educație, a pregăti profesioniști în domeniu și a contribui la inovarea și dezvoltarea industriei pe segmentul securității cibernetice în Republica Moldova. Prin semnarea Acordului de parteneriat, părțile și-au confirmat angajamentul de a oferi suport urmare a identificării necesităților punctate din perspectiva experților în securitate cibernetică din sectorul public, academic și privat din domeniul TIC.

➤ **Semnarea Acordului de parteneriat cu Proiectul Tehnologiile Viitorului**

Acordul de parteneriat a fost semnat la data de 14 decembrie 2022. Scopul parteneriatului este digitalizarea economiei și dezvoltarea soluțiilor de e-guvernare în sprijinul sectorului privat pentru un mediu de afaceri mai puternic.



Prin semnarea acestui acord, cele două instituții semnatare și-au asumat un angajament puternic de a sprijini transformarea digitală a Republicii Moldova, luând în considerare nevoile și interesele sectorului public, privat și cetățenilor din Republica Moldova. Părțile au stabilit un cadru de cooperare în vederea valorificării tehnologiilor și dezvoltării soluțiilor de e-guvernare pentru business.

Obiectivele cheie ale Acordului menționat se referă la:

- Dezvoltarea, lansarea și promovarea unei aplicații mobile guvernamentale ușor de utilizat (Government in your Pocket) cu servicii interconectate pentru persoane fizice și companii care vor face serviciile și procesele guvernamentale mai accesibile;
- Implementarea și adoptarea serviciilor de e-guvernare pentru operarea afacerilor la distanță.

➤ **Intensificarea colaborării moldo-letone în domeniul digitalizării**



Delegația Republicii Moldova, inclusiv reprezentanții Agenției de Guvernare Electronică au participat la o vizită de lucru în Letonia, pentru a explora experiența acesteia și a identifica căile de cooperare în domeniul digitalizării. A fost exprimat interesul comun pentru recunoașterea reciprocă a identității electronice și compatibilitatea semnăturilor electronice între Letonia și Moldova. Vizita a inclus o serie de întruniri ale delegației cu reprezentanții Ministerului Afacerilor Externe, Ministerului Educației, Ministerului Economiei și Ministerului Mediului, responsabili de procesele de digitalizare ale Letoniei, mediul academic, cele mai importante universități din Riga, care sunt la o etapă avansată de implementare a educației digitale, având instrumente electronice inovatoare de cercetare, studiere și formare profesională.

❖ **Realizări vizibile în interacțiunea cu cetățenii**

➤ **Acțiuni de urgență în domeniul digital în sprijinul refugiaților:**

Agenția de Guvernare Electronică s-a mobilizat, alături de instituțiile guvernamentale și a elaborat mai multe instrumente digitale menite să sprijine poporul ucrainean care au fugit de război și s-au refugiat pe teritoriul Republicii Moldova. Printre acestea se numără:

- **Dezvoltarea Portalul informațional dedicat refugiaților ucraineni, lansat la 1 martie 2022, în cadrul Campaniei naționale „Moldova pentru Pace”** cu peste 2,15 milioane de accesări în total de la lansarea acestuia și este disponibil pe adresa: www.dopomoga.gov.md Noua platformă a fost concepută ca un punct unic de acces la informații ce se referă la ajutorul de care pot beneficia cetățenii din Ucraina în perioada de aflare în Moldova. Portalul înglobează mai multe resurse și categorii de informații: condiții de traversare a frontierei Republicii Moldova, unități de cazare, alimentație, ajutor medical specializat, ajutor pentru copii și animale de companie, servicii financiare și de telecomunicații, contacte privind grupurile de inițiativă active în mediul online, informații privind ofertele de locuri de muncă pentru refugiați și altele. Din momentul lansării portalului informațional, acesta a fost accesat de peste **422 mii de utilizatori unici, cei mai mulți din acești utilizatori fiind localizați în Chișinău, Kiev, Odesa, Lvov, Tiraspol.**

- **Dezvoltarea aplicației de generare a IDNP-ului pentru cetățenii Ucrainei.** Astfel, persoanele refugiate din Ucraina, care se vor afla pe teritoriul Republicii Moldova o perioadă mai mare de timp, vor putea beneficia de servicii publice în baza numărului de identificare de stat (IDNP), atribuit la traversarea

frontierei Republicii Moldova, ce poate fi descărcat cu ajutorul unei aplicații digitale. Noua soluție digitală este integrată pe platforma dopomoga.gov.md și poate fi utilizată începând din data de 14 martie 2022;

- **Soluția digitală „Zboruri de urgență din Moldova pentru refugiații din Ucraina”**. Informații și rezervări pentru cursele avia de urgență din Moldova, puse la dispoziție pentru refugiații din Ucraina, pot fi accesate în format digital de pe platforma dopomoga.gov.md. Cererile pentru zboruri gratuite pot fi completate în regim online, prin introducerea datelor personale, date de contact și alte informații.

- **Asistență umanitară cetățenilor Ucrainei prin MPay**. AGE a inițiat măsuri noi de asigurare a unui grad înalt de accesibilitate și securitate informațională pentru transferurile online, acțiuni ce se impun în contextul situației din regiune. Începând de la 26 februarie, donațiile pentru refugiații ucraineni, pe contul deschis de Ministerul Finanțelor, pot fi făcute accesând Serviciul guvernamental de plăți electronice MPay. Contul a fost integrat pe platforma MPay și este disponibil și poate fi utilizat de orice persoană în vederea acordării asistenței umanitare pentru cetățenii din Ucraina, în condiții de siguranță și din orice colț al lumii.

- Coordonarea procesului de evidență a stocurilor bunurilor donate/distribuite pentru refugiați și integrarea cu soft-ul destinat centrului de control de la CS pentru vizualizarea stocurilor disponibile (aplicație internă configurată la depozitul MoldCoop (1C Stock) și coordonarea procesului de extindere a platformei (vizualizare stocuri de bunuri, oferte/cereră de transport, plasare și gestionare comenzi, integrarea cu serviciul 112, etc.) pentru utilizarea acesteia pentru necesitățile centrului de control de la CS (uahelp.md).

➤ **Alfabetizarea digitală**

Alfabetizarea digitală reprezintă unul din obiectivele instituționale pentru 2022. Astfel au fost organizate și desfășurate o serie de instruirii/sesiuni de informare:

- *Curs de instruire în cadrul proiectului „Regândește-ți vârsta! Conectarea socială și digitală a tinerilor și vârstnicilor din Moldova”*, pentru circa 50 de participanți familiarizați cu obiectivele și misiunea AGE, funcționalitatea și utilitatea platformelor MPass, MPay, MSign, MPower Portalul Serviciilor Publice etc;

- *Două webinare* din cadrul Proiectului didactic al activității extracurriculare „Alfabetizarea digitală”, pentru circa 80 de participanți familiarizați la subiectul despre Guvernarea electronică pe înțelesul fiecăruia.

- În cadrul *webinarului cu genericul Ziua Internațională a Siguranței pe Internet*, la care au participat în jur de 50 de persoane, a fost prezentată informația despre posibilitățile cetățenilor de a beneficia de alternativa electronică pe care o pune la dispoziție statul, accesând servicii la distanță. Au fost comunicate avantajele serviciilor electronice pentru toți cetățenii, în special, pentru noua generație, importanța cunoașterii oportunităților pe care le oferă tehnologia și ce perspective poate să deschidă conștientizarea, acceptarea și utilizarea acesteia în interacțiunea cu instituțiile statului.

- Organizarea, în parteneriat cu Biblioteca Națională a Republicii Moldova (BNRM) și Centrul de Formare Continuă în Biblioteconomie și Științele Informării, a unui *webinar cu privire la serviciile electronice de actualitate pentru dezvoltarea competențelor digitale și promovarea produselor de guvernare digitală în rândul personalului angajat în biblioteci*. La eveniment au participat circa 70 de participanți, e-ambasadori, reprezentanți ai bibliotecilor naționale, publice, teritoriale, orașenești, raionale, universitare și specializate din diferite localități ale Moldovei. Participanții au menționat că unul dintre serviciile prestate de biblioteci se referă la serviciile de e-guvernare prin care sunt promovate cunoștințele și abilitățile de accesare și operare pe platformele guvernamentale, iar cunoștințele acumulate de e-Ambasadori în cadrul cursului vor fi aplicate în procesul de asistare a vizitatorilor bibliotecii în vederea utilizării tehnologiei la accesarea serviciilor electronice. Ca și plan de perspectivă, AGE și BNRM au convenit asupra unor ulterioare sesiuni de informare care vor aborda tematica noilor servicii electronice guvernamentale așa ca MobiSign etc, pe care AGE urmează să le lanseze în perioada următoare.

- *Instruire cu privire la utilizarea Serviciului guvernamental Registrul Împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice – MPower*, pentru prestatorii de servicii publice pentru un grup de angajați ai ASP, șefi ai Centrelor multifuncționale din municipiul Chișinău. După o prezentare amplă a Platformei, participanții au avut parte de exerciții practice privind accesarea Serviciului, verificarea autenticității împuternicirii, au fost familiarizați cu tipurile de împuterniciri ce pot fi acordate prin sistemul MPower, precum și aspecte juridice ce țin de utilizarea acestei platforme în procesul de prestare a serviciilor publice către cetățeni.

- În contextul marcării Zilei Mondiale a Telecomunicațiilor la 16 mai, în cadrul seminarului organizat de ANP, în scopul promovării platformelor digitale și serviciilor electronice și a domeniului securității cibernetice, AGE a prezentat informația despre platformele digitale și serviciile electronice destinate pentru orice categorie de utilizatori, pentru circa 100 de persoane;

- A fost asigurată o sesiune de informare și promovare a platformelor electronice ale AGE, în perioada 8-10 iunie 2022, pentru circa 500 de persoane, în cadrul webinarilor organizate de Ministerul Sănătății, care susțin dezvoltarea Registrului Screening Cervical;

- Au fost organizate 6 instruirii în format offline pentru circa 100 de angajați ai CNAS în perioada 2-23 iunie 2022, având drept scop informarea și oferirea suportului pentru angajați în domeniul inovațiilor și platformelor digitale, cât și despre integrarea acestora. Grupul țintă de participanți la instruire este format din 2 categorii de angajați: angajații din domeniul IT și angajații din alte departamente.

- Organizarea Campaniei de comunicare „Moldova digitală: Inovații pentru generații” în perioada 12 iulie-12 octombrie 2022: o campanie de comunicare, prin care AGE a reușit informarea activă a populației și alfabetizarea digitală a mai multor categorii de persoane, tineri și vârstnici, persoane fizice și juridice, cetățenii Moldovei de acasă și din diaspora, actuali și potențiali parteneri strategici ai guvernării digitale, e-ambasadori, jurnaliști, voluntari și tineri de la centrele de tineret din țară, formatori și toate categoriile de cetățeni pentru care sunt create serviciile electronice. Pe durata campaniei, au fost organizate activități atât offline, cât și online sub formă de evenimente publice, lansări de servicii, sesiuni de informare a voluntarilor și e-ambasadorilor, ateliere de formare a competențelor digitale, apariții media de tip podcast, emisiuni TV/radio sau interviuri pe diverse portaluri, la care au participat experții în e-guvernare și au adus la cunoștința opiniei publice realizările din domeniul transformării digitale. Campania a fost organizată în parteneriat cu prestatori de servicii din sistemul public și privat, asociații de profil TIC, parteneri locali și internaționali, mediul academic, asociații de voluntari și tineri, Asociația Companiilor de Creație din Moldova, instituții media și experți în domeniul transformării digitale.



- Organizarea a 3 sesiuni de informare în cadrul campaniei de comunicare menționate pentru 150 de voluntari din 24 de localități din Republica Moldova. Urmare a participării la activitățile de instruire, voluntarii vor deveni ambasadori ai guvernării digitale pentru circa 600 de persoane în etate, din diferite localități din țară, care vor fi familiarizați cu cele mai noi instrumente digitale, aplicații, platforme și servicii electronice dezvoltate de AGE.

- Participarea la IT Career Expo 2022, în cadrul căreia AGE și-a prezentat oferta de angajare pentru doritorii de a avansa în carieră. Alături de alte peste 20 de companii locale din domeniu, care au participat la evenimentul de orientare profesională, specialiștii din cadrul AGE au interacționat direct cu o bună parte din cei peste 700 de tineri și tinere aflați în căutare de locuri de muncă, stagii sau cursuri profesionale și interesați de o carieră în sfera tehnologiilor informaționale și comunicațiilor.

- Participarea la Zilele Diasporei 2022, prezentându-le reprezentanților diasporei serviciile digitale de actualitate, dar și noul produs MDelivery.

- Participarea la cea de-a IV-a ediție a Conferinței Fintech Moldova la 30 septembrie. AGE a prezentat tendințele și evoluția tranzacțiilor online, precum și eficiența, comoditatea și transparența Serviciului MPay, menționându-se că fiecare cetățean al Republicii Moldova a utilizat serviciul electronic MPay fie pentru încasare sau pentru distribuire a plăților. La Conferința Fintech au participat circa 270 de persoane, din peste 60 de companii și organizații, 32 de speakeri și 16 parteneri.

- Organizarea instruirii online cu privire la subiectul de gestiune a documentelor electronice și serviciile digitale guvernamentale la 13 decembrie curent, în parteneriat cu Programul Digital Upgrade. În cadrul instruirii a fost făcută o demonstrație online complexă și comprehensivă privitor la spectrul de servicii electronice destinate antreprenorilor pe care statul le pune la dispoziția mediului de afaceri ca și alternativă digitală de a interacționa cu instituțiile publice sau private, dar și cu clienții și beneficiarii, utilizând soluții tehnologice, dezvoltate de AGE.

Participanții la instruire, între care administratorii și proprietarii IMM-urilor din raioanele Cahul, Cantemir, Taraclia sau Leova, au fost familiarizați cu modalitățile de gestionare a documentelor electronice, baza legală a semnăturii electronice, procedurile digitale și alte servicii de e-guvernare, precum și cu accesarea și utilizarea serviciilor digitale de semnătură electronică (MSign), de împuternicire la distanță (MPower), Portalul Serviciilor Publice și alte platforme guvernamentale, inclusiv destinate oamenilor de afaceri cum ar fi Portalul guvernamental al antreprenorului mcabinet.gov.md.

Primul grup de antreprenori care s-a instruit în acest mod este compus din oameni de afaceri ce desfășoară activitate economică în domeniul agricultură și industrie alimentară, iar cel de al doilea, în sfera comerț și logistică, va fi instruit în sesiunile următoare. Programul de instruire va conține 6 module, iar obiectivele de bază sunt: Să orienteze și să formeze reprezentanții IMM-urilor în utilizarea și aplicarea instrumentelor digitale/online; Să direcționeze IMM-urile către digitalizare, automatizare și utilizarea activă a instrumentelor online; Să încurajeze și să stimuleze cererea de produse și servicii digitale inovatoare în regiune; Să abilitizeze proprietarii și administratorilor de IMM-uri pentru a iniția programe de digitalizare și pentru a atrage investiții și granturi oferite pentru acest scop.

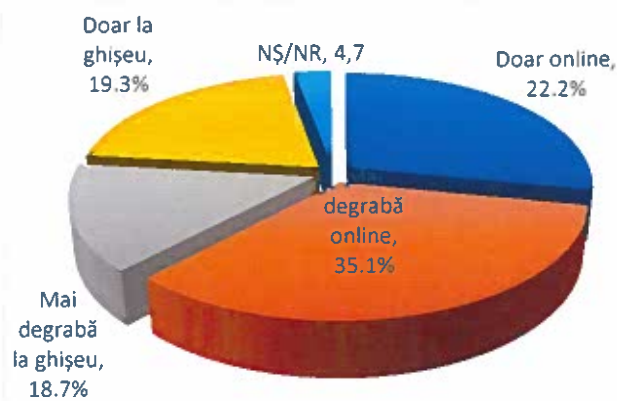


➤ Sondajul Național Anual 2022

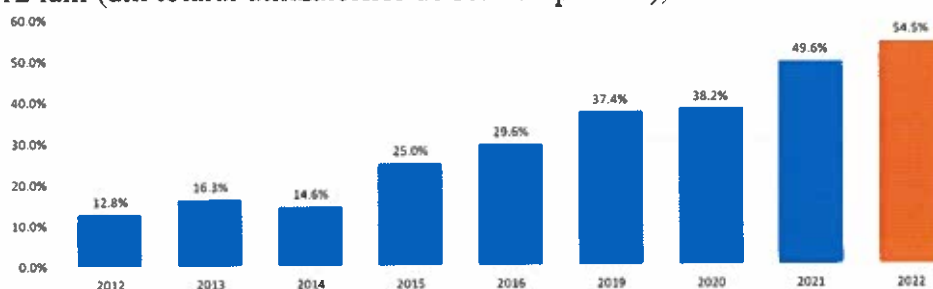
Scopul principal al studiului este de a colecta date relevante și ilustrative cu privire la indicatorii cheie de performanță în cadrul Proiectului de Modernizare a Serviciilor Guvernamentale. Aceste date urmează să ofere un tablou consecvent și obiectiv al percepției, înțelegerii, sprijinului cetățenilor pentru agenda de reformă, inclusiv Transformarea digitală și gradul de satisfacție a populației RM de calitatea serviciilor selectate.

Astfel, conform datelor studiului, se constată creșterea constantă a accesării internetului în scopuri de informare despre instituții publice și serviciile acestora, cât și creșterea explozivă a solicitărilor de servicii publice prin intermediul internetului (27,9% față de 23,3% în 2021 și 14,3% în 2020).

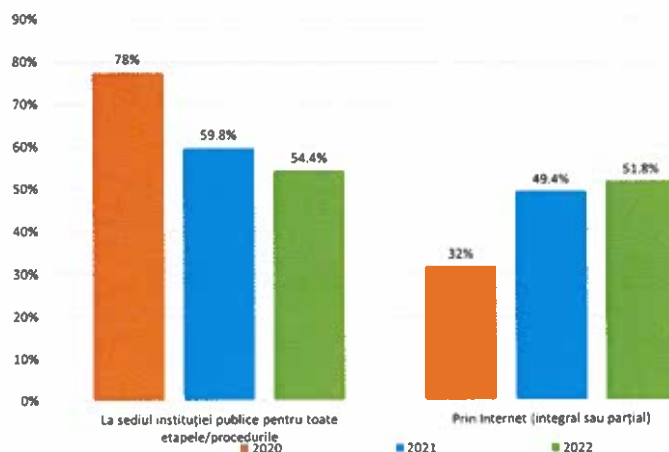
Ponderea celor care se declară deschiși spre a utiliza servicii publice electronice, numeric prevalează față de cei care mai degrabă nu ar dori să utilizeze servicii electronice.



De asemenea, mai jos este reprezentată statistica de accesare a serviciilor publice electronice pe parcursul ultimilor 12 luni (din totalul utilizatorilor de servicii publice), care este vădit în creștere, an de an:



În diagrama de mai jos, pot fi vizualizate preferințele de accesare a serviciilor publice de către cetățeni în dependență de locație și format:



Satisfacția în cazul serviciilor accesate prin intermediul paginii integrate a crescut față de 2021 cu 4 % (70,9%). Însă per ansamblu, s-a redus gradul de satisfacție pentru toate formele de accesare, inclusiv offline (de la 75,1% în 2020 către 66,3% în 2021).

❖ Provocările și constrângerile în realizarea activităților planificate

Urmare a efectuării exercițiului de monitorizare a gradului de realizare a activităților planificate în Planul de acțiuni al AGE pentru 2022, au fost identificate următoarele provocări și constrângeri:

➤ Provocări și constrângeri de ordin general

- Alocări financiare insuficiente, pentru a realiza toate acțiunile planificate conform Planului de acțiuni al Guvernului pentru 2021-2022, la care AGE este responsabilă;
- Dificultăți în atragerea și angajarea specialiștilor în domeniile aferente AGE (specialiști din domeniul IT);
- Modificarea agendei de priorități sub influența factorilor externi (pandemie, situația geopolitică nefavorabilă din Ucraina), care au încetinit procesul de luare a deciziilor și implementarea activităților planificate.

➤ În contextul modernizării serviciilor publice, digitalizării sectorului public

- Proces îndelungat de coordonare internă la prestatorii de servicii implicați în procesul de modernizare (reinginerie și digitizare) a serviciilor publice;
- Refuzul de a transmite sau transmiterea cu întârziere a informațiilor solicitate necesare pentru reinginerie;
- Întârzieri considerabile în validarea livrabilelor (justificări superficiale din partea prestatorilor de servicii);
- Experiență redusă în implementarea soluțiilor IT dezvoltate pe metodologia Agile;
- Limitări în contractarea experților care s-au soldat cu achiziții repetate.

➤ În contextul coordonării achizițiilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor

- Neprezentarea în termen/prezentarea tardivă a Propunerilor de buget pentru avizare, fapt care reduce acest exercițiu la o formalitate, informațiile fiind utilizate numai în scop de evidență;
- Insuficiența personalului calificat din cadrul autorităților/instituțiilor publice în evaluarea și completarea corectă a documentelor/procedurilor aferente planificării și realizării procedurilor de achiziție publică în domeniul TIC, inclusiv lipsa capacităților de elaborare și conceptualizare a cadrului normativ aferent sistemelor informaționale;
- Neacceptarea și reticența unor autorități/instituții publice de a integra sistemele informaționale gestionate cu Serviciile guvernamentale de platforme;
- Nerespectarea prevederilor cadrului normativ la inițierea procesului de creare a sistemelor și resurselor informaționale automatizate de stat (elaborarea Conceptelor și Regulamentelor SI);
- Neîntreprinderea măsurilor pentru a asigura găzduirea sistemelor informaționale existente și celor noi pe platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud)- Reticența față de obligația de a nu admite crearea de noi infrastructuri proprii centralizate de servere și echipamente de stocare (hardware), inclusiv procurarea licențelor pentru componentele (software) infrastructurilor nou create și obligativitatea reutilizării în acest scop a platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud);
- Reticența față de obligația de a transmite centrele de date din administrarea lor în administrarea STISC.

- din cele 100 propuneri de modificare a Planurilor generale de achiziții pentru anul 2022 o mare parte au fost prezentate pentru avizare către IP AGE în trimestrele III și IV, procedurile de achiziție fiind desfășurate în termene restrânse. Marea majoritate a propunerilor de modificare se referă la procurarea tehnicii de calcul. Unele autorități/instituții au operat între 2-9 modificări ale Planurilor de achiziții TIC, fapt ce denotă o planificare defectuoasă și/sau o lipsă de viziune a dezvoltării sectorului TIC.

- nu toate autoritățile/instituțiile publice includ/solicită includerea reprezentanților IP AGE în componența grupurilor de lucru;

- nu la toate ședințele grupurilor de lucru sunt invitați să participe reprezentanții IP AGE, fapt care minimizează efectul monitorizării derulării conforme a procesului de achiziție și asigurare a finalității acestuia;

- în unele cazuri pentru examinarea procedurilor de achiziție complexe este necesară petrecerea mai multor ședințe, iar neparticiparea reprezentanților IP AGE măcar la una din ședințe diminuează impactul și generează riscul neasigurării implementării tuturor recomandărilor etc.

**Planul de acțiuni
al Instituției Publice „Agenția de Guvernare Electronică”
pentru anul 2023**

Denumirea acțiunii	Sub-acțiune	Termen de realizare	Subdiviziunea responsabilă	Indicatori de monitorizare	Referințe la angajamente naționale/internaționale	Sursa de finanțare
Obiectiv nr.1: Modernizarea și sporirea accesibilității serviciilor publice						
<i>Riscuri interne:</i>						
1. Lipsa de finanțare pentru unele acțiuni.						
2. Lipsa capacităților (resurselor) AGE pentru implementarea unor acțiuni.						
3. Nerealizarea în termenii stabiliți a activităților planificate.						
4. Tergiversarea procedurilor de achiziții necesare pentru realizarea activităților planificate.						
5. Calitatea proastă a livrabilelor recepționate de la operatorii economici contractați care necesită efort intern adițional pentru ajustare.						
<i>Riscuri externe:</i>						
1. Reticența autorităților terțe implicate în procesul de implementarea a proceselor reinginerite și care se digitalizează.						
2. Capacitățile reduse ale prestatorilor de servicii publice în domeniul managementului schimbării ar putea periclită sustenabilitatea implementării modelelor noi de prestare a serviciilor.						
3. Lipsa de experiență a instituțiilor vizate în dezvoltarea SI după metodologia AGILE ar putea afecta termenii de realizare a dezvoltărilor.						
1.1. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului privind modul de instituire și funcționare a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice		Martie	DIP	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare și aprobare în Guvern	Punerea în aplicare a art.16 alin.(3), (6) și (7) din L.nr.234/2021 cu privire la serviciile publice	MGSP

1.2. Extinderea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice în parteneriat cu autoritățile publice locale	Iunie	DIP	65 centre unificate de prestare a serviciilor publice instituite. Specialiști CUPS instruiți. Achiziții organizate și desfășurate.	PAG/Transformare digitală; Direcția de politici 5.3, intervenția 3), Obiectivul specific 7.2., Obiectivul general 7 din SND 2030; Măsura 6.1, acțiunea 2 din Planul de Acțiuni pentru implementarea măsurilor propuse de către Comisia Europeană în Aviz	MGSP
1.3. Digitalizarea serviciilor de înregistrare de stat a unităților de drept	Iulie	DIP	Contractul cu compania de dezvoltare a RSUD semnat	PAG/Transformare digitală; Direcția de politici 1 de la Obiectivul specific 7.2., Obiectivul general 7 din SND 2030”;	MGSP
	Decembrie	DIP	MVP al Sistemului informațional „Registrul de stat al unităților de drept” dezvoltat și funcțional	lit.b), art.22 din Acordul de Asociere RM-UE	MGSP
	Septembrie	DIP	Arhiva RSUD digitalizată		MGSP
1.4. Digitalizarea serviciilor de stare civilă	Martie	DIP	Contractul cu compania de dezvoltare a SI ASC semnat	PAG/Transformare digitală; Direcția de politici 1 de la Obiectivul specific 7.2., Obiectivul general 7 din SND 2030”;	MGSP
	Decembrie	DIP	MVP dezvoltat și funcțional	lit.b), art.22 din Acordul de Asociere RM-UE	MGSP

	1.4.3. Dezvoltarea Sistemului Informațional e-constatare medicală a nașterii și decesului	Mai	DIP	SI dezvoltat și transmis în accepțanță operațională către MS		MGSP
	1.4.4. Acordarea suportului MS la elaborarea proiectului hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului și Regulamentului SI e-constatare medicală a nașterii și decesului	Aprilie	DIP SJRU	Propuneri pentru proiectului de hotărâre elaborate și prezentate MS pentru a fi promovate; Avizele AGE emise la etapa avizării		MGSP
1.5. Digitalizarea serviciilor de asigurări sociale		Decembrie	DIP	MVP al Sistemul informațional „Protecție Socială” dezvoltat și funcțional	PAG/Transformare digitală; Direcția de politici 1 de la Obiectivul specific 7.2., Obiectivul general 7 din SND 2030”; lit.b), art.22 din Acordul de Asociere RM-UE	MGSP
1.6. Digitalizarea serviciilor cadastrale		Decembrie	DPD	12 servicii digitalizate	PAG/Transformare digitală; Direcția de politici 1 de la Obiectivul specific 7.2., Obiectivul general 7 din SND 2030; lit.b), art.22 din Acordul de Asociere RM-UE	MGSP
1.7. Digitalizarea serviciilor în domeniul transportului		Iulie	DIP DPD	Servicii digitalizate	PAG/Transformare digitală	
1.8. Digitalizarea serviciilor de cazier judiciar și contravențional		Septembrie	DIP DPD	Servicii digitalizate	PAG/Transformare digitală	
1.9. Promovarea cadrului normativ în vederea stimulării dezvoltării și utilizării serviciilor electronice		Martie	DIP	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre	PAG/Transformare digitală	

				Iunie	SJRU DPD	promovare și aprobare în Guvern Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare și aprobare în Guvern	
1.10. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului privind administrarea, utilizarea și dezvoltarea Portalul guvernamental al serviciilor publice						Punerea în aplicare a art.19 alin.(2) din L.nr.234/2022 cu privire la serviciile publice; Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b)	MGSP
1.11. Instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți pentru serviciile publice	1.11.1 Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”	1.11.1.1 Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”	1.11.2. Dezvoltarea Sistemului Informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”	Aprilie	SJRU DIP	Proiect de Hotărâre de Guvern elaborat și prezentat spre aprobare	MGSP
				Decembrie	DIP	Sistem informațional dezvoltat	MGSP
				Decembrie	SJRU DIP	Proiect Hotărâre de Guvern elaborată și prezentată spre promovare	MGSP

	Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”	Martie	DIP	Proiect definitivat și prezentat spre aprobare	PAG/Transformare digitală; lit.b), art.22 din Acordul de Asociere RM-UE	PNUD
1.12. Promovarea proiectului Strategiei pentru Transformare Digitală pentru anii 2023-2030						

Obiectiv nr.2: Digitalizarea sectorului public

Riscuri interne:

1. Lipsa de finanțare a unor acțiuni.
2. Lipsa capacităților (resurselor) AGE pentru implementarea unor acțiuni.
3. Nerealizarea în termenii stabiliți a activităților planificate în contextul digitalizării sectorului public.
4. Tergiversarea procedurilor de achiziții necesare pentru realizarea activităților planificate.
5. Calitatea proastă a livrabilelor recepționate de la agenții contractați.

Riscuri externe:

1. Produsul implementat nu este utilizat de către beneficiari.

2.1. Implementarea Registrului resurselor și sistemelor informaționale de stat	Martie	DIP DPD	Soluție funcțională	Legea nr.71/2007, art. 7	-
2.2. Implementarea soluției tehnice de identitate electronică mobilă fără dispozitive specializate pe partea semnatarului	Martie	DIP	Soluție funcțională	Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b); PAG, cap VI/ Transformare digitală	-
2.3. Dezvoltarea aplicației mobile guvernamentale integrate a serviciilor electronice	Februarie	DIP	Termeni de referință elaborați și aprobați de AGE	Capitolul „Transformare digitală” din Programul de activitate al Guvernului „Moldova vremurilor bune”	Proiectul „Future Technologies” USAID Moldova
2.3.1. Elaborarea Termenilor de Referință	Martie	DIP	Companie de dezvoltare contractată	Plan de comunicare elaborat	
2.3.2. Contractarea serviciilor de dezvoltare a aplicației mobile guvernamentale	Mai	DIP	Prima versiune a aplicației mobile guvernamentale		
2.3.3. Elaborarea planului de comunicare și promovare a aplicației mobile guvernamentale	August	DIP DPD			
2.3.4. Dezvoltarea primei versiuni a aplicației mobile guvernamentale					

					dezvoltată (modulul Acte de identitate; modulul Plăți; modulul Coduri QR)				
2.4. Dezvoltarea sistemului destinat aplicării și procesării solicitărilor de apostilare a documentelor (eApostilă)	Februarie	DIP DPD			Sistem dezvoltat		PAG/Transformare Digitală		MGSP
2.5. Dezvoltarea și lansarea versiunii 2.0 a MPay	Martie	DPD			Versiune dezvoltată și lansată		H.G. nr.712/2020		MGSP
2.6. Asigurarea fiscalizării tranzacțiilor de comerț electronic, inclusiv a celor realizate prin serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay)	Aprilie	SGPE			Soluție funcțională		H.G. nr.712/2020		MGSP
2.7. Dezvoltarea serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) cu funcționalitatea de încasare a plăților comunale	Aprilie	SGPE			Serviciul dezvoltat cu funcționalitatea de încasare a plăților comunale		H.G. nr.712/2020		MGSP
2.8. Dezvoltarea Registrului persoanelor autorizate prin reutilizarea SI MPower	Martie	DIP DPD			Registru dezvoltat și funcțional		Acordul de colaborare dintre MJ și AGE		-
2.9. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind modul de extindere a capacității platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud), utilizând resurse informaționale ale prestatorilor de servicii de cloud din domeniul public (cloud hibrid)	Aprilie	DIP			Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare și aprobare în Guvern		Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b); PAG, cap. VI/T transformare digitală, alin. 1/Politici pentru diaspora, alin.10		Granturi de la bugetul de stat
2.10. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind modificarea Hotărârii Guvernului nr.712/2020 cu privire serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay) (distribuirea salariilor prin MPay)	Mai	DIP SJRU DPD			Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare și aprobare în Guvern		Punerea în aplicare a L.nr.288/2022 pentru modificarea unor acte normative		MGSP
2.11. Dezvoltarea funcționalului de distribuire a salariilor prin MPay	Mai	SGPE			Funcțional dezvoltat		Punerea în aplicare a L.nr.288/2022 pentru modificarea unor acte normative		MGSP
2.12. Elaborarea și aprobarea Metodologiei de digitalizare	Iunie	DIP DPD SJRU			Metodologie elaborată și aprobată de AGE		L.nr.467/2003, art.23 alin.(2)		MGSP

2.13. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind stabilirea procedurii de identificare și verificare de la distanță a identității unei persoane prin utilizarea soluției eKYC (<i>Electronic Know Your Customer</i>)	Iunie	DIP SJRU	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentată CS spre promovare	Acordul de Asocieri RM-UE, art.22 lit.(b); PAG, cap. VI/T transformare digitală, alin. 8	BERD
2.14. Dezvoltarea și implementarea diplomelor de studii și certificatelor de formare continuă digitale în cadrul Portalului Guvernamental al cetățeanului (MCabinet) în baza datelor CTICE	Iulie	DIP	Serviciu funcțional	PAG/Educație și cercetare	Proiectul „Future Technologies Activities” USAID Moldova
2.15. Dezvoltarea funcționalului de integrare a sistemelor informaționale cu MPower	August	DPD	Funcțional dezvoltat	H.G. nr.375/2020	-
2.16. Dezvoltarea și implementarea carnetului electronic al studentului	Septembrie		Serviciu funcțional	PAG/Educație și cercetare	-
2.17. Monitorizarea și raportarea gradului de satisfacție a cetățenilor față de serviciile publice oferite	Noiembrie	SME	Ponderea cetățenilor satisfăcuți de serviciile publice prestate. Sondaj realizat. Raportul analitic (RO, RU, ENG) publicat pe pagina web a AGE și remis părților interesate	PAG, cap. VI/Administrație publică și autonomie locală, alin. 1	MGSP
2.18. Dezvoltarea funcționalului privind cosemnatarii în MSign	Noiembrie	DPD	Funcțional dezvoltat	L.nr.124/2022	-
2.19. Dezvoltarea și implementarea unei platforme centralizate de stocare și partajare a documentelor referitoare la serviciile publice	Septembrie	SJRU DIP	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentată CS spre promovare	Capitolul „Transformare digitală” din Programul de activitate al Guvernului „Moldova vremurilor bune”	MGSP
2.19.1. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului platformei centralizate de stocare și partajare a documentelor referitoare la serviciile publice prestate					

	2.19.2. Dezvoltarea platformei centralizate de stocare și partajare a documentelor MDoc	Decembrie	DIP	Platformă dezvoltată	MGSP
	2.19.3. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului pentru aprobarea Regulamentului privind modul de utilizare a platformei respective	Decembrie	SJRU DIP	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare	
2.20. Integrarea serviciilor publice cu Serviciul guvernamental de livrare MDelivery	Decembrie	DPD DIP	Nr. serviciilor integrate	Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b); Măsura 6.1, acțiunea 2 din Planul de Acțiuni pentru implementarea măsurilor propuse de către Comisia Europeană în Aviz	MGSP
2.21. Dezvoltarea și implementarea Platformei „e-Consulat”	Decembrie	DIP DPD	Sistem informațional dezvoltat și funcțional	PAG/Transformare digitală	
2.22. Dezvoltarea Registrului procururilor și e-Procura prin reutilizarea SI MPower	Decembrie	DIP DPD	Registru dezvoltat și funcțional	PAG/Transformare digitală; lit.b), art.22 din Acordul de Asociere RM-UE	
2.23. Integrarea Serviciului guvernamental de plăți electronice cu Sistemul informațional „Monitorizarea Electronică a Vânzărilor”	Decembrie	SGPE	Sistem informațional integrat	H.G. nr.712/2020	MGSP
2.24. Dezvoltarea Portalului administrației publice locale „e-APL”	2.24.1. Contractarea companiei pentru dezvoltarea platformei digitale unice pentru autoritățile publice locale „e-APL”	DIP	Compania contractată	PAG/Transformare digitală; lit.b), art.22 din Acordul de Asociere RM-UE; Direcția de politici 5.3, intervenția 17), Obiectivul specific 7.2.,	MGSP

	2.24.2. Dezvoltarea platformei digitală unice pentru autoritățile publice locale „e-APL”	Decembrie	DIP	MVP dezvoltat și funcțional	Obiectivul general 7 din SND	MGSP
2.25. Menținerea Sistemului Informațional Automatizat „Registrul Împuternicirilor de reprezentare” (MPower) prin adăugarea de noi tipuri de împuterniciri	Pe parcursul anului	DPD	Nr. tipuri de împuterniciri adiționale la cele existente.	H.G. nr.375/2020	-	-
2.26. Dezvoltarea Portalului guvernamental al antreprenorului cu blocuri noi de date	Pe parcursul anului	DPD SSDI	Nr de blocuri noi de date disponibile pe Portalul guvernamental al antreprenorului	H.G. nr.412/2020	-	-
2.27. Dezvoltarea Portalului guvernamental al cetățeanului cu blocuri noi de date	Pe parcursul anului	DPD SSDI	Nr. de blocuri noi de date disponibile pe Portalul guvernamental al cetățeanului.	H.G. nr.413/2020	-	-
2.28. Acordarea suportului ME la elaborarea ToR pentru dezvoltarea versiunii 2.0 a Sistemului informațional automatizat de gestionare și eliberare a actelor permise SIA GEAP	Februarie	DPD	Propuneri pentru ToR elaborate și prezentate ME. Avizul AGE emis la etapa avizării	H.G. nr.550/2018	UIPAC	
Obiectivul nr.3: Dezvoltarea e-democrației și reducerea decalajului digital						
<i>Riscuri interne:</i>						
1. Insuficiență de resurse financiare și umane.						
2. Tergiversarea procedurilor de achiziții necesare pentru realizarea activităților planificate.						
3. Calitatea proastă a livrabilelor recepționate de la agenții contractați.						
<i>Riscuri externe:</i>						
1. Lipsă de cooperare sau receptivitate redusă din partea partenerilor față de inițiativele AGE privind organizarea activităților comune.						
2. Situația epidemiologică complicată, care ar face imposibilă desfășurarea activităților planificate.						
3.1. Elaborarea și aprobarea conceptului instrumentelor electronice de democrație participativă (e-Democrație)	Decembrie	DIP	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre	Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b); PAG, cap. VI/ Transformare digitală,	Soros	

Obiectivul nr.4: Asigurarea unui nivel înalt de securitate cibernetică, prin dezvoltarea capacităților de reziliență cibernetică și cooperare internațională în domeniul securității informaționale

Riscuri interne:

1. Lipsa sau insuficiența resurselor (financiare și/sau umane) pentru aplicarea unor cerințe specifice de securitate cibernetică în cadrul infrastructurii TIC aflate în gestiunea AGE, ce poate afecta imaginea AGE prin scăderea calității și securității produselor/serviciilor livrate.
2. Lipsa sau insuficiența resurselor financiare pentru contractarea serviciilor TIC și/sau pentru certificarea specialiștilor în domeniul securității cibernetică din cadrul autorităților publice.
3. Ratarea unor oportunități de afaceri și de consolidare a încrederii cetățenilor privind securitatea datelor în cadrul serviciilor electronice publice, datorită faptului că AGE nu deține certificatul standardului de securitate ISO27001.

Riscuri externe:

1. Neprezentarea, prezentarea tardivă sau necalitativă de către autoritățile/instituțiile publice a rezultatelor implementării recomandărilor auditului de securitate cibernetică și raportarea incompletă a acțiunilor întreprinse.
2. Număr mare de activități stabilite în Planul de acțiuni pentru implementarea Strategiei securității informaționale a Republicii Moldova pentru anii 2019–2024, pentru care AGE este partener, ce implică volum de lucru sporit/imprevizibil, respectiv timp suplimentar pentru realizare.
3. Apariția unor blocaje sau a unor neregularități/abateri în conlucrarea cu autoritățile publice, ca urmare a modificărilor legislative și a apariției unor evenimente determinate cu precădere de schimbările din mediul politic, economic și social.

4.1. Organizarea, inclusiv împreună cu partenerii străini, a cursurilor de instruire tematică în domeniul securității cibernetică pentru angajații instituțiilor publice	Pe parcursul anului	SACSI CIFGD	Numărul de cursuri de instruire realizate Numărul de persoane instruite	Planul de acțiuni pentru implementarea Strategiei securității informaționale a Republicii Moldova pentru anii 2019–2024, obiectivul 11, acțiunea 8 (Hotărârea Parlamentului nr.257 din 22.11.2018)	Granturi de la bugetul de stat
4.2. Testarea sistemelor informaționale aflate în gestiunea AGE din perspectiva asigurării calității, acceptării utilizatorului și securității	Pe parcursul anului	DPD DIP SACSI	Nr. de sisteme informaționale testate	H.G. nr.201/2017	MGSP
4.3. Dezvoltarea Sistemului de Management al Securității Informației în cadrul AGE	Decembrie	SACSI	Pondere acțiunilor realizate din cele planificate	H.G. nr.201/2017	-
4.4. Efectuarea auditului de securitate cibernetică a infrastructurilor TIC ale autorităților administrației publice și a altor infrastructuri cibernetică de interes național și	Decembrie	SACSI	Raportul de audit privind starea de securitate cibernetică elaborat	H.G. nr.760/2010; Hotărârea Parlamentului nr.257/2018; Planul de acțiuni pentru implementarea Strategiei securității informaționale a	Granturi de la bugetul de stat
4.4.1. Efectuarea auditului de securitate cibernetică în cadrul a patru ministere ce nu au fost auditate anterior (formate în 2021)					

monitorizarea implementării rezultatelor auditului de securitate cibernetică	4.4.2. Monitorizarea implementării recomandărilor auditului de securitate cibernetică, efectuat în cadrul autorităților publice în anul 2019.	Decembrie	SACSI	Raportul privind implementarea propunerilor auditurilor precedente, elaborat	Republicii Moldova pentru anii 2019–2024, Pilonul I, obiectivul 2, acțiunea 1
4.5. Asigurarea aplicării Cerințelor minime de securitate cibernetică de nivelul II în cadrul prestării serviciilor electronice publice; determinarea direcțiilor de activitate prioritare pentru prevenirea și suprimarea amenințărilor respective	4.5.1. Definirea cerințelor de securitate pentru sistemele informaționale, cu alinierea/maparea acestora la Cerințele minime de securitate cibernetică.	Pe parcursul anului	SACSI DPD	Lista cerințelor de securitate elaborată	Hotărârea Parlamentului nr.257/2018 Planul de acțiuni pentru implementarea Strategiei securității informaționale a Republicii Moldova pentru anii 2019–2024, Pilonul I, obiectivul 2, acțiunea 2
Obiectivul nr. 5: Asigurarea eficienței, corectitudinii și transparenței achizițiilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor					

Riscuri interne:

1. Volum de lucru sporit, care implică timp suplimentar pentru realizare.
2. Stabilirea unor sarcini ad-hoc complexe.
3. Fluctuația personalului calificat.

Riscuri externe:

1. Neprezentarea, prezentarea tardivă sau necalitativă de către autoritățile/instituțiile publice spre coordonare/avizare a Propunerilor de buget a cheltuielilor pentru TIC, a Planurilor generale de achiziții pentru TIC și nemijlocit a achizițiilor.
2. Neglijarea de către autoritățile/instituțiile publice a coordonării cu AGE a procesului de dezvoltare a infrastructurii, a resurselor și sistemelor informaționale de stat.

5.1. Coordonarea propunerilor de buget ale autorităților/instituțiilor publice aferente cheltuielilor pentru (TIC)	Pe parcursul anului	DIIGD	Nr. propunerilor de buget TIC coordonate	H.G. nr.544/2019	Granturi de la bugetul de stat
5.2. Coordonarea planurilor generale de achiziții pentru TIC și a modificărilor la Planurile generale ale autorităților/instituțiilor publice	Decembrie Pe parcursul anului	DIIGD	Nr. planurilor generale de achiziții TIC coordonate. Nr. Modificărilor la Planurile generale de	H.G. nr.544/2019	Granturi de la bugetul de stat
	Decembrie				

	achiziții pentru TIC coordonate		Granturi de la bugetul de stat
5.3. Coordonarea achizițiilor în domeniul TIC ale autorităților/ instituțiilor publice	Nr. avizelor elaborate de coordonare a achizițiilor în domeniul TIC Nr. Ședințelor grupurilor de lucru pentru achiziții la care au participat angajații direcției	DIIGD	H.G. nr.544/2019
5.4. Evaluarea modului de implementare a Metodologiei de coordonare a achizițiilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor	Pe parcursul anului Decembrie	DIIGD	Granturi de la bugetul de stat
	Raport de evaluare elaborat	DIIGD	H.G. nr.544/2019

Abrevieri:

- DIP Direcția implementare proiecte;
- DPD Direcția platforme digitale;
- SSDI Serviciul schimb de date și interoperabilitate;
- SGPE Serviciul gestionare plăți electronice;
- DMI Direcția management instituțional;
- SJRU Secția juridică și resurse umane;
- SME Serviciul monitorizare și evaluare;
- SEF Serviciul economico-financiar;
- SA Serviciul achiziții;
- DIIGD Direcția investiții inteligente în guvernarea digitală
- SACSI Serviciul asigurarea calității și securitatea informației;
- CIFGD Centrul de inovare și formare în guvernarea digitală.
- SAI Serviciul audit intern
- SRPP Serviciul relații publice și parteneriate

Anexa nr. 3
la Decizia Consiliului I.P. „Agenția de Guvernare Electronică”
Nr. 15 din 2 februarie 2023

BUGETUL DE VENITURI ȘI CHELTUIELI
pentru anul 2023
al Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”

Nr.ord	Denumire compartimente	Plan aprobat, lei
I	SURSELE DE VENITURI	113.771.100
1.1.	Fondurile Băni Mondiale pentru proiectul MGSP	80.000.000
1.2.	Contribuția Guvernului la cofinanțarea proiectul MGSP	6.881.400
1.3.	Granturi acordate - Cancelaria de Stat	20.789.700
1.4.	Încasări de la prestarea serviciilor	6.100.000
II	CATEGORII DE CHELTUIELI	119.371.100
2.1.	Implementarea activităților planificate în MGSP (împrumut)	80.000.000
2.2.	Contribuția Guvernului la Proiectul MGSP (80%)	6.881.400
2.3.	Granturi acordate - Cancelaria de Stat	20.789.700
2.4.	Cheltuieli din încasări	11.700.000
1.	Cheltuieli de personal (inclusiv BASS)	21.290.000
1.1.2.3	Cheltuieli de personal, (inclusiv BASS)	17.090.000
1.1.2.4		4.200.000
2.	Dezvoltarea, mentenanța, auditul și promovarea e-platforme guvernamentale și servicii informaționale	3.800.000
2.1	Dezvoltare, modernizare continuă și mentenanța produselor de e-guvernare	3.000.000
2.1.1.2.3	Dezvoltarea și modernizarea produselor de e-guvernare	250.000
2.1.1.2.3		200.000
2.1.2.2.4	Mentenanța Platformei guvernamentale MPay	1.600.000
2.1.3.2.3	Mentenanța SIA GEAP	1.000.000
2.1.3.2.4		400.000
2.2	Produse software	500.000
2.2.2.3	Produse software	500.000
2.3	Marketing și promovarea produselor de e-Guvernare	300.000
2.3.2.3	Marketing și promovarea produsului (analiza feedback beneficiari, monitorizarea pieței, sondaje, branding, etc)	300.000
3.	Sporirea capacităților instituționale, instruire și formare profesională	200.000
3.1.2.3	Servicii de instruire și formare profesională, deservire evenimente	200.000

4.	Cheltuieli administrative (locațiune, întreținere și amenajare birou, servicii bancare, servicii poștale, servicii de telecomunicații, materiale de uz gospodăresc, birotică, accesorii, etc.)	1.449.700
4.1	Necesități curente	1.379.700
4.1.1.2.3	Locațiune și întreținerea biroului AGE	650.000
4.1.2.2.3	Servicii poștale, telecomunicații	60.000
4.1.3.2.3	Deplasări de serviciu	200.000
4.1.4.2.3	Alte servicii (servicii de traducere, servicii editoriale, actualizare MoldLex, alte servicii neprevăzute)	229.700
4.1.5.2.3	Articole de uz gospodăresc și rechizite de birou, produse alimentare	175.000
4.1.6.2.3	Deservirea și întreținerea mijlocului de transport	30.000
4.1.7.2.3	Alte materiale	35.000
4.2	Evenimente publice, servicii de protocol și deservirea delegațiilor	70.000
4.2.1.2.3	Evenimente publice, servicii de protocol și deservirea delegațiilor	70.000
5.	Cheltuieli din veniturile acumulate din prestarea serviciilor	5.300.000
6.	Comision MPay	0
5.1.2.4	Comision MPay	5.300.000
III	SOLD LA ÎNCEPUTUL ANULUI (mijloace financiare acumulate din prestarea serviciilor)	5.600.000

REGULAMENT
privind salarizarea angajaților
din Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul privind salarizarea angajaților din Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” (în continuare - *Regulament*) este elaborat în conformitate cu prevederile Codului muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003, Legii salarizării nr.847/2002, Hotărârii Guvernului nr.743/2002 cu privire la salarizarea angajaților din unitățile cu autonomie financiară, altor acte normative și în temeiul Hotărârii Guvernului nr.760/2010 cu privire la Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”.

2. Regulamentul este orientat spre asigurarea salariului ca principala sursă de venit pentru satisfacerea necesităților vitale ale angajaților Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică” (în continuare - *Agenție*) și familiilor lor, motivarea, cointeresarea materială a angajaților pentru obținerea calitativă și cantitativă a rezultatelor muncii prin dezvoltarea profesională, orientarea spre rezultate înalte, executarea conștiincioasă a sarcinilor, exprimarea unei atitudini creative și responsabile față de munca efectuată, respectarea disciplinei de muncă și manifestarea inițiativei.

3. Fondul de salarizare se formează din veniturile obținute din prestarea serviciilor, granturile primite de la bugetul de stat prin intermediul Fondatorului, resursele acordate de donatorii străini și autohtoni și alte surse legale, și se include în bugetul Agenției aprobat de Consiliul instituției.

4. În cadrul Agenției se utilizează atât sistemul tarifar, cât și netarifar de salarizare.

5. Salariul în cadrul Agenției include salariul tarifar/de funcție, salariul suplimentar (adaosurile și sporurile la salariul tarifar/de funcție) și alte plăți de stimulare și compensare, stabilește conform legislației și prezentului Regulament.

6. Salariul este confidențial și garantat și se plătește în monedă națională.

7. Formele și condițiile de salarizare, precum și mărimea salariului tarifar/de funcție se stabilesc prin negocieri individuale între conducerea Agenției și angajat și se fixează în contractul individual de muncă încheiat între părți.

II. SALARIZAREA MUNCII ÎN BAZA SISTEMULUI TARIFAR

Salariul de funcție

8. Drept element de bază al sistemului de salarizare conform sistemului tarifar este salariul de funcție, la stabilirea căruia urmează a fi respectate următoarele principii:

a) salarizarea se efectuează pentru munca efectuată în conformitate cu criteriile și normele de evaluare, în funcție de gradul de calificare, pregătire și experiență profesională a angajatului, complexitatea sarcinilor și calitatea prestată, gradul de responsabilitate pentru munca exercitată, independență a angajatului în exercitarea funcției;

b) interzicerea aplicării unor principii discriminatorii la stabilirea și

modificarea salariului sau condițiilor de remunerare a muncii;

c) salarizarea urmează a fi competitivă și să asigure un echilibru cu salariile oferite pe piața muncii pentru activități și funcții similare.

9. Salariul de funcție, nu include sporurile la salariu, premiile și alte recompense și remunerări.

10. Cuantumul lunar total al salariului de bază și al altor plăți salariale, modul și condițiile de salarizare a conducătorilor Agenției se stabilesc de Fondatorul instituției, după coordonare prealabilă cu Viceprim-ministru pentru digitalizare, și se fixează în contractul individual de muncă, încheiat între Fondatorul instituției și conducătorul respectiv.

11. Cuantumul lunar total al salariului conducătorilor Agenției nu va depăși 3 salarii medii lunare în ansamblu pe instituție în perioada de la începutul anului până la luna gestionară.

12. În cuantumul lunar total al salariului conducătorilor Agenției, limitat în condițiile prevăzute la pct.11 din prezentul Regulament, nu se includ premiile unice acordate la datele jubiliare personale sau ale instituției, la sărbătorile profesionale, premiul anual și alte plăți anuale acordate conform punctului 13² din Hotărârea Guvernului nr.743/2002, precum și ajutorul material acordat conducătorului pentru tratament și odihnă.

13. Salariul de funcție al angajaților Agenției se calculează după formula: valoarea selectată din intervalul pentru stabilirea salariilor tarifare/de funcție, *prevăzut în Anexa la prezentul Regulament* x coeficientul de complexitate 1,5, *prevăzut la poziția 14 din Anexa nr.3 la Hotărârea Guvernului nr.743/2002 (Coeficienții de complexitate aplicați la stabilirea salariului tarifar pe tipuri de lucrări și ramuri ale economiei naționale)*.

14. Salariile de funcție ale angajaților Agenției, conform funcțiilor din Statul de personal al Agenției, se aprobă prin ordinul Directorului instituției în limita intervalelor stabilite în Anexa la prezentul Regulament.

15. Angajaților Agenției, care, în afară de munca lor de bază, stipulată în contractul individual de muncă, îndeplinesc, o muncă suplimentară într-o altă funcție) sau obligațiile de muncă ale unui salariat temporar absent, fără a fi scutiți de munca lor de bază (în limitele duratei normale a timpului de muncă stabilite în Codul muncii al Republicii Moldova nr.154/2003), li se stabilește, cu luarea în considerare a notei la Anexa nr.6 la Hotărârea Guvernului nr.743/2002, prin ordinul Directorului Agenției, un spor pentru cumularea de funcții sau pentru îndeplinirea obligațiilor de muncă ale salariatului temporar absent, în cuantumul prevăzut de Codul muncii al Republicii Moldova nr.154/2003.

16. Angajaților Agenției li se asigură retribuirea muncii suplimentare, muncii prestate în zilele de repaus și în cele de sărbătoare nelucrătoare etc., precum și li se garantează salariul mediu în cazurile prevăzute de cadrul normativ.

17. Munca suplimentară (peste orele de program) se retribue în mărime de 2 salarii de funcție stabilite angajatului pe unitate de timp.

18. Munca prestată în zilele de repaus și în cele de sărbătoare nelucrătoare este retribuită în mărime dublă a salariului pe unitate de timp.

Salariul suplimentar

19. Suplimentar la salariul de funcție, conducerii și angajaților Agenției salarizați conform sistemului tarifar li se stabilește salariul suplimentar.

20. Salariul suplimentar include: sporurile la salariul de funcție, care constituie plăți suplimentare pentru munca eficientă și calificată, pentru înaltă competență profesională, pentru condiții deosebite de muncă, care se stabilesc în raport cu rezultatele obținute și alte scopuri menționate în prezentul Regulament.

21. Cuantumul salariului suplimentar plătit lunar din fondul de salarizare nu va depăși 100% din salariul de funcție al angajatului, iar pentru angajatul care realizează activități de servicii în tehnologia informației și de servicii informatice acesta nu va depăși 150% din salariul de funcție.

22. La stabilirea cuantumului salariului suplimentar nu se includ plățile salariale cu caracter de compensare: pentru condiții specifice de muncă (condiții nefavorabile, condiții de risc sporit pentru sănătate și viață), remunerarea pentru munca suplimentară, pentru munca prestată în zile de sărbătoare nelucrătoare și/sau zile de repaos, remunerarea pentru cumularea atribuțiilor funcției de bază cu atribuțiile unei funcții vacante/temporar vacante.

23. Angajații Agenției salariați în baza sistemului tarifar beneficiază de sporuri constante și sporuri variabile la salariul de funcție.

24. Sporurile constante includ:

- 1) *sporul pentru vechime în muncă;*
- 2) *sporul pentru eficiență managerială.*

25. Sporurile variabile includ:

1) *sporul pentru înaltă competență profesională* – se acordă conducerii Agenției și angajaților pentru realizarea eficientă și calitativă a sarcinilor și atribuțiilor funcției;

2) *sporul pentru intensitatea muncii* – se acordă angajaților pentru creșterea gradului de intensitate a muncii;

3) *sporul pentru îndeplinirea unor sarcini de importanță majoră sau de urgență, pe termenul efectuării lor* – se acordă angajaților pentru îndeplinirea într-un termen limitat de timp a unor obiective majore sau soluționarea unor sarcini urgente, fără a periclita îndeplinirea obligațiilor de bază ale acestora.

26. Sporurile sunt stabilite în procente (%) față de salariul de funcție, în conformitate cu tabelul de mai jos:

Nr. d/o	Denumirea sporurilor	Mărimea sporului față de salariul de funcție (%)	Beneficiari
<i>Sporuri constante</i>			
1.	Pentru eficiență managerială	60%	Conducerea
2.	Pentru vechime în muncă	În dependență de anii de vechime în muncă: 10% - de la 2 până la 5 ani; 20% - de la 5 până la 10 ani; 30% - de la 10 până la 20 ani; 40% - de la 20.	Conducerea, angajații instituției
<i>Sporuri variabile</i>			
3.	Pentru înaltă competență profesională	Până la 100%	Conducerea, angajații instituției
4.	Pentru intensitatea muncii	Până la 70%	Angajații instituției

5.	Pentru îndeplinirea unor sarcini de importanță majoră sau de urgență	Până la 40%	Conducerea, angajații instituției
----	--	-------------	-----------------------------------

27. Sporul pentru vechime în muncă se determină la angajare, include toată perioada de muncă a angajatului și se revede în dependență de creșterea anilor de vechime în muncă, fiind achitat începând cu luna imediat următoare.

28. Conducătorilor Agenției sporurile pentru vechime în muncă, pentru eficiență managerială și pentru înaltă competență profesională se stabilesc de către Fondator, după coordonarea prealabilă cu Viceprim-ministrul pentru digitalizare, și se fixează în contractul individual de muncă încheiat între Fondatorul instituției și conducătorul respectiv.

29. Sporul pentru îndeplinirea unor sarcini de importanță majoră sau de urgență se stabilește pentru Directorul Agenției prin ordinul Fondatorului, după coordonarea prealabilă cu Viceprim-ministrul pentru digitalizare, iar pentru Directorul adjunct prin ordinul Directorului Agenției.

30. Angajaților Agenției sporurile pentru vechime în muncă, pentru înaltă competență profesională, pentru intensitatea muncii și pentru îndeplinirea unor sarcini de importanță majoră sau de urgență se stabilesc prin ordinul Directorului Agenției, în limita fondului de salarizare.

31. Plata salariului suplimentar se efectuează lunar, pentru timpul efectiv lucrat în luna respectivă, odată cu plata salariului de funcție pentru luna calendaristică, din contul fondului de salarizare. Sporurile variabile la salariul de funcție se stabilesc, după caz, pentru cel mult un an și pot fi reduse sau anulate în condițiile stabilite de Codul muncii al Republicii Moldova nr.154/2003 în cazul neîndeplinirii în termen a sarcinilor, scăderii calității muncii sau încălcării disciplinei de muncă.

III. SALARIZAREA MUNCII ÎN BAZA SISTEMULUI NETARIFAR

32. Sistemul netarif ar de salarizare se utilizează pentru remunerarea angajaților selectați și angajați în cadrul implementării de către Agenție a proiectelor cu finanțare din surse externe și din resursele acordate de donatori străini și autohtoni, în conformitate cu regulile de remunerare ale finanțatorilor respectivi.

33. În cazul aplicării sistemului netarif ar de salarizare, salariul se stabilește prin negociere cu angajatul respectiv, având la bază experiența relevantă a candidatului, calificările necesare, precum și capacitatea acestuia de a îndeplini sarcinile atribuite funcției respective.

34. Condițiile de salarizare, mărimea salariului se stabilesc prin negocieri individuale între conducerea Agenției și angajat și se fixează în contractul individual de muncă, precum și se achită pentru perioada în care angajatul este implicat în implementarea proiectelor respective.

35. După finalizarea proiectelor respective angajaților în cauză li se aplică sistemul tarif ar de salarizare în conformitate cu prevederile prezentului Regulament.

IV. ALTE PLĂȚI DE STIMULARE ȘI COMPENSARE

36. Alte plăți salariale cu caracter de stimulare și compensare se acordă conducătorilor Agenției și angajaților salarizați atât conform sistemului tarif ar, cât și netarif ar de salarizare, în funcție de mijloacele financiare disponibile ale Agenției din economiile pentru retribuirea muncii.

37. Plățile de stimulare și compensare includ: ajutorul material și premiile unice acordate la datele jubiliare personale sau ale întreprinderii, la sărbători profesionale, premiul anual și alte plăți anuale acordate pentru rezultatele pozitive ale activității instituției.

38. Mărimea plăților de stimulare și compensare se stabilește pentru angajații Agenției prin ordinul Directorului instituției.

39. Indicii, mărimile și termenele premierii conducătorilor Agenției se stabilesc de către Fondator, după coordonarea prealabilă cu Viceprim-ministrul pentru digitalizare. Mărimea cumulată a premiilor și a plăților cu caracter unic, cu excepția recompensei acordate în condițiile art.138 din Codul muncii al Republicii Moldova nr.154/2003, pe parcursul unui an, nu poate depăși 5 salarii de funcție lunare pe an. Plățile de stimulare și compensare nu se acordă angajaților care au sancțiuni disciplinare sau se află în concediu pentru îngrijirea copiilor sau celor angajați pentru perioada îndeplinirii unor anumite lucrări.

40. Cuantumul anual al premiilor plătite din fondul de salarizare nu va depăși 100% din salariile lunare tarifare/de funcție ale personalului, iar în cazul personalului care realizează activități de servicii în tehnologia informației și de servicii informatice – 150% din salariile tarifare/de funcție ale personalului.

V. DISPOZIȚII FINALE

41. Salariile suplimentare pot fi revizuite în cazul modificării fondului de salarizare și/sau în conformitate cu legislația.

42. Cu acordul scris al angajatului, plata salariului poate fi efectuată prin instituții bancare în contul indicat de acesta, cu achitarea acestor servicii din contul angajatorului, dar nu mai rar decât o dată pe lună.

43. Salariul pentru timpul aflării în concediu se achită cel târziu cu 3 zile înainte de începutul concediului.

44. Indemnizația de concediu se calculează în modul stabilit de legislație.

45. Litigiile de muncă ce țin de salarizare se examinează în modul stabilit de legislație.

**Intervalul pentru stabilirea salariilor tarifare/de funcție ale angajaților
din Instituția publică „Agenția de Governare Electronică”**

Categoriile de posturi	Intervalul pentru stabilirea salariilor tarifare/de funcție calculat aplicând coeficientul de complexitate pe tipuri de lucrări și ramuri ale economiei naționale cu valoarea 1,00 (lei) (în conformitate cu Hotărârea Guvernului nr.743/2002)	
	min.	max.
I. Conducerea instituției		
Conducător/conducătoare	16000	30200
II. Personal de conducere de nivel mediu		
Șef/șefă, șef adjunct/șefă adjunctă de subdiviziune autonomă (direcție, secție, serviciu)	12000	26500
Șef adjunct/șefă adjunctă de subdiviziune interioară	8000	22700
III. Personal de specialitate		
<i>3.1. Personal cu studii superioare universitare (licență, masterat, doctorat):</i>		
Specialist principal/specialistă principală	11200	18500
Specialist coordonator/specialistă coordonatoare	10000	17300
<i>3.2. Personal care realizează activități de servicii în tehnologia informației și de servicii informatice:</i>		
Specialist/specialistă categoria I	11200	18500
Specialist/specialistă categoria II	10000	17300
Specialist/specialistă fără categorie	8800	15400
IV. Personal de deservire tehnică și auxiliar:		
Muncitor necalificat/muncitoare necalificată	4000	6000

Note:

1. Raportarea personalului la categoriile de posturi se efectuează în conformitate cu Clasificatorul ocupațiilor din Republica Moldova și se va reflecta în statele de personal ale Agenției, aprobate prin ordinul Directorului instituției.

2. În cazul introducerii unor modificări în Intervalul pentru stabilirea salariilor tarifare/de funcție calculat aplicând coeficientul de complexitate pe tipuri de lucrări și ramuri ale economiei naționale cu valoarea 1,00, prevăzuți în Anexa nr.4 la Hotărârea Guvernului nr.743/2002, și/sau modificării coeficientului de complexitate pentru activități de servicii în tehnologia informației și de servicii informatice, stabilit la poziția 14 din Anexa nr.3 la Hotărârea Guvernului nr.743/2002 cu privire la salarizarea angajaților din unitățile cu autonomie financiară, noile prevederi se vor aplica la stabilirea salariilor tarifare/de funcție prin ordinul Directorului Agenției, fără emiterea unei decizii a Consiliului instituției privind modificarea prezentului Regulament.