

DECIZIE Nr. 10

din 28 iunie 2021

În temeiul punctului 14 și 15 din Statutul Instituției publice „Agenția de Governare Electronică”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.760/2010 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr.150-152, art.832), cu modificările ulterioare, Consiliul Instituției publice „Agenția de Governare Electronică” (*Procesul-verbal Nr.10 din 28 iunie 2021*) DECIDE:

1. Se aprobă:

1) Raportul de activitate al I.P. „Agenția de Governare Electronică” pe trimestrul I al anului 2021, *conform anexei nr.1*;

2) Strategia de comunicare și parteneriate a IP „Agenția de Governare Electronică” pentru anii 2021-2024, *conform anexei nr.2*;

3) Structura I.P. „Agenția de Governare Electronică”, *conform anexei nr.3*;

4) Organigrama I.P. „Agenția de Governare Electronică”, *conform anexei nr.4*;

5) Regulamentul privind condițiile de salarizare ale angajaților I.P. „Agenția de Governare Electronică”, *conform anexei nr.5*.

2. Regulamentul privind condițiile de salarizare ale angajaților I.P. „Agenția de Governare Electronică”, prevăzut la subpunctul 5) al punctului 1 din prezenta decizie, intră în vigoare la 1 iulie 2021 și se va aplica pentru toate contractele individuale de muncă încheiate după intrarea în vigoare a acestuia.

3. Se stabilește că contractele individuale de muncă încheiate până la data intrării în vigoare a Regulamentului privind condițiile de salarizare ale angajaților I.P. „Agenția de Governare Electronică”, prevăzut la subpunctul 5) al punctului 1 din prezenta decizie, se vor modifica în condițiile legislației muncii, prin acorduri suplimentare semnate de părți.

4. Subpunctul 5) al punctului 1 din Decizia Nr. 2 din 22 octombrie 2018 a Consiliului Instituției publice „Agenția de Governare Electronică” se abrogă la 1 iulie 2021.

5. Se ia act de și se prezintă spre informare fondatorului I.P. „Agenția de Governare Electronică”:

1) Raportul de audit intern „Evaluarea procesului de contractare și prestare a serviciilor cu plată de către Agenția de Governare Electronică persoanelor juridice și fizice, precum și de încasare a plăților aferente”;

2) Nota-raport privind evaluarea, prin prisma controlului intern managerial, a procesului de achiziții publice efectuate de Agenția de Guvernare Electronică și a utilizării mijloacelor în vederea prevenirii, diminuării și lichidării consecințelor pandemiei de coronavirus (COVID-19) pentru anul 2020;

3) Raportul de audit intern „Evaluarea procesului de întocmire, circulare, păstrare, arhivare, acces și transmitere către părți din interiorul și exteriorul Agenției a documentelor”.

6. Se ia act de Raportul privind mersul executării Planului de acțiuni privind implementarea pe parcursul anului 2021 a Prescripției Inspecției financiare nr.25-05-03/1583 din 23.12.2020.

**Secretar general al Guvernului,
Președintele Consiliului**

Liliana IACONI

Contrasemnează:

Secretar al Consiliului

Eduard Fricățel



***SUMAR EXECUTIV DE RAPORTARE PE MARGINEA IMPLEMENTĂRII
PLANULUI DE ACȚIUNI AL I. P. AGENȚIA DE GUVERNARE ELECTRONICĂ
PENTRU TRIMESTRUL I, ANUL 2021***



❖ Nivelul de realizare a acțiunilor planificate în anul 2021

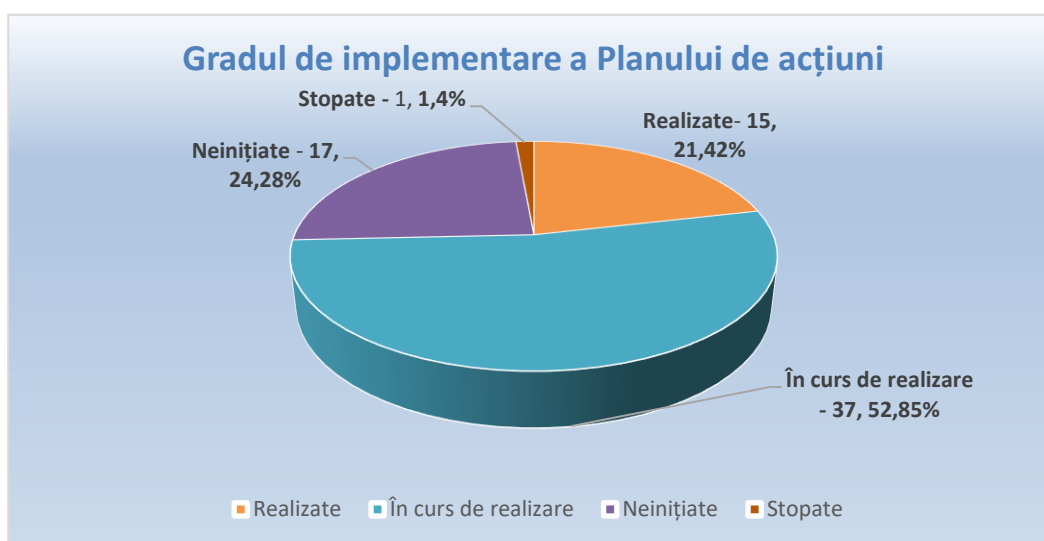
Planul de acțiuni al Agenției de Guvernare Electronică conține 9 obiective, bazate pe 70 de acțiuni și peste 100 de indicatori de monitorizare. Acțiunile stabilite sunt în concordanță cu angajamentele naționale și internaționale ale Agenției și urmăresc implementarea agendei de e-Guvernare.

Astfel, pe parcursul trimestrului I al anului 2021 dispunem de următoarea statistică de implementare a Planului de acțiuni pentru anul 2021 al instituției:

- **15** acțiuni au fost **realizate**, conform termenului stabilit (în trim.I), sau în avans, ceea ce constituie **21,42%** din totalul acțiunilor planificate pentru 2021.
- **37** acțiuni **în curs de realizare**, ceea ce constituie **52,85%** din acțiunile planificate pentru 2021;
- **17** acțiuni **neinițiate** (**24,28%**), dar care au termen de realizare începând cu trimestrul II;
- **1** acțiune care și-a **pierdut actualitatea** și va fi propusă pentru excludere la actualizarea Planului de acțiuni.

Tinem să menționăm că nu există acțiuni neinițiate, a căror termen de realizare (trim. I) să fie depășit.

Nivel de implementare a Planului de acțiuni al Agenției de Guvernare Electronică pentru anul 2021



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 trimestrului I al anului 2021.

❖ Modernizarea serviciilor guvernamentale

➤ Digitizarea serviciilor publice incluse în runda I de reinginerie

În perioada de referință a continuat procesul de digitizare a serviciilor supuse reingineriei în cadrul runde I de modernizare a serviciilor publice. Astfel:

- Referitor la digitizarea serviciului *alocației de șomaj*, cu privire la ANOFM, soluția tehnologică a fost instalată pe mediul de test, urmând ca în cel de-al doilea trimestru să fie asigurată migrarea datelor și transferată pe mediul de producție. La data de 31.03.2021, compania contractată a remis Release Note de instalare a soluției pe platforma de test în MCloud;

- Referitor la digitizarea serviciului *determinarea dizabilității și capacității de muncă* (al Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă), în contextul dezvoltării și instalării sistemelor informaționale pentru determinarea dizabilității și capacității de muncă, dezvoltatorul a efectuat ședințe de analiză de business cu beneficiarul, pentru a înțelege complexitatea acestuia și a documenta toate procesele de business care urmează a fi implementate în sistemului informațional aflat în dezvoltare. De asemenea, au avut loc mai multe ședințe cu dezvoltatorul funcționalului nou pentru sistemele informatice ale MSMPS, pentru a stabili seturile de date care vor fi schimbate între sisteme, nomenclatoare de lucru etc. Proiectul documentului de analiză de business a fost transmis la analiză către CNDDCM și AGE, un feedback pe acesta a fost oferit. Compania contractată urmează să vină cu un document actualizat ca urmare a feedback-

ului primit. După acceptanța acestuia, prestatorul va putea începe procedura de acceptanță pentru etapa Custom/Standard Software and Custom/Standard Materials din contract. În paralel, Prestatorul a început a dezvolta o parte din funcționalul viitorului sistem informațional pe platforma sa, pentru use-case-urile mai simple (gestiune utilizatori, roluri în sistem etc). O primă prezentare pentru sistem a avut loc la data de 17 martie. De asemenea, CNDDCM a remis solicitarea către STISC cu cerințele pentru oferirea spațiului în MCloud. În trimestrul II urmează a fi instalat sistemul pe platforma de test;

- *Referitor la digitizarea Serviciul eliberarea permisului de conducere:* cu privire la MECC soluția tehnologică este în proces de dezvoltare și urmează instalarea acesteia pe mediul de test, iar dacă e să ne referim la sistemul MSPSM – acesta este în proces de dezvoltare, urmând a fi finalizată dezvoltarea în conformitate cu termenii specificați în Planul de acțiuni al AGE pentru 2021. Adicional, a avut loc o ședință cu ASP, pentru a agreea seturile de date ce urmează a fi transmise prin MConnect între sistemele ASP și SIA AMP. Documentul de Analiză de business combinat cu Sarcina tehnică a fost remis către AGE și MSMPS, un feedback pe acesta fiind oferit. Urmează ca prestatorul să actualizeze documentul.

➤ **Reingineria serviciilor publice, Runda II**

a) *Referitor la reingineria serviciilor prestate de către Agenția Servicii Publice,* la etapa actuală, se lucrează la elaborarea Hărților/Schemelor To-Be, gradul de definitivare al acestora fiind evaluat după cum urmează:

- Înregistrarea unităților de drept (80%).
- Înregistrarea decesului (60%)
- Înregistrarea nașterii (40%)
- Înregistrarea căsătoriei (70%),
- Înregistrarea divorțului (20%)
- Eliberarea documentelor de stare civilă (10%)

b) *Referitor la reingineria serviciilor prestate de către Casa Națională de Asigurări Sociale,* care include 45 de servicii grupate în Certificate, Compensații și Ajutoare, Indemnizații, Alocații și Pensii, la moment a fost finalizat exercițiul de mapare a situației existente a celor 85 de servicii ale CNAS selectate spre modernizare, împărțite în 11 grupuri și au fost create propuneri de rapoarte To-Be pe cinci grupuri de servicii ale CNAS, care sunt în proces de avizare și aprobare de către prestatorii de servicii

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



CENTRUL UNIFICAT
DE PRESTARE A SERVICIILOR

În scopul lansării/pilotării Centrelor unificate de prestare a serviciilor (CUPS), au fost întreprinse o serie de acțiuni:

- a fost elaborat proiectul de hotărâre a Guvernului cu privire la pilotarea Centrelor unificate de prestare a serviciilor, care se află în proces de avizare;
- a fost elaborat proiectul Memorandumului de înțelegere pentru pilotarea CUPS;
- au fost elaborate Procedurile operaționale pentru oferirea serviciilor prin CUPS (14 pentru serviciile ASP și 11 CNAS);
- au fost elaborate proiectul Regulamentului-cadru pentru CUPS și Fișa de post a Specialistului CUPS;
- în scopul pregătirii Sistemului informațional pentru oferirea serviciilor prin CUPS, au fost elaborate specificațiile tehnice.

De asemenea, în vederea amenajării oficiilor CUPS:

- a fost aprobat conceptul designului CUPS;
- au fost elaborate specificațiile tehnice și design-proiectele detaliate pentru lucrările de reparații necesare în 12 oficii CUPS la nivel de APL I;
- a fost elaborat proiectul specificațiilor pentru mobilier și echipament.

Concomitent, a fost elaborat și proiectul planului de instruire și de integrare pentru specialiștii CUPS.

❖ **Produse de e-guvernare suprasedimentale (e-servicii de platformă)**

➤ **Portalul Guvernamental de Date date.gov.md**

În trimestrul I al anului 2021, **au fost înregistrați 80 de participanți** la schimbul de date care utilizează modulul „Date cu acces autorizat” din cadrul Portalului Guvernamental de Date. Adicional, alți **228 de notari** utilizează modulul menționat de date cu acces autorizat, pentru a accesa date. De asemenea, în perioada respectivă, au fost conectați la modulul „Date cu acces autorizat” alți **39 de noi participanți**.

De asemenea, la data de 3 februarie, mai mulți funcționari printre care primari, viceprimari și alți angajați de la **12 primării** ale municipiului Chișinău, dar și din orașul Ialoveni, **au fost instruiți** cum să utilizeze funcționalitățile Portalului Guvernamental de Date www.date.gov.md pentru a optimiza modul de interacțiune cu cetățenii și a le solicita mai puține acte.

➤ Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice MPay



La 4 ianuarie 2021 a fost lansată distribuția plăților prestațiilor sociale ale Casei Naționale de Asigurări Sociale (CNAS) prin MPay, ceea ce presupune faptul că începând cu ianuarie curent, pensiile, indemnizațiile, alocațiile, compensațiile și alte tipuri de ajutoare sociale se efectuează în mod automatizat. Noul sistem automatizat de distribuție a plăților oferă suport necesar consistent Casei Naționale de Asigurări Sociale în vederea efectuării plăților în termen, într-un mod transparent și eficient. Astfel, de la începutul acestui an, prin intermediul Serviciului guvernamental de plăți electronice MPay, **au fost transferate către cetățeni peste 6 miliarde de lei**, recordul respectiv referindu-se anume la distribuția plăților sociale. De la demararea acestui proiect, platforma MPay **a procesat plăți pentru circa 1 milion 500 de beneficiari pe lună**, ceea ce constituie o medie de circa **2 miliarde de lei lunar**. Din valoarea totală a tranzacției înregistrate, **48.44%** au fost achitate online, iar **51.56 %** au fost distribuite pe carduri bancare. Menționăm că rezultatele înregistrate în această perioadă, urmare a aplicării sistemului electronic de plăți MPay, au demonstrat o bună optimizare a procesului de distribuție a plăților sociale, economii la bugetul național, valorificarea resurselor financiare obținute în interesul beneficiarilor de prestații sociale. Important este de menționat și faptul că este în proces de pregătire și va fi realizată pe parcursul anului 2021 dezvoltarea serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) cu funcționalitatea de încasare a plăților comunale și necomunale.

➤ Platforma Guvernamentală de Schimb de Date MConnect



Pe parcursul trimestrului I, în total **au fost realizate 356 proiecte de integrare**. În același context, au fost inițiate și realizate **81 proiecte de integrare**. De la începutul anului și până în prezent au fost realizate **peste 42 de milioane de interogări în MConnect**, ceea ce constituie o medie de **peste 525 de mii de interogări pe zi**. Astfel, asimilarea MConnect și utilizarea inteligentă a acesteia de către autorități în cadrul reformei de modernizare a serviciilor publice administrative face din platformă un produs-cheie în cadrul agendei de modernizare.

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



În perioada ianuarie-aprilie, prin MSign au fost aplicate **peste 7 milioane de semnături** cu succes după beneficiar, ceea ce înseamnă o medie de **1.8 mln.** operațiuni de semnare electronică **pe lună** (creștere semnificativă comparativ cu aceeași perioadă a anului trecut, în care media lunară a reprezentat 1,4 mln. semnări). În primul trimestru al anului 2021, a continuat integrarea sistemelor informaționale de stat, astfel fiind asigurată integrarea pe mediul de producție – a 3 sisteme informaționale și pe mediul de test – a 11 sisteme informaționale.

➤ Portalul Guvernamental al Cetățeanului



Portalul guvernamental al cetățeanului a fost lansat în luna octombrie 2020 și în prezent conține **11 blocuri de date**:
- *Acte deținute*, care a fost suplinit cu informația privind actele de studii și pentru care a fost înregistrată următoarea statistică: pentru actele de identitate – **2575 de accesări** și pentru actele de studii – **1171 de accesări**;
- *Sănătate*: conține informații despre statutul persoanei asigurate și informații despre medicul de familie și denumirea instituției medicale la care persoana este la evidență, cu **2453 de accesări**;

- *Plăți MPay*: lista plăților achitate prin MPay, cu **4387 de accesări**;
 - *Asigurări sociale, CNAS*: informații privind contribuțiile sociale, începând cu anul 2000, cu **7090 de accesări**;
 - *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, cu **4347 de accesări**;
 - *Bunuri imobile*: informații cu privire la bunurile imobile deținute, cu **2449 de accesări**;
 - *Vehicule în posesie*: informații despre unitățile de transport deținute, cu **2780 de accesări**;
 - *Afaceri*: informații despre companiile administrate sau fondate, precum și restanțele față de bugetul de stat, cu **2491 de accesări**;
 - *Contravenții*: puncte de penalizare active, istoricul proceselor verbale, amenzi, cu **2676 de accesări**;
 - *Istoricul accesării datelor personale*: informații cu privire la entitatea, data accesării, temeiul accesării, cu **7173 de accesări**;
 - *Împuterniciri de reprezentare*: informații cu privire la împuternicirile de reprezentare în baza semnăturii electronice acordate și alte informații relevante la acest subiect.
- Adițional există și Blocul de date „Alegeri”, care va fi disponibil/va fi activat în perioadele electorale.

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



PORTALUL
GUVERNAMENTAL
AL ANTREPRENORULUI

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 6 blocuri de date**, care se înscriu în gama de servicii digitale pentru mediul de afaceri:

- *Date generale despre companie*, la care s-au înregistrat **234 de accesări**;
- *Bunuri imobile*: informații cu privire la bunurile imobile deținute, cu **225 de accesări**;
- *Împuternicirea de reprezentare*: informații cu privire la împuternicirile de reprezentare în baza semnăturii electronice acordate și alte informații relevante la acest subiect;
- *Acte permissive*;
- *Vehicule în posesie*, cu **234 de accesări**;
- *Controale de stat* (care va fi lansat în curând).

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

➤ **Platforma Guvernamentală de Instruire la Distanță www.elearning.gov.md**



Platforma guvernamentală de instruire la distanță e-Learning a fost prezentată în luna noiembrie anul trecut, 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.). O altă serie de module vor fi elaborate și disponibile pe platforma respectivă în termenii prevăzuți (luna decembrie).

➤ **Serviciul guvernamental de notificare electronică MNotify**



SERVICIUL GUVERNAMENTAL DE NOTIFICARE

Serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify) a fost lansat în luna noiembrie 2020. Prin utilizarea serviciului respectiv, instituțiile statului pot notifica utilizatorii serviciilor publice despre evenimente importante în raport cu autoritățile, expedia mesaje prin diferite canale de notificare la alegerea utilizatorului. În procesul de dezvoltare continuă a serviciului respectiv, în trimestrul I a fost realizată integrarea canalelor de notificare (SMTP, MCabinet, Telegram, Viber). De asemenea, a fost lansată procedura de achiziție a serviciilor de expediere SMS, la data de 15 februarie fiind semnat contractul de expediere SMS cu Orange,

în prezent petrecându-se acțiuni de realizare a canalului de livrare SMS: AGE-STISC-Orange. Adicional, în curs de realizare este efectuarea unui canal alternativ de transmitere a Notificărilor prin aplicația mobilă MAIB.

Referitor la nr. de beneficiari integrați cu MNotify, menționăm că în primul trimestru al anului 2021 avem 4 beneficiari (Portalul cetățeanului, MPower, MPay, MPass).

➤ Sistemului Informațional de împuterniciri MPower



Sistemul informațional automatizat „Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice” (MPower) a fost lansat în luna noiembrie 2020. MPower este un serviciu guvernamental reutilizabil care are scopul de a oferi un mecanism sigur, flexibil și comod de gestiune a împuternicirilor de reprezentare de către persoanele fizice și persoanele juridice, putând a fi utilizat gratuit în prezent, care vor dori să acorde împuterniciri de reprezentare în baza semnăturii electronice. În prezent, în SI MPower sunt funcționale 5 tipuri de împuterniciri:

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

La etapa actuală, SI MPower se află în faza finală de elaborare și corectare a neconformităților. Au fost prezentate demersuri în adresa Agenției Servicii Publice pentru a implementa MPower în serviciile prestate de instituție. Pe parcursul lunii mai-iunie sunt planificate 2-3 tipuri de împuternicire noi din cadrul Camerei Înregistrării de Stat

➤ Portalul serviciilor publice (versiunea 2.0)



În contextul dezvoltării Portalului serviciilor publice (versiunea 2.0), a fost recepționată opinia utilizatorilor platformei și au fost ajustate funcționalitățile acestuia și ghidul de administrare a fișelor serviciilor. Au fost implementate noi funcționalități, cum sunt opțiunile de solicitare a serviciului prin CUPS-uri și opțiunea de programare online la un serviciu. La etapa actuală, Portalul serviciilor publice (versiunea 2.0) este pregătit pentru a fi lansat în mediul de producție, în prezent având loc migrarea datelor din mediul de testare.

➤ Serviciul electronic guvernamental de livrare MDelivery



Dezvoltarea Serviciului electronic guvernamental de livrare MDelivery a fost lansată în luna ianuarie. Până la moment, au fost organizate și finisate 7 Sprinturi, în rezultatul cărora au fost livrate funcționalități aferente procesului de:

- setare a unei comenzi de livrare;
- gestiune a expeditorilor;
- gestiune a companiilor de curierat;
- profilul destinatarului;
- realizată conexiunea cu MPass, MPay, MNotify;
- elaborate în primă versiune API pentru conexiunea cu SI ale expeditorilor.

De asemenea, a fost elaborat designul pentru procesul de setare a unei comenzi de livrare și este în proces de elaborare designul paginilor aferente administratorilor.

❖ Elaborarea și perfecționarea actelor normative în domeniile de competență ale Agenției de Guvernare Electronică

Activitățile de creație legislativă realizate pe parcursul trimestrului I al anului 2021:

În procedură de avizare, urmând a fi promovate:

- Proiectul hotărârii de Guvern cu privire la aprobarea Conceptului Sistemului informațional „Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat” și a Regulamentului privind modul de ținere a Registrului;
- Proiectul hotărârii de Guvern cu privire la pilotarea Centrelor Unificate de Prestare a Serviciilor.

În proces de elaborare:

- Proiectul hotărârii de Guvern cu privire la aprobarea Conceptului și Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery);
- Versiunea generală a Codului tehnologiei informației în sectorul public („Codul Digital”);
- Proiectul hotărârii de Guvern pentru aprobarea conceptului și a regulamentului privind modul și procedura de administrare și utilizare a Catalogului semantic.

❖ **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 trimestrului I a coordonat/avizat:

- **23** propuneri de buget ale autorităților/instituțiilor publice aferente cheltuielilor pentru TIC;
- **44** de planuri generale de achiziții TIC ale autorităților/instituțiilor publice;
- **100** de achiziții în domeniul TIC ale autorităților/instituțiilor publice.

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

➤ **Lansarea buletinului informativ e-INFO**

Agenția de Guvernare Electronică a lansat prima ediție din acest an a publicației, în format electronic, cu denumirea e-INFO. Buletinul este structurat în 4 capitole de bază: *Evenimente, Parteneriat, 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 va apărea trimestrial și va fi publicată pe pagina web a instituției.



➤ **Campania de sensibilizare sub genericul „Ai grijă de banii tăi cu Visa și MPay”**

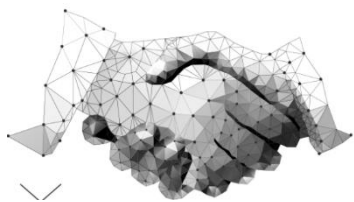
În perioada 10 februarie – 10 aprilie 2021 s-a desfășurat campania de sensibilizare (social media) sub genericul „Ai grijă de banii tăi cu Visa și MPay”. Scopul campaniei de comunicare/sensibilizare a fost promovarea securității și educației financiare în mediul online. În cadrul campaniei, au fost realizate peste **60 de postări** pe rețelele sociale AGE, **22 web-bannere**, lansat un **chatbot educativ**, seria de **imagini informative** sub genericul: **Dicționar digital** și **2 interviuri** la postul public de televiziune Moldova 1.



➤ **Sesiuni de informare online pentru mediul de afaceri cu genericul “Servicii digitale pentru susținerea afacerilor”**

La 20 și 23 aprilie curent, cu susținerea Camerei de Comerț și Industrie, au fost organizate **2 sesiuni de informare online** pentru mediul de afaceri cu genericul “Servicii digitale pentru susținerea afacerilor” și încă una este în proces de desfășurare planificată pentru 28 aprilie. În cadrul sesiunilor participanții sunt informați despre serviciile electronice promovate de AGE și CCI pentru business, participă la exerciții practice, pentru a consolida abilitățile de utilizare a serviciilor electronice și primesc asistență și recomandări de la experții AGE și CCI privind utilizarea serviciilor digitale. În ambele sesiuni au participat peste 160 de persoane din mediul de afaceri, care au fost instruiți la subiectul instrumentelor dezvoltate de Agenție – MPass, MSign, MPay și MPower.

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



Pe parcursul trimestrului I 2021, au fost organizate și desfășurate **6 ședințe tematice comune cu partenerii de la Centrul Național de Guvernare Electronică din Belarus**, a căror scop a fost realizarea schimbului de experiență și bune practici în domeniul e-Guvernării. În cadrul fiecărei sesiuni/ședințe, **au participat peste 30 de persoane**.

De asemenea, în perioada de referință, **au fost încheiate 2 acorduri de colaborare** cu Camera de Comerț și Industrie și Primăria or. Căușeni.

Sunt purtate discuții privind **inițierea a 5 parteneriate noi** cu următoarele organizații/instituții publice:

- Transparency International Moldova;
- Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare (PNUD Moldova);
- Organizația Națiunilor Unite pentru Europa (UNECE);
- Proiectul “EU4Moldova: Startup City Cahul”;
- Consiliul raional Edineț.

❖ Sondajul Național Anual 2020 printre Cetățeni

privind Percepția, Asimilarea și Susținerea e-Guvernării și Modernizării Serviciilor Publice

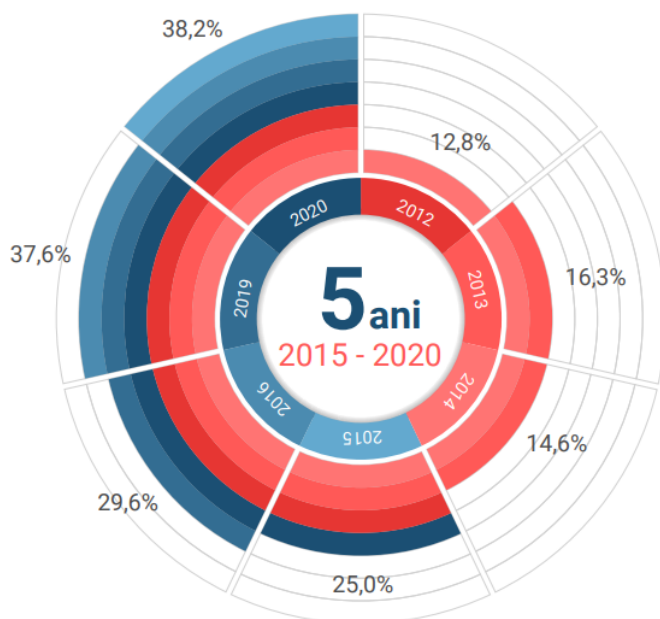
Principalul obiectiv al sondajului constă în colectarea datelor relevante și ilustrative privind principalii indicatori de performanță în cadrul Proiectului de Modernizare a Serviciilor Guvernamentale. Aceste date urmează să ofere un tablou consecvent și obiectiv al percepției, înțelegerii, sprijinului cetățenilor pentru agenda de reformă, inclusiv Transformarea Digitală și gradul de satisfacție a clienților de calitatea serviciilor selectate în cadrul MGSP înainte de (valori inițiale) și după (dinamica anuală) în modernizarea acestora.

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

În acest sens, în infograficul de mai jos, poate fi vizualizată informația statistică obținută urmare a desfășurării Sondajului anual, anume pe accesarea serviciilor publice electronice.

ACCESAREA

SERVICIILOR PUBLICE ELECTRONICE



Top cele mai accesate servicii:

- Serviciile electronice fiscale – 32,8%;
- Serviciile electronice cadastrale – 23,2%;
- Aplicarea pentru cazier judiciar – 19,3%;
- Servicii de documentare (ASP) – 19,1%;
- E-CNAS – 17,6%.

Cel mai des utilizează servicii electronice:

(tinerii cu vârsta) **48,7%**
18-29 ani

38,9%

37,6%

Nivel de independență în accesarea serviciilor publice online:

- **37,3%** Independent
- **36%** Asistat
- **22,4%** Delegat

RAPORT TABELAR
de progres privind implementarea Planului de acțiuni
al Instituției Publice „Agenția de Governare Electronică”
în Trimestrul I 2021

Denumirea acțiunii	Termen de realizare	Subdiviziunea responsabilă	Indicatori de monitorizare	Statut curent – situația la 20.04.2021 Descrieți și specificați statutul acțiunii, după cum urmează: - În curs de realizare (ce s-a realizat până la moment); - Realizat (descrieți); - Suspendat/Anulat (motiv) - Nerealizat , în termenii stabiliți (indicați motivele și la ce etapă se află realizarea acțiunii)	Bariere sau probleme în implementare	Riscuri și măsuri de control aplicate/ planificate
Obiectiv nr.1: Participare la elaborarea și perfecționarea actelor normative în domeniile de competență ale Agenției de Governare Electronică						
1.1. Elaborarea Conceptului Sistemului informațional „Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat” și Regulamentului privind modalitatea de ținere a Registrului resurselor și sistemelor informaționale de stat	Martie	DJ DSP	Proiect de hotărâre de Guvern prezentat CS pentru promovare	În curs de realizare. Proiectul hotărârii de Guvern pentru aprobarea Conceptului Sistemului Informațional „Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat” și Regulamentului privind modul de ținere a Registrului (<i>număr unic 63/CS/AGE/2021</i>) a fost supus procedurii de avizare și expertiză juridică. Dat fiind faptul că în rezultatul avizării/expertizării, din partea autorităților avizatoare, au fost prezentate obiecții și propuneri, proiectul este în proces de definitivare și, se planifică ca până la sfârșitul lunii aprilie, să fie expediat spre avizare repetată și expertiză anticorupție.	În condițiile unui Guvern în demisie, avizele din partea unor ministere de linie, în special a expertizei juridice a Ministerului Justiției, au fost recepționate cu mare întârziere, ceea ce nu a permis definitivarea proiectului în termen.	Monitorizarea statutului executării acțiunii se efectuează săptămânal de către coordonatorul Direcției juridice a AGE
1.2. Elaborarea Conceptului și Regulamentului privind modul de funcționare și	Mai	DJ DSP	Proiect de hotărâre de Guvern prezentat CS	În curs de realizare. Versiunea inițială a proiectului hotărârii de Guvern cu privire la aprobarea Conceptului și Regulamentului privind		

<p>utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery)</p>			<p>pentru promovare</p>	<p>modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery) a fost elaborată și, <i>la 18 martie curent</i>, a fost prezentată spre înregistrare Cancelariei de Stat, care a respins înregistrarea proiectului, solicitând prezentarea Analizei impactului de reglementare la fundamentarea acestui proiect de hotărâre de Guvern.</p> <p>Documentul de Analiză a impactului a fost elaborat și, <i>la 31 martie</i>, a fost prezentat spre consultare Ministerului Finanțelor, în conformitate cu pct.11 subpct.2 lit.b) din Metodologia de analiză a impactului în procesul de fundamentare a proiectelor de acte normative, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 23/2019.</p> <p>În funcție de rezultatul consultării cu Ministerul Finanțelor, proiectul de hotărâre de Guvern urmează a fi prezentat repetat spre înregistrare Cancelariei de Stat și promovare în modul stabilit spre avizare/expertiză și consultare publică.</p>		
<p>1.3. Definitivarea proiectului Codului tehnologiei informației în sectorul public („Cod digital”)</p>	<p>Mai</p>	<p>DJ Subdiviziunile AGE</p>	<p>Versiunea inițială a proiectului Codului definitivată și remisă în adresa MEI pentru promovare</p>	<p>În curs de realizare.</p> <p>După mai multe runde de consultări pe intern în cadrul Agenției de Guvernare Electronică, <i>la 10 martie 2021</i>, propunerile consolidate ale echipei AGE în privința versiunii de lucru a proiectului Codului digital au fost expediate consultantților juridici contractați cu suportul proiectului MGSP, finanțat de Grupul Banca Mondială, pentru elaborarea proiectului de Cod, pentru perfecționarea textului.</p> <p>După acest exercițiu, versiunea inițială a proiectului de Cod urmează a fi remisă în</p>		

				adresa Ministerului Economiei și Infrastructurii pentru promovare.		
1.4. Elaborarea cadrului metodologic pentru administrarea, mentenanța, dezvoltarea și scoaterea din exploatare a sistemelor informaționale de stat și a serviciilor electronice	Iunie	DJ DSP DAI DIIGD SACSI SO	Proiect de hotărâre de Guvern prezentat CS pentru promovare	În curs de realizare. Versiunea inițială a proiectului Metodologiei se elaborează în cadrul Agenției de Guvernare Electronică și, după validarea pe intern a proiectului respectiv, acesta va fi expediată spre înregistrare Cancelariei de Stat pentru a fi promovat în modul stabilit. Termenul preconizat – <i>mijlocul lunii mai.</i>		
1.5. Elaborarea conceptului și a regulamentului privind modul și procedura de administrare și utilizare a Catalogului semantic	Iunie	SSDI DJ	Proiect de hotărâre de Guvern prezentat CS pentru promovare	În curs de realizare. Versiunea inițială a proiectului hotărârii de Guvern pentru aprobarea conceptului și a regulamentului privind modul și procedura de administrare și utilizare a Catalogului semantic se finalizează și, după validarea pe intern în cadrul Agenției de Guvernare Electronică, va fi expediată spre înregistrare Cancelariei de Stat pentru a fi promovat în modul stabilit.		
1.6. Elaborarea Conceptului Sistemului informațional „Platforma e-administrație publică locală (e-APL)” și a Regulamentului privind utilizarea și administrarea acesteia	Decembrie	DJ DSP	Proiect de hotărâre de Guvern prezentat CS pentru promovare	Neinițiat. Va fi inițiat/realizat pe parcursul anului, conform termenului stabilit (decembrie).	Dezvoltarea acestei soluții tehnice impune desemnarea sau, eventual, contractarea unui consultant TI, dedicat acestui exercițiu. Modelul conceptului descris de acesta urmează a fi preluat de DJ/AGE și promovat în modul stabilit.	În cazul în care activitatea respectivă nu va fi inițiată într-un timp util, există riscul ca acțiunea să nu fie executată în termen.

1.7. Elaborarea Conceptului Sistemului informațional de arhivare electronică a documentelor (e-Arhiva) și a Regulamentului privind utilizarea și administrarea acestuia	Decembrie	DJ DSP	Proiect de hotărâre de Guvern prezentat CS pentru promovare	<p>În curs de realizare. Prin Ordinul comun nr.3005-20 din 23.03.2021/nr.18 din 23.03.2021 al Agenției de Guvernare Electronică (AGE) și Agenției Naționale a Arhivelor (ANA), a fost instituit Grupul de lucru interinstituțional pentru dezvoltarea SI de arhivare electronică a documentelor (e-Arhiva). În Grupul de lucru respectiv sunt incluși și consultanții contractați de Banca Mondială, care urmează să elaboreze livrabile juridice și tehnice ale viitorului SI e-Arhiva. Informația privind statutul realizării activităților respective va fi prezentată în cadrul raportărilor ulterioare.</p>	O posibilă problemă ar fi asumarea de către ANA, prin intermediul Ministerului Justiției, în subordinea căruia se află, a responsabilității de a promova în Guvern documentele viitorului SI e-Arhiva.	
---	-----------	-----------	---	---	--	--

Obiectiv nr.2: Elaborarea, implementarea și dezvoltarea continuă a sistemelor informaționale partajate, inclusiv lansări de produse noi dezvoltate de AGE

2.1. Dezvoltarea Portalului serviciilor publice (versiunea 2.0)	Februarie	DSP	Portal dezvoltat și funcțional	<p>În curs de realizare. În contextul dezvoltării Portalului serviciilor publice (versiunea 2.0), a fost recepționată opinia utilizatorilor platformei și au fost ajustate funcționalitățile platformei și ghidul de administrare a fișelor serviciilor. De asemenea, a fost elaborată o structură a fișei serviciului pentru a acorda asistența necesară prestatorilor de servicii, pentru ca aceștia să poată mai ușor administra serviciile. Inclusiv, au fost implementate noi funcționalități, cum ar fi opțiunile de solicitare a serviciului prin CUPS-uri și opțiunea de programare online la un serviciu. Urmare a celor menționate, Portalul serviciilor publice (versiunea 2.0) este pregătită pentru a fi lansat în producție, iar</p>		
---	-----------	-----	--------------------------------	---	--	--

				în prezent are loc migrarea datelor din mediul de staging în cel de producție.		
2.2. Dezvoltarea Serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) cu funcționalitatea de distribuire a plăților	Februarie	DSP	Serviciul dezvoltat cu funcționalitatea de distribuire a plăților sociale	<p>Realizat. În contextul aprobării Hotărârii Guvernului nr.712 din 23.09.2020 cu privire la serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay), au fost realizate o serie de acțiuni pentru dezvoltarea Serviciului respectiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A fost lansată distribuția plăților prestațiilor sociale ale Casei Naționale de Asigurări Sociale (CNAS) prin MPay la 4 ianuarie 2021, ceea ce presupune faptul că începând cu ianuarie curent, pensiile, indemnizațiile, alocațiile, compensațiile și alte tipuri de ajutoare sociale se efectuează în mod automatizat. Noul sistem automatizat de distribuire a plăților oferă suport necesar consistent Casei Naționale de Asigurări Sociale în vederea efectuării plăților în termen, într-un mod transparent și eficient. <p>Astfel, de la începutul acestui an, prin intermediul Serviciului guvernamental de plăți electronice MPay, au fost transferate către cetățeni peste 6 miliarde de lei, recordul respectiv referindu-se anume la distribuția plăților sociale. De la demararea acestui proiect, platforma MPay a procesat plăți pentru circa 1 milion 500 de beneficiari pe lună, ceea ce constituie o medie de circa 2 miliarde de lei lunar. Din valoarea totală a tranzacției înregistrate, 48.44% au fost achitate online, iar 51.56% au fost distribuite pe carduri bancare.</p>	Negocierea și încheierea contractelor cu prestatorii de servicii de plată; Necooperarea Băncii Naționale a Moldovei	Insuficiența resurselor financiare BASS pentru distribuția prestațiilor sociale conform graficului/ Monitorizarea permanentă a distribuției plăților conform graficului prognozat și aplicarea ajustărilor corespunzătoare

				<p>Menționăm că rezultatele înregistrate în această perioadă, urmare a aplicării sistemului electronic de plăți MPay, au demonstrat o bună optimizare a procesului de distribuire a plăților sociale, economii la bugetul național, valorificarea resurselor financiare obținute în interesul beneficiarilor de prestații sociale;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Au fost achiziționate lucrări de dezvoltare a modului de plăți către cetățeni în cadrul MPay conform procedurii de achiziții publice prin MTender (https://mtender.gov.md/tenders/MD-2019-12-16-000002-1?tab=contract-notice); - A fost asigurată implementarea modului de plăți către cetățeni în cadrul MPay; - A fost realizată integrarea prestatorilor de servicii de plată și CNAS cu MPay în scopul distribuirii plăților prin MPay. 		
2.3. Dezvoltarea SI „Registrul de stat al serviciilor publice”	Mai	DSP	Registrul de stat al serviciilor publice elaborat și lansat	<p>În curs de realizare.</p> <p>Pentru asigurarea dezvoltării sistemului informațional „Registrul de stat al serviciilor publice”, a fost elaborat cadrul legal, și anume proiectul hotărârii Guvernului cu privire la Registrul de stat al serviciilor publice, care la etapa actuală a fost transmis spre reavizare.</p> <p>În aspect tehnologic, a fost extins contractul cu echipa care a dezvoltat portalul serviciilor publice pentru a implementa Registrul de stat al serviciilor publice.</p>		
2.4. Dezvoltarea Serviciului electronic	Mai	SO DSP DAI	Serviciul MOperations elaborat și	<p>În curs de realizare.</p> <p>În scopul dezvoltării Serviciului electronic de operațiuni MOperations au fost</p>		

de operațiuni MOperations			lansat în pilotare.	realizate 16 Sprint-uri, astfel încât, estimativ, 92% al sistemului informațional este realizat. În acest context, este important de specificat că SI MOperations a fost integrat cu o serie de sisteme informaționale și servicii: -Integrare cu SI MSign; - Integrare cu SI MConnect; - Integrare cu SI MPay; - Integrare cu SI contabil 1C; - Integrare cu SI SFS e-Factura; -Integrare cu SI MNotify. Depășirea termenului de executare a acțiunii s-a datorat fluctuației responsabilului de dezvoltare soluția dată. După angajarea noului Specialist de operațiuni în infrastructură, activitățile au fost relansate și, în timpul apropiat, MOperations urmează a fi lansat în producție.		
2.5. Dezvoltarea SI „Catalogul Semantic”	Iunie	DSP SSDI	Catalogul semantic elaborat și lansat în pilotare.	În curs de realizare. SI „Catalogul semantic” a fost dezvoltat conform cerințelor, și este găzduit pe mediul de test. În continuare, pilotarea va fi asigurată după finalizarea și aprobarea cadrului regulator (definitivării, promovării și aprobării proiectului hotărârii de Guvern pentru aprobarea conceptului și a regulamentului privind modul și procedura de administrare și utilizare a Catalogului semantic.)		Aprobarea tardivă a cadrului legal; Capacitate redusă a resurselor umane
2.6. Dezvoltarea Serviciului guvernamental de notificare electronică MNotify	Mai Decembrie	DSP	Canal de notificare cu SMS funcțional.	În curs de realizare. În contextul aprobării Hotărârii Guvernului nr. 376 din 10.06.2020 pentru aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de notificare electronică	Achiziția serviciilor de expediere SMS a fost tergiversată	Lipsa canalului de expediere a notificărilor prin SMS

			<p>Nr de beneficiari integrați cu MNotify</p>	<p>(MNotify) și a Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) au fost achiziționate lucrări de dezvoltare a produsului respectiv. În acest sens, a fost asigurat managementul proiectului conform metodologiei SCRUM și principiilor Agile.</p> <p>Astfel, până în prezent, a fost realizată integrarea canalelor de notificare (SMTP, MCabinet, Telegram, Viber) în scopul transmiterii notificărilor și a fost lansat în producție Serviciul guvernamental de notificare electronică MNotify începând cu luna noiembrie 2020.</p> <p>Menționăm că, de asemenea, a fost lansată procedura de achiziție a serviciilor de expediere SMS, la data de 15 februarie fiind semnat contractul de expediere SMS cu Orange, în prezent petrecându-se acțiuni de realizare a canalului de livrare SMS: AGE-STISC-Orange.</p> <p>Referitor la contractul cu Moldtelecom SA, grupul de lucru în achiziții publice din cadrul Agenției, la data de 02 aprilie a luat decizia de anulare a atribuirii contractului cu operatorul economic Moldtelecom SA. Decizia a fost luată în rezultatul recepționării refuzului de semnare a contractului din partea Moldtelecom (negocierile privind condițiile contractuale au avut loc timp de 3 luni, însă părțile nu au ajuns la un consens).</p> <p>Adițional, la acțiunea respectivă în curs de realizare este efectuarea unui canal alternativ de transmitere a Notificărilor</p>		
--	--	--	---	--	--	--

				<p>prin aplicația mobilă MAIB (pe partea tehnică a fost prezentată structura datelor, și juridică – a fost prezentat proiectul de Acord).</p> <p>Referitor la nr. de beneficiari integrați cu MNotify, menționăm că în primul trimestru al anului 2021 avem 4 beneficiari (Portalul cetățeanului, MPower, MPay, MPass).</p>		
2.7. Dezvoltarea Serviciului electronic guvernamental de livrare MDelivery	Iulie	DSP	Sistem informațional dezvoltat și implementat.	<p>În curs de realizare.</p> <p>Dezvoltarea Serviciului electronic guvernamental de livrare MDelivery a fost lansată în luna ianuarie. Până la moment, au fost organizate și finisate 7 Sprinturi, în rezultatul cărora au fost livrate funcționalități aferente procesului de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - setare a unei comenzi de livrare; - gestiune a expeditorilor; - gestiune a companiilor de curierat; - profilul destinatarului; - realizată conexiunea cu MPass, MPay, MNotify; - elaborate în primă versiune API pentru conexiunea cu SI ale expeditorilor. <p>De asemenea, a fost elaborat designul pentru procesul de setare a unei comenzi de livrare și este în proces de elaborare designul paginilor aferente administratorilor.</p>		
2.8. Dezvoltarea SI „Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat”	Septembrie	DSP	Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat elaborat și lansat	<p>În curs de realizare.</p> <p>Pentru dezvoltarea SI „Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat”, la etapa actuală se identifică bugetul necesar pentru realizarea acțiunii respective și modalitatea de contractare a serviciilor de dezvoltare, în dependență de sursa de finanțare. O opțiune ar fi</p>	Potențiale dificultăți de finanțare din cadrul MGSP având în vedere cuantumul mijloacelor alocate pentru 2021.	

				dezvoltarea sistemului informațional respectiv în baza Catalogului semantic, ca un modul distinct al acestuia.		
2.9. Auditul Sistemului informațional automatizat de gestionare și eliberare a actelor permissive (SIA GEAP), în scopul reutilizării și identificării necesităților de dezvoltare a acestuia	Decembrie	DSP	Auditul SIA GEAP efectuat. Necesități de dezvoltare identificate	<p>În curs de realizare.</p> <p>Până la etapa curentă, pe acțiunea respectivă, au fost realizate următoarele:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistemul informațional automatizat de gestionare și eliberare a actelor permissive a fost complet transferat, atât juridic, cât și tehnologic în ținerea și administrarea de către Agenția de Guvernare Electronică, fiind realizat și auditul corespunzător; - Compania contractată a fost conectată la mediile de test și de producție pentru asigurarea serviciilor de mentenanță; - A fost desemnat Project Managerul responsabil de ținerea și dezvoltarea sistemului, care cooperează direct cu compania de dezvoltare a SI contractată, UIPAC și utilizatorii sistemului. <p>În același context, sub-sistemul pentru acte permissive emise de autoritățile publice locale (APL) este în proces de dezvoltare, fiind finalizate etapele de inițiere și analiză de business, la moment fiind colectate necesitățile de ajustare ale sistemului.</p>		
2.10. Dezvoltarea Sistemului Informațional de împuterniciri MPower	Decembrie	DSP	5 tipuri de împuterniciri adiționale la cele existente. 10 beneficiari noi conectați la platformă	<p>În curs de realizare.</p> <p>Sistemul informațional automatizat „Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice” (MPower) a fost lansat în noiembrie 2020.</p> <p>În 2021, a fost întârziată dezvoltarea SI MPower, întrucât a fost schimbată echipa de dezvoltatori ai produsului. La momentul actual, contractul care prevede</p>		

				<p>dezvoltarea produsului este prelungit și se va finaliza la data de 22 aprilie în faza activă, după care va fi și faza de întreținere de 3 luni. În prezent, SI MPower se află în faza finală de elaborare și corectare a neconformităților.</p> <p>Au fost prezentate demersuri în adresa Agenției Servicii Publice pentru a implementa MPower în serviciile prestate de instituție. Pe parcursul lunii mai-iunie sunt planificate 2-3 tipuri de împuternicire noi din cadrul Camerei Înregistrării de Stat.</p>		
2.11. Dezvoltarea serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) cu funcționalitatea de încasare a plăților comunale și necomunale	Decembrie	DSP	Serviciul dezvoltat cu funcționalitatea de încasare a plăților comunale și necomunale	<p>Neinițiat.</p> <p>Dezvoltarea serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) cu funcționalitatea de încasare a plăților comunale și necomunale este în proces de pregătire și va fi realizată pe parcursul anului 2021.</p>	Lipsa/insuficiența resurselor umane	
2.12. Dezvoltarea Platformei guvernamentale de instruire la distanță (e-Learning)	Decembrie	DSP	Cel puțin 5 module pentru platforma de e-Learning elaborate și disponibile pe platformă	<p>În curs de realizare. (se realizează continuu)</p> <p>Platforma guvernamentală de instruire la distanță e-Learning a fost prezentată în luna noiembrie anul trecut, fiind dezvoltate, 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.).</p> <p>O altă serie de module vor fi elaborate și disponibile pe platforma respectivă în termenii prevăzuți (luna decembrie).</p>		
2.13. Dezvoltarea Portalului	Decembrie	DSP	Nr de blocuri de date	<p>În curs de realizare. (se realizează continuu)</p>		

gubernamental al antreprenorului			disponibile pe Portalul guvernamental al al antreprenorului Nr. de utilizatori ai Portalului guvernamental al al antreprenorilor	<p>La etapa actuală, pe Portalul guvernamental al antreprenorului sunt disponibile 6 blocuri de date, care se înscriu în gama de servicii digitale pentru mediul de afaceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Date generale despre companie, la care s-au înregistrat 234 de accesări; - Bunuri imobile: informații cu privire la bunurile imobile deținute, cu 225 de accesări; -Împuternicirea de reprezentare: informații cu privire la împuternicirile de reprezentare în baza semnăturii electronice acordate și alte informații relevante la acest subiect; - Acte permissive; - Vehicule în posesie, cu 234 de accesări; - Controale de stat (care va fi lansat în curând). <p>Este de menționat că numărul seturilor de date disponibile pe Portal va fi completat în permanență pe măsură ce deținătorii de date le vor face disponibile.</p>		
2.14. Dezvoltarea Portalului guvernamental de date (www.date.gov.md)	Decembrie	SSDI DSP	Nr. de pagini cu informații cu acces restricționat	<p>În curs de realizare. (se realizează continuu)</p> <p>În trimestrul I al anului 2021, au fost înregistrați 80 de participanți la schimbul de date care utilizează modulul „Date cu acces autorizat” din cadrul Portalului Guvernamental de Date.</p> <p>Adițional, alți 228 de notari utilizează modulul menționat de date cu acces autorizat, pentru a accesa date.</p> <p>De asemenea, în perioada respectivă, au fost conectați la modulul „Date cu acces autorizat” alți 39 de noi participanți.</p>		

2.15. Integrarea sistemelor informaționale de stat cu MLog	Decembrie	DAI DSP	Nr de sisteme informaționale integrate cu MLog	<p>În curs de realizare. (se realizează continuu).</p> <p>În perioada primului trimestru au fost integrate cu MLog 3 sisteme informaționale de stat.</p>		
2.16. Integrarea sistemelor informaționale de stat cu MPass	Decembrie	DAI DSP	Nr de sisteme informaționale integrate cu MPass	<p>În curs de realizare. (se realizează continuu)</p> <p>În perioada 01.01.2021 – 31.03.2021 au fost integrate cu MPass:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pe mediul de producție – 2 sisteme informaționale; - Pe mediul de test – 11 sisteme informaționale. <p>Adițional, la MPass, de la începutul anului și până la moment, înregistrează peste 16 000 autentificări pe zi.</p>		
2.17. Integrarea sistemelor informaționale de stat cu MSign	Decembrie	DAI DSP	Nr de sisteme informaționale integrate cu MSign	<p>În curs de realizare. (se realizează continuu)</p> <p>În perioada 01.01.2021 – 31.03.2021 au fost integrate cu MSign:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pe mediul de producție – 3 sisteme informaționale; - Pe mediul de test – 11 sisteme informaționale. <p>Adițional, în perioada ianuarie – aprilie 2021, prin MSign au fost aplicate peste 7 milioane de semnături cu succes după beneficiar, ceea ce înseamnă o medie de 1.8 mln. operațiuni de semnare electronică pe lună (creștere ascendentă comparativ cu aceeași perioadă a anului trecut, în care media lunară a reprezentat 1,4 mln. semnări).</p>		
2.18. Dezvoltarea Platformei de interoperabilitate (MConnect)	Decembrie	SSDI	Nr. de integrări	<p>În curs de realizare. (se realizează continuu)</p> <p>Pe parcursul trimestrului I, în total au fost realizate 356 proiecte de integrare.</p>		

				În același context, au fost inițiate și realizate 81 proiecte de integrare.		
2.19. Dezvoltarea Sistemului informațional „Platforma e-administrație publică locală (e-APL)”	Decembrie	DSP	Dezvoltarea soluției tehnice lansată	Neinițiat. Va fi inițiat/realizat pe parcursul anului, conform termenului stabilit (decembrie).		
2.20. Dezvoltarea Sistemului informațional de arhivare electronică a documentelor (e-Arhiva)	Decembrie	DSP	Dezvoltarea soluției tehnice lansată	În curs de realizare. În vederea dezvoltării Sistemului informațional de arhivare electronică a documentelor (e-Arhiva), a fost creat grupul de lucru cu participarea instituțiilor de stat vizate și consultanților oferii de Banca Mondială și a fost creat și agreat planul de lucru cu distribuirea sarcinilor.		
2.21. Dezvoltarea Portalului guvernamental al cetățeanului	Pe parcursul anului	DSP	Nr. de blocuri noi de date disponibile pe Portalul guvernamental al cetățeanului. Nr. de utilizatori ai Portalului guvernamental al cetățeanului	În curs de realizare. (se realizează continuu) Portalul guvernamental al cetățeanului, lansat în luna octombrie 2020, conține 11 blocuri de date: - Acte deținute, care a fost suplinit cu informația privind actele de studii și pentru care a fost înregistrată următoarea statistică: pentru actele de identitate – 2575 de accesări și pentru actele de studii – 1171 de accesări; - Sănătate: conține informații despre statutul persoanei asigurată și informații despre medicul de familie și denumirea instituției medicale la care persoana este la evidență, cu 2453 de accesări; - Plăți MPay: lista plăților achitate prin MPay, cu 4387 de accesări; - Asigurări sociale, CNAS: informații privind contribuțiile sociale, începând cu anul 2000, cu 7090 de accesări;		

				<ul style="list-style-type: none"> - 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, cu 4347 de accesări; - Bunuri imobile: informații cu privire la bunurile imobile deținute, cu 2449 de accesări; - Vehicule în posesie: informații despre unitățile de transport deținute, cu 2780 de accesări; - Afaceri: informații despre companiile administrate sau fondate, precum și restanțele față de bugetul de stat, cu 2491 de accesări; - Contravenții: puncte de penalizare active, istoricul proceselor verbale, amenzi, cu 2676 de accesări; - Istoricul accesării datelor personale: informații cu privire la entitatea, data accesării, temeiul accesării, cu 7173 de accesări; - Împuterniciri de reprezentare: informații cu privire la împuternicirile de reprezentare în baza semnăturii electronice acordate și alte informații relevante la acest subiect. <p>Adițional există și Blocul de date „Alegeri”, care va fi disponibil în perioadele electorale.</p> <p>Este de menționat că numărul seturilor de date disponibile pe Portal va fi completat în permanență pe măsura ce deținătorii de date le vor face disponibile.</p>		
2.22. Elaborarea Conceptului de	Iunie	DSP DIIGD	Concept elaborat	<p>În curs de realizare.</p> <p>Termenii de referință pentru elaborarea Conceptului de digitizare a front-oficiului</p>		

digitizare a front-oficiului				(FOD) au fost elaborați. S-a solicitat oferta din partea companiei pentru extinderea contractului cu MPower pentru a dezvolta FOD. Odată cu contractarea companiei dezvoltatoare, va fi inițiat procesul propriu-zis de dezvoltare a FOD.		
2.23. Implementarea tehnică a Platformei electronice de vânzare directă a valorilor mobiliare de stat (VMS) persoanelor fizice	Decembrie	DSP DAI	Dezvoltarea soluției tehnice lansată	Neinițiat. În scopul implementării tehnice a platformei electronice de vânzare directă a valorilor mobiliare de stat (VMS) persoanelor fizice, este necesar, în primul rând, dezvoltarea cadrului normativ în domeniu. Astfel, Ministerul Finanțelor este în proces de elaborare a cadrului normativ necesar. Ulterior deciziei Guvernului de aprobare a inițiativei respective, Agenția de Guvernare Electronică, cu suportul proiectului MGSP va purcede la implementarea tehnică a platformei respective.		Aprobarea cu întârziere, în contextului activității Guvernului în exercițiu (demisionar) a cadrului normativ necesar pentru inițierea implementării soluției tehnice, în 2021.
Obiectiv nr.3 Auditul de securitate cibernetică și înregistrarea sistemelor la CNPDCP						
3.1. Verificarea îndeplinirii de către entitățile auditate a planurilor de înlăturare a neconformităților identificate pe parcursul auditurilor de securitate cibernetică efectuate de Agenția de Guvernare Electronică în anul 2019	Septembrie	SACSI	Raport de evaluare elaborat	Neinițiat. Va fi inițiat/realizat pe parcursul anului, conform termenului stabilit (septembrie).	În lipsa, la moment, a personalului în cadrul SACSI al AGE, care ar trebui să conducă și să coordoneze aceste procese, există riscul ca activitățile respective să nu fie executate în termen	
3.2. Efectuarea auditului de securitate cibernetică a serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay)	Decembrie	DSP SACSI	Audit efectuat	Realizat. În contextul efectuării auditului de securitate cibernetică a serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) a fost realizat auditul de penetrare		

				al back-end-ului si front-end-ului MPay, precum și analiza codului sursa (code review) cu instrumente automatizate a front-endului MPay, de către compania contractată în acest sens. Urmare a realizării auditului, Agenția de Governare Electronică a recepționat rapoartele de testare.		
3.3. Evaluarea conformității auditurilor de securitate cibernetică efectuate în autoritățile publice cu Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.201/2017	Decembrie	SACSI	Raport de evaluare elaborat	Neinițiat. Va fi inițiat/realizat pe parcursul anului, conform termenului stabilit (decembrie).	În lipsa, la moment, a personalului în cadrul SACSI al AGE, care ar trebui să conducă și să coordoneze aceste procese, există riscul ca activitățile respective să nu fie executate în termen	
3.4. Efectuarea testelor de penetrare a sistemelor informaționale partajate aflate în posesia Agenției de Governare Electronică	Pe parcursul anului	SACSI	Nr. de teste de penetrare efectuate	Neinițiat. Va fi inițiat/realizat pe parcursul anului.	În lipsa, la moment, a personalului în cadrul SACSI al AGE, care ar trebui să conducă și să coordoneze aceste procese, există riscul ca activitățile respective să nu fie executate în termen	
3.5. Înregistrarea produselor/serviciilor prestate de AGE în Registrul de evidență a operatorilor de date cu caracter personal ținut de CNPDCP	Decembrie	SACSI DSP SSDI	Dosare de înregistrare a produselor/serviciilor depuse la CNPDCP	În curs de realizare. La 26.02.2021, Sistemul informațional automatizat „Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice” (MPower) și Serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify) au fost înregistrate la	În lipsa, la moment, a personalului în cadrul SACSI al AGE, care ar trebui să conducă și să coordoneze aceste	

				<p>CNPDCP, în calitate de sisteme automatizat de evidență a datelor cu caracter personal.</p> <p>Adițional, dat fiind aprobarea unei noi hotărâri de Guvern privind Serviciul MPay (HG nr.712/2020), prin Ordinul Directorului AGE nr.3005-22 din 30.03.2021, a fost aprobat, în redacție nouă, Regulamentul de administrare și mentenanță a sistemului „Serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay)” în cadrul AGE. În legătură cu aceasta, la 02.04.2021, AGE a expediat CNPDCP spre verificare prealabilă cererea de introducere a modificărilor în Registrul operatorilor de date cu caracter personal. Informația privind mersul realizării acestei acțiuni se va raporta ulterior.</p> <p>Urmează a fi formate dosare de înregistrare și depuse notificări pentru produsele/ serviciile e-Learning, Portalul cetățeanului și Portalul antreprenorului, MConnect, precum și pentru sistemul de contabilitate al AGE.</p>	<p>procese, există riscul ca activitățile respective să nu fie executate în termen.</p>	
--	--	--	--	---	---	--

Obiectiv nr.4: Modernizarea serviciilor guvernamentale

4.1. Reingineria serviciilor publice – aprobarea planurilor TO BE pentru runda II de reinginerie	Septembrie	DSP	Planurile TO BE aprobate	<p>În curs de realizare.</p> <p><i>Referitor la reingineria serviciilor publice pentru runda a II-a, prestate de către Agenția de Servicii Publice, la etapa actuală, se lucrează la elaborarea Hărților/Schemelor To-Be, gradul de definitivare al acestora fiind evaluat după cum urmează:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Înregistrarea unităților de drept (80%). - Înregistrarea decesului (60%) - Înregistrarea nașterii (40%) 	<p>Complexitatea serviciilor reinginerite; bariere lingvistice în înțelegerea modelelor prezentate în limba rusă; agravarea situației pandemice; proceduri</p>	
--	------------	-----	--------------------------	---	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> - Înregistrarea căsătoriei (70%), - Înregistrarea divorțului (20%) - Eliberarea documentelor de stare civilă (10%) <p><i>Referitor la reingineria serviciilor prestate de către Casa Națională de Asigurări Sociale, a fost finalizat exercițiul de mapare a situației existente a celor 85 de servicii ale CNAS selectate spre modernizare, împărțite în 11 grupuri și au fost create propuneri de rapoarte To-Be pe cinci grupuri de servicii ale CNAS, care sunt în proces de avizare și aprobare de către prestatorii de servicii</i></p>	<p>anevoioase de coordonare internă în cadrul unor beneficiari; limitări la nivel de comunicare și coordonare pe interior în cadrul echipei consultantului pe reinginerie</p>	
4.2 Digitizarea primelor 3 servicii selectate pentru procesul de modernizare	Decembrie	DSP	Proces de digitizare finalizat	<p>În curs de realizare.</p> <p>Referitor la digitizarea serviciului alocației de șomaj (ANOFM), în contextul dezvoltării și instalării sistemelor informaționale pentru procesarea alocației de șomaj, dezvoltatorul a prezentat toate documentele necesare pentru a încheie etapa Custom/Standard Software and Custom/Standard Materials.</p> <p>La data de 31.03.2021, compania contractată a remis Release Note de instalare a soluției pe platforma de test în MCloud.</p> <p>Referitor la CNAS, dezvoltatorul a instalat sistemul pe platforma MCloud, actul de acceptanță fiind semnat pe 25 februarie. S-a organizat și desfășurat o instruire pentru personalul CNAS pentru utilizarea funcționalului dezvoltat.</p> <p>La moment, personalul CNAS testează funcționalul eFile dezvoltat de compania contractată și oferă feedback aferent acestuia.</p>	<p>Timpul de oferire a spațiului în MCloud de către STISC;</p> <p>Lipsa conceptelor și Regulamente-lor sistemelor dezvoltate;</p> <p>Necesitatea de aprobare a acestora prin hotărâri de Guvern;</p> <p>Înregistrarea sistemelor noi la CNPDCP;</p> <p>Lipsa unui Guvern plenipotențiar, care nu poate adopta propuneri de modificări a cadrului legal</p>	<p>Intervenția la nivel înalt către STISC cu solicitarea oferirii mai rapide a spațiului în MCloud;</p> <p>Elaborarea acestora în cadrul proiectului de digitizare și urgentarea la maxim posibil a promovării acestora spre aprobare.</p>

				<p>La solicitarea companiei dezvoltatoare și a beneficiarului sistemului, termenul pentru lansarea în producție a sub-sistemului eFile a fost extins de la 05.03.2021 până la 02.04.2021.</p> <p>Referitor la digitizarea serviciului determinarea dizabilității și capacității de muncă (al Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă), în contextul dezvoltării și instalării sistemelor informaționale pentru determinarea dizabilității și capacității de muncă, dezvoltatorul a efectuat ședințe de analiză de business cu beneficiarul, pentru a înțelege complexitatea acestuia și a documenta toate procesele de business care urmează a fi implementate în sistemului informațional aflat în dezvoltare. De asemenea, au avut loc mai multe ședințe cu dezvoltatorul funcționalului nou pentru sistemele informatice ale MSMPS, pentru a stabili seturile de date care vor fi schimbate între sisteme, nomenclatoare de lucru etc.</p> <p>Draft-ul documentului de analiză de business a fost transmis la analiza către CNDDCM și AGE, un feedback pe acesta a fost oferit. Compania contractată urmează sa vină cu un document actualizat ca urmare a feedback-ului primit. După acceptanța acestuia, Prestatorul va putea începe procedura de acceptanță pentru etapa Custom/Standard Software and Custom/Standard Materials din contract.</p> <p>În paralel, Prestatorul a început a dezvolta o parte din funcționalul viitorului sistem informațional pe platforma sa, pentru use-</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>case-urile mai simple (gestiune utilizatori, roluri în sistem etc). Un prim demo pentru sistem a avut loc la data de 17 martie.</p> <p>CNDDCM a remis solicitarea către STISC cu cerințele pentru oferirea spațiului în MCloud.</p> <p>În raport cu MECC, la începutul proiectului, s-a decis de comun acord că proiectul va fi dezvoltat după o modalitate hibridă, care va îmbina solicitarea de plan de proiect din contract, waterfall cu metodologia Agile, care presupune dezvoltare iterativă. Astfel, Prestatorul va dezvolta sistemul pe module, iar documentația aferentă fiecărui modul va fi elaborată separat, cu actualizarea acesteia constant.</p> <p>La data de 03.03.2021 a fost prezentat un prim demo al sistemului. Integrările cu platformele de test ale MPass, MSign și MLog au fost efectuate. Cerințele pentru spațiul necesar în MCloud au fost remise de către MECC către STISC, urmează ca cei din urma să ofere resursele solicitate.</p> <p>În raport cu MSMPS, prestatorul a efectuat mai multe ședințe de analiză de business cu actorii relevanți necesității proiectului/serviciului supus digitizării (medici specialiști din spitale care completează formularul F088, specialiști din AMT-uri care completează formularele F088 și F083, specialiști de la Dispensarul Narcologic etc.). De asemenea, au avut loc mai multe ședințe cu compania contractată și CNDDCM, pentru a stabili setul de date, formatul acestora care urmează a fi schimbate între</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>sistemele informaționale ale MSMPS și noul SIA al CNDDCM.</p> <p>Pe partea de permis de conducere, a avut loc o ședință cu ASP, pentru a agreea seturile de date ce urmează a fi transmise prin MConnect între sistemele ASP și SIA AMP. Documentul de Analiză de business combinat cu Sarcina tehnică a fost remis către AGE și MSMPS, un feedback pe acesta fiind oferit. Urmează ca Prestatorul să actualizeze documentul.</p>		
4.3. Lansarea Centrelor unificate de prestare a serviciilor (CUPS) – pilotarea primelor 22 de centre	Decembrie	DSP	<p>CUPS-uri instituite.</p> <p>Nr de servicii disponibile pentru livrare în CUPS-uri</p>	<p>În curs de realizare</p> <p>În scopul realizării acțiunii de lansare a Centrelor unificate de prestare a serviciilor (CUPS), au fost realizate următoarele:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a fost elaborat proiectul de hotărâre a Guvernului cu privire la pilotarea Centrelor unificate de prestare a serviciilor, care se află în proces de avizare; - a fost elaborat proiectul Memorandumului de înțelegere pentru pilotarea CUPS; - au fost elaborate Procedurile operaționale pentru oferirea serviciilor prin CUPS (14 pentru serviciile ASP și 11 CNAS); - au fost elaborate proiectul Regulamentului-cadru pentru CUPS și Fișa de post a Specialistului CUPS; - în scopul pregătirii Sistemului informațional pentru oferirea serviciilor prin CUPS, au fost elaborate specificațiile tehnice. <p>De asemenea, în vederea amenajării oficiilor CUPS:</p>	<p>Întârzierea procesului de consultare și aprobare a cadrului normativ necesar pentru pregătirea pilotării CUPS; Intențiile APC de a modifica lista serviciilor propuse spre pilotare.</p>	<p>Reticența ASP și CNAS de a externaliza serviciile selectate prin CUPS. (Identificarea unor soluții optime care ar permite acest proces.)</p> <p>Cunoștințe insuficiente ale Specialiștilor CUPS pentru a activa în CUPS. (Evaluarea nivelului de cunoștințe necesare, elaborarea planului de instruire și inițierea instruirii acestora.</p>

				<ul style="list-style-type: none"> - a fost aprobat conceptul designului CUPS; - au fost elaborate specificațiile tehnice și design-proiectele detaliate pentru lucrările de reparații necesare în 12 oficii CUPS la nivel de APL I; - a fost elaborat proiectul specificațiilor pentru mobilier și echipament. <p>Concomitent, a fost elaborat și proiectul planului de instruire și de integrare pentru specialiștii CUPS.</p>		Elaborarea unui concept de mecanism supervizare pentru Specialiștii CUPS.)
4.4. Organizarea instruirilor privind evaluarea capabilităților instituționale ale prestatorilor de servicii	Pe parcursul anului	CIFGD	Nr. de instruiți organizate. Nr. de persoane instruite. Raportul de evaluare a instruirilor elaborat și prezentat conducerii AGE pentru informare	Neinițiat. La etapa actuală, acțiunea respectivă nu a fost inițiată.	Instruirile în regim offline au fost suspendate în legătură cu situația pandemică.	
4.5. Organizarea instruirilor privind managementul schimbării în procesul de modernizare a serviciilor publice	Pe parcursul anului	CIFGD	Nr. de instruiți organizate. Nr. de persoane instruite. Raportul de evaluare a instruirilor elaborat și prezentat conducerii	Neinițiat. Instruirile privind managementul schimbării în procesul de modernizare a serviciilor publice vor fi organizate în dependență de graficul/noul plan de implementare a modernizării serviciilor administrative, această acțiune urmează a fi realizată mai târziu, pe parcursul anului, trimestrul III-IV.	În perioada trimestrului I au fost rețineri în procesul de reinginerie a serviciilor publice, iar organizarea și desfășurarea instruirilor în acest domeniu sunt în dependență de acest proces.	

			AGE pentru informare			
4.6. Revizuirea Nomenclatorului integrat al serviciilor publice administrative	Pe parcursul anului	DSP DJ	Nr. de servicii ce se propun spre consolidare Nr. de servicii lipsite de actualitate care se propun spre eliminare Proiect de hotărâre de Guvern care prevede aprobarea propunerilor respective prezentat CS pentru promovare	În curs de realizare. Urmare a inventarierii serviciilor publice, au fost identificate 53 propuneri de optimizare, care urmează a fi remise Guvernului spre aprobare.		
Obiectivul nr. 5: Asigurarea eficienței, corectitudinii și transparenței achizițiilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor						
5.1. Coordonarea propunerilor de buget ale autorităților/instituțiilor publice aferente cheltuielilor pentru (TIC)	Pe parcursul anului Decembrie	DIIGD DSP DAI SO	Nr. propunerilor de buget TIC coordonate. Raport de evaluare a modului de implementare Metodologiei de coordonare a achizițiilor în domeniul	În curs de realizare. În perioada de raportare, au fost coordonate/avizate 23 propuneri de buget ale autorităților/instituțiilor publice aferente cheltuielilor pentru TIC.		

			tehnologiei informației elaborat			
5.2. Coordonarea planurilor generale de achiziții TIC ale autorităților/ instituțiilor publice	Pe parcursul anului Decembrie	DIIGD DSP DAI SO	Nr. planurilor generale de achiziții TIC coordonate. Raport de evaluare a modului de implementare Metodologiei de coordonare a achizițiilor în domeniul tehnologiei informației elaborat	În curs de realizare. În perioada de raportare, au fost coordonate/avizate 44 de planuri generale de achiziții TIC ale autorităților/instituțiilor publice.		
5.3.Coordonarea achizițiilor în domeniul TIC ale autorităților/ instituțiilor publice	Pe parcursul anului Decembrie	DIIGD DSP DAI SO	Nr. achizițiilor în domeniul TIC coordonate. Raport de evaluare a modului de implementare Metodologiei de coordonare a achizițiilor în domeniul tehnologiei informației elaborat	În curs de realizare. În perioada de raportare, au fost coordonate/avizate 100 de achiziții în domeniul TIC ale autorităților/instituțiilor publice.		

Obiectiv nr.6 Integrarea abordărilor centrate pe cetățeni și implicarea social incluzivă a cetățenilor în contextul implementării proiectului MGSP						
6.1. Elaborarea și publicarea Raportului analitic al Sondajului Anual 2020 printre cetățeni privind asimilarea, susținerea și percepția e-Guvernării și Modernizării Serviciilor Guvernamentale	Ianuarie- Februarie	SPSME	Raport realizat. Raportul analitic (RO, RU, ENG) publicat și remis părților interesate	Realizat. Raportul analitic al Sondajului Național Anual 2020 a fost elaborat, tradus în limbile rusă și engleză și publicat pe pagina web a AGE pentru informarea publicului larg. Link: https://egov.md/ro/resources/polls/raportul-analitic-al-sondajului-national-anual-2020	Barierile înregistrate au ținut de situația pandemică care a condiționat desfășurarea interviului într-o perioadă mai mare decât cea prevăzută inițial, însă acest fapt nu a condus la rețineri în livrarea rezultatelor	
6.2. Implementarea Sondajului Anual 2021 printre cetățeni privind asimilarea, susținerea și percepția e-Guvernării și Modernizării Serviciilor Guvernamentale	Septembrie - Decembrie	SPSME	Sondaj realizat. Raportul analitic (RO, RU, ENG) publicat pe pagina web a AGE și remis părților interesate	Neinițiat. Va fi inițiat conform termenului stabilit (septembrie, decembrie).		
6.3. Implementarea sondajelor de tip exit-poll privind nivelul de satisfacție de calitatea serviciilor selectate în cadrul MGSP (Lot 1/Pilot) – exit-poll inițial/ Exit Poll (pentru colectarea valorilor de bază ale indicatorilor pentru serviciile a căror	August- Septembrie	SPSME	Sondajele de tip exit-poll efectuate. Rapoartele analitice publicate pe pagina web a AGE și emise părților interesate	Neinițiat. Va fi inițiat conform termenului stabilit (august-septembrie).		Se semnalizează riscul de întârziere a desfășurării sondajelor de tip Exit-Poll, din cauza întârzierilor înregistrate pe dimensiunea modernizării serviciilor

hărți TO BE au fost implementate)						publice selectate (lot 1). Livrarea serviciilor în format nou este așteptată în Septembrie 2021.
6.4. Implementarea mecanismului de colectare a opiniei beneficiarilor platformelor: - servicii.gov.md - Mcabinet.gov.md - CUPS pilot	Iunie Decembrie	DSP SPSME SRPP	Instrument de colectare identificat și implementat. Raport statistic elaborat. Concept elaborat	În curs de realizare. A fost asigurată implementarea mecanismului de colectare a opiniei beneficiarilor platformei Mcabinet.gov.md Astfel, conform datelor statistice, din numărul de 117 de opinii exprimate în evaluarea funcționalității platformei, a fost înregistrat rating-ul de 3.7 pct. din 5 pct. posibile. Referitor la implementarea mecanismului de colectare a opiniei beneficiarilor platformelor servicii.gov.md și CUPS aceasta va fi inițiat conform termenului stabilit (iunie și decembrie).		
6.5. Elaborarea Raportului narativ de progres pe Proiectul MGSP pentru publicul larg	Martie Septembrie	SPSME SRPP	Raport semestrial elaborat, aprobat de echipa BM și publicat pe pagina web a AGE	Realizat. Raportul narativ de progres pentru Semestrul II 2020 pe Proiectul MGSP a fost elaborat, consultat și transmis Băncii Mondiale pentru aprobare.		
Obiectivul nr.7: Consolidarea parteneriatelor la nivel național și internațional pentru preluarea și aplicarea bunelor practici internaționale în cadrul AGE, precum și sporirea vizibilității și activității AGE pe plan intern și extern						
7.1. Dezvoltarea cooperării multilaterale prin asigurarea unei comunicări dinamice și eficiente cu organizațiile și	Pe parcursul anului	SRPP în comun cu subdiviziunile AGE	Nr. de acțiuni realizate în comun cu țările/structurile	Realizat pentru trim.I. (se realizează continuu) Pe parcursul trimestrului I 2021, au fost organizate și desfășurate 6 ședințe tematice comune cu partenerii de la Centrul Național de Guvernare		

<p>structurile naționale și internaționale ce susțin politicile de modernizare a serviciilor guvernamentale și e-Transformare a guvernării</p>			<p>internaționale partenerie. Nr. acorduri inițiate/agreat e și/sau semnate</p>	<p>Electronică din Belarus, a căror scop a fost realizarea schimbului de experiență și bune practici în domeniul e-Guvernării. În cadrul fiecărei sesiuni/ședințe, au participat peste 30 de persoane. De asemenea, în perioada de referință, au fost încheiate 2 acorduri de colaborare cu Camera de Comerț și Industrie și Primăria or. Căușeni. Sunt purtate discuții privind inițierea a 5 parteneriate noi cu următoarele organizații/instituții publice: - Transparency International Moldova; - Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare (PNUD Moldova); - Organizația Națiunilor Unite pentru Europa (UNECE); - Proiectul “EU4Moldova: Startup City Cahul”; - Consiliul raional Edineț.</p>		
<p>7.2. Susținerea organizării conferințelor, forumurilor, seminarelor etc., în comun cu partenerii ce dețin practici și experiențe pozitive pe domeniile de competență ale AGE</p>	<p>Pe parcursul anului</p>	<p>SRPP în comun cu subdiviziunile AGE</p>	<p>Nr. de evenimente susținute/organizate</p>	<p>Realizat pentru trim.I. (se realizează continuu) În primele 3 luni ale anului 2021, Agenția de Guvernare Electronică a participat la 3 evenimente: - Clubul de Discuții Economice al ASEM link: https://www.facebook.com/photo?fbid=10158869682863801&set=gm.10160444465049918 ; - Evenimentul public online de prezentare a studiului „Metode alternative de exprimare a votului: Lecții învățate pentru Republica Moldova din experiența României și Estoniei”. Link: https://www.facebook.com/watch/live/?v</p>		

				=707121516622018&ref=watch_permalink - Seminarul cu genericul „Servicii electronice pe înțelesul tuturor”, organizat de Transparency International – Moldova.		
Obiectivul nr.8: Asigurarea comunicării instituționale și creșterii vizibilității Agenției de Guvernare Electronică						
8.1. Elaborarea unei noi pagini web oficiale a AGE în baza unui nou concept	Trimestrul I Trimestrul IV	SRPP	Concept elaborat. Noua pagină web a AGE lansată	În curs de realizare. Realizarea acțiunii este condiționată de faptul că echipa de comunicare a Agenției dispune de servicii contractate de designer grafic/web. Astfel, acțiunea respectivă va fi realizată în termenii prevăzuți.	Contractul de prestare a serviciilor design grafic a fost încheiat mai târziu.	
8.2. Instituirea Clubului de presă în domeniul guvernării electronice	Trimestrul II	SRPP	Club de presă creat. Nr. de activități organizate	Neinițiat. Va fi inițiat conform termenului stabilit (trimestrul II).		
8.3. Promovarea și mediatizarea proiectelor și evenimentelor AGE către publicul larg	Pe parcursul anului	SRPP	Nr. acțiunilor de comunicare realizate	Realizat pentru trim.I. (se realizează continuu) În primele 3 luni ale anului 2021, au fost elaborate și diseminate 16 comunicate de presă, 55 de postări pe pagina FB a Agenției (distribuite pe Instagram, LinkedIn, Twitter, Youtube). De asemenea, au fost elaborate și publicate peste 10 infografice pentru promovarea serviciilor electronice și au fost organizate 2 interviuri cu participarea experților AGE.		
8.4. Implementarea Planului de acțiuni al Strategiei de comunicare a AGE pe acțiunile planificate pentru 2021	Pe parcursul anului	SRPP	Pondere acțiunilor realizate din totalul acțiunilor planificate a	Realizat pentru trim.I. (se realizează continuu) În Planul de acțiuni de implementare a Strategiei de comunicare a AGE pe acțiunile planificate pentru 2021, pentru trim. I este planificată acțiunea care		

			fi realizate în 2021	vizează „Elaborarea Strategiei de comunicare a Agenției de Guvernare Electronică pentru anii 2021-2024”, acțiunea fiind realizată în proporție de 95%, urmând a fi aprobată de conducerea AGE.		
8.5. Organizarea campaniilor de comunicare și altor acțiuni de informare cu privire la activitatea AGE și pentru promovarea produselor AGE	Pe parcursul anului	SRPP	Campanii de comunicare desfășurate	Realizat pentru trim.I. (se realizează continuu) În perioada 10 februarie – 10 aprilie 2021 s-a desfășurat campania de sensibilizare (social media) sub genericul „Ai grijă de banii tăi cu Visa și MPay”. Scopul campaniei de comunicare/sensibilizare a fost promovarea securității și educației financiare în mediul online. În cadrul campaniei au fost realizate peste 60 de postări pe rețelele sociale AGE, 22 web-bannere, lansat un chatbot educativ, seria de imagini informative sub genericul: Dicționar digital și 2 interviuri la postul public de televiziune Moldova 1. Link-uri relevante: https://egov.md/ro/communication/news/final-de-campanie-cu-rezultate-asteptate ; https://egov.md/ro/communication/news/campanie-de-informare-plati-online-siguranta		
8.6. Organizarea sesiunilor periodice de informare a mediului de afaceri și comunitatea IT din Moldova	Pe parcursul anului	DSP	Cel puțin 4 sesiuni de informare organizate. Nr. de persoane beneficiare ale sesiunilor de informare	Realizat pentru trim.I. (se realizează continuu) Agenția de Guvernare Electronică și Camera de Comerț și Industrie (CCI) a Republicii Moldova organizează în perioada 20-28 aprilie curent, trei sesiuni de informare online pentru mediul de afaceri cu genericul “Servicii digitale pentru susținerea afacerilor”. În cadrul sesiunilor participanții:		

				<ul style="list-style-type: none"> - vor fi informați despre serviciile electronice promovate de AGE și CCI pentru business; - vor participa la exerciții practice, pentru a consolida abilitățile de utilizare a serviciilor electronice; - vor primi asistență și recomandări de la experții AGE și CCI privind utilizarea serviciilor digitale. <p>Prima sesiune s-a desfășurat la data de 20 aprilie, în cadrul căreia peste 100 de persoane din mediul de afaceri au fost instruiți la subiectul instrumentelor dezvoltate de Agenție – MPass și MSign. Link: https://egov.md/ro/communication/news/digitalizarea-businessului-afacerea-viitorului</p>		
8.7. Elaborarea materialelor informative privind activitatea AGE și produsele create și gestionate de AGE (infografice, broșuri, pliante etc.)	Pe parcursul anului	SRPP în comun cu subdiviziunile AGE	Nr. de materiale elaborate și diseminate. 6 Info grafice (RO, RU, ENG) în baza raportului Sondajului Anual Național elaborate și publicate 3 info grafice în baza Sondajului de tip Exit Poll	Realizat pentru trim.I. (se realizează continuu) În trimestrul I al anului 2021, au fost elaborate și diseminate peste 15 imagini grafice. De asemenea, au fost contractate începând cu 19 martie servicii de design grafic pentru activitățile de comunicare, în curs de elaborare fiind info graficele în baza Sondajului Național Anual și Exit Poll.		

Obiectiv nr.9. Promovarea și implementarea politicilor de management instituțional al AGE, inclusiv dezvoltarea și implementarea sistemului de control intern managerial

9.1. Definitivarea și aprobarea Programului de dezvoltare strategică al Agenției de Guvernare Electronică pentru anii 2021-2025	Martie	SPSME în comun cu subdiviziunile AGE	Proiectul PDS definitivat și aprobat	<p>Anulat. Urmare a schimbării cadrului normativ în domeniul planificării strategice, prin aprobarea Hotărârii Guvernului 386/2020 cu privire la planificarea, elaborarea, aprobarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea documentelor de politici publice, constatăm că acțiunea planificată în Planul AGE pentru 2021 de definitivare și aprobare a Programului de dezvoltare strategică al Agenției de Guvernare Electronică pentru anii 2021-2025 și-a pierdut actualitatea.</p>		
9.2. Elaborarea Strategiei de comunicare a Agenției de Guvernare Electronică pentru anii 2021-2025	Martie	SRPP	Strategie elaborată și aprobată	<p>Realizat. Strategia de comunicare și parteneriat a Agenției de Guvernare Electronică pentru anii 2021-2024 și Planul de acțiuni pentru implementarea acesteia au fost elaborate și consultate pe interior în cadrul echipei AGE în cadrul a 2 ședințe de lucru. Urmare a recepționării propunerilor de ajustare, completare a ambelor documente, proiectul Strategiei de comunicare a fost definitivat și transmis partenerilor (Banca Mondială) pentru informare și consultare. Odată cu recepționarea opiniei BM, strategia va fi aprobată de către conducerea Agenției.</p>		
9.3. Elaborarea Regulamentului intern privind pagina oficială a Agenției de Guvernare Electronică în rețeaua Internet	Iunie	SRPP DJ	Regulament elaborat și aprobat	<p>Neinițiat. Va fi inițiat conform termenului stabilit (iunie).</p>		

<p>9.4. Elaborarea/ documentarea și punerea în aplicare a politicilor, procedurilor, regulilor interne, proceselor și activităților, pentru a gestiona riscurile și a asigura atingerea obiectivelor și rezultatelor planificate</p>	<p>Ianuarie</p> <p>Pe parcursul anului</p>	<p>Coordonator CIM Subdiviziunile AGE</p>	<p>Plan de acțiuni de implementare a CIM elaborat și aprobat.</p> <p>Plan CIM implementat.</p>	<p>Realizat. Prin Ordinul conducerii AGE nr.3005-09 din 10 februarie 2021, a fost aprobat Planul de acțiuni privind implementarea și dezvoltarea sistemului de control intern managerial (CIM) în cadrul Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”. Planul de acțiuni este sistematizat pe componente ale sistemului CIM, și cuprinde 35 de acțiuni care vin să implementeze standardele naționale de control intern managerial în cadrul AGE.</p> <p>În curs de realizare. Pe parcursul trimestrului I, o serie de acțiuni din Planul privind implementarea CIM au fost realizate, cele mai relevante fiind:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborarea și aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea sistemului CIM în cadrul AGE; - Instituirea Registrului de evidență a cadourilor admisibile și a Comisiei de evidență și evaluare a cadourilor; - Inițierea elaborării Regulamentelor de organizare și funcționare a subdiviziunilor AGE; - Elaborarea/actualizarea fișelor de post ale angajaților AGE; - Elaborarea și aprobarea Planului de dezvoltare profesională a angajaților AGE pentru anul 2021; - Elaborarea planurilor de acțiuni ale subdiviziunilor structurale ale AGE pentru 2021; - Inițierea, descrierea și aprobarea unor procese pe care le realizează 	<p>Implicarea insuficientă a subdiviziunilor/ angajaților AGE în implementarea CIM;</p> <p>Percepția CIM drept un set de activități adiționale pe lângă cele de bază ale subdiviziunii;</p> <p>Volum de lucru sporit, care implică timp suplimentar pentru realizare;</p> <p>Reticență față de schimbare.</p>	<p>Înțelegere incorectă de către personalul AGE a necesității, relevanței și utilității CIM</p> <p>Lipsa experienței în implementarea standardelor naționale de control intern.</p>
--	--	---	--	--	---	---

				<p>subdiviziunile AGE (aprobarea Procedurilor Operaționale aplicabile activității de achiziții publice etc);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborarea Strategiei de comunicare și parteneriat a AGE pentru anii 2021-2024 și a Planului de acțiuni pentru implementarea acesteia; - Elaborarea Raportului privind controlul intern managerial pentru anul 2020 în cadrul AGE și emiterea Declarației de răspundere managerială etc. 		
<p>9.5. Asigurarea dezvoltării profesionale continue a personalului din cadrul AGE în scopul formării unei echipe profesioniste și integre</p>	<p>Ianuarie</p> <p>Pe parcursul anului</p>	<p>DMI CIFGD</p>	<p>Planul de instruire pentru angajații AGE elaborat și aprobat.</p> <p>Nr. persoane instruite</p>	<p>Realizat. Prin Ordinul conducerii Agenției de Guvernare Electronică nr.3005-01 din 19.01.2021 a fost aprobat Planul de formare profesională al angajaților pentru anul 2021.</p> <p>În curs de realizare Pe parcursul trimestrului I, a fost asigurată participarea angajaților la instruire organizate atât în cadrul AGE, cât și pe extern în regim on-line preponderent cu următoarele tematici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instruire cu privire la implementarea CIM, pentru circa 45 de angajați ai AGE; - Masa rotundă în regim online, cu tematica „Planificarea și raportarea anuală a activității de audit intern” (1 persoană); - Ședința trimestrială a auditorilor interni cu tematica: „Ultimele noutăți în materie de audit intern” (1 persoană); - Modul de întocmire a situațiilor financiare și a Declarației cu privire la impozitul pe venit pentru anul 2020. Particularitățile aplicării legislației 	<p>Restricțiunile stabilite din cauza pandemiei</p>	<p>Insuficiența resurselor financiare și umane, integrare mai puțin eficientă în echipă, lipsa de comunicare în echipă.</p>

				<p>contabile și fiscale în anul 2021 (1 persoană);</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 instruiți în domeniul achizițiilor publice (1 persoană); - instruire pe managementul resurselor umane (1 persoană); - instruire pe managementul documentului, documentul electronic și arhivarea documentelor (1 persoană). 		
9.6. Certificarea AGE la standardul de calitate ISO 9001	Decembrie	SACSI	<p>Setul de documente necesare pentru certificare pregătit. Compania licențiată în domeniul certificării contractată. Auditul de certificare demarat. Certificat obținut</p>	<p>Neinițiat. Va fi inițiat conform termenului stabilit (decembrie).</p>		<p>În lipsa, la moment, a personalului în cadrul SACSI al AGE, care ar trebui să conducă și să coordoneze acest proces, există riscul ca activitatea respectivă să nu fie executată în termen</p>
9.7. Certificarea AGE la standardul de securitate ISO 27001	Decembrie	SACSI	<p>Setul de documente necesar pentru certificate pregătit. Compania licențiată în domeniul certificării contractată.</p>	<p>Neinițiat. Va fi inițiat conform termenului stabilit (decembrie).</p>		<p>În lipsa, la moment, a personalului în cadrul SACSI al AGE, care ar trebui să conducă și să coordoneze acest proces, există riscul ca activitatea respectivă să nu</p>

			Auditul de certificare demarat. Certificatul obținut.			fie executată în termen
9.8. Elaborarea propunerilor de buget anual al AGE	La solicitare	DMI în comun cu subdiviziunile AGE	Propunerile de buget elaborate și prezentate solicitantului	Realizat. Bugetul revizuit al Agenției de Guvernare Electronică a fost aprobat de către Consiliul instituției prin procesul verbal nr.8 din 04.02.2021.		
9.9. Raportarea executării bugetului AGE	Pe parcursul anului	DMI	Rapoarte/not e elaborate	În curs de realizare. (se realizează continuu) A fost prezentată informația privind implementarea în anul 2020 a Strategiei sectoriale de cheltuieli pentru anii 2020-2022. Raportarea financiară va fi inițiată conform termenului la solicitare.		
9.10. Elaborarea Dării de seamă privind realizarea Planului de achiziții pentru anul 2021	Decembrie	DMI	Dare de seamă elaborată și aprobată	Neinițiat. Va fi inițiat conform termenului stabilit (decembrie).		
9.11. Elaborarea Planului de achiziții publice al AGE pentru anul 2022	Decembrie	DMI	Plan elaborat, aprobat și publicat în Buletinul achizițiilor publice	Neinițiat. Va fi inițiat conform termenului stabilit (decembrie).		
9.12. Dezvoltarea infrastructurii de instruire a AGE și modernizarea bazei tehnico-materiale a Centrului de inovare și formare în guvernarea digitală (Lucrările de reparații la CIFGD)	Decembrie	CIFGD	Centrul de inovare și formare în guvernarea digitală reparat/renov at	În curs de realizare. Acțiunea respectivă a fost realizată în proporție de 90%. Au fost finalizate lucrările de reparație și a fost livrat parțial mobilierul. Pentru trimestrul II, urmează să fie finalizată asigurarea Centrului de inovare și formare în guvernarea digitală cu restul mobilierului și altor elemente, conform design-ului.	Lipsa resurselor financiare ar putea fi o barieră în realizare.	În cazul lipsei celor menționate, ar fi imposibilă organizarea unor instruirii.

Abrevieri:

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

**Strategia de comunicare și parteneriate
a Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”
pentru anii 2021- 2024**

I. INTRODUCERE

1.1. Context

Strategia de comunicare și parteneriate a Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică” pentru anii 2021-2024 (în continuare – Strategia) stabilește principiile și direcțiile strategice de comunicare, obiectivele, mesajele, instrumentele și metodele de promovare a acestora, în vederea asigurării unei comunicări eficiente a instituției cu publicul și partenerii, sporirii încrederii cetățenilor în guvernarea electronică, a nivelului de cunoaștere a proceselor legate de modernizarea serviciilor guvernamentale, a deschiderii pentru utilizarea produselor inovatoare de guvernare digitală, precum și implicării mai active și mai consistente a diferitor actori în diverse inițiative participative lansate de Agenția de Guvernare Electronică (în continuare - AGE).

Evenimentele globale care au avut loc în anul 2020 au demonstrat rolul tot mai accentuat al tehnologiilor informaționale și al digitizării proceselor în toate sferele activității umane, inclusiv ca răspuns la criza economică și socială provocată de pandemia COVID-19. În rezultat, o mare parte a statelor lumii și a comunităților internaționale au declarat drept prioritare programele și strategiile care au scopul de a promova implementarea pe scară largă a tehnologiilor de ultimă generație, cum ar fi inteligența artificială și cele mai recente instrumente de securitate cibernetică, pentru a accelera transformarea digitală a societăților și economiilor naționale și internaționale (*Ex. Programul „Europa Digitală” - program care se va derula pe durata cadrului financiar multianual pentru perioada 2021-2027*¹).

1.2. Situația actuală

Republica Moldova are edificată o platformă durabilă pentru procesul de modernizare a serviciilor publice și alte inovații în guvernare, care continuă procesul de e-Transformare a guvernării lansat în anul 2010. Un obiectiv important în acest proces este asigurarea unei comunicări eficiente cu publicul, pentru a explica ce înseamnă procesul de modernizare a serviciilor guvernamentale pentru Republica Moldova, care sunt avantajele și provocările acestuia, dar și pentru a promova programe de educație digitală pentru diverse categorii de beneficiari.

În procesul de elaborare a prezentei Strategii au fost luate în calcul rezultatele Sondajului Național Anual 2020, realizat în luna noiembrie 2020 de către Centrul de Investigații Sociologice CBS Research, la comanda AGE, în cadrul Proiectului „Modernizarea Serviciilor Guvernamentale”, implementat cu suportul Grupului Banca Mondială.

¹ <https://www.consilium.europa.eu>

Printre indicatorii relevanți pe care îi scoate în evidență chestionarul poate fi menționată creșterea numărului de persoane care se declară dispuși și deschiși de a utiliza servicii electronice, ponderea acestora crescând considerabil față de anul 2016. Peste jumătate de respondenți ar opta pentru accesarea online a serviciilor publice. Rezultatele sondajului arată în proporție de 62,6% convingerea populației că implementarea Guvernării Electronice va aduce beneficii cetățenilor. Peste două treimi din respondenți anticipează avantaje urmare a implementării e-Transformării Guvernării. Aceste beneficii și avantaje le conștientizează și le menționează mai des persoanele tinere, între 18 și 29 de ani, cu un nivel avansat de studii, cei care dispun de computer și internet la domiciliu.

La capitolul calitate, mare parte a respondenților au apreciat prin note maxime sau medii calitatea serviciilor electronice – circa 60 % au acordat note de la 4 la 6 (pe scala de la 1 la 6). Potrivit sondajului, nivelul de alfabetizare digitală, deprinderile de operare cu dispozitive electronice și navigare pe internet, determină preferințele în utilizarea serviciilor electronice. După cum arată datele sociologice, în 2020, 37,3% de cetățeni pot fi declarați utilizatori independenți în accesarea serviciilor electronice, alți 36,0% ar avea nevoie de suport din partea altor persoane și doar 22,4% din respondenți sunt utilizatori cu necesități înalte de suport, preferând să delege integral altei persoane accesarea și obținerea serviciului, aceștia fiind vârstnicii, persoanele din mediul rural sau cei cu venituri modeste.

În ce privește nivelul de accesare a platformelor electronice guvernamentale, în cei 8 ani de urmărire a acestui indicator se atestă o creștere substanțială (de 3 ori mai mare față de anul 2012, conform ultimului sondaj). Ponderea persoanelor care au accesat servicii publice electronice este de 32%. Printre serviciile de top, cele mai accesate în 2020, care au fost menționate de respondenți, se numără: serviciile electronice fiscale, serviciile electronice cadastrale, aplicarea pentru cazier judiciar, servicii de documentare (ASP) și e-CNAS.

Analiza SWOT

Realizarea analizei SWOT (Strengths / Weaknesses / Opportunities / Threats) ne ajută să ne concentrăm eforturile pentru a exploata Punctele tari, a minimaliza influența Punctelor slabe, a folosi la maxim Oportunitățile și a aborda creativ și rațional Amenințările, pentru realizarea scopului acestei Strategii.

PUNCTE TARI (Strengths)	PUNCTE SLABE (Weaknesses)
<ul style="list-style-type: none"> • Rezultatele obținute în cei 10 ani de guvernare electronica în Republica Moldova. Avem despre ce comunica și ce prezenta pe plan național și internațional: infrastructura, e-servicii, soluții tehnologice avansate, performanțe recunoscute pe plan internațional etc. • Echipă profesionistă/Experți de înaltă calificare printre angajații AGE • Suportul oferit de Banca Mondială în cadrul Proiectului MGSP • Canale și instrumente de comunicare ale AGE create, care urmează a fi perfecționat 	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiență de personal relaționat la proiectele și obiectivele trasate; • Nivel scăzut de comunicare și cooperare între subdiviziunile AGE. Lipsa unor proceduri operaționale clare privind comunicarea internă și externă a AGE • Existența mai multor relații de parteneriat inițiate, dar care nu au avut continuitate • Dialog sporadic cu mass-media • Nivelul scăzut de încrederea în instituțiile guvernamentale din partea societății • Nivelul scăzut /lipsa de abilități digitale ale populației

OPORTUNITĂȚI (Opportunities)	AMENINȚĂRI (Threats)
<ul style="list-style-type: none"> • Conștientizarea de către AGE a necesității comunicării eficiente și dezvoltării parteneriatelor • Deschidere din partea cetățenilor pentru e-guvernare, dorința acestora de a asimila produsele digitale • Inițiative parvenite de la diferiți actori care doresc să dezvolte parteneriate cu AGE • Interesul și deschiderea pentru acordarea sprijinului din partea partenerilor de dezvoltare 	<ul style="list-style-type: none"> • Reticența la colaborare din partea instituțiilor implicate în procesul de modernizare a serviciilor publice (inclusiv pe partea de comunicare) • Instabilitate social-economică și/sau politică • Nivel scăzut de cultură digitală a populației și de acces la tehnologii informaționale • Număr sporit de activități nespecifice funcțiilor și atribuțiilor realizate de către unitatea responsabilă de comunicare și parteneriate

Prezenta Strategie este structurată în 5 capitole care cuprind: contextul, cadrul normativ și cel instituțional, viziunea, misiunea, obiectivele strategice și cele specifice, audiențele țintă, mesajele-cheie, canalele și metodele de comunicare, precum și criteriile de evaluare și monitorizare a procesului de implementare a Strategiei.

Acțiunile de comunicare și cadrul temporar de realizare a acestora sunt expuse în Planul de acțiuni privind implementarea Strategiei de comunicare și parteneriat a Agenției de Guvernare Electronică pentru anii 2021-2024, care este anexat la prezentul document. Strategia este planificată spre implementare în termen de patru ani, va fi revizuită și actualizată anual pe baza lecțiilor învățate și a experiențelor acumulate. Planul de acțiuni privind implementarea Strategiei conține sub-acțiuni care urmăresc creșterea numărului procentual al utilizatorilor serviciilor electronice, incluzând categorii de persoane cu necesități speciale sau limitate în acces la tehnologii (persoane cu vârstă 50+, categorii sociale ce au acces limitat sau deloc la calculatoare și internet) în mod special prin intermediul Centrelor Unificate de Presări Servicii (CUPS).²

1.3. Cadrul normativ și instituțional

Prezenta Strategie se bazează pe prevederile legislației în vigoare a Republicii Moldova în domeniul accesului la informații de interes public, a libertății de exprimare și a transparenței decizionale. Documentul confirmă angajamentul AGE de a furniza informații de interes public, precum și de a disemina informații cu privire la procesele și rezultatele realizării Planurilor de activitate ale AGE, ale documentelor privind implementarea Proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”, precum și ale Strategiei naționale de dezvoltare „Moldova 2030”, Acordului de Asociere UE-Republica Moldova, precum și ale acordurilor și memorandumurilor de colaborare cu diferiți actori naționali și internaționali.

² Plan de acțiuni privind implementarea Strategiei de comunicare și parteneriate a Instituției publice “Agenția de Guvernare Electronică” pentru anii 2021- 2024, Obiectivul nr.2 Creșterea nivelului de accesare a platformelor electronice guvernamentale și de utilizare a serviciilor electronice.

În plan instituțional, sarcina de implementare a Strategiei de comunicare și parteneriate a Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică” pentru anii 2021-2024 îi revine Serviciului relații publice și parteneriate (SRPP) al AGE, în colaborare cu subdiviziunile instituției. O atenție deosebită va fi acordată dezvoltării parteneriatelor cu instituții, actori și organizații din Republica Moldova și de peste hotare, ca măsură indispensabilă de consolidare a unui sistem eficient de comunicare în plan intern și extern indispensabilă de consolidare a unui sistem eficient de comunicare în plan intern și extern.

Viziune

Comunicarea reprezintă o prioritate în activitatea AGE, care contribuie substanțial la informarea societății cu privire la avantajele utilizării tehnologiei și la promovarea unei guvernări deschise.

Misiune

Creăm o guvernare modernă, deschisă, incluzivă, centrată pe cetățean și aducem serviciile publice aproape de oameni.

II. OBIECTIVE ȘI PRINCIPII DE COMUNICARE

2.1. Obiective strategice și specifice

Obiectivele strategice

- **Asigurarea transparenței activității AGE**, prin informarea constantă și corectă a publicului despre activitatea AGE, despre proiectele și beneficiile implementării acestora, precum și despre îndeplinirea angajamentelor asumate de guvernare față de populația țării și partenerii externi în procesul de e-transformare și modernizare a serviciilor guvernamentale;
- **Asigurarea unei comunicări eficiente interinstituționale**, prin dezvoltarea relațiilor de parteneriat și promovarea imaginii AGE pe plan intern și extern;
- **Asigurarea legăturii comunicaționale cu diverse categorii de public**, prin realizarea campaniilor de informare, educație și alfabetizare digitală, bazate pe principii de incluziune socială, caracter nediscriminatoriu și participativ, centrate pe interesul cetățenilor Republicii Moldova de pe teritoriul țării și de peste hotare (diaspora).

Obiectivele specifice

Obiectivele specifice au în vedere indicatorii de măsurare a rezultatului țintit.

Nr.	Obiectiv	Indicator de performanță până în 2024
1.	Creșterea nivelului de susținere și conștientizare a beneficiilor guvernării electronice din partea cetățenilor	➤ <i>Creștere anuală medie de 3% a nivelului de susținere și conștientizare a beneficiilor guvernării electronice (conform SNA 2020 acest nivel este - 62,6%).</i>

2.	Creșterea nivelului de accesare a platformelor electronice guvernamentale și de utilizare a serviciilor digitale	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Creșterea anuală medie de 4% a nivelului de accesare a serviciilor publice în mod electronic (conform SNA 2020 acest nivel constituie 32%);</i> ➤ <i>Creștere anuală de cca 3% a numărului persoanelor care sunt utilizatori independenți ai serviciilor electronice (conform datelor SNA 2020, 37,3% din respondenți se declară utilizatori independenți de servicii publice electronice).</i> ➤ <i>Creștere anuală de 3% a utilizatorilor care primesc suport în accesarea serviciilor electronice din partea persoanelor terțe, a operatorilor CUPS sau a persoanelor care au devenit utilizatori independenți datorită proiectelor AGE. (Conform datelor SNA 2020, 36,0% ar avea nevoie de suport din partea altor persoane, iar 22,4% din respondenți sunt utilizatori cu necesități înalte de suport, preferând să delege integral altei persoane accesarea și obținerea serviciului, aceștia fiind vârstnicii, persoanele din mediul rural sau cei cu venituri modeste)</i>
3.	Dezvoltarea relațiilor de parteneriat și promovarea imaginii instituției pe plan intern și extern	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Cel puțin cinci parteneriate încheiate și/sau relansate anual la nivel național și internațional; Nr. de colaborări și participări la evenimente naționale și internaționale.</i> ➤ <i>Nr. de evenimente de vizibilitate și promovare a imaginii AGE. Nr. de participanți, apariții media, vizualizări.</i>
4.	Elaborarea și implementarea campaniilor de informare, educație și alfabetizare digitală	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Cel puțin trei campanii de informare, educație și alfabetizare digitală desfășurate anual;</i> ➤ <i>„GHIDUL guvernării electronice pentru beneficiari” elaborat și lansat.</i>

2.2. *Abordare și principii de comunicare*

Atingerea obiectivelor de comunicare propuse este condiționată de abordarea pro-activă, de coerența mesajelor și respectarea principiilor de comunicare și informare.

Abordarea pro-activă are drept caracteristică principală anticipația și se va baza pe folosirea datelor sondajelor de opinie, analizelor și rezultatelor monitorizării opiniei publice și a mass-media; identificarea tendințelor și a zonelor de interes, utilizarea canalelor și instrumentelor de comunicare credibile și prietenoase beneficiarilor, facilitarea accesului jurnaliștilor la informații, prin instruirea și ajutorarea acestora în reflectarea materialelor de presă privind guvernarea electronică.

Coerența mesajelor presupune coordonarea și îndrumarea acțiunilor de comunicare și informare ale actorilor implicați. Aceasta se referă la aplicarea unei metodologii de lucru prin care mesajele-cheie vor fi create și adaptate conform așteptărilor beneficiarilor și partenerilor, cu implicarea activă și multiplicarea mesajelor prin intermediul acestora.

Principiile de comunicare și informare urmăresc scopul formării unei imagini pozitive a AGE pe plan intern și extern, realizarea obiectivelor de comunicare și **furnizarea informației de calitate înaltă**, având în vedere următoarele aspecte:

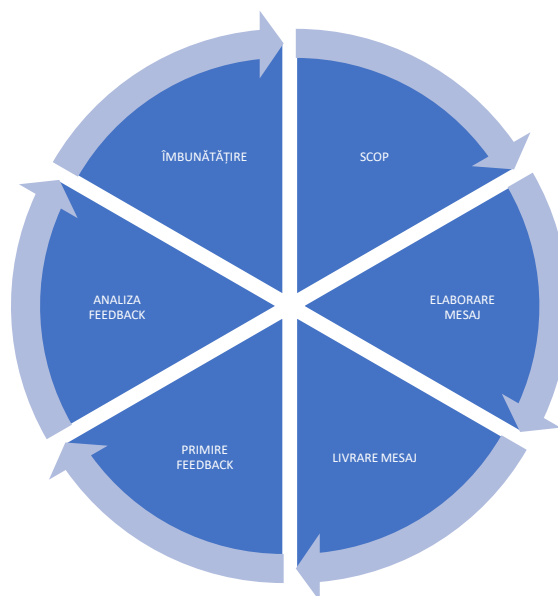
- *Principiul relevanței și oportunității.* Comunicarea va atinge un maximum de relevanță pentru diverse tipuri de public. Informațiile vor fi difuzate în timp util și în conformitate cu necesitățile auditoriului țintă.
- *Principiul simplității și calității informației.* Va fi utilizat un limbaj clar, decodificat și corect, astfel încât noțiunile și procesele să fie explicate și adaptate nivelului de înțelegere și interesului grupului țintă.
- *Principiul responsabilității și unității.* Imaginea instituției va fi prezentată cu acuratețe, ne documentăm înainte de a difuza informația. Mesajele vor fi coordonate pe intern cu specialiștii de profil, managementul instituției și cu partenerii, după caz.
- *Principiul eficienței.* Acțiunile de comunicare vor fi planificate după o analiză a eficienței lor în raport cu bugetul alocat.

AGE va adopta un **stil de comunicare operativ, sistematic și coerent**, prin oferirea informațiilor decodificate și formularea mesajelor într-un limbaj accesibil publicului larg. În acest sens, va fi asigurată o planificare eficientă a acțiunilor de comunicare, lansarea unor campanii de comunicare și inițiative bazate pe consultarea opiniei cetățenilor și pe comunicarea cu diverse categorii de beneficiari și parteneri.

Strategia este axată pe ideea unui guvern centrat pe cetățeni. O atenție specială va fi acordată problemelor de gen și incluziune socială, precum și acțiunilor anti-discriminare, aplicate prin limbaj, imagini și simboluri de comunicare corecte.

Comunicarea se va realiza după metoda Ciclului de Comunicare care constă din șase pași: enunțarea scopului, pregătirea mesajului/informației, transmiterea mesajului, primirea feedback-ului, realizarea unei analize în urma căreia se trag concluziile aferente, iar în final are loc schimbarea sau îmbunătățirea mesajului (*Diagrama 1*).

Diagrama 1



2.3. *Parteneriat strategic*

Etapa actuală a colaborării AGE cu diverse instituții și organizații naționale și internaționale creează oportunități pentru schimb de experiență, instruire și alte activități de consolidare a capacităților instituționale. Aceste oportunități de dezvoltare trebuie să includă și

eforturi pe dimensiunea comunicării pentru a învăța și prelua practicile de succes ale colegilor din alte state.

Eforturile de consolidare a parteneriatelor vor fi îndreptate nu doar spre lărgirea contactelor, dar și spre **asigurarea sustenabilității parteneriatelor** create și diversificarea ariilor de colaborare. În acest sens, va fi elaborat Cadrul de parteneriate al Agenției de Guvernare Electronică care va cuprinde: *Acordul-tip de colaborare în domeniul promovării și dezvoltării serviciilor electronice, Registrul de evidență și gestionare a parteneriatelor AGE și Proceduri operaționale interne privind inițierea, dezvoltarea și implementarea acordurilor/memorandumurilor între AGE și parteneri.*

În perioada de referință, prioritățile echipei de comunicare vor fi corelate cu proiectele prioritare de pe agenda AGE, ceea ce presupune o colaborare mai activă cu partenerii instituției, reprezentanții cărora vor avea un rol important de mesageri ai procesului de e-guvernare. Se va acorda o atenție sporită colaborării cu diaspora, mediul academic și cel asociativ, precum și asociațiile de business, investitori, agențiile de turism, prin intermediul cărora vor fi transmise mesajele-cheie.

III. AUDITORII ȚINTĂ ȘI MESAJE

3.1. *Auditorii țintă*

Comunicarea generală pentru AGE va fi realizată pe două niveluri: intern și extern.

Comunicarea va fi direcționată către grupurile țintă implicate în implementarea modernizării reformei serviciilor publice, unii dintre aceștia fiind beneficiari direcți și parteneri, în același timp.

Comunicarea internă are în vedere auditoriile țintă:

- Echipa AGE (Personalul AGE și Unitatea de implementare MGSP)
- Factorii de decizie (Consiliul de administrare al AGE, Cancelaria de Stat, Consiliul coordonatorilor pentru modernizarea serviciilor publice și e-transformarea guvernării)

Comunicarea **externă** vizează beneficiarii finali ai e-guvernării și modernizării agendelor serviciilor publice: cetățeni, companii, reprezentanți mass-media, ONG-uri, comunitatea TIC, sectorul asociativ și instituțiile publice, partenerii de peste hotare.

Publicul larg va fi informat continuu cu privire la activitățile în curs de desfășurare în cadrul e-guvernării și modernizării agendelor serviciilor guvernamentale. În plus, campaniile media adaptate vor fi dezvoltate de către AGE în comun cu partenerii din ambele sectoare-guvernamental și privat.

Auditorii-țintă externe:

- Cetățenii Republicii Moldova, inclusiv:
 - grupuri sociale cu necesități speciale (deficiențe de auz, vâz, locomotorii, venituri modeste, acces limitat sau lipsă de acces la serviciile electronice);
 - grupuri specializate în promovarea egalității de gen focusate pe implicarea femeilor în domeniile Inovații și Tehnologii.
- Instituții de stat/ autorități publice;
- APL și liderii locali;
- Instituții și companii internaționale, proiecte externe și donatori;
- Mediul academic (instituții de învățământ, universități și cercetători);

- Mediul asociativ (e-Ambasadori, diaspora, asociații de tineret, asociații de voluntariat, ONG-uri etc.);
- Mediul de afaceri: sectorul financiar-bancar, operatori de telefonie mobilă, furnizori de Internet și TV, companii de echipamente digitale, furnizori de terminale de plăți, incubatoare de afaceri, sectorul IT (ATIC-Asociația Națională a Companiilor Private din Domeniul TIC, asociații din domeniul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor și comunități IT) investitori și asociații de investitori (AIS – Asociația Investitorilor Străini);
- Mass-media, formatori de opinie și influențeri.

3.2. Mesaje-cheie

Mesaje generale promovate prin Strategia de comunicare și parteneriate a AGE:

- *Guvernarea electronică (e-guvernarea) reprezintă o guvernare eficientă, incoruptibilă, ecologică, comodă, prietenoasă, care acționează primordial în interesul cetățeanului.*
- *Agenția de Guvernare Electronică este instituția publică transparentă în activitate, deschisă spre cooperare, pro-activă în abordare, având scopul de a moderniza serviciile publice, prin regândirea și digitizarea proceselor guvernamentale cu ajutorul inovațiilor tehnologice.*

Mesaje-cheie specifice:

- ✓ Guvernarea electronică este cea mai eficientă, comodă, rapidă și simplă metodă de interacțiune a cetățenilor cu instituțiile statului.
- ✓ Modernizarea serviciilor guvernamentale înseamnă: schimbarea și regândirea proceselor guvernamentale, simplificarea procedurilor birocratice, servicii publice calitative.
- ✓ Educația digitală aduce o multitudine de beneficii: oferă perspective de dezvoltare profesională și personală, șanse egale pentru fiecare, securitate în mediul online și libertate în acțiuni și în comunicare.
- ✓ E-guvernarea reprezintă nu doar o tendință sau o alegere, ci o necesitate și o condiție pentru o viață mai bună și sigură în secolul XXI.
- ✓ Republica Moldova dispune de experiență și potențial în e-guvernare, recunoscute la nivel internațional.

IV. CANALE ȘI METODE DE COMUNICARE

4.1. Canale directe și intermediare

Mesajele AGE pot ajunge la audiența dorită prin două modalități (*Diagrama 2*).

Direct - atunci când instituția se adresează direct audienței, având controlul total asupra modului în care este formulat mesajul. **Indirect** - când între AGE și publicul vizat există un intermediar care poate modifica, adapta, interpreta sau chiar citi greșit mesajele. În acest sens, scopul principal al comunicării este sincronizarea cât mai mare a mesajelor transmise în mod direct cu cele care sunt transmise de intermediari.

Directe

- Online: pagina web oficială a AGE, rețele de socializare, platforme web de produse e-guvernare etc.
- Multimedia: buletin informativ, prezentări, spoturi video, demo-uri, bannere, gif-uri, kit media, ghidul guvernării electronice, podcasturi, evenimente live, campanii de comunicare, chat live pe social media etc.
- Materiale printate: broșuri, pliante, afișe, bannere, standuri, panouri publicitare etc.

Intermediare

- Mass-media: comunicate de presă, interviuri, participare la emisiuni TV / Radio, conferințe de presă, cluburi de presă, offline cu formatori de opinie etc.
- Parteneriat: evenimente comune cu partenerii, sesiuni de networking, activități organizate cu influenceri, campanii comune de sensibilizare, vizite și discuții.
- Participanții la evenimente oficiale și informale: discuții publice, instruirii, ateliere, întâlniri etc.

Diagrama 2

Potrivit rezultatelor Barometrului Opiniei Publice – 2020, TV-ul rămâne sursa principală de informare pentru moldoveni – 71% privesc zilnic TV-ul și 72,6% au indicat că aceasta este cea mai importantă sursă de informare pentru ei. Pe locul doi se află internetul care este utilizat zilnic de către 66,2% din populație și 59,5% l-au menționat ca cea mai importantă sursă de informare. Radioul apare pe locul trei, fiind ascultat zilnic de către 34% și 18,8% dintre cei intervievați l-au indicat ca cea mai importantă sursă de informare.³

Luând în considerare datele de mai sus, AGE va acorda o atenție sporită canalelor tradiționale de comunicare în masă, instrumentelor online, inițiativelor și campaniilor de participare, precum și parteneriatelor. Totodată, vor fi folosite metode noi, cum ar fi comunicarea prin intermediul rețelelor de socializare, a influencerilor, precum și prin metoda „transfer de imagine” (adică participarea personalităților notorii, cu o autoritate și credibilitate înaltă în societate, în acțiunile de comunicare ale AGE, pentru a transmite mesaje și informații importante).

Elaborarea unui nou concept și re-designul paginii oficiale web a AGE se va realiza conform principiului „prietenos utilizatorului” (user-friendly).

4.2 Comunicare internă

Comunicarea internă se va realiza utilizând diferite canale de comunicare prezentate în diagrama 3.

³ Barometrul Opiniei Publice, octombrie 2020 - <https://ipp.md/2020-10/barometrul-opiniei-publice-octombrie-2020/>

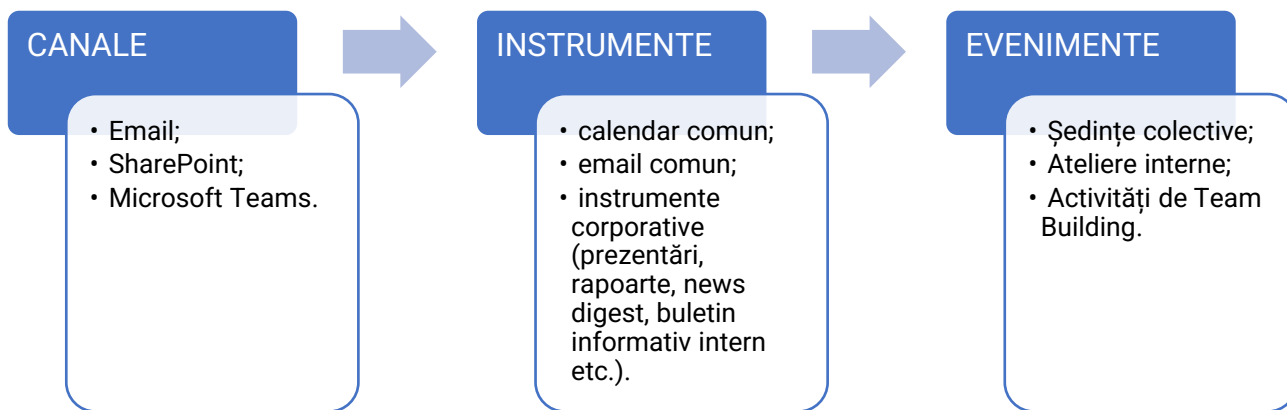


Diagrama 3

Responsabilă de comunicarea internă este conducerea AGE și subdiviziunile cu atribuții în dezvoltarea instituțională, comunicare și gestionare a resurselor umane. Grupurile țintă interne sunt foarte importante, în acest sens, conducerea AGE se va asigura că mesajele emise sunt clare, transparente, elaborate și recepționate de toți angajații deopotrivă. Diagrama 4 reprezintă o schemă de eforturi continue ale managementului AGE pentru a asigura o comunicare internă eficientă.

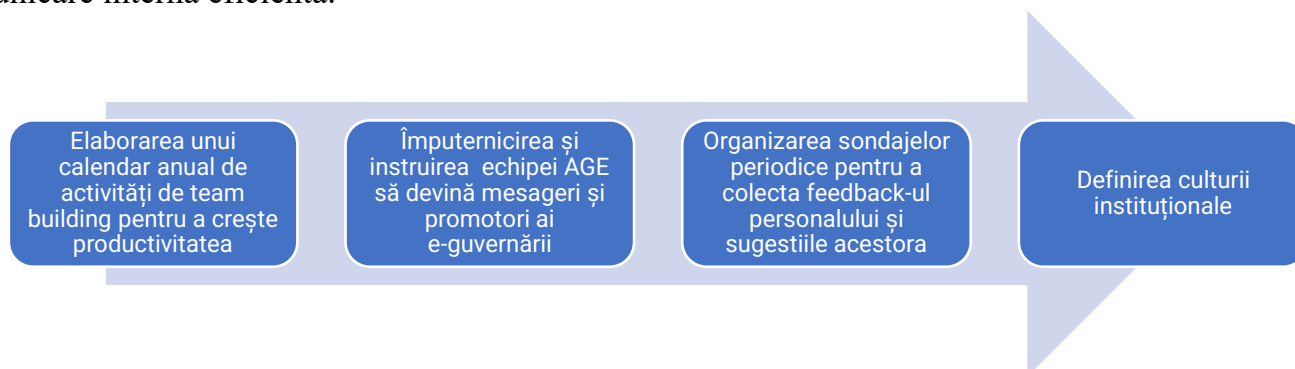


Diagrama 4

4.3. Comunicarea de criză

Comunicarea despre modernizarea reformei serviciilor publice, re-ingineria proceselor, serviciile ce necesită eliminare sau compilare într-un grup de servicii, ar putea genera apariția rezistenței din partea furnizorilor de servicii. Cel mai bun mod de a gestiona o criză este anticiparea acesteia. AGE va crea o echipă responsabilă de gestionarea crizelor care va avea rolul de a atenua criza, atunci când apare o astfel de situație. În acest sens vor fi efectuați următorii pași reprezentați în Diagrama 5.

În cazul apariției unei crize de comunicare, persoana/instituția care a criticat AGE va fi invitată să-și exprime dezacordul în mod privat, prin diverse modalități de discuție (telefonic, prin mesaje scrise sau prin aranjarea audiențelor), dar într-un cerc restrâns și nu în public. Atunci când o remarcă nefavorabilă sau un dezacord a fost exprimat în mass-media, instituția nu va răspunde imediat zvonurilor și nu-și va forma o opinie bazată pe ceea ce a fost transmis public fără probe – în schimb, va cere explicații și clarificări în mod particular, iar după caz, va ieși cu o reacție proprie la subiectul care a generat inconveniente sau o criză de imagine.

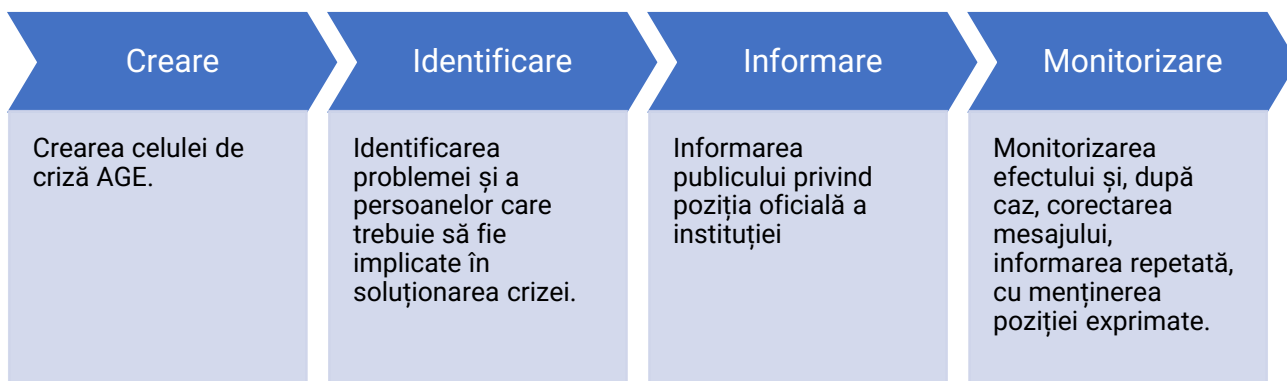


Diagrama 5

V. MONITORIZARE ȘI EVALUARE

5.1. Criterii de monitorizare și evaluare

Monitorizarea și evaluarea implementării Strategiei se va efectua în baza indicatorilor cantitativi și calitativi. Nu totul poate fi măsurat în cifre, în special atunci când nu putem compara conjunctura post comunicare cu poziția inițială. De exemplu, numărul broșurilor elaborate și diseminate indică realizarea acțiunii din Planul de acțiuni, dar nu este un indicator relevant pentru numărul de oameni care au primit/citit broșura, au înțeles conținutul acesteia și pot aplica în practică cele descrise în pagini. Numărul de Acorduri de parteneriat încheiate este un indicator cantitativ, însă nu arată impactul acestora.

Indicatorii cantitativi cuprind: numărul articolelor și știrilor difuzate cu privire la chestiunea relevantă; numărul posterelor, broșurilor, pliantelor elaborate; numărul atelierelor, meselor rotunde, altor ședințe publice, inclusiv numărul participanților; numărul de vizitatori ai paginii web, ai paginilor pe rețele de socializare; numărul de distribuiri sau de comentarii la postările efectuate, dar și creșterea/descrășterea procentuală a factorilor interesați; numărul regiunilor sau procentajul grupului (grupurilor) de factori interesați cărora li s-a comunicat mesajul, utilizând anumite metode și instrumente.

Evaluarea calitativă are rolul de a explica de ce o inițiativă, o abordare sau un mesaj anume a avut sau nu succes și pentru a decide ulterior dacă mesajele, abordările sau instrumentele trebuie schimbate. În acest sens, vor fi evaluate metodele și activitățile care au avut succes în realizarea obiectivului și care nu; care mesaje au ajuns la audiența țintă; în ce măsură au devenit mai informați factorii interesați cu privire la subiectele abordate; sunt sesizate schimbări pozitive la nivelul de conștientizare a temei și atitudinilor; care instrumente au fost cele mai eficiente pentru acest lucru?

O evaluare a performanței se va efectua **anual** sau la finalizarea unei anumite campanii de comunicare (eveniment de anvergură). Aceasta va fi realizată de către sau împreună cu subdiviziunea responsabilă de planificare strategică, monitorizare și evaluare, pentru a asigura obiectivitate și transparență. De asemenea, se va raporta periodic nivelul de executare a prevederilor Planului de acțiuni pentru implementarea Strategiei de comunicare și parteneriate a Agenției de Governare Electronică pentru anii 2021-2024.

Plan de acțiuni
privind implementarea Strategiei de comunicare și parteneriate
a Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică” pentru anii 2021- 2024

Obiectivul nr.1 Creșterea nivelului susținere și conștientizare a beneficiilor guvernării electronice din partea cetățenilor		<u>Indicator de performanță:</u> <i>Creștete anuală medie de 3% a nivelului de susținere și conștientizare a beneficiilor guvernării electronice (conform SNA 2020 acest nivel este - 62,6%)</i>		
<i>Acțiuni</i>	<i>Sub-acțiuni</i>	<i>Indicator de produs/rezultat</i>	<i>Termen de realizare</i>	<i>Responsabil/ Referințe</i>
1.1. Informarea constantă și corectă a publicului despre procesul de e-transformare și modernizare a serviciilor guvernamentale, proiectele AGE și beneficiile implementării acestora	1.1.1. Elaborarea Strategiei de comunicare a Agenției de Guvernare Electronică pentru anii 2021-2024	Strategie elaborată și aprobată	Semestrul I 2021	SRPP
	1.1.2. Elaborarea și diseminarea materialelor informative în susținerea procesului de e-transformare și modernizare a serviciilor guvernamentale	Nr. de comunicate de presă emise; Nr. de postări pe rețele de socializare; Impactul estimat (numărul de vizualizări / distribuiri); Nr. de publicații și apariții în mass-media.	Pe tot parcursul perioadei	SRPP cu suportul proiectului MGSP
	1.1.3. Organizarea campaniilor de informare și comunicare, a evenimentelor publice pentru promovarea guvernării electronice	Nr. de campanii de informare realizate; Impactul estimat (numărul de vizualizări / distribuiri); Nr. de evenimente publice organizate; Nr. de participanți.	Pe tot parcursul perioadei	SRPP cu suportul proiectului MGSP

	1.1.4. Actualizarea informației pe pagina web oficială a AGE, inclusiv a versiunilor lingvistice (rusă și engleză)	Nr. de materiale informative publicate; Impactul estimat (numărul de vizualizări / distribuiri); Nr. de vizitatori și accesări ale site-ului oficial al AGE Ponderea materialelor publicate la versiunile lingvistice (rusă și engleză).	Pe tot parcursul perioadei	SRPP în comun cu subdiviziunile din cadrul AGE
1.2. Mediatizarea sondajelor de opinie publică cu privire la guvernarea electronică	1.2.1. Elaborarea și publicarea Raportului narativ de progres privind implementarea Proiectului MGSP pentru publicul larg	Raport semestrial publicat pe pagina web a AGE și promovat pe rețele de socializare.	Semestrial	SRPP de comun cu SPSME și cu suportul proiectului MGSP
	1.2.2. Elaborarea Info graficelor în baza raportului Sondajului Național Anual (SNA) și a Sondajului de tip Exit Poll	Cel puțin 6 Info grafice (RO, RU, ENG) în baza raportului SAN și 3 Info grafice în baza Sondajului de tip Exit Poll.	Anual, Semestrul I	SRPP cu suportul proiectului MGSP
	1.2.3. Mediatizarea rezultatelor implementării mecanismului de colectare a opiniei beneficiarilor platformelor: - servicii.gov.md - MCabinet.gov.md - CUPS pilot	Materiale informative privind opinia beneficiarilor diseminate	Iunie	SRPP în colaborare cu DSP și SPSME, cu suportul proiectului MGSP
1.3. Elaborarea unei noi pagini web oficiale a AGE în baza unui nou concept	1.3.1. Elaborarea Conceptului noului site al AGE și, în baza acestuia, a Regulamentului intern privind pagina oficială a Agenției de Guvernare Electronică în rețeaua Internet	Regulament elaborat și aprobat	Semestrul I 2021	SRPP în colaborare cu DJ
	1.3.2. Elaborarea caietului de sarcini pentru asigurarea achizițiilor necesare în vederea creării și menținerea site-ului renovat al AGE	Caiet de sarcini elaborat și prezentat echipei responsabile de achiziții	Semestrul I 2021	SRPP în colaborare cu DMI
	1.3.3. Implementarea Conceptului noului site al AGE	Pagina web oficială a AGE renovată	Semestrul II 2021	SRPP în colaborare cu subdiviziunile din cadrul AGE și cu suportul proiectului MGSP

	1.3.5. Lansarea noii pagini web oficiale a AGE	Eveniment de lansare organizat; Nr. de apariții media	Decembrie 2021	SRPP
1.4. Consolidarea comunicării digitale prin intermediul rețelelor de socializare (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, Flickr, LinkedIn etc.)	1.4.1. Elaborarea și implementarea acțiunilor de comunicare participativă prin intermediul social-media (quiz, webinar, joc educativ etc.)	Nr. de elemente vizual-informative elaborate și publicate; Nr. de activități participative organizate	Pe tot parcursul perioadei	SRPP în comun cu subdiviziunile din cadrul AGE
	1.4.2. Consolidarea capacităților profesionale ale echipei AGE în domeniul comunicării digitale / social-media	Nr. de instruirii Nr. de participanți la instruirii	Pe tot parcursul perioadei	SRPP în comun cu subdiviziunile din cadrul AGE și cu suportul proiectului MGSP
	1.4.3. Monitorizarea continuă a impactului acțiunilor de comunicare pe rețele de socializare	Rapoarte privind impactul acțiunilor de comunicare pe rețele de socializare elaborate și prezentate la solicitare	Semestrial	SRPP în colaborare cu SPSME
Obiectivul nr.2 Creșterea nivelului de accesare a platformelor electronice guvernamentale și de utilizare a serviciilor electronice		<p>Indicator de performanță:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Creșterea medie anuală a nivelului de accesare a serviciilor publice în mod electronic de cca 4% (conform SNA 2020 acest nivel constituie 32%); ➤ Atingerea nivelului de cel puțin 50% - utilizatori independenți ai serviciilor electronice, sau o creștere anuală de cca 3% (conform datelor SNA 2020 37,3% din respondenți se declară utilizatori independenți de servicii publice electronice, care le pot utiliza fără suport suplimentar) ➤ Creștere anuală de 3% a utilizatorilor care primesc suport în accesarea serviciilor electronice din partea persoanelor terțe, a operatorilor CUPS sau a persoanelor care au devenit utilizatori independenți datorită proiectelor AGE. (conform datelor SNA 2020, 36,0% ar avea nevoie de suport din partea altor persoane, iar 22,4% din respondenți sunt utilizatori cu necesități înalte de suport, preferând să delege integral altei persoane accesarea și obținerea serviciului, aceștia fiind vârstnicii, persoanele din mediul rural sau cei cu venituri modeste) 		

<i>Acțiuni</i>	Sub-acțiuni	Indicator de produs/rezultat	Termen de realizare	Responsabil/Referințe
2.1 Informarea publicului despre platformele electronice guvernamentale și serviciile electronice create și gestionate de AGE	2.1.1. Elaborarea și diseminarea materialelor informative (broșuri, pliante, spoturi video, etc.)	Nr. de materiale informative elaborate și diseminate; Nr. estimat de beneficiari care au primit materiale informative emise de AGE	Pe tot parcursul perioadei	SRPP în comun cu subdiviziunile din cadrul AGE și cu suportul proiectului MGSP
	2.1.2. Organizarea evenimentelor publice pentru informarea publicului despre platformele electronice guvernamentale și serviciile electronice create și gestionate de AGE	Nr. de evenimente publice dedicate promovării proiectelor și serviciilor electronice; Nr. de apariții media	Pe tot parcursul perioadei	SRPP în comun cu subdiviziunile din cadrul AGE
	2.1.3. Elaborarea și diseminarea buletinului informativ trimestrial (electronic) - „Newsletter AGE”	Nr. de ediții „Newsletter AGE” elaborate și diseminate; Nr. de abonați.	Trimestrial	SRPP
	2.1.4. Realizarea și publicarea interviurilor de tip vox-populi pentru monitorizarea nivelului de cunoaștere și utilizare a serviciilor electronice de către cetățeni	Nr. de intervieuați; Ponderea utilizatori independenți în accesarea serviciilor electronice și a utilizatorilor care primesc suport din partea altor persoane (conform sondajelor realizate).	Semestrial	SRPP în comun cu subdiviziunile din cadrul AGE și cu suportul proiectului MGSP
	2.1.5. Realizarea unei rubrici televizate cu genericul „Pastila digitală” în care să fie explicat foarte practic utilitatea și modul de accesare a serviciilor și platformelor electronice create și gestionate de AGE	Rubrica televizată elaborată și difuzată cu periodicitate stabilită	Începând cu 2022 (periodicitatea săptămânală)	SRPP cu suportul proiectului MGSP
2.2. Promovarea serviciilor electronice guvernamentale la nivel local prin intermediul	2.2.1. Elaborarea materialelor de vizibilitate și promoționale (standuri, postere, video și broșuri de prezentare etc.) și diseminarea lor la nivel local	Nr. de materialele de vizibilitate elaborate; Nr. de CUPS asigurate cu materiale informative.	Semestrul II 2021	SRPP în colaborare cu managerul de proiect CUPS și cu suportul proiectului MGSP

Centrelor unificate de prestare a serviciilor (CUPS)	2.2.2. Organizarea evenimentelor publice cu prilejul lansării Centrelor unificate de prestare a serviciilor în localități	Nr. evenimentelor organizate cu prilejul lansării CUPS; Nr. aparițiilor în mass media.	Semestrul II 2021	SRPP în colaborare cu managerul de proiect CUPS și cu suportul proiectului MGSP
	2.2.3. Sporirea vizibilității CUPS prin organizarea evenimentelor de presă, realizarea reportajelor și interviurilor în mass media locală, Instruirea operatorilor CUPS în domeniul comunicării eficiente	Nr. media tour organizate; Nr. aparițiilor în mass media; Nr. de participanți la instruirile privind comunicarea eficientă organizate pentru operatori CUPS.	Anii 2022 – 2024	SRPP în colaborare cu managerul de proiect CUPS și cu suportul proiectului MGSP
2.3. Organizarea acțiunilor de informare și comunicare privind Reingineria serviciilor	2.3.1. Elaborarea și promovarea materialelor promoționale care explică procesul de reinginerie a serviciilor publice și efectele acestui proces	Nr. de materialele de vizibilitate elaborate	2021-2022	SRPP în colaborare cu managerul de proiect și cu suportul proiectului MGSP
	2.3.2. Mediatizarea activităților de testare a serviciilor supuse reingineriei și oferirea posibilităților pentru cetățeni și mediul de afaceri de a-și împărtăși experiențele prin intermediul sondajelor și evenimentelor online	Nr. aparițiilor în mass media; Nr. știrilor/ comunicatelor publicate; Nr. participanților la activitățile de testare a serviciilor supuse re-ingineriei	Semestrul II 2021	SRPP
	2.3.3. Elaborarea de Info grafice care prezintă situația înainte și după reingineria serviciilor selectate	Nr. de Info grafice realizate și distribuite; Nr. aparițiilor în media.	2022 – 2024	SRPP
2.4. Organizarea acțiunilor de informare și comunicare privind Digitizarea serviciilor	2.4.1. Elaborarea și implementarea Planului anual de comunicare privind procesul de digitizare a serviciilor	Planuri de comunicare anuale elaborate; Pondere activităților realizate.	Începând cu anul 2022	SRPP
	2.4.2. Crearea și publicarea conținutului pe pagina web a AGE la rubrici dedicate serviciilor digitizate	Nr. materialelor create și actualizate Impactul vizualizărilor	2022-2023	SRPP în colaborare cu subdiviziunile din cadrul AGE
	2.4.3. Elaborarea și promovarea info-kit pentru fiecare serviciu, precum și a video-	Minim 15 info-kit care va prezenta fiecare serviciu	2022-2023	SRPP cu suportul proiectului MGSP

	urilor de prezentare a noilor servicii digitizate	digitizat și 15 video de prezentare a serviciilor digitizate		
	2.4.4. Organizarea evenimentelor de promovare a noilor servicii în colaborare cu prestatorii de servicii (lansări & campanii online de promovare a noilor servicii digitizate și canalele de acces).	Numărul evenimentelor organizate; Minim 5 campanii online implementate	2023-2024	SRPP cu suportul partenerilor și donatorilor
Obiectivul nr.3 Dezvoltarea relațiilor de parteneriat și promovarea imaginii instituției pe plan intern și extern		Indicator de performanță: ➤ Cel puțin cinci parteneriate încheiate și/sau relansate anual la nivel național și internațional; Nr. de colaborări și participări la evenimente naționale și internaționale. ➤ Nr. de evenimente de vizibilitate și promovare a imaginii AGE. Nr. de participanți, apariții media, vizualizări.		
<i>Ațiuni</i>	<i>Sub-acțiuni</i>	<i>Indicator de produs/rezultat</i>	<i>Termen de realizare</i>	<i>Responsabil/Referințe</i>
3.1. Consolidarea parteneriatelor la nivel național și internațional pentru preluarea și aplicarea bunelor practici în cadrul AGE, precum și sporirea vizibilității și activității AGE pe plan intern și extern	3.1.1. Dezvoltarea cooperării multilaterale prin asigurarea unei comunicări dinamice și eficiente cu organizațiile și structurile internaționale ce susțin politicile de modernizare a serviciilor guvernamentale și e-Transformare a guvernării	Nr. acorduri inițiate/agreate și/sau semnate; Nr. de acțiuni realizate în colaborare cu țările/structurile internaționale partenere.	Pe tot parcursul perioadei	SRPP în colaborare cu subdiviziunile AGE
	3.1.2. Susținerea organizării conferințelor, forumurilor, seminarelor etc., în colaborare cu partenerii ce dețin practici și experiențe pozitive pe domeniile de competență ale AGE	Nr. de evenimente susținute/organizate în colaborare cu partenerii; Nr. de participări a experților AGE la evenimente organizate de parteneri/instituții terțe.	Pe tot parcursul perioadei	SRPP în colaborare cu subdiviziunile AGE
	3.1.3. Dezvoltarea relațiilor de parteneriat cu autoritățile publice centrale și locale	Nr. de acorduri inițiate, încheiate și puse în aplicare	Pe tot parcursul perioadei	SRPP în colaborare cu subdiviziunile AGE
3.2. Elaborarea și aprobarea Cadrului de parteneriate al	3.2.1. Elaborarea și aprobarea Acordului-tip de colaborare în domeniul promovării și dezvoltării serviciilor electronice	Acord-tip de colaborare în domeniul promovării și dezvoltării serviciilor	Semestrul I 2021	SRPP în colaborare cu DJ

Agenției de Guvernare Electronică		electronice elaborate și aprobat de conducerea AGE		
	3.2.2. Elaborarea și gestionarea Registrului de evidență și gestionare a parteneriatelor AGE	Registrul de evidență și gestionare a parteneriatelor AGE creat și completat	Semestrul I 2021	SRPP
	3.2.3. Elaborarea și aprobarea Procedurilor operaționale interne privind inițierea, dezvoltarea și implementarea acordurilor/ memorandumurilor între AGE și parteneri	Proceduri operaționale elaborate și aprobate	Semestrul II 2021	SRPP
3.3. Consolidarea relațiilor de colaborare cu reprezentanții mass-media	3.3.1. Instituirea Clubului de presă în domeniul guvernării electronice și a concursului anual pentru cel mai activ promotor al guvernării electronice în mass-media	Club de presă creat. Nr. de activități organizate	Semestrul II 2021	SRPP
	3.3.2. Organizarea sesiunilor de instruire și formare profesională în domeniul guvernării digitale pentru reprezentanții mass-media	Nr. sesiunilor de informare/instruire pentru mass-media Nr. participanților la sesiunile de informare/instruire	Pe tot parcursul perioadei	SRPP în colaborare cu CIFD
	3.3.3. Organizarea întâlnirilor online și offline cu reprezentanții mass media pentru a discuta despre procesul de modernizare a serviciilor publice	Nr. evenimentelor media; Nr. participanților	Pe tot parcursul perioadei	SRPP
	3.3.4. Elaborarea și diseminarea materialelor de presă, inclusiv în presa regională și de peste hotare	Nr. de apariții media în presa locală și internațională	Pe tot parcursul perioadei	SRPP
3.4. Sporirea parteneriatului cu mediul de afaceri și	3.4.1. Revizuirea și relansarea parteneriatelor cu mediul de afaceri și	Nr. de parteneriate cu reprezentanții mediului de afaceri revizuite și relansate;	Semestrul I 2021	SRPP

implementarea campaniilor de comunicare comune	dezvoltarea relațiilor cu noi asociații și companii de business	Nr. de parteneriate noi inițiate și încheiate.	Pe tot parcursul perioadei	
	3.4.2. Organizarea campaniilor de informare și comunicare în colaborare cu sectorul privat	Nr. de evenimente/ campanii organizate în colaborare cu organizații și companii din sectorul privat	Pe tot parcursul perioadei	SRPP în colaborare cu partenerii
	3.4.3. Organizarea sesiunilor periodice de informare a mediului de afaceri și comunitatea IT din Moldova	Nr. de sesiuni de informare/seminare organizate. Nr. de persoane beneficiare ale sesiunilor de informare/seminare	Pe tot parcursul perioadei	SRPP în colaborare cu DSP și CIFD
3.5. Dezvoltarea relațiilor de cooperare cu reprezentanții mediului academic și a celui asociativ	3.5.1. Revizuirea și relansarea parteneriatelor cu instituțiile de învățământ, e-Ambasadori, ONG etc.	Nr. de parteneriate revizuite și relansate Acțiuni publice în parteneriat pe diverse domenii de activitate comună.	Semestrul II 2021	SRPP
	3.5.2. Încheierea Acordurilor noi de colaborare cu reprezentanții mediului academic și a celui asociativ, inclusiv: organizații de tineret, diaspora, ONG etc.	Nr. de parteneriate noi inițiate și încheiate Nr. de acțiuni și evenimente care ținesc promovarea serviciilor/produselor AGE prin intermediul unor acțiuni ca: sesiuni de informare, campanii de comunicare etc.	Pe tot parcursul perioadei	SRPP
	3.5.3. Organizarea activităților de informare și comunicare, a concursurilor și evenimentelor comune cu reprezentanții mediului academic și a celui asociativ	Nr. de evenimente comune organizate Nr. participanți/beneficiari Apariții media - nr. de accesări/vizionări pe canalele de comunicare	Pe tot parcursul perioadei	SRPP

3.6. Monitorizarea mass mediei în vederea evaluării imaginii instituției pe plan intern și extern	3.6.1. Realizarea și diseminarea pe interior a rapoartelor trimestriale privind aparițiile în mass media	Rapoarte trimestriale elaborate și diseminate către conducerea AGE	Trimestrial	SRPP
	3.6.2. Realizarea de press digest specifice pentru evenimentele de lansare de produse sau proiecte noi	Nr. de note informative (press digest) realizate și expediate membrilor echipei AGE	În perioadele de pilotare, lansare, testare a produselor noi	SRPP
3.7. Organizarea evenimentului aniversar „Gala premiilor de excelență ale AGE la 15 ani de activitate”	3.7.1. Elaborarea conceptului și a planului privind organizarea evenimentului aniversar „Gala premiilor de excelență ale AGE la 15 ani de activitate”	Concept elaborat. Grup de lucru format	Semestrul I 2024	SRPP
	3.7.2. Pregătirea pentru evenimentul de decernare a premiilor de excelență ale AGE Organizarea și mediatizarea concursului de selectare a candidaților pentru premiere	Achiziții și contracte asigurate, parteneri și donatori implicați în procesul de pregătire Concurs organizat Nr. de activități de mediatizare Nr. de participanți	Septembrie - Decembrie 2024	SRPP în colaborare cu subdiviziunile AGE și cu suportul partenerilor și donatorilor
Obiectivul nr.4 Elaborarea și implementarea campaniilor de informare, educație și alfabetizare digitală		<u>Indicator de performanță:</u> ➤ <i>Cel puțin 3 campanii de informare, educație și alfabetizare digitală desfășurate anual;</i> ➤ <i>„GHIDUL guvernării electronice pentru beneficiari” elaborat și lansat.</i>		
4.1. Organizarea campaniilor de informare și sensibilizare a publicului privind securitatea în mediul online și dezvoltarea competențelor digitale, inclusiv a grupurilor social vulnerabile și celor defavorizate	4.1.1. Realizarea acțiunilor de informare în contextul lunii securității cibernetice, participarea în cadrul campaniei guvernamentale dedicată lunii securității cibernetice	Numărul aparițiilor în media Nr. acțiunilor publice realizate în colaborare cu alte instituții de resort	Anual, luna octombrie	SRPP
	4.1.2. Crearea mesajelor de promovare a educației digitale și securității în mediul online	Nr. de materiale informative elaborate și diseminate Impactul estimat	Pe tot parcursul perioadei	SRPP
	4.1.3. Elaborarea caietului de sarcini privind selectarea și contractarea companiei de comunicare pentru	Caietul de sarcini elaborat și transmis DMI spre organizarea concursului;	Semestrul I 2021	SRPP în colaborare cu DMI

	implementarea campaniilor de informare, educație și alfabetizare digitală	Participarea la procesul de selectare a companiei de comunicare		
	4.1.4. Coordonarea procesului de elaborare și implementare a campaniilor de educație și alfabetizare digitală	Campanii de educație și alfabetizare digitală elaborate și implementate Impactul estimat (evenimente, beneficiari)	2021 - 2023	SRPP cu suportul proiectului MGSP
	4.2.5. Elaborarea și lansarea „Ghidului beneficiarului de servicii electronice în Republica Moldova”	„GHIDUL guvernării electronice pentru beneficiari” elaborat și lansat	2023 - 2024	SRPP în colaborare cu subdiviziunile AGE
4.3. Perfecționarea continuă a capacităților profesionale ale AGE în domeniul comunicării	4.3.1. Identificarea necesităților de instruire în comunicare internă și publică pentru echipa AGE	Necesități de instruire identificate și remise în adresa DMI	Trimestrul I, anual	SRPP
	4.3.2. Organizarea instruirilor ce țin de arta comunicării, utilizarea elementelor de identitate vizuală, discurs public, comunicare în situații de criză etc.	Nr. de evenimente organizate; Nr. de participanți	Pe tot parcursul perioadei	SRPP în colaborare cu DMI
	4.3.3. Participarea la organizarea sesiunilor de formare de tip ToT pentru eficientizarea procesului de comunicare și livrare a sesiunilor de informare, seminarelor pentru public	Nr. de seminare organizate; Nr. de participanți	Semestrial	SRPP în colaborare cu subdiviziunile AGE și cu suportul proiectului MGSP

STRUCTURA
Instituției publice „Agenția de Governare Electronică”

Conducerea – 2 unități

Director – 1 pers.

Director adjunct – 1 pers.

Serviciul audit intern - 1 unitate

Auditor intern – 1 pers.

Serviciul planificarea strategică - 2 unități

Șef serviciu - 1 pers.

Specialist /monitorizare și evaluare/ - 1 pers.

Serviciul managementul documentelor - 1 unități

Specialist /asigurarea lucrărilor de secretariat/ - 1 pers

Direcția platforme digitale - 8 unități

Șef direcție - 1 pers.

Manager proiect – 5 pers.

Specialist /gestionarea proceselor MPay/ - 2 pers.

Direcția automatizări și integrări - 14 unități

Șef direcție – 1 pers.

Analist sisteme informatice – 1 pers.

Arhitect de sisteme informatice – 2 pers.

Dezvoltator de software – 9 pers.

Specialist /QA analist/ – 1 pers.

Direcția operațiuni – 4 unități

Șef direcție – 1 pers.

Specialist /operațiuni/ - 3 pers.

Direcția modernizare servicii publice - 5 unități

Șef direcție – 1 pers.

Specialist /reingenerie servicii publice/ - 3 pers.

Specialist /analiza-modernizarea servicii publice/ - 1 pers.

Direcția schimb de date și interoperabilitate – 4 unități

Șef direcție – 1 pers.

Manager /Active Semantice/ - 1 pers.

Jurisconsult – 2 pers.

Direcția investiții inteligente în guvernare digitală– 5 unități

Șef direcție – 1 pers.

Expert economic în management /TIC/ - 2 pers.

Analist financiar /TIC/ – 2 pers.

Direcția juridică – 4 unități

Șef direcție – 1 pers.

Jurisconsult – 3 pers.

Serviciul asigurarea calității și securității cibernetice – 2 unități

Șef serviciu – 1 pers.

Specialist /asigurarea calității/ – 1 pers.

Serviciul relații publice și parteneriate – 3 unități

Șef serviciu - 1 *pers.*

Specialist relații publice – 1 *pers.*

Specialist /comunicare și parteneriate/ - 1 *pers.*

Serviciul economic – financiar – 2 unități

Șef serviciu, contabil-șef – 1 *pers.*

Contabil – 1 *pers.*

Serviciul achiziții și logistică – 3 unități

Șef serviciu – 1 *pers.*

Specialist achiziții publice – 1 *pers.*

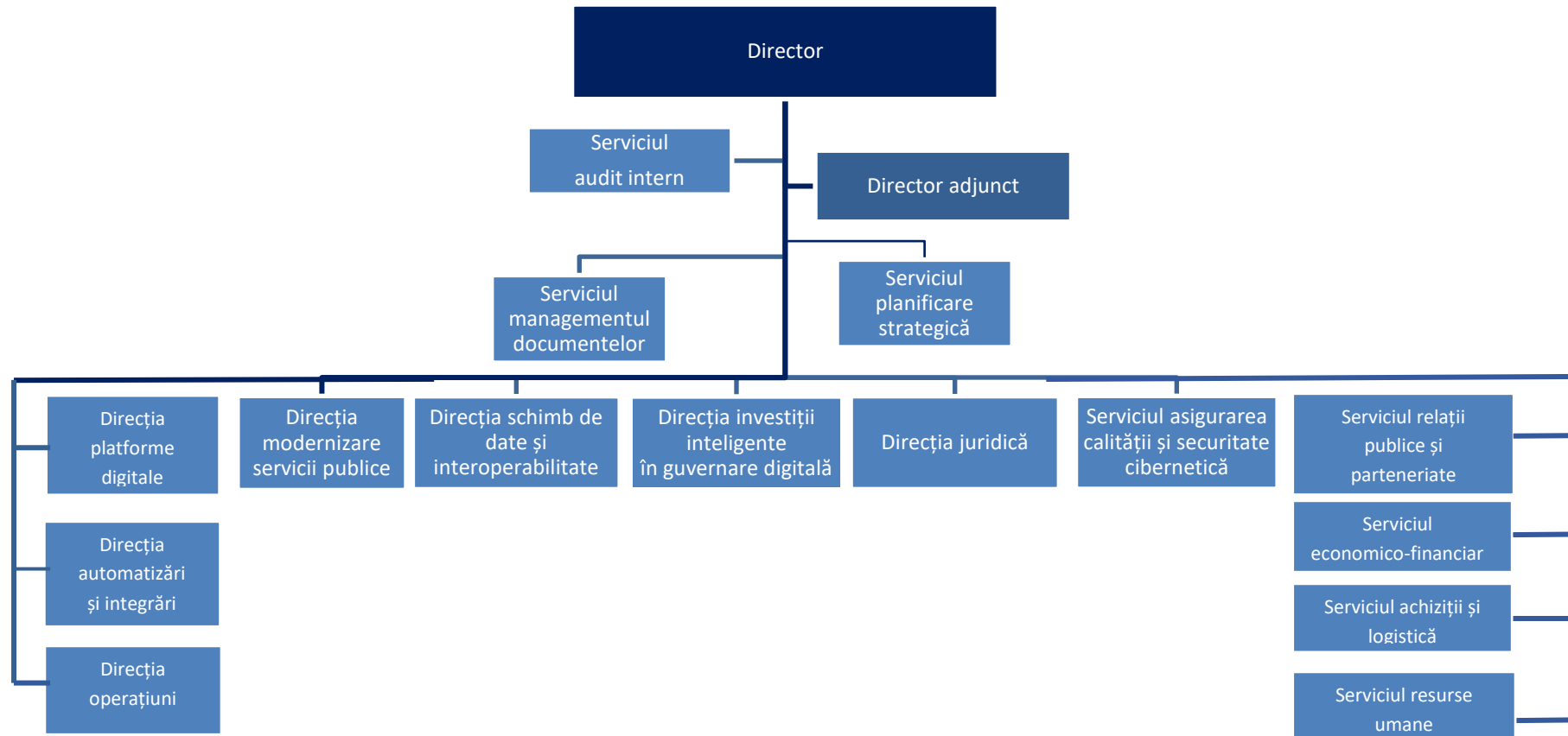
Administrator – 1 *pers.*

Serviciul resurse umane – 2 unități

Șef serviciu – 1 *pers.*

Specialist resurse umane /instruire și evaluarea performanțelor/ - 1 *pers.*

ORGANIGRAMA Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”



Nr. 10 din 28 iunie 2021

REGULAMENT
cu privire la condițiile de salarizare ale angajaților
Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”

1. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Regulamentul cu privire la condițiile de salarizare ale angajaților Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică” (în continuare - Regulament) este elaborat în conformitate cu Hotărârea Guvernului nr. 760/2010 cu privire la Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”, Codul muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003 (Monitorul Oficial 2003, nr.159-162, art.648), Legea salarizării nr.847/2002 (Monitorul Oficial 2002, nr.50-52, art.336), Hotărârea Guvernului nr.743/2002 „Cu privire la salarizarea angajaților din unitățile cu autonomie financiară” (Monitorul Oficial 2002, nr.79-81 art.841), Hotărârea Guvernului nr.165/2010 „Cu privire la quantumul minim garantat al salariului în sectorul real” (Monitorul Oficial 2010, nr.35, art. 219), alte acte normative ce determină principiile economice, juridice și organizatorice ale retribuirii muncii salariaților aflați în relații de muncă în baza contractelor individuale de muncă.

1.2. Regulamentul este orientat spre asigurarea funcției salariului ca principala sursă de venit pentru satisfacerea necesităților vitale ale salariaților Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică” și familiilor lor, motivarea, cointeresarea materială a salariaților pentru obținerea calitativă și cantitativă a rezultatelor muncii prin dezvoltarea profesională, orientarea spre rezultate înalte, executarea conștiincioasă a sarcinilor, diminuarea cheltuielilor pentru prestarea serviciilor, perfecționarea proceselor operaționale, exprimarea unei atitudini creative și responsabile față de munca efectuată, respectarea disciplinei de muncă și manifestarea inițiativei.

1.3. Condițiile de remunerare a muncii și mărimea salariului de funcție sunt stabilite în contractul individual de muncă încheiat cu fiecare angajat al instituției schema de încadrare ale I.P. „Agenția de Guvernare Electronică”.

1.4. Salariul minim garantat în cadrul I.P. se stabilește conform actelor normative în vigoare.

1.5. Sursele de formare a fondului de retribuire a muncii angajaților se constituie din venitul I.P. în care se includ mijloacele extrabugetare alocate în formă de granturi curente, mijloace financiare provenite din prestarea serviciilor, mijloace provenite din sursele proiectelor cu finanțare externă implementate de către Agenție, precum și contribuția Guvernului la implementarea proiectelor cu finanțare externă.

1.6. Fondul de retribuire a muncii (de salarizare) se include în bugetul instituției, se coordonează cu fondatorul, se aprobă de Consiliu în modul stabilit, și este destinat achitării salariilor de funcție ale personalului, salariilor suplimentare, premiilor, altor plăți cu caracter salarial și contribuțiilor obligatorii de asistență socială.

1.7. Salariul este confidențial și garantat.

2. SALARIZAREA MUNCII. CONDIȚIILE ȘI FORMELE DE SALARIZARE

2.1. Pentru munca prestată în condițiile Contractului individual de muncă fiecare salariat are dreptul la un salariu în monedă națională.

2.2. În cadrul Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”, se utilizează sistemul tarifar de salarizare.

2.3. Drept element de bază al sistemului de salarizare al personalului I.P. „Agenția de Guvernare Electronică” este recunoscut 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 salariatului, de complexitatea sarcinilor și calitatea prestată, gradului de responsabilitate pentru munca exercitată, de independență a salariatului 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.

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

2.5. Salariile de funcție ale salariaților instituției sunt stabilite în schema de încadrare aprobată anual de directorul I.P. „Agenția de Guvernare Electronică”, după coordonarea prealabilă cu fondatorul. Modul și condițiile de salarizare ale directorului I.P. „Agenția de Guvernare Electronică” și directorului adjunct se fixează în contractul individual de muncă încheiat cu fondatorul.

2.6. Cuantumul lunar total al salariului directorului I.P. „Agenția de Guvernare Electronică” nu va depăși trei salarii medii lunare constituite în ansamblu pe instituție pentru perioada de la începutul anului până la luna gestionară.

2.7. Salariul de funcție al salariaților se calculează în quantum multiplu al salariului minim în sectorul real, cu aplicarea coeficienților de multiplicitate, recomandați corespunzător anexei nr.4 a Hotărârii Guvernului nr.743 din 11.06.2002 „Cu privire la salarizarea angajaților din unitățile cu autonomie financiară”. Coeficienții de multiplicitate aplicabili personalului I.P. „Agenția de Guvernare Electronică” sunt prevăzuți în Anexa 1 la prezentul Regulament.

2.8. Mărimea salariului de funcție nu poate fi mai mică decât quantumul minim garantat al salariului în sectorul real.

2.9. Reexaminarea mărimii salariilor de funcție, în dependență de creșterea nivelului de inflație la produse, mărfuri și servicii se va efectua în conformitate cu actele normative în vigoare.

2.10. Salarizarea salariaților care realizează o muncă prin cumul, precum și celor ce cumulează anumite funcții și îndeplinesc obligațiile salariaților temporar absenți, fără a fi scutiți de munca lor de bază, se realizează în condițiile Codului muncii. Lista salariaților cărora li se stabilește spor pentru cumulare de funcții și îndeplinirea obligațiilor salariaților temporar absenți, fără a fi scutiți de munca lor de bază (în limitele duratei normale a timpului de muncă) se stabilește prin ordinul directorului

I.P. „Agenția de Guvernare Electronică”.

2.11. Salariaților instituției li se vor asigura normele specifice de salarizare (ex: pentru munca peste orele de program, muncă în zilele de odihnă și de sărbătoare, etc.), precum și garanțiile stabilite în Codul Muncii (pentru salariații trimiși să-și ridice calificarea, sau pentru examenul medical, pentru donatori, etc.), în conformitate cu actele normative în vigoare și după caz, contractul colectiv de muncă.

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

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

2.14. Atragerea la muncă suplimentară se efectuează în baza ordinului directorului I.P. „Agenția de Guvernare Electronică”, care se aduce la cunoștința salariaților respectivi sub semnătură.

3. SALARIUL SUPLIMENTAR

3.1. Conform legislației în vigoare și după caz, a contractului colectiv de muncă, suplimentar la salariul de funcție, angajaților I.P. „Agenția de Guvernare Electronică” li se stabilește salariul suplimentar.

3.2. 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.

3.3. Salariații I.P. pot beneficia de sporuri la salariul de funcție constante și variabile.

3.4. Sporurile constante includ:

- *spor pentru vechime în muncă* – aplicabil doar salariaților angajați în baza sistemului tarifar de salarizare;
- *spor pentru eficiență managerială.*

3.5. Sporurile variabile includ:

- *sporul pentru productivitate și eficiență* - se acordă directorului I.P. „Agenția de Guvernare Electronică” și directorului adjunct pentru abilități și capacitatea complexă de realizare eficientă a sarcinilor și obiectivelor trasate;

- *spor pentru înaltă competență profesională (conform pct. 12 din Hotărârea Guvernului nr.743 din 11.06.2002)* – se acorda salariatului pentru realizarea eficientă și calitativă a sarcinilor și atribuțiilor funcției;

- *spor pentru îndeplinirea unor sarcini de importanță majoră sau de urgență, pe termenul efectuării lor* (conform pct.12 din Hotărârea Guvernului nr.743 din 11.06.2002);

- *spor de compensare pentru munca prestată în condiții nefavorabile.*

3.6. Sporul pentru vechime în muncă se determină la angajare, se revede în momentul în care s-a împlinit termenul vechimii în muncă, ce dă dreptul de a primi sporul, sau un spor superior și se achită începând cu luna imediat următoare.

3.7. Sporurile constante sunt calculate în procente (%) față de salariul de funcție sau în sume fixe și se stabilesc de fondator în cazul directorului I.P. „Agenția de

Guvernare Electronică” și directorului adjunct, iar pentru ceilalți salariați ai instituției prin ordinul directorului I.P. „Agenția de Guvernare Electronică”.

3.8. Sporurile variabile sunt calculate în procente (%) față de salariul de funcție sau în sume fixe și se stabilesc de fondator în cazul directorului I.P. I.P. „Agenția de Guvernare Electronică” și prin ordinul directorului I.P. „Agenția de Guvernare Electronică” pentru directorul adjunct și ceilalți salariați ai instituției.

3.9. Sporurile și mărimea lor sunt stabilite în tabelul de mai jos:

Nr. d/o	Denumirea sporurilor	Mărimea sporului față de salariul de funcție a angajaților, (%)	Beneficiarii
<i>Sporuri constante</i>			
1.	pentru eficiență managerială	50%	Director I.P. Director adjunct I.P.
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.	Director I.P. Director adjunct I.P. Salariații instituției
<i>Sporuri variabile</i>			
3.	pentru productivitate și eficiență	până la 100%	Director I.P. Director adjunct I.P.
4.	pentru înaltă competență profesională	până la 150%	Salariații instituției
5.	pentru îndeplinirea unor sarcini de importanță majoră sau de urgență	până la 40%	Director I.P. Director adjunct I.P. Salariații instituției
6.	de compensare pentru munca prestată în condiții nefavorabile	în funcție de gradul de nocivitate și în limitele prevăzute de Hotărârea Guvernului nr. 152/2004	Salariații instituției

3.10. Sporul pentru eficiență managerială se stabilește la angajarea directorului I.P. „Agenția de Guvernare Electronică” și directorului adjunct de către fondator în contractul individual de muncă.

3.11. Sporul pentru productivitate și eficiență se stabilește directorului I.P. „Agenția de Guvernare Electronică” trimestrial de către fondator și se achită lunar. Evaluarea se efectuează în baza rapoartelor de activitate prezentate fondatorului.

3.12. Sporurile pentru directorul adjunct al I.P. „Agenția de Guvernare Electronică”, precum și ceilalți salariați ai instituției, se stabilesc prin ordinul directorului I.P. „Agenția de Guvernare Electronică”, în limita fondului de remunerare a muncii stabilit în bugetul anual al I.P. „Agenția de Guvernare Electronică” aprobat de Consiliu pentru perioada respectivă.

3.13. Plata salariului suplimentar se efectuează lunar, pentru timpul efectiv lucrat în luna respectivă, odată cu plata salariului pentru luna calendaristică, din contul

fondului de retribuire a muncii.

3.14. Salariul suplimentar prevăzut în capitolul 3 se stabilește, după caz, pentru cel mult un an și poate fi redus sau anulat prin ordinul directorului I.P. „Agenția de Guvernare Electronică” în cazul neîndeplinirii în termen a sarcinilor, scăderii calității muncii, încălcării disciplinei de muncă sau în cazul insuficienței resurselor financiare.

3.15. Cuantumul total al salariului suplimentar al personalului I.P. „Agenția de Guvernare Electronică” nu va depăși 150% din salariile de funcție ale personalului. Totodată, suma sporurilor pentru un salariat nu se limitează.

4. ALTE PLAȚI DE STIMULARE ȘI COMPENSARE

4.1. Alte plăți de stimulare și compensare includ: premiile ce țin de rezultatele activității instituției, premiile cu prilejul sărbătorilor și zilelor de naștere în funcție de mijloacele financiare disponibile.

4.2. Angajatorul poate acorda:

a) premii trimestriale pentru îndeplinirea sarcinilor și/sau îndeplinirea indicatorilor stabiliți;

b) premii unice cu prilejul sărbătorilor declarate oficiale în Republica Moldova conform art. 111 din Codul muncii, cu prilejul zilei fondării instituției, sau sărbătorii profesionale.

4.3. Modalitatea de achitare și mărimea plăților de stimulare menționate se stabilește salariaților instituției și directorului adjunct al I.P. „Agenția de Guvernare Electronică” prin Regulamentul privind stimularea salariaților I.P. „Agenția de Guvernare Electronică”, aprobat prin ordinul directorului I.P. „Agenția de Guvernare Electronică”, în funcție de aportul fiecărui salariat, la propunerea șefului de subdiviziune, iar pentru directorul I.P. „Agenția de Guvernare Electronică” de către fondator.

4.4. Indicii, mărimile și termenele premiei trimestriale ale directorului I.P. „Agenția de Guvernare Electronică” se stabilesc de către fondator. Mărimea maximă a premiului trimestrial pentru directorul I.P. „Agenția de Guvernare Electronică” nu poate depăși șase salarii de funcție lunare pe an.

4.5. Plățile de stimulare nu se acordă salariaților, care au sancțiuni disciplinare, salariaților care se află în concediu pentru îngrijirea copiilor și salariaților care sunt angajați pentru perioada îndeplinirii unor anumite lucrări.

4.6. Cuantumul total al premiilor nu vor depăși 150% din salariile de funcție ale personalului. Totodată, suma premiilor pentru un salariat nu se limitează.

4.7. În afara premiilor expuse în prezentul regulament, salariații pot fi premiați suplimentar, din contul economiei fondului de salarizare, pentru aportul acestora la eficientizarea activității Instituției.

5. DISPOZIȚII FINALE

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

5.2. Salariul se achită în valuta națională a Republicii Moldova. Salariul pentru timpul aflării în concediu se achită cel târziu cu 3 zile înainte de începutul concediului.

5.3. După efectuarea calculelor privind mărimea salariului și a altor plăți achitate salariatului în luna respectivă, instituția va elibera fiecărui salariat fișa aferentă descifrării plăților salariale prin poșta electronică personalizată, iar în lipsa acesteia, pe suport de hârtie, unde sunt indicate toate plățile și reținerile efectuate salariatului în luna respectivă.

5.4. Salariile suplimentare, premiile, alte plăți de stimulare și compensare, pot fi revizuite în cazul modificării bugetului instituției aprobat în ordinea stabilită de către Consiliu și/sau a altor norme de reglementare stabilite conform legislației în vigoare.

5.5. În cazul în care instituția nu dispune de resurse financiare suficiente, plățile prevăzute în prezentul regulament ce vizează sporurile și premiile, pot fi diminuate corespunzător sau, după caz, suspendate, până la apariția resurselor financiare necesare pentru acordarea acestor plăți.

5.6. Litigiile de muncă ce țin de salarizare se examinează în modul stabilit de legislația în vigoare a Republicii Moldova.

Anexa nr.1
la Regulamentul privind condițiile de salarizare ale personalului
Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”

**Coeficienții de multiplicitate
pentru stabilirea salariilor de funcție ale angajaților Instituției publice
„Agenția de Guvernare Electronică”**

Nr.	Funcția	Coeficienții de multiplicitate în conformitate cu Hotărârea Guvernului nr.743 din 11 iunie 2002	
		min.	max.
1.	Director	4,00	8,00
2.	Director adjunct	3,00	7,00
3.	Conducători de subdiviziuni interioare /specialiști șefi/: - Șef direcție - Șef secție - Șef serviciu - Șef centru - Contabil-șef	2,00	6,00
4.	Funcții de specialiști: - Manager proiect /produse/ - Analist sisteme informatice -Analist pentru asigurarea calității/analist modernizare servicii publice/ - Arhitect de sisteme informatice - Inginer proiectant - Dezvoltator de software		

	<ul style="list-style-type: none"> - Specialist în testarea sistemelor informatice - Specialist (operațiuni) - Analist pentru securitatea sistemelor informatice - Administrator rețea de calculatoare - Auditor intern - Expert economic în management /TIC/ - Analist financiar /TIC/ - Jurisconsult - Contabil - Specialist achiziții publice/logistică/ - Specialist resurse umane /instruire și evaluarea performanțelor/ - Specialist /monitorizare și evaluare/ - Specialist relații publice - Specialist /comunicare și parteneriate/ - Specialist /alți specialiști cu studii superioare universitare/ 		
	coordonator	2,50	4,50
	I categorie	2,20	4,00
	II categorie	2,00	3,50
	fără categorie	1,80	3,00
5.	Funcționari administrativi: Administrator	1,15	2,00