

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

---

**DECIZIE nr. 12  
din 14 februarie 2022  
a Consiliului Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”**

În temeiul punctului 14 și 15 din Statutul Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.760/2010, Consiliul Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică” (*Procesul-verbal Nr.12 din 14 februarie 2022*) DECIDE:

**1.** Se aprobă:

**1)** Raportul de activitate al Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică” pentru anul 2021, *conform anexei nr.1*;

**2)** Planul de acțiuni al Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică” pentru anul 2022, *conform anexei nr.2*;

**3)** Bugetul Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică” pentru anul 2022, *conform anexei nr.3*.

**2.** Se aprobă modificarea actelor de constituire a Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică” și a datelor înscrise în Registrul de stat al persoanelor juridice, în legătură cu schimbarea sediului din mun. Chișinău, str. Pușkin, 42B pe mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 134.

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

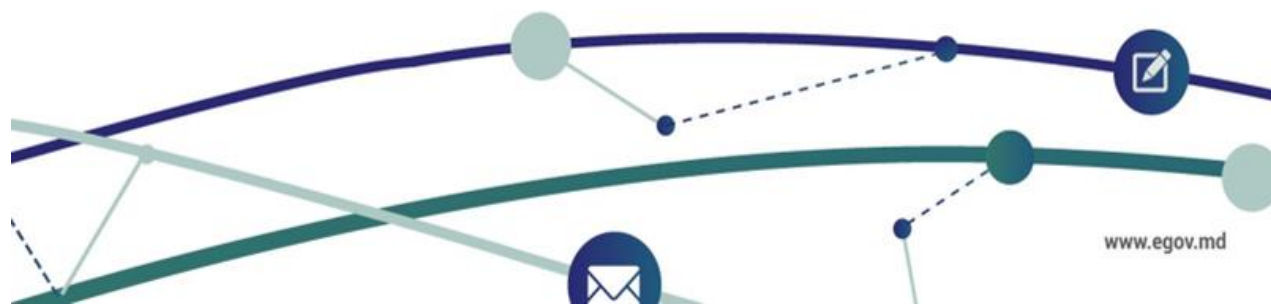
***Contrasemnează:***

**Eduard FRICAȚEL,**  
**secretar al Consiliului**



---

**SUMAR**  
***AL RAPORTULUI DE PROGRES PRIVIND ACTIVITATEA***  
***I. P. AGENȚIA DE GUVERNARE ELECTRONICĂ***  
***PENTRU ANUL 2021***



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

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

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

Astfel, ca urmare a reingineriei și modernizării procesului de prestare a acestuia de către Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, în calitate de instituție prestatoare, cetățenii pot depune online cerere de înregistrare cu statut de șomer, fără a fi obligați să se prezinte la ghișeu așa cum a fost până în prezent. Este important ca potențialii beneficiari ai acestui serviciu să cunoască faptul că cererea poate fi depusă atât în formă tradițională, pe hârtie, cât și în formă electronică, confirmată prin semnătură digitală.

Sistemul Informațional Automatizat Înregistrare cu Statut de Șomer a fost lansat în pilotare de producție și este disponibil pentru toți solicitanții.

Printre beneficiile acestui serviciu modernizat pot fi enumerate:

- reducerea timpului pentru prestarea serviciului;
- reducerea birocrăției;
- eliminarea hârtiei;
- evitarea aglomerației la ghișeu;
- reducerea numărului de vizite la oficiu și costuri mai mici.



Sistemul este găzduit de platforma comună MCloud și integrat cu serviciile electronice guvernamentale MConnect, MPass, MSign. De asemenea, dacă solicitantul a depus cererea din cabinetul personal, el poate urmări etapele de examinare a cererii, precum și a deciziei de stabilire a ajutorului de șomaj, după caz, iar ulterior șomerul poate informa electronic STOFM (subdiviziunilor teritoriale pentru ocuparea forței de muncă) despre survenirea unei condiții pentru suspendarea plății ajutorului.

În același context, Agenția de Guvernare Electronică a acordat suport necesar Ministerului Muncii și Protecției Sociale la elaborarea și promovarea cadrului normativ necesar pentru modernizarea serviciului respectiv, astfel fiind aprobată Hotărârea Guvernului nr.286/2021 cu privire la Conceptul SIA „Înregistrare cu statut de șomer” și a Regulamentului privind organizarea și funcționarea SIA „Înregistrare cu statut de șomer”.

În acest sens, mai jos sunt câteva cifre statistice cu privire la implementarea Sistemului informațional, din momentul lansării acestuia:

- 110 aplicații pentru alocarea ajutorului de șomaj depuse;
- 750 de aplicații valide (a fost stabilit statutul de șomer);
- 140 de cereri pentru căutarea unui loc de muncă.

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

AGE a acordat suportul necesar Ministerului Afacerilor Interne la elaborarea cadrului normativ aferent modernizării serviciului de eliberare a permisului de conducere.

Astfel, proiectul de lege, care vine să implementeze modelul TO BE, a fost aprobat de Parlament în I lectură.

La 09.12.2021, AGE a prezentat avizele sale la două proiecte de HG, autorul cărora este MAI, ce au fost prezentate spre avizare repetată:

- pentru aprobarea Regulamentului privind procedura de examinare pentru obținerea dreptului de a conduce vehicule, emiterea și valabilitatea permisului de conducere (număr unic 817/MAI/2020)
- cu privire la modificarea unor hotărâri ale Guvernului (număr unic 818/MAI/2020).

De asemenea, AGE a acordat suportul necesar Ministerului Educației și Cercetării la elaborarea proiectului de hotărâre cu privire la aprobarea Conceptului Sistemului informațional „Registrul unităților de instruire a candidaților de vehicule și formabililor” și a Regulamentului privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea Registrului unităților de instruire a conducătorilor de vehicule și formabililor (număr unic 342/MECC/2021), autor – Ministerul Educației și Cercetării, și a prezentat avizul său în modul corespunzător.

Proiectul hotărârii Guvernului respectiv urmează să fie prezentat de către MEC spre avizare repetată și, după definitivare, expediat de minister spre aprobare de către Guvern.

Referitor la Sistemul Informațional Registrul Unităților de Instruire a Conducătorilor de Vehicule și Formabililor, acesta a fost dezvoltat, testat și pilotat de toți Beneficiarii. Urmează ca sistemul informațional menționat să fie lansat în producție după aprobarea cadrului normativ.

Astfel, dezvoltările la SIA AMP au fost finalizate de către Dezvoltator și testate de Beneficiar.

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

Agenția de Governare Electronică a acordat suport MMPS la elaborarea proiectului de hotărâre pentru aprobarea Conceptului Sistemului informațional automatizat „Determinarea dizabilității și capacității de muncă” și a Regulamentului privind organizarea și funcționarea Sistemului Informațional Automatizat „Determinarea dizabilității și capacității de muncă” (număr unic 366/MMPS/2021), autor – Ministerul Muncii și Protecției Sociale, și a prezentat avizele sale în modul corespunzător. Proiectul a fost definitivat în baza avizelor recepționate și în ședința Guvernului din 02 februarie a fost aprobat.

Referitor la Sistemul Informațional Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă, acesta a fost testat de către responsabilii de la Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă (CNDDCM), fiind plasat atât pe mediul de test, cât și pe cel de producție.

Printre beneficiile acestui serviciu modernizat vor putea fi enumerate:

- reducerea timpului pentru prestarea serviciului;
- reducerea birocrăției;
- eliminarea hârtiei;
- posibilitatea depunerii în format electronic a cererii și documentelor aferente etc.

Sistemul este găzduit de platforma comună MCloud și integrat cu serviciile electronice guvernamentale MConnect, MPass, MSign.

#### ➤ **Modernizarea serviciilor de înregistrare de stat a unităților de drept**

Normele ce țin de implementarea modelului nou („TO BE”) a serviciului de înregistrare de stat a unităților de drept, în partea ce ține de amendarea Legii nr.220/2007 privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și întreprinzătorilor individuali și a Codului civil, au fost incluse în inițiativa legislativă nr. 199 din 24.08.2021. Această inițiativă a fost adoptată de Parlament la 11.11.2021 și urmează să intre în vigoare în modul stabilit.

Celelalte acțiuni de transformare legală din modelul TO BE, referitoare la înregistrarea persoanelor juridice cu scop nelucrative (necomerciale), titularilor de patentă de întreprinzător și gospodăriilor țărănești organizațiilor urmează să facă obiectul unei alte inițiative ce va fi promovată ulterior adoptării de către Parlament a proiectului de lege cu privire la serviciile publice – în executarea legii respective. Elaborarea proiectului de lege respectiv ar putea fi inițiată în luna februarie al anului 2022.

Versiunea inițială a proiectului hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului noului Sistem informațional „Registrul de stat al unităților de drept” a fost elaborată de Consultantul pe reinginerie. Proiectul a fost analizat de AGE și Agenția Servicii Publice și, după perfecționare conform propunerilor și comentariilor recepționate, remis ASP pentru a fi promovat în modul stabilit.

#### ➤ **Modernizarea serviciilor de stare civilă**

Pe parcursul anului 2021, au fost elaborate, coordonate și aprobate de ASP toate cele 6 hărți TO BE:

- Înregistrarea unităților de drept
- Înregistrarea decesului
- Înregistrarea nașterii
- Înregistrarea căsătoriei
- Înregistrarea divorțului
- Eliberarea documentelor de stare civilă.

A fost elaborată versiunea de lucru a proiectului de lege care prevede amendarea Codului familiei și Legii nr.100/2001 privind actele de stare civilă, pentru implementarea, la nivelul normelor primare, a modelului nou (TO BE) de prestare a serviciilor publice.

Proiectul este elaborat și urmează a fi remis de către Agenția Servicii Publice către Ministerul Justiției pentru promovare în proces de avizare.

Totodată, 3 din cele 4 specificații tehnice au fost elaborate și coordonate cu Agenția Servicii Publice. De asemenea, au fost elaborate și transmise spre coordonare către ASP Planurile de aliniere a resurselor umane la noul model de prestare a serviciilor. În proces de finalizare este pilotarea noului model de prestare a serviciilor de stare civilă.

### ➤ **Modernizarea serviciilor de asigurări sociale**

Pachetul de servicii destinate reingineriei și digitizării include 55 de servicii prestate de Casa Națională de Asigurări Sociale: pensii, alocații, indemnizații, ajutoare și certificate. În prima jumătate a anului 2021, a fost finalizat exercițiul de mapare a situației existente a serviciilor CNAS selectate spre modernizare, împărțite în 11 grupuri și au fost elaborate și aprobate toate propunerile de rapoarte To-Be pe cinci grupuri de servicii ale CNAS:

- Eliberarea Certificatelor și Informațiilor (CNAS);
- Stabilirea și plata alocațiilor;
- Stabilirea și plata Indemnizațiilor;
- Stabilirea și plata Compensațiilor;
- Stabilirea și plata Pensiilor.

De asemenea, caietul de sarcini pentru Sistemul Informațional Protecție Socială a fost elaborat și aprobat de Casa Națională de Asigurări Sociale.

În același context, un prim draft al Conceptului și Regulamentului Sistemului informațional Protecția Socială a fost elaborat de către AGE și prezentat Casei Naționale de Asigurări Sociale pentru a fi dezvoltat și promovat în modul corespunzător, întrucât CNAS este instituția responsabilă de domeniul respectiv.

La etapa actuală, se elaborează planul de tranziție de la modul de prestare a serviciilor din AS IS în TO BE cu componentele principale: Planul de re proiectare organizațională, Planul de investiții și achiziții, analiza impactului de reglementare.

Pentru anul 2022 se planifică mai multe activități, printre care organizarea și desfășurarea achizițiilor pentru servicii de dezvoltare și implementare a noilor sisteme informaționale, inclusiv migrarea datelor, utilizând metodologia Agile; Organizarea și desfășurarea instruirilor pentru personalul CNAS și a AGE în aplicarea metodologiei Agile în procesul de dezvoltare și implementare a SI etc.

## ❖ **Modernizarea și sporirea accesibilității serviciilor publice**

### ➤ ***Hotărârea Guvernului nr. 152/2021 cu privire la aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de livrare (MDelivery).***

Prin aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de livrare (MDelivery) a fost stabilit modelul conceptual pentru dezvoltarea acestui nou serviciu electronic, care va reprezenta o soluție software eficientă, fiabilă și modernă ce va fi utilizată în calitate de mecanism unic de livrare fizică a rezultatelor prestării serviciilor publice sau private către beneficiarii acestora – persoane fizice și juridice de drept privat. Obiectivele principale ale Serviciului MDelivery constau în abordare unificată a livrării rezultatelor prestării serviciilor publice către beneficiari, reducerea efortului operațional și a costurilor de livrare și evidența electronică și trasabilitatea livrării rezultatelor serviciilor publice.

Promovarea acestui act normativ a fost dictată și de situația epidemiologică generată de infecția cu COVID-19. Astfel, prin implementarea Serviciului MDelivery se urmărește evitarea aglomerării la ghișeele prestatorilor de servicii publice, prin instituirea unui mecanism sigur de livrare fizică a rezultatelor prestării serviciilor publice cu implicarea la minimum a contactului fizic dintre persoane.

În executarea Planului de acțiuni al Guvernului pentru anii 2021-2022, până în martie 2022, va fi promovată hotărâre de Guvern prin care va fi aprobat Regulamentul de funcționare și utilizare a Serviciului MDelivery. Tot în acest termen, Serviciu MDelivery urmează să devină funcțional și să permită livrarea rezultatelor prestării serviciilor publice (actelor) la locul de trai sau la misiunile diplomatice sau oficiile consulare ale Republicii Moldova peste hotare la alegerea beneficiarului serviciului public.

### ➤ ***Hotărârea Guvernului nr. 169/2021 cu privire la aprobarea Conceptului SI „Registrul de stat al serviciilor publice” și a Regulamentului privind modul de ținere a RSSP.***

Prin Sistemul informațional „Registrul de stat al serviciilor publice” a fost instituit un mecanism eficient și fiabil de evidență a tuturor serviciilor publice, în scopul asigurării unei simplități și clarități pentru potențialii beneficiari (cetățeni, mediul de afaceri).

Se prevede că, inițial, să fie supuse înregistrării în Registrul serviciile publice prestate de autoritățile/instituțiile publice din sfera de competență a Guvernului. În perspectivă, Registrul urmează a fi extins și cu date referitoare la serviciile publice prestate de autoritățile publice autonome față de Guvern și responsabile față de Parlament, precum și cele prestate de autoritățile administrației publice locale, care prestează servicii publice în domeniile proprii de activitate, precum și servicii publice descentralizate, transferate lor, în condițiile legii.

În cadrul Registrului de stat al serviciilor publice se va asigura și asocierea evenimentelor de viață cu serviciile publice aferente acestora, oferind cetățenilor și persoanelor juridice de drept privat o imagine de ansamblu al serviciilor publice în raport cu anumite evenimente importante cotidiene și facilitând identificarea serviciului public căutat.

Este important de menționat că hotărârea de Guvern în cauză a introdus și o abordare nouă în ceea ce privește reglementarea juridică a unui serviciu public. Astfel, a fost instituită obligativitatea promovării spre aprobare Guvernului a regulamentului privind organizarea și prestarea fiecărui serviciu public concret, pentru eficientizarea și transparentizarea procesului de prestare a serviciilor publice.

### ➤ ***Hotărârea Guvernului nr.276/2021 pentru aprobarea proiectului de lege cu privire la serviciile publice***

Proiectul legii a fost aprobat în lectura finală în ședința Parlamentului din data de 23 decembrie 2021. Această inițiativă a Guvernului a fost elaborată în conformitate cu documentele de politici publice strategice și derivă din angajamentele asumate de Republica Moldova prin Articolul 22 litera (b) din Titlul IV din Acordul de Asociere între Republica Moldova, pe de o parte, și Uniunea Europeană și Comunitatea Europeană a Energiei Atomice și statele membre ale acestora, pe de altă parte, care enumeră modernizarea serviciilor publice, inclusiv introducerea și punerea în aplicare a e-guvernății, ca și unul din domeniile de cooperare între țara noastră și UE.



Această lege constituie o novație legislativă pentru Republica Moldova și reprezintă rezultatul și continuarea logică a procesului de modernizare a serviciilor publice.

Principalele finalități urmărite de Legea cu privire la serviciile publice sunt următoarele:

- diversificarea canalelor de prestare a serviciilor publice pentru sporirea accesibilității și îmbunătățirii experienței beneficiarilor de servicii;
- crearea condițiilor pentru implementarea serviciilor publice proactive care vor fi prestate din oficiu, fără necesitatea depunerii unor cereri sau demersuri din partea beneficiarilor acestora;
- modernizarea activității prestatorilor de servicii publice, astfel încât serviciile să fie prestate într-un sistem unic, prin anularea barierei instituționale, dezvoltarea legăturilor orizontale și instrumentelor de interacțiune și cooperare între prestatorii de servicii publice de la nivelul central și cel local, pentru organizarea și prestarea eficientă a serviciilor publice cetățenilor și mediului de afaceri;
- crearea unui cadru juridic pentru sistemul de prestare a serviciilor publice, în vederea asigurării accesibilității, calității și eficienței prestării acestora, cu realizarea unui echilibru între satisfacerea nevoilor și intereselor beneficiarilor de servicii publice și a interesului statului și societății prin prestarea serviciilor publice;
- instituirea obligației prestatorilor de servicii de a asigura crearea serviciilor publice electronice complet automatizat ce permite autoservirea electronică a beneficiarilor de servicii publice;
- excluderea apartenenței geografice în procesul prestării serviciilor publice, din care rezultă că beneficiarul serviciilor publice va fi în drept să solicite prestarea unui serviciu la orice oficiu al prestatorului de servicii publice sau la orice centru multifuncțional indiferent locul unde își are domiciliu sau sediul;
- reducerea poverii administrative prin simplificarea proceselor de prestare a serviciilor publice, îmbunătățirea acestora sau eliminarea acelor care nu oferă valoare publică;
- crearea premiselor pentru diminuarea tarifelor pentru serviciile publice, în special pentru cele prestate în mod electronic.

Aferent domeniului Transformării Digitale, Legea cu privire la serviciile publice introduce noțiunile de „servicii publice electronice”, „autoservire electronică” și statuează o serie de principii, cum ar fi „prestarea serviciilor publice în formă electronică în mod implicit (digital-by-default)” și „prestarea serviciilor publice în formă electronică în mod prioritar (digital-first)”.

### ➤ ***Hotărârea Guvernului nr.322/2021 cu privire la pilotarea Centrelor Unificate de Prestare a Serviciilor***

Hotărârea de Guvern a fost aprobată în scopul realizării uneia din acțiunile prioritare din Programul de activitate al Guvernului „MOLDOVA VREMURILOR BUNE”, la Capitolul „Buna Guvernare”, care prevede sporirea accesibilității serviciilor publice prestate la nivel central prin instituirea centrelor unificate de prestări servicii (în continuare - CUPS) în parteneriat cu autoritățile locale, precum și a unei serii de acțiuni la Capitolul „Politici pentru diasporă” orientate spre asigurarea accesibilității serviciilor publice în egală măsură cetățenilor din țară, cât și moldovenilor din diasporă.

În scopul lansării/pilotării Centrelor unificate de prestare a serviciilor (CUPS), au fost întreprinse o serie de acțiuni, cele mai importante fiind descrise mai jos.



**CENTRUL UNIFICAT  
DE PRESTARE A SERVICIILOR**

Astfel, Centrul unificat de prestare a serviciilor publice va reprezenta un canal de prestare a serviciilor publice, prin care segmentul de primă linie (front-office) de prestare a serviciilor este preluat de către o entitate terță care, la solicitarea beneficiarilor de servicii, completează și transmite prestatorilor de servicii cererile de prestare a serviciilor, și, după caz, anexează acte necesare și/sau eliberează

beneficiarilor de servicii rezultatele prestării serviciilor. În acest caz, prestatorii de servicii examinează cererile remise și produc rezultatele prestării serviciilor (back-office).

Ulterior procesului de pilotare a CUPS, urmează a fi:

- evaluate rezultatele implementării în regim pilot;
- elaborat cadrul instituțional pentru CUPS;
- lansate CUPS pe plan național;
- creat un call centru unificat pentru cetățeni, mediul de afaceri și entități guvernamentale pentru acces la informații cu privire la servicii, solicitări de suport, soluționarea problemelor și solicitarea feedback-ului în vederea îmbunătățirii serviciilor administrative guvernamentale și sporirii accesibilității lor pentru toate tipurile de grupuri vulnerabile.

Astfel, prin pilotarea CUPS și, ulterior, prin extinderea lor pe plan național se urmărește atingerea următoarelor obiective:

- sporirea accesului beneficiarilor la servicii publice prin diversificarea canalelor/opțiunilor de accesare a acestora;
- asigurarea incluziunii sociale, în special a persoanelor cu dizabilități și a păturilor vulnerabile;
- apropierea Guvernului de cetățeni și sporirea încrederii cetățenilor în modernizarea serviciilor publice;
- crearea premiselor pentru o colaborare interinstituțională între diferiți prestatori de servicii publice și alte autorități publice centrale și locale.

Pe parcursul acestor luni s-au desfășurat lucrări de reparații ale oficiilor CUPS în primării, a fost dat în execuție mobilierul pentru oficii, a fost lansate procurările pentru echipament IT (decembrie-ianuarie) și inițiat procesul de procurare a materialelor de vizibilitate (decembrie-ianuarie).

De asemenea, a fost stabilită lista serviciilor publice care vor fi disponibile prin intermediul CUPS. În același timp, continuă instruirile Specialiștilor CUPS cu sesiuni aferente procesului de prestare a serviciilor prin CUPS. Începând cu luna noiembrie, au fost inițiate activități de informare a locuitorilor din satele care participă în proiectul-pilot cu privire la instrumentele digitale disponibile pentru populație și oportunitățile care vor fi disponibile odată cu lansarea CUPS.

La propunerea MAEIE s-a agreat mărirea numărului de Oficii Consulare care să participe în pilotarea CUPS prin intermediul MDOC. În acest proiect-pilot vor participa MDOC din Padova, Milano, Roma, Frankfurt, Odessa, Ankara, Nizza, Barcelona, Lisabona.

Astfel, la moment, AGE urmează să asigure **pilotarea CUPS-urilor în cadrul a 17 primării și 9 oficii consulare, lansarea primului CUPS la Lozova având loc la 21 decembrie 2021.**

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

Soluția tehnică de identitate electronică mobilă fără dispozitive specializate pe partea semnatarului este la o etapă avansată de dezvoltare.

Această soluție propusă oferă un grad similar de securitate a cheilor private în comparație cu soluțiile existente bazate pe dispozitive sau pe suporturi criptografice, dar fără a fi necesară utilizarea acestora. Soluția include posibilitatea de a migra semnătura de pe un telefon al titularului pe altul și de a reînnoi de la distanță certificatul de cheie publică.

Prin eliminarea necesității de dispozitive criptografice specializate, inclusiv a costurilor logistice asociate acestora, soluția permite implementarea unui model distribuit de identificare și înregistrare a utilizatorilor. În acest model, operatorii de înregistrare desemnați, fiind autentificați într-un subsistem dedicat înregistrării și susținerii utilizatorilor soluției, pot verifica datele personale ale unui utilizator și pot confirma identitatea acestuia pentru a efectua procesul de înregistrare și a obține o semnătură electronică. Operatorii de înregistrare pot funcționa în cadrul mai multor organizații care ar acoperi teritorial solicitările



atât de pe teritoriul Republicii Moldova (de exemplu, centrele multifuncționale ASP), cât și din diaspora (consulate și ambasade).

De asemenea, soluția nu exclude posibilitatea implementării înregistrării utilizatorilor la distanță prin intermediul unor mecanisme semiautomate sau complet automatizate, care ar verifica încrucișat datele prezentate de solicitanții de semnături, inclusiv fotografii și înregistrări video, cu registrele de stat și alte surse de date de verificare.

La moment a fost dezvoltată versiunea pre-Demo și se planifică a fi lansată în producție în decursul anului 2022. De asemenea, proiectul hotărârii Guvernului cu privire la serviciului guvernamental de identitate și semnătură electronică mobilă (MobiSign) a fost elaborat și consultat cu Instituția publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”. Se definitivează rubrica „Fundamentarea economico-financiară” din Nota informativă și pe parcursul lunii februarie 2022 va fi remis spre înregistrare și promovare în proces de avizare.

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

- ***Hotărârea Guvernului nr. 153/2021 pentru aprobarea Conceptului Sistemului informațional „Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat” și a Regulamentului privind modul de ținere a Registrului resurselor și sistemelor informaționale de stat.***

Necesitatea instituirii acestui sistem a derivat din lipsa, în prezent, a unei evidențe centralizate a resurselor și sistemelor informaționale de stat, fapt care duce la tergiversarea procesului de digitalizare a serviciilor publice electronice. Astfel, prin aprobarea documentelor Sistemului informațional „Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat” a fost creat un cadru de reglementare pentru înregistrarea de către posesorii și deținătorii resurselor și sistemelor informaționale de stat existente și a celor viitoare până la începerea creării sau implementării acestora.

Conform Planului de acțiuni al Guvernului pentru anii 2021-2022, Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat urmează a fi implementat până în martie 2022. Odată ce soluția respectivă va deveni funcțională autoritățile și instituțiile publice vor dispune de un mecanism eficient, fiabil, modern de înregistrare și evidență a tuturor resurselor și sistemelor informaționale de stat, inclusiv celor aferente prestării serviciilor publice, ceea ce va facilita și procedura de reutilizare a soluțiilor tehnice existente și interoperabilității acestora.

- ***Hotărârea Guvernului 323/2021 pentru aprobarea conceptului și a regulamentului privind modul și procedura de administrare și utilizare a Catalogului semantic***

Conceptul sistemului informațional Catalogul semantic reprezintă o resursă informațională care va asigura stocarea și evidența datelor într-un format unic, acceptat și recunoscut de toate instituțiile deținătoare și furnizoare de date din Republica Moldova. Catalogul va furniza date actualizate privind activele semantice - informații structurate și seturi de date pe care le dețin instituțiile statului, disponibile pe teritoriul țării, cu care operează participanții la schimbul de date pe platforma de interoperabilitate MConnect.

Catalogul semantic va fi un instrument digital de lucru indispensabil pentru autoritățile și instituțiile publice, autoritățile administrative autonome, care dețin resurse informaționale de stat, precum și pentru persoanele juridice de drept privat care, în numele autorităților și instituțiilor publice, gestionează sau dețin resurse informaționale de stat. Aceste instituții vor înregistra în catalogul semantic activele semantice pe care le dețin.

Conform conceptului, Catalogul va asigura unificarea și uniformizarea definițiilor și clasificatoarelor, descriere univocă a structurilor de date, reutilizarea acestor date și facilitează interacțiunea pe platforma de interoperabilitate MConnect. Implementarea Catalogului semantic va automatiza gestionarea activelor semantice și accesul la acestea, utilizând mecanisme IT, ceea ce va

impulsiona procesele specifice schimbului de date și va contribui la optimizarea colectării și stocării datelor.

De asemenea, a fost aprobat și Regulamentul privind modul de ținere a Registrului care stabilește proceduri clare și responsabilități definite în procesul de gestionare a activelor semantice.

➤ **Proiectul de lege privind identitatea electronică și serviciile de încredere**

Prin demersul nr.31-06-836-9103 din 23 noiembrie 2021 a Cancelariei de Stat, proiectul de hotărâre privind aprobarea proiectului de lege privind identificarea electronică și serviciile electronice de încredere (număr unic 480/SIS/2020) a fost remis spre avizare repetată. După recepționarea avizelor și expertizelor, proiectul definitivat va fi promovat spre aprobare în ședința Guvernului, estimativ la începutul lunii februarie 2022.

➤ **Catalogul semantic**

Noul portal Catalogul Semantic <https://semantic.gov.md/ro> al cărui concept a fost aprobat recent de Guvern a devenit funcțional și a fost lansat la data de 25 noiembrie 2021, în cadrul unui atelier de lucru.



La eveniment au participat circa 17 funcționari din cadrul instituțiilor publice: Agenția de Administrare a Instanțelor Judecătorești, Ministerul Afacerilor Interne, Serviciul Fiscal de Stat, Centrul Național Anticorupție, Agenția Națională Transport Auto, Inspectoratul General al Poliției de Frontieră, Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale, Casa Națională de Asigurări Sociale, Compania Națională de Asigurări în Medicină, I.P. Agenția Servicii Publice (cărora le-a fost atribuit rolul de operatori (registratori) ai Catalogului Semantic, desemnați de instituții publice participante la schimbul de date, care urmează să utilizeze acest nou instrument de evidență a datelor). Ulterior, au fost organizate alte 2 ateliere de lucru cu prezentarea funcționalităților portalului Catalog Semantic, în cadrul cărora au participat 25 reprezentanți din cadrul a 24 entități publice. Suplimentar, urmează să fie organizate sesiuni practice individuale de instruire/familiarizare a operatorilor cu funcționalitățile Catalogului Semantic.

De asemenea, a fost elaborat un Ghid de utilizare a Catalogului Semantic, care a fost integrat pe platforma guvernamentală de instruire la distanță e-Learning.

Astfel, Catalogul semantic devine un instrument digital de lucru indispensabil pentru autoritățile și instituțiile publice, autoritățile administrative autonome, care dețin resurse informaționale de stat, precum și pentru persoanele juridice de drept privat care, în numele autorităților și instituțiilor publice, gestionează sau dețin resurse informaționale de stat. Aceste instituții vor înregistra în catalogul semantic activele semantice (metadate, seturi de date din registre, clasificatoare, etc.) pe care le dețin.

➤ **Fișa epidemiologică electronică**

Începând cu 5 octombrie 2021, pasagerii și călătorii care traversează frontiera de stat a Republicii Moldova pe sensul de intrare pot completa fișa epidemiologică și în format electronic.



Astfel, este eficientizat procesul de prevenire și control al pandemiei COVID-19, inclusiv prin fluidizarea fluxului de pasageri și călători în punctele de trecere a frontierei. Fișa epidemiologică poate fi accesată la adresa <https://fisa-covid.gov.md> și se completează obligatoriu cu cel mult 3 zile înainte de intrare în Republica Moldova de către persoanele care urmează să respecte regimul de autoizolare pentru 14 zile, în cazul în care: nu dețin un certificat de vaccinare COVID-19, rezultatul negativ al unui test RT-PCR valabil pentru 72 ore sau a unui test antigen rapid, valabil 48 de ore, concluzia medicală confirmativă în cazul în care persoanele care au suportat COVID-19. În acest sens, contribuție majoră în dezvoltarea platformei web a avut-o Agenția de Guvernare Electronică, care a dezvoltat aplicația în 2 săptămâni. Pe lângă interfața

de completare a fișei epidemiologice, sistemul notifică în mod automat autoritățile responsabile de monitorizarea persoanelor aflate în autoizolare (ANSP și MAI).

### ➤ *Certificatul digital COVID-19*



Cu efortul Agenției de Guvernare Electronică a fost posibil ca, începând cu 15 octombrie 2021, cetățenii Republicii Moldova să poată descărca online Certificatul COVID-19, care include: certificatul de vaccinare, certificatul de testare și certificatul de recuperare, de pe pagina certificate-covid.gov.md. Modelul acestui Certificat a fost aprobat în cadrul Comisiei Naționale Extraordinare pentru Sănătate Publică și va fi emis prin Sistemul Informațional Automatizat „Registrul de evidență al vaccinării împotriva COVID-19”, în baza datelor prezentate de către instituțiile medico-sanitare.

Certificatul digital COVID-19 facilitează libera circulație la nivel național și internațional, în condiții de siguranță, pe perioada pandemiei COVID-19. Documentul poate fi descărcat gratuit și este disponibil în limbile română/engleză. Acesta reprezintă o dovadă oficială că persoana a fost vaccinată împotriva COVID-19, s-a testat și are un rezultat negativ sau a avut COVID-19 și s-a vindecat.

➤ O primă reuniune a reprezentanților instituțiilor publice din domeniul medical, convocată de Viceprim-ministru pentru digitalizare, Iurie Țurcanu a avut loc la 26 octombrie 2021, la care au fost invitați experții din cadrul Agenției de Guvernare Electronică. Scopul reuniunii a fost de a consulta opinia specialiștilor și a discuta în comun măsurile ce se impun în vederea edificării unui sistem informațional guvernamental unificat, numit generic e-SĂNĂTATE. Au fost punctate subiecte care vizează sistemele informaționale în sănătate și deficiențele ce țin de lipsa resurselor umane calificate în domeniul IT, cadrul normativ insuficient, lipsa unui centru unic de gestionare și coordonare a sistemelor informaționale actuale. Drept urmare va fi creat un **concept, cu o viziune clară și obiective concrete pentru a edifica un sistem informațional integrat e-sănătate.**

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

La 4 ianuarie 2021 a fost lansată **distribuirea plăților prestațiilor sociale ale Casei Naționale de Asigurări Sociale (CNAS) prin MPay**, ceea ce a presupus faptul că începând cu ianuarie curent, pensiile, indemnizațiile, alocațiile, compensațiile și alte tipuri de ajutoare sociale se efectuează în mod automatizat.



Noua modalitate automatizată de distribuire a plăților oferă suportul necesar și consistent Casei Naționale de Asigurări Sociale în vederea efectuării plăților în termen, într-un mod transparent și eficient. 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. Important este de menționat și faptul că a fost integrat serviciul MPay cu serviciul MNotify în scopul notificării beneficiarilor (cetățeni) de prestații sociale despre disponibilitatea ridicării prestațiilor și prestatorii de servicii de plată unde pot fi ridicate prestațiile sociale.

De asemenea, în 2021 au fost realizate eforturi pentru a face posibilă **încasarea prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) a plăților pentru serviciile publice prestate prin intermediul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare ale Republicii Moldova peste hotare.** În scopul realizării acțiunii respective, AGE a desfășurat ședințe de prezentare a serviciului MPay cu reprezentanții Ministerului de Externe și Integrării Europene, inclusiv cu reprezentanți ai Consulatului General al Republicii Moldova la Milano. Ulterior, la data 10.12.2021, AGE a recepționat de la Minister,

lista serviciilor consulare prestate prin corespondență de către Consulatul General al Republicii Moldova la Milano. La moment, lista recepționată este în proces de analiză și adăugare în serviciul MPay pe mediul de test. Se preconizează finalizarea includerii serviciilor date pe parcursul primului trimestru al anului 2022.

Totodată, a fost asigurată de către AGE **elaborarea proiectului de lege pentru asigurarea distribuirii plăților salariale din sectorul public prin intermediul Serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay)**, care a fost transmis spre examinare și coordonare Viceprim-ministrului pentru digitalizare. Acest proiect conține modificări ale Legii salarizării nr.847/2002 și Legii nr.270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar.

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

#### **Pentru încasarea plăților:**

- Circa 909 de servicii cu plată
- Circa 113 de instituții prestatoare integrate
- Peste 14 miliarde lei încasați
- Peste 4 milioane lei încasați zilnic
- Peste 22 milioane de plăți efectuate

#### **Pentru distribuirea plăților:**

- 23 de tipuri de prestații sociale distribuite
- 1 Distribuitor de plăți (CNAS)
- Peste 16 milioane de plăți distribuite
- Peste 25 miliarde de lei distribuiți

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



În total **au fost realizate peste 100 proiecte de integrare**. În total la ziua de azi sunt **implementate 413 scenarii de schimb de date**.

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. De asemenea, au fost organizate sesiuni de instruire pentru reprezentanții autorităților publice centrale, dar și autorităților publice locale (primării, consilii raionale), în calitatea lor de participanți la schimbul de date și beneficiari ai Platformei de interoperabilitate (MConnect). Participanții au fost familiarizați cu funcționalitățile și particularitățile de utilizare a Modulului „Date cu acces autorizat” din cadrul Portalului Guvernamental de Date, care reprezintă interfața Platformei MConnect, destinată realizării accesului la date pentru instituțiile care nu dispun de un sistem informațional, dar au necesități legale de a accesa și prelucra date. De asemenea, la începutul anului, 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](http://www.date.gov.md) pentru a optima modul de interacțiune cu cetățenii și a le solicita mai puține acte.

#### ➤ ***Serviciul Guvernamental de Semnare Electronică MSign ([msign.gov.md](http://msign.gov.md))***

În perioada anului 2021, prin MSign au fost aplicate peste **24,5 milioane de semnături** cu succes după beneficiar, ceea ce înseamnă o medie de **2 mln** operațiuni de semnare electronică **pe lună** (creștere semnificativă comparativ cu aceeași perioadă a anului trecut, în care media lunară a reprezentat 1,5 mln. semnături). La etapa actuală, cu MSign au fost **integrate 97 de sisteme informaționale**.



#### ➤ ***Mecanismul universal de depunere a cererilor electronice pentru serviciile publice (FOD) - (inițierea procesului de dezvoltare)***



La data de 18 octombrie 2021 a fost inițiată dezvoltarea unei platforme pentru digitizarea interfețelor de solicitare online a serviciilor publice (eng. Front Office Digitization – FOD). În contextul în care Guvernul dispune de o infrastructură de e-Guvernare, soluția FOD va permite cu ușurință generarea formularelor online de solicitare a unui serviciu public în baza IDNP-ului solicitantului. Platforma va servi ca bază pentru instituirea unui mecanism universal de depunere online a cererilor pentru obținerea serviciilor publice. Platforma va fi integrată atât cu platformele instituțiilor prestatoare de servicii, cât și cu CUPS. Dezvoltarea platformei se va face după metodologia Agile, iar ca bază pentru dezvoltarea colecției/librăriei de componente necesare depunerii unei cereri vor constitui serviciile ASP, dintre care primul este Extrasul din RSUD, urmând a se continua cu serviciile cadastrale și serviciile de stare civilă.

### ➤ *Portalul Governamental al Cetățeanului*



**PORTALUL  
GUVERNAMENTAL  
AL CETĂȚEANULUI**

Portalul guvernamental al cetățeanului a fost lansat în luna octombrie 2020 și în prezent conține **12 blocuri de date:**

- *Acte deținute*, care a fost suplinit cu informația privind actele de studii, și a înregistrat în total **circa 44 mii de accesări** în 2021;
- *Sănătate*: conține informații despre statutul persoanei asigurată și informații despre medicul de familie și denumirea instituției medicale la care persoana este la evidență, cu **peste 19 mii de accesări** pentru 2021;
- *Plăți MPay*: lista plăților achitate prin MPay și care a fost suplinit cu lista plăților sociale recepționate prin MPay;
- *Asigurări sociale, CNAS*: informații privind contribuțiile sociale, începând cu anul 2000 și care a fost suplinit cu funcționalitatea de calcul al mărimii pensiei în funcție de contribuțiile existente și cele prognozate, înregistrând **circa 75 mii de accesări, cu peste 50 mii de accesări mai multe în a doua jumătate a anului**, decât în perioada ianuarie-iunie;
- *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, înregistrând-se **peste 34 mii de accesări**, cu circa 25 mii de accesări mai multe în semestrul II, decât cele din semestrul I ;
- *Bunuri imobile*: informații cu privire la bunurile imobile deținute, înregistrând **peste 21 mii de accesări**;
- *Vehicule în posesie*: informații despre unitățile de transport deținute, **cu circa 30 000 de accesări** pe parcursul anului 2021;
- *Afaceri*: informații despre companiile administrate sau fondate, precum și restanțele față de bugetul de stat, **cu 19129 de accesări**, cu circa 9000 de accesări mai multe în semestrul II, decât numărul accesărilor înregistrate în semestrul I;
- *Contravenții*: puncte de penalizare active, istoricul proceselor verbale, amenzi, care mai nou include și contravențiile administrative (nu doar cele rutiere) **cu 3201 accesări**;
- *Istoricul accesării datelor personale*: informații cu privire la entitatea, data accesării, temeiul accesării, înregistrând **58 084 de accesări**, cu circa 42 mii de accesări mai multe în semestrul II comparativ cu semestrul I al anului 2021;
- *Împuterniciri de reprezentare*: informații cu privire la împuternicirile de reprezentare în baza semnăturii electronice acordate și alte informații relevante la acest subiect.
- *Alegeri*: bloc de date care a fost reactivat și care este disponibil în perioada alegerilor parlamentare. Acest bloc de date cuprinde informații referitor la locul votării alegătorului, candidații înregistrați și alte informații aferente. Pentru perioada anului curent au fost înregistrate **10 162 de accesări**;
- *Traversările frontierei de stat*, care este disponibil începând cu luna iulie 2021 și conține informații despre data și punctul de traversare a frontierei, datele din pașaport, informații despre vehicule etc. și care doar într-o jumătate de an a **înregistrat peste 38 de mii de accesări**.

În același context, menționăm că au fost înregistrați, în total, **peste 9 500 de utilizatori unici ai portalului**.

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

În luna decembrie 2020, în cadrul unui eveniment organizat pe platforma Consiliului Economic pe lângă Prim-ministrul Republicii Moldova a fost prezentat Portalului guvernamental al antreprenorului, care reprezintă o extensie a Portalului guvernamental al cetățeanului (mcabinet.gov.md) și **conține 6 blocuri de date**, care se înscriu în gama de servicii digitale pentru mediul de afaceri:



PORTALUL  
GUVERNAMENTAL  
AL ANTREPRENORULUI

- *Date generale despre companie*, cu **peste 2 mii de accesări**;
- *Bunuri imobile*: informații cu privire la bunurile imobile deținute, având **în jur la 2100 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*, înregistrând **peste 1990 de accesări**;
- *Vehicule în posesie*, cu **circa 2000 de accesări**;
- *Controale de stat*, **în jur de 2900 de accesări**.

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 timpi rapizi, astfel evitând deplasarea la anumite instituții și obligativitatea prezenței fizice pentru a face rost de actele necesare în vederea asigurării activității juridice.

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



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.). De asemenea, în perioada de raportare, pe platformă au fost încărcate 4 cursuri pe Securitatea cibernetică.

Platforma respectivă a fost dezvoltată pe baza soluției Open Source Moodle, care a fost considerată optimă din punct de vedere economic și financiar și cea mai relevantă din punct de vedere organizațional. În decursul anului 2021 a fost inițiată procedura de achiziționare a serviciilor necesare pentru elaborarea a încă 8 cursuri de instruire, care urmează a fi disponibile publicului larg prin intermediul acestei platforme.

➤ **Serviciul guvernamental de notificare electronică MNotify**

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, expediază mesaje prin diferite canale de notificare la alegerea utilizatorului. În procesul de dezvoltare continuă a serviciului respectiv, în 2021 a fost realizată integrarea canalelor de notificare (email SMTP, MCabinet, Telegram, Viber). Referitor la nr. de beneficiari integrați cu MNotify, menționăm despre Portalul cetățeanului, MPower, MPay, MPass).



SERVICIUL GUVERNAMENTAL DE NOTIFICARE

De asemenea, **în 2021 s-au expedit 6.262.196 notificări** dintre care **6.215.841 notificări cu succes**, ceea ce constituie aproximativ **99,26% expediate cu succes** și **0,74% eșuate**.

Din numărul total de notificări, **au fost generate peste 10 milioane de mesaje** pentru expedierea pe următoarele canale:

- Email – **2,4 mln mesaje**
- MCabinet – **7,8 mln mesaje**
- Telegram - **2500 mesaje**
- Viber - **2428 mesaje**
- WebPush – **circa 75 mii mesaje.**

➤ **Sistemul 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.

Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice **MPower** a fost completat cu **18 tipuri noi pentru serviciile prestate de Agenția Servicii Publice**. Acest Serviciu oferă beneficiarilor posibilități de transmitere și primire a împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice, dar și de verificare a acestora. În prezent, utilizatorii platformei MPower pot beneficia de **26 tipuri de împuterniciri** pentru **obținerea circa a 70 de servicii și documente** de la diverse instituții de stat. Printre acestea se numără:

- cazierul juridic eliberat de Ministerul Afacerilor Interne (MAI);
- certificate, extrase, avize de stare civilă (de naștere, de căsătorie, de divorț, de deces, etc);
- informații din Registrul de stat al populației (extrase despre acte de identitate, etc);
- informații din Registrul bunurilor imobile (certificate, extrase, planuri, etc);
- informații din Registrul transportului și Registrul conducătorilor auto (date actuale și din arhivă, ridicarea permisului de conducere, plăci de înmatriculare, altele);
- acte permissive (licențe, autorizații, certificate, etc) toate eliberate de Agenția Servicii Publice. Lista urmează a fi completată cu alte servicii de la instituții publice din Republica Moldova, care conlucrează cu cetățenii, precum FISC, CNAS, CNAM și altele.

A fost realizată pilotarea împuternicirii de reprezentare a Administratorului de acces la „Cabinetul personal al contribuabilului” (SFS) și până la sfârșitul anului 2021 se preconizează integrarea MPower cu SFS pentru verificare.

➤ **Portalul serviciilor publice (versiunea 2.0)**

Portalul Serviciilor publice (versiunea 2.0) a **fost lansat la 6 octombrie 2021**, într-o versiune nouă, îmbunătățită și actualizată cu noi funcționalități și informații despre servicii publice care pot fi accesate de toți cetățenii Republicii Moldova, reprezentanții mediului de afaceri sau orice persoană interesată. Platforma unică ce înglobează informații complexe despre întreg spectrul de servicii de stat prestate de autoritățile centrale ale Republicii Moldova a fost completată cu date noi și informații utile despre servicii publice și modalitățile moderne de prestare a acestora de către instituțiile de stat. În versiunea nouă, **portalul oferă cetățenilor** comoditatea de a accesa informații despre cele **circa 700 de servicii publice și 19 evenimente de viață** aprobate prin HG 670/2020 într-un singur portal - [servicii.gov.md](http://servicii.gov.md) și ghidează utilizatorul în găsirea informației structurate pe evenimente de viață, cu o interfață prietenoasă și cu un motor de căutare avansat.



Portalul servește drept punct unic de acces la informațiile, pașii, tarifele și toate detaliile aferente serviciilor publice și este ajustat conform Vocabularului European al Serviciilor Publice.



Odată cu lansarea noii versiuni a Portalului Serviciilor Publice, cetățenii nu vor fi nevoiți să navigheze pe zeci de adrese pentru a căuta informații despre serviciile publice oferite de instituțiile statului, dar le vor găsi pe toate pe o singură adresă electronică. Obiectivul de bază este de a informa în mod corect și la timp potențialii beneficiari de servicii publice și de a le oferi posibilitatea să acceseze toate serviciile publice prin internet și tehnologiile mobile.

➤ **Serviciul electronic guvernamental de livrare MDelivery**



Dezvoltarea Serviciului electronic guvernamental de livrare MDelivery a fost lansată în luna ianuarie. Până la final de 2021, au fost organizate 13 sprinturi. Funcționalitățile de bază au fost dezvoltate și sistemul este desfășurat pe mediul de test. Urmează să fie conectați prestatorii de servicii publice și prestatorii de servicii de livrare. În perioada imediat următoare, este preconizată pilotarea MDelivery cu cel puțin un prestator de servicii și un prestator de servicii de livrare. Se colaborează activ cu Agenția Servicii Publice pentru integrare cu MDelivery în calitate de prestator de servicii publice și cu Poșta Moldovei pentru servicii de livrare.

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

Pe parcursul anului 2021, au fost **integrate cu MPass 9 sisteme informaționale**. La etapa actuală, în total **sunt 107 sisteme integrate**.



Adițional, MPass, de la începutul anului și până la moment, **înregistrează peste 5 milioane autentificări**, o medie **pe zi de peste 15 000 de autentificări**. În comparație cu anul 2020, în 2021 s-au înregistrat cu circa 2 milioane de autentificări mai mult.

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

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 Agenție de Guvernare Electronică.

Astfel, pe parcursul anului 2021, prin intermediul SIAGEAP au fost **eliberate, reperfectate, prelungite 26 289 acte permissive**. De asemenea, tot în această perioadă în sistem **au fost înregistrate 42 300 de cererii, din care 52,9 % online**.

După preluarea SIAGEAP în gestiune, au fost realizate următoarele:

- a fost inițiată procedura de achiziție a serviciilor de mentenanța sistemului, fiind semnat Contractul cu compania contractată;
- în perioada martie-decembrie 2021, **au fost soluționate 183 incidente/solicitări**, înregistrate în Help Desc SIA GEAP de către autoritățile emitente;
- a fost evaluat statutul de utilizare a sistemului de către autoritățile emitente pentru emiterea actelor permissive.;
- a fost asigurată, cu sprijinul UIPAC, instruirea utilizatorilor SIAGEAP (reprezentanți ai autorităților emitente). În total **au fost desfășurate 30 sesiuni de instruire (120 ore) pentru mai mult de 400 de participanți**;
- au fost efectuate mai multe îmbunătăți asupra sistemului, și anume au fost solicitate de la STSC și configurate resurse adiționale din cadrul platformei guvernamentale MCloud și au fost modificate domene pentru mediul de test SIAGEAP în scopul standardizării acestora.

În contextul exercițiului de analiză a instrumentelor automatizate a sistemului, au fost identificate următoarele necesități de dezvoltare/îmbunătățire a sistemului:

- implementarea funcționalului de monitorizare a disponibilității sistemului și notificării persoanelor responsabile în cazul problemelor;

- revizuirea setului de date, consumat de către SIAGEAP din SI interconectate, în scopul eficientizării calității acestora;
- integrarea mediului de test SIAGEAP cu mediul de test MPay;
- interconectare cu SI CNAM, CNAS și ANSA (conform prevederilor p.33 din HG 550/2018) pentru asigurarea formării corecte a resursei informaționale a SIA GEAP;
- identificarea și implementarea soluțiilor pentru preluare din alte SI a datelor bancare APL (primăriilor) pentru asigurarea achitării prin MPay a taxelor pentru actele permise/notificări, emise de APL.

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

În scopul implementării Hotărârii Guvernului nr. 544 din 12.11.2019 cu privire la unele măsuri de organizare a procesului de achiziții în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor și în vederea asigurării eficienței, corectitudinii, transparenței și demonopolizării achizițiilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor, Agenția de Guvernare Electronică, pe parcursul anului 2021 a coordonat/avizat:

- **55 propuneri de buget** ale autorităților/instituțiilor publice aferente cheltuielilor pentru TIC;
- **86 planuri generale de achiziții TIC și 35 de modificări** ale autorităților/instituțiilor publice;
- **379 de achiziții în domeniul TIC** ale autorităților/instituțiilor publice, **alte 15** fiind în proces de examinare.

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

#### ➤ **Lansarea și elaborarea buletinului informativ e-INFO, trimestrial**

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 apare trimestrial și este publicată pe pagina web a instituției. Alte 3 ediții ale acestui Buletin au fost elaborate și sunt disponibile pe pagina web a Agenției de Guvernare Electronică.

➤ A fost creat **Clubul de presa dedicat procesului de digitalizare**. La prima reuniune a Clubului au fost puse accentele pe misiunea și importanța digitalizării, planul de acțiuni pe termen mediu pentru transformare digitală, noi proiecte și modificări ale cadrului normativ, dar în special pe facilitarea accesului cetățenilor la informații corecte și utile despre platforme și servicii electronice. La cea de-a doua ediție a Clubului, organizată la data de 17 noiembrie, s-a discutat despre semnătura electronică din perspectiva oportunităților pe care le oferă utilizatorilor acest instrument digital, dar și pentru a încuraja opinia publică, prin intermediul instituțiilor media, să utilizeze acest tip de identificare pentru o interacțiune sigură în mediul online. De asemenea, la eveniment a fost prezentată experiența utilizatorilor portalului electronic Influence.md privind integrarea acesteia pe platforma MSign, precum și opinia creatorilor de conținut referitoare la acest

tip de autentificare și relaționare. Scopul acestuia este de a crea o platformă comună de comunicare pe subiecte tematice între autoritățile abilitate și reprezentanții mijloacelor de informare în masă.

➤ **Au fost organizate mai multe Campanii de sensibilizare și comunicare**

**- 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: **Dictionar digital** și **2 interviuri** la postul public de televiziune Moldova 1. La fel în parteneriat cu Visa, în perioada 25 octombrie-25 decembrie s-a desfășurat o campanie de promovare a plăților online MPay.

**- Campania de informare și alfabetizare digitală a populației cu genericul „e-Guvernare pentru toți și fiecare”.**

La data de 02 iunie 2021 a fost lansată Campania de informare și alfabetizare digitală a populației cu genericul „e-Guvernare pentru toți și fiecare”. Acțiunea a avut scop sporirea numărului de utilizatori ai serviciilor electronice, formarea abilităților de accesare a platformelor publice online, create de AGE, precum și promovarea beneficiilor utilizării serviciilor electronice de stat. Programul a fost unul incluziv, prevăzut în special pentru categoriile vulnerabile de populație: persoane cu dizabilități, locuitori ai mediului rural, persoane care nu dispun de dispozitive cu acces la rețeaua internet. Obiectivele trasate au fost atinse printr-o serie de activități sub formă de webinar, sesiuni de informare, prezentări în format online și fizic, care s-au desfășurat pe parcursul lunii iunie și au continuat pe parcursul anului. De asemenea, AGE a contribuit la elaborarea și lansarea Platformei Educaționale în e-Transformare – un produs al Laboratorului de Inițiative pentru Dezvoltare din Republica Moldova (LID Moldova), care are drept scop informarea largă a societății despre principiile de funcționare, avantajele transformării digitale și principalele servicii de guvernare electronică funcționale sau în curs de dezvoltare în Republica Moldova și alte state. Platforma este destinată publicului larg, se va dezvolta gradual și continuu, în cooperare cu mai mulți parteneri, instituții de stat și private, experți în domeniu.



**- Campania „Platforme și servicii electronice accesibile pentru diaspora”**

O nouă campanie de informare și popularizare a serviciilor publice electronice s-a desfășurat în perioada august-septembrie și a fost destinată în special exponenților diasporei. Campania cu genericul „e-Moldova – oriunde cu tine” s-a înscris în contextul Zilelor Diasporei, organizate anual sub egida Guvernului Republicii Moldova.



Acțiunile planificate în cadrul campaniei de Agenția de Guvernare Electronică în parteneriat cu Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene și Biroul relații cu diaspora, au abordat tematici precum: servicii electronice accesibile pentru diaspora, nevoi, provocări și oportunități de comunicare și interacțiune între cetățenii plecați peste hotare și instituțiile publice din țară, extinderea rețelei de e-ambasadori și îmbunătățirea serviciilor consulare, schimb de bune practici din străinătate în domeniul guvernării digitale în consultare cu reprezentanții diasporei.

Au fost organizate webinar, mase rotunde, atelier de discuții și alte activități care au pus bazele unui parteneriat cu instituțiile implicate în prestarea și promovarea serviciilor digitale accesibile pentru

diasporă, create de AGE și menite să edifice o guvernare deschisă și eficientă, centrată pe cetățean și sensibilă la nevoile utilizatorilor de servicii publice aflați în afara granițelor.

Conform agendei, experții din cadrul AGE au prezentat publicului modalitățile de funcționare și utilizare a platformelor publice electronice MSign, MCabinet, MPower, MPay, Portalul serviciilor publice, precum și conceptul noului produs al e-guvernării – Centrele unificate de prestare a serviciilor (CUPS).

➤ **Sesiuni de informare online pentru mediul de afaceri și alte activități.**

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



**mul Global al liderilor din domeniul TIC 2021 (Global ICT Leadership Forum)** Directoarea Agenției de Guvernare Electronică AGE a participat la Forumul Global al liderilor din domeniul TIC 2021, care a avut loc la Seul, Republica Coreea, la 5 noiembrie 2021. Evenimentul a întrunit oficiali din mai multe state, având scopul de a discuta problemele



**Foru**

globale, în contextul schimbărilor cauzate de pandemia COVID-19 și rolul guvernelor în accelerarea transformării digitale. În cadrul Forumului, au fost prezentate prioritățile Guvernului Republicii Moldova în domeniul transformării digitale, viziunea strategică privind modernizarea sectorului public prin regândire și eficientizare a proceselor administrative, dar și acțiunile îndreptate spre dezvoltarea continuă a infrastructurii digitale în beneficiul cetățeanului, a mediului privat și interacțiunea acestora cu statul.

În aceeași ordine de idei, în cadrul Forumului, **a fost semnat un Memorandum de înțelegere între Agenția de Guvernare Electronică a Republicii Moldova și Agenția Națională pentru Societatea Informațională (ANSI) din Republica Coreea, care prevede modernizarea Centrului de instruire în domeniul transformării digitale din Republica Moldova, dotarea tehnică și asigurarea sustenabilității operaționale a acestuia pe parcursul următorilor patru ani.** Conform prevederilor Memorandum-ului semnat la Seul, Republica Moldova va beneficia de asistență din partea Republicii Coreea, fiind una din cele opt țări câștigătoare, din 100 de state participante, în cadrul unui program de granturi oferite de Guvernul coreean pentru susținerea proiectelor inovatoare în domeniul TIC.

Forumul Global al liderilor din domeniul TIC 2021 a fost organizat de Ministerul Științei și Tehnologiei Informației și Comunicații și Agenția Națională a Societății Informaționale din Coreea și a întrunit reprezentanți din state precum: Republica Coreea, Egipt, Buthan, Mongolia, Ghana, Malawi, Serbia, Republica Moldova și altele.

➤ **Vizită de lucru la București, România**





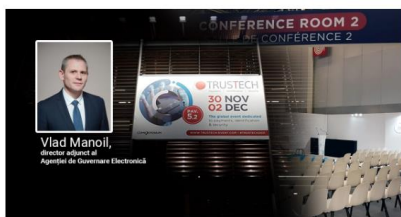
Delegația Agenției de Guvernare Electronică a efectuat la 10 septembrie, o vizită de lucru la București. Invitația a venit din partea Președintelui Autorității pentru Digitalizarea României. Scopul reuniunii a fost inițierea unui schimb de experiență și bune practici între Autoritatea pentru Digitalizarea României (ADR) și Agenția de Guvernare Electronică a Republicii Moldova (AGE). Părțile au discutat despre stabilirea unei agende bilaterale de colaborare, inițierea activităților de interes comun pe domeniul digitalizării, în special privind dezvoltarea de soluții digitale compatibile cu standardele și cerințele UE, modernizarea modului de prestare a serviciilor publice, cu precădere a celor de documentare a populației, precum și alinierea la cadrul european de identitate electronică și servicii de încredere (e-IDAS).

➤ **Atelierul „Transformarea digitală și reforma administrației publice: asigurarea rezilienței și reducerea riscurilor”, în Tallinn, Estonia**

Directoarea AGE a participat la atelierul „Transformarea digitală și reforma administrației publice: asigurarea rezilienței și reducerea riscurilor”, care s-a desfășurat, în perioada 12 -13 octombrie, la Tallinn, Estonia. Evenimentul a fost organizat de Centrul pentru Dezvoltare Internațională din Estonia, Ministerul Afacerilor Externe din Republica Cehă cu sprijinul Comisiei Europene și a oferit participanților oportunitatea de a discuta între experți și de a împărtăși experiența și cele mai bune practici în vederea îmbunătățirii rezilienței administrațiilor publice locale și regionale la amenințările cibernetice din infrastructura regională de sănătate și capacitatea acestora de a atenua riscurile de securitate ale digitalizării în administrația publică. Experții din cadrul atelierului au adus la cunoștința participanților tematici precum modelul de infrastructură a securității cibernetice în Cehia. Au prezentat studiul de caz privind gestionarea riscurilor de securitate cibernetică, dar și a incidentelor de securitate în domeniul sănătății. La rândul lor, participanții, care au reprezentat statele din Parteneriatul Estic, au împărtășit experiența lor în digitalizarea administrației publice, oferind, totodată, informații și bune practici privind securitatea cibernetică în infrastructura de e-sănătate.



➤ **Evenimentul expozițional și conferențiar TRUSTECH 2021**



Directorul adjunct al Agenției de Guvernare Electronică a participat la evenimentul expozițional și conferențiar TRUSTECH 2021 care a avut loc în perioada 30 noiembrie-2 decembrie 2021, la Paris, Franța. Evenimentul a reunit companii internaționale de profil care și-au prezentat ultimele produse lansate și noile soluții raportate la inovațiile digitale curente. De asemenea, în cadrul pavilionului expozițional, au fost organizate sesiuni de discuții și schimb de experiență între experți mondiali și reprezentanți ai instituțiilor de stat, unde au fost abordate subiecte ce vizează performanțele digitale la capitolul plăți, identificare și securitate operațional-valutară. În cadrul sesiunii intitulată: „Dezvoltarea încrederii dintre mediul de afaceri și cetățeni”, directorul adjunct al AGE a vorbit despre experiența Republicii Moldova în asigurarea interacțiunii dintre stat-cetățean, stat-mediul de afaceri, prin utilizarea platformelor operaționale MPass, MSign și MPower. În acest context, s-a făcut referire la asigurarea conexiunii prin utilizarea activă a sistemului de interoperabilitate și schimb de date. În cadrul sesiuni dedicate viitorului identității (digitale) în Europa, directorul adjunct al AGE a prezentat modelul aplicat de Republica Moldova în procesul transformării

digitale, menționând în special despre acțiunile întreprinse privind operaționalizarea strategiei de e-transformare la provocări, necesitatea cooperării internaționale, dar și despre planurile de viitor pe termen mediu și scurt ale Guvernului pe acest segment.

➤ **Forumul eurasiatic „Strategeast State and It 2021”**

A fost asigurată participarea conducerii AGE în cadrul celei de-a treia ediție a Forumului eurasiatic „Strategeast State and It 2021”, care a avut loc în perioada 9-10 noiembrie curent, la Bishkek, Republica Kîrgîză, în format mixt. În cadrul panelului special, dedicat oportunităților oferite de sistemul de date deschise în procesul de transformare digitală, directoarea AGE a vorbit despre obiectivele Republicii Moldova în vederea dezvoltării și asigurării unui management eficient de date deschise - drept sursă esențială pentru atingerea performanțelor în domeniul TIC.



În același context, s-a menționat și despre experiența statului moldovean privind crearea platformei naționale de schimb de date și interoperabilitate MConnect, care a permis organizarea informației deținute de instituțiile publice într-un format unic și sigur, precum și reutilizarea datelor din platforma dată de toate autoritățile statului în mod eficient.

➤ **Vizita de studiu la sediul AGE a delegației din Republica Uzbekistan**



În cadrul acestei vizite a delegației din Republica Uzbekistan din data de 25 octombrie, experții AGE au împărtășit experiența instituțională în domeniul e-guvernării în Republica Moldova și au prezentat cele mai importante platforme create și implementate, pentru facilitarea accesului la serviciile publice electronice, cum sunt: Platforma de schimb de date și interoperabilitate MConnect, Serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay), Portalul cetățeanului și al antreprenorului (MCabinet), Registrul împuternicilor de reprezentare (MPower), serviciul de autentificare și control al accesului (MPass), Serviciul guvernamental de semnătură electronică (MSign), Proiectul Centrul Unificat de Prestări Servicii (CUPS) etc.

➤ **Forumul Anual al Strategiei Uniunii Europene pentru Regiunea Dunării (EUSDR)**

A fost asigurată participarea la cel de-al 10-lea Forum Anual al Strategiei Uniunii Europene pentru Regiunea Dunării (EUSDR), desfășurat la 26 octombrie 2021, în cadrul căruia s-a discutat despre prioritățile digitale ale guvernelor pe care le reprezintă în domenii precum: schimbările climatice, sectorul agricol, educație, promovarea egalității de gen, incluziunea digitală și electronică, acțiuni de răspuns la situații de criză globală precum pandemia Covid-19, dar și altele. Forumul a fost organizat în comun de Republica Slovacă, Comisia Europeană, Programul Transnațional al Dunării și cu sprijinul Punctului Strategic al Dunării și a reunit participanți din peste 16 state.



➤ **Forumul de guvernare a Internetului din Moldova 2021 (MIGF)**

Forumul de guvernăță a Internetului din Moldova 2021 (MIGF) a fost organizat de Asociația Comunitatea Internet, desfășurat în perioada 19-20 octombrie 2021, la Chișinău. În cadrul panelului de discuții „Incluziunea digitală și cooperarea multilaterală în gestionarea viitorului digital” a participat directorul Agenției de Guvernare Electronică, care a prezentat publicului activitatea instituției și obiectivele de baza ale acesteia: modernizarea serviciilor publice, coordonarea investițiilor în tehnologiile informaționale, dezvoltarea și implementarea soluțiilor de e-transformare, crearea platformelor și serviciilor pentru a îmbunătăți relația dintre stat, cetățeni și mediul de afaceri. De asemenea, s-a făcut referire și la inițiativele digitale privind incluziunea digitală a anumitor categorii de persoane și asigurarea accesului la servicii publice pentru persoanele cu dizabilități prin intermediul unor instrumente inovative, aplicații și tehnologii moderne care reprezintă o preocupare continuă pentru AGE etc.



### ➤ Conferința internațională e-TAXON 21

Reprezentanții AGE au participat la Conferința internațională e-TAXON 21, care a reunit reprezentanți ai comunității naționale și regionale din domeniul fiscal și contabil, ai mediului de afaceri, autorităților publice, mediului academic și științific, precum și partenerii de dezvoltare, având scopul de a asigura comunicarea și schimbul de experiențe și cunoștințe. Directorul adjunct al AGE a vorbit despre efectele digitalizării serviciilor publice, inclusiv în sistemul fiscal. De asemenea, s-a menționat că AGE a elaborat o serie de proiecte și servicii precum: MPay, MSign, MConnect, dar și noul serviciu care va fi în curând disponibil, MDelivery, care vin în ajutorul mediului de afaceri. Cea de-a doua ediție a Conferinței internaționale e-TAXON a fost organizată de Camera Americană de Comerț din Moldova, în parteneriat cu Camera Consultanților Fiscali din România și Camera de Comerț Americană din România și s-a desfășurat în perioada 16-17 septembrie 2021, reunind vorbitori-experti fiscali din Republica Moldova, România, Statele Unite ale Americii, Ungaria, Belgia, Italia, Uganda, Polonia, Australia și altele.



### ❖ Sondajul Anual 2021 printre cetățeni privind asimilarea, susținerea și percepția e-Guvernării și Modernizării Serviciilor Guvernamentale

Sondajul Anual 2021 printre cetățeni privind asimilarea, susținerea și percepția e-Guvernării și Modernizării Serviciilor Guvernamentale a fost realizat în toamna anului 2021.

Raportul analitic este realizat și publicat pe pagina AGE: <https://egov.md/ro/resources/polls/raportul-sondajului-national-anual-2021>.

#### Accesarea serviciilor publice electronice

Conform concluziilor Raportului respectiv, în pofida anumitor doze de neîncredere, **marea parte a respondenților se declară dispuși și deschiși de a utiliza servicii electronice, ponderea acestora constituind 42,3%, comparabil cu 2020, deși în reducere față de 2019.** Am putea admite că acest lucru se datorează condițiilor de autoizolare și distanță socială care au marcat perioada pandemică.

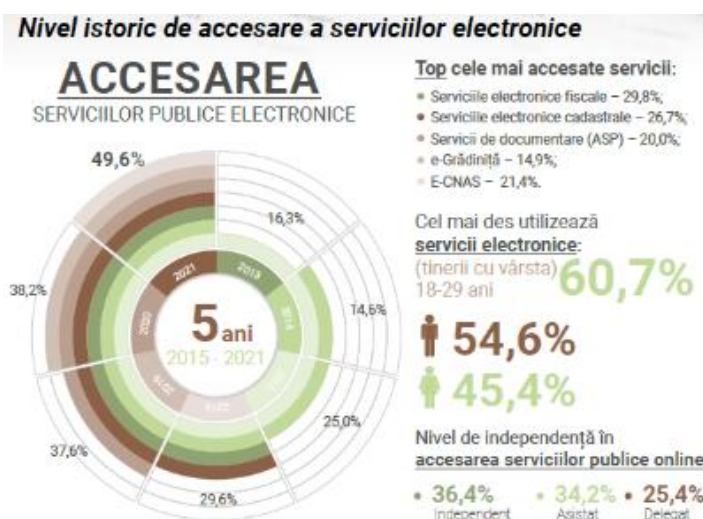
Fiind puși să aleagă între cele două moduri de accesare a unui serviciu - online sau offline, **peste jumate de respondenți susțin că ar alege să acceseze în mod online serviciul public, comparabil cu nivelul înregistrat în 2020, și la fel în scădere față de 2019.**

În eventualitatea beneficierii de servicii publice în regim online, **peste o treime respondenți se definesc utilizatori independenți, o altă treime utilizatori parțial asistați și 25,4% – utilizatori**



**care au nevoie de suport total prin delegare.** Se evidențiază migrarea a circa 3% din utilizatorii care au nevoie de un anumit suport către segmentul celor care ar delega în întregime accesarea serviciului online altei persoane.

**Rata de accesare a serviciilor publice electronice reprezintă 49,6% raportat la populația care a beneficiat în ultimele 12 luni de servicii publice în general (atât online, cât și offline) și 20,4% raportat la utilizatorii de internet.** Rata de accesare a serviciilor publice electronice este mai înaltă în rândul tinerilor, locuitorilor din mediul urban, cu studii superioare, nivel de venituri mai înalt. În comparație cu studiile precedente, **rata de accesare a serviciilor publice electronice în 2021 a cunoscut o creștere explozivă, sporind cu peste 11 la sută față de 2020**, fiind cea mai mare creștere anuală înregistrată în toate studiile realizate din 2012 încoace.



### Satisfacția de calitatea serviciilor publice electronice

Per ansamblu, 1 din 4 cetățeni, în ultimele 12 luni care au precedat studiului, au beneficiat de anumite servicii publice, indiferent de modul de accesare (online sau offline). Se remarcă un nivel sporit de satisfacție de serviciul recepționat dacă cetățeanul a accesat acest serviciu online, în mod special în cazul serviciilor accesate prin Portalul Serviciilor Publice ([www.servicii.gov.md](http://www.servicii.gov.md)). Totodată condițiile pandemice impulsionând creșterea considerabilă a nivelului de accesare online a generat și anumite nemulțumiri, astfel, comparat cu anii precedenți se atestă unele înrăutățiri în ceea ce privește gradul de satisfacție de serviciile publice electronice.

**Circa 8% din cetățenii**, care au accesat serviciile publice, s-au pomenit în situații **de a exprima reclamații sau a veni cu sugestii față de modul cum este prestat serviciului**, gradul de reacție și viteza răspunsului au primit note satisfăcătoare, **fiecare al doilea respondent declarându-și mulțumirea.**

**Raport privind implementarea Planului de acțiuni  
al Instituției Publice „Agenția de Governare Electronică” pentru anul 2021**

Denumirea acțiunii	Termen de realizare	Subdiviziunea responsabilă	Indicatori de monitorizare	Nivelul de realizare a acțiunii/Descriere succintă
<b>Obiectiv nr.1 Restructurarea/reingineria proceselor de accesare a serviciilor publice de către cetățeni și agenți economici</b>				
1.1. Elaborarea cadrului normativ aferent modernizării serviciilor de înregistrare de stat a unităților de drept	Decembrie	Direcția implementare proiecte (DIP)	Proiect de lege elaborat și prezentat CS/MJ pentru promovare	<b>Realizat.</b> Normele ce țin de implementarea modelului nou („TO BE”) a serviciului de înregistrare de stat a unităților de drept, în partea ce ține de amendarea Legii nr.220/2007 privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și întreprinzătorilor individuali și a Codului civil, au fost incluse în <i>inițiativa legislativă nr. 199 din 24.08.2021</i> . Această inițiativă a fost adoptată de Parlament la 11.11.2021 și urmează să intre în vigoare în modul stabilit. Celelalte acțiuni de transformare legală din modelul TO BE, referitoare la înregistrarea persoanelor juridice cu scop nelucrative (necomerciale), titularilor de patentă de întreprinzător și gospodăriilor țărănești organizațiilor urmează să facă obiectul unei alte inițiative ce va fi promovată ulterior adoptării de către Parlament a proiectului de lege cu privire la serviciile publice ( <i>Legea SP</i> ) – în executarea legii respective. Elaborarea proiectului de lege respectiv ar putea fi inițiată în ianuarie/februarie al anului 2022.
1.2. Elaborarea proiectului de hotărâre a Guvernului cu privire la aprobarea Concepției actualizate a Sistemului informațional automatizat „Registrul de stat al unităților de drept”	Decembrie	DIP	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS/MJ pentru promovare	<b>Realizat.</b> Versiunea inițială a proiectului hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului noului Sistem informațional „Registrul de stat al unităților de drept” a fost elaborată de Consultantul pe reinginerie. Proiectul a fost analizat de AGE și ASP și, după perfecționare conform propunerilor și comentariilor recepționate, remis ASP pentru a fi promovat în modul stabilit.
1.3. Acordarea suportului MAI la elaborarea cadrului normativ aferent	Decembrie	DIP SJRJ	Propuneri pentru versiunea inițială a proiectelor de lege	<b>Realizat.</b> Proiectul de lege, care vine să implementeze TO BE, a fost aprobat de Parlament în I lectură.

modernizării serviciului de eliberare a permisului de conducere			și HG prezentate MAI; avizele AGE expediate	La 09.12.2021, AGE a prezentat avizele sale la două proiecte de HG, autorul cărora este MAI, ce au fost prezentate spre avizare repetată: - pentru aprobarea Regulamentului privind procedura de examinare pentru obținerea dreptului de a conduce vehicule, emiterea și valabilitatea permisului de conducere (număr unic 817/MAI/2020); - cu privire la modificarea unor hotărâri ale Guvernului (număr unic 818/MAI/2020).
1.4. Acordarea suportului MMPS la elaborarea proiectului de hotărâre a Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului și a Regulamentului de utilizare a Sistemului informațional „Înregistrare cu statut de șomer”	Noiembrie	DIP SJRJ	Versiunea inițială a proiectului hG elaborată și prezentată MMPS/ANOFM pentru promovare; avizul AGE expedit	<b>Realizat.</b> AGE a acordat suport necesar MMPS la elaborarea hotărârii de Guvern respective, prin prezentarea propunerilor sale în mod de lucru și avizarea oficială a proiectului. La 19.11.2021 a intrat în vigoare Hotărârea Guvernului nr.286/2021 cu privire la aprobarea Conceptului SIA „Înregistrare cu statut de șomer” și a Regulamentului privind organizarea și funcționarea SIA „Înregistrare cu statut de șomer”
1.5. Acordarea suportului Ministerului Justiției la elaborarea cadrului normativ aferent modernizării serviciilor de stare civilă	Decembrie	DIP SJRJ	Versiunea inițială a proiectului hG elaborată și prezentată CS sau MJ pentru promovare; avizul AGE expedit	<b>În curs de realizare.</b> A fost elaborată versiunea de lucru a proiectului de lege care prevede amendarea Codului familiei și Legii nr.100/2001 privind actele de stare civilă, pentru implementarea, la nivelul normelor primare, a modelului nou (TO BE) de prestare a serviciilor publice. Proiectul este elaborat și urmează a fi remis de către Agenția Servicii Publice către Ministerul Justiției pentru promovare în proces de avizare.
1.6. Acordarea suportului Ministerului Educației și Cercetării la elaborarea proiectului de hotărâre de Guvern cu privire la aprobarea Conceptului și a	Noiembrie	DIP SJRJ	Versiunea inițială a proiectului hG elaborată și prezentată MEC pentru promovare; avizul AGE expedit	<b>Realizat.</b> AGE a acordat suport Ministerului Educației și Cercetării la elaborarea proiectului de hotărâre cu privire la aprobarea Conceptului Sistemului informațional „Registrul unităților de instruire a candidaților de vehicule și formabililor” și a Regulamentului privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea Registrului unităților de instruire a conducătorilor de vehicule și

Regulamentului de utilizare a Sistemului informațional „Registrul unităților de instruire a conducătorilor de vehicule și formabililor”				formabililor (număr unic 342/MECC/2021), autor – Ministerul Educației și Cercetării, și a prezentat avizul său cu nr. 3007-71 din 27.10.2021. Proiectul hotărârii Guvernului respectiv urmează să fie prezentat de către MEC spre avizare repetată și, după definitivare, expediat de minister spre aprobare de către Guvern.
1.7. Acordarea suportului MMPS la elaborarea proiectului de hotărâre de Guvern cu privire la aprobarea Conceptului și a Regulamentului privind sistemul informațional al Consiliului Național de Determinare a Dizabilității și Capacității de Muncă	Decembrie	DIP SJRU	Versiunea inițială a proiectului hG elaborată și prezentată MMPS pentru promovare; avizul AGE expediat	<b>Realizat.</b> AGE a acordat suport MMPS la elaborarea proiectului de hotărâre pentru aprobarea Conceptului Sistemului informațional automatizat „Determinarea dizabilității și capacității de muncă” și a Regulamentului privind organizarea și funcționarea Sistemului Informațional Automatizat „Determinarea dizabilității și capacității de muncă” (număr unic 366/MMPS/2021), autor – Ministerul Muncii și Protecției Sociale, și a prezentat avizele sale cu nr. 3007-68 din 20.10.2021 și nr.3007-87 din 30.11.2021. Proiectul urmează a fi inclus în ședința Guvernului din prima săptămână a lunii februarie.
1.8. Modernizarea serviciului de acordare a ajutorului de șomaj	Noiembrie	DIP	Serviciul modernizat funcțional	<b>Realizat.</b> Sistemul Informațional Automatizat Înregistrare cu Statut de Șomer a fost lansat în pilotare de producție și este disponibil pentru toți solicitanții. Astfel, ca urmare a reingineriei și modernizării procesului de prestare a acestuia de către Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, în calitate de instituție prestatoare, cetățenii pot depune online cerere de înregistrare cu statut de șomer, fără a fi obligați să se prezinte la ghișeu așa cum a fost până în prezent. Este important ca potențialii beneficiari ai acestui serviciu să cunoască faptul că cererea poate fi depusă atât în formă tradițională, pe hârtie, cât și în formă electronică, confirmată prin semnătură digitală. Echipa de reinginerie din cadrul Agenției de Guvernare Electronică, în comun cu Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, au regândit și perfecționat modalitatea de înregistrare a cetățenilor care solicită statut de șomer, oferindu-

				<p>le acestora posibilitatea de a depune online cererea de înregistrare, accesând sistemul <a href="https://e-iss.anofm.md/">https://e-iss.anofm.md/</a></p> <p>Printre beneficiile acestui serviciu modernizat pot fi enumerate: reducerea timpului pentru prestarea serviciului, reducerea birocrăției, eliminarea hârtiei, evitarea aglomerației la ghișeu, reducerea numărului de vizite la oficiu și costuri mai mici.</p> <p>Sistemul este găzduit de platforma comună MCloud și integrat cu serviciile electronice guvernamentale MConnect, MPass, MSign. De asemenea, dacă solicitantul a depus cererea din cabinetul personal, el poate urmări etapele de examinare a cererii, precum și a deciziei de stabilire a ajutorului de șomaj, după caz, iar ulterior șomerul poate informa electronic STOFM (subdiviziunilor teritoriale pentru ocuparea forței de muncă) despre survenirea unei condiții pentru suspendarea plății ajutorului.</p>
1.9. Modernizarea serviciului de determinare a dizabilității și capacității de muncă	Decembrie	DIP	Serviciul modernizat funcțional	<p><b>În curs de realizare.</b></p> <p>Sistemul Informațional Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă a fost testat de către responsabilii de la CNDDCM, fiind plasat atât pe mediul de test, cât și pe cel de producție.</p> <p>Printre beneficiile acestui serviciu modernizat vor putea fi enumerate: reducerea timpului pentru prestarea serviciului, reducerea birocrăției, eliminarea hârtiei, posibilitatea depunerii în format electronic a cererii și documentelor aferente etc.</p> <p>Sistemul va fi găzduit de platforma comună MCloud și integrat cu serviciile electronice guvernamentale MConnect, MPass, MSign.</p>
1.10. Modernizarea serviciului de eliberare a permiselor de conducere	Decembrie	DIP	Serviciul modernizat funcțional	<p><b>În curs de realizare.</b></p> <p>Sistemul Informațional Registrul Unităților de Instruire a Conducătorilor de Vehicule și Formabililor a fost dezvoltat, testat și pilotat de toți Beneficiarii. Urmează ca SI să fie lansat în producție după aprobarea cadrului normativ.</p> <p>Astfel, dezvoltările la SIA AMP au fost finalizate de către Dezvoltator și testate de Beneficiar.</p>
<b>Obiectivul nr.2: Modernizarea și sporirea accesibilității serviciilor publice</b>				
2.1. Elaborarea proiectului de hotărâre a	Septembrie	SJRU DIP	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat	<b>Realizat.</b>

Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de livrare (MDelivery)			și prezentat CS pentru promovare	Prin Hotărârea Guvernului nr. 152/2021 a fost aprobat Conceptul serviciului guvernamental de livrare (MDelivery). Prin aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de livrare (MDelivery) a fost stabilit modelul conceptual pentru dezvoltarea acestui nou serviciu electronic, care va reprezenta o soluție software eficientă, fiabilă și modernă ce va fi utilizată în calitate de mecanism unic de livrare fizică a rezultatelor prestării serviciilor publice sau private către beneficiarii acestora – persoane fizice și juridice de drept privat. Obiectivele principale ale Serviciul MDelivery constau în abordare unificată a livrării rezultatelor prestării serviciilor publice către beneficiari, reducerea efortului operațional și a costurilor de livrare și evidența electronică și trasabilitatea livrării rezultatelor serviciilor publice.
2.2. Elaborarea și prezentarea spre aprobare a proiectului de hotărâre a Guvernului cu privire la Registrul de stat al serviciilor publice	Septembrie	SJRU DIP	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS pentru promovare	<p><b>Realizat.</b></p> <p>A fost aprobată Hotărârea Guvernului nr. 169/2021 cu privire la aprobarea Conceptului SI „Registrul de stat al serviciilor publice” și a Regulamentului privind modul de ținere a RSSP. Prin Sistemul informațional „Registrul de stat al serviciilor publice” a fost instituit un mecanism eficient și fiabil de evidență a tuturor serviciilor publice, în scopul asigurării unei simplități și clarități pentru potențialii beneficiari (cetățeni, mediul de afaceri).</p> <p>Se prevede că, inițial, să fie supuse înregistrării în Registrul serviciile publice prestate de autoritățile/instituțiile publice din sfera de competență a Guvernului. În perspectivă, Registrul urmează a fi extins și cu date referitoare la serviciile publice prestate de autoritățile publice autonome față de Guvern și responsabile față de Parlament, precum și cele prestate de autoritățile administrației publice locale, care prestează servicii publice în domeniile proprii de activitate, precum și servicii publice descentralizate, transferate lor, în condițiile legii.</p> <p>În cadrul Registrului de stat al serviciilor publice se va asigura și asocierea evenimentelor de viață cu serviciile publice aferente acestora, oferind cetățenilor și persoanelor juridice de drept privat o imagine de ansamblu al serviciilor publice în raport cu</p>

				<p>anumite evenimente importante cotidiene și facilitând identificarea serviciului public căutat.</p> <p>Este important de menționat că hotărârea de Guvern în cauză a introdus și o abordare nouă în ceea ce privește reglementarea juridică a unui serviciu public. Astfel, a fost instituită obligativitatea promovării spre aprobare Guvernului a regulamentului privind organizarea și prestarea fiecărui serviciu public concret, pentru eficientizarea și transparentizarea procesului de prestare a serviciilor publice.</p>
2.3. Elaborarea și prezentarea spre aprobare a proiectului de lege privind serviciile publice	Octombrie	DIP	Proiect de lege elaborat și prezentat CS spre promovare și aprobare în Guvern	<p><b>Realizat.</b></p> <p>A fost aprobată Hotărârea Guvernului nr.276/2021 pentru aprobarea proiectului de lege cu privire la serviciile publice. În același context, proiectul legii a fost aprobat în lectura finală în ședința Parlamentului din data de 23 decembrie 2021 (Legea nr.234 din 23.12.2021).</p> <p>Această inițiativă a Guvernului a fost elaborată în conformitate cu documentele de politici publice strategice și derivă din angajamentele asumate de Republica Moldova prin Articolul 22 litera (b) din Titlul IV din Acordul de Asociere între Republica Moldova, pe de o parte, și Uniunea Europeană și Comunitatea Europeană a Energiei Atomice și statele membre ale acestora, pe de altă parte, care enumeră modernizarea serviciilor publice, inclusiv introducerea și punerea în aplicare a e-guvernantei, ca și unul din domeniile de cooperare între țara noastră și UE.</p> <p>Această lege constituie o novație legislativă pentru Republica Moldova și reprezintă rezultatul și continuarea logică a procesului de modernizare a serviciilor publice.</p> <p>Principalele finalități urmărite prin Legea cu privire la serviciile publice sunt următoarele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- diversificarea canalelor de prestare a serviciilor publice pentru sporirea accesibilității și îmbunătățirii experienței beneficiarilor de servicii;</li> <li>- crearea condițiilor pentru implementarea serviciilor publice proactive care vor fi prestate din oficiu, fără necesitatea depunerii unor cereri sau demersuri din partea beneficiarilor acestora;</li> </ul>



				<ul style="list-style-type: none"> <li>- modernizarea activității prestatorilor de servicii publice, astfel încât serviciile să fie prestate într-un sistem unic, prin anularea barierelor instituționale, dezvoltarea legăturilor orizontale și instrumentelor de interacțiune și cooperare între prestatorii de servicii publice de la nivelul central și cel local, pentru organizarea și prestarea eficientă a serviciilor publice cetățenilor și mediului de afaceri;</li> <li>- crearea unui cadru juridic pentru sistemul de prestare a serviciilor publice, în vederea asigurării accesibilității, calității și eficienței prestării acestora, cu realizarea unui echilibru între satisfacerea nevoilor și intereselor beneficiarilor de servicii publice și a interesului statului și societății prin prestarea serviciilor publice;</li> <li>- instituirea obligației prestatorilor de servicii de a asigura crearea serviciilor publice electronice complet automatizat ce permite autoservirea electronică a beneficiarilor de servicii publice;</li> <li>- excluderea apartenenței geografice în procesul prestării serviciilor publice, din care rezultă că beneficiarul serviciilor publice va fi în drept să solicite prestarea unui serviciu la orice oficiu al prestatorului de servicii publice sau la orice centru multifuncțional indiferent locul unde își are domiciliu sau sediul;</li> <li>- reducerea poverii administrative prin simplificarea proceselor de prestare a serviciilor publice, îmbunătățirea acestora sau eliminarea acelor care nu oferă valoare publică;</li> <li>- crearea premiselor pentru diminuarea tarifelor pentru serviciile publice, în special pentru cele prestate în mod electronic.</li> </ul> <p>Aferent domeniului Transformării Digitale, Legea cu privire la serviciile publice introduce noțiunile de „servicii publice electronice”, „autoservire electronică” și statuează o serie de principii, cum ar fi „prestarea serviciilor publice în formă electronică în mod implicit (digital-by-default)” și „prestarea serviciilor publice în formă electronică în mod prioritar (digital-first)”.</p>
2.4. Elaborarea proiectului de hotărâre a	Decembrie	DIP	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat	<b>În curs de realizare.</b>

Guvernului privind unele măsuri de implementare a soluției pentru identitatea electronică mobilă fără dispozitive specializate pe partea semnatarului			și prezentat CS pentru promovare	Proiectul hotărârii Guvernului cu privire la serviciului guvernamental de identitate și semnătură electronică mobilă (MobiSign) a fost elaborat și consultat cu Instituția publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”. Se definitivează rubrica „Fundamentarea economico-financiară” din Nota informativă și la începutul lunii februarie va fi remis spre înregistrare și promovare.
2.5. Lansarea noii versiuni a Portalului serviciilor publice	Octombrie	DIP	Portalul serviciilor publice versiunea 2.0 lansat	<p><b>Realizat.</b></p> <p>Portalul Serviciilor publice (versiunea 2.0) a fost lansat la 6 octombrie 2021, într-o versiune nouă, îmbunătățită și actualizată cu noi funcționalități și informații despre servicii publice care pot fi accesate de toți cetățenii Republicii Moldova, reprezentanții mediului de afaceri sau orice persoană interesată. Platforma unică ce înglobează informații complexe despre întreg spectrul de servicii de stat prestate de autoritățile centrale ale Republicii Moldova a fost completată cu date noi și informații utile despre servicii publice și modalitățile moderne de prestare a acestora de către instituțiile de stat. În versiunea nouă, portalul oferă cetățenilor comoditatea de a accesa informații despre cele circa 700 de servicii publice și 19 evenimente de viață aprobate prin HG 670/2020 într-un singur portal - servicii.gov.md și ghidează utilizatorul în găsirea informației structurate pe evenimente de viață, cu o interfață prietenoasă și cu un motor de căutare avansat.</p> <p>Portalul servește drept punct unic de acces la informațiile, pașii, tarifele și toate detaliile aferente serviciilor publice și este ajustat conform Vocabularului European al Serviciilor Publice.</p> <p>Odată cu lansarea noii versiuni a Portalului Serviciilor Publice, cetățenii nu vor fi nevoiți să navigheze pe zeci de adrese pentru a căuta informații despre serviciile publice oferite de instituțiile statului, dar le vor găsi pe toate pe o singură adresă electronică. Obiectivul de bază este de a informa în mod corect și la timp potențialii beneficiari de servicii publice și de a le oferi posibilitatea să acceseze toate serviciile publice prin internet și tehnologiile mobile.</p>

<p>2.6. Identificarea soluțiilor de stimulare a utilizării serviciilor electronice</p>	<p>Decembrie</p>	<p>DIP</p>	<p>Soluții identificate</p>	<p><b>Realizat.</b>  În scopul identificării soluțiilor de stimulare a utilizării serviciilor electronice, a fost organizată și desfășurată o ședință de lucru, prezidată de Viceprim-ministru pentru digitalizare. Astfel, soluțiile identificate vor fi transpuse în actele normative ce vor fi elaborate de Agenția de Guvernare Electronică pe parcursul anului 2022.  În acest sens, au fost identificate următoarele măsuri/soluții de stimulare a utilizării serviciilor electronice:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diversificarea ofertei prin crearea serviciilor electronice – utilizând FOD.</li> <li>2. Crearea facilităților pentru identitatea electronică, necesară autentificării – dezvoltarea MobiSign.</li> <li>3. Diferențierea costului pentru serviciile publice electronice – în Legea serviciilor publice. Gratuitatea serviciilor publice care prevăd doar furnizarea de date.</li> <li>4. Extras din RBI, RSUD, certificat cu privire la lipsa datoriilor, cazier judiciar – cadru normativ pentru aceste acte electronice, gratuitatea acestora.</li> <li>5. Reducerea termenului de prestare a serviciului în format electronic.</li> <li>6. Informarea cetățenilor privind serviciile electronice. Informații clare privind esența serviciilor și procesul de solicitare/pașii de urmat.</li> <li>7. Servicii electronice dezvoltate din perspectiva utilizatorului – aprobarea unui UI/UX framework pentru servicii publice electronice.</li> <li>8. Sporirea capacității de utilizare a serviciilor electronice de către cetățeni (capacity).</li> <li>9. Accesibilitatea serviciilor (mobile friendly, accesarea din afara țării, achitare online) (capability).</li> <li>10. Revizuirea necesității deținerii semnăturii electronice la solicitarea serviciilor publice, acolo unde este cazul și este oportun.</li> <li>11. Încrederea în servicii electronice, rezultatul serviciului în format electronic, acceptarea acestuia de terțe părți.</li> </ol>
--	------------------	------------	-----------------------------	---

				<p>12. Revizuirea procedurii în scop de simplificare, optimizare, reducere a actelor necesare.</p> <p>13. Implementarea soluției pentru digitalizarea front-office serviciilor publice (FOD).</p> <p>14. Asigurarea posibilității descărcării extraselor electronice prin intermediul MCabinet.</p> <p>15. Obținerea fără perceperea unor costuri a extraselor electronice prin intermediul MCabinet.</p> <p>16. Implementarea serviciului guvernamental de identitate și semnătură electronică (MobiSign).</p> <p>17. Oferirea fără perceperea unor plăți a serviciilor de identificare și semnătură electronică.</p> <p>18. Excluderea apartenenței geografice în procesul prestării serviciilor publice.</p>
2.7. Identificarea serviciilor publice care pot fi prestate proactiv	Decembrie	DIP	Lista serviciilor publice prestate proactiv întocmită	<p><b>În curs de realizare.</b></p> <p>Urmare a unei serii de discuții, s-a ajuns la concluzia că ar putea fi prestate proactiv serviciile ce țin de unele prestații sociale (de exemplu indemnizația unică la nașterea copilului). Totodată, ținând cont de faptul că o serie din serviciile publice prestate de Casa Națională de Asigurări Sociale sunt în proces de reinginerie și digitalizare, în dependență de rezultatele acestor procese, vor fi stabilite și reglementate serviciile ce vor putea fi prestate proactiv.</p>
2.8. Implementarea Registrului de stat al serviciilor publice	Decembrie	DIP	Soluție funcțională	<p><b>În curs de realizare.</b></p> <p>Registrul de stat al serviciilor publice este la o etapă avansată de dezvoltare, astfel fiind transferat în Planul de acțiuni al AGE pentru 2022.</p>
2.9. Implementarea soluției tehnice de identitate electronică mobilă fără dispozitive specializate pe partea semnatarului	Decembrie	DIP	Soluție funcțională	<p><b>În curs de realizare.</b></p> <p>Soluția tehnică de identitate electronică mobilă fără dispozitive specializate pe partea semnatarului este la o etapă avansată de dezvoltare.</p> <p>Soluția propusă oferă un grad similar de securitate a cheilor private în comparație cu soluțiile existente bazate pe dispozitive sau pe suporturi criptografice, dar fără a fi necesară utilizarea acestora. Soluția include posibilitatea de a migra semnătura de</p>

				<p>pe un telefon al titularului pe altul și de a reînnoi de la distanță certificatul de cheie publică.</p> <p>Prin eliminarea necesității de dispozitive criptografice specializate, inclusiv a costurilor logistice asociate acestora, soluția permite implementarea unui model distribuit de identificare și înregistrare a utilizatorilor. În acest model, operatorii de înregistrare desemnați, fiind autentificați într-un subsistem dedicat înregistrării și susținerii utilizatorilor soluției, pot verifica datele personale ale unui utilizator și pot confirma identitatea acestuia pentru a efectua procesul de înregistrare și a obține o semnătură electronică. Operatorii de înregistrare pot funcționa în cadrul mai multor organizații care ar acoperi teritorial solicitările atât de pe teritoriul Republicii Moldova (de exemplu, centrele multifuncționale ASP), cât și din diaspora (consulate și ambasade).</p> <p>De asemenea, soluția nu exclude posibilitatea implementării înregistrării utilizatorilor la distanță prin intermediul unor mecanisme semiautomate sau complet automatizate, care ar verifica încrucișat datele prezentate de solicitanții de semnături, inclusiv fotografii și înregistrări video, cu registrele de stat și alte surse de date de verificare.</p> <p>A fost dezvoltată versiunea pre-Demo, iar pentru a asigura existența unei soluții deplin funcționale, această acțiune a fost inclusă în Planul de acțiuni al AGE pentru 2022.</p>
2.10. Încasarea prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) a plăților pentru serviciile publice prestate prin intermediul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare ale Republicii Moldova peste hotare	Decembrie	Direcția platforme digitale (DPD)	Serviciile publice cu plată prestate prin intermediul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare integrate cu serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay)	<p><b>În curs de realizare.</b></p> <p>În scopul realizării acțiunii respective, AGE a desfășurat ședințe de prezentare a serviciului MPay cu reprezentanții Ministerului de Externe și Integrării Europene, inclusiv cu reprezentanți ai Consulatului General al Republicii Moldova la Milano. Ulterior, la data 10.12.2021, AGE a recepționat de la Minister, lista serviciilor consulare prestate prin corespondență de către Consulatul General al Republicii Moldova la Milano. La moment, lista recepționată este în proces de analiză și adăugare în serviciul MPay pe mediul de test. Se preconizează finalizarea includerii serviciilor date pe parcursul lunii ianuarie 2022.</p>

2.11. Elaborarea și promovarea cadrului normativ pentru a permite distribuirea plăților din contul unic trezorerial al Ministerului Finanțelor către persoanele juridice	Decembrie	SJRU DPD	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS pentru promovare	<b>În curs de realizare.</b> Proiectul de hotărâre pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr.712/2020 cu privire la serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay) a fost elaborat, dar din lipsa unor necesități stringente de aplicare a distribuirii plăților din contul unic trezorerial al Ministerului Finanțelor către persoanele juridice, modificările respective vor fi promovate spre aprobare ulterior ca parte componentă a unui proiect mai complex.
2.12. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului cu privire la pilotarea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice	Octombrie	SJRU DIP	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și promovat prin intermediul CS	<b>Realizat.</b> A fost aprobată Hotărârea Guvernului 322/2021 cu privire la pilotarea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice.
2.13. Lansarea Centrelor unificate de prestare a serviciilor (CUPS) – pilotarea primelor 22 de centre	Decembrie	DSP	CUPS-uri instituite. Nr de servicii disponibile pentru livrare în CUPS-uri	<b>În curs de realizare</b> În scopul lansării/pilotării Centrelor unificate de prestare a serviciilor (CUPS), au fost întreprinse o serie de acțiuni, cele mai importante fiind descrise mai jos. A fost aprobată Hotărârea Guvernului 322/2021 cu privire la pilotarea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice. Pilotarea CUPS prevede sporirea accesibilității serviciilor publice prestate la nivel central prin instituirea centrelor unificate de prestări servicii în parteneriat cu autoritățile locale, precum și a unei serii de acțiuni orientate spre asigurarea accesibilității serviciilor publice în egală măsură cetățenilor din țară, cât și moldovenilor din diasporă. Astfel, Centrul unificat de prestare a serviciilor publice va reprezenta un canal de prestare a serviciilor publice, prin care segmentul de primă linie (front-office) de prestare a serviciilor este preluat de către o entitate terță care, la solicitarea beneficiarilor de servicii, completează și transmite prestatorilor de servicii cererile de prestare a serviciilor, și, după caz, anexează acte necesare și/sau eliberează beneficiarilor de servicii rezultatele prestării serviciilor. În acest caz, prestatorii

			<p>de servicii examinează cererile remise și produc rezultatele prestării serviciilor (back-office). Finalitățile urmărite prin proiect constau în lansarea procesului de pilotare a CUPS, definirea conceptului de „centre unificate de prestare a serviciilor publice” și reglementarea unor aspecte aferente realizării acestui exercițiu, ce necesită intervenția Guvernului, conform competențelor.</p> <p>Ulterior procesului de pilotare a CUPS, urmează a fi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• evaluate rezultatele implementării în regim pilot;</li> <li>• elaborat cadrul instituțional pentru CUPS;</li> <li>• lansate CUPS pe plan național;</li> <li>• creat un call centru unificat pentru cetățeni, mediul de afaceri și entități guvernamentale pentru acces la informații cu privire la servicii, solicitări de suport, soluționarea problemelor și solicitarea feedback-ului în vederea îmbunătățirii serviciilor administrative guvernamentale și sporirii accesibilității lor pentru toate tipurile de grupuri vulnerabile.</li> </ul> <p>Astfel, prin pilotarea CUPS și, ulterior, prin extinderea lor pe plan național se urmărește atingerea următoarelor obiective:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sporirea accesului beneficiarilor la servicii publice prin diversificarea canalelor/opțiunilor de accesare a acestora;</li> <li>- asigurarea incluziunii sociale, în special a persoanelor cu dizabilități și a păturilor vulnerabile;</li> <li>- apropierea Guvernului de cetățeni și sporirea încrederii cetățenilor în modernizarea serviciilor publice;</li> <li>- crearea premiselor pentru o colaborare interinstituțională între diferiți prestatori de servicii publice și alte autorități publice centrale și locale.</li> </ul> <p>Pe parcursul acestor luni s-au desfășurat lucrările de reparații ale oficiilor CUPS în primărie (la finele lunii noiembrie vor fi finalizate aceste lucrări), a fost dat în execuție mobilierul pentru oficii. Au fost lansate procurările pentru echipament IT (decembrie-ianuarie) și procesul de procurare a materialelor de vizibilitate (decembrie-ianuarie).</p>
--	--	--	---

				<p>De asemenea, este a fost revizuită lista serviciilor publice care vor fi disponibile prin intermediul CUPS. În același timp, continuă instruirile Specialiștilor CUPS cu sesiuni aferente procesului de prestare a serviciilor prin CUPS. Începând cu luna noiembrie au fost inițiate activități de informare a locuitorilor din satele care participă în proiectul-pilot cu privire la instrumentele digitale disponibile pentru populație și oportunitățile care vor fi disponibile odată cu lansarea CUPS.</p> <p>La propunerea MAEIE s-a agreat mărirea numărului de Oficii Consulare care să participe în pilotarea CUPS prin intermediul MDOC. În acest proiect-pilot vor participa MDOC din Padova, Milano, Roma, Frankfurt, Odessa, Ankara, Nizza, Barcelona, Lisabona.</p> <p>Astfel, la moment, AGE urmează să asigure pilotarea CUPS-urilor în cadrul a 17 primării și 9 oficii consulare, lansarea primului CUPS la Lozova având loc la 21 decembrie anul curent. Lansarea celorlalte 16 CUPS la nivel local urmând a avea loc în prima săptămână din februarie.</p>
2.14. Revizuirea Nomenclatorului integrat al serviciilor publice administrative	Pe parcursul anului	DSP DJ	<p>Nr. de servicii ce se propun spre consolidare</p> <p>Nr. de servicii lipsite de actualitate care se propun spre eliminare</p> <p>Proiect de hotărâre de Guvern care prevede aprobarea propunerilor respective prezentat CS pentru promovare</p>	<p>Asupra realizării acestei acțiuni urmează să se revină după intrarea în vigoare a Legii cu privire la serviciile publice, în scopul implementării acesteia.</p> <p>De altfel, legea stabilește la art.8 lit.f) că revizuirea periodică a listei serviciilor publice din sfera sa de competență și prezentarea spre aprobare Guvernului a proiectelor de acte normative care prevăd desființarea serviciilor publice depășite de timp ține de competența ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului.</p> <p>Această normă este susținută de dispozițiile art.10 alin.(4) din lege, care prevede că în situația în care serviciile publice sunt depășite și nu mai răspund unei nevoi de interes public, Guvernul, la inițiativa ministerului și altei autorități administrative centrale poate decide desființarea unor asemenea servicii publice.</p>
<b>Obiectiv nr.3: Digitalizarea sectorului public</b>				



<p>3.1. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind aprobarea Conceptului Registrului resurselor și sistemelor informaționale de stat și a Regulamentului privind ținerea Registrului resurselor și sistemelor informaționale de stat</p>	<p>Septembrie</p>	<p>DIP</p>	<p>Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS pentru promovare</p>	<p><b>Realizat.</b> Prin Hotărârea Guvernului nr. 153/2021 a fost aprobat Conceptul Sistemului informațional „Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat” și a Regulamentului privind modul de ținere a Registrului resurselor și sistemelor informaționale de stat. Necesitatea instituirii acestui sistem a derivat din lipsa, în prezent, a unei evidențe centralizate a resurselor și sistemelor informaționale de stat, fapt care duce la tergiversarea procesul de digitalizare a serviciilor publice electronice. Astfel, prin aprobarea documentelor Sistemului informațional „Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat” a fost creat un cadru de reglementare pentru înregistrarea de către posesorii și deținătorii resurselor și sistemelor informaționale de stat existente și a celor viitoare până la începerea creării sau implementării acestora.</p>
<p>3.2. Elaborarea și promovarea proiectului de lege privind identitatea electronică și serviciile de încredere</p>	<p>Noiembrie</p>	<p>DIP</p>	<p>Proiect de lege elaborat și transmis CS pentru promovare și aprobare de Guvern</p>	<p><b>Realizat.</b> Prin demersul nr.31-06-836-9103 din 23 noiembrie 2021 a Cancelariei de Stat, proiectul de hotărâre privind aprobarea proiectului de lege privind identificarea electronică și serviciile electronice de încredere (număr unic 480/SIS/2020) a fost remis spre avizare repetată. După recepționarea avizelor și expertizelor, proiectul definitivat va fi promovat spre aprobare în ședința Guvernului, estimativ la începutul lunii februarie 2022.</p>
<p>3.3. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului Catalogului semantic și a Regulamentului privind ținerea acestuia</p>	<p>Octombrie</p>	<p>DIP</p>	<p>Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS pentru promovare</p>	<p><b>Realizat.</b> Prin Hotărârea Guvernului 323/2021 a fost aprobat Conceptul Sistemului informațional „Catalogul semantic” și Regulamentului privind modul de ținere a Registrului format de Sistemul informațional „Catalogul semantic”. Astfel, implementarea ulterioară a catalogului semantic ar automatiza gestionarea activelor semantice și accesul la acestea utilizând mecanisme IT, ceea ce cu siguranță va impulsiona procesele specifice schimbului de date și ar contribui la optimizarea colectării și stocării datelor.</p>

				Catalogul semantic reprezintă un sistem informațional cheie pentru configurare și gestionare a inventarului activelor semantice aflate în posesia persoanelor juridice din Republica Moldova. În acest sens, Catalogul semantic va fi resursa informațională cheie care va furniza date actualizate privind activele semantice disponibile pe teritoriul Republicii Moldova, precum și valorile metadatelor de interoperabilitate pentru interacțiunea cu platforma de interoperabilitate MConnect.
3.4. Elaborarea și promovarea cadrului normativ pentru asigurarea distribuției plăților salariale din sectorul public prin intermediul Serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay)	Noiembrie	SJRU DPD	Proiect de lege elaborat și prezentat CS pentru promovare și aprobare de Guvern	<b>În curs de realizare.</b> Proiectul de lege pentru asigurarea distribuției plăților salariale din sectorul public prin intermediul Serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) a fost elaborat și transmis spre examinare și coordonare Viceprim-ministrului pentru digitalizare. Acest proiect conține modificări ale Legii salarizării nr.847/2002 și Legii nr.270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar.
3.5. Implementarea Catalogului semantic în scopul unificării interpretării datelor în procesul de schimb de date	Noiembrie	DIP DPD	Soluție funcțională	<b>Realizat.</b> Noul portal Catalogul Semantic <a href="https://semantic.gov.md/ro">https://semantic.gov.md/ro</a> al cărui concept a fost aprobat recent de Guvern a devenit funcțional și a fost lansat la data de 25 noiembrie 2021, în cadrul unui atelier de lucru. La eveniment au participat circa 17 funcționari din cadrul instituțiilor publice: Agenția de Administrare a Instanțelor Judecătorești, Ministerul Afacerilor Interne, Serviciul Fiscal de Stat, Centrul Național Anticorupție, Agenția Națională Transport Auto, Inspectoratul General al Poliției de Frontieră, Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale, Casa Națională de Asigurări Sociale, Compania Națională de Asigurări în Medicină, I.P. Agenția Servicii Publice (cărora le-a fost atribuit rolul de operatori (registratori) ai Catalogului Semantic, desemnați de instituții publice participante la schimbul de date, care urmează să utilizeze acest nou instrument de evidență a datelor). Ulterior, au fost organizate alte 2 ateliere de lucru cu prezentarea funcționalităților portalului Catalog Semantic, în cadrul cărora au participat 25 reprezentanți din cadrul a 24 entități publice.

				<p>Suplimentar, urmează fi organizate sesiuni practice individuale de instruire/familiarizare a operatorilor cu funcționalitățile Catalogului Semantic.</p> <p>De asemenea, a fost elaborat un Ghid de utilizare a Catalogului Semantic, care a fost integrat pe platforma guvernamentală de instruire la distanță e-Learning.</p> <p>Astfel, Catalogul semantic devine un instrument digital de lucru indispensabil pentru autoritățile și instituțiile publice, autoritățile administrative autonome, care dețin resurse informaționale de stat, precum și pentru persoanele juridice de drept privat care, în numele autorităților și instituțiilor publice, gestionează sau dețin resurse informaționale de stat. Aceste instituții vor înregistra în catalogul semantic activele semantice (metadate, seturi de date din registre, clasificatoare, etc.) pe care le dețin.</p>
3.6. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de arhivă electronică (e-Arhiva)	Decembrie	DIP	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS pentru promovare	<p><b>În curs de realizare.</b></p> <p>Proiectul hotărârii de Guvern privind aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de arhivă electronică (e-Arhiva) a fost elaborat și transmis Ministerului Justiției. Ulterior a fost solicitată realizarea analizei de reglementare a impactului, care va fi gata în luna ianuarie 2022 și ulterior va fi transmis Ministerului Justiției pentru promovare.</p>
3.7. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind aprobarea unor măsuri în vederea eficientizării modului de dezvoltare și administrare a sistemelor informaționale de stat	Decembrie	DIP	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS pentru promovare	<p><b>Replanificată pentru 2022.</b></p> <p>La etapa actuală se lucrează asupra identificării unui model instituțional și funcțional optim pentru eficientizarea modului de dezvoltare și administrare a sistemelor informaționale de stat. Totuși, dat fiind complexitatea acestui proiect și aspectele multidimensionale care necesită a fi examinate și clarificate, precum și ținând cont de necesitatea agreării noului model de administrare a sistemelor informaționale de stat, acțiunea respectivă va fi transferată în planul de acțiuni al AGE pentru 2022.</p>
3.8. Elaborarea cadrului metodologic pentru administrarea,	Decembrie	DIP SJRJ	Proiect de hotărâre de Guvern	<p><b>Replanificată pentru 2022.</b></p> <p>Elaborarea cadrului metodologic pentru administrarea, mentenanța, dezvoltarea și scoaterea din exploatare a sistemelor</p>

mentenanța, dezvoltarea și scoaterea din exploatare a sistemelor informaționale de stat și a serviciilor electronice			prezentat CS pentru promovare	informaționale de stat și a serviciilor electronice (Metodologia de digitalizare) presupune acțiunea 2.2.10 din Planul de acțiuni al Guvernului, cu termen de realizare Martie 2022, astfel această acțiune fiind replanificată în Planul AGE pentru 2022.
3.9. Elaborarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind stabilirea unui model competitiv de salarizare a personalului entităților din domeniul tehnologiei informației și comunicației din sectorul public	Decembrie	DIP Direcția investiții inteligente în TI (DII)	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS pentru promovare	<b>În curs de realizare.</b> Proiectul de hotărâre a Guvernului privind stabilirea unui model competitiv de salarizare a personalului entităților din domeniul tehnologiei informației și comunicației din sectorul public este elaborat, dar reieșind din faptul că este interdependent de măsurile în vederea eficientizării modului de dezvoltare și administrare a sistemelor informaționale de stat, va fi promovat ulterior împreună cu proiectul care va cuprinde măsurile respective. Astfel, această acțiune este transferată pentru 2022.
3.10. Elaborarea proiectului Hotărârii Guvernului privind aprobarea Conceptului platformei digitale unice pentru autoritățile publice locale „e-APL”	Decembrie	DIP DPD	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS pentru promovare	<b>În curs de realizare.</b> Elaborarea proiectului Hotărârii Guvernului privind aprobarea Conceptului platformei digitale unice pentru autoritățile publice locale „e-APL” a fost replanificată și transferată în Planul de acțiuni al AGE pentru 2022. La etapa actuală, a fost dezvoltată și coordonată, cu partenerii de implementare (UNDP, USAID) și alte părți interesate, Foaia de parcurs pentru conceptualizarea și implementarea SI e-APL. De asemenea, au fost evaluate necesitățile e-APL și dezvoltată primul draft al conceptului e-APL. A fost instituit Grupul de lucru tehnic al APL format din 10 membri (primari) și Grupul de lucru tehnic al partenerilor de implementare, format din reprezentanți ai Agenției de Guvernare Electronică, Băncii Mondiale, proiectul EU4MD/PNUD, proiectul „Comunitatea mea”/USAID, proiectul „Orașul Edineț cu perspectivă de viitor”.
<b>Obiectiv nr.4: Elaborarea, implementarea și dezvoltarea continuă a sistemelor informaționale partajate ale AGE</b>				
4.1. Dezvoltarea Serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) cu	Februarie	SGPE	Serviciul dezvoltat cu funcționalitatea de distribuire a plăților sociale	<b>Realizat.</b> În contextul aprobării Hotărârii Guvernului nr. 712 din 23.09.2020 cu privire la serviciul guvernamental de plăți

<p>funcționalitatea de distribuire a plăților</p>			<p>electronice (MPay), au fost realizate o serie de acțiuni pentru dezvoltarea Serviciului respectiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A fost lansată distribuirea plăților prestațiilor sociale ale Casei Naționale de Asigurări Sociale (CNAS) prin MPay la 4 ianuarie 2021, ceea ce a presupus 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. 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;</li> <li>- Au fost achiziționate lucrări de dezvoltare a modului de plăți către cetățeni în cadrul MPay conform procedurii de achiziții publice prin MTender;</li> <li>- A fost asigurată implementarea modului de plăți către cetățeni în cadrul MPay;</li> <li>- A fost realizată integrarea prestatorilor de servicii de plată și CNAS cu MPay în scopul distribuirii plăților prin MPay;</li> <li>- Au fost semnate contractele de distribuire a plăților cu prestatori de servicii de plată (bănci și I.S. Poșta Moldovei) și un distribuitor de plăți (CNAS);</li> <li>- A fost integrat serviciul MPay cu serviciul MNotify în scopul notificării beneficiarilor (cetățeni) de prestații sociale despre disponibilitatea ridicării prestațiilor și prestatorul de servicii de plată unde pot fi ridicate prestațiile sociale;</li> <li>- A fost asigurată integrarea MPay cu MCabinet în scopul vizualizării de către beneficiari (cetățeni) a prestațiilor sociale spre plată sau achitate, precum și conturile bancare asociate.</li> </ul>
---	--	--	--

4.2. Dezvoltarea Serviciului electronic guvernamental de operațiuni MOperations	Decembrie	DPD DIP	Serviciul MOperations elaborat și lansat în pilotare.	<p><b>În curs de realizare.</b></p> <p>În scopul dezvoltării Serviciului electronic guvernamental de operațiuni MOperations, au fost realizate o serie de Sprint-uri. În acest context, este important de specificat că SI MOperations a fost integrat cu o serie de sisteme informaționale și servicii:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Integrare cu SI MSign;</li> <li>- Integrare cu SI MConnect;</li> <li>- Integrare cu SI MPay;</li> <li>- Integrare cu SI contabil 1C;</li> <li>- Integrare cu SI SFS e-Factura;</li> <li>-Integrare cu SI MNotify.</li> </ul> <p>Pentru punerea în aplicare în cadrul AGE a MOperations, prin Ordinul Directorului AGE nr.3005-42 din 19.08.2020, cu modificările ulterioare, au fost aprobate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contractul-tip privind utilizarea serviciilor electronice din posesia AGE, care conține Condiții generale de prestare și utilizare a serviciilor electronice din posesia AGE;</li> <li>- Condiții speciale de prestare și utilizare a serviciului MNotify;</li> <li>- Condiții speciale de prestare și utilizare a platformei e-Learning.</li> </ul>
4.3. Dezvoltarea Serviciului guvernamental de notificare electronică MNotify	Mai Decembrie	DPD	Canal de notificare cu SMS funcțional. Nr de beneficiari integrați cu MNotify	<p><b>Realizat.</b></p> <p>În contextul aprobării Hotărârii Guvernului nr. 376 din 10.06.2020 pentru aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) și a Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) 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 (e-mail (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 derulându-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 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 pe parcursul anului 2021 avem ca beneficiari (Portalul cetățeanului, MPower, MPay, MPass).</p> <p>Până la moment <b>s-au expedit 6.262.196 notificări</b> dintre care <b>6.215.841 notificări cu succes</b>, ceea ce constituie aproximativ <b>99,26% expediate cu succes</b> și 0,74% eșuate.</p> <p>Din numărul total de notificări <b>au fost generate peste 10 mln de mesaje</b> pentru expedierea pe următoarele canale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Email – <b>2.007.932 mesaje</b></li> <li>- MCabinet – <b>6.078.523 mesaje</b></li> <li>- Telegram – <b>2.000 mesaje</b></li> <li>- Viber – <b>2.428 mesaje</b></li> <li>- WebPush – <b>64.059 mesaje</b>.</li> </ul>
4.4. Auditul Sistemului informațional automatizat de gestionare și eliberare a actelor permissive (SIA GEAP), în scopul	Decembrie	DPD	Auditul SIA GEAP efectuat. Necesități de dezvoltare identificate	<p><b>Realizat</b></p> <p>În legătură cu preluarea de către AGE a funcțiilor de posesor al SIAGEAP, în conformitate cu Regulamentul cu privire la modul de transmitere a bunurilor proprietate publică, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.901/2015, putea fi asigurată efectuarea, în caz de necesitate, a inventarierii bunurilor antrenate în</p>

reutilizării și identificării necesităților de dezvoltare a acestuia				<p>transmitere, iar la discreția/decizia instituției - un audit de diagnosticare/evaluarea a SI, în scopul reutilizării și identificării necesităților de dezvoltare a acestuia, precum și îmbunătățirii lui. În context, 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 Agenție de Guvernare Electronică. Transmiterea sistemului s-a efectuat în baza prevederilor HG 913/2020, prin Act de transmitere și factură. Actul de transmitere, semnat de către comisia de transmitere, conține un capitol cu caracteristica generală și starea activelor transmise, în el fiind menționat <i>că sistemul este funcțional</i>.</p> <p>În perioada 01.01-15.12.21 prin intermediul SIAGEAP <b>au fost eliberate/reperfectate/prelungite 26 289 acte permissive</b>. De asemenea, tot în această perioadă în sistem <b>au fost înregistrate 42 300 de cererii, din care 52,9 % online</b>.</p> <p>După preluarea SIAGEAP în gestiune, au fost realizate următoarele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a fost desemnat Project/product Managerul responsabil de gestionare a sistemului;</li> <li>- a fost inițiată procedura de achiziție a serviciilor de mentenanță sistemului, în data de 11.11.21 fiind semnat Contractul cu compania contractată;</li> <li>- în perioada 30.03.21-14.12.21 <b>au fost soluționate 183 incidente/solicitări</b>, înregistrate în Help Desc SIA GEAP de către autoritățile emitente;</li> <li>- a fost evaluat statutul de utilizare a sistemului de către autoritățile emitente pentru emiterea actelor permissive. AGE va colabora în continuare cu autoritățile emitente în scopul implementării tuturor actelor permissive în sistem, în conformitate cu Legea 160/2011;</li> <li>- a fost asigurată, cu sprijinul UIPAC, instruirea utilizatorilor SIAGEAP (reprezentanți ai autorităților emitente). În total au fost <b>desfășurate 30 sesiuni de instruire (120 ore) pentru mai mult de 400 de participanți</b>;</li> <li>- au fost efectuate următoarele îmbunătăți asupra sistemului:</li> </ul>
--	--	--	--	---



				<p>* au fost solicitate de la STSC și configurate resurse adiționale din cadrul platformei guvernamentale MCloud;</p> <p>* au fost modificate domene pentru mediul de test SIAGEAP în scopul standardizării acestora</p> <p><a href="https://staging.permits.gov.md/">https://staging.permits.gov.md/</a> (mmip.dotgov.md)</p> <p><a href="https://staging.actpermisiv.gov.md/">https://staging.actpermisiv.gov.md/</a> (permits.dotgov.md).</p> <p>În contextul auditului SIAGEAP, efectuat cu surse proprii și care de fapt în sine a fost un exercițiu de analiză a instrumentelor automatizate a sistemului, au fost identificate următoarele necesități de dezvoltare/îmbunătățire a sistemului:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- implementarea funcționalului de monitorizare a disponibilității sistemului și notificării persoanelor responsabile în cazul problemelor;</li> <li>- revizuirea setului de date, consumat de către SIAGEAP din SI interconectate, în scopul eficientizării calității acestora;</li> <li>- integrarea mediului de test SIAGEAP cu mediul de test Mpay;</li> <li>- interconectare cu SI CNAM, CNAS și ANSA (conform prevederilor p.33 din HG 550/2018) pentru asigurarea formării corecte a resursei informaționale a SIA GEAP;</li> <li>- identificarea și implementarea soluțiilor pentru preluare din alte SI a datelor bancare APL (primăriilor) pentru asigurarea achitării prin MPay a taxelor pentru actele permise/notificări, emise de APL.</li> </ul> <p>Identificarea continuă a necesităților de îmbunătățire a sistemului este o prioritate pentru AGE în managementul SIAGEAP, inclusiv sporirea eficacității procesului de utilizare a SIAGEAP de către utilizatori și autoritățile emitente.</p>
4.5. Dezvoltarea Sistemului Informațional de împuterniciri MPower	Decembrie	DPD	5 tipuri de împuterniciri adiționale la cele existente. 10 beneficiari noi conectați la platformă	<p><b>Realizat.</b></p> <p>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,</p>

			<p>putând a fi utilizat gratuit în prezent, de către cei care vor dori să acorde împuterniciri de reprezentare în baza semnăturii electronice.</p> <p>Pe parcursul anului 2021, Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice MPower a fost completată cu 18 tipuri noi pentru serviciile prestate de Agenția Servicii Publice. Acest Serviciu oferă beneficiarilor posibilități de transmitere și primire a împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice, dar și de verificare a acestora.</p> <p>În prezent, utilizatorii platformei MPower pot beneficia, în total, de <b>26 tipuri de împuterniciri pentru obținerea circa a 70 de servicii și documente</b> de la diverse instituții de stat. Printre acestea se numără:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cazierul juridic eliberat de Ministerul Afacerilor Interne (MAI);</li> <li>- certificate, extrase, documente de stare civila (de naștere, de căsătorie, de divorț, de deces, etc);</li> <li>- informații din Registrul de stat al populației (extrase despre acte de identitate, etc);</li> <li>- informații din Registrul bunurilor imobile (certificate, extrase, planuri, etc);</li> <li>- informații din Registrul transportului și Registrul conducătorilor auto (date actuale și din arhivă, ridicarea permisului de conducere, plăci de înmatriculare, altele etc);</li> <li>- acte permissive (licențe, autorizații, certificate, etc) toate eliberate de Agenția Servicii Publice.</li> </ul> <p>Lista urmează a fi completată cu alte servicii de la instituții publice din Republica Moldova, care conlucrează cu cetățenii, precum FISC, CNAS, CNAM și altele.</p> <p>A fost realizată pilotarea împuternicirii de reprezentare a Administratorului de acces la „Cabinetul personal al contribuabilului” (SFS) și la sfârșitul anului 2021 s-a reușit integrarea MPower cu SFS pentru verificare.</p>
4.6. Dezvoltarea serviciului guvernamental de plăți	Decembrie	SGPE	<p>Serviciul dezvoltat cu funcționalitatea de încasare a</p> <p><b>În curs de realizare.</b> În luna septembrie a anului curent, a fost inițiată achiziția serviciilor de dezvoltare pentru serviciul MPay, ce include și</p>

electronice (MPay) cu funcționalitatea de încasare a plăților comunale și necomunale			plăților comunale și necomunale	dezvoltarea modulelor necesare cu funcționalitatea de încasare a plăților comunale și necomunale. Achiziția este realizată în conformitate cu procedurile Băncii Mondiale, având în vedere că sursele financiare sunt alocate din proiectul MGSP. La sfârșitul anului 2021, achiziția se afla la etapa de evaluare a ofertelor tehnice a trei ofertanți. Pe parcursul lunii decembrie, urma să fie finalizată evaluarea în procesul de achiziție. Pentru a asigura finalitatea acțiunii respective, ea va fi inclusă în Planul de acțiuni al AGE pentru 2022.
4.7. Dezvoltarea Platformei guvernamentale de instruire la distanță (e-Learning)	Decembrie	DPD CIFGD	Cel puțin 5 module pentru platforma de e-Learning elaborate și disponibile pe platformă	<b>Realizat.</b> 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.). De asemenea, în perioada de raportare, pe platformă au fost încărcate 4 cursuri pe Securitatea cibernetică. Platforma respectivă a fost dezvoltată pe baza soluției Open Source Moodle, care a fost considerată optimă din punct de vedere economic și financiar și cea mai relevantă din punct de vedere organizațional. Este de menționat că numărul modurilor/cursurilor de instruire disponibile pe Platforma va fi completat în permanență pe măsură ce acestea vor fi încărcate pe portal.
4.8. Dezvoltarea Portalului guvernamental al antreprenorului	Decembrie	DPD	Nr de blocuri de date disponibile pe Portalul guvernamental al antreprenorului. Nr. de utilizatori ai Portalului guvernamental al antreprenorilor	<b>Realizat.</b> La etapa actuală, pe Portalul guvernamental al antreprenorului sunt disponibile <b>6 blocuri de date</b> , care se înscriu în gama de servicii digitale pentru mediul de afaceri: - Date generale despre companie, cu 2079 de accesări; - Bunuri imobile: informații cu privire la bunurile imobile deținute, înregistrând 2076 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, cu 1990 de accesări;

				<p>- Vehicule în posesie, cu 2044 de accesări;</p> <p>- Controale de stat (cele planificate și cele executate) cu 2895 de accesări în total.</p> <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>
4.9. Dezvoltarea Portalului guvernamental de date: date.gov.md	Decembrie	SSDI DPD	Nr. de pagini cu informații cu acces restricționat	<p><b>Realizat.</b></p> <p>La moment sunt configurate/realizate <b>55 de integrări</b> în cadrul Modulului „Date cu acces autorizat” aferent Portalului guvernamental unic de date deschise (date.gov.md).</p>
4.10. Integrarea sistemelor informaționale de stat cu MLog	Decembrie	DPD	Nr de sisteme informaționale integrate cu MLog	<p><b>Realizat.</b></p> <p>Pe parcursul anului 2021, au fost integrate cu MLog peste 20 de sisteme informaționale de stat.</p>
4.11. Integrarea sistemelor informaționale de stat cu MPass	Decembrie	DPD	Nr de sisteme informaționale integrate cu MPass	<p><b>Realizat.</b></p> <p>Pe parcursul anului 2021, au fost <b>integrate cu MPass 9 sisteme informaționale</b>. La etapa actuală, în total sunt <b>107 sisteme integrate</b>.</p> <p>Adițional, MPass, de la începutul anului și până la moment, <b>înregistrează peste 5 milioane autentificări, o medie pe zi de peste 15 000 de autentificări. În comparație cu anul 2020, în 2021 s-au înregistrat cu circa 2 milioane de autentificări mai mult.</b></p>
4.12. Integrarea sistemelor informaționale de stat cu MSign	Decembrie	DPD	Nr de sisteme informaționale integrate cu MSign	<p><b>Realizat.</b></p> <p>Pe parcursul anului 2021, au fost integrate cu MSign <b>13 sisteme informaționale</b>. La etapa actuală, în total sunt <b>97 sisteme integrate</b>.</p> <p>Adițional, în perioada ianuarie – decembrie 2021, prin MSign <b>au fost aplicate peste 24,5 milioane de semnături</b> cu succes după beneficiar, ceea ce înseamnă o medie de peste <b>2 mln operațiuni de semnare electronică pe lună</b> (creștere ascendentă comparativ cu aceeași perioadă a anului trecut, în care media lunară a reprezentat 1,5 mln. semnări).</p>
4.13. Dezvoltarea Platformei de	Decembrie	SSDI	Nr. de integrări	<p><b>Realizat.</b></p> <p>Lansată în 2015, Platforma de interoperabilitate (MConnect) a devenit soluția tehnologică principală care asigură schimbul</p>

interoperabilitate (MConnect)				<p>automatizat de date între sistemele informaționale din cadrul sectorului public, precum și între sectorul public și cel privat. În prezent, prin intermediul Platformei de interoperabilitate (MConnect) <b>sunt realizate 413 scenarii de schimb de date.</b></p>
4.14. Dezvoltarea Portalului guvernamental al cetățeanului	Pe parcursul anului	DPD	<p>Nr. de blocuri noi de date disponibile pe Portalul guvernamental al cetățeanului. Nr. de utilizatori ai Portalului guvernamental al cetățeanului</p>	<p><b>Realizat.</b> Portalul guvernamental al cetățeanului, lansat în luna octombrie 2020, <b>conține</b> în prezent <b>12 blocuri de date</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Acte deținute</i>, care a fost suplinit cu informația privind actele de studii, și a înregistrat în total circa 44 mii de accesări în 2021;</li> <li>- <i>Sănătate</i>: conține informații despre statutul persoanei asigurate și informații despre medicul de familie și denumirea instituției medicale la care persoana este la evidență, cu peste 19 mii de accesări pentru 2021;</li> <li>- <i>Plăți MPay</i>: lista plăților achitate prin MPay, și care a fost suplinit recent cu lista plăților sociale recepționate prin MPay, înregistrând peste 83 mii de accesări, cu circa 70 mii de accesări mai multe în semestrul II, decât nr accesărilor din semestrul I;</li> <li>- <i>Asigurări sociale, CNAS</i>: informații privind contribuțiile sociale, începând cu anul 2000, și care a fost suplinit recent cu funcționalitatea de calcul al mărimii pensiei în funcție de contribuțiile existente și cele prognozate, circa 75 mii de accesări, cu peste 50 mii de accesări mai multe în a doua jumătate a anului, decât în perioada ianuarie-iunie;</li> <li>- <i>Situație fiscală</i>: informații despre veniturile raportate la Serviciul Fiscal de Stat începând cu anul 2005, precum și existența sau nu a datoriilor la bugetul de stat, înregistrându-se peste 34 mii de accesări, cu circa 25 mii de accesări mai multe în semestrul II, decât cele din semestrul I;</li> <li>- <i>Bunuri imobile</i>: informații cu privire la bunurile imobile deținute, înregistrând peste 21 mii de accesări;</li> <li>- <i>Vehicule în posesie</i>: informații despre unitățile de transport deținute, circa 30 000 de accesări pe parcursul anului 2021;</li> <li>- <i>Afaceri</i>: informații despre companiile administrate sau fondate, precum și restanțele față de bugetul de stat, cu 19129 de accesări,</li> </ul>

				<p>cu circa 9000 de accesări mai multe în semestrul II, decât numărul accesărilor înregistrate în semestrul I;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Contravenții</i>: puncte de penalizare active, istoricul proceselor verbale, amenzi, care mai nou include și contravențiile administrative (nu doar cele rutiere), cu 3201 accesări;</li> <li>- <i>Istoricul accesării datelor personale</i>: informații cu privire la entitatea, data accesării, temeiul accesării, înregistrând 58 084 de accesări, cu circa 42 mii de accesări mai multe în semestrul II comparativ cu semestrul I al anului 2021;</li> <li>- <i>Împuterniciri de reprezentare</i>: informații cu privire la împuternicirile de reprezentare în baza semnăturii electronice acordate și alte informații relevante la acest subiect;</li> <li>- <i>Alegeri</i>: bloc de date care a fost reactivat și care este disponibil în perioada alegerilor. Acest bloc de date cuprinde informații referitor la locul votării alegătorului, candidații înregistrați și alte informații aferente. Pentru perioada anului curent au fost înregistrate 10 162 de accesări;</li> <li>- <i>Traversările frontierei de stat</i>, care este disponibil începând cu luna iulie 2021 și care doar într-o jumătate de an a înregistrat peste 38 de mii de accesări.</li> </ul> <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>
4.15. Elaborarea Conceptului de digitizare a front-oficiului	Decembrie	DPD DII	Concept elaborat	<p><b>În curs de realizare.</b></p> <p>La data de 18 octombrie 2021 a fost inițiată dezvoltarea unei platforme pentru digitizarea interfețelor de solicitare online a serviciilor publice (eng. Front Office Digitization – FOD). În contextul în care Guvernul dispune de o infrastructură de e-Guvernare, soluția FOD va permite cu ușurință generarea formularelor online de solicitare a unui serviciu public în baza IDNP-ului solicitantului. Platforma va servi ca bază pentru instituirea unui mecanism universal de depunere online a cererilor pentru obținerea serviciilor publice. Platforma va fi integrată atât cu platformele instituțiilor prestatoare de servicii</p>

				cât și cu CUPS. Către sfârșitul anului se așteaptă ca pe platformă să fie disponibile primele 6 servicii electronice din cadrul ASP.
4.16. Elaborarea cadrului normativ în scopul instituirii unei soluții unificate de transmitere, recepționare și gestionare a petițiilor	Decembrie	DIP DPD DII	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS și MJ pentru promovare	Conform Planului de acțiuni al Guvernului pentru anii 2021-2022, prim responsabili de realizarea acestei acțiuni sunt Cancelaria de Stat și Ministerul Justiției. În acest context, AGE va acorda tot suportul necesar, în limita competențelor stabilite în domeniul modernizării serviciilor publice și e-Transformării, instituțiilor responsabile în mod primar de realizarea acțiunii respective.
4.17. Identificarea și prezentarea propunerilor de măsuri de scalare și asigurare a sustenabilității modelului de educație STEAM (Știință, Tehnologie, Inginerie, Artă, Matematică)	Decembrie	DIP DPD DII	Măsuri identificate și prezentate MEC	Conform Planului de acțiuni al Guvernului pentru anii 2021-2022, prim responsabili de realizarea acestei acțiuni este Ministerul Educației și Cercetării. În acest context, AGE va acorda tot suportul necesar, în limita competențelor stabilite în domeniul modernizării serviciilor publice și e-Transformării, instituției responsabile în mod primar de realizarea acțiunii respective.
<b>Obiectiv nr.5 Auditul de securitate cibernetică și înregistrarea sistemelor la CNPDCP</b>				
5.1. 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	<b>În curs de realizare.</b> Prin scrisoarea nr.3004-552 din 09.08.2021, AGE a solicitat de la entitățile auditate să informeze despre: - statutul implementării recomandărilor misiunii de audit privind implementarea Hotărârii de Guvern nr. 201 din 28.03.2017 (efectuat sub egida AGE în 2019), cu prezentarea dovezilor concludente (raport detaliat sau sumativ privind remedierea neconformităților). Astfel, până la moment, din 13 entități auditate – 5 au prezentat statutul remedierii neconformităților, 2 au informat că urmează să elaboreze un plan de acțiuni, iar 6 entități nu au răspuns la solicitarea AGE. În scopul verificării înlăturării de către entitățile auditate a neconformităților identificate pe parcursul auditurilor de securitate cibernetică efectuate de Agenția de Guvernare Electronică în a. 2019, se planifică efectuarea auditului de follow-up. În dependență de resursele financiare



				alocate/disponibile, la începutul anului 2022 urmează să fie demarată procedura pentru efectuarea auditului de follow-up privind verificarea statutului de remediere a neconformităților.
5.2. Efectuarea auditului de securitate cibernetică a serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay)	Decembrie	SGPE SACSI	Audit efectuat	<b>Realizat.</b> În contextul efectuării auditului de securitate cibernetică a serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) a fost realizat auditul de penetrare al back-end-ului și 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, AGE a recepționat rapoartele de testare.
5.3. 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	<b>În curs de realizare.</b> Prin scrisoarea nr.3004-552 din 09.08.2021, AGE a solicitat de la entitățile auditate să informeze despre rezultatele altor misiuni de audit de securitate cibernetică (raport de audit, plan de remediere), dacă astfel de misiuni (audit intern/extern) au fost efectuate în instituțiile vizate în perioada 2020-2021. La începutul anului 2022 (în dependență de disponibilitatea/alocarea resurselor financiare) urmează efectuarea auditului de follow-up pentru verificarea statutului de remediere a neconformităților. Totodată, Raportul de evaluare urmează de prezentat către SIS până la 01 martie (anual), conform prevederilor art.2 din HG257/2018.
5.4. Efectuarea testelor de penetrare a sistemelor informaționale partajate aflate în posesia Agenției de Guvernare Electronică	Pe parcursul anului	SACSI	Nr. de teste de penetrare efectuate	<b>Realizat.</b> În contextul Contractului nr. MD-EGA-71527-CS-QCBS din 13.04.2020, semnat cu Omega Trust SRL & Qualitance QBS SA, la finele anului 2020 au fost efectuate teste de securitate, inclusiv de penetrare a sistemelor MPay, MNotify și MPower. Totodată, în luna octombrie 2021 au fost inițiate teste de securitate pentru alte 3 sisteme: - SI Înregistrarea cu Statut de Șomer; - SI Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă; - SI Registrul Unităților de Instruire a Conducătorilor de Vehicule și Formabililor.

				Pentru sistemele testate (în 2020) au fost elaborate Rapoarte privind testele de securitate, care au fost coordonate cu responsabilii/managerii de produs și au fost preluate în lucru pentru înlăturarea neconformităților.
5.5. Înregistrarea produselor/ serviciilor prestate de AGE în Registrul de evidență a operatorilor de date cu caracter personal ținut de CNPDCP	Decembrie	SACSI DPD SSDI	Dosare de înregistrare a produselor/serviciilor depuse la CNPDCP	<p><b>Realizat.</b></p> <p>La 26.02.2021, au fost înregistrate în Registrul de evidență al operatorilor de date cu caracter personal, în calitate de sistem automatizat de evidență a datelor cu caracter personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify) cu nr. 0000077-005;</li> <li>- Sistemul informațional automatizat „Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice” (MPower) cu nr. 0000077-006;</li> <li>- La 20.05.2021 au fost înregistrate în Registrul de evidență al operatorilor de date cu caracter personal modificări în Registrul Serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay), în legătură cu aprobarea HG nr.712/2020 cu privire la serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay) și aprobarea prin Ordinul Directorului AGE nr.3005-22 din 30.03.2021, în redacție nouă, Regulamentul de administrare și mentenanță a sistemului „Serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay)” în cadrul AGE.</li> </ul> <p>Totodată, conform proiectului de lege nr.199 din 24.08.2021, adoptat în ultimă lectură la 15.11.2021, a fost exclusă obligațiunea de notificare a CNPDCP privind prelucrarea datelor cu caracter personal.</p>
<b>Obiectivul nr. 6: Asigurarea eficienței, corectitudinii și transparenței achizițiilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor</b>				
6.1. Coordonarea propunerilor de buget ale autorităților/instituțiilor publice aferente cheltuielilor pentru (TIC)	Pe parcursul anului  Decembrie	DII	Nr. propunerilor de buget TIC coordonate. Raport de evaluare a modului de implementare Metodologie de	<p><b>Realizat.</b></p> <p>Pe parcursul anului 2021, au fost coordonate/avizate <b>55 de propuneri de buget</b> ale autorităților/instituțiilor publice aferente cheltuielilor pentru TIC.</p> <p>Raportul de evaluare a modului de implementare a Metodologiei de coordonare a achizițiilor în domeniul tehnologiei informației</p>

			coordonare a achizițiilor în domeniul tehnologiei informației elaborat	se definitivează și va fi prezentat conducerii IP AGE până la sfârșitul lunii decembrie. Totodată, până la sfârșitul lunii decembrie vor fi prezentate conducerii AGE, pentru aprobare, Instrucțiunile metodologice privind completarea modelului standardizat de formular Propuneri de buget a cheltuielilor pentru TIC și a Planului general de achiziții pentru TIC.
6.2. Coordonarea planurilor generale de achiziții TIC ale autorităților/instituțiilor publice	Pe parcursul anului  Decembrie	DII	Nr. planurilor generale de achiziții TIC coordonate. Raport de evaluare a modului de implementare Metodologiei de coordonare a achizițiilor în domeniul tehnologiei informației elaborat	<b>Realizat.</b> Pe parcursul anului 2021, au fost coordonate/avizate <b>86 de planuri generale de achiziții TIC</b> ale autorităților/instituțiilor publice și <b>35 de modificări</b> ale Planurilor generale de achiziții TIC.
6.3.Coordonarea achizițiilor în domeniul TIC ale autorităților/instituțiilor publice	Pe parcursul anului  Decembrie	DII	Nr. achizițiilor în domeniul TIC coordonate. Raport de evaluare a modului de implementare Metodologiei de coordonare a achizițiilor în domeniul tehnologiei informației elaborat	<b>Realizat.</b> Pe parcursul anului 2021, au fost coordonate/avizate <b>379 achiziții în domeniul TIC</b> ale autorităților/instituțiilor publice. Alte 15 proceduri de achiziții sunt în proces de examinare.
<b>Obiectiv nr.7 Integrarea abordărilor centrate pe cetățeni și implicarea social incluzivă a cetățenilor în contextul implementării proiectului MGSP</b>				
7.1. Elaborarea și publicarea Raportului analitic al Sondajului	Ianuarie- Februarie	SME	Raport realizat. Raportul analitic (RO, RU, ENG)	<b>Realizat.</b>

Anual 2020 printre cetățeni privind asimilarea, susținerea și percepția e-Guvernării și Modernizării Serviciilor Guvernamentale			publicat și remis părților interesate	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: <a href="https://egov.md/ro/resources/polls/raportul-analitic-al-sondajului-national-anual-2020">https://egov.md/ro/resources/polls/raportul-analitic-al-sondajului-national-anual-2020</a>
7.2. Implementarea Sondajului Anual 2021 printre cetățeni privind asimilarea, susținerea și percepția e-Guvernării și Modernizării Serviciilor Guvernamentale	Septembrie – Decembrie	SME	Sondaj realizat. Raportul analitic (RO, RU, ENG) publicat pe pagina web a AGE și remis părților interesate	<b>Realizat.</b> Sondajul Anual 2021 printre cetățeni privind asimilarea, susținerea și percepția e-Guvernării și Modernizării Serviciilor Guvernamentale a fost realizat în toamna anului 2021. Raportul analitic este realizat și publicat pe pagina AGE: <a href="https://egov.md/ro/resources/polls/raportul-sondajului-national-anual-2021">https://egov.md/ro/resources/polls/raportul-sondajului-national-anual-2021</a> , ulterior va fi remis părților interesate pentru informare. Raportul se află în proces de traducere în limbile rusă și engleză. Ambele variante urmează să fie publicate pe pagina AGE pentru informarea publicului larg.
7.3. 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 hărți TO BE au fost implementate)	August-Septembrie	SME	Sondajele de tip exit-poll efectuate. Rapoartele analitice publicate pe pagina web a AGE și emise părților interesate	<b>În curs de realizare.</b> A fost agreat împreună cu echipa Băncii Mondiale ca Sondajul de Ieșire de tip Exit Pol să fie realizat în perioada Februarie-Martie 2022. Colectarea valorilor de bază pentru Lotul 1/pilot este posibilă doar după aprobarea hărților TO-BE și lansarea SI, care s-a produs cu anumite rețineri, primul din ele fiind lansat abia în decembrie 2021- Îndemnizația de Șomaj. S-a constatat că este necesară o perioadă de cel puțin 3-6 luni ca serviciul modernizat să fie prestat în format nou pentru a avea opinii credibile din partea beneficiarilor referitor la modul de prestare a serviciului public în format nou.
7.4. Implementarea mecanismului de colectare a opiniei beneficiarilor platformelor: - servicii.gov.md	Iunie Decembrie	DPD SME SRPP	Instrument de colectare identificat și implementat. Raport statistic elaborat. Concept elaborat	<b>În curs de realizare</b> Primul proiect al conceptului mecanismului de colectare a opiniei beneficiarilor pentru platforma CUPS a fost elaborat și discutat, urmează validarea acestui de către managerul CUPS și integrarea acestuia ca și instrument în cadrul CUPS după demararea activității acestora.

- Mcabinet.gov.md - CUPS pilot				Pe portalul <a href="http://www.servicii.gov.md">www.servicii.gov.md</a> exista o practică de colectare a opiniei beneficiarilor referitor la utilitatea informației furnizate pe portal, precum și de recepționare a comentariilor din partea utilizatorilor. Mecanismul urmează să fie îmbunătățit și completat. De asemenea, pe portalul mcabinet.gov.md la fel există un mecanism de evaluare a satisfacției beneficiarilor/utilizatorilor privind experiența pe care aceștia au avut-o la utilizarea/navigarea pe portal.
7.5. Elaborarea Raportului narativ de progres pe Proiectul MGSP pentru publicul larg	Martie Septembrie	SME SRPP	Raport semestrial elaborat, aprobat de echipa BM și publicat pe pagina web a AGE	<b>Realizat.</b> Raportul narativ de progres pentru Semestrul II 2020 pe Proiectul MGSP a fost elaborat și aprobat de către Banca Mondială. Publicat pe pagina web AGE: <a href="https://egov.md/ro/transparency/reports/proiectul-modernizarea-serviciilor-guvernamentale-raport-de-progres-semestrial">https://egov.md/ro/transparency/reports/proiectul-modernizarea-serviciilor-guvernamentale-raport-de-progres-semestrial</a> Raportul narativ pentru Semestrul I 2021 pe Proiectul MGSP a fost elaborat, transmis către managerul MGSP și agreat ca acesta să fie integrat în raportul pe semestrul II 2021 ca un raport unic, anual 2021.
<b>Obiectivul nr.8: 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</b>				
8.1. Dezvoltarea cooperării multilaterale prin asigurarea unei comunicări dinamice și eficiente cu organizațiile și structurile naționale și internaționale ce susțin politicile de modernizare a serviciilor guvernamentale și e-	Pe parcursul anului	SRPP în comun cu subdiviziunile AGE	Nr. de acțiuni realizate în comun cu țările/structurile internaționale partenere. Nr. acorduri inițiate/agreate și/sau semnate	<b>Realizat.</b> Pe parcursul anului 2021, s-au organizat o serie de acțiuni, după cum urmează: - participarea conducerii AGE în cadrul celei de-a treia ediție a Forumului eurasiatic „StrategEast State and It 2021”, care a avut loc în perioada 9-10 noiembrie curent, la Bishkek, Republica Kîrgîză, în format mixt. În cadrul panelului special, dedicat oportunităților oferite de sistemul de date deschise în procesul de transformare digitală, directoarea AGE a vorbit despre obiectivele Republicii Moldova în vederea dezvoltării și asigurării unui management eficient de date deschise - drept sursă esențială pentru atingerea performanțelor în domeniul TIC.

Transformare a guvernării				<p>În același context, s-a menționat și despre experiența statului moldovean privind crearea platformei naționale de schimb de date și interoperabilitate MConnect, care a permis organizarea informației deținute de instituțiile publice într-un format unic și sigur, precum și reutilizarea datelor din platforma dată de toate autoritățile statului în mod eficient.</p> <p>Link: <a href="https://egov.md/ro/communication/news/agentia-de-guvernare-electronica-la-forumul-eurasiatic-strategeast-state-and-it">https://egov.md/ro/communication/news/agentia-de-guvernare-electronica-la-forumul-eurasiatic-strategeast-state-and-it</a> ;</p> <p>- participarea la 5 noiembrie 2021, la Forumul Global al liderilor din domeniul TIC 2021 (Global ICT Leadership Forum), care a avut loc la Seul, Republica Coreea. Evenimentul a întrunit oficiali din mai multe state, având scopul de a discuta problemele globale, în contextul schimbărilor cauzate de pandemia COVID-19 și rolul guvernelor în accelerarea transformării digitale. În cadrul Forumului, au fost prezentate prioritățile Guvernului Republicii Moldova în domeniul transformării digitale, viziunea strategică privind modernizarea sectorului public prin regândire și eficientizare a proceselor administrative, dar și acțiunile îndreptate spre dezvoltarea continuă a infrastructurii digitale în beneficiul cetățeanului, a mediului privat și interacțiunea acestora cu statul.</p> <p>În aceeași ordine de idei, în cadrul Forumului, a fost semnat un Memorandum de înțelegere între Agenția de Guvernare Electronică a Republicii Moldova și Agenția Națională pentru Societatea Informațională (ANSI) din Republica Coreea, care prevede modernizarea Centrului de instruire în domeniul transformării digitale din Republica Moldova, dotarea tehnică și asigurarea sustenabilității operaționale a acestuia pe parcursul următorilor patru ani. Conform prevederilor Memorandum-ului semnat la Seul, Republica Moldova va beneficia de asistență din partea Republicii Coreea, fiind una din cele opt țări câștigătoare, din 100 de state participante, în cadrul unui program de granturi oferite de Guvernul coreean pentru susținerea proiectelor inovatoare în domeniul TIC.</p> <p>Forumul Global al liderilor din domeniul TIC 2021 a fost organizat de Ministerul Științei și Tehnologiei Informației și</p>
---------------------------	--	--	--	---

				<p>Comunicații și Agenția Națională a Societății Informaționale din Coreea și a întrunit reprezentanți din state precum: Republica Coreea, Egipt, Buthan, Mongolia, Ghana, Malawi, Serbia, Republica Moldova și altele.</p> <p>Link: <a href="https://egov.md/ro/communication/news/republica-moldova-la-forumul-global-al-liderilor-din-domeniul-tic">https://egov.md/ro/communication/news/republica-moldova-la-forumul-global-al-liderilor-din-domeniul-tic</a> ;</p> <p>- vizita de studiu la sediul AGE a delegației din Republica Uzbekistan, la 25 octombrie 2021. În cadrul acestei vizite, experții AGE au împărtășit experiența instituțională în domeniul e-guvernării în Republica Moldova și au prezentat cele mai importante platforme create și implementate, pentru facilitarea accesului la serviciile publice electronice, cum sunt: Platformei de schimb de date și interoperabilitate MConnect, Serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay), Portalul cetățeanului și al antreprenorului (MCabinet), Registrul împuternicirilor de reprezentare (MPower), serviciul de autentificare și control al accesului (MPass), Serviciul guvernamental de semnătură electronică (MSign), Proiectul Centrul Unificat de Prestări Servicii (CUPS). Link: <a href="https://egov.md/ro/communication/news/performanta-republicii-moldova-domeniul-transformarii-digitale-contribuie-la">https://egov.md/ro/communication/news/performanta-republicii-moldova-domeniul-transformarii-digitale-contribuie-la</a> ;</p> <p>- Delegația Agenției de Guvernare Electronică a efectuat la 10 septembrie, o vizită de lucru la București. Invitația a venit din partea Președintelui Autorității pentru Digitalizarea României. Scopul reuniunii a fost inițierea unui schimb de experiență și bune practici între Autoritatea pentru Digitalizarea României (ADR) și Agenția de Guvernare Electronică a Republicii Moldova (AGE). Părțile au discutat despre stabilirea unei agende bilaterale de colaborare, inițierea activităților de interes comun pe domeniul digitalizării, în special privind dezvoltarea de soluții digitale compatibile cu standardele și cerințele UE, modernizarea modului de prestare a serviciilor publice, cu precădere a celor de documentare a populației, precum și alinierea la cadrul european de identitate electronică și servicii de încredere (e-IDAS). Link:</p>
--	--	--	--	---



				<p><a href="https://egov.md/ro/communication/news/schimb-de-experienta-domeniul-transformarii-digitale-intre-chisinau-si-bucuresti">https://egov.md/ro/communication/news/schimb-de-experienta-domeniul-transformarii-digitale-intre-chisinau-si-bucuresti</a> ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- participare în cadrul webinarului II „GX Next: The Revolution of Digital Government Engagement” a summit-ului internațional Digital Next, organizat de către Departamentul de Asistență Guvernamentală a Autorității Digitale din Abu Dhabi, Emiratele Arabe Unite, în format online, întrunind experți și reprezentanți ai structurilor guvernamentale din diferite țări. Discuțiile s-au axat pe subiecte ce țin de activitatea instituțiilor guvernamentale în domeniul digitalizării serviciilor publice, modalitățile de modernizare a serviciilor publice și eficientizarea parteneriatelor publice-private în beneficiul cetățenilor.</li> <li>- participare la evenimentul expozițional și conferențiar TRUSTECH 2021, care a avut loc în perioada 30 noiembrie-2 decembrie 2021, la Paris, Franța. Evenimentul a reunit companii internaționale de profil care și-au prezentat ultimele produse lansate și noile soluții raportate la inovațiile digitale curente. De asemenea, în cadrul pavilionului expozițional, au fost organizate sesiuni de discuții și schimb de experiență între experți mondiali și reprezentanți ai instituțiilor de stat, unde au fost abordate subiecte ce vizează performanțele digitale la capitolul plăți, identificare și securitate operațional-valutară. În cadrul sesiunii intitulată: „Dezvoltarea încrederii dintre mediul de afaceri și cetățeni”, directorul adjunct al AGEI a vorbit despre experiența Republicii Moldova în asigurarea interacțiunii dintre stat-cetățean, stat-mediul de afaceri, prin utilizarea platformelor operaționale MPass, MSign și MPower. În acest context, s-a făcut referire la asigurarea conexiunii prin utilizarea activă a sistemului de interoperabilitate și schimb de date. În cadrul sesiunii dedicate viitorului identității (digitale) în Europa, directorul adjunct al AGE a prezentat modelul aplicat de Republica Moldova în procesul transformării digitale, menționând în special despre acțiunile întreprinse privind operaționalizarea strategiei de e-transformare la provocări, necesitatea cooperării internaționale, dar și despre planurile de viitor pe termen mediu și scurt ale Guvernului pe acest segment.</li> </ul>
--	--	--	--	--

				<p>Link: <a href="https://egov.md/ro/communication/news/age-reprezentata-la-evenimentul-international-trustech-2021">https://egov.md/ro/communication/news/age-reprezentata-la-evenimentul-international-trustech-2021</a> ;</p> <p>- pe parcursul zilelor de 27-28 octombrie 2021, experții AGE au participat activ la schimbul de informații și bune practici în domeniul transformării digitale, în cadrul videoconferințelor cu experți din Franța și Ucraina. În cadrul sesiunilor, experții au agreat asupra continuării dialogului prin consultanță reciprocă, schimb de materiale informative, a cadrului normativ care stă la baza activității instituționale.</p> <p>- au fost organizate și desfășurate 7 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 40 de persoane;</p> <p>- participarea AGE la Forumul Internațional #GBC (Government. Business. Citizens), organizat la Minsk, Republica Belarus, în perioada 28-29 aprilie 2021. Scopul principal al întrunirii a fost prezentarea realizărilor și proiectelor în domeniul e-guvernării, identificarea de noi modalități de digitalizare și interacțiune între stat, business și cetățeni prin intermediul tehnologiilor informației și comunicațiilor.</p> <p>Link:<a href="https://egov.md/ro/communication/news/republica-moldova-reprezentata-la-forumul-international-gbc">https://egov.md/ro/communication/news/republica-moldova-reprezentata-la-forumul-international-gbc</a></p> <p>- participarea AGE în calitate de partener al celei de-a 7-a ediții Rokit Conference, desfășurată timp de două zile pe 7 și 8 mai curent. Un eveniment digital care s-a axat pe câteva subiecte de bază: antreprenariat și leadership; marketing, comunicare și branding; reinventare, sănătate; inovație, educație și transformare digitală. Link - <a href="https://egov.md/ro/communication/news/ecourile-rokit-conference-si-parteneriatul-cu-age">https://egov.md/ro/communication/news/ecourile-rokit-conference-si-parteneriatul-cu-age</a></p> <p>De asemenea, în perioada de referință, au fost încheiate acorduri de colaborare cu Camera de Comerț și Industrie, Primăria or. Căușeni și LID Moldova etc.</p>
--	--	--	--	--

<p>8.2. 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><b>Realizat.</b>  Pe parcursul anului 2021, Agenția de Guvernare Electronică a participat la o multitudine de evenimente, printre care:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La 27 noiembrie, AGE a găzduit prima ediție din seria de Sesiuni de instruire pentru voluntarii participanți ai Proiectului „Regândește-ți vârsta! Conectarea socială și digitală a tinerilor și vârstnicilor din Moldova”. Voluntari din 12 ONG-uri, parteneri de implementare ai proiectului, persoane empaticе și active din punct de vedere social în localitățile lor de baștină, au fost familiarizați de experții AGE cu privire la serviciile publice electronice, tipurile și modalitățile de utilizare a acestora, dar și despre bunele practici de comunicare și atitudine proactivă în raport cu cetățenii. Evenimentul a fost organizat ca parte a programului UNFPA de promovare a dialogului dintre generații prin implicarea tinerilor în dezvoltarea abilităților digitale ale vârstnicilor. Programul, care implică peste 300 de vârstnici și 85 de voluntari din 15 localități, a fost lansat în anul 2020 și continuat în 2021, și este desfășurat în parteneriat cu Fundația Moldcell, Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare, Ministerul Muncii și Protecției Sociale și HelpAge International.  Link: <a href="https://egov.md/ro/communication/news/formarea-competentelor-digitale-un-obiectiv-important-activitatea-age">https://egov.md/ro/communication/news/formarea-competentelor-digitale-un-obiectiv-important-activitatea-age</a> ;</li> <li>- reprezentanții AGE au participat la tabăra de toamnă FinEdu Camp 2021, organizată de Asociația Obștească FINEDU, cu suportul Ministerului Educației și Cercetării și cu susținerea TAXACO Group, și s-a desfășurat în perioada 25-29 octombrie 2021. Evenimentul a fost dedicat copiilor cu vârste cuprinse între 15-19 ani, scopul principal fiind familiarizarea tinerilor cu noțiuni de bază în ceea ce ține de finanțe publice, corporative și finanțe personale.  Link: <a href="https://egov.md/ro/communication/news/age-participa-la-proiecte-de-educatie-digitala">https://egov.md/ro/communication/news/age-participa-la-proiecte-de-educatie-digitala</a> ;</li> <li>- participarea la cel de-al 10-lea Forum Anual al Strategiei Uniunii Europene pentru Regiunea Dunării (EUSDR),</li> </ul>
---	----------------------------	--	---	---

				<p>desfășurat la 26 octombrie 2021, în cadrul căruia s-a discutat despre prioritățile digitale ale guvernelor pe care le reprezintă în domenii precum: schimbările climatice, sectorul agricol, educație, promovarea egalității de gen, incluziunea digitală și electronică, acțiuni de răspuns la situații de criză globală precum pandemia Covid-19, dar și altele.</p> <p>Forumul a fost organizat în comun de Republica Slovacă, Comisia Europeană, Programul Transnațional al Dunării și cu sprijinul Punctului Strategic al Dunării și a reunit participanți din peste 16 state. Link: <a href="https://egov.md/ro/communication/news/republica-moldova-sustine-initiativele-regionale-transformare-digitala">https://egov.md/ro/communication/news/republica-moldova-sustine-initiativele-regionale-transformare-digitala</a> ;</p> <p>- Forumul de guvernare a Internetului din Moldova 2021 (MIGF), organizat de Asociația Comunitatea Internet, desfășurat în perioada 19-20 octombrie 2021, la Chișinău. În cadrul panelului de discuții „Incluziunea digitală și cooperarea multilaterală în gestionarea viitorului digital” a participat directorul Agenției de Guvernare Electronică, care a prezentat publicului activitatea instituției și obiectivele de baza ale acesteia: modernizarea serviciilor publice, coordonarea investițiilor în tehnologiile informaționale, dezvoltarea și implementarea soluțiilor de e-transformare, crearea platformelor și serviciilor pentru a îmbunătăți relația dintre stat, cetățeni și mediul de afaceri. De asemenea, s-a făcut referire și la inițiativele digitale privind incluziunea digitală a anumitor categorii de persoane și asigurarea accesului la servicii publice pentru persoanele cu dizabilități prin intermediul unor instrumente inovative, aplicații și tehnologii moderne care reprezintă o preocupare continuă pentru AGE etc. Link: <a href="https://egov.md/ro/communication/news/agentia-de-guvernare-electronica-dialogul-multilateral-pentru-sustenabilitatea">https://egov.md/ro/communication/news/agentia-de-guvernare-electronica-dialogul-multilateral-pentru-sustenabilitatea</a> ;</p> <p>- participare la atelierul „Transformarea digitală și reforma administrației publice: asigurarea rezilienței și reducerea riscurilor”, care s-a desfășurat, în perioada 12 -13 octombrie, la</p>
--	--	--	--	--

				<p>Tallinn, Estonia. Evenimentul a fost organizat de Centrul pentru Dezvoltare Internațională din Estonia, Ministerul Afacerilor Externe din Republica Cehă cu sprijinul Comisiei Europene și a oferit participanților oportunitatea de a discuta între experți și de a împărtăși experiența și cele mai bune practici în vederea îmbunătățirii rezilienței administrațiilor publice locale și regionale la amenințările cibernetice din infrastructura regională de sănătate și capacitatea acestora de a atenua riscurile de securitate ale digitalizării în administrația publică. Experții din cadrul atelierului au adus la cunoștința participanților tematici precum modelul de infrastructură a securității cibernetice în Cehia. Au prezentat studiul de caz privind gestionarea riscurilor de securitate cibernetică, dar și a incidentelor de securitate în domeniul sănătății. La rândul lor, participanții, care au reprezentat statele din Parteneriatul Estic, au împărtășit experiența lor în digitalizarea administrației publice, oferind, totodată, informații și bune practici privind securitatea cibernetică în infrastructura de e-sănătate. Link: <a href="https://egov.md/ro/communication/news/securitatea-cibernetica-un-subiect-actual-discutat-activ-intre-statele-membre-ale">https://egov.md/ro/communication/news/securitatea-cibernetica-un-subiect-actual-discutat-activ-intre-statele-membre-ale</a> ;</p> <p>- Conferința „Îmbătrânirea activă și digitalizarea vârstnicilor”. Evenimentul a avut drept scop familiarizarea persoanelor în etate cu tehnologiile și oportunitățile pe care acestea le oferă, precum și promovarea dialogului dintre generații prin implicarea tinerilor în dezvoltarea abilităților digitale ale persoanelor de vârstă înaintată. În cadrul discuțiilor, organizatorii s-au arătat interesați de parteneriatul cu AGE și au oferit unele sugestii privind dezvoltarea aplicațiilor centrate pe nevoile de accesibilitate și incluziune a vârstnicilor în societatea digitală, menționând totodată experiențele anterioare pozitive pe care le-au avut în colaborare cu echipa de e-guvernare. Evenimentul a fost organizat ca parte a programului UNFPA de promovare a dialogului dintre generații prin implicarea tinerilor în</p>
--	--	--	--	---

				<p>dezvoltarea abilităților digitale ale vârstnicilor. Programul, care implică peste 300 de vârstnici și 85 de voluntari din 15 localități, a fost lansat în anul 2020 și continuat în 2021, și este desfășurat în parteneriat cu Fundația Moldcell, Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare, Ministerul Muncii și Protecției Sociale și HelpAge International;</p> <p>- participare la Conferința internațională e-TAXON 21, care a reunit reprezentanți ai comunității naționale și regionale din domeniul fiscal și contabil, ai mediului de afaceri, autorităților publice, mediului academic și științific, precum și partenerii de dezvoltare, având scopul de a asigura comunicarea și schimbul de experiențe și cunoștințe. Directorul adjunct al AGE a vorbit despre efectele digitalizării serviciilor publice, inclusiv în sistemul fiscal. De asemenea, s-a menționat că AGE a elaborat o serie de proiecte și servicii precum: MPay, MSign, MConnect, dar și noul serviciu care va fi în curând disponibil, MDelivery, care vin în ajutorul mediului de afaceri. Cea de-a doua ediție a Conferinței internaționale e-TAXON a fost organizată de Camera Americană de Comerț din Moldova, în parteneriat cu Camera Consultanților Fiscali din România și Camera de Comerț Americană din România și s-a desfășurat în perioada 16-17 septembrie 2021, reunind vorbitori-experti fiscali din Republica Moldova, România, Statele Unite ale Americii, Ungaria, Belgia, Italia, Uganda, Polonia, Australia și altele.</p> <p>Link: <a href="https://egov.md/ro/communication/news/digitalizarea-faciliteaza-parteneriatul-dintre-stat-si-mediul-de-afaceri">https://egov.md/ro/communication/news/digitalizarea-faciliteaza-parteneriatul-dintre-stat-si-mediul-de-afaceri</a> ;</p> <p>- Clubul de Discuții Economice al ASEM  <a href="https://www.facebook.com/photo?fbid=10158869682863801&amp;set=gm.10160444465049918">https://www.facebook.com/photo?fbid=10158869682863801&amp;set=gm.10160444465049918</a></p> <p>- Evenimentul public online de prezentare a studiului „Metode alternative de exprimare a votului: Lecții învățate pentru Republica Moldova din experiența României și Estoniei”.</p>
--	--	--	--	---

				<p><a href="https://www.facebook.com/watch/live/?v=707121516622018&amp;ref=watch_permalink">https://www.facebook.com/watch/live/?v=707121516622018&amp;ref=watch_permalink</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seminarul cu genericul „Servicii electronice pe înțelesul tuturor”, organizat de Transparency International – Moldova;</li> <li>- AGE a fost invitată la EU4Moldova: Startup City Cahul - eveniment dedicat Zilei Europei 2021. <a href="https://egov.md/ro/communication/news/age-invitata-la-eu4moldova-startup-city-cahul">https://egov.md/ro/communication/news/age-invitata-la-eu4moldova-startup-city-cahul</a></li> <li>- participarea AGE în calitate de partener al celei de-a 7-a ediții Rockit Conference, desfășurată timp de două zile pe 7 și 8 mai curent. Un eveniment digital care s-a axat pe câteva subiecte de bază: antreprenoriat și leadership; marketing, comunicare și branding; reinventare, sănătate; inovație, educație și transformare digitală.</li> <li>- <a href="https://egov.md/ro/communication/news/ecourile-rockit-conference-si-parteneriatul-cu-age">https://egov.md/ro/communication/news/ecourile-rockit-conference-si-parteneriatul-cu-age</a> ;</li> <li>- participarea la evenimentul de lansare a primei platforme educaționale de e-Transformare din Republica Moldova la inițiativa Laboratorului de Inițiative pentru Dezvoltare (LID Moldova). Link: <a href="https://egov.md/ro/communication/news/impreuna-construim-o-societate-digitala">https://egov.md/ro/communication/news/impreuna-construim-o-societate-digitala</a></li> <li>- participarea la DIGI BUSINESS ERA - O NOUĂ NORMALITATE. Date, Platforme, Convergență și Cyber - eveniment internațional, organizat de Asociația Businessului European din Moldova și Delegația UE în Republica Moldova, destinat reprezentanților mediului de afaceri. Expertul AGE a fost invitat special la eveniment și a demonstrat cum pot Platformele Guvernamentale Digitale să faciliteze și să accelereze procesul de transformare digitală și să impulsioneze o economie bazată pe date. Link: <a href="https://www.facebook.com/eGovernanceAgency.Moldova/videos/345943840287116">https://www.facebook.com/eGovernanceAgency.Moldova/videos/345943840287116</a> ;</li> </ul>
--	--	--	--	--



				<p>- trei sesiuni de informare online pentru mediul de afaceri cu genericul “Servicii digitale pentru susținerea afacerilor”. Link-uri:  <a href="https://egov.md/ro/communication/news/digitalizarea-businessului-afacerea-viitorului">https://egov.md/ro/communication/news/digitalizarea-businessului-afacerea-viitorului</a>  <a href="https://egov.md/ro/communication/news/mediul-de-afaceri-informat-despre-opportunitatile-digitale">https://egov.md/ro/communication/news/mediul-de-afaceri-informat-despre-opportunitatile-digitale</a>  <a href="https://egov.md/ro/communication/news/platim-si-imputernicim-de-la-distanta-opportunitati-pentru-antreprenori">https://egov.md/ro/communication/news/platim-si-imputernicim-de-la-distanta-opportunitati-pentru-antreprenori</a></p> <p>- La invitația autorităților locale din Cahul, la 30 noiembrie, AGE s-a alăturat discuțiilor privind prioritățile de transformare digitală a municipiului Cahul. Acțiunea respectivă reprezintă o continuare a colaborării între AGE și Primăria Cahul, care a început în această toamnă, sub egida Vicepremierului pentru digitalizare, și are drept scop transformarea digitală a administrației locale în vederea modernizării și sporirii calității serviciilor publice prestate la nivel regional;</p> <p>Link: <a href="https://egov.md/ro/communication/news/prioritatile-de-transformare-digitala-municipiului-cahul-consultate-cu-expertii">https://egov.md/ro/communication/news/prioritatile-de-transformare-digitala-municipiului-cahul-consultate-cu-expertii</a></p> <p>- Agenția de Guvernare Electronică (AGE) a participat la Congresul Diasporei 2021, prezentând sesiunea de lucru intitulată Guvernare Electronică. Participanților la Congres le-au fost prezentate o serie de produse noi și oferite instrucțiuni privind autentificarea în sistem prin MPass, navigarea în meniul paginilor ce prezintă servicii guvernamentale precum: Serviciul guvernamental de semnătură electronică MSign, Registrul împuternicirilor de reprezentare MPower, Serviciul guvernamental de plăți electronice MPay, Portalul Serviciilor Publice (inclusiv versiunea nouă), Portalul cetățeanului și antreprenorului MCabinet și alte platforme de e-guvernare. Evenimentul a făcut parte din Campania de informare pentru diaspora cu genericul „e-Moldova oriunde cu tine”, desfășurată de AGE pe durata lunii august, curent, în contextul Zilelor Diasporei 2021, organizate sub egida Guvernului RM.</p>
--	--	--	--	--

				Beneficiarii campaniei sunt moldovenii din diaspora care sunt informați prin intermediul activităților de cunoaștere și popularizare despre serviciile publice digitale ce pot fi accesate din orice parte a lumii. Link: <a href="https://egov.md/ro/communication/news/opportunitati-digitale-si-servicii-publice-electronice-prezentate-la-congresul-etc">https://egov.md/ro/communication/news/opportunitati-digitale-si-servicii-publice-electronice-prezentate-la-congresul-etc</a> etc.
<b>Obiectivul nr.9:Asigurarea comunicării instituționale și creșterii vizibilității Agenției de Guvernare Electronică</b>				
9.1. Elaborarea unei noi pagini web oficiale a AGE în baza unui nou concept	Trim I Trimestrul IV	SRPP	Concept elaborat. Noua pagină web a AGE lansată	<b>În curs de realizare.</b> În scopul realizării activității respective, prin Ordinul nr.3005-34 din 26.05.2021 a fost instituit Grupul de lucru pentru coordonarea procesului de îmbunătățire a paginii-web oficiale a Agenției de Guvernare Electronică. Conform pct.2 al Ordinului respectiv, Grupul de lucru a organizat un sondaj intern pentru solicitarea opiniei angajaților privind modificările necesare în vederea îmbunătățirii funcționalității, conținutului și aspectului paginii oficiale a instituției. Ulterior, a fost elaborat proiectul noului concept al paginii oficiale a instituției și proiectul Regulamentului intern privind modul de publicare și actualizare a materialelor informative pe pagina-web oficială a AGE. Conceptul respectiv a fost transmis dezvoltatorilor pentru a fi dezvoltat.
9.2. Instituirea Clubului de presă în domeniul guvernării electronice	Trim III	SRPP	Club de presă creat. Nr. de activități organizate	<b>Realizat.</b> A fost creat Clubul de presa dedicat procesului de digitalizare. La prima reuniune a Clubului au fost puse accentele pe misiunea și importanța digitalizării, planul de acțiuni pe termen mediu pentru transformare digitală, noi proiecte și modificări ale cadrului normativ, dar în special pe facilitarea accesului cetățenilor la informații corecte și utile despre platforme și servicii electronice. La cea de-a doua ediție a Clubului, organizată la data de 17 noiembrie, s-a discutat despre semnătura electronică din perspectiva oportunităților pe care le oferă utilizatorilor acest instrument digital, dar și pentru a încuraja opinia publică, prin intermediul instituțiilor media, să utilizeze acest tip de identificare pentru o interacțiune sigură în mediul online. De

				<p>asemenea, la eveniment a fost prezentată experiența utilizatorilor portalului electronic Influence.md privind integrarea acestuia pe platforma MSign, precum și opinia creatorilor de conținut referitoare la acest tip de autentificare și relaționare.</p> <p>Clubul de presă pentru transformare digitală este lansat la inițiativa Agenției de Guvernare Electronică. Scopul acestuia este de a crea o platformă comună de comunicare pe subiecte tematice între autoritățile abilitate și reprezentanții mijloacelor de informare în masă.</p>
9.3. Promovarea și mediatizarea proiectelor și evenimentelor AGE către publicul larg	Pe parcursul anului	SRPP	Nr. acțiunilor de comunicare realizate	<p><b>Realizat.</b></p> <p>Pe parcursul anului 2021, au fost elaborate și diseminate peste 100 de comunicate de presă, zeci de postări pe pagina FB a Agenției (distribuite pe Instagram, LinkedIn, Twitter, Youtube). De asemenea, au fost elaborate și publicate o multitudine de infografice pentru promovarea serviciilor electronice și au fost organizate mai multe interviuri cu participarea experților AGE.</p>
9.4. 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 fi realizate în 2021	<p><b>Realizat.</b></p> <p>Printre cele mai relevante acțiuni se enumeră:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- elaborarea și implementarea acțiunilor de comunicare participativă prin intermediul social-media (webinar pentru tineri, joc educativ – chat-bot etc.);</li> <li>- consolidarea capacităților profesionale ale echipei AGE în domeniul comunicării (instruirea din 22 iunie 2021 „Abilități de comunicare eficientă”);</li> <li>- elaborarea și diseminarea buletinului informativ trimestrial (electronic) - „Newsletter AGE”;</li> <li>- organizarea campaniilor de informare și comunicare în colaborare cu sectorul privat și cel asociativ (campania cu Visa și campania cu Transparency International Moldova și bibliotecarii etc.);</li> <li>- organizarea sesiunilor periodice de informare a mediului de afaceri și comunitatea IT din Moldova (sesiunile de informare pentru membrii Camerei de Comerț și Industrie);</li> </ul>

				<p>- revizuirea și relansarea parteneriatelor cu instituțiile de învățământ, e-Ambasadori, ONG etc. (relansat proiectul e-ambasadori de comun cu Asociația Bibliotecarilor di Republica Moldova);</p> <p>- crearea mesajelor de promovare a educației digitale și securității în mediul online - Campania DICȚIONAR DIGITAL privind securitatea plăților online etc.</p>
9.5. 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	<p><b>Realizat.</b></p> <p>Pe parcursul anului au fost organizate și desfășurate câteva campanii de comunicare și alte acțiuni de informare cu privire la activitatea AGE și pentru promovarea produselor AGE:</p> <p>- În perioada 10 februarie – 10 aprilie 2021 s-a desfășurat <b>campania de sensibilizare</b> (social media) sub genericul „<b>Ai grijă de banii tăi cu Visa și MPay</b>”. 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:  <a href="https://egov.md/ro/communication/news/final-de-campanie-cu-rezultate-asteptate">https://egov.md/ro/communication/news/final-de-campanie-cu-rezultate-asteptate</a> ;  <a href="https://egov.md/ro/communication/news/campanie-de-informare-plati-online-siguranta">https://egov.md/ro/communication/news/campanie-de-informare-plati-online-siguranta</a></p> <p>- Începând cu data de 02 iunie, AGE a lansat <b>campania de informare și alfabetizare digitală a populației</b> cu genericul „<b>e-Guvernare pentru toți și fiecare</b>”. Acțiunea a avut drept scop sporirea numărului de utilizatori ai serviciilor electronice, formarea abilităților de accesare a platformelor publice online, create de AGE, precum și promovarea beneficiilor utilizării serviciilor electronice de stat. Programul este unul incluziv, prevăzut în special pentru categoriile vulnerabile de populație: persoane cu dizabilități, locuitori ai mediului rural, persoane care nu dispun de dispozitive cu acces la rețeaua internet. Obiectivele</p>

				<p>trasate au fost atinse printr-o serie de activități sub formă de webinare, sesiuni de informare, prezentări în format online și fizic, care s-au desfășurat pe parcursul lunii iunie, continuând și cu alte activități pentru perioada următoare. De asemenea, AGE a contribuit la elaborarea și lansarea Platformei Educaționale în e-Transformare – un produs al Laboratorului de Inițiative pentru Dezvoltare din Republica Moldova (LID Moldova), care are drept scop informarea largă a societății despre principiile de funcționare, avantajele transformării digitale și principalele servicii de guvernare electronică funcționale sau în curs de dezvoltare în Republica Moldova și alte state. Platforma este destinată publicului larg, se va dezvolta gradual și continuu, în cooperare cu mai mulți parteneri, instituții de stat și private, experți în domeniu;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- În perioada 25 octombrie-25 decembrie s-a desfășurat o <b>campanie de promovare a plăților online MPay</b> în comun cu Visa;</li> <li>- În luna august a fost organizată și desfășurată <b>Campania de informare pentru diaspora „e-Moldova -oriunde cu tine”</b> care a demarat cu un webinar dedicat e-ambasadorilor, organizat la 4 august 2021. Evenimentul s-a desfășurat online și a întrunit circa 40 de participanți, angajați ai Biroului relații cu diaspora și ai misiunilor diplomatice și consulare ale Republicii Moldova, care s-au conectat din mai multe țări ale lumii, inclusiv Japonia, Elveția, Suedia, Bulgaria, Emiratele Arabe Unite, Federația Rusă, China, Franța etc., fiind interesați de noutățile din domeniul guvernării electronice și de utilizarea și integrarea acestor oportunități digitale în prestarea serviciilor către cetățenii din diaspora. Campania de informare pentru diaspora s-a înscris în contextul Zilelor Diasporei 2021, organizate sub egida Guvernului RM;</li> <li>- Circa 35 de elevi din cadrul Colegiului Național de Comerț al Academiei de Studii Economice din Moldova au avut parte de o sesiune de informare amplă privind aplicarea instrumentelor</li> </ul>
--	--	--	--	--

				<p>digitale și beneficiile guvernării electronice în activitatea instituțiilor publice din Republica Moldova, în cadrul webinarului „Alfabetizarea digitală” care a avut loc la 17 noiembrie 2021. Totodată, tinerii au aflat despre platformele lansate de AGE, printre care: MPass, MSign, MPay, MCabinet, Postalul Serviciilor Publice, Mpower și au avut parte de exerciții practice cu privire la utilizarea lor. Webinarul „Alfabetizarea digitală” face parte din curricula activităților adiționale, din cadrul programului de studii al Colegiului Național de Comerț din cadrul ASEM, organizate în parteneriat cu Agenția de Guvernare Electronică. Scopul este de a informa elevii despre beneficiile guvernării electronice, contribuind astfel la creșterea nivelului de educație digitală a acestora.</p> <p>- participare la atelierul de instruire UNDP Network of Meda Ambassadors for Digital Transformation DIGITAL CAMP 2021, organizat la data de 17 septembrie 2021, destinat ambasadiorilor media, un grup de 14 jurnaliști, majoritatea din media locală și regională, selectați pentru sesiunile de informare în acest proiect. Evenimentul a reunit membri ai Guvernului, mai mulți experți în e-guvernare din cadrul AGE și alți promotori și susținători ai procesului de digitalizare. Discuțiile s-au axat pe necesitatea colaborării strânse între Guvern, donatori, instituții publice și private, grupuri interesate și jurnaliști, inclusiv din presa locală, pentru a impulsiona digitalizarea și a facilita înțelegerea și asimilarea de către populație a conceptului de transformare digitală. Link: <a href="https://egov.md/ro/communication/news/olga-tumuruc-prioritatea-noastra-este-sa-digitalizam-si-sa-optimizam-serviciul">https://egov.md/ro/communication/news/olga-tumuruc-prioritatea-noastra-este-sa-digitalizam-si-sa-optimizam-serviciul</a> etc.</p>
9.6. Organizarea sesiunilor periodice de informare a mediului de afaceri și comunitatea IT din Moldova	Pe parcursul anului	DPD DIP	Cel puțin 4 sesiuni de informare organizate. Nr. de persoane beneficiare ale	<b>Realizat.</b> Agenția de Guvernare Electronică și Camera de Comerț și Industrie (CCI) a Republicii Moldova a organizat în perioada 20-28 aprilie curent, trei sesiuni de informare online pentru mediul

			<p>sesiunilor de informare</p>	<p>de afaceri cu genericul “Servicii digitale pentru susținerea afacerilor”. În cadrul sesiunilor, participanții:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- au fost informați despre serviciile electronice promovate de AGE și CCI pentru business;</li> <li>- au participat la exerciții practice, pentru a consolida abilitățile de utilizare a serviciilor electronice;</li> <li>- au primit asistență și recomandări de la experții AGE și CCI privind utilizarea serviciilor digitale.</li> </ul> <p>În toate cele 3 sesiuni au participat peste 100 de antreprenori din țară, care au fost instruiți la subiectul instrumentelor dezvoltate de Agenție – MPass, MSign, MPay și MPower etc și oportunitățile oferite de acestea. Link-uri:</p> <p><a href="https://egov.md/ro/communication/news/digitalizarea-businessului-afacerea-viitorului">https://egov.md/ro/communication/news/digitalizarea-businessului-afacerea-viitorului</a></p> <p><a href="https://egov.md/ro/communication/news/mediul-de-afaceri-informat-despre-oportunitatile-digitale">https://egov.md/ro/communication/news/mediul-de-afaceri-informat-despre-oportunitatile-digitale</a></p> <p><a href="https://egov.md/ro/communication/news/platim-si-imputernicim-de-la-distanta-oportunitati-pentru-antreprenori">https://egov.md/ro/communication/news/platim-si-imputernicim-de-la-distanta-oportunitati-pentru-antreprenori</a></p> <p>De asemenea, AGE a participat, la 29 octombrie 2021, la Conferința Fintech Moldova 2021, aflată la cea de a III-a ediție. Evenimentul a reunit autoritățile de reglementare, reprezentanții băncilor, exponenți ai startup-urilor și investitori din Moldova și din străinătate. Expertul din cadrul AGE a comunicat despre serviciile electronice dezvoltate pentru sectorul financiar de Guvernul Republicii Moldova, dar și despre noua modalitate de semnătură electronică ce va fi lansată în curând de Guvern și care va prezenta un real succes în dinamizarea pieței digitale de servicii.</p> <p>Link: <a href="https://egov.md/ro/communication/news/noutati-electronice-sprrijinul-sectorului-financiar">https://egov.md/ro/communication/news/noutati-electronice-sprrijinul-sectorului-financiar</a> ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A fost asigurată participarea la Conferința de promovare a platformei client.chamber.md. Evenimentul a fost organizat de Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova (CCI) și a întrunit peste 80 de participanți, între care instituții publice și</li> </ul>
--	--	--	--------------------------------	--



			<p>private, agenți economici și antreprenori din toată țara. Scopul acțiunii a fost promovarea serviciilor în format digital prestate de CCI prin intermediul platformei menționate. Datorită implementării acestui serviciu, peste 50 de agenți economici se vor conecta la platforma client.chamber.md pentru a beneficia de serviciile online de expertiză a mărfurilor, menite să faciliteze și să simplifice procedurile de export. Aceasta a devenit posibil după ce companiile au primit semnături electronice. Din agenda conferinței au mai făcut parte activități de instruire a participanților privind utilizarea platformelor și serviciilor electronice guvernamentale create și gestionate de AGE între care: MPass, MSign, MPower etc., servicii care se îmbunătățesc și se completează continuu cu funcționalități noi care sunt aduse sistematic la cunoștința utilizatorilor de către experții în e-guvernare.</p> <p>- participarea la un dialog cu reprezentanții Asociației Businessului European (EBA), la 8 septembrie, în cadrul căruia s-a pus în discuție agenda de digitalizare a Guvernului și recomandările mediului de afaceri pentru îmbunătățirea climatului în domeniul businessului. Evenimentul a fost organizat în cadrul Academiei de Jurnalism Economic și a avut drept scop dezbateră priorităților pe dimensiunea de digitalizare în contextul elaborării Planului de acțiuni al Guvernului și a Strategiei privind digitalizarea Republicii Moldova. La discuție au participat reprezentanți ai companiilor membre ale EBA și jurnaliști specializați în domeniul economic, care au venit cu propuneri concrete privind îmbunătățirea serviciilor publice electronice, au oferit soluții digitale pentru dezvoltarea afacerilor și pentru perfecționarea cadrului normativ pe această dimensiune. Link: <a href="https://egov.md/ro/communication/news/subiectul-digitalizarii-pe-agenda-mediului-de-afaceri">https://egov.md/ro/communication/news/subiectul-digitalizarii-pe-agenda-mediului-de-afaceri</a> ;</p> <p>- dialog cu reprezentanții Asociației Patronale „Camera de Comerț Americană din Moldova” (AmCham Moldova).</p>
--	--	--	---

				<p>Întrevederea a avut drept scop identificarea celor mai importante probleme și găsirea soluțiilor în domeniul transformării digitale în comun cu reprezentanți ai sectorului financiar (bănci, alți prestatori de servicii de plată, organizații de creditare non-bancară, prestatori de servicii alternative de creditare etc), reprezentanți ai sectorului TIC, consultanți în domeniul de referință, precum și companii din sectorul real al economiei, interesate de transformarea digitală, membri ai Digital Transformation Committee. La întreprindere a participat directorul Agenției de Guvernare Electronică, experți în e-guvernare și peste 40 de membri ai AmCham Moldova. Între subiectele discutate se numără: Identificarea de la distanță conform unor parametri unici prin utilizarea instrumentelor guvernamentale; Semnătura electronică și lărgirea spectrului de utilizare a acesteia, acceptarea semnăturilor electronice emise în alte țări, inclusiv recunoașterea unilaterală a semnăturii electronice emise în UE și alte aspecte relevante; Digitalizarea serviciilor guvernamentale, inclusiv în partea ce ține de interoperabilitatea între registrele guvernamentale în interesul comunității de afaceri și utilizate anumitor sisteme informaționale, schimb de date, acces la informații, interoperabilitate și Stimularea economiei fără numerar și dezvoltarea sistemelor de plată, în acest segment fiind vizate în primul rând 2 autorități: Serviciul fiscal de stat și Banca Națională. Link: <a href="https://egov.md/ro/communication/news/age-trebuie-sa-devina-un-centru-de-consolidare-tuturor-eforturilor-vederea">https://egov.md/ro/communication/news/age-trebuie-sa-devina-un-centru-de-consolidare-tuturor-eforturilor-vederea</a> ;</p>
9.7. Elaborarea materialelor informative privind activitatea AGE și produsele create și gestionate de AGE	Pe parcursul anului	SRPP în comun cu subdiviziunile AGE	Nr. de materiale elaborate și diseminate. 6 Info grafice (RO, RU, ENG) în baza raportului	<p><b>Realizat.</b> Pe parcursul anului 2021, au fost elaborate și diseminate peste 150 de imagini grafice (fiecare postare pe rețelele de socializare conține cel puțin o imagine grafică).</p>

(infografice, broșuri, pliante etc.)			Sondajului Anual Național elaborate și publicate 3 info grafice în baza Sondajului de tip Exit Poll	De asemenea, au fost contractate servicii de design grafic pentru activitățile de comunicare, fiind elaborate 9 infografice în baza Sondajului la Ieșire (Exit Poll). Au fost elaborate și publicate 3 ediții ale Buletinului electronic trimestrial al AGE. Link: <a href="https://egov.md/ro/communication/news/buletinul-electronic-al-age-revine-alt-format?fbclid=IwAR20JgUtVLS4nxwgz_NqL_bqL89Z24JbUXUdSbMEgHZIoyUGmjnz33QI4c">https://egov.md/ro/communication/news/buletinul-electronic-al-age-revine-alt-format?fbclid=IwAR20JgUtVLS4nxwgz_NqL_bqL89Z24JbUXUdSbMEgHZIoyUGmjnz33QI4c</a>
<b>Obiectiv nr.10. Promovarea și implementarea politicilor de management instituțional al AGE, inclusiv dezvoltarea și implementarea sistemului de control intern managerial</b>				
10.1. Elaborarea Strategiei de comunicare a Agenției de Guvernare Electronică pentru anii 2021-2025	Martie	SRPP	Strategie elaborată și aprobată	<b>Realizat.</b> 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 aprobate în ședința Consiliului AGE din 28 iunie, fiind consultată atât în cadrul Agenției, cât și cu reprezentanții Băncii Mondiale.
10.2. Elaborarea Regulamentului intern privind pagina oficială a Agenției de Guvernare Electronică în rețeaua Internet	Iunie	SRPP SJRU	Regulament elaborat și aprobat	<b>Realizat.</b> A fost aprobat Ordinul nr.3005-34 din 26.05.2021 cu privire la instituirea Grupului de lucru pentru coordonarea procesului de îmbunătățire a paginii-web oficiale a AGE. Conform pct.2 (3), Grupul de lucru a elaborat proiectul Regulamentului intern privind modul de publicare și actualizare a materialelor informative pe pagina-web oficială a AGE.
10.3. 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	Ianuarie  Pe parcursul anului	Coordonator CIM Subdiviziunile AGE	Plan de acțiuni de implementare a CIM elaborat și aprobat. Plan CIM implementat.	<b>Realizat.</b> 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. Astfel, pe parcursul anului, o serie de acțiuni din Planul privind implementarea CIM au fost realizate, cele mai relevante fiind:

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborarea și aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea sistemului CIM în cadrul AGE;</li> <li>- Instituirea Registrului de evidență a cadourilor admisibile și a Comisiei de evidență și evaluare a cadourilor;</li> <li>- Elaborarea Regulamentelor de organizare și funcționare a subdiviziunilor AGE;</li> <li>- Elaborarea/actualizarea fișelor de post ale angajaților AGE;</li> <li>- Elaborarea și aprobarea Planului de dezvoltare profesională a angajaților AGE pentru anul 2021;</li> <li>- Elaborarea planurilor de acțiuni ale subdiviziunilor structurale ale AGE pentru 2021;</li> <li>- Inițierea, descrierea și aprobarea unor procese pe care le realizează subdiviziunile AGE (aprobarea Procedurilor Operaționale aplicabile activității de achiziții publice etc);</li> <li>- Elaborarea Strategiei de comunicare și parteneriat a AGE pentru anii 2021-2024 și a Planului de acțiuni pentru implementarea acesteia;</li> <li>- Inițierea elaborării Registrului riscurilor consolidat al AGE pentru 2021;</li> <li>- Elaborarea Raportului privind controlul intern managerial pentru anul 2020 în cadrul AGE și emiterea Declarației de răspundere managerială etc.</li> </ul>
10.4. Asigurarea dezvoltării profesionale continue a personalului din cadrul AGE în scopul formării unei echipe profesioniste și integre	Ianuarie  Pe parcursul anului	SJRU CIFGD	Planul de instruire pentru angajații AGE elaborat și aprobat. Nr. persoane instruite	<p><b>Realizat.</b></p> <p>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>Astfel, pe parcursul anului, 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"> <li>- Instruire cu privire la implementarea CIM, pentru circa 45 de angajați ai AGE;</li> <li>- Masa rotundă în regim online, cu tematica „Planificarea și raportarea anuală a activității de audit intern” (1 persoană);</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ședința trimestrială a auditorilor interni cu tematica: „Ultimele noutăți în materie de audit intern” (1 persoană);</li> <li>- Modul de întocmire a situațiilor financiare și a Declarației cu privire la impozitul pe venit pentru anul 2020. Particularitățile aplicării legislației contabile și fiscale în anul 2021 (1 persoană);</li> <li>- 3 instruirii în domeniul achizițiilor publice (1 persoană);</li> <li>- instruire pe managementul resurselor umane (1 persoană);</li> <li>- instruire pe managementul documentului, documentul electronic și arhivarea documentelor (1 persoană);</li> <li>- instruire „Regional Joint Fiduciary Workshop”, în contextul implementării proiectului MGSP (2 persoane);</li> <li>- instruirea internă cu tematica ”Abilități de comunicare eficientă” pentru toți angajații instituției etc.</li> </ul>
10.5. Elaborarea propunerilor de buget anual al AGE	La solicitare	SEF în comun cu subdiviziunile AGE	Propunerile de buget elaborate și prezentate solicitantului	<b>Realizat.</b> Bugetul revizuit al Agenției de Guvernare Electronică a fost aprobat de către Consiliul instituției prin procesul verbal nr.8 din 04.02.2021. La fel au fost prezentate atât propunerile de buget pentru anul 2022 și estimările anilor 2023-2024, cât și propunerile adiționale la linia de bază.
10.6. Raportarea executării bugetului AGE	Pe parcursul anului	SEF	Rapoarte/note elaborate	<b>Realizat.</b> A fost prezentată informația privind implementarea în anul 2020 a Strategiei sectoriale de cheltuieli pentru anii 2020-2022. Raportarea financiară se realizează conform solicitărilor Ministerului Finanțelor și în termenii solicitați. Astfel fiind prezentate rapoartele financiare pentru trimestrul II și III al anului curent.
10.7. Elaborarea Dării de seamă privind realizarea Planului de achiziții pentru anul 2021	Decembrie	SAL	Dare de seamă elaborată și aprobată	<b>Realizat.</b> Darea de seamă privind realizarea Planului de achiziții pentru anul 2021 a fost elaborată și urmează a fi transmisă Agenției achiziții publice.
10.8. Elaborarea Planului de achiziții publice al AGE pentru anul 2022	Decembrie	SAL	Plan elaborat, aprobat și publicat în Buletinul achizițiilor publice	<b>În curs de realizare</b> Planul de achiziții publice al AGE pentru anul 2022 este în proces de elaborare. Astfel, ulterior aprobării/semnării acestuia, va fi publicat pe pagina oficială a AGE.

10.9. 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/renovat	<p><b>Realizat.</b></p> <p>Acțiunea respectivă a fost realizată în conformitate cu cele planificate. Astfel, raportăm că au fost finalizate lucrările de reparație și a fost livrat mobilierul și alte elemente, conform design-ului.</p>
---	-----------	-------	--	---

**Abrevieri:**

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

**Planul de acțiuni  
al Instituției Publice „Agenția de Governare Electronică”  
pentru anul 2022**

Denumirea acțiunii	Sub-acțiuni	Termen de realizare	Subdiviziunea responsabilă	Indicatori de monitorizare	Referințe la angajamente naționale/internaționale	Sursa de finanțare
<b>Obiectiv nr.1: Restructurarea/reingineria proceselor de accesare a serviciilor publice de către cetățeni și agenți economici</b>						
<i>Riscuri interne:</i>						
1. Lipsa de finanțare pentru unele acțiuni						
2. Lipsa capacităților (resurselor) AGE pentru implementarea unor acțiuni						
3. Nerealizarea în termenii stabiliți a activităților planificate în contextul reingineriei serviciilor publice selectate						
4. Tergiversarea procedurilor de achiziții necesare pentru realizarea activităților planificate						
5. Calitatea proastă a livrabilelor recepționate de la agenții contractați care necesită efort intern adițional pentru ajustare						
<i>Riscuri externe:</i>						
1. Reticența autorităților terțe implicate în proces în procesul de implementarea a proceselor reinginerite						
2. Capacitățile reduse ale instituțiilor publice în domeniul managementului schimbării ar putea periclita sustenabilitatea implementării modelelor noi de prestare						
3. Lipsa de experiență a instituțiilor vizate în dezvoltarea SI după metodologia AGILE ar putea afecta termenii de realizare a dezvoltărilor						
1.1. Modernizarea serviciilor de stare civilă	1.1.1 Acordarea suportului MJ/ASP la modificarea unor acte normative (Codul familiei și Legii privind actele de stare civilă) în scopul modernizării serviciilor de stare civilă	Martie	DIP	Propuneri pentru versiunea inițială a proiectului de lege elaborate și prezentate MJ/ASP pentru a fi promovate; Avizele AGE emise la etapa avizării	PAG, cap. VI/ Buna guvernare/Creșterea calității actului de guvernare, alin. 9, acțiunea 1.4.11 din PAG	MGSP
	1.1.2. Contractarea serviciilor de dezvoltare a Sistemului	Aprilie	DIP	Contractul cu compania de dezvoltare a SI ESC semnat		

	Evenimente de stare civilă					
	1.1.3 Dezvoltarea SI Evenimente de stare civilă	Decembrie	DIP	Sistemul informațional Evenimente de Stare Civilă dezvoltat		
	1.1.4 Elaborarea proiectului hotărârii Guvernului pentru aprobarea Conceptului și Regulamentului Sistemului Informațional Evenimente de stare civilă și prezentarea acestuia ASP pentru promovare	Decembrie	DIP SJRU	Proiectul hotărârii Guvernului elaborat și remis ASP pentru promovare; Avizele AGE emise la etapa avizării		
1.2. Modernizarea serviciilor de înregistrare de stat a unităților de drept	1.2.1. Acordarea suportului MJ/ASP la modificarea unor acte normative în scopul modernizării serviciilor de înregistrare a unităților de drept (în special, titularilor de patentă de întreprinzător, gospodăriilor țărănești, organizațiilor necomerciale)	Martie	DIP SJRU	Propuneri pentru versiunea inițială a proiectului de lege elaborate și prezentate MJ/ASP pentru a fi promovate	PAG, cap. VI/ Buna guvernare/Creșterea calității actului de guvernare, alin. 9, acțiunea 1.4.12 din PAG	MGSP
	1.2.2. Contractarea serviciilor de dezvoltare a Sistemului informațional RSUD	Aprilie	DIP	Contractul cu compania de dezvoltare a RSUD semnat		



	1.2.3. Contractarea serviciilor de digitizare a arhivei RSUD	Aprilie	DIP	Contractul cu compania de digitizare a arhivei DILUD ASP semnat		
	1.2.4. Dezvoltarea Sistemului informațional RSUD	Decembrie	DIP	Sistem informațional dezvoltat		
	1.2.5. Digitizarea Arhivei RSUD	Decembrie	DIP	Arhiva RSUD digitizată		
	1.2.6. Elaborarea proiectului hotărârii de Guvern pentru aprobarea Conceptului și Regulamentului SI RSUD și a planului de tranziție de la utilizarea SI RSUD actual la SI RSUD nou	Decembrie	DIP	Proiectul hotărârii Guvernului elaborat și remis ASP pentru promovare; Avizele AGE emise la etapa avizării		
1.3. Modernizarea serviciilor de asigurări sociale	1.3.1. Acordarea suportului pentru CNAS/MS în elaborarea proiectului hotărârii de Guvern pentru aprobarea Conceptului și Regulamentului al Sistemului informațional Protecția Socială	Martie	DIP	Propuneri pentru versiunea inițială a proiectului hotărârii Guvernului elaborat și remis CNAS/MS pentru promovare; Avizele AGE emise la etapa avizării	PAG, cap. VI/ Buna guvernare/Creșterea calității actului de guvernare, alin. 9, acțiunea 1.4.16 din PAG	MGSP
	1.3.2. Contractarea serviciilor de dezvoltare a Sistemului informațional Protecția Socială	Aprilie	DIP	Contractul cu compania de dezvoltare a Sistemului informațional Protecție Socială semnat.		
	1.3.3. Dezvoltarea Sistemului	Decembrie	DIP	Sistemul informațional Protecție Socială		

	informațional Protecția Socială			dezvoltat și aflat în procesul de pregătire pentru testare și implementare.		
	1.3.4. Acordarea suportului MS/CNAS în elaborarea cadrului normativ aferent modernizării serviciilor de asigurări sociale	Iulie	SJRU DIP	Propuneri pentru versiunea inițială a proiectului hotărârii Guvernului elaborate și prezentate MS/CNAS; Avizele AGE emise la etapa avizării	PAG, cap. VI/ Buna guvernare/Creșterea calității actului de guvernare, alin. 9, acțiunea 1.4.10 din PAG	MGSP
1.4. Instituirea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice	1.4.1. Instituirea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice în parteneriat cu autoritățile publice locale	Februarie	DIP	Cel puțin 15 centre unificate de prestare a serviciilor publice instituite	PAG, cap. VI/Buna guvernare, alin. 11; Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b), acțiunea 1.5.2 din PAG	MGSP
	1.4.2. Instituirea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice în parteneriat cu misiunile diplomatice și oficiile consulare ale Republicii Moldova peste hotare	Aprilie	DIP	Cel puțin 9 centre unificate de prestare a serviciilor publice instituite	PAG, cap. VI/Buna guvernare, alin. 11; Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b), acțiunea 1.5.2 din PAG	MGSP

**Obiectivul nr.2: Modernizarea și sporirea accesibilității serviciilor publice**

*Riscuri interne:*

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

*Riscuri externe:*

1. Utilizarea ineficientă a resurselor pentru implementarea unui produs care nu este utilizat de către beneficiarii finali

2.1. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de livrare (MDelivery)	Februarie	SJRU DIP	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare și aprobare în Guvern	Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b); PAG, cap.VI/Transformare digitală, alin.1/Politici pentru diaspora, alin.10, acțiunea 2.1.11 din PAG	Granturi de la bugetul de stat
2.2. Dezvoltarea serviciului guvernamental de livrare (MDelivery) pentru livrarea rezultatelor prestării serviciilor publice (actelor) la locul de trai sau la misiunile diplomatice sau oficiile consulare ale Republicii Moldova peste hotare la alegerea beneficiarului serviciului public	Martie	DPD DIP	Serviciu funcțional	Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b); PAG, cap.VI/Transformare digitală, alin.1/Politici pentru diaspora, alin. 10, acțiunea 2.1.19 din PAG	MGSP
2.3. Instituirea și dezvoltarea mecanismului universal de depunere a cererilor electronice pentru serviciile publice	Martie	DPD DIP	Soluție funcțională	Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b); PAG, cap.VI/ Transformare digitală, alin.1, acțiunea 2.1.18 din PAG	MGSP
2.4. Acordarea suportului pentru MAEIE pentru implementarea soluției unificate de programare la serviciile publice prestate de misiunile diplomatice și oficiile consulare ale Republicii Moldova peste hotare	Martie	DIP DPD	Platformă de programare la oficiile consulare (pagină web) elaborată și funcțională	Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b); PAG, cap.VI/Politici pentru diaspora, alin.8, acțiunea 2.1.20. din PAG; Declarația Congresului Diasporei, ediția a IX-a, pct.3	-
2.5. Introducerea serviciilor prestate proactiv în domeniul asigurărilor sociale	Martie	DIP	Cel puțin 2 servicii prestate proactiv	Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b); PAG, cap.VI/Transformare digitală, alin.3, acțiunea 2.1.21 din PAG	-
2.6. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind recunoașterea semnăturilor electronice avansate calificate, bazate pe certificate eliberate de un stat-membru al Uniunii Europene	Iunie	DIP SJRU	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare și aprobare în Guvern	Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b); PAG, cap.VI/Transformare digitală, alin.1/Politici	Granturi de la bugetul de stat

				pentru diaspora, alin.10, acțiunea 2.1.12 din PAG	
2.7. Elaborarea și promovarea cadrului normativ în vederea stimulării utilizării serviciilor electronice și efectuării tranzacțiilor și plăților electronice	Iunie	DIP SRJU SGPE	Proiect de lege elaborat și prezentat CS spre promovare și aprobare în Guvern	Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b); PAG, cap.VI/ Transformare digitală, alin. 5, 15, acțiunea 2.1.15. din PAG	Granturi de la bugetul de stat
2.8. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind stabilirea procedurii de identificare și verificare de la distanță a identității unei persoane prin utilizarea soluției eKYC ( <i>Electronic Know Your Customer</i> )	Iunie	DIP SJRU	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentată CS spre promovare	Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b); PAG, cap.VI/Transformare digitală, alin. 8, acțiunea 2.1.16 din PAG	Granturi de la bugetul de stat
2.9. Crearea posibilităților de obținere a identității electronice pentru investitori străini, inclusiv prin misiunile diplomatice și oficiile consulare ale Republicii Moldova peste hotare	Iunie	DPD SJRU DIP	Serviciu funcțional	Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b); PAG, cap.VI/ Transformare digitală, alin.10, acțiunea 2.1.22 din PAG; Declarația Congresului Diasporei, ediția a IX-a, pct.9	Granturi de la bugetul de stat
2.10. Crearea Centrului unificat de asistență pentru persoanele care s-au confruntat cu dificultăți în utilizarea și recunoașterea documentelor și tranzacțiilor electronice	Decembrie	DIP DPD	Centru funcțional	PAG, cap.VI/ Transformare digitală, alin. 4, acțiunea 2.1.23 din PAG	-
2.11. Extinderea numărului de servicii, taxe, impozite și alte plăți care pot fi încasate prin serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay), inclusiv cele locale	Decembrie	SGPE	Disponibilitatea de plată a serviciilor, impozitelor, taxelor, plăților pentru amenzi și majorări de întârziere (penalități) și altor plăți în contul unic trezorerial al Ministerului Finanțelor prin serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay)	PAG, cap.VI/ Transformare digitală, alin.15, acțiunea 2.1.24 din PAG	Granturi de la bugetul de stat

2.12. Elaborarea și promovarea cadrului normativ pentru a permite distribuirea plăților din contul unic trezorerial al Ministerului Finanțelor către persoanele juridice	Decembrie	SJRU DPD	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS pentru promovare	Transferat din 2021	Granturi de la bugetul de stat
<b>Obiectiv nr.3: Digitalizarea sectorului public</b>					
<p><i>Riscuri interne:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lipsa de finanțare a unor acțiuni</li> <li>2. Lipsa capacităților (resurselor) AGE pentru implementarea unor acțiuni</li> <li>3. Nerealizarea în termenii stabiliți a activităților planificate în contextul digitalizării sectorului public</li> <li>4. Tergiversarea procedurilor de achiziții necesare pentru realizarea activităților planificate.</li> <li>5. Calitatea proastă a livrabilelor recepționate de la agenții contractați.</li> </ol> <p><i>Riscuri externe:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produsul implementat nu este utilizat de către beneficiari</li> </ol>					
3.1. Implementarea soluției tehnice de identitate electronică mobilă fără dispozitive specializate pe partea semnatarului	Martie	DIP	Soluție funcțională	Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b); PAG, cap VI/ Transformare digitală, alin.8, acțiunea 2.1.9 din PAG	-
3.2. Dezvoltarea și implementarea Registrului de stat al serviciilor publice	Iunie	DIP DPD	Soluție funcțională	Acordul de Asociere, art.22 lit.(b), acțiunea 2.1.8 din PAG	MGSP
3.3. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului cu privire la Portalul serviciilor publice	Septembrie	SJRU DPD	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare	Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b), acțiunea 2.1.17 din PAG	MGSP Granturi de la bugetul de stat
3.4. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind modul de extindere a capacității platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud), utilizând resurse informaționale ale prestatorilor de servicii de cloud din domeniul public (cloud hibrid)	Aprilie	DIP SJRU	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare și aprobare în Guvern	Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b); PAG, cap.VI/Transformare digitală, alin.1/Politici pentru diaspora, alin.10, acțiunea 2.1.13 din PAG	Granturi de la bugetul de stat

3.5. Modernizarea Portalului guvernamental de date, componenta Date deschise	3.5.1. Elaborarea caietului de sarcini/ToR pentru consultantul care va asigura gestionarea activităților de date deschise	Martie	DIP	Caiet de sarcini/ToR elaborat	PAG, cap. VI/ Buna guvernare/Creșterea calității actului de guvernare, alin. 9, acțiunea 1.4.13 din PAG	Granturi de la bugetul de stat
	3.5.2. Contractarea consultantului responsabil de date deschise	Iunie	DIP DMI	Consultant angajat		
	3.5.3. Elaborarea caietului de sarcini pentru modernizarea componentei de date deschise a portalului guvernamental de date	August	DIP	Caiet de sarcini elaborat		
	3.5.4. Modernizarea componentei de date deschise a portalului guvernamental de date	Decembrie	DIP	Noi funcționalități ale componentei de date deschise a portalului dezvoltate		
3.6. Automatizarea publicării celor mai populare seturi de date expuse pe Portalul guvernamental de date, componenta Date deschise	Decembrie	DPD	Numărul de seturi de date publicate în regim automatizat	PAG, cap. VI/ Buna guvernare/Creșterea calității actului de guvernare, alin. 9, acțiunea 1.4.14 din PAG	-	
3.7. Identificarea noilor seturi de date pentru deschidere și publicare pe Portalul guvernamental de date, componenta Date deschise	Decembrie	DPD	Număr de seturi de date deschise și publicate	PAG, cap. VI/ Buna guvernare/Creșterea calității actului de guvernare, alin. 9, acțiunea 1.4.15 din PAG	-	
3.8. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind revizuirea cadrului normativ în materie de publicare a datelor guvernamentale deschise	Iunie	SJRU DPD	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare și aprobare în Guvern	Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b); PAG, cap.VI/Transformare digitală, alin.1/Politici	Granturi de la bugetul de stat	

				pentru diaspora, alin.10, acțiunea 2.1.14 din PAG		
3.9. Actualizarea cadrului normativ cu privire la schimbul de date și interoperabilitate	Martie	SSDI, SRJU	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare și aprobare în Guvern		Granturi de la bugetul de stat	
3.10. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind aprobarea Metodologiei de digitalizare	Martie	DIP DPD SRJU	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare	Legea nr.467/2003, art. 23 alin. (2), acțiunea 2.2.10. din PAG	MGSP	
3.11. Acordarea suportului CS și APP la elaborarea cadrului normativ în vederea realizării licitațiilor bunurilor proprietate publică în mod electronic	Martie	DIP SRJU	Propuneri pentru versiunea inițială a proiectului hotărârii Guvernului elaborate și prezentate CS/APP; Avizele AGE expediate	Acordul de Asociere, art.22 lit.(b), acțiunea 2.2.11 din PAG	Granturi de la bugetul de stat	
3.12. Asigurarea fiscalizării tranzacțiilor de comerț electronic, inclusiv a celor realizate prin serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay)	Martie	SGPE	Soluție funcțională	PAG, cap.VI/ Transformare digitală, alin.15, acțiunea 2.2.19 din PAG	MGSP	
3.13. Dezvoltarea serviciului guvernamental de arhivă electronică (e-Arhiva)	3.13.1. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind aprobarea Conceptului serviciului guvernamental de arhivă electronică (e-Arhiva)	Aprilie	SJRU	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS pentru promovare	PAG, cap.VI/Transformare digitală, alin.7, acțiunea 2.2.7 din PAG	MGSP
	3.13.2. Elaborarea Caietului de Sarcini pentru serviciul guvernamental de arhivă electronică (e-Arhiva)	Aprilie	DIP	Caiet de sarcini elaborat		
	3.13.3. Contractarea companiei pentru	August	DIP DMI	Compania contractată		

	dezvoltarea serviciului guvernamental de arhivă electronică (e-Arhiva)					
	3.13.4. Dezvoltarea serviciului guvernamental de arhivă electronică (e-Arhiva)	Decembrie	DIP	MVP dezvoltat și funcțional		
3.14. Acordarea suportului MJ/ANA la elaborarea și aprobarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind utilizarea serviciului guvernamental de arhivă electronică (e-Arhiva)		Septembrie	SRJU DPD DIP	Propuneri pentru versiunea inițială a proiectului hotărârii Guvernului elaborate și prezentate MJ/ANA; Avizele AGE expediate	PAG, cap.VI/ Transformare digitală, alin.7, acțiune 2.2.17. din PAG	Granturi de la bugetul de stat
3.15. Elaborarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind revizuirea cadrului normativ de funcționare a Registrului actelor locale, în vederea modernizării acestuia		Aprilie	SJRU	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare	PAG, cap. VI/ Administrație publică și autonomie locală, alin.11, acțiunea 2.2.12 din PAG	Granturi de la bugetul de stat
3.16. Implementarea Registrului resurselor și sistemelor informaționale de stat		Iunie	DIP DPD	Soluție funcțională	Legea nr.71/2007, art. 7, acțiunea 2.2.6. din PAG	-
3.17. Elaborarea proiectului de lege privind guvernanta datelor și regimul juridic aplicabil acestora		Iunie	DIP DPD SJRU	Proiect de lege elaborat și prezentat CS pentru promovare și aprobare de Guvern	PAG, cap.VI/ Transformare digitală, alin.13 și 27, acțiunea 2.2.14. din PAG	Granturi de la bugetul de stat
3.18. Acordarea suportului MEC la instituirea soluției de depunere on-line a actelor pentru admiterea la toate instituțiile de învățământ superior din țară		Iunie	DIP DPD	Soluție funcțională	Acordul de Asociere, art.22 lit.(b), acțiunea 2.2.20. din PAG	-
3.19. Elaborarea cadrului normativ în vederea excluderii hârtiei din circuitul documentelor în sectorul public		Iunie	SJRU	Proiect de lege elaborat și prezentat CS pentru promovare și aprobare de Guvern	PAG, cap.VI/ Transformare digitală, alin.6, acțiunea 2.2.13 din PAG	Granturi de la bugetul de stat
3.20. Dezvoltarea și instituirea platformei digitale unice pentru	3.20.1. Elaborarea proiectului Hotărârii Guvernului privind aprobarea	Aprilie	DIP SJRU	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare	PAG, cap. VI/Administrație publică și autonomie locală/alin.11,	MGSP



autoritățile publice locale „e-APL”	Conceptului platformei digitale unice pentru autoritățile publice locale „e-APL”				acțiunea 16.5.1 din PAG	
	3.20.2. Elaborarea Caietului de sarcini pentru platforma digitală unice pentru autoritățile publice locale „e-APL”	Aprilie	DIP	Caiet de sarcini elaborat		
	3.20.3. Contractarea companiei pentru dezvoltarea platformei digitale unice pentru autoritățile publice locale „e-APL”	August	DIP DMI	Companie de dezvoltare elaborată		
	3.20.4. Dezvoltarea platformei digitale unice pentru autoritățile publice locale „e-APL”	Decembrie	DIP	MVP dezvoltat și funcțional		
3.21. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind aprobarea unor măsuri în vederea eficientizării modului de dezvoltare și administrare a sistemelor informaționale de stat		Iulie	DIP	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS pentru promovare	Legea nr.71/2007 cu privire la registre, art. 7, acțiunea 2.2.8 din PAG pentru anii 2021-2022	-
3.22. Instituirea soluției de realizare a licitațiilor bunurilor proprietate publică în mod electronic	3.22.1. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind aprobarea Conceptului soluției de realizare a licitațiilor bunurilor proprietate publică în mod electronic	Iunie	DIP SJRU	Proiect de hotărâre a Guvernului privind aprobarea Conceptului soluției de realizare a licitațiilor bunurilor proprietate publică în mod electronic elaborate și înaintat CS spre promovare	Acordul de Asociere, art.22 lit.(b), acțiunea 2.2.21. din PAG	-

	3.22.2. Elaborarea Caietului de sarcini pentru soluția de realizare a licitațiilor bunurilor proprietate publică în mod electronic	Martie	DIP DPD	Caiet de sarcini elaborat		-
	3.22.3. Contractarea companiei pentru dezvoltarea soluției de realizare a licitațiilor bunurilor proprietate publică în mod electronic	Mai	DIP DMI	Companie contractată		-
	3.22.4. Dezvoltarea soluției de realizare a licitațiilor bunurilor proprietate publică în mod electronic	Septembrie	DIP	MVP dezvoltat și funcțional		-
3.23. Acordarea suportului pentru CS și APP pentru elaborarea și aprobarea cadrului normativ în vederea realizării licitațiilor bunurilor proprietate publică în mod electronic		Martie	DIP SJRJ	Propuneri pentru versiunea inițială a proiectului elaborate și prezentate; Avizele AGE elaborate și expediate	Acordul de Asociere, art.22 lit.(b)	Granturi de la bugetul de stat
3.24. Elaborarea proiectului de lege cu privire la inovare în domeniul tehnologiei informației în sectorul public		Septembrie	SRJU DPD DIP DII	Proiect de lege elaborat și prezentat CS pentru promovare și aprobare de Guvern	PAG, cap.VI/ Transformare digitală, alin.25, acțiunea 2.2.16. din PAG	Granturi de la bugetul de stat
3.25. Acordarea suportului MJ la ajustarea cadrului normativ în scopul atribuirii mandatului persoanelor autorizate prin intermediul Sistemului informațional automatizat „Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice” (MPower)		Septembrie	SRJU DPD	Propuneri pentru versiunea inițială a proiectului hotărârii Guvernului elaborate și prezentate MJ; Avizele AGE expediate	PAG, cap.VI/ Transformare digitală, alin.24, acțiunea 2.2.15. din PAG	Granturi de la bugetul de stat
3.26. Monitorizarea și raportarea gradului de satisfacție a cetățenilor față de serviciile publice oferite		Noiembrie	SME	Ponderea cetățenilor satisfăcuți de serviciile publice prestate.	PAG, cap. VI/Administrație publică și autonomie locală, alin.	MGSP

			Sondaj realizat. Raportul analitic (RO, RU, ENG) publicat pe pagina web a AGE și remis părților interesate Sondajele de tip exit-poll efectuate. Rapoartele analitice publicate pe pagina web a AGE și emise părților interesate	1, acțiunea 16.5.5 din PAG	
3.27. Elaborarea Strategiei de comunicare în domeniul transformării digitale a sectorului public	Decembrie	SRPP SRJU	Strategie aprobată	PAG, cap.VI/ Transformare digitală, alin. 12, acțiune 2.2.18 din PAG	MGSP Granturi de la bugetul de stat
3.28. Consolidarea, extinderea și fortificarea infrastructurilor digitale din sectorul public, inclusiv a centrelor de date și a rețelilor informaționale, cu aplicarea măsurilor de defensivă cibernetică	Decembrie	DIIGD SACSI DPD	Număr de centre de date consolidate	PAG, cap.VI/ Transformare digitală, alin.23, acțiunea 2.2.22 din PAG	-
3.29. Instituirea Monitorului Oficial al Republicii Moldova electronic	Decembrie	DIP SRJU	Soluție funcțională	PAG, cap. VI/ Buna guvernare/Creșterea calității actului de guvernare, alin. 1, acțiunea 1.3.5 din PAG	-
3.30. Acordarea suportului Ministerului Justiției la implementarea circuitului electronic al proiectelor de acte normative (e-Legislație)	Decembrie	SJRU DIP	Soluție funcțională	PAG, cap. VI/ Buna guvernare/Creșterea calității actului de guvernare, alin. 1, acțiunea 1.3.6 din PAG	-
3.31. Acordarea suportului MS la elaborarea cadrului normativ pentru implementarea conceptului de fișă medicală electronică unică a pacientului, accesibilă la necesitate pentru toate instituțiile și laboratoarele medicale (publice și private)	Decembrie	DIP	Propuneri pentru versiunea inițială a proiectului hotărârii Guvernului elaborate și prezentate MS; Avizele AGE expediate	Acțiunea 10.10.8 din PAG	-
3.32. Acordarea suportului MS/CNAM la elaborarea cadrului normativ pentru implementarea rețelei medicale electronice	Decembrie	DIP	Propuneri pentru versiunea inițială a proiectului hotărârii	PAG, cap. VI/ Sănătate/ Debirocratizarea	-

			Guvernului elaborate și prezentate MS/CNAM; Avizele AGE expediate	sistemului de sănătate, alin. 6, acțiunea 10.10.9. din PAG	
3.33. Acordarea suportului MF la crearea platformei de tranzacționare în mod direct a valorilor mobiliare de stat către persoanele fizice pentru extinderea cercului de investitori și crearea condițiilor optime pentru cetățeni de a investi în valori mobiliare de stat	Decembrie	DIP DPD DII	Platformă implementată	PAG, cap. VI/ Finanțe publice, alin. 6, acțiunea 13.20.1 din PAG	-
3.34. Elaborarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind stabilirea unui model de salarizare a personalului entităților din domeniul tehnologiei informației și comunicației din sectorul public	Decembrie	DIP DII	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS pentru promovare	PAG, cap.VI/ Transformare digitală, alin. 30, acțiunea 2.2.9 din PAG pentru anii 2021-2022	-
3.35. Extinderea funcționalităților Serviciului guvernamental de notificare electronică MNotify prin mecanismul de notificare prin SMS	Pe parcursul anului	DPD	Funcționalitatea de notificare prin sms dezvoltată Nr de beneficiari integrați cu MNotify	Hotărârea Guvernului 376/2020	-
3.36. Menținerea Sistemului Informațional Automatizat „Registrul Împuternicirilor de reprezentare” (MPower) prin adăugarea de noi tipuri de împuterniciri	Pe parcursul anului	DPD	Nr. tipuri de împuterniciri adiționale la cele existente.	Hotărârea Guvernului nr.375/2020	-
3.37. Menținerea Platformei guvernamentale de instruire la distanță (e-Learning) prin adăugarea de noi cursuri	Pe parcursul anului	DPD CIFGD	Cel puțin 4 cursuri ale AGE și 3 cursuri externe noi elaborate și disponibile pe platformă	Hotărârea Guvernului nr.411/2020	MGSP
3.38. Dezvoltarea Portalului guvernamental al antreprenorului cu blocuri noi de date	Pe parcursul anului	DPD SSDI	Nr de blocuri noi de date disponibile pe Portalul guvernamental al antreprenorului.	Hotărârea Guvernului nr.412/2020	-
3.39. Dezvoltarea Portalului guvernamental al cetățeanului cu blocuri noi de date	Pe parcursul anului	DPD SSDI	Nr. de blocuri noi de date disponibile pe Portalul guvernamental al cetățeanului.	Hotărârea Guvernului nr.413/2020	-
3.40. Dezvoltarea serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) cu funcționalitatea de încasare a plăților comunale și necomunale	Septembrie	SGPE	Serviciul dezvoltat cu funcționalitatea de încasare a plăților comunale și necomunale	Hotărârea Guvernului nr.712/2020	MGSP

**Obiectivul nr.4: Dezvoltarea e-democrației și reducerea decalajului digital**

*Riscuri interne:*

1. Insuficiență de resurse financiare și umane.
2. Tergiversarea procedurilor de achiziții necesare pentru realizarea activităților planificate.
3. Calitatea proastă a livrabilor recepționate de la agenții contractați.

*Riscuri externe:*

1. Lipsă de cooperare sau receptivitate redusă din partea partenerilor față de inițiativele AGE privind organizarea activităților comune.
2. Situația epidemiologică complicată, care ar face imposibilă desfășurarea activităților planificate.

4.1. Acordarea suportului ME și MEC la elaborarea Programului privind organizarea și desfășurarea campaniilor de reducere a decalajului digital și dezvoltarea competențelor IT	Februarie	CIFGD SRPP	Propuneri pentru versiunea inițială a proiectului Programului elaborate și prezentate ME și MEC; Avizele AGE expediate	PAG, cap.VI/ Transformare digitală, alin. 12, acțiunea 2.3.2. din PAG	-
4.2. Implementarea soluției unificate de transmitere, recepționare și gestionare a petițiilor	Mai	DIP DPD	Soluție funcțională	Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b); PAG, cap.VI/ Transformare digitală, alin.11, acțiunea 2.3.3. din PAG	-
4.3. Acordarea suportului către CS și MJ pentru elaborarea și aprobarea cadrului normativ în scopul instituirii unei soluții unificate de transmitere, recepționare și gestionare a petițiilor	Mai	DIP SJRU	Propuneri pentru cadru normativ elaborate și transmise CS și MJ; Avizele AGE elaborate și transmise	Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b); PAG, cap.VI/ Transformare digitală, alin. 11	-
4.4. Implementarea soluției unificate pentru consultări, sondaje și stimulare a activismului civic	Decembrie	DIP	Soluție funcțională	Acordul de Asociere RM-UE, art.22 lit.(b); PAG, cap.VI/ Transformare digitală, alin. 12, acțiunea 2.3.4 din PAG	-
4.5. Organizarea și desfășurarea campaniilor de reducere a decalajului digital	Pe parcursul anului	SRPP CIFGD	Număr de campanii realizate	PAG, cap.VI/ Transformare digitală, alin. 12, acțiunea 2.3.5. din PAG	Granturi de la bugetul de stat MGSP

4.6. Organizarea și desfășurarea activităților de instruire cu organizații/autorități publice centrale și locale, cât și cetățeni sau mediul de afaceri, în calitatea lor de potențiali utilizatori ai serviciilor publice în scopul susținerii incluziunii digitale, promovării și dezvoltării serviciilor electronice	Pe parcursul anului	CIFGD	Nr. activităților de instruire organizate Nr. beneficiarilor la instruire	Hotărârea Guvernului 760/2010	Granturi de la bugetul de stat
4.7. Implementarea Strategiei de comunicare și parteneriate pentru anii 2021-2024 a AGE și a Planului de acțiuni	Pe parcursul anului	SRPP	Ponderea activităților realizate din totalul celor planificate pentru 2022; Raport privind implementarea Strategiei pentru 2022 elaborat și prezentat conducerii AGE	Decizia Consiliului AGE nr.10 din 28 iunie 2021	Granturi de la bugetul de stat MGSP
<b>Obiectivul nr.5: Asigurarea unui nivel înalt de securitate cibernetică, prin dezvoltarea capacităților de reziliență cibernetică și cooperare internațională în domeniul securității informaționale</b>					
<p><i>Riscuri interne:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lipsa sau insuficiența resurselor (financiare și/sau umane) pentru aplicarea unor cerințe specifice de securitate cibernetică în cadrul infrastructurii TIC aflate în gestiunea AGE, ce poate afecta imaginea AGE prin scăderea calității și securității produselor/serviciilor livrate.</li> <li>2. Lipsa sau insuficiența resurselor financiare pentru contractarea serviciilor de audit al infrastructurilor TIC și/sau pentru certificarea specialiștilor în domeniul securității cibernetică din cadrul autorităților publice.</li> <li>3. Ratarea unor oportunități de afaceri și de consolidare a încrederii cetățenilor privind securitatea datelor în cadrul serviciilor electronice publice, datorită faptului că AGE nu deține certificatul standardului de securitate ISO27001.</li> </ol> <p><i>Riscuri externe:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Neprezentarea, prezentarea tardivă sau necalitativă de către autoritățile/instituțiile publice a rezultatelor implementării recomandărilor auditului de securitate cibernetică și raportarea incompletă a acțiunilor întreprinse.</li> <li>2. Număr mare de activități stabilite în Planul de acțiuni pentru implementarea Strategiei securității informaționale a Republicii Moldova pentru anii 2019–2024, pentru care AGE este partener, ce implică volum de lucru sporit/impredictibil, respectiv timp suplimentar pentru realizare.</li> <li>3. Apariția unor blocaje sau a unor neregularități/abateri în conlucrarea cu autoritățile publice, ca urmare a modificărilor legislative și a apariției unor evenimente determinate cu precădere de schimbările din mediul politic, economic și social.</li> </ol>					
5.1. Acordarea suportului ME la elaborarea proiectului de lege privind securitatea rețelelor și sistemelor informaționale	Decembrie	SACSI SRJU	Propuneri pentru versiunea inițială a proiectului legii elaborate și prezentate ME; Avizele AGE expediate	PAG, cap. VI/ Transformare digitală, alin. 22; Transpune: Directiva (UE) 2016/ 1148 (Directiva NIS), acțiunea 2.7.1 din PAG	-

5.2. Efectuarea auditului de securitate cibernetică a infrastructurilor TIC ale autorităților administrației publice și a altor infrastructuri cibernetică de interes național și monitorizarea implementării rezultatelor auditului de securitate cibernetică	Decembrie	SACSI	Raportul de audit privind starea de securitate cibernetică elaborat; Raportul privind implementarea propunerilor auditurilor precedente, elaborat	HG 760/2010 Hotărârea Parlamentului nr.257/2018; Planul de acțiuni pentru implementarea Strategiei securității informaționale a Republicii Moldova pentru anii 2019–2024, Pilonul I, obiectivul 2, acțiunea 1	Granturi de la bugetul de stat
5.3. Asigurarea aplicării Cerințelor minime de securitate cibernetică de nivelul II în cadrul prestării serviciilor electronice publice; determinarea direcțiilor de activitate prioritare pentru prevenirea și suprimarea amenințărilor respective	Pe parcursul anului	SACSI DPD	Raportul privind modul de aplicare a Cerințelor minime de securitate cibernetică, elaborat	Hotărârea Parlamentului nr.257/2018 Planul de acțiuni pentru implementarea Strategiei securității informaționale a Republicii Moldova pentru anii 2019–2024, Pilonul I, obiectivul 2, acțiunea 2	-
5.4. Organizarea, inclusiv împreună cu partenerii străini, a cursurilor de instruire tematică în domeniul securității cibernetică pentru angajații instituțiilor publice	Pe parcursul anului	SACSI CIFGD	Numărul de cursuri de instruire realizate. Numărul de persoane instruite	Planul de acțiuni pentru implementarea Strategiei securității informaționale a Republicii Moldova pentru anii 2019–2024, obiectivul 11, acțiunea 8 (Hotărârea Parlamentului nr.257 din 22.11.2018)	Granturi de la bugetul de stat
5.5. Testarea sistemelor informaționale aflate în gestiunea AGE din perspectiva asigurării calității, acceptării utilizatorului și securității	Pe parcursul anului	DPD DIP SACSI	Nr. de sisteme informaționale testate	Hotărârea Guvernului nr.201/2017 subcomponenta 2.3 în cadrul proiectului MGSP.	MGSP
5.6. Dezvoltarea Sistemului de Management al Securității Informației în cadrul AGE și certificarea la standardul de securitate a informației ISO 27001	Decembrie	SACSI	Audit extern efectuat. Certificat ISO27001 obținut	Hotărârea Guvernului nr.201/2017	-

**Obiectivul nr. 6: Asigurarea eficienței, corectitudinii și transparenței achizițiilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor**

*Riscuri interne:*

1.Volum de lucru sporit, care implică timp suplimentar pentru realizare.

<p>2. Stabilirea unor sarcini ad-hoc complexe.</p> <p>3. Fluctuația personalului calificat.</p> <p><i>Riscuri externe:</i></p> <p>1. Neprezentarea, prezentarea tardivă sau necalitativă de către autoritățile/instituțiile publice spre coordonare/avizare a Propunerilor de buget a cheltuielilor pentru TIC, a Planurilor generale de achiziții pentru TIC și nemijlocit a achizițiilor.</p> <p>2. Neglijarea de către autoritățile/instituțiile publice a coordonării cu AGE a procesului de dezvoltare a infrastructurii, a resurselor și sistemelor informaționale de stat.</p>					
6.1. Coordonarea propunerilor de buget ale autorităților/ instituțiilor publice aferente cheltuielilor pentru (TIC)	Pe parcursul anului  Decembrie	DIIGD	Nr. propunerilor de buget TIC coordonate. Raport de evaluare a modului de implementare Metodologiei de coordonare a achizițiilor în domeniul tehnologiei informației elaborat	Hotărârea Guvernului nr.544/2019	Granturi de la bugetul de stat
6.2. Coordonarea planurilor generale de achiziții pentru TIC și a modificărilor la Planurile generale ale autorităților/instituțiilor publice	Pe parcursul anului  Decembrie	DIIGD	Nr. planurilor generale de achiziții TIC coordonate. Nr. Modificărilor la Planurile generale de achiziții pentru TIC coordonate Raport de evaluare a modului de implementare Metodologiei de coordonare a achizițiilor în domeniul tehnologiei informației elaborat	Hotărârea Guvernului nr.544/2019	Granturi de la bugetul de stat
6.3.Coordonarea achizițiilor în domeniul TIC ale autorităților/ instituțiilor publice	Pe parcursul anului  Decembrie	DIIGD	Nr. avizelor elaborate de coordonare a achizițiilor în domeniul TIC Nr. Ședințelor grupurilor de lucru pentru achiziții la care au participat angajații direcției Raport de evaluare a modului de	Hotărârea Guvernului nr.544/2019	Granturi de la bugetul de stat



			implementare Metodologiei de coordonare a achizițiilor în domeniul tehnologiei informației elaborat		
--	--	--	---	--	--

**Abrevieri:**

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

**BUGETUL DE VENITURI ȘI CHELTUIELI**  
**pentru perioada anului 2022**  
**al Instituției publice „Agenția de Guvernare**  
**Electronică”**

Nr. ord	Denumire compartimente	Plan aprobat, lei
<b>I</b>	<b>SURSELE DE VENITURI</b>	<b>221.593.500</b>
1.1.	Fonduri Banca Mondială pentru proiectul MGSP	183.722.400
1.2.	Contribuția Guvernului pentru proiectul MGSP	9.881.400
1.3.	Granturi acordate - Cancelaria de Stat	22.789.700
1.4.	Încasări de la prestarea serviciilor	5.200.000
<b>II</b>	<b>CATEGORII DE CHELTUIELI</b>	<b>226.628.874</b>
2.1.	Implementarea activităților planificate în MGSP (împrumut)	183.722.400
2.2.	Contribuția Guvernului la Proiectul MGSP (80%)	9.881.400
2.3.	Granturi acordate - Cancelaria de Stat	22.789.700
2.4	Cheltuieli din încasări	10.235.374
<b>1.</b>	<b>Cheltuieli de personal (inclusiv BASS)</b>	<b>18.750.000</b>
1.1.2.3	<i>Cheltuieli de personal, (inclusiv BASS)</i>	15.050.000
1.1.2.4		3.700.000
<b>2.</b>	<b>Dezvoltarea, mentenanța, auditul și promovarea e-platforme guvernamentale și servicii informaționale</b>	<b>7.350.000</b>
<b>2.1</b>	<b>Dezvoltare și modernizare continuă a produselor de e-guvernare</b>	<b>3.400.000</b>
2.1.1.2.3	<i>Dezvoltarea și modernizarea continuă a produselor de e-Guvernare</i>	2.300.000
2.1.1.2.4		1.100.000
<b>2.2</b>	<b>Mentenanța continuă a produselor de e-guvernare</b>	<b>2.600.000</b>
2.2.1.2.3	<i>Mentenanța Platformei guvernamentale MPay</i>	1.600.000
2.2.2.2.3	<i>Mentenanța SIA GEAP</i>	1.000.000
<b>2.3.</b>	<b>Audit și certificare</b>	<b>200.000</b>
2.3.1.2.3	<i>Audit de securitate cibernetică (conform HG 414, HG 201)</i>	200.000
<b>2.4.</b>	<b>Marketing și promovarea produselor de e-Guvernare</b>	<b>250.000</b>
2.4.2.3	<i>Marketing și promovarea produsului (analiza feedback beneficiari, monitorizarea pieței, sondaje, branding, etc)</i>	250.000
<b>2.5.</b>	<b>Produse software</b>	<b>400.000</b>
2.5.1.2.3	<i>Produse software</i>	400.000
<b>2.6.</b>	<b>Echipament tehnic de birou, sistem acces control, utilaje, unelte și scule</b>	<b>500.000</b>
2.6.1.2.3	<i>Procurarea echipamentului tehnic AGE (stații de andocare, imprimante, accesorii pentru monitoare și calculatoare, comutatoare WiFi, telefon fix, echipament de securizare etc.)</i>	500.000
<b>3.</b>	<b>Sporirea capacităților instituționale, instruire și formare profesională</b>	<b>400.000</b>
3.1.2.3	<i>Servicii de instruire și formare profesională, deservire evenimente</i>	200.000
3.1.2.4		200.000

<b>4.</b>	<b>Cheltuieli administrative</b> (locațiune, întreținere și amenajare birou, servicii bancare, servicii poștale, servicii de telecomunicații, materiale de uz gospodăresc, birotică, accesorii, etc.)	<b>2.025.074</b>
<b>4.1</b>	<b>Necesități curente</b>	<b>1.533.100</b>
4.1.1.2.3	Locațiune și întreținerea biroului AGE	600.000
4.1.1.2.4		175.000
4.1.2.2.3	Servicii poștale, telecomunicații, servicii bancare	91.000
4.1.2.2.4		50.000
4.1.3.2.3	Deplasări de serviciu	100.000
4.1.3.2.4		100.000
4.1.4.2.3	Alte servicii (servicii de traducere, servicii editoriale, alte servicii neprevăzute)	117.100
4.1.4.2.4		60.000
4.1.5.2.3	Materiale de uz gospodăresc și rechizite de birou, produse alimentare	105.000
4.1.5.2.4		65.000
4.1.6.2.3	Deservirea și întreținerea mijlocului de transport	50.000
4.1.7.2.3	Alte materiale	20.000
<b>4.2</b>	<b>Evenimente publice, servicii de protocol și deservirea delegațiilor</b>	<b>50.000</b>
4.2.1.2.3	Evenimente publice, servicii de protocol și deservirea delegațiilor	50.000
<b>4.3</b>	<b>Amenajarea biroului</b>	<b>414.774</b>
4.3.1.2.3	Amenajare birou (inclusiv mobilier, accesorii de birou, etc), design, reparație AGE	106.600
4.3.1.2.4		285.374
<b>4.4</b>	<b>Parteneriate și cotizații de participare</b>	<b>50.000</b>
4.4.1.2.3	Parteneriate și cotizații de participare	50.000
<b>5.</b>	<b>Cheltuieli din veniturile acumulate din prestarea serviciilor</b>	<b>4.500.000</b>
5.1.2.4	Comision aferent serviciului guvernamental MPay	4.500.000
<b>III</b>	<b>SOLD LA ÎNCEPUTUL ANULUI</b> (mijloace financiare acumulate din prestarea serviciilor)	<b>5.035.374</b>
<b>IV</b>	<b>SOLD LA SFÂRȘITUL ANULUI</b> (mijloace financiare acumulate din prestarea serviciilor)	<b>0</b>