

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

DECIZIE nr. 18

din 16 februarie 2024

a Consiliului Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”

În temeiul punctelor 14 și 15 subpunctelor 1), 2) și 8) 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. 18 din 16 februarie 2024*) DECIDE:

1. Se aprobă:

1) Raportul de activitate al I.P. „Agenția de Guvernare Electronică” pentru anul 2023, *conform anexei nr. 1*;

2) Raportul privind executarea bugetului IP „Agenția de Guvernare Electronică” pentru anul 2023, *conform anexei nr. 2*;

3) Planul de activitate al I.P. „Agenția de Guvernare Electronică” pentru anul 2024, *conform anexei nr. 3*;

4) Bugetul I.P. „Agenția de Guvernare Electronică” pentru anul 2024, *conform anexei nr. 4*.

Artur MIJA,
Secretar general al Guvernului,
președinte al Consiliului

Contrasemnează:

Eduard FRICAȚEL,
secretar al Consiliului

**Raportul de activitate al Instituției Publice „Agenția de Guvernare Electronică”
pentru anul 2023**

Denumirea acțiunii	Sub-acțiune	Termen de realizare	Subdiviziunea responsabilă	Indicatori de monitorizare	Descrierea narativă
Obiectiv nr.1: Modernizarea și sporirea accesibilității serviciilor publice					
1.1. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului privind modul de instituire și funcționare a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice		Martie	DIP	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare și aprobare în Guvern	Realizat. A fost aprobată Hotărârea Guvernului Nr. 240/2023 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de instituire și funcționare a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice.
1.2. Extinderea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice în parteneriat cu autoritățile publice locale		Iunie	DIP	65 centre unificate de prestare a serviciilor publice instituite. Specialiști CUPS instruiți. Achiziții organizate și desfășurate.	Realizat. La nivel de cadru normativ, a fost aprobată Hotărârea Guvernului nr.585/2022 pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 322/2021 cu privire la pilotarea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice, care prevede extinderea acestui concept pentru alte primării, care și-au manifestat intenția de a aduce inovația în localitate. Documentul mai prevede cooptarea în cadrul Programului CUPS și a mai multor prestatori de servicii publice, care își vor exprima disponibilitatea de a participa la proiect, posibilitatea de a institui CUPS-uri prin intermediul bibliotecilor publice teritoriale și extinderea gamei de servicii care se prestează prin acest instrument de asigurare a descentralizării administrative. De asemenea, a fost aprobată Hotărârea Guvernului nr.240/2023 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de instituire și funcționare a CUPS. Adicional, prin Ordinul Directoarei IP AGE Nr. 3005-55 din 13.10.2023 au fost aprobate Standardele minime pentru organizarea activității centrelor unificate de prestare a serviciilor publice și prin Ordinul nr. 3005-44 din 18 august 2023 a fost aprobat Acordul privind prestarea serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice (modelul-tip). Subsecvent, în scopul extinderii CUPS la nivel local, urmare a procesului de identificare a APL, care participă în extinderea CUPS la nivel local, au

					<p>fost desfășurate procesele de achiziționare și dotare a 83 noi oficii CUPS și au fost instruiți toți specialiștii CUPS.</p> <p>Toate primăriile în localitățile în care funcționează CUPS au emis decizia de instituire a CUPS.</p> <p>Sistemul informațional "Centrul Unificat de Prestare a Serviciilor publice" este dezvoltat și funcțional.</p> <p>Echipa CUPS a participat în activități de promovare a modelului CUPS și serviciilor disponibile prin intermediul acestora la nivel național.</p>
1.3. Digitalizarea serviciilor de înregistrare de stat a unităților de drept	1.3.1. Contractarea serviciilor de dezvoltare a Sistemului informațional RSUD	Iulie	DIP	Contractul cu compania de dezvoltare a RSUD semnat	<p>Realizat.</p> <p>În baza caietului de sarcini, s-a desfășurat procedura de achiziție și a fost contractată compania care dezvoltă Sistemul informațional RSUD, contractul fiind semnat la finele lunii iunie.</p>
	1.3.2. Dezvoltarea Sistemului informațional Registrul de stat al unităților de drept	Decembrie	DIP	MVP al Sistemului informațional „Registrul de stat al unităților de drept” dezvoltat și funcțional	<p>Realizat.</p> <p><i>(pentru activitățile planificate a fi realizate în 2023)</i></p> <p>Procesul de dezvoltare a Sistemului Informațional Registrul de Stat al unităților de drept a fost lansat, fiind dezvoltate mai multe funcționalități în cele 8 sprinturi desfășurate, inclusiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> - modulul de eArhivă; - instrumentul pentru migrarea dosarelor digitizate; - depunerea online a cererilor: funcționalități pentru depunerea cererii pentru verificare și rezervare denumire, funcționalități pentru depunerea cererii pentru înregistrare SRL cu fondator unic; - Registrul denumirilor rezervate dezvoltat ca și componentă a RSUD; - automatizarea verificării denumirilor la etapa depunerii cererii; - funcționalități de examinare a cererilor pentru verificare și rezervare a denumirii recepționate online; - integrări: SIA ASP-SGARI, Serviciile de platforma MPass, Mlog, MSign, MPay. <p>În 2024, vor fi dezvoltate o altă serie de funcționalități printre care:</p> <ul style="list-style-type: none"> - funcționalități de aprobare a rezervării denumirii cu emiterea certificatului confirmativ; - examinarea și aprobarea cererilor pentru înregistrare SRL; - înregistrarea cererilor pentru înregistrarea întreprinderilor individuale; - integrare cu MNotify; - automatizarea verificării denumirii la AGEPI etc.
	1.3.3. Digitizarea Arhivei RSUD	Septembrie	DIP	Arhiva RSUD digitizată	<p>Realizat.</p> <p><i>(pentru activitățile planificate a fi realizate în 2023)</i></p> <p>Până la finele anului au fost scanate peste 5 828 346 pagini.</p>

1.4. Digitalizarea serviciilor de stare civilă	1.4.1. Contractarea serviciilor de dezvoltare a Sistemului Informațional Acte de stare civilă	Martie	DIP	Contractul cu compania de dezvoltare a SI ASC semnat	Realizat. A fost semnat contractul cu compania care dezvoltă Sistemul informațional Acte de stare civilă în luna aprilie 2023.
	1.4.2. Dezvoltarea Sistemului Informațional Acte de stare civilă	Decembrie	DIP	MVP dezvoltat și funcțional	Realizat. <i>(pentru activitățile planificate a fi realizate în 2023)</i> Compania contractată pentru dezvoltarea Sistemului Informațional Acte de stare civilă a inițiat dezvoltarea sistemului respectiv în luna aprilie, iar la finele anului 2023 sistemul informațional fiind dezvoltat în proporție de 40%. Astfel, la final de an se finalizau dezvoltările Modulului de înregistrare a Nașterii în care conform documentului de Business analiza sunt următoarele fluxuri: 1. Înregistrarea primară a nașterii; 2. Înregistrarea ulterioară a nașterii; 3. Reconstituirea înregistrării actului de Naștere; 4. Înscrierea actului nașterii cetățeanului RM născut în afara RM; 5. Certificarea actului nașterii în partea stângă a Nistrului; 6. Modificarea actului Nașterii; 7. Anularea actului Nașterii. Pentru Modulul de înregistrare a Decesului , conform documentului de Business analiză au fost finalizate fluxurile: 1. Înregistrarea primară a decesului; 2. Înregistrarea Ulterioara a decesului 3. Reconstituirea actului de deces; 4. Înscrierea faptului decesului cetățeanului RM născut în afara RM; 5. Certificarea faptului decesului în partea stângă a Nistrului; 6. Modificarea actului de deces; 7. Anularea actului de Deces. Referitor la Modulul de înregistrare a căsătoriei, acesta este preluat în dezvoltare, urmând ulterior și modulele care vizează înregistrarea divorțului și schimbarea numelui.
	1.4.3. Dezvoltarea Sistemului Informațional e-constatare medicală a nașterii și decesului	Mai	DIP	SI dezvoltat și transmis în acceptanță operațională către MS	Realizat. <i>(pentru activitățile planificate a fi realizate în 2023)</i> Constatarea medicală a nașterii și a deceselor pentru Ministerul Sănătății sunt ca parte a pachetului de servicii pentru starea civilă. SI eCMND va asigura digitalizarea proceselor de înregistrare, colectare, validare, evidență, generare de rapoarte, analiză, interpretare și diseminare sistematică a datelor despre evenimentele de nașteri și decese care se produc pe teritoriul Republicii Moldova în instituțiile medico-sanitare atât publice

					cât și private, la domiciliu și în alte locuri. La finele anului 2023, modulul de Naștere a fost dezvoltat, testat, pilotat și acceptanța operațională aprobată. În ceea ce privește modulul de Deces, acesta de asemenea a fost dezvoltat, testat și a fost colectat feedback-ul grupului care a testat modulul respectiv, desfășurându-se ajustarea modulului conform feedback-ul menționat. Acceptanța operațională a modulului de Deces este planificată pentru trimestrul I 2024.
	1.4.4. Acordarea suportului MS la elaborarea proiectului hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului și Regulamentului SI e-constatare medicală a nașterii și decesului	Aprilie	DIP SJRU	Propuneri pentru proiectului de hotărâre elaborate și prezentate MS pentru a fi promovate; Avizele AGE emise la etapa avizării	Realizat. Propuneri la proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului și Regulamentului SI e-constatare medicală a nașterii și decesului au fost elaborate și prezentate Ministerului Sănătății. Subsecvent, AGE a prezentat și avizul nr.3007-285 din 19.12.2023 la proiectul de hotărâre de Guvern respectivă, transmis de MS pentru coordonare prealabilă.
1.5. Digitalizarea serviciilor de asigurări sociale		Decembrie	DIP	MVP al Sistemul informațional „ Protecție Socială” dezvoltat și funcțional	Realizat. <i>(pentru activitățile planificate a fi realizate în 2023)</i> La finele anului 2023, se desfășura sprintul 10 de dezvoltare a Sistemului informațional „ Protecție Socială”. În acest context, au fost dezvoltate: - Baza de Date și Arhitectura Aplicației, capabilă să susțină volumul mare de date și complexitatea operațiunilor; - Fluxul de depunere a cererii la ghișeu pentru beneficierea de prestații sociale și anume pentru pensia pentru atingerea limitei de vârstă și indemnizații adresate familiilor cu copii (indemnizație unică la naștere - prestație proactivă, crearea unei interfețe pentru administrarea cuantumului și a perioadei pentru indemnizația unică, indemnizație lunară pentru îngrijirea copilului până la 2 ani; - Fluxul de verificare și validare a eligibilității cetățeanului pentru prestații; - Integrare cu MPass; - Configurare medii în MCloud si k8s; - Contul plătitorului; - Fișa beneficiarului de prestații; - Preluarea datelor din MConnect, și anume preluarea datelor din SFS-declarațiile IPC 18 și 21, înregistrarea acestora în baza de date și înscrierea datelor cu privire la informația raportată în contul plătitorului și în fișele beneficiarilor de prestații, a datelor din RSUD, RSP și MF; - Interfața pentru introducerea manuală a rapoartelor 4BASS /BASS / IPC; - Calculul VaV;

				<ul style="list-style-type: none"> - Calculul stagiului de cotizații; - A fost creat procesul de plată prin MPay a prestațiilor pentru indemnizația unică la naștere și indemnizația lunară pentru îngrijirea copilului etc.
1.6. Digitalizarea serviciilor cadastrale	Decembrie	DPD	12 servicii digitalizate	<p>Realizat. Pe Platforma de dezvoltare a serviciilor electronice (PDSE) au fost dezvoltate 12 servicii cadastrale:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eliberarea certificatului privind înscrierile în Registrul bunurilor imobile; 2. Eliberarea certificatului privind valoarea bunului imobil; 3. Eliberarea extrasului din Registrul bunurilor imobile; 4. Eliberarea extrasului din capitolul supliment al Registrului bunului imobil (valoarea bunului imobil); 5. Eliberarea planului cadastral pentru primul sector cadastral; 6. Eliberarea planului cadastral pentru fiecare sector ulterior; 7. Eliberarea planului cadastral al terenului cu/fără construcție; 8. Eliberarea planului încăperii izolate; 9. Eliberarea planului locului de parcare; 10. Eliberarea informației despre bunurile ce aparțin unei persoane fizice/juridice din banca centrală de date, drepturi active; 11. Eliberarea informației despre bunurile ce aparțin unei persoane fizice/juridice din banca centrală de date, toate drepturile; 12. Eliberarea informației despre bunurile ce aparțin unei persoane fizice/juridice din banca centrală de date, pentru Programul de stat „Prima casă”.
1.7. Digitalizarea serviciilor în domeniul transportului	Iulie	DIP DPD	Servicii digitalizate	<p>Realizat. <i>(pentru activitățile planificate a fi realizate în 2023)</i> La finele anului 2023, au fost realizate 4 sprinturi de dezvoltare ale serviciului de transcriere a transiterii dreptului de proprietate asupra vehiculului, în cadrul cărora s-au implementat funcționalități ca:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fluxul de depunere a cererii de vânzare a vehiculului; 2. Selectarea vehiculului disponibil pentru vânzare, care permite Vânzătorului să aleagă vehiculul pe care dorește să-l vândă; 3. Semnarea contractului de vânzare – cumpărare de către Vânzător; 4. Fluxul de acceptare sau respingere a cererii de cumpărare a vehiculului, care permite Cumpărătorului posibilitatea de a lua o decizie cu privire la tranzacție; 5. Opțiuni de eliberare a certificatului de înmatriculare prin intermediul serviciului MDelivery sau subdiviziunii ASP; 6. Semnarea contractului de vânzare – cumpărare de către Cumpărător.
1.8. Digitalizarea serviciilor de cazier judiciar și contravențional	Septembrie	DIP DPD	Servicii digitalizate	<p>Realizat.</p>

				<p>Pe Platforma de dezvoltare a serviciilor electronice, a fost dezvoltat cazierul judiciar, cazierul detaliat și cel contravențional. Acest serviciu a fost lansat la 23 iunie 2023. Noul serviciu oferă persoanelor fizice și juridice posibilitatea să solicite online orice tip de cazier, inclusiv cu opțiunea de apostilare și livrare la domiciliu. Cazierul este valabil atât electronic, cât și pe suport de hârtie.</p> <p>Astfel, cetățenii Republicii Moldova din țară și cei aflați peste hotarele țării au la dispoziție mai multe opțiuni de obținerea cazierului:</p> <ul style="list-style-type: none"> • în format electronic, cu recepționarea în portalul cetățeanului (MCabinet). • pe suport de hârtie cu livrare la oficiile comisariatelor de poliție sau la domiciliu prin intermediul serviciului guvernamental de livrare MDelivery. Cetățenii care dețin semnătura electronică, vor putea descărca în cabinetul personal virtual cazierul apostilat în format digital. <p>Noul serviciu este interconectat cu platformele și serviciile guvernamentale electronice: MSign, MPass, MCabinet, MConnect, MDelivery, Mpay, Mnotify și Mlog pentru a asigura calitatea, integritatea și securitatea datelor.</p>
1.9. Promovarea cadrului normativ în vederea stimulării dezvoltării și utilizării serviciilor electronice	Martie	DIP	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare și aprobare în Guvern	<p>Realizat.</p> <p>A fost aprobată Hotărârea Guvernului nr. 714/2023 cu privire la aprobarea proiectului de lege pentru modificarea unor acte normative (stimularea dezvoltării și utilizării serviciilor electronice).</p>
1.10. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului privind administrarea, utilizarea și dezvoltarea Portalul guvernamental al serviciilor publice	Iunie	SJRU DPD	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare și aprobare în Guvern	<p>Realizat.</p> <p>A fost aprobată Hotărârea Guvernului nr.799/2023 cu privire la modificarea și abrogarea unor hotărâri ale Guvernului (reglementarea portalului guvernamental al serviciilor publice și completarea listei sistemelor informaționale partajate).</p>
1.11. Instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți pentru serviciile publice	1.11.1 Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului guvernamental de suport clienți și a Conceptului Sistemului informațional	Aprilie	SJRU DIP	<p>Proiect de Hotărâre de Guvern elaborat și prezentat spre aprobare</p> <p>Realizat.</p> <p>A fost aprobată Hotărârea Guvernului nr. 976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului Guvernamental de suport clienți și a conceptului SI „Serviciul guvernamental de suport clienți”.</p>

	„Serviciul guvernamental de suport clienți”				
	1.11.2. Dezvoltarea Sistemului Informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”	Decembrie	DIP	Sistem informațional dezvoltat	<p>Realizat. (pentru activitățile planificate a fi realizate în 2023)</p> <p>A fost contractată compania care a pornit dezvoltarea Sistemului informațional, procesul de dezvoltare fiind inițiat în luna aprilie, la finele 2023 fiind derulat Sprintul 17 cu durata de 2 săptămâni, cu aplicarea metodologiei AGILE de management a proiectelor.</p> <p>În conformitatea cu arhitectura high-level definită, SI GCSS este compus din următoarele elemente principale:</p> <p>Aplicația de Contact Center – componenta disponibilă în versiune inițială, care asigură recepționarea și prelucrarea primară a solicitărilor de suport, și care reprezintă spațiul de lucru pentru operatorii/agenții de nivel 1 de suport;</p> <p>Aplicația de Service Desk – asigură înregistrarea solicitărilor de suport (tichetelor) și gestionarea în cadrul Nivelului 2 de suport, precum și gestiunea sarcinilor aferentă tichetelor înregistrate;</p> <p>Componenta de Front-Office – Pagina web dedicată pentru accesarea serviciilor de suport;</p> <p>Componenta de administrare - interfața de administrare și configurarea a GCSS, cum ar fi: management organizații; management canale de comunicare; setări email; management șabloane de tichete; managementul formularelor de feedback;</p> <p>Soluția de telefonie (IVR-PBX) - instrument achiziționat și instalat (3CX Enterprise Edition). Au fost efectuate toate configurările de bază necesare. La momentul actual au loc lucrările de integrare, pentru posibilitatea de gestionare administrativă a unor setări 3CX direct din SI GCSS. Apelurile telefonice sunt disponibile și pot fi recepționate în SI GCSS. În etapele următoare vor fi dezvoltate anumite funcționalități de monitorizare, raportare și management avansat a apelurilor telefonice;</p> <p>Componenta Baza de Cunoștințe - aplicație a fost instalată și asigurate configurările de bază necesare pentru operare. La momentul actual nu este completată cu informații. Au fost efectuate o serie de integrări cu SI GCSS pentru extragerea și afișarea informațiilor din baza de cunoștințe direct în interfața Aplicației de Contact Center și Service Desk.</p> <p>Totodată, au fost dezvoltate și alte funcționalități ale proiectului respectiv.</p>
	1.11.3. Elaborarea proiectului de hotărâre a Guvernului pentru	Decembrie	SJRU DIP	Proiect Hotărâre de Guvern elaborată și prezentată spre promovare	Acțiunea a fost transferată în Planul AGE pentru 2024.

	aprobarea Regulamentului privind modul de funcționare a Serviciului guvernamental de suport clienți și Regulamentului privind modul de ținere a resursei informaționale a Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”				
1.12. Promovarea proiectului Strategiei pentru Transformare Digitală pentru anii 2023-2030	Martie	DIP	Proiect definitivat și prezentat spre aprobare	Realizat. Prin Hotărârea Guvernului nr.650/2023 a fost aprobată Strategia de Transformare Digitală a Republicii Moldova pentru anii 2023-2030.	
Obiectiv nr.2: Digitalizarea sectorului public					
2.1. Implementarea Registrului resurselor și sistemelor informaționale de stat	Martie	DIP DPD	Soluție funcțională	Realizat. Registrul Resurselor și Sistemelor Informaționale de Stat a fost dezvoltat și prezentat în cadrul mai multor ateliere de lucru la care au participat reprezentanți ai autorităților și instituțiilor publice. Noul sistem informațional (SI Registru) reprezintă un mecanism eficient, fiabil și modern de înregistrare și evidență a resurselor și sistemelor informaționale de stat, ce are drept scop facilitarea reutilizării soluțiilor tehnice existente și a interoperabilității acestora, precum și eficientizarea investițiile în sistemele informaționale de stat.	
2.2. Implementarea soluției tehnice de identitate electronică mobilă fără dispozitive specializate pe partea semnatarului	Martie	DIP	Soluție funcțională	Realizat. <i>(pentru activitățile planificate a fi realizate în 2023)</i> AGE a creat un nou tip de identitate și semnătură electronică mobilă MobiSign (EvoSign) sub formă de aplicație mobilă și are ca obiectiv principal oferirea instrumentului de autentificare în mediul digital și semnare a documentelor electronice, fapt ce va spori accesibilitatea serviciilor electronice, disponibile atât în sectorul public, cât și în sectorul privat. Aplicația MobiSign a fost dezvoltată și poate fi descărcată din Google Play și Apple Store. Adicional, prin Hotărârea nr.184/2023, a fost aprobat noul Regulament privind activitatea prestatorilor de servicii de încredere calificați, care va permite lansarea MobiSign.	

					Un alt pas important a fost elaborarea proiectului hotărârii de Guvern cu privire la modificarea unor hotărâri ale Guvernului (consolidarea ecosistemului guvernamental de identitate digitală) număr unic 60/MDED/AGE/2024, și includerea acestuia în ședința secretarilor generali din 29 ianuarie 2024, urmând a fi întreprinse și alte acțiuni de către instituțiile partenere în realizarea acțiunii respective.
2.3. Dezvoltarea aplicației mobile guvernamentale integrate a serviciilor electronice	2.3.1. Elaborarea Termenilor de Referință	Februarie	DIP	Termeni de referință elaborați și aprobați de AGE	Realizat. A fost elaborat și aprobat de AGE caietul de sarcini, în baza căruia s-a desfășurat procesul de achiziție pentru contractarea companiei care dezvoltă aplicația mobilă.
	2.3.2. Contractarea serviciilor de dezvoltare a aplicației mobile guvernamentale	Martie	DIP	Companie de dezvoltare contractată	Realizat. În baza caietului de sarcini, s-a desfășurat procedura de achiziție și a fost contractată compania care dezvoltă aplicația mobilă.
	2.3.3. Elaborarea planului de comunicare și promovare a aplicației mobile guvernamentale	Mai	DIP	Plan de comunicare elaborat	Realizat. <i>(pentru activitățile planificate în 2023)</i> A fost creat și implementat designul paginii web care va servi drept mijloc de comunicare pentru EVO. A fost finalizat designul primelor trei module ale aplicației: Acte de identitate, Plăți, Datele mele și au fost îmbunătățite elementele EVO core: Profil, Notificări și Coduri QR. Au fost pregătite materialele pentru comunicarea pe rețelele sociale și pentru plasarea pe magazinele de aplicații. A fost contractată o agenție calificată care să gestioneze campaniile de marketing și promovare pe social media. A fost livrată versiunea finală a brandbookului. A fost selectat conceptul pentru campania de lansare.
	2.3.4. Dezvoltarea primei versiuni a aplicației mobile guvernamentale	August	DIP DPD	Prima versiune a aplicației mobile guvernamentale dezvoltată (modulul Acte de identitate; modulul Plăți; modulul Coduri QR)	Realizat. <i>(pentru activitățile planificate a fi realizate în 2023)</i> Versiunea Alpha a fost lansată în mediul de test pentru un grup restrâns de persoane din Guvern, Parlament și din cadrul organizațiilor de suport. Această versiune cuprinde modulele: Documente, Plăți și Datele mele. Adițional, a fost aprobată Legea nr. 321/2023 pentru modificarea unor acte normative (stimularea dezvoltării și utilizării serviciilor electronice) și anume modificări la Legea nr.173/1994 privind modul de publicare la intrare în vigoare a actelor oficiale; Legea nr.273/1994 privind actele de identitate din sistemul național de pașapoarte; ș.a.). Modificările propuse au scopul de a reglementa buletinul de identitate digital, permisul de conducere digital, certificatul de înmatriculare digital, precum și unele elemente privind generarea și utilizarea acestora.

					Acțiunea a fost transferată în Planul de acțiuni al AGE pentru 2024, fiind planificate lansarea acesteia în primul trimestru 2024 și lansarea pentru luna august a încă 4 module (Servicii Publice, Împuterniciri, Programări, eHealth).
2.4. Dezvoltarea sistemului destinat aplicării și procesării solicitărilor de apostilare a documentelor (eApostilă)	Februarie	DIP DPD	Sistem dezvoltat		Realizat. Începând cu 2 mai 2023, a fost lansat serviciul de apostilare electronică într-o nouă versiune, ce poate fi accesat la link-ul: https://servicii.gov.md/ro/service/021000609 . Noul serviciu a fost integrat pe Platforma de dezvoltare a serviciilor electronice PDSE. Atât modul de solicitare a serviciului de apostilă, cât și de eliberare a documentelor apostilate, are loc în regim online, fără necesitatea prezentării personale la ghișeul instituției și fără interacțiune fizică cu reprezentanții statului, adică de la distanță. Astfel, de la lansare și până la finele anului au fost procesate 203962 de apostile.
2.5. Dezvoltarea și lansarea versiunii 2.0 a MPay	Martie	DPD	Versiune dezvoltată și lansată		Realizat. Versiunea 2.0 a MPay a fost dezvoltată și este pe mediul de producție, inclusiv cu componentele de distribuire a prestațiilor voucher cultural, debitarea prin SAPI etc. De asemenea, toate componentele necesare pentru asigurarea procesului de încasare și distribuire au fost migrate pe MPay 2.0, în perioada imediată urmând migrarea tuturor participanților la noua versiune MPay.
2.6. Asigurarea fiscalizării tranzacțiilor de comerț electronic, inclusiv a celor realizate prin serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay)	Aprilie	SGPE	Soluție funcțională		Conform noilor modificări la Legea nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și monedă electronică, prevederi care vor intra în vigoare la 05.08.2024, acestea prevăd că se instituie un nou tip de licență/prestator de plată și anume sistem ce inițiază plăți. Serviciul guvernamental de plăți electronice MPay cade sub incidența acestor prevederi, ceea presupune că Serviciul MPay are nevoie de licență pentru a continua activitatea sa. În 2023 au fost inițiate discuții cu BNM și MDED în vederea includerii serviciului MPay ca excepție în Legea 114/2012, doar cu posibilitatea de a încasa în bugetul public național.
2.7. Dezvoltarea serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) cu funcționalitatea de încasare a plăților comunale	Aprilie	SGPE	Serviciul dezvoltat cu funcționalitatea de încasare a plăților comunale		Conform noilor modificări la Legea nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și monedă electronică, prevederi care vor intra în vigoare la 05.08.2024, acestea prevăd că se instituie un nou tip de licență/prestator de plată și anume sistem ce inițiază plăți. Serviciul guvernamental de plăți electronice MPay cade sub incidența acestor prevederi, ceea presupune că Serviciul MPay are nevoie de licență pentru a continua activitatea sa. În 2023 au fost inițiate discuții cu BNM și MDED în vederea includerii serviciului MPay ca excepție în Legea 114/2012, doar cu posibilitatea de a încasa în bugetul public național.
2.8. Dezvoltarea Registrului persoanelor autorizate prin reutilizarea SI MPower	Martie	DIP DPD	Registru dezvoltat și funcțional		Realizat

				A fost dezvoltat Registrul Persoanelor autorizate prin reutilizarea SI MPower, astfel la moment este înregistrat Registrul Notarilor și Registrul Procurorilor, urmând ca Ministerul Justiției să înregistreze Registrul executorilor judecătorești.
2.9. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind modul de extindere a capacității platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud), utilizând resurse informaționale ale prestatorilor de servicii de cloud din domeniul public (cloud hibrid)	Aprilie	DIP	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare și aprobare în Guvern	Realizat. A fost aprobată Hotărârea Guvernului nr.208/2023 pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 128/2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud).
2.10. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind modificarea Hotărârii Guvernului nr.712/2020 cu privire serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay) (distribuirea salariilor prin MPay)	Mai	DIP SJRU DPD	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare și aprobare în Guvern	Realizat. A fost aprobată Hotărârea Guvernului nr.362/2023 cu privire la pilotarea distribuirii plăților salariale prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) și modificarea Hotărârii Guvernului nr.712/2020 cu privire la serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay).
2.11. Dezvoltarea funcționalului de distribuire a salariilor prin MPay	Mai	SGPE	Funcțional dezvoltat	Realizat. Funcționalul de distribuire a salariilor a fost dezvoltat și conform Hotărârii Guvernului nr.362/2023 cu privire la pilotarea distribuirii plăților salariale prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) și la modificarea Hotărârii Guvernului nr. 712/2020 cu privire la serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay), s-a stabilit perioada de pilotare a distribuirii plăților salariale prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) până la data de 31 decembrie 2023.
2.12. Elaborarea și aprobarea Metodologiei de digitalizare	Iunie	DIP DPD SJRU	Metodologie elaborată și aprobată de AGE	Agenția de Guvernare Electronică a lansat repetat în 2023 anunțul de angajare a unui consultant care să elaboreze Metodologia de digitalizare, iar urmare a evaluării candidaților, nu a putut fi identificat un specialist pentru activitatea respectivă. Menționăm că acțiunea respectivă, întrucât reiese și din Planul de acțiuni pentru implementarea recomandărilor din cadrul evaluării SIGMA realizată în 2023, a fost transferată în Planul AGE pentru 2024.
2.13. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului privind stabilirea procedurii de identificare și verificare de la distanță a identității unei persoane prin utilizarea soluției eKYC (<i>Electronic Know Your Customer</i>)	Iunie	DIP SJRU	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare	Realizat. A fost aprobată Hotărârea Guvernului nr.74/2024 cu privire la serviciul guvernamental de identificare a persoanei la distanță (e-KYC).

2.14. Dezvoltarea și implementarea diplomelor de studii și certificatelor de formare continuă digitale în cadrul Portalului Guvernamental al cetățeanului (MCabinet) în baza datelor CTICE		Iulie	DIP	Serviciu funcțional	Realizat. Pe Portalul Guvernamental al Cetățeanului (https://mcabinet.gov.md/) este disponibilă descărcarea actelor de studii și a carnetului de student electronic în baza datelor CTICE.
2.15. Dezvoltarea funcționalului de integrare a sistemelor informaționale cu MPower		August	DPD	Funcțional dezvoltat	Realizat. Funcționalul de integrare a sistemelor informaționale cu MPower a fost dezvoltat.
2.16. Dezvoltarea și implementarea carnetului electronic al studentului		Septembrie	DPD	Serviciu funcțional	Realizat. A fost dezvoltat pe Portalul Guvernamental al Cetățeanului carnetul electronic al studentului, ale cărui date sunt oferite de către Universitatea Tehnică a Moldovei.
2.17. Monitorizarea și raportarea gradului de satisfacție a cetățenilor față de serviciile publice oferite		Noiembrie	SME	Ponderea cetățenilor satisfăcuți de serviciile publice prestate. Sondaj realizat. Raportul analitic (RO, RU, ENG) publicat pe pagina web a AGE și remis părților interesate	Realizat. Activitatea respectivă constă din 3 angajamente majore: 1) Realizarea Sondajului Național Anual pentru a măsura percepția, asimilarea și susținerea de către populație a e-Guvernării și Modernizării serviciilor guvernamentale - sondajul a fost desfășurat, raportul a fost elaborat și publicat pe pagina web a AGE; 2) Realizarea a 2 Exit Poll-uri pentru a măsura nivelul de satisfacție a beneficiarilor de servicii publice în CUPS – raport care a fost aprobat și unul pentru a vedea gradul de satisfacție a clientului pe marginea calității și accesibilității serviciilor modernizate din cadrul proiectului MGSP – exit pollul a fost desfășurat și raportul aprobat; 3) Focus Grup pentru a estima timpul necesar pentru cetățeni pentru a obține servicii publice reinginerite în cadrul proiectului MGSP – activitate realizată și raportul elaborat și validat.
2.18. Dezvoltarea funcționalului privind cosemnatarii în MSign		Noiembrie	DPD	Funcțional dezvoltat	Acțiunea a fost transferată în Planul AGE pentru 2024.
2.19. Dezvoltarea și implementarea unei platforme centralizate de stocare și partajare a documentelor referitoare la serviciile publice	2.19.1. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului platformei centralizate de stocare și partajare a documentelor referitoare la	Septembrie	SJRU DIP	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentată CS spre promovare	Realizat. Proiectul hotărârii de Guvern cu privire la platforma de găzduire și partajare a documentelor (MDocs), ulterior procesului de avizare (număr unic 971/MDED/AGE/2023), se definitivează fiind estimată a fi aprobat în februarie 2024.

	serviciile publice prestate				
	2.19.2. Dezvoltarea platformei centralizate de stocare și partajare a documentelor MDoc	Decembrie	DIP	Platformă dezvoltată	Realizat. Platforma MDocs propriu-zisă a fost dezvoltată și deja este în proces de implementare și pilotare. Această platformă are drept scop îmbunătățirea serviciilor publice prin intermediul platformelor digitale ale autorităților publice din Republica Moldova și reducerea utilizării documentelor pe suport de hârtie prin oferirea de facilități adecvate cetățenilor. Astfel, MDoc permite standardizarea proceselor de partajare a rezultatelor serviciilor guvernamentale prestate de autoritățile publice din Republica Moldova prin intermediul platforme digitale, care, de asemenea, poate fi accesată și de autoritățile publice care nu și-au digitizat încă serviciile publice pe care le prestează. Implementarea soluției MDoc are multiple beneficii tehnologice și organizaționale.
	2.19.3. Elaborarea și promovarea proiectului de hotărâre a Guvernului pentru aprobarea Regulamentului privind modul de utilizare a platformei respective	Decembrie	SJRU DIP	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare	Odată fiind aprobată hotărârea Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului platformei centralizate de stocare și partajare a documentelor referitoare la serviciile publice prestate, s-a constatat că nu este necesară realizarea acțiunii respective.
2.20. Integrarea serviciilor publice cu Serviciul guvernamental de livrare MDelivery		Decembrie	DPD DIP	Nr. serviciilor integrate	Realizat. Până la finele anului 2023, au fost integrate cu Serviciul guvernamental de livrare MDelivery 43 servicii (pentru care este posibilă livrarea rezultatului serviciului): 1. Eliberarea Pașaportului cetățeanului Republicii Moldova. 2. Eliberarea Extrasului din Registrul de Stat al persoanelor juridice și întreprinzătorilor individuali. 3. Eliberarea cazierului judiciar pentru persoanele fizice și juridice. 4. Eliberarea certificatului de cazier detaliat. 5. Eliberarea cazierului contravențional pentru persoanele fizice și juridice. 6. Eliberarea certificatului pentru pierderea plăcuțelor de înmatriculare. 7. Eliberarea certificatului pentru pierderea certificatului de înmatriculare. 8. Eliberarea certificatului privind accidente rutiere la persoană. 9. Eliberarea certificatului privind accidente rutiere la unitatea de transport. 10. Permisul de conducere internațional.

				<p>11. Eliberarea Pașaportului – copil.</p> <p>Servicii cadastrale:</p> <p>12. Extras din Registrul bunurilor imobile;</p> <p>13. Extras din capitolul supliment al Registrului bunului imobil (valoarea bunului imobil);</p> <p>14. Certificat privind înscrierile în Registrul bunurilor imobile;</p> <p>15. Certificat privind valoarea bunului imobil</p> <p>16. Planul cadastral pentru un sector cadastral</p> <p>17. Planul cadastral pentru un sector ulterior</p> <p>18. Planul cadastral al terenului cu /fără construcție</p> <p>19. Planul încăperii izolate</p> <p>20. Planul locului de parcare</p> <p>21. Informație despre bunurile ce aparțin unei persoane fizice/juridice din banca centrală de date, drepturi active;</p> <p>22. Informație despre bunurile ce aparțin unei persoane fizice/juridice din banca centrală de date, toate drepturile;</p> <p>23. Informație despre bunurile ce aparțin unei persoane fizice/juridice din banca centrală de date, pentru Programul de stat „Prima casă”.</p> <p>Servicii de stare civilă:</p> <p>24. Certificat/duplicat al certificatului de naștere</p> <p>25. Certificat/duplicat al certificatului de căsătorie</p> <p>26. Certificat/duplicat al certificatului de divorț</p> <p>27. Certificat/duplicat al certificatului de deces</p> <p>28. Certificat/duplicat al certificatului de schimbare a numelui și/sau prenumelui</p> <p>29. Certificat/duplicat al certificatului de stabilire a paternității</p> <p>30. Extras de pe actul de naștere</p> <p>31. Extras de pe actul de căsătorie</p> <p>32. Extras de pe actul de divorț</p> <p>33. Extras de pe actul de deces</p> <p>34. Extras de pe actul de schimbare a numelui și/sau prenumelui</p> <p>35. Extras multilingv de pe actul de naștere</p> <p>36. Extras multilingv de pe actul de căsătorie</p> <p>37. Extras multilingv de pe actul de deces</p> <p>38. Aviz cu privire la anularea și/sau modificarea actului de stare civilă</p> <p>39. Aviz privind afirmarea/infirmary schimbării numelui și/sau prenumelui</p> <p>40. Certificat privind starea civilă</p> <p>41. Certificat de capacitate matrimonială</p> <p>42. Certificat explicativ</p> <p>43. Eliberarea buletinului de identitate al cetățeanului Republicii Moldova.</p>
--	--	--	--	--

2.21. Dezvoltarea și implementarea Platformei „e-Consulat”	Decembrie	DIP DPD	Sistem informațional dezvoltat și funcțional	<p>Realizat. (pentru activitățile planificate a fi realizate în 2023)</p> <p>În luna septembrie a fost semnat acordul de colaborare între AGE și MAEIE privind dezvoltarea unui sistem informațional consular nou, denumit generic e-Consulat și planul de acțiuni pentru alinierea activităților comune necesare dezvoltării sistemului. Scopul principal al sistemului informațional e-Consulat este de a îmbunătăți calitatea serviciilor prestate cetățenilor prin intermediul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare ale Republicii Moldova, garantând accesibilitatea, transparența, reducerea costurilor și a timpului de obținere a rezultatelor serviciilor, precum și îmbunătățirea capacității rețelei consulare prin introducerea unui instrument modern care vizează creșterea, eficiența activităților funcționarilor consulari.</p> <p>Astfel, la etapa actuală s-a desfășurat sprintul 6 de dezvoltare a e-Consulat, în cadrul cărora a fost dezvoltată interfața de back office care include două servicii:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Titlul de călătorie; - Supralegalizarea. <p>Acțiunea a fost transferată în Planul de acțiuni al AGE pentru 2024.</p>
2.22. Dezvoltarea Registrului procurilor și e-Procura prin reutilizarea SI MPower	Decembrie	DIP DPD	Registru dezvoltat și funcțional	<p>Realizat.</p> <p>A fost creată pagina notarului și asistentului notarului, la etapa actuală fiind realizate acțiuni de creare a șabloanelor pentru notarii care vor putea să creeze singuri noi tipuri de procuri.</p>
2.23. Integrarea Serviciului guvernamental de plăți electronice cu Sistemul informațional „Monitorizarea Electronică a Vânzărilor”	Decembrie	SGPE	Sistem informațional integrat	<p>Sistemul informațional „Monitorizarea Electronică a Vânzărilor” este oportun pentru comercializarea bunurilor și serviciile de tip privat, care din 05.08.2024 nu vor mai putea fi prestate de Serviciul MPay. Subsecvent, ținem să specificăm faptul că în conformitate cu noile modificări la Legea nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și monedă electronică, prevederi care vor intra în vigoare la 05.08.2024, acestea prevăd că se instituie un nou tip de licență/prestator de plată și anume sistem ce inițiază plăți. Serviciul guvernamental de plăți electronice MPay cade sub incidența acestor prevederi, ceea ce presupune că Serviciul MPay are nevoie de licență pentru a continua activitatea sa. În 2023 au fost inițiate discuții cu BNM și MDED în vederea includerii serviciului MPay ca excepție în Legea 114/2012, doar cu posibilitatea de a încasa în bugetul public național.</p>
2.24. Dezvoltarea Portalului administrației publice locale „e-APL”	2.24.1. Contractarea companiei pentru dezvoltarea platformei digitală unice pentru	DIP	Compania contractată	<p>Realizat.</p> <p>Urmare a desfășurării procesului de achiziție, a fost contractată compania care lucrează la dezvoltarea platformei digitale unice pentru autoritățile publice locale „e-APL”.</p>

	autoritățile publice locale „e-APL”				
	2.24.2. Dezvoltarea platformei digitală unice pentru autoritățile publice locale „e-APL”	Decembrie	DIP	MVP dezvoltat și funcțional	<p>Realizat. (pentru activitățile planificate a fi realizate în 2023) Au fost realizate 10 sprinturi de dezvoltare a e-APL, printre cele mai importante putând fi enunțate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pentru serviciul de înregistrare/modificare/ reziliere în registrul contractelor de arendă – depunerea cererii de către solicitant: autentificare, detalii solicitant, detalii serviciu, mod de recepționare, confirmare, semnare, achitare, pasul final recipisa; depunerea cererii de către specialistul CUPS; funcționalul de înregistrare a contractului în Registru; funcționalul de radiere a unei înregistrări din registru funcționalul de refuz al cererii, afișarea registrului cererilor, afișarea și descărcarea Registrului contractelor de arendă; - pentru serviciul extrase din registrul contractelor de arendă depunerea cererii de către solicitant: autentificarea, detalii solicitant, detalii serviciu, mod de recepționare, confirmare, semnare, achitare, pasul final recipisa; - pentru acces la Registru date externe: extragere a datelor din diferite registre de stat. <p>Totodată, au fost elaborate și înaintate un șir de propuneri de modificare a cadrului normativ către Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare.</p>
2.25. Menținerea Sistemului Informațional Automatizat „Registrul Împuternicirilor de reprezentare” (MPower) prin adăugarea de noi tipuri de împuterniciri		Pe parcursul anului	DPD	Nr. tipuri de împuterniciri adiționale la cele existente.	<p>Realizat. La etapa actuală în MPower sunt disponibile în total 48 tipuri de împuterniciri, dintre care în 2023 au fost adăugate sau actualizate 18 tipuri de împuterniciri. Totodată, total tipuri de împuterniciri în MPower sunt 71 dintre care active 48 și inactive 23.</p>
2.26. Dezvoltarea Portalului guvernamental al antreprenorului cu blocuri noi de date		Pe parcursul anului	DPD SSDI	Nr de blocuri noi de date disponibile pe Portalul guvernamental al antreprenorului	<p>Realizat. La etapa actuală, pe Portalul Guvernamental al Antreprenorului sunt disponibile 10 blocuri de date, care se înscriu în gama de servicii digitale pentru mediul de afaceri și care au fost suplinite cu noi date la blocul de date <i>Documentele mele</i>, care expun documentele generate în MDocs. De asemenea, a fost actualizat blocul Situația fiscală cu lista conturilor bancare.</p>
2.27. Dezvoltarea Portalului guvernamental al cetățeanului cu blocuri noi de date		Pe parcursul anului	DPD SSDI	Nr. de blocuri noi de date disponibile pe Portalul guvernamental al cetățeanului.	<p>Realizat. Portalul Guvernamental al Cetățeanului, lansat în luna octombrie 2020, în prezent conține 17 blocuri de date, care au fost suplinite cu noi date sau funcționalități:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Documentele mele</i>: a fost suplinit cu vizualizarea documentelor/datelor care se referă la extrasele din RSUD, extrase din cadastru, apostile și caziere. De asemenea, au fost dezvoltate 2 compartimente: Documente eliberate și Solicități;

				<ul style="list-style-type: none"> - <i>Educație</i>: pot fi descărcate actele de studii și este disponibil carnetul electronic al studentului; - <i>Sănătate</i>: disponibilitatea descărcării informației privind starea contului personal de asigurări sociale; - <i>Act permisiv</i>: bloc nou de date unde pot fi vizualizate informații cu privire la actele permissive solicitate și eliberate prin Sistemul Informațional Autorizat „Gestiunea și Eliberarea Actelor Permisive”; - <i>Istoricul accesării datelor personale</i>, de unde poate fi descărcat documentul cu privire la accesarea datelor personale pentru un anumit interval de timp, etc. - <i>Fișierele mele</i>, bloc nou de date; - Noi date la blocul de date <i>Documentele mele</i>, care expun documentele generate în MDocs; - A fost actualizat blocul <i>Situația fiscală</i> cu lista conturilor bancare; - A fost actualizat blocul <i>MPay</i> cu asocierea plăților salariale etc <p>În același context, menționăm că au fost înregistrate, în total în 2023, peste 4,5 milioane de accesări a blocurilor de date, atât destinate cetățenilor, cât și antreprenorilor.</p>
2.28. Acordarea suportului ME la elaborarea ToR pentru dezvoltarea versiunii 2.0 a Sistemului informațional automatizat de gestionare și eliberare a actelor permissive SIA GEAP	Februarie	DPD	Propuneri pentru ToR elaborate și prezentate ME. Avizul AGE emis la etapa avizării	<p>Realizat. (<i>în limitele competențelor AGE</i>)</p> <p>AGE a acordat suportul necesar la evaluarea propunerii tehnice cu referire la activitățile de evaluare a SIA GEAP și pregătire a termenilor de referință pentru modernizarea SIA GEAP recepționate de la compania care participă la tenderul lansat de UIPAC. Totodată, au fost organizate mai multe ședințe la care au participat reprezentanții AGE, UIPAC și Banca Mondială în cadrul căreia s-a discutat viziunea AGE cu privire la modernizarea SIA GEAP (cadrul legal, tehnic, organizațional etc). La ulterioarele solicitări, AGE va acorda tot suportul necesar MDED, în cazul acțiunii date.</p>
Obiectivul nr.3: Dezvoltarea e-democrației și reducerea decalajului digital				
3.1. Elaborarea și aprobarea conceptului instrumentelor electronice de democrație participativă (e-Democrație)	Decembrie	DIP	Proiect de hotărâre de Guvern elaborat și prezentat CS spre promovare și aprobare în Guvern	<p>Realizat.</p> <p>Proiectul de hotărâre de Guvern pentru aprobarea conceptului instrumentelor electronice de democrație participativă (e-Democrație) a fost elaborat, prezentat MDED pentru aprobare, și trecând prin procesul de avizare (Nr. unic de înregistrare – 972/MDED/AGE/2023).</p>
3.2. Dezvoltarea cursurilor de alfabetizare digitală pe platforma guvernamentală de instruire la distanță e-Learning pentru sporirea gradului de alfabetizare digitală și a abilităților digitale în rândul funcționarilor și demnitarilor publici	Pe parcursul anului	DPD CIFGD	8 module de instruire dezvoltate și disponibile pe Platforma guvernamentală de instruire e-Learning	<p>Realizat.</p> <p>În 2023, au fost dezvoltate și sunt disponibile pe Platforma guvernamentală de instruire e-Learning 8 module de instruire, cu următorii beneficiari care au trecut modulele respective:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Optimizarea Business Proceselor în instituțiile publice, cu 57 de beneficiari; - Schimbul de date. Interoperabilitatea, 16 participanți;

			Nr. beneficiarilor cursurilor de instruire	<ul style="list-style-type: none"> - Introducere în digitalizare, cu 2 submodule: Curs general, practici și metode aplicate pentru digitalizarea serviciilor publice și Practici și metode de aplicare privind digitalizarea serviciilor publice, cu 33 de participanți; - Feedback-ul cetățenilor, cu 10 participanți - Dreptul de acces la informație. Petiția., cu 13 participanți; - Comunicarea eficientă cu cetățenii , 43 de participanți - Inițiere în accesarea serviciilor publice, cu 15 participanți; - Introducere în utilizarea instrumentelor digitale guvernamentale. Cu 288 participanți. <p>Adițional, o serie de cursuri (cu numărul de beneficiari ai cursurilor) care se regăsesc pe MLearn, atât ale AGE, cât și a altor entități care și-au plasat modulele lor, poate fi accesată aici.</p>
3.3. Organizarea și desfășurarea campaniilor de reducere a decalajului digital	Pe parcursul anului	SRPP CIFGD	Număr de campanii realizate	<p>Realizat. Pe parcursul anului 2023, Serviciul relații publice și parteneriate a realizat 7 campanii de informare și comunicare, dintre care:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 campanii noi („Inovația la feminin”; „Națiune digitală”; „Siguranța Digitală”) și - 4 care au fost lansate anterior și continuate în 2023 (Moldova Digitală: Inovații pentru generații, „Servicii publice digitalizate – poveri anulate” și campania de promovare a Programului național „Voucher cultural”, în parteneriat cu Ministerul Culturii, seria de Discuții Publice „Moldova Digitală”, în parteneriat cu IRPRE). <p>Numărul total de beneficiari/ participanți la activitățile organizate în cadrul campaniilor menționate a depășit cifra de 5000 de persoane, dintre care:</p> <ul style="list-style-type: none"> - peste 500 de beneficiari direcți ai campaniei „Națiune Digitală”, care au participat la 12 sesiuni de informare, seminare și webinare (în format offline și online), organizate de SRPP; - cca 4500 de participanți ai evenimentelor publice (de tip: Summit, Hachathon, Congresul diasporei, Expoziție, Târg de carieră, Conferință, Discuție publice etc.), care au fost informați în cadrul campaniilor de informare, conștientizare și comunicare organizate de SRPP pe parcursul anului 2023 și au beneficiat de materiale informative (info-kit) elaborate de SRPP în acest scop.
3.4. 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	<p>Realizat. Pe parcursul anului 2023 au fost organizate și desfășurate de către SRPP următoarele activități 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seria de seminare „Utilizarea serviciilor publice digitale în viața cotidiană”, de care au beneficiat 135 de femei și fete din Republica Moldova

				<p>și Ucraina. Seria de instruiți „Utilizarea serviciilor publice digitale în viața cotidiană” a avut ca scop popularizarea în rândul femeilor și fetelor din Republica Moldova, inclusiv în rândul refugiaților din Ucraina, celor care au supraviețuit violenței în bază de gen, și celor expuse riscului din zonele rurale din Republica Moldova, privind cele mai importante servicii și soluții digitale guvernamentale disponibile în Republica Moldova, dar și cum pot fi acestea utilizate în activitățile cotidiene.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Webinarul „Paleta de servicii publice electronice disponibile în Republica Moldova”, la care au participat peste 50 de persoane. Participanții au avut posibilitatea să obțină cunoștințe digitale din prima sursă, pentru a accesa platforme și servicii electronice cu mai multă încredere și îndemnare, iar ulterior să devină ei înșiși mesageri digitali și să ajute, la rândul lor, pe alții să devină cetățeni activi și abili din punct de vedere digital; - Evenimentul „Moldova Digital Summit 2023” a fost, organizat în perioada 15-17 iunie, adunând 68 de vorbitori, dintre care 22 internaționali de înalt nivel, prezenți fizic. <p>La eveniment au participat 2500 offline și peste 100.000 online, pe parcursul celor trei zile ale evenimentului și a fost reflectat activ de mass-media, având 262 de referințe media.</p> <p>Timp de 3 zile, în cadrul MDS 2023 au avut loc 10 evenimente paralele, circa 50 de întâlniri G2B cu oficiali guvernamentali, agenție E-Guvernare și parteneri de dezvoltare, Tekwill Expo și Moldova Innovation Awards.;</p> <ul style="list-style-type: none"> - În perioada 20-23 iunie 2023, în cadrul Campaniei de informare „Națiune Digitală”, au fost organizate 4 Ateliere de lucru cu participarea a 100 de bibliotecari, membri ai Asociației Bibliotecarilor din Moldova, care au fost instruiți cu privire la noile soluții de e-guvernare, platforme și servicii electronice guvernamentale pentru interacțiunea la distanță a cetățenilor, angajaților instituțiilor publice și antreprenorilor. Participanții au primit certificate și rolul de Mesager Digital etc. - Atelierului de lucru, la care au participat reprezentanți ai autorităților publice, societății civile, mediului academic și comunității de afaceri la nivel local (11 octombrie); - Webinar despre servicii electronice, pentru diaspora (22 septembrie); - Sesiune de informare privind platformele și serviciile digitale guvernamentale dezvoltate de AGE pentru stagiarii din cadrul Programului guvernamental de stagii (14 decembrie); - Sesiune de informare pentru managerii și cadrele didactice din Învățământul Profesional Tehnic (10 noiembrie) din Programul de dezvoltare a abilităților manageriale și profesionale, care se va desfășura în perioada 2023-2025;
--	--	--	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> - Seminar informativ cu privire la serviciile publice digitale pentru circa 50 de profesori din instituțiile de învățământ ale UTA Găgăuzia; - Sesiune de informare pentru studenții și profesorii de la Facultatea Finanțe, ASEM (24 Octombrie); - Training pentru comunicatorii guvernamentali la subiectul: Comunicarea strategică în contextul amenințărilor cibernetice și consolidarea capacităților Guvernului de a reacționa prompt la astfel de situații (19 decembrie). Evenimentul a fost organizat de AGE și STISC cu asistența Proiectului Uniunii Europene „Moldova Cybersecurity Rapid Assistance”/Asistență Rapidă pentru Securitate Cibernetică, implementat de Academia de Guvernare Electronică din Estonia; - Masa rotundă la ASEM, cu genericul „Digitalizarea actelor juridice. Provocări în era digitală” (8 decembrie 2023); - Discuția publică organizată de Institutul pentru Politici și Reforme Europene, în parteneriat cu AGE și GIZ Moldova, care a abordat aspectele ce țin de soluțiile digitale dezvoltate și disponibile pentru diaspora Republicii Moldova. Gradul de utilizare al soluțiilor digitale de către diasporă, Rolul Strategiei de Transformare Digitală 2023– 2030 pentru promovarea soluțiilor digitale în diasporă, acțiunile de informare și promovare a soluțiilor digitale în rândul diasporei etc.; - Discuție offline pe subiectul rolului mass-media în promovarea procesului de transformare digitală a Republicii Moldova (6 decembrie); - Masă rotundă, organizată în incinta AGE Electronică, la inițiativa unui grup de profesori în domeniul tehnologiei informației din cadrul ASEM, responsabili de pregătirea specialiștilor în IT, statistică și cibernetică economică, la subiectul privind planurile pe termen scurt și mediu din domeniul transformării digitale (8 noiembrie) etc.
3.5. 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 2023; Raport privind implementarea Strategiei pentru 2023 elaborat și prezentat conducerii AGE	<p>Realizat. În scopul implementării Strategiei de comunicare și parteneriate pentru anii 2021-2024, pe parcursul anului 2023 au fost realizate următoarele acțiuni și activități:</p> <ul style="list-style-type: none"> - emise și diseminate peste 65 de comunicate de presă; - publicate peste 1000 de postări pe 5 platforme de socializare ale AGE; - produse 10 ediții ale emisiunii TV cu denumirea „Națiune Digitală”, o emisiune menită să informeze și să reducă decalajul digital în societate prin promovarea încrederii și beneficiilor guvernării electronice, realizată de AGE și care a fost prezentată publicului larg, săptămânal, la postul public de televiziune Moldova 1; - 20 materiale video scurte (stories) despre platformele și serviciile publice electronice și modalitățile de utilizare a acestora;

				<p>- 8 Tutoriale pentru cele mai de bază servicii digitale, care să ofere suport utilizatorilor în vederea accesării platformelor electronice pentru efectuare de plăți, creare înputerniciri, plasare comanda de livrare, semnarea documentelor electronice, autentificare, accesarea datelor din registrele de stat, solicitarea unor documente la distanță etc.;</p> <p>- 8 spoturi publicitare cu caracter social-informațional care promovează beneficiile utilizării platformelor digitale, create de Guvern, pentru interacțiuni online, difuzate la 5 posturi de radio și 5 posturi TV naționale, ce prezintă servicii electronice de actualitate lansate de AGE;</p> <p>- 8 instrucțiuni practice în format video, care reprezintă pașii de urmat pentru accesarea serviciilor electronice care sunt disponibile pe canalul de Youtube;</p> <p>- 12 seturi de materiale informative și promoționale (info-kit) sub formă de pliante, fișe informative, broșuri și ghiduri etc, ce conțin informații utile privind produsele și soluțiile electronice guvernamentale de interacțiune la distanță, pentru fiecare serviciu electronic în parte, au fost realizate, imprimate, publicate și distribuite în diverse evenimente, centre de informare și acces pentru cetățeni;</p> <p>- peste 80 de infografice și banere web elaborate și diseminate;</p> <p>- peste 2000 de materiale foto realizate, prelucrate și publicate;</p> <p>- 500 de materiale scrise (elaborarea, redactarea, verificarea traducerii și asigurarea publicării);</p> <p>- 4 ediții ale Buletinului informativ electronic (Newsletter), elaborate și diseminate;</p> <p>- GHIDUL privind utilizarea Platformelor și serviciilor electronice guvernamentale în Republica Moldova, elaborat în 3 limbi (ro, eng., ru), asigurată imprimarea a 10 000 de exemplare, precum și începută campania de diseminare, care va continua în anul 2024.</p> <p>Pentru o promovare activă a serviciilor electronice și în scopul consolidării relațiilor de parteneriat, în anul 2023, au fost semnate 3 acorduri de parteneriat și cooperare și inițiate 4 parteneriate noi.</p> <p>În rezultatul colaborării cu partenerii săi, AGE a participat la organizarea și a delegat reprezentanți la peste 25 de evenimente publice naționale și internaționale, conferințe, forumuri, lansări și inaugurări a noilor proiecte inovatoare.</p> <p>În anul 2023, au fost atestate peste 500 de apariții în mass-media cu privire la subiecte ce vizează activitatea AGE. Materialele de presă publicate / difuzate, în mare parte, au o notă neutră spre pozitivă.</p> <p>Ponderea activităților realizate din totalul celor planificate pentru anul 2023 constituie 99%.</p>
--	--	--	--	---

				Raportul privind implementarea Strategiei de comunicare și parteneriate și a Planului pentru 2023 se elaborează și va fi prezentat conducerii AGE.
3.6. Asigurarea funcționalității Centrului de Inovare și Formare în Guvernare Digitală prin planificarea activităților de instruire a angajaților instituțiilor publice și organizarea activităților de voluntariat în baza parteneriatului moldo-coreean, inclusiv Școala de vară în IT.	Pe parcursul anului	CIFGD	Nr. activităților realizate de CIFGD Nr. beneficiarilor activităților CIFGD	<p>Realizat. Pe parcursul anului, au fost realizate următoarele activități:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Introducere în produsele digitale pentru profesori (formare TIC despre MS Word, Power Point, Excell și altele) - Programul s-a realizat în perioada 01/02-31.05.2023. 2. Program de inițiere în utilizarea instrumentelor digitale pentru personalul medical (Instruire TIC despre MS Word, Power Point, Excell și altele)- Programul s-a realizat în perioada 01/02-31.05.2023; 3. Sesiuni de instruire pentru studenți în studiul limbii și culturii coreene (01/02- 31/05/2023). 4. Sesiuni de formare pentru studenți în studiul inovației digitale: Word, PowerPoint, Excel; gestionarea contului Google, servicii Google, gmail, formulare Google, Google drive; modelare 3D în Blender; codare HTML, crearea de site-uri web simple (01/02- 31/05/2023). 5. Modernizarea sistemului de sănătate prin implementarea tehnologiilor informaționale în activitatea zilnică a personalului medical. (03/04 - 14/04/2023). Sesiune de instruire privind implementarea Registrului de Screening Cervical pentru personalul din instituțiile medicale din țară, care este un instrument modern pentru a sprijini organizarea proceselor și înregistrarea datelor în Programul de Screening Cervical. Exerciții practice de implementare a Registrului de Screening Cervical, un nou modul integrat în Sistemul Informațional Automatizat pentru Asistența Medicală Primară.
Obiectivul nr.4: Asigurarea unui nivel înalt de securitate cibernetică, prin dezvoltarea capacităților de reziliență cibernetică și cooperare internațională în domeniul securității informaționale				
4.1. Organizarea, inclusiv împreună cu partenerii străini, a cursurilor de instruire tematică în domeniul securității cibernetică pentru angajații instituțiilor publice	Pe parcursul anului	SACSI CIFGD	Numărul de cursuri de instruire realizate Numărul de persoane instruite	<p>Realizat. În cadrul proiectului Moldova Cybersecurity Rapid Assistance, după caz, cu suportul AGE, au fost organizate instruirii tematice în domeniul securității cibernetică pentru angajații instituțiilor publice, (ISO 27001, ISO 27005, ISO 27032, ateliere de lucru pentru consolidarea capacităților de reziliență cibernetică).</p> <p>Totodată, în contextul promovării Platformei guvernamentale de instruire la distanță (mlearn.gov.md), pe care sunt publicate mai multe cursuri/module dedicate securității cibernetică, pe platformă sunt înregistrați:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 593 participanți la cursul “Conștientizare generală în materie de securitate”; - 19 participanți la cursul “Securitatea Informației pentru administratorii de sistem;

				<p>- 77 participanți la cursul “Securitatea Informației pentru managerii instituțiilor publice”;</p> <p>- 13 participanți la cursul “Securitatea Informației pentru dezvoltatori”.</p> <p>- A fost publicat pe Platforma MLearn cursul „Siguranța digitală”, care a fost dezvoltat în cadrul proiectului Moldova Cybersecurity Rapid Assistance.</p> <p>De menționat că, entitățile publice acordă atenție aspectelor de instruire dependent de necesitățile organizaționale interne, în special, în contextul insuficienței personalului specializat în domeniul securității cibernetice și menținerii infrastructurilor TIC.</p>	
4.2. Testarea sistemelor informaționale aflate în gestiunea AGE din perspectiva asigurării calității, acceptării utilizatorului și securității	Pe parcursul anului	DPD DIP SACSI	Nr. de sisteme informaționale testate	<p>Realizat. (pentru activitățile planificate a fi realizate în 2023)</p> <p>În contextul Contractului nr. MD-EGA-71527-CS-QCBS din 13.04.2020, semnat cu Omega Trust SRL & Qualitance QBS SA, și în contextul dezvoltării mai multor sisteme informaționale și platforme electronice, derulează o serie de teste din perspectiva asigurării calității, acceptării utilizatorului și securității a MDocs, FOD cu serviciile care se dezvoltă pe FOD, SI pentru e-naștere și e-deces.</p>	
4.3. Dezvoltarea Sistemului de Management al Securității Informației în cadrul AGE	Decembrie	SACSI	Ponderea acțiunilor realizate din cele planificate	<p>Realizat. (pentru activitățile planificate în 2023)</p> <p>Acțiunea dată ține de realizarea măsurilor stabilite în Planul de acțiuni privind dezvoltarea SMSI în cadrul AGE, aprobat prin Ordinul nr.3005-01 din 06.01.2022. A fost efectuată evaluarea implementării în cadrul AGE a cerințelor minime de securitate cibernetica, conform HG201/2017, iar Raportul de evaluare a fost prezentat managementului.</p> <p>A fost aprobat prin Ordinul nr.3005-12 din 12.02.2023 cu privire la aprobarea Procedurii privind supravegherea prin mijloace video.</p>	
4.4. Efectuarea auditului de securitate cibernetică a infrastructurilor TIC ale autorităților administrației publice și a altor infrastructuri cibernetice de interes național și monitorizarea implementării rezultatelor auditului de securitate cibernetică	4.4.1. Efectuarea auditului de securitate cibernetică în cadrul a patru ministere ce nu au fost auditate anterior (formate în 2021)	Decembrie	SACSI	Raportul de audit privind starea de securitate cibernetică elaborat	<p>Realizat.</p> <p>Pe parcursul anului 2023 au fost realizate misiuni de audit de securitate cibernetică în cadrul Ministerului Mediului, Ministerului Culturii și Ministerului Muncii și Protecției Sociale. Rapoartele de audit au fost prezentat spre coordonare persoanelor responsabile din cadrul ministerelor. Adicional, la moment este în proces de finalizare raportul de audit la Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale.</p>
	4.4.2. Monitorizarea implementării recomandărilor auditului de	Decembrie	SACSI	Raportul privind implementarea propunerilor auditurilor precedente, elaborat	<p>Realizat.</p> <p>Prin scrisoarea nr.3004-147 din 20.03.2023 în adresa SIS a fost prezentată informația detaliată cu privire la nivelul de implementare a recomandărilor auditului de securitate cibernetică în cadrul autorităților auditate în anii precedenți.</p>

	securitate cibernetică, efectuat în cadrul autorităților publice în anul 2019.				
4.5. Asigurarea aplicării Cerințelor minime de securitate cibernetică de nivelul II în cadrul prestării serviciilor electronice publice; determinarea direcțiilor de activitate prioritare pentru prevenirea și suprimarea amenințărilor respective	4.5.1. Definierea cerințelor de securitate pentru sistemele informaționale, cu alinierea/maparea acestora la Cerințele minime de securitate cibernetică.	Pe parcursul anului	SACSI DPD	Lista cerințelor de securitate elaborată	Realizat. (pentru activitățile planificate în 2023) În cadrul proiectului EU Cybersecurity Rapid Assistance a fost elaborat proiectul documentului “Set of minimal security-related requirements for ICT products that are mapped and aligned with national and international standards on cybersecurity framework”, pe marginea căruia a fost elaborat și prezentat feedback spre ajustare în conformitate cu obiectivele formulate.
Obiectivul nr. 5: Asigurarea eficienței, corectitudinii și transparenței achizițiilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor					
5.1. Coordonarea propunerilor de buget ale autorităților/ instituțiilor publice aferente cheltuielilor pentru (TIC)		Pe parcursul anului Decembrie	DIIGD	Nr. propunerilor de buget TIC coordonate	Realizat. Agenția de Guvernare Electronică, pe parcursul anului 2023 a coordonat/avizat 115 propuneri de buget ale autorităților/instituțiilor publice aferente cheltuielilor pentru TIC, în sumă totală de 810.391.068, 00 lei.
5.2. 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	Realizat. AGE, pe parcursul anului 2023 a coordonat/avizat 160 planuri generale de achiziții TIC, în sumă totală de 1.444.156.937,67 lei și 126 modificări ale planurilor de achiziții, în sumă totală de 207.026.494,25 lei.
5.3. 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	Realizat. AGE, pe parcursul anului 2023, a emis 689 avize asupra procedurilor de achiziții în domeniul TIC, la o valoare total estimată de 874,75 mil lei. Din cele 689 de avize asupra procedurilor de achiziții: - 313 sunt pozitive; - 285 sunt cu recomandări; - 91 sunt negative. În total, în legătură cu activitățile descrise la pct. 5.1. – 5.3. au fost emise 933 de avize. Pe parcursul perioadei supuse raportării, au fost stabilite și implementate 17 noi tipuri de recomandări, după cum urmează:

				<ul style="list-style-type: none"> - Concepția de mentenanță - Actualizarea RRSIS - Windows 11 Profesional - Suita serviciilor STISC - Thunderbolt 4 - SoD Matrix - Certificare ISO, neîntemeiată - Kaspersky Ante-soft - Office în Învățăminte - Transparenta MITPark - Soluții de MDM - Justificarea Repartizării loturilor - Lipsa specificațiilor tehnice - Video-Conferințe - Publicare în buletinul European - Uniformizare termeni - EOL &EOS <p>În total la moment s-au stabilit, implementat și se urmăresc 33 de categorii de recomandări în procesul de aplicare a HG 544/2019.</p> <p>De asemenea, specialiștii AGE au fost desemnați în calitate de membru al grupului de lucru pentru desfășurarea achizițiilor în 201 proceduri, participând la 126 de ședințe, în urma cărora au contribuit la economia bugetelor autorităților centrale în sumă de 74,7 mil. lei. Menționăm că suma respectivă ar putea să fie influențată de rezultatele unor proceduri de achiziție inițiate, dar neraportate în adresa AGE ca fiind încheiate.</p>
5.4. Evaluarea modului de implementare a Metodologiei de coordonare a achizițiilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor	Decembrie	DIIGD	Raport de evaluare elaborat	<p>Realizat.</p> <p>Raportul a fost elaborat de Direcția investiții inteligente în guvernare digitală și transmis pentru coordonare Directorului Agenției.</p>

***SUMAR EXECUTIV DE RAPORTARE PE MARGINEA
IMPLEMENTĂRII PLANULUI DE ACȚIUNI
AL I. P. AGENȚIA DE GUVERNARE ELECTRONICĂ
PENTRU ANUL 2023***



AGENȚIA DE GUVERNARE ELECTRONICĂ

Planul de acțiuni al Agenției de Guvernare Electronică (în continuare – AGE) pentru 2023 a fost elaborat în vederea îndeplinirii misiunii, domeniilor de competență și funcțiilor de bază ale instituției, ce derivă din statutul AGE aprobat prin HG 760/2010, precum și pentru implementarea unui șir de acțiuni care se conțin în Planul de acțiuni al Guvernului pentru anul 2023, Planul Național de Dezvoltare 2023-2025, Proiectul „Modernizarea serviciilor guvernamentale”, implementat de AGE cu suportul Grupului Banca Mondială, etc.

Structural, Planul de acțiuni este constituit din 5 obiective, care conțin în total 69 de acțiuni și sub-acțiuni și peste 82 indicatori de monitorizare. Pentru fiecare acțiune/sub-acțiune sunt stabiliți termeni de realizare și subdiviziunile responsabile de realizarea acestora, făcându-se trimitere la angajamentele naționale și internaționale ale AGE și Guvernului în domeniul e-transformării guvernării și modernizării serviciilor guvernamentale, precum și sursa de finanțare.

Astfel, dispunem de următoarea statistică de implementare a Planului de acțiuni pentru anul 2023 al instituției:

- **62** acțiuni au fost **realizate**, ceea ce constituie **89,9%** din totalul acțiunilor planificate pentru 2023.
- **7** acțiuni **nerealizate/neinițiate (10,1%)**, din diverse cauze, circumstanțe, explicate detaliat în Raportul tabelar.

Cele mai importante rezultate, livrabile și puncte de referință sunt prezentate în sumarul executiv de mai jos, precum și detaliate în tabelul de raportare punctuală pe fiecare acțiune planificată, realizată pe parcursul anului 2023.

Acțiunile realizate și care sunt în curs de realizare conform Planului de acțiuni al Agenției de Guvernare Electronică pentru anul 2023

Modernizarea și sporirea accesibilității serviciilor publice

➤ Digitalizarea serviciilor de înregistrare de stat a unităților de drept.

Dezvoltarea Sistemului Informațional Registrul de Stat al unităților de drept a fost lansat în 2023, fiind dezvoltate mai multe funcționalități, inclusiv:

- modulul de eArhivă;
- instrumentul pentru migrare dosare digitizate;
- depunerea online a cererilor: funcționalități pentru depunerea cererii pentru verificare și rezervare denumire, funcționalități pentru depunerea cererii pentru înregistrare SRL cu fondator unic;
- Registrul denumirilor rezervate dezvoltat ca și componentă a RSUD;
- automatizarea verificării denumirilor la etapa depunerii cererii;
- funcționalități de examinare a cererilor pentru verificare și rezervare a denumirii recepționate online;

- integrări: SIA ASP-SGARI, Serviciile de platforma MPass, Mlog, MSign, MPay.

În 2024, vor fi dezvoltate o altă serie de funcționalități printre care:

- ficționalități de aprobare a rezervării denumirii cu emiterea certificatului confirmativ;
- examinarea și aprobarea cererilor pentru înregistrare SRL;
- înregistrarea cererilor pentru înregistrarea întreprinderilor individuale;
- integrare cu MNotify;
- automatizarea verificării denumirii la AGEPI etc.

Totodată, un efort considerabil a constituit digitizarea Arhivei RSUD, în cadrul căreia au fost scanate peste 5 828 346 pagini.

➤ Digitalizarea serviciilor de stare civilă.

Compania contractată pentru dezvoltarea Sistemului Informațional Acte de stare civilă a inițiat dezvoltarea sistemului respectiv în luna aprilie, iar la finele anului 2023 sistemul informațional fiind dezvoltat în proporție de 40%. Astfel, la final de an se finalizau dezvoltările Modulului de înregistrare a Nașterii în care conform documentului de Business analiza sunt următoarele fluxuri:

1. Înregistrarea primară a nașterii;
2. Înregistrarea ulterioară a nașterii;
3. Reconstituirea înregistrării actului de Naștere;
4. Înscrierea actului nașterii cetățeanului RM născut în afara RM;

5. Certificarea actului nașterii în partea stângă a Nistrului;
6. Modificarea actului Nașterii;
7. Anularea actului Nașterii.

Pentru Modulul de înregistrare a Decesului, conform documentului de Business analiză au fost finalizate fluxurile:

1. Înregistrarea primară a decesului;
2. Înregistrarea Ulterioara a decesului
3. Reconstituirea actului de deces;
4. Înscrierea faptului decesului cetățeanului RM născut în afara RM;
5. Certificarea faptului decesului în partea stângă a Nistrului;
6. Modificarea actului de deces;
7. Anularea actului de Deces.

Referitor la Modulul de înregistrare a căsătoriei, acesta este preluat în dezvoltare, urmând ulterior și modulele care vizează înregistrarea divorțului și schimbarea numelui

De asemenea, la etapa actuală se digitalizează partea de constatare medicală a nașterii și a deceselor pentru Ministerul Sănătății ca parte a serviciilor de înregistrarea nașterii și a sănătății pachet de servicii pentru starea civilă. Astfel, la finele anului 2023, modulul de Naștere a fost dezvoltat, testat, pilotat și acceptanța operațională aprobată. În ceea ce privește modulul de Deces, acesta de asemenea a fost dezvoltat, testat și a fost colectat feedback-ul grupului care a testat modulul respectiv, desfășurându-se ajustarea modulului conform feedback-ul menționat. Acceptanța operațională a modulului de Deces este planificată pentru trimestrul I 2024.

➤ **Digitalizarea serviciilor de asigurări sociale.**

A fost contractată compania care dezvoltă Sistemul informațional „Protecție Socială”. Astfel, până la finele anului 2023 au fost desfășurate 10 sprinturi de dezvoltare. În acest context au fost dezvoltate:

- Baza de Date și Arhitectura Aplicației, capabilă să susțină volumul mare de date și complexitatea operațiunilor;
- Fluxul de depunere a cererii la ghișeu pentru beneficierea de prestații sociale și anume pentru pensia pentru atingerea limitei de vârstă și indemnizații adresate familiilor cu copii (indemnizație unică la naștere - prestație proactivă, crearea unei interfețe pentru administrarea cuantumului și a perioadei pentru indemnizația unică, indemnizație lunară pentru îngrijirea copilului până la 2 ani;
- Fluxul de verificare și validare a eligibilității cetățeanului pentru prestații;
- Integritate cu MPass;
- Configurare medii în MCloud și k8s;
- Contul plătitorului;
- Fișa beneficiarului de prestații;
- Preluarea datelor din MConnect, și anume preluarea datelor din SFS- declarațiile IPC 18 și 21, înregistrarea acestora în baza de date și înscrierea datelor cu privire la informația raportată în contul plătitorului și în fișele beneficiarilor de prestații, a datelor din RSUD, RSP și MF;
- Interfața pentru introducerea manuală a rapoartelor 4BASS /BASS / IPC;
- Calculul VaV;
- Calculul stagiului de cotizării;
- A fost creat procesul de plată prin MPay a prestațiilor pentru indemnizația unică la naștere și indemnizația lunară pentru îngrijirea copilului etc..

➤ **Dezvoltarea pe Platforma de dezvoltare a serviciilor electronice și lansarea a 49 de servicii publice electronice:**

- **12 servicii cadastrale:** Eliberarea certificatului privind înscrierile în Registrul bunurilor imobile; Eliberarea certificatului privind valoarea bunului imobil; Eliberarea extrasului din Registrul bunurilor imobile; Eliberarea extrasului din capitolul supliment al Registrului bunului imobil (valoarea bunului imobil); Eliberarea planului cadastral pentru primul sector cadastral; Eliberarea planului cadastral pentru fiecare sector ulterior; Eliberarea planului cadastral al terenului cu/fără construcție; Eliberarea planului încăperii izolate; Eliberarea planului locului de parcare; Eliberarea informației despre bunurile ce aparțin unei persoane fizice/juridice din banca centrală de date, drepturi active; Eliberarea informației despre bunurile ce aparțin unei persoane fizice/juridice din banca centrală de

date, toate drepturile; Eliberarea informației despre bunurile ce aparțin unei persoane fizice/juridice din banca centrală de date, pentru Programul de stat „Prima casă”.

- **19 tipuri de acte de stare civilă:** Eliberarea duplicatelor certificatelor de stare civilă și anume: certificat de naștere, certificat de căsătorie, certificat de divorț, certificat de paternitate, certificat de schimbare a numelui și/sau prenumelui, certificat de deces; Eliberarea extraselor de pe actele de stare civilă, și anume: extras de pe actul de naștere, extras de pe actul de căsătorie, extras de pe actul de divorț, extras de pe actul de schimbare a numelui și/sau prenumelui, extras de pe actul de deces; Extraselor multilingve de pe actele stare civilă, și anume a celor de naștere, căsătorie, deces; Eliberarea avizelor: cu privire la anularea și/sau modificarea actului de stare civilă și privind afirmarea/infirmary schimbării numelui și/sau prenumelui; Documente confirmative: certificat explicativ, certificat de stare civilă, certificat de capacitate matrimonială;

- **Serviciul e-Apostila:** Aplicarea apostilei pe actele oficiale eliberate pe numele și în interesul persoanelor fizice și juridice;

- **Serviciul E-Cazier:** Cazier judiciar pentru persoanele fizice și juridice; Certificat de cazier detaliat; 5 tipuri de Cazier contravențional pentru persoanele fizice și juridice.

- **5 Extrase din Registrul de stat al populației** privind înregistrarea la domiciliu și/sau la reședința temporară sau lipsa acesteia, eliberarea actelor de identitate sau lipsa acestora, apartenența la cetățenia Republicii Moldova, pierderea cetățeniei Republicii Moldova și atribuirea numărului de identificare de stat al persoanei fizice (IDNP).

- **3 Extrase din Registrul de stat al conducătorilor de vehicule** privind confirmarea deținerii dreptului de a conduce vehicule, categoriile și permisele de conducere eliberate; confirmarea valabilității permisului de conducere și confirmarea nedeținerii dreptului de a conduce vehicule.

- **1 serviciu** care vizează: Solicitarea online a certificatele de arhivă întocmite în baza registrelor parohiale pentru perioada anilor 1820-1922.

- **1 serviciu:** extrasul din Registrul de stat al unităților de drept.

- în proces de dezvoltare pe PDSE sunt un șir de alte servicii, printre care și **serviciul de transcriere a transmițerii dreptului de proprietate asupra vehiculului**, fiind la sprintul 4 de dezvoltare.

➤ **Extinderea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice în parteneriat cu autoritățile publice locale – 83 de noi CUPS lansate**

Au fost întreprinse o serie de acțiuni pentru extinderea centrelor unificate de prestări servicii. Astfel, la nivel de cadru normativ, a fost aprobată Hotărârea Guvernului 585/2022 pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 322/2021 cu privire la pilotarea centrelor unificate de prestare a serviciilor publice, care prevede extinderea acestui concept pentru alte primării, care și-au manifestat intenția de a aduce inovația în localitate. Documentul mai prevede cooptarea în cadrul Programului CUPS și a mai multor prestatori de servicii publice, care își vor exprima disponibilitatea de a participa la proiect, posibilitatea de a institui CUPS-uri prin intermediul bibliotecilor publice teritoriale și extinderea gamei de servicii care se prestează prin acest instrument de asigurare a descentralizării administrative. De asemenea, a fost aprobată Hotărârea Guvernului nr.240 din 26.04.2023 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de instituire și funcționare a CUPS. De asemenea, prin Ordinul Directoarei IP AGE Nr. 3005-55 din 13.10.2023 au fost aprobate Standardele minime pentru organizarea activității centrelor unificate de prestare a serviciilor publice și prin Ordinul nr. 3005-44 din 18 august 2023 a fost aprobat Acordul privind prestarea serviciilor publice prin intermediul centrelor unificate de prestare a serviciilor publice (modelul-tip).

Subsecvent, în scopul extinderii CUPS la nivel local, urmare a procesului de identificare a APL, care au participat în extinderea CUPS la nivel local, au fost desfășurate procesele de achiziționare și dotare a 83 noi oficii CUPS și au fost instruiți toți specialiștii CUPS.

Toate primăriile în localitățile în care funcționează CUPS au emis decizia de instituire a CUPS.

Sistemul informațional ”Centrul Unificat de Prestare a Serviciilor publice” este dezvoltat și funcțional.

Echipa CUPS a participat în activități de promovare a modelului CUPS și serviciilor disponibile prin intermediul acestora la nivel național.

Statistica accesării serviciilor prin CUPS poate fi vizualizată [aici](#).

➤ **Instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți pentru serviciile publice.**

La nivel de cadru normativ, a fost aprobată Hotărârea Guvernului nr. 976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului Guvernamental de suport clienți și a conceptului sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”.

Sistemul informațional SGSC (Serviciul Guvernamental de Suport Clienți) este în proces de dezvoltare, începând cu luna aprilie 2023, cu aplicarea metodologiei AGILE de management a proiectelor. La momentul actual au fost realizate 16 Sprint-uri, fiecare cu durata de 2 săptămâni. Sistemul este la un nivel avansat de implementare, totodată mai există o serie de funcționalități esențiale care urmează a fi dezvoltate.

În conformitatea cu arhitectura high-level definită, SI GCSS este compus din următoarele elemente principale:

Aplicația de Contact Center – componenta disponibilă în versiune inițială, care asigură recepționarea și prelucrarea primară a solicitărilor de suport, și care reprezintă spațiul de lucru pentru operatorii/agenții de nivel 1 de suport;

Aplicația de Service Desk – asigură înregistrarea solicitărilor de suport (tichetelor) și gestionarea în cadrul Nivelului 2 de suport, precum și gestiunea sarcinilor aferentă tichetelor înregistrate;

Componenta de Front-Office – Pagina web dedicată pentru accesarea serviciilor de suport;

Componenta de administrare - interfața de administrare și configurarea a GCSS, cum ar fi: management organizații; management canale de comunicare; setări email; management șabloane de tichete; managementul formularelor de feedback;

Soluția de telefonie (IVR-PBX) - instrument achiziționat și instalat (3CX Enterprise Edition). Au fost efectuate toate configurările de bază necesare. La momentul actual au loc lucrările de integrare, pentru posibilitatea de gestionare administrativă a unor setări 3CX direct din SI GCSS. Apelurile telefonice sunt disponibile și pot fi recepționate în SI GCSS. În etapele următoare vor fi dezvoltate anumite funcționalități de monitorizare, raportare și management avansat a apelurilor telefonice;

Componenta Baza de Cunoștințe - aplicație a fost instalată și asigurate configurările de bază necesare pentru operare. La momentul actual nu este completată cu informații. Au fost efectuate o serie de integrări cu SI GCSS pentru extragerea și afișarea informațiilor din baza de cunoștințe direct în interfața Aplicației de Contact Center și Service Desk.

Totodată, au fost dezvoltate și alte funcționalități ale proiectului respectiv.

➤ **Monitorizarea și raportarea gradului de satisfacție a cetățenilor față de serviciile publice oferite**

Activitatea respectivă constă din 3 angajamente majore:

1) Realizarea **Sondajului Național Anual** pentru a măsura percepția, asimilarea și susținerea de către populație a e-Guvernării și Modernizării serviciilor guvernamentale - sondajul a fost desfășurat, raportul a fost elaborat și publicat pe pagina web a AGE;

2) Realizarea a **2 Exit Poll-uri** pentru a măsura nivelul de satisfacție a beneficiarilor de servicii publice în CUPS – raport care a fost aprobat și unul pentru a vedea gradul de satisfacție a clientului pe marginea calității și accesibilității serviciilor modernizate din cadrul proiectului MGSP – exit pollul a fost desfășurat și raportul aprobat;

3) **Focus Grup** pentru a estima timpul necesar pentru cetățeni pentru a obține servicii publice reinginerite în cadrul proiectului MGSP – activitate realizată și raportul elaborat și validat.

Digitalizarea sectorului public

➤ **Implementarea Registrului resurselor și sistemelor informaționale de stat**, care reprezintă un mecanism eficient, fiabil și modern de înregistrare și evidență a resurselor și sistemelor informaționale de stat, ce are drept scop facilitarea reutilizării soluțiilor tehnice existente și a interoperabilității acestora, precum și eficientizarea investițiilor în sistemele informaționale de stat.

➤ **Dezvoltarea soluției tehnice de identitate electronică mobilă fără dispozitive specializate pe partea semnatarului/EvoSign**, care are ca obiectiv principal oferirea instrumentului de autentificare în mediul digital și semnare a documentelor electronice, fapt ce va spori accesibilitatea serviciilor electronice, disponibile atât în sectorul public, cât și în sectorul privat. Aplicația EvoSign a fost dezvoltată și poate fi descărcată din Google Play și Apple Store. Un pas important a fost elaborarea proiectului hotărârii de Guvern cu privire la modificarea unor hotărâri ale Guvernului (consolidarea ecosistemului guvernamental de identitate digitală) număr unic 60/MDED/AGE/2024, și includerea

acestui în ședința secretarilor generali din 29 ianuarie 2024, urmând a fi întreprinse și alte acțiuni de către instituțiile partenere în realizarea acțiunii respective.

➤ **EVO: Dezvoltarea aplicației mobile guvernamentale integrate a serviciilor electronice.**

La finele anului 2023, versiunea Alpha a fost lansată în mediul de test pentru un grup restrâns de persoane din Guvern, Parlament și din cadrul organizațiilor de suport. Această versiune cuprinde modulele: Documente, Plăți și Datele mele.

Adițional, a fost aprobată Legea nr. 321/2023 pentru modificarea unor acte normative (stimularea dezvoltării și utilizării serviciilor electronice) și anume modificări la Legea nr.173/1994 privind modul de publicare la intrare în vigoare a actelor oficiale; Legea nr.273/1994 privind actele de identitate din sistemul național de pașapoarte; ș.a.). Modificările propuse au scopul de a reglementa buletinul de identitate digital, permisul de conducere digital, certificatul de înmatriculare digital, precum și unele elemente privind generarea și utilizarea acestora. Lansarea primelor 3 module se planifică în primul trimestru 2024 și pentru luna august va avea loc lansarea a încă 4 module (Servicii Publice, Împuterniciri, Programări, eHealth).

➤ **Dezvoltarea versiunii 2.0 a MPay**, care deja este pe mediul de producție, inclusiv cu componentele de distribuire a prestațiilor voucher cultural, debitarea prin SAPI etc. De asemenea, toate componentele necesare pentru asigurarea procesului de încasare și distribuire au fost migrate pe MPay 2.0, în perioada imediată urmând migrarea tuturor participanților la noua versiune MPay.

➤ **Dezvoltarea funcționalului de distribuire a salariilor prin MPay**, și conform Hotărârii Guvernului nr.362/2023 cu privire la pilotarea distribuirii plăților salariale prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) și la modificarea Hotărârii Guvernului nr. 712/2020 cu privire la serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay), s-a stabilit perioada de pilotare a distribuirii plăților salariale prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) până la data de 31 decembrie 2023.

➤ **Dezvoltarea Registrului persoanelor autorizate prin reutilizarea SI MPower și dezvoltarea funcționalului de integrare a sistemelor informaționale cu MPower**

➤ **Dezvoltarea și implementarea diplomelor de studii și certificatelor de formare continuă digitale în cadrul Portalului Guvernamental al cetățeanului (MCabinet) în baza datelor CTICE.**

➤ **Dezvoltarea și implementarea unei platforme centralizate de stocare și partajare a documentelor referitoare la serviciile publice (MDocs)**

Proiectul hotărârii de Guvern cu privire la platforma de găzduire și partajare a documentelor (MDocs), ulterior procesului de avizare (număr unic 971/MDED/AGE/2023), se definitivează fiind estimată a fi aprobat în februarie 2024. Subsecvent, Platforma MDocs propriu-zisă a fost dezvoltată și deja este în proces de implementare și pilotare. Această platformă are drept scop îmbunătățirea serviciilor publice prin intermediul platformelor digitale ale autorităților publice din Republica Moldova și reducerea utilizării documentelor pe suport de hârtie prin oferirea de facilități adecvate cetățenilor. Astfel, MDocs permite standardizarea proceselor de partajare a rezultatelor serviciilor guvernamentale prestate de autoritățile publice din Republica Moldova prin intermediul platforme digitale, care, de asemenea, poate fi accesată și de autoritățile publice care nu și-au digitizat încă serviciile publice pe care le prestează. Implementarea soluției MDocs are multiple beneficii tehnologice și organizaționale.

➤ **Integrarea a 43 de servicii publice cu Serviciul guvernamental MDelivery** (pentru care este posibilă livrarea rezultatului serviciului), printre care pașaportul cetățeanului, extrasul din Registrul de Stat al persoanelor juridice și întreprinzătorilor individuali, caziere juridice, acte de stare civilă, acte cadastrale, acte din domeniul transportului, permisul de conducere internațional, apostila etc.

➤ **Dezvoltarea Platformei e-Consulat**

În luna septembrie a fost semnat acordul de colaborare între AGE și MAEIE privind dezvoltarea unui sistem informațional consular nou, denumit generic e-Consulat și planul de acțiuni

pentru alinierea activităților comune necesare dezvoltării sistemului. Scopul principal al sistemului informațional e-Consulat este de a îmbunătăți calitatea serviciilor prestate cetățenilor prin intermediul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare ale Republicii Moldova, garantând accesibilitatea, transparența, reducerea costurilor și a timpului de obținere a rezultatelor serviciilor, precum și îmbunătățirea capacității rețelei consulare prin introducerea unui instrument modern care vizează creșterea, eficiența activităților funcționarilor consulari.

Astfel, la etapa actuală s-a desfășurat sprintul 6 de dezvoltare a e-Consulat, în cadrul căruia a fost dezvoltată interfața de back office care include două servicii:

- Titlul de călătorie;
- Supralegalizarea.

➤ **Dezvoltarea Portalului administrației publice locale e-APL**

Urmare a desfășurării procesului de achiziție, a fost contractată compania care lucrează la dezvoltarea platformei digitale unice pentru autoritățile publice locale „e-APL”. Au fost realizate 10 sprinturi de dezvoltare a e-APL, printre cele mai importante putând fi enunțate:

- *pentru serviciul de înregistrare/modificare/ reziliere în registrul contractelor de arendă:* depunerea cererii de către solicitant: autentificare, detalii solicitant, detalii serviciu, mod de recepționare, confirmare, semnare, achitare, pasul final recipisa; depunerea cererii de către specialistul CUPS; funcționalul de înregistrare a contractului în Registru; funcționalul de radiere a unei înregistrări din registru funcționalul de refuz al cererii, afișarea registrului cererilor, afișarea și descărcarea Registrului contractelor de arendă;

- *pentru serviciul extrase din registrul contractelor de arendă:* depunerea cererii de către solicitant, autentificarea, detalii solicitant, detalii serviciu, mod de recepționare, confirmare, semnare, achitare, pasul final recipisa;

- *pentru acces la Registru date externe:* extragere a datelor din diferite registre de stat.

Totodată, au fost elaborate și înaintate un șir de propuneri de modificare a cadrului normativ către Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare.

➤ **Dezvoltarea Portalului guvernamental al cetățeanului și al unităților de drept cu blocuri noi de date**, printre care:

- *Documentele mele:* a fost suplinit cu vizualizarea documentelor/datelor care se referă la extrasele din RSUD, extrase din cadastru, apostile și caziere. De asemenea, au fost dezvoltate 2 compartimente: Documente eliberate și Solicitări. În blocul *Documentele mele*, sunt expuse documentele generate în MDocs;

- *Educație:* pot fi descărcate actele de studii și este disponibil carnetul electronic al studentului;

- *Sănătate:* disponibilitatea descărcării informației privind starea contului personal de asigurări sociale;

- *Act permisiv:* bloc nou de date unde pot fi vizualizate informații cu privire la actele permise solicitate și eliberate prin Sistemul Informațional Autorizat „Gestiunea și Eliberarea Actelor Permisive”;

- *Istoricul accesării datelor personale*, de unde poate fi descărcat documentul cu privire la accesarea datelor personale pentru un anumit interval de timp etc.

- A fost actualizat blocul *Situația fiscală* cu lista conturilor bancare;

- A fost actualizat blocul *MPay* cu asocierea plăților salariale etc.

➤ **Dezvoltarea a 8 module de instruire pe platforma guvernamentală de instruire la distanță e-Learning** pentru sporirea gradului de alfabetizare digitală și a abilităților digitale în rândul funcționarilor și demnitarilor publici:

- Optimizarea Business Proceselor în instituțiile publice

- Schimbul de date. Interoperabilitatea,

- Introducere în digitalizare, cu 2 submodule: Curs general, practici și metode aplicate pentru digitalizarea serviciilor publice și Practici și metode de aplicare privind digitalizarea serviciilor publice

- Feedback-ul cetățenilor

- Dreptul de acces la informație. Petiția.

- Comunicarea eficientă cu cetățenii

- Inițiere în accesarea serviciilor publice

- Introducere în utilizarea instrumentelor digitale guvernamentale.

Datele statistice cu privire la beneficiarii modulelor de instruire de pe Platforma de instruire la distanță pot fi vizualizate [aici](#).

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

- Coordonarea/avizarea a **115 propuneri de buget ale autorităților/instituțiilor publice aferente cheltuielilor pentru TIC, în sumă totală de 810.391.068, 00 lei;**
- Coordonarea/avizarea a **160 planuri generale de achiziții TIC, în sumă totală de 1.444.156.937,67 lei și 126 modificări ale planurilor de achiziții, în sumă totală de 207.026.494,25 lei;**
- Coordonarea achizițiilor în domeniul TIC ale autorităților/ instituțiilor publice prin emiterea a **689 avize asupra procedurilor de achiziții în domeniul TIC, la o valoare total estimată de 874,75 mil lei.**

Din cele 689 de avize asupra procedurilor de achiziții:

- 313 sunt pozitive;
- 285 sunt cu recomandări;
- 91 sunt negative.

Pe parcursul perioadei supuse raportării, au fost stabilite și implementate 17 noi tipuri de recomandări, după cum urmează: Concepția de mentenanță; Actualizarea RRSIS; Windows 11 Profesional; Suita serviciilor STISC; Thunderbolt 4; SoD Matrix; Certificare ISO, neîntemeiată; Kaspersky Ante-soft; Office în Învățământ; Transparența MITPark; Soluții de MDM; Justificarea Repartizării loturilor; Lipsa specificațiilor tehnice; Video-Conferințe comp; Publicare în buletinul European; Uniformizare termeni; EOL & EOS.

În total la moment s-au stabilit, implementat și se urmăresc 33 de categorii de recomandări în procesul de aplicare a HG 544/2019.

De asemenea, specialiștii AGE au fost desemnați în calitate de membru al grupului de lucru pentru desfășurarea achizițiilor în 201 de proceduri, participând la 126 de ședințe, în urma cărora **au contribuit la economia bugetelor autorităților centrale în sumă de 74,7 mil. lei.**

Asigurarea unui nivel înalt de securitate cibernetică, prin dezvoltarea capacităților de reziliență cibernetică și cooperare internațională în domeniul securității informaționale

- Realizarea misiunii de audit de securitate cibernetică în cadrul **Ministerului Mediului, Ministerului Culturii și Ministerului Muncii și Protecției Sociale**, iar în proces de finalizare este raportul misiunii de audit desfășurată în cadrul **Ministerului Infrastructurii și Dezvoltării Regionale.**

Proiectele de acte normative promovate de AGE, prin intermediul MDED și Cancelariei de Stat sau elaborate cu suportul AGE pentru ministere de profil

Aprobate:

- ✓ Hotărârea Guvernului Nr. 240/2023 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de instituire și funcționare a centrelor unificate de prestare a serviciilor publice
- ✓ Hotărârea Guvernului nr.208/2023 pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 128/2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud)
- ✓ Hotărârea Guvernului nr.362/2023 cu privire la pilotarea distribuirii plăților salariale prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay) și la modificarea Hotărârii Guvernului nr. 712/2020 cu privire la serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay)
- ✓ Hotărârea Guvernului nr. 714/2023 cu privire la aprobarea proiectului de lege pentru modificarea unor acte normative (stimularea dezvoltării și utilizării serviciilor electronice)
- ✓ Hotărârea Guvernului nr.799/2023 cu privire la modificarea și abrogarea unor hotărâri ale Guvernului (reglementarea portalului guvernamental al serviciilor publice și completarea listei sistemelor informaționale partajate)

- ✓ Hotărârea Guvernului nr.650/2023 cu privire la aprobarea Strategiei de Transformare Digitală a Republicii Moldova pentru anii 2023-2030
- ✓ Hotărârea Guvernului nr. 976/2023 cu privire la aprobarea Conceptului Serviciului Guvernamental de suport clienți și a conceptului SI „Serviciul guvernamental de suport clienți”;
- ✓ Hotărârea Guvernului nr.5/2024 cu privire la aplicația guvernamentală integrată a serviciilor electronice EVO;
- ✓ Hotărârea Guvernului nr.74/2024 cu privire la serviciul guvernamental de identificare a persoanei la distanță (e-KYC);
- ✓ Legea nr. 321/2023 pentru modificarea unor acte normative (stimularea dezvoltării și utilizării serviciilor electronice).

În curs de elaborare sau promovare/avizare:

- ✓ Proiectul de hotărâre a Guvernului cu privire la platforma centralizată de stocare și partajare a documentelor (MDOcs) – număr unic 971/MDED/AGE/2023;
- ✓ Proiectul de hotărâre de Guvern pentru aprobarea conceptului instrumentelor electronice de democrație participativă (e-Democrație) – număr unic 972/MDED/AGE/2023;
- ✓ Propuneri pentru proiectul hotărârii Guvernului pentru modificarea Anexei nr.2 la Hotărârea Guvernului nr.1047/1999 cu privire la reorganizarea Sistemului informațional automatizat de căutare „Automobilul” în Registrul de stat al transporturilor și introducerea testării autovehiculelor și remorcilor acestora (număr unic 1119/MAI/ASP/2023);
- ✓ Propuneri la proiectului de lege privind modificarea unor acte normative (modernizarea actelor de stare civilă) (număr unic 165/MJ/2023) etc.

Acțiunile realizate pe dimensiunea de integrare europeană

Întru realizarea dezideratului fundamental al politicii interne și externe a Republicii Moldova și al Guvernului de integrare europeană, Agenția de Guvernare Electronică și-a adus contribuția prin realizarea mai multor activități:

➤ **Implementarea Planului de acțiuni pentru implementarea măsurilor propuse de către Comisia Europeană în Avizul său privind cererea de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană, aprobat la data de 4 august 2022 de către Comisia Națională pentru Integrare Europeană**

Din cele asumate de AGE de a realiza în mai puțin de 12 luni:

- digitalizarea a 49 de servicii publice;
- oferirea posibilității de livrare prin MDelivery a rezultatului a cel puțin 43 de servicii publice;
- instituirea a 83 noi Centre Unificate de Prestări Servicii (CUPS), în toată țara.

➤ **Contribuția AGE la elaborarea a 2 documente de politici publice care se regăseau în lista condiționalităților UE:**

- Strategia de reformă a administrației publice pentru anii 2023-2030, care descrie viziunea, scopul, acțiunile și resursele necesare pentru accelerarea transformării europene a instituțiilor publice la nivel central și local. Astfel, Strategia vine să susțină implementarea reformelor pe cinci componente, una dintre ele fiind debirocratizare și dezvoltarea serviciilor electronice, componentă dezvoltată în întregime de AGE;

- Programul și Planul de acțiuni pentru implementarea Strategiei de reformă a administrației publice pentru anii 2023-2027, care vine să implementeze cele 3 obiective specifice setate la componenta de debirocratizare și dezvoltarea serviciilor electronice.

➤ **Asigurarea funcționării Grupului de lucru nr.10. Societatea informațională și mass-media, implicat în asigurarea implementării Mecanismului de coordonare a procesului de integrare europeană a Republicii Moldova, prin deținerea secretariatului grupului respectiv pentru 10 luni ale anului 2023, contribuind nemijlocit la:**

- elaborarea și consolidarea contribuției Grupului de lucru nr. 10 cu informația relevantă pentru Pachetul de extindere Republica Moldova-Uniunea Europeană;
- elaborarea și consolidarea contribuției Grupului de lucru nr.10 cu propuneri relevante pentru proiectul Planului Național de Acțiuni privind realizarea criteriilor de aderare a Republicii Moldova la

Uniunea Europeană și privind implementarea Acordului de Asociere RM – UE pentru anii 2023 – 2027.

- realizarea exercițiului de atribuirea instituției, unității, și persoanei responsabile pentru fiecare act juridic din acquis-ul UE, conform instrucțiunilor prezentate în Liniile de orientare elaborate de MAEIE.

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

➤ **Elaborarea și publicarea buletinului informativ e-INFO**

Pe parcursul anului 2023, Agenția de Governare Electronică a elaborat și publicat 4 buletine informative trimestrial, în format electronic, cu denumirea e-INFO.



➤ **Conferința Națională „Inovații în educație prin tehnologii și STE(A)M**

Conferința Națională „Inovații în educație prin tehnologii și STE(A)M”, a fost organizată la 23 februarie 2023, prin efortul comun al Centrului Național de Inovații Digitale în Educație „Clasa Viitorului și Agenția de Governare Electronică.

Evenimentul a reunit reprezentanți ai mediului academic, parteneri de dezvoltare, experți naționali și internaționali, care au prezentat inovațiile în educație, tendințele școlii moderne și cele mai noi soluții digitale capabile să răspundă cerințelor actuale în domeniul instruirii și educației tinerei generații de elevi. Agenda conferinței a inclus prezentări, workshop-uri și discuții în grup. Totodată, în cadrul conferinței, autorii celor mai reușite proiecte didactice din ciclul gimnazial, care integrează instrumentele digitale și abordarea STEAM (Science, Technology, Engineering, Art and Mathematic) în procesul de predare-învățare-evaluare, câștigători ai Concursului Național „Profesorul Ambasador Digital”, ediția a II-a, au fost premiați cu diplome de merit, acordându-li-se titlul de „Profesor-Ambasador-Digital”.



La ceremonia festivă, organizată în incinta Centrului Național de Inovații Digitale în Educație „Clasa Viitorului”, cei 10 Ambasadori Digitali au prezentat experiențele lor de predare a lecțiilor cu ajutorul instrumentelor digitale și a soluțiilor inteligente care fac disciplinele mai atractive și stimulează creativitatea și învățarea.

De asemenea, alți 10 profesori, care au participat în concurs și s-au remarcat prin proiecte inovatoare valoroase, apreciate de un juriu format din specialiști în domeniu, au fost menționați cu premii speciale oferite de Agenția de Governare Electronică, iar colaborarea cu aceștia va continua în diverse proiecte de alfabetizare digitală pe care le va implementa Agenția de Governare Electronică. - <https://conferinta.clasaviitorului.md/>

➤ **Campania social media „Inovația la feminin”**

În luna martie 2023, AGE a organizat o campanie de promovare a serviciilor electronice prin prisma femeilor care dezvoltă proiecte importante în domeniul transformării digitale.

Au fost realizate și difuzate 8 materiale video cu femeile din echipa AGE care gestionează proiecte și procese în cadrul instituției.

<https://www.youtube.com/watch?v=33LLveul69c&t=24s>

➤ **Premiul special pentru proiectarea serviciilor digitale, în concursul organizat de Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor (ITU) și GovStack.**

AGE a câștigat „Premiul special pentru proiectarea serviciilor digitale”, în concursul organizat de Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor (ITU) și GovStack. Anunțul a fost făcut pe data de 13 martie 2023, în cadrul Summit-ului Mondial privind Forumul Societății Informaționale - World Summit on the Information Society (WSIS Forum 2023), desfășurat la Geneva, Elveția.

Premiul a fost acordat pentru Platforma „Front-Office Digitization” (FOD), o soluție de digitizare a serviciilor publice, dezvoltată de echipa AGE, în cadrul proiectului Modernizarea Serviciilor Guvernamentale (MGSP), implementat cu suportul Grupului Banca Mondială.



➤ Conferința de presă



Agencia de Governare Electronica (AGE) a organizat o conferință de presă cu reprezentanții mass-media, formatorii de opinie, persoanele de drept public și privat interesate pentru prezentarea soluției digitale Front-Office Digitization (FOD), câștigătoarea „Premiului special pentru proiectarea serviciilor digitale” în concursul organizat de Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor (ITU) și GovStack.

➤ Forumul Global GovTech la Washington, SUA

Conducerea AGE a reprezentat Republica Moldova la Forumul Global GovTech, care s-a desfășurat sub genericul „Guvernarea într-o Eră Digitală”, la Washington, SUA, în perioada 3-4 mai 2023. Agenda Forumului a cuprins subiecte ce vizează abordarea sistemică a problemelor cu care se confruntă comunitatea GovTech din întreaga lume și identificarea soluțiilor pentru asigurarea securității, rezilienței și sustenabilității statelor în fața provocărilor tot mai complexe din domeniu. AGE a împărtășit experiența de succes a Guvernului Republicii Moldova în edificarea ecosistemului de e-guvernare, asigurarea interoperabilității sistemelor informaționale în sectorul public și premisele care au stat la baza acestor realizări, recunoscute și apreciate pozitiv la nivel internațional. Între acestea au fost menționate cooperarea eficientă cu partenerii de dezvoltare, în special cu partenerul strategic în transformarea digitală, Grupul Băncii Mondiale, dar și colaborarea cu sectorul privat, pentru dezvoltarea serviciilor publice de calitate, în beneficiul cetățenilor.



➤ Campania de informare și educație digitală „NAȚIUNE DIGITALĂ”



La 12 aprilie a fost lansată Campania de informare și alfabetizare digitală „NAȚIUNE DIGITALĂ”.

În cadrul campaniei au fost realizate și diseminate materiale informative atât prin intermediul canalelor de comunicare pe care le gestionează AGE (pagina web, Youtube, rețele sociale etc.), cât și prin intermediul difuzorilor TV și radio naționali și regionali.

În acest context au fost realizate și diseminate:

- **10 ediții ale emisiunii „Națiune digitală”** (difuzare la Postul public Moldova 1);
- **20 materiale video scurte (stories)** despre platformele și serviciile publice electronice și modalitățile de utilizare a acestora;
- **8 Tutoriale** pentru cele mai de bază servicii digitale, care să ofere suport utilizatorilor în vederea accesării platformelor electronice pentru efectuare de plăți, creare înputerniciri, plasare comanda de livrare, semnarea documentelor electronice, autentificare, accesarea datelor din registrele de stat, solicitarea unor documente la distanță etc.;
- **8 spoturi publicitare** cu caracter social-informațional care promovează beneficiile utilizării platformelor digitale, create de Guvern, pentru interacțiuni online, difuzate la 5 posturi de radio și 5 posturi TV naționale, ce prezintă servicii electronice de actualitate lansate de AGE;

- **8 instrucțiuni practice în format video**, care reprezintă pașii de urmat pentru accesarea serviciilor electronice care sunt disponibile pe canalul de Youtube;
- **12 seturi de materiale informative și promoționale (info-kit)** sub formă de pliante, fișe informative, broșuri și ghiduri etc, ce conțin informații utile privind produsele și soluțiile electronice guvernamentale de interacțiune la distanță, pentru fiecare serviciu electronic în parte, au fost realizate, imprimate, publicate și distribuite în diverse evenimente, centre de informare și acces pentru cetățeni;
- peste **80 de infografice și banere web** elaborate și diseminate;
- peste **2000 de materiale foto** realizate, prelucrate și publicate;
- **500 de materiale scrise** (elaborarea, redactarea, verificarea traducerii și asigurarea publicării);
- emise și diseminate peste **65 de comunicate de presă**;
- **publicate peste 1000 de postări pe 5 platforme de socializare** ale AGE.

➤ Clubul de presă



Oportunitățile de accesare online a datelor prin intermediul Portalului guvernamental de date, ce se conțin în registrele de stat, au fost discutate în cadrul Clubului de Presă din 12 mai 2023, dedicat accesului la date pentru jurnaliști și reprezentanții mass-media implicați în activități de investigație.

Evenimentul a fost organizat de AGE în parteneriat cu Asociația Presei Independente (API), în contextul Săptămânii Guvernării Deschise, inițiativă promovată de Parteneriatul pentru Guvernare Deschisă, desfășurată la nivel global în

perioada 8 - 12 mai 2023. Scopul reuniunii între specialiștii în guvernare electronică și exponenții mass-media a fost asigurarea transparenței și accesului la datele deținute de instituțiile și autoritățile publice prin prezentarea Portalului guvernamental de date – o resursă informațională valoroasă și cuprinzătoare de acces la date publice, dar și oferirea accesului la date cu acces autorizat pentru entitățile media interesate și specializate în elaborarea materialelor de investigație, studiilor, cercetărilor, analizelor, dar și redactării materialelor de interes major pentru public.

➤ Seria de seminare „Utilizarea serviciilor publice digitale în viața cotidiană”

În cadrul campaniei „Națiune digitală”, 135 de femei și fete din Republica Moldova și Ucraina au beneficiat de instruirii gratuite privind utilizarea serviciilor publice digitale în viața cotidiană, organizate în perioada 13 mai - 9 iunie 2023 în Chișinău, Cahul, Comrat și Bălți.

Seria de instruirii „Utilizarea serviciilor publice digitale în viața cotidiană” a avut ca scop popularizarea în rândul femeilor și fetelor din Republica Moldova, inclusiv în rândul refugiatelor din Ucraina, celor care au supraviețuit violenței în bază de gen, și celor expuse riscului din zonele rurale din Republica Moldova, privind cele mai importante servicii și soluții digitale guvernamentale disponibile în Republica Moldova, dar și cum pot fi acestea utilizate în activitățile cotidiene. Totodată, refugiatele din Ucraina au fost ghidate cum să acceseze și să valorifice resursele de pe platforma <https://dopomoga.gov.md/>, dedicată cetățenilor ucraineni care se află pe teritoriul Republicii Moldova, fiindu-le oferite și alte informații utile pentru integrarea lor în comunitatea locală.

Seminarele au fost organizate în conformitate cu Acordul de colaborare între AGE și ATIC, inclusive ca parte din proiectul „Crearea oportunităților de reziliență economică a femeilor din comunitățile locale și a femeilor refugiate din Ucraina”, implementat de către Asociația Națională a Companiilor TIC (ATIC) și Agenția de Guvernare Electronică (AGE), cu sprijinul UN Women și suportul financiar al Guvernului Japoniei.

➤ Participare la evenimentul public „Abilitarea femeilor într-o lume digitală”

Evenimentul a fost organizat de UN Women Moldova în scopul sporirii gradului de conștientizare cu privire la decalajul de gen în digitalizare și ilustrarea rolului femeilor în avansarea tehnologiilor informaționale, precum și consolidarea colaborării intersectoriale și încurajarea femeilor și fetelor din Moldova și a femeilor refugiate din Ucraina, să urmeze o carieră în IT. De asemenea, participanții și participantele au avut posibilitatea să interacționeze cu persoane care împărtășesc aceleași viziuni și cu care ar putea stabili parteneriate profesionale.

➤ **Hackathonul guvernamental cu tema „Digitalizarea serviciilor publice” la Iași, România**

AGE a participat alături de Ministerul Cercetării, Inovării și Digitalizării din România la organizarea primului hackathon guvernamental cu tema „Digitalizarea serviciilor publice”, care s-a desfășurat la Iași, în perioada 19 – 20 mai 2023. Dezvoltarea profesională, accesul la experți și mentori, competiția sănătoasă, impactul pozitiv al pregătirii, cunoștințelor și proiectelor în care sunteți implicați, asupra societății, precum și oportunitățile de carieră pe care le puteți identifica cu această ocazie, sunt doar câteva dintre beneficiile participării la hackathon-ul TechBridge de la Iași. TechBridge este un hackathon guvernamental organizat de Guvernul României și are ca scop soluționarea problemelor specifice guvernului, într-un mod creativ și colaborativ.



➤ **Organizarea Webinarului „Paleta de servicii publice electronice disponibile în Republica Moldova**

Peste 50 de persoane înregistrate online au participat la Webinarul „Paleta de servicii publice electronice disponibile în Republica Moldova, organizat de AGE la 26 mai 2023, în cadrul Campaniei de informare „Națiune digitală”. Participanții au avut posibilitatea să obțină cunoștințe digitale din prima sursă, pentru a accesa platforme și servicii electronice cu mai multă încredere și îndemânare, iar ulterior să devină ei înșiși mesageri digitali și să ajute, la rândul lor, pe alții să devină cetățeni activi și abili din punct de vedere digital. Experții din cadrul AGE au informat participanții despre cum să obțină un serviciu public fără să iasă din casă, cum să beneficieze de platforme digitale gratuite, cum să comande acte online și să le primească Acasă și cum să achite serviciile online în mod sigur și transparent.

➤ **Evenimentul „Moldova Digital Summit 2023”**

Evenimentul „Moldova Digital Summit 2023” a fost un mare succes, adunând 68 de vorbitori, dintre care 22 internaționali de înalt nivel, prezenți fizic.

La eveniment au participat 2500 offline și peste 100.000 online, pe parcursul celor trei zile ale evenimentului și a fost reflectat activ de mass-media, având 262 de referințe media.

Timp de 3 zile, în cadrul MDS 2023 au avut loc 10 evenimente paralele, circa 50 de întâlniri G2B cu oficiali guvernamentali, agenție E-Guvernare și parteneri de dezvoltare, Tekwill Expo și Moldova Innovation Awards.

În cadrul celui mai important eveniment al anului din industria TIC, desfășurat în perioada 15-17 iunie 2023, la Chișinău, AGE a prezentat, în cadrul panelului „Guvernare bazată pe cetățeni”, cele mai noi produse de guvernare electronică, sub formă de aplicații mobile, menite să asigure trecerea la un nou nivel de interacțiune, una digitală, bazată pe tehnologie și inovație în relația dintre stat și persoane fizice sau juridice.

Noile aplicații mobile guvernamentale: Super App „EVO” și „MobiSign”, aflate în proces de elaborare pe agenda AGE, în fază de pre-lansare, au fost aduse la cunoștință și demonstrate experților internaționali din domeniul TIC prezenți la Summit, dar și celor locali, care au stârnit interesul și au adunat un flux mare de oameni la standul instituției.

Din agenda Summit-ului a făcut parte și desfășurarea ședinței Comisiei mixte interguvernamentale pentru crearea spațiului digital comun și a Memorandumului de înțelegere în domeniul transformării digitale între Republica Moldova și România.

În ședința Comisiei, au fost sistematizate rezultatele colaborării între cele două state pe dimensiunea transformării digitale și s-au setat obiectivele pentru următoarea perioadă. Președinția Comisiei a fost transmisă prin rotație părții române, iar în calitate de președinte a fost ales Eduard Mititelu, Secretar de Stat în cadrul Ministerului cercetării, Inovării și Digitalizării din România. Anterior funcția a fost deținută de directoarea AGE.

De asemenea, Agenția de Guvernare Electronică a organizat pe durata a toate 3 zile ale Summit-ului un Stand expozițional, unde au fost diseminate peste 1000 de materiale informative și



promoționale, iar experții AGE au comunicat direct cu vizitatorii Summit-ului, oferind informații privind utilizarea serviciilor electronice. În cea de-a III-a zi a Summit-ului, la Tekwill Expo Day, Agenția de Guvernare Electronică a decernat premiile în concursul „Ambasadorii juniori Tekwill”, la categoria „Inteligență emoțională în comunicare”, pentru elevii și profesorii câștigători ai concursului organizat în acest an în cadrul proiectului „Tekwill în fiecare școală”.

Evenimentul Moldova Digital Summit a acoperit subiecte precum dezvoltarea economică digitală, securitatea investițiilor în tehnologiile viitoare, inovarea tehnologică și reglementarea AI și promovarea competențelor digitale a fost organizat de ATIC și susținut de USAID, Suedia, Marea Britanie, Germania, Elveția și Delegația UE, cu scopul de a promova țara noastră ca stat competitiv, cu potențial înalt în domeniul TIC și de a poziționa industria TIC din republica Moldova pe harta economică regională.

➤ **Ateliere de lucru „Formarea mesagerilor digitali” destinate bibliotecarilor**



În perioada 20-23 iunie 2023, în cadrul Campaniei de informare „Națiune Digitală”, au fost organizate 4 Ateliere de lucru cu participarea a 100 de bibliotecari, membri ai Asociației Bibliotecarilor din Moldova, care au fost instruiți cu privire la noile soluții de e-guvernare, platforme și servicii electronice guvernamentale pentru interacțiunea la distanță a cetățenilor, angajaților instituțiilor publice și antreprenorilor. Participanții au primit certificate și rolul de Mesager Digital.

➤ **Participarea reprezentanților AGE la Academia pentru Transformare Digitală**

Academia și-a desfășurat lucrările pe data de 22-26 mai 2023, întrunind de cei mai buni specialiști în e-guvernare din 5 state ale Parteneriatului Estic. Experții s-au reunit, timp de 5 zile la Chișinău, pentru a participa în cadrul atelierelor de lucru organizate de GIZ Eastern Partnership Regional Fund for Public Administration Reform și SIGMA (Support for improvement in Governance and Management). Scopul activităților este schimbul regional de experiențe și bune practici, precum și sinergiile de concepte și cunoștințe privind



proiectarea serviciilor publice, care contribuie la îmbunătățirea performanței instituțiilor publice și la crearea de rețele comune între autoritățile implicate în transformarea digitală. Pornind de la necesitatea modernizării serviciilor publice, care reprezintă o prioritate strategică a tuturor țărilor Parteneriatului Estic, agenda de astăzi a inclus discuții privind identitatea electronică e-ID și recunoașterea reciprocă a semnăturilor electronice și a serviciilor de încredere, precum și implementarea ID digital la nivel național.

➤ **Maraton de aplicații și soluții tehnologice din țară DeepTech GigaHack**

Cel mai mare maraton de aplicații și soluții tehnologice din țară DeepTech GigaHack a reunit, timp de 2 zile (9 și 10 septembrie 2023), la Digital Park, peste 200 de participanți pasionați de tehnologie în jurul ideilor și conceptelor privind transformarea digitală în diferite domenii.



AGE, în calitate de partener al evenimentului, a fost alături de echipele care au concurat pentru premiu la categoria GovTech, ceea ce presupune implementarea de noi soluții digitale cu potențial pentru modernizarea serviciilor publice. DeepTech GigaHack este organizat de către Technovator și Digital Park, cu suportul Proiectului Tehnologiile Viitorului în Moldova, finanțat de Agenția Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională (USAID), Guvernul Suediei și cel al Marii Britanii și reprezintă o oportunitate pentru profesioniștii IT, entuziaștii în domeniul tehnologiei și antreprenori de a experimenta, inova, colabora și crea soluții pentru provocările propuse de organizatori.

➤ **Webinar despre servicii electronice, pentru diaspora**

La 22 septembrie a fost desfășurat un webinar destinat unui grup de cetățeni moldoveni aflați peste hotarele țării, focusat pe subiectul ce vizează serviciile electronice ca și mijloc de interacțiune la distanță între diaspora și autoritățile din Republica Moldova. La sesiunea de informare s-au înregistrat circa 50 de persoane din diaspora, după ce au participat la Congresul Diasporei-2023, desfășurat în august curent, la care a participat și Agenția de Guvernare Electronică și a invitat diaspora la activitățile sistematice de informare privind serviciile electronice guvernamentale. Participanții au fost informați despre cum pot efectua plăți electronice prin MPay (mpay.gov.md), cum pot acorda împuterniciri la distanță prin MPower (mpower.gov.md), cum pot semna documente electronice cu MSign (msign.gov.md), cum pot solicita livrarea unor documente emise în Republica Moldova peste hotare, la adresa lor de domiciliu din afară, prin MDelivery (mdelivery.gov.md), cum pot afla informații personale despre relațiile pe care le au cu statul (contravenții, acte expirate, bunuri deținute, datorii, credite, venituri, etc.) din MCabinet (mcabinet.gov.md), precum și despre noua aplicația mobilă guvernamentală EVO, care va uni toate serviciile electronice într-un singur punct de acces.



➤ **Atelier destinat transformării digitale la nivel local**

La 4 octombrie, AGE în parteneriat cu IPRE și GIZ Moldova a organizat un atelier de lucru din două sesiuni cu participarea invitațiilor din rândul autorităților publice, societății civile, mediului academic și comunității de afaceri la nivel local. În cadrul atelierului, au fost abordate subiectele care vizează rolul autorităților publice locale în procesul de transformare digitală și dialogul dintre autoritățile centrale și cele locale, promovarea soluțiilor digitale la nivel local etc. La discuții au participat reprezentanți ai Primăriei municipiului Edineț, Oficiului Teritorial Bălți al Cancelariei de Stat și ai organizațiilor partenere.

➤ **Experiența estoniană în domeniul achizițiilor inteligente de bunuri și servicii TIC**

La 14 noiembrie o delegație de experți din cadrul Centrului Estonian pentru Tehnologia Informației și Comunicațiilor din Tallinn (RIT Estonian IT Centre), aflată la Chișinău, în perioada 14-16 noiembrie 2023, în cadrul Proiectului TAIEX au prezentat procedurile și aspectele tehnice în domeniul achizițiilor TIC centralizate aplicate de către RIT Estonian IT Centre, sisteme care ar putea fi scalabil în procedurile de achiziții și investiții centralizate și inteligente în TIC din țara noastră.

La sesiunile de discuții au participat, de asemenea, reprezentanți de la Ministerul Finanțelor, Centrul pentru achiziții publice centralizate în sănătate, Agenția Achiziții Publice, Serviciul Vamal, Serviciul Fiscal de Stat, IP Centrul de Tehnologii Informaționale în Finanțe, IP Agenția Servicii Publice și IP Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică, Serviciul Tehnologii Informaționale al MAI.

➤ **Sesiune de informare pentru stagiarii participanți la Programul de stagii al Guvernului**

La 14 decembrie a fost organizată o sesiune de informare privind platformele și serviciile digitale guvernamentale dezvoltate de Agenția de Guvernare Electronică pentru stagiarii participanți la Programul de stagii al Guvernului.

În cadrul sesiunii, stagiarii au primit informații detaliate despre beneficiile utilizării tehnologiei în accesarea serviciilor publice și au participat activ la prezentările platformelor digitale guvernamentale precum MPower, MSign, MPay, MCabinet, MDelivery și altele.



➤ **Sesiune de instruire privind comunicarea strategică în contextul amenințărilor cibernetice**

La 19 decembrie, a fost organizată o sesiune de instruire pentru comunicatorii guvernamentali privind modalitățile noi de a identifica riscurile de amenințări cibernetice și de a comunica operativ și transparent despre măsurile pe care le întreprind autoritățile pentru protejarea datelor și a sistemelor informaționale publice, subiecte comunicate de către un expert internațional în probleme de securitate cibernetică din Estonia. Expertiza specialistului din Estonia s-a bazat pe tehnici eficiente de gestionare a comunicării publice în cazul unor situații de criză, precum și pe soluții de mobilizare a factorilor de decizie în vederea prevenirii și combaterii cazurilor de viruși



cibernetici, spargere de conturi, de e-mail, sau în caz de defecțiuni tehnice sau disfuncționalități ale paginilor web guvernamentale.

Evenimentul a fost organizat de Agenția de Governare Electronică și Serviciul Tehnologie Informației și Securitate Cibernetică, cu asistența Proiectului Uniunii Europene „Moldova Cybersecurity Rapid Assistance”/Asistență Rapidă pentru Securitate Cibernetică, implementat de Academia de Governare Electronică din Estonia.

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

Centrul de Inovare și Formare în Guvernare Digitală, remodelat în baza Centrului moldo-coreean de Informare și Acces, a fost inaugurat oficial la data de 8 decembrie 2022. Evenimentul s-a desfășurat în contextul marcării celor 10 ani de cooperare bilaterală și parteneriat între Republica Moldova și Republica Coreea, dedicat dezvoltării societății informaționale și creării oportunităților de acces la informații, tehnologii și inovații.



În acest sens, au fost organizate următoarele sesiuni de instruire și informare:

- Cursul: Introducere în produsele digitale pentru profesori (formare TIC despre MS Word, Power Point, Excell și altele). Programul s-a desfășurat în perioada 01/02-31.05.2023.

- Program de inițiere în utilizarea instrumentelor digitale pentru personalul medical (Instruire TIC despre MS Word, Power Point, Excell și altele). Programul s-a desfășurat în perioada 01/02-31.05.2023.

- Sesiuni de instruire pentru studenți în studiul limbii și culturii coreene (01/02- 31/05/2023).

- Sesiuni de formare pentru studenți în studiul inovației digitale: Word, PowerPoint, Excel; gestionarea contului Google, servicii Google, gmail, formulare Google, Google drive; modelare 3D în Blender; codare HTML, crearea de site-uri web simple.

Date statistice privind asimilarea produselor/platformelor AGE

➤ **Serviciul Guvernamental de Plăți Electronice MPay**

Cu privire la asimilarea Serviciului MPay în 2023 s-a înregistrat următoarea statistică pe tranzacții (nr. De plăți încasate/distribuite în total):

Pentru încasarea plăților:

- 1681 de servicii cu plată
- 256 de instituții prestatoare integrate
- 4.88 miliarde lei încasați
- 13.3 milioane încasați zilnic
- 7.1 milioane de plăți efectuate



Pentru distribuirea plăților:

Sociale

- 34 de tipuri de prestații sociale distribuite
- 3 - Distribuitori de plăți sociale și compensații - (CNAS, ANOFM, ODA)
- 14.4 milioane de plăți distribuite
- 37.8 miliarde de lei distribuiți

Salariale

- 4 instituții conectate
- 267 beneficiari
- 3.08 milioane de lei distribuiți

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



Pe parcursul anului 2023, au fost asigurate consultațiile și suportul metodologic pentru toți participanții la schimbul de date, în vederea consolidării cadrului general de interoperabilitate, corespunzător prevederilor Legii nr.142/2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate și Hotărârea Guvernului nr.211/2019 privind Platforma de interoperabilitate (MConnect). În subsidiar, a fost asigurat suportul consultativ necesar în contextul integrării sistemelor informaționale de stat și private prin platforma de interoperabilitate MConnect, precum și înregistrării activelor semantice în cadrul Sistemului informațional „Catalogul semantic”, de

către entitățile publice și private care dețin și gestionează resurse informaționale de stat. Totodată, pe MConnect, s-a înregistrat următoarea statistică în intervalul anilor 2019-2023:

Date statistice platforma MConnect:

Denumirea indicatorului	2019	2020	2021	2022	2023 (ianuarie-decembrie)
Total participanți	33	58	274	345	380
Total participanți publici	29	40	70	126	134
APC	29	39	56	94	99
APL	0	1	24	32	35
Total participanți privați	4	18	204	219	246
Interogări cu succes	18 448 032	97 081 037	233 144 976	655 671 224	602 546 676

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



În anul 2023, prin MSign au fost aplicate peste **37 milioane de semnături** cu succes după beneficiar, ceea ce înseamnă o medie de circa **3,1 mln** operațiuni de semnare electronică **pe lună**. A continuat integrarea sistemelor informaționale de stat, astfel fiind asigurată integrarea în 2023 a **31 sisteme informaționale**. La etapa actuală, cu MSign au fost integrate în total **163 sisteme informaționale**.



➤ **Portalul Guvernamental al Cetățeanului**

Portalul guvernamental al cetățeanului a fost lansat în luna octombrie 2020 și în prezent conține **17 blocuri de date**, cu următoarea statistică de accesare pentru prima jumătate a anului:

- *Acte deținute*, care conține informația privind actele de identitate și cele de studii și pentru care a fost înregistrată pentru actele de studii **peste 128 de mii de accesări** și **peste 110 mii de accesări** pentru actele de identitate;
- *Sănătate*: conține informații despre statutul persoanei asigurată și informații alte informații, înregistrând **circa 207 mii de accesări**;
- *Plăți MPay*;
- *Asigurări sociale, CNAS*: cu peste **423 mii de accesări**;
- *Afaceri*, cu circa **100 mii de accesări**;
- *Contravenții*: cu **peste 123 mii de accesări**;
- *Istoricul accesării datelor personale*: cu circa **320 mii de accesări**;
- *Traversările frontierei de stat*, cu **peste 318 mii de accesări**;
- *Vehicule în posesie*, cu **peste 153 mii de accesări**;
- *Prestațiile sociale spre plată sau achitate și conturile bancare asociate* cu **circa 109 mii de accesări și alte date**.

În același context, menționăm că au fost înregistrate, în total în **2023**, peste **4,5 milioane de accesări a blocurilor de date**, atât destinate cetățenilor, cât și antreprenorilor.

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



În luna decembrie 2020, în cadrul unui eveniment organizat pe platforma Consiliului Economic pe lângă Prim-ministrul Republicii Moldova a fost prezentat Portalului guvernamental al antreprenorului, care reprezintă o extensie a Portalului guvernamental al cetățeanului (mcabinet.gov.md) și conține **10 blocuri de date** în prezent, care se înscriu în gama de servicii digitale pentru mediul de afaceri, cu următoarele date statistice pentru anul 2023:

- *Afaceri*: cu **peste 21 mii de accesări**
- *Acte permisive* cu **peste 20 mii de accesări**;
- *Vehicule în posesie*, cu **circa 21 mii de accesări**;

- *Controale de stat*, cu **circa 58 mii de accesări**;

➤ **Serviciul guvernamental de notificare electronică MNotify**



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

Referitor la statistica pe MNotify, **în 2023 au fost expediate 12.815.408 notificări**, pe următoarele canale:

- Email – 2.825.839 mesaje
- MCabinet – 9.337.576 mesaje
- Viber – 21.808 mesaje
- WebPush – 630.185 mesaje.

➤ **Sistemului Informațional de împuterniciri MPower**



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

La etapa actuală în MPower sunt disponibile în total **48 de împuterniciri**, dintre care **în 2023 au fost adăugate sau actualizate 18 tipuri de împuterniciri**. Totodată, total tipuri de împuterniciri în MPower sunt 71 dintre care active (48) și inactive (23).

În perioada **1 ianuarie-31 decembrie au fost acordate 2041 împuterniciri**.

➤ **Serviciul electronic guvernamental de livrare MDelivery**



Lansarea Serviciului guvernamental de livrare MDelivery a avut loc la data de 28 iulie 2022.

Statistica utilizării serviciului pentru perioada 1 ianuarie-31 decembrie 2023:

Ianuarie – 639 livrări

Februarie – 698 livrări

Martie – 774 livrări

Aprilie – 1073 livrări

Mai – 923 livrări

Iunie – 881 livrări

Iulie – 1332 livrări

August – 1551 livrări

Septembrie – 1450 livrări

Octombrie – 1480 livrări

Noiembrie – 1388 livrări

Decembrie – 1975 livrări

Total: 14164 de livrări

➤ **Catalogul semantic**



Catalogul Semantic <https://semantic.gov.md/ro> reprezintă 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 înregistrează în catalogul semantic activele semantice (metadate, seturi de date din registre, clasificatoare, etc.) pe care le dețin.

La sfârșitul anului 2023, pe semantic.gov.md s-au înregistrat următoarele statistici:

- 168 de active semantice;

- 2027 de atribute;
- 81 de clasificatoare;
- 37 deținători de active semantice;
- 46 de interpelări;
- 32 entități.

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

Pe parcursul anului 2023, au fost **integrate cu MPass 36 sisteme informaționale**, iar în total **sunt 170 de sisteme integrate**.

Adițional, MPass, de la începutul anului și până la moment, **înregistrează peste 7,4 milioane autentificări**.



➤ **Portalul serviciilor publice**

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 **715 servicii publice prestate de 53 de prestatori de servicii și 16 evenimente de viață** 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.



Din cele 715 servicii publice, **286 sunt e-Servicii**.

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

În prezent, **127 de servicii/acte permise pot fi solicitate prin intermediul SIAGEAP**. Aproximativ **43 de mii de companii (persoane juridice) au solicitat cel puțin o dată acte permise/servicii prin SIAGEAP** de la lansarea sistemului. Pe parcursul anului 2023, în sistem au fost înregistrate mai mult de **63 de mii de cereri, din care 53% au fost depuse online de către solicitant**. Prin intermediul SIAGEAP au fost eliberate, reperfectate și prelungite 37,621 de acte permise și au fost emise 10,931 de notificări în domeniul comerțului.

SIAGEAP este utilizat de către 21 de autorități emitente, cu un total de 951 de utilizatori, și de către 236 de APL (Autorități Publice Locale), cu un număr total de 358 de utilizatori.

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

- a fost desfășurată procedura de achiziții publice pentru achiziționarea serviciilor de suport și întreținerea tehnică a SIAGEAP;

- în perioada ianuarie-decembrie 2023, au fost soluționate 1085 de incidente/solicitări, înregistrate în Help Desk SIA GEAP de către autoritățile emitente. Dintre acestea, 951 au fost pentru suport tehnic, 74 au fost legate de îmbunătățirea funcționalității sistemului sau de actualizarea/dezvoltarea proceselor de eliberare a actelor permise, iar 60 au fost aferente unor erori în sistem;

- au fost organizate și desfășurate sesiuni de instruire online pentru reprezentanții Agenției Naționale pentru Sănătate Publică și agenții economici solicitanți de acte permise către Autoritatea Aeronautică Civilă;

- au fost elaborate și postate în secțiunea „Ajutor” Ghidul pentru Suspendare/Reluarea valabilității/Retragerea actului permisiv la decizia autorității și Ghidul pentru Auditor Central;

- s-au furnizat asistență și informații prin intermediul telefonului și e-mailului către reprezentanții autorităților emitente sau solicitanților de acte permise, gestionând eficient peste 2000 de solicitări.

Raportul narativ
privind executarea bugetului I.P. „Agenția de Guvernare Electronică”
la situația din 31 decembrie 2023

În contextul reformei de modernizare a serviciilor publice, Cancelaria de Stat, împreună cu Agenția de Guvernare Electronică (AGE), în luna iunie 2018 a lansat Proiectul de modernizare a serviciilor publice guvernamentale (Modernization of Government Services Project - MGSP), finanțat de Grupul Banca Mondială. Proiectul este implementat în baza Acordului de finanțare dintre Republica Moldova și Asociația Internațională pentru Dezvoltare (AID) și a Acordului de împrumut dintre Republica Moldova și Banca Internațională pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BIRD), ratificate prin Legea nr.25/2018. Conform prevederilor acestor documente, în scopul îndeplinirii aranjamentelor de implementare a proiectului MGSP, la data de 8 mai 2018, a fost semnat Acordul subsidiar între Ministerul Finanțelor, Cancelaria de Stat și Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” (Agenția).

Proiectul Modernizarea serviciilor guvernamentale preconizează reingineria (regândirea) a 88 servicii administrative Guvern către cetățean și Guvern către afaceri și digitizarea a cel puțin 15 servicii prestate la nivel central, precum și reducerea numărului de documente necesare și durata de timp în prestarea serviciilor selectate. Totodată, contribuie la creșterea nivelului de satisfacție a cetățenilor și a mediului de afaceri privind calitatea prestării serviciilor publice modernizate.

Bugetul proiectului MGSP pentru perioada de implementare iunie 2018 – aprilie 2025 constituie 22,4 milioane de dolari SUA.

Raportul privind executarea bugetului Agenției în anul 2023, a fost elaborat în conformitate cu prevederile art. 74 al Legii finanțelor publice și responsabilității bugetar fiscale nr.181/2014, art.31 al Legii privind finanțele publice locale nr.397/2003, art. 38 al Legii contabilității nr.113/2007, precum și potrivit reglementărilor Ministerului Finanțelor prin ord. 216 din 28.12.2015 „Cu privire la aprobarea Planului de conturi contabile în sistemul bugetar și Normele metodologice privind evidența contabilă și raportarea funciară în sistemul bugetar”.

I. Descrierea generală privind executarea veniturilor și cheltuielilor
Agencției la 31.12.2023

Venituri

În conformitate cu Legea bugetului de stat nr. 359/2022, pentru anul 2023, suma totală a veniturilor la 31.12.2023 a fost formată din fondurile Grupului Banca Mondială pentru implementarea proiectului MGSP, contribuția Guvernului la proiectul MGSP, încasările pe contul granturilor alocate de către Cancelaria de Stat, precum și veniturile din încasările pe conturile extrabugetare de la prestarea serviciilor cu plată precum și din contul finanțărilor atrase de la alți donatori.

În prezentul raport, pentru anul 2023 vor fi reflectate veniturile aprobate prin decizia Consiliului nr. 15 din 02.02.2023

Suma veniturilor totale a bugetului aprobat pentru anul 2023 constituia – aprobat 113.711,1 mii lei, însă urmare a rectificării bugetului, planul precizat a constituit – 114.604,2 mii lei, după cum urmează:

1. Venituri din sursa proiectului MGSP, plan aprobat – 80.000,0 mii lei, plan precizat - 76.029,5 mii lei;

2. Venituri din Contribuția Guvernului ca și parte de cofinanțare a MGSP, plan aprobat – 6.881,4 mii lei;

3. Venituri de mijloace extrabugetare, plan aprobat – 26.889,7, plan precizat - 31.693,3 mii lei, după cum urmează:

- din contul Granturilor acordare constituie, plan aprobat - 20.789,7 mii lei, plan precizat – 23.590,7 mii lei;

- din prestarea serviciilor guvernamentale (MPay, MSign, MPass), plan aprobat – 6.100,0 mii lei.

- din contul mijloacelor financiare atrase de la ați donatori, în scopul implementării proiectului e-Democrație – 2.002,6 mii lei.

Soldul mijloacelor financiare la începutul perioadei de gestiune la conturile extrabugetare ce vizează încasările din prestarea serviciilor a constituit 5.657,1 mii lei. Veniturile din prestarea serviciilor guvernamentale cu plată, înregistrate la 31.12.2023 constituie 6.528,6 mii lei, venituri ce se formează din prestarea serviciilor guvernamentale electronice MPay – 6.528,5 mii lei, MPass/MSign – 442,4 mii lei. Soldul mijloacelor extrabugetare la sfârșitul perioadei de gestiune – 7.590,4 mii lei, dintre care 6,117,0 constituie mijloacele financiare obținute din prestarea serviciilor.

Cheltuieli

Suma cheltuielilor executate la 31.12.2023 a constituit un total de 105.900,6 mii lei, dintre care:

I. Proiectul MGSP — 69.055,2 mii lei;

II. Contribuția Guvernului pentru implementarea proiectelor finanțate din surse externe - 6.230,8 mii lei;

III. Mijloacele extrabugetare executate în anul 2023, constituie o valoare de 30.614,6 mii lei, dintre care:

- din contul Granturilor - 23.587,4 mii lei;

- din contul încasările de la prestarea serviciilor cu plată (MPay, MSign/MPass) – 6.740,8 mii lei;

- din contul mijloacelor atrase în scopul implementării Proiectului e-Democrație – 286,4 mii lei.

Explicațiile detaliate privind cheltuielile înregistrate pe surse de finanțare:

1. Pentru **proiectul MGSP**, suma totală a cheltuielilor aprobată al anul 2023 reprezintă un total de 80.000,0 mii lei (33.738,2 mii lei pentru categoria cheltuieli și 46.261,8 mii lei pentru categoria active nefinanciare), urmare a rectificării bugetului - 76.029,5 mii lei. În perioada raportată, prin trageri valutare din conturile finanțatorului, pentru a asigura procesul de implementare a proiectului, au fost înregistrate intrări de 77.286,1 mii lei (echivalentul a 4.300,00 mii USD, conform înregistrărilor în evidența contabilă). Totodată este de menționat faptul că pe parcursul anului curent, se înregistrează suma avansului restituit în mărime de 395,1 mii, în baza contractul nr. MD-EGA-268047-CS-QCBS, ce viza dezvoltarea și implementarea sistemului informațional „Registrul de Stat al Persoanelor Juridice” al Agenției Servicii Publice (ASP) din Republica Moldova. Avansul, în conformitate cu prevederile contractului, a fost achitat companiei Norway Registers Development AS, Norvegia (lider) în luna octombrie 2022, însă urmare a rezilierii a contractului, compania a returnat pe contul AGE, suma avansului achitat în mărime de 21,6 mii USD, echivalent a 395,1 mii lei.

Nivelul executării la 31.12.2023 constituie 69.055,2 mii lei sau 90,8%. Este de menționat faptul că bugetului putea fi executat în întregime, dacă în procesul rectificării nu a avea să fie diminuat cu 20.000,0 mii lei bugetul aprobat. Acest fapt a cauzat blocaje în procesele de implementare, având în vedere că recuperarea parțială a bugetului a avut loc abia la sfârșitul lunii noiembrie.

Totodată nu este de neglijat faptul că au fost finalizate cu succes multe procese de achiziții, care, anterior, au fost relansate din lipsa ofertanților sau incapacității acestora de a întruni criteriile minime de calificare.

2. Pentru **contribuția Guvernului** cheltuielile au fost executate conform prevederilor Acordului de Finanțare semnat între Guvernul Republicii Moldova și Asociația de Dezvoltare Internațională și ale Acordului de Împrumut semnat între Guvernul Republicii Moldova și Banca Internațională pentru Reconstrucție și Dezvoltare pentru implementarea proiectului MGSP, punctul 3, alin. ii. Astfel că, suma contribuției Guvernului la proiectul MGSP executată la 31.12.2023 a constituit un total de 6.230,8 mii lei. Întrucât pentru anul 2023, planul aprobat a constituit 6.881,4 mii lei, pentru perioada raportată se constată o execuție bună a bugetului față de planul aprobat ceea ce constituie 90,6%.

3. Nivelul **granturilor** alocate de către Cancelaria de Stat, față de planul aprobat, la 31.12.2023 a fost de 99,99%, ceea ce constituie 23.587,4 mii lei. Din contul alocațiilor extrabugetare pe parcursul perioadei menționate, Agenția a valorificat mijloace financiare în sumă de 24.430,9 mii lei, dintre care 843,5 mii lei fiind suma soldului înregistrat la începutul anului curent și restituit la bugetul de stat pe parcursul primului semestru, iar 850,0 mii lei – soldul restituit la finele anului. Prin urmare, în perioada anului 2023 s-au înregistrat cheltuieli executate în sumă de 22.737,4 mii lei, ceea ce constituie 95,75% din bugetul precizat în anul curent, conform următoarelor categorii de cheltuieli:

3.1 Cheltuieli din contul „Granturilor curente”: de la începutul anului au fost solicitate alocații în sumă de 22.270,2 mii lei, pentru următoarele cheltuieli executate efectiv:

❖ Cheltuieli cu angajații (*cheltuieli de salarizare, indemnizațiile de concediu anual, indemnizația pentru incapacitatea temporară de muncă, inclusiv contribuții de asigurări sociale de stat obligatorii achitate de către angajator*) pentru o medie de 30 angajați dintre care 4 angajați sunt condiționalitate la Proiectul MGSP în conformitate cu documentul proiectului (PAD), în suma de 320 mii dolari SUA, anual — 19.376,7 mii lei;

❖ Dezvoltare și suport e-platforme guvernamentale și servicii informaționale – 2.209,9 mii lei;

❖ Achitarea serviciilor comunale, în conformitate cu documentul de proiect (PAD) "Împrumutul va asigura alocarea necesară a resurselor adecvate (fizice, financiare și de personal) în fiecare an de implementare a proiectului în sumă de 103.000 \$ SUA pentru chiria și întreținerea biroului" – 319,6 mii lei;

❖ Cheltuieli administrative (servicii poștale, telecomunicații, produse de curățenie, produse alimentare, materiale de uz gospodăresc, birotica etc.), serviciilor de traducere a actelor legislative ș.a. — 364,0 mii lei.

3.2 Cheltuieli din contul „Granturilor capitale” – 467,2 mii lei. Bugetul fiind valorificat în scopul achiziției de produse software sub formă de licențe: ReSharper; Enterprise Architect Ultimate; Visio Plan; Adobe Creative Cloud și Abonament Office- 365 E3.

Soldul mijloacelor bănești din Granturi în conturile extrabugetare la 31.12.2023 a constituit 0,0 mii lei.

4. Din totalul încasărilor înregistrate din prestarea serviciilor, pentru perioada raportată, s-au realizat cheltuieli în sumă de 6.038,5 mii lei.

Partea grosso din volumul total al cheltuielilor constituie plății comisioanelor aferente Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice MPay, prin operațiuni de transfer către prestatorii de servicii de plată (instituțiile financiare) pentru serviciile lor de încasare a mijloacelor financiare, în sumă de cca 4.111,7 mii lei. Totodată nu este de neglijat faptul că, din încasări sunt acoperite cheltuielile cu personalul precum cele de: salarizare pentru 5 angajați ce administrează Platforma guvernamentală MPay, cheltuielile privind indemnizația pentru incapacitatea temporară de muncă și indemnizația pentru concediul anual pentru toți angajații agenției în bază de contracte individuale de muncă, care la 31.12.2023 constituie 959,7 mii lei. La fel, din mijloacele financiare acumulate din prestarea serviciilor, au fost acoperite cheltuielile de mentenanță a Platformei MPay în valoare de 844,2 mii lei, precum și alte cheltuielilor administrative.

Soldul mijloacelor financiare acumulate din prestarea serviciilor la conturile extrabugetare la situația din 31.12.2023 constituie 6.117,0 mii lei.

5. Din mijloacele financiare atrase de la donatori în scopul implementării proiectului e-Democrație, pe parcursul anului au fost valorificate mijloace în mărime de 286,4 mii lei. Astfel că soldul, din contul mijloacelor atrase de la donatori la data de 31.12.2023 a constituit 1.473,4 mii lei.

II. Executarea cheltuielilor în domeniul tehnologiilor informaționale și comunicațiilor

Pe parcursul perioadei raportate au fost dezvoltate următoarele sisteme informaționale:

1. Sistemul informațional „Portalul serviciilor publice”, este o platformă unică pe care se vor regăsi informații despre serviciile publice prestate în mod tradițional și serviciile publice electronice ale ministerelor și altor autorități administrative centrale, inclusiv ale structurilor subordonate acestora; Sistemului informațional „Portalul guvernamental al antreprenorului”, care este destinat persoanelor juridice și persoanelor fizice ce desfășoară activitate de întreprinzător, în calitate de instrument principal de acces la informații documentate despre sine; Sistemul informațional „Portalul guvernamental al cetățeanului” în calitate de instrument principal de acces la informații documentate despre sine, precum și Registrul Serviciilor Publice, toate aceste sisteme au fost și în continuare sunt dezvoltate în cadrul aceluiași contract de prestări servicii de consultanță în derulare pe perioada 2020-2023. Cheltuieli executate în primul semestru în baza contractului menționat constituie suma de 82,9 mii lei. Întrucât, contractul presupune dezvoltarea mai multor sisteme informaționale, costul fiecărui sistem va fi identificat proporțional efortului depus pentru fiecare sistem în conformitate cu contractul respectiv, dar și a cheltuielilor de salarizare a angajaților ce contribuie la dezvoltarea acestora.

2. Sistemul informațional automatizat MDoc, care este o platformă centralizată pentru stocarea și partajarea documentelor legate de procesul de prestare a serviciilor publice sau generate de autoritățile publice. Aceasta are drept scop îmbunătățirea serviciilor publice prin intermediul platformelor digitale ale autorităților publice din Republica Moldova și reducerea utilizării documentelor pe suport de hârtie prin oferirea de facilități adecvate cetățenilor – 6.108,1 mii lei;

3. Sistemul informațional automatizat GCSS, sistem informațional destinat Centrului Guvernamental de Suport Clienți – 4.301,9 mii lei;

4. Sistemul informațional automatizat pentru determinarea dizabilității și capacității de muncă, beneficiarul sistemului fiind CNDDCM - 179,6 mii lei;

5. Registru al unităților de instruire a conducătorilor de vehicule și al formabililor (SIA RUICVF), beneficiarul sistemului fiind Ministerul Educației, Culturii și Cercetării – 179,5 mii lei;

6. Sistemul informațional automatizat Înregistrare cu statut de șomer pentru ANOFM – 269,5 mii lei;

7. Sistemul informațional automatizat RSUD– 2.280,6 mii lei

8. Digitizarea sistemelor informaționale pe platforma de dezvoltare a serviciilor electronice (PDSE) – 5.071,4 mii lei;

9. Platforma guvernamentală MPay, versiunea 2 - 986,7 mii lei;

10. Sistemul informațional MDelivery – 775,9 mii lei;

11. Dezvoltări adiționale la sistemul informațional e-Consulat – 797,2 mii lei;

12. Sistemul informațional Acte de stare civilă – 1.439,0 mii lei;

13. Sistemul informațional pentru Casa Națională de Asigurări Sociale – 3.770,2 mii lei.

14. Sistemul informațional e-APL – 2.287,5 mii lei.

15. Soluția PBX pentru sistemul informațional automatizat GCSS – 1.703,4 mii lei

Totodată, pe parcursul anului au fost puse în funcțiune și ulterior transmise cu titlu gratuit, următoarele sistemele informaționale automatizate:

➤ Registrul unităților de instruire a conducătorilor de vehicule și al formabililor (SI RUICVF) în valoare de 2.658,3 mii lei, în baza Ordinului Secretarului general al Guvernului nr. 46 din 14 aprilie 2023, a fost transmis Ministerului Educației și Cercetării;

➤ Determinarea dizabilității și capacității de muncă (SI DDCM) – 3.346,6 mii lei, în baza Ordinului Secretarului general al Guvernului nr. 48 din 14 aprilie 2023, a fost transmis Consiliului Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă;

➤ Înregistrare cu statut de șomer – 3.618,8 mii lei, în baza Ordinului Secretarului general al Guvernului nr. 47 din 14 aprilie 2023, a fost transmis Agenției Naționale de Ocupare a Forței de Muncă.

III. Descrierea informației din bilanțul contabil la 31.12.2023

1. Soldul mijloacelor fixe al Instituției Publice Agenția de Guvernare Electronica la situația din 31.12.2023 a constituit suma de 125.045,5 mii lei. Din valoarea menționată ponderea procentuală sporită o dețin activele nemateriale (AN) în valoare de 117.096,3 mii lei. La fel, este de menționat că în perioada raportată se înregistrează majorarea valorii mijloacelor fixe și activelor nemateriale. Majorarea valorii este cauzată de:

❖ procurări de mijloace fixe în valoare de 5.365,2 mii lei, dintre care:

- Mașini și utilaje – 3.669,7 mii lei;

- Unelte și scule, inventar de producere și gospodăresc – 1.695,4 mii lei;

❖ potrivit raportului FD-045, la rubrica reparații capitale, care presupune dezvoltarea activelor nemateriale:

- Active nemateriale - 31.798,0 mii lei.

❖ alte majorări, în folosul activelor nemateriale, în valoare de 1.122,4 mii lei, care s-au format urmare a corectării rezultatului financiar al anului 2022 cu 1.039,5 mii lei și corectarea anului curent cu 82,9 mii lei.

Necesitatea corectării rezultatului anului 2022 a fost cauzată de faptul că pe parcursul anului precedent au fost dezvoltate Sistemele informaționale precum: RUICVF, DDCM și ANOFM, în temeiul contractelor pentru prestarea serviciilor de consultanță externalizate, dar și cu suportul consultanților angajați în echipa Agenției. Întrucât obiectul contractelor,

presupune prestarea servicii de consultanță de către persoane juridice/fizice, acestea au fost înregistrate la Trezorerie pe codurile Eco 222990 și respectiv 281600, astfel că, în toată perioada anului 2022 și 2023, plățile efectuate au fost înregistrate și raportate la clasa - Cheltuieli.

Potrivit prevederilor punctul 1.4.5.1. lit.a) privind regulile generale de evaluare (recunoaștere) și reevaluare din Planului de conturi contabile în sistemul bugetar și a Normelor metodologice privind evidența contabilă și raportarea financiară în sistemul bugetar aprobat prin ordinul Ministerului Finanțelor nr.216 din 28.12.2015:

a) *pentru mijloace fixe, active nemateriale, terenuri:*

- *în cazul creării de către instituție, valoarea de intrare constă din costul efectiv al consumurilor de materiale, cheltuieli pentru retribuirea muncii, contribuțiile pentru asigurările sociale, primele de asigurări medicale etc.;*

Astfel că, pentru a evalua și identifica corect costul de intrare, a SI menționate supra, a fost corectat rezultatul anului 2022 cu suma de 1.039,5 mii lei, iar pentru anul 2023 au fost trecute la venituri, Eco149900, 82,9 mii lei, execuția de pe contul Eco 222990, astfel majorând valoarea activelor nemateriale cu 1.122,4 mii lei prin *Alte majorări*.

În partea ce ține de micșorarea valorii mijloacelor fixe, este de menționat ieșirile înregistrate în scopul executării HG nr.800/2022 cu privire la transmiterea unor bunuri unităților administrativ-teritorial participante la pilotarea Centrelor unificate de prestare servicii, precum cheltuielile de reparație în valoare de 712,3 mii lei și dotare cu echipament tehnic – 309,9 mii lei și mobilier – 142,5 mii lei, Totodată în perioada raportată se înregistrează transmiterea cu titlu gratuit a 3 sisteme informaționale în valoare de 9.623,7 mii lei, astfel fiind transmise cu titlu gratuit mijloace fixe în valoare 10.788,4 mii lei.

2. Soldul stocurilor de materiale circulante și a rezervelor de stat la 31.12.2023 constituie o valoare de 1.890,8 mii lei. Pentru perioada raportată se constată o majorare de 1.888,2 mii lei, care se datorează în mare parte procurărilor de materiale promoționale și de vizibilitate destinate Centrelor unificate de prestare servicii și evenimentelor în care au promovate produsele de e-Transformare, precum Moldova Digital Summit 2023.

În perioada raportată au fost casate materiale circulante în valoare de 354,8 mii lei, iar în contextul asigurării vizibilității Centrelor Unificate de Prestare Servicii (temei fiind HG nr.800/2022) au fost înregistrate ieșiri cu titlu gratuit de materiale promoționale în valoare de 101,6 mii lei.

Prin urmare, la sfârșitul perioadei de raportate, se înregistrează corectarea rezultatului anului precedent în valoare de 1.434,6 mii lei, urmare a majorării activelor nemateriale cu 1.039,5 mii lei și restituirii a 395,1 mii lei, care constituie avansului achitat anul precedent, în baza contractul nr. MD-EGA-268047-CS-QCBS, ce viza dezvoltarea și implementarea sistemului informațional „Registrul de Stat al Persoanelor Juridice” al Agenției Servicii Publice (ASP) din Republica Moldova. Avansul, în conformitate cu prevederile contractului, a fost achitat companiei Norway Registers Development AS, Norvegia (lider) în luna octombrie 2022, însă urmare a rezilierii a contractului, compania a returnat pe contul AGE, suma avansului achitat în mărime de 21,6 mii USD, echivalent a 395,1 mii lei.

IV. Personalul

În cadrul Instituției Publice „Agenția de Guvernare Electronică” activează 2 categorii de angajați. Angajați în bază de contracte individuale de muncă și angajați în bază de contracte civile:

a) media personalului scriptic angajat în baza contractului individual de muncă în perioada de raportare – 35 specialiști din contul efectivului limită al Agenției aprobat în număr de 62 unități, în baza deciziei nr.11 din 16.11.2021 a Consiliului AGE;

b) media personalului angajat în bază de concurs și după modelul contractului de consultanță al Băncii Mondiale, cu un program de lucru de 8 ore pe zi la sediul agenției – 24 specialiști. Finanțarea personalului angajat în baza contractului de consultanță are loc din sursele Proiectului MGSP 100% – 17 consultanți, parțial din sursele Proiectului MGSP (actualmente 20% și parțial din contribuția Guvernului la Proiectul MGSP (actualmente 80%) – 7 consultanți.

Cheltuielile cu personalul (*cheltuieli de salarizare, indemnizațiile de concediu anual, indemnizația pentru incapacitatea temporară de muncă inclusiv contribuții de asigurări sociale de stat obligatorii achitate de către angajator în bugetul asigurărilor sociale de stat, corectarea soldului conform deciziei consiliului nr. 16 din 27.10.2023*) înregistrate la 31.12.2023 au constituit suma de 38.657,5 mii lei:

- din mijloacele extrabugetare alocate din Granturi și sursele proprii obținute din prestarea serviciilor, necesare pentru finanțarea salariaților în baza contractelor individuale de muncă – 19.376,7 mii lei;

- din sursa Contribuția Guvernului, sunt finanțate contractele mixte de consultanță (actualmente 80% din valoarea contractului) – 6.230,8 mii lei;

- din sursele Proiectului MGSP, sunt finanțate contractele de consultanță – 13.050,0 mii lei.

**Planul de acțiuni
al Instituției Publice „Agenția de Guvernare Electronică”
pentru anul 2024**

Viziunea autorității: O guvernare eficientă, performantă și receptivă la necesitățile cetățenilor datorită investițiilor inteligente în tehnologiile informaționale și utilizării masive a acestora.

Misiunea autorității: Implementarea politicilor de modernizare a serviciilor guvernamentale și de e-Transformare a guvernării în cadrul administrației publice centrale de specialitate, prin oferirea soluțiilor eficiente pentru creșterea calității serviciilor guvernamentale și a actului de guvernare

Nr.	Acțiuni	Indicator de monitorizare	Costul acțiunii (mii lei)	Sursa de finanțare	Termen de inițiere	Termen de realizare	Subdiviziune responsabilă	Document de referință
-----	---------	---------------------------	---------------------------	--------------------	--------------------	---------------------	---------------------------	-----------------------

Obiectiv 1: Modernizarea și sporirea accesibilității serviciilor publice

Indicatori de impact:	Valoare de referință	Valoare țintă
1. Rata de accesare a serviciilor publice electronice raportată la populația care a beneficiat în ultimele 12 luni de servicii publice în general (atât online, cât și offline)	55,3	60
2. Ponderea cetățenilor satisfăcuți de calitatea serviciilor publice electronice accesate (prin portalul servicii.gov.md)	75,4	77
3. Ponderea cetățenilor satisfăcuți de serviciile accesate prin CUPS	85,4	86,4

Riscuri externe:

1. Reticența beneficiarilor proiectelor care vizează digitalizarea, în vederea acceptanței funcționalităților dezvoltate
2. Capacitățile reduse ale beneficiarilor proiectelor de digitalizare în domeniul managementului schimbării ar putea periclita sustenabilitatea implementării modelelor noi de prestare a serviciilor.
3. Lipsa de experiență a instituțiilor vizate în dezvoltarea SI după metodologia AGILE ar putea afecta termenii de realizare a dezvoltărilor
4. Neaprobarea cadrului normativ pe domeniile serviciilor publice care se modernizează

1.1.	Digitalizarea serviciilor de stare civilă	Sistemul informațional Acte de Stare Civilă dezvoltat, testat și aflat în procesul de pregătire pentru	4385,8	0303 MGSP/ Banca Mondială	2023	31.12.2024	DIP	PAG/Transformare digitală; SND 2030, Obiectivul specific 7.2.; PND 2024-2026, acțiunea 77; PSRAP/HG nr.352/2023 (acțiunea 4.1.3)
------	---	--	--------	---------------------------	------	------------	-----	--

		pilotare și implementare 20 servicii digitalizate						
1.2.	Dezvoltarea SI eConstatare Medicală Naștere și Deces (eCMND)	Sistemul informațional eCMND dezvoltat, testat, pilotat și transmis în accepță operațională Ministerului Sănătății.	1518,2	0303 MGSP/ Banca Mondială	2022	31.05.2024	DIP	PAG/Transformare digitală; SND 2030, Obiectivul specific 7.2; PND 2024-2026, acțiunea 77; PSRAP/HG nr.352/2023 (acțiunea 4.1.3)
1.3.	Digitalizarea serviciilor de asigurări sociale	Sistemul informațional „Protecție Socială” dezvoltat și aflat în procesul de pregătire pentru testare și implementare 77 servicii digitalizate	20656,9	0303 MGSP/ Banca Mondială	2023	31.12.2024	DIP	PAG/Transformare digitală; SND 2030, Obiectivul specific 7.2.; PND 2024-2026, acțiunea 77; PSRAP/HG nr.352/2023 (acțiunea 4.1.1)
1.4.	Digitalizarea serviciul de transcriere a transiterii dreptului de proprietate asupra vehiculului	Serviciu digitalizat	1414,3	0303 MGSP/ Banca Mondială	2023	29.03.2024	DPD	PAG/Transformare digitală; SND 2030, Obiectivul specific 7.2.; PND 2024-2026, acțiunea 77; PSRAP/HG nr.352/2023 (acțiunea 4.1.4)
1.5.	Digitalizarea serviciilor de înregistrare de stat a unităților de drept	Sistem informațional „Registrul de stat al unităților de drept” dezvoltat, testat și aflat în procesul de pregătire pentru pilotare și implementare Arhiva RSUD digitizată 4 servicii digitalizate	14231,4	0303 MGSP/ Banca Mondială	2023	31.12.2024	DIP	PAG/Transformare digitală; SND 2030, Obiectivul specific 7.2, PND 2024-2026, acțiunea 77; PSRAP/HG nr.352/2023 (acțiunea 4.1.2)
1.6.	Instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți	SI dezvoltat, testat și lansat în pilotare. Regulamentul privind modul de funcționare	11007,9	0303 MGSP/ Banca Mondială	2023	31.12.2024	DIP DMI/SJRU	PAG/Transformare digitală; SND 2030, Obiectivul specific 7.2.; PND 2024-2026, acțiunea 77; PSRAP/HG nr.352/2023 (acțiunea 4.1.17)

		a Serviciului guvernamental de suport clienți și Regulamentul privind modul de ținere a resursei informaționale a SI „Serviciul guvernamental de suport clienți” elaborat. SGSC dotat cu echipament necesar						
1.7.	Dezvoltarea Sistemului informațional „e-Consulat”	SI dezvoltat Propuneri la proiectul hG cu privire la aprobarea Conceptului SI e-Consulat și a Regulamentului privind modul de funcționare și utilizare elaborate și prezentate MAEIE 25 servicii	5010,8	0303 MGSP/ Banca Mondială	2023	31.12.2024	DIP DMI/SJRU	PAG/Transformare digitală, PND 2024-2026, acțiunea 75
1.8.	Digitalizarea solicitării notarului referitoare la înregistrarea drepturilor în Registrul bunurilor imobile	4 servicii digitalizate (înregistrarea curentă a dreptului de proprietate; a drepturilor reale limitate și a altor drepturi supuse înregistrării; Notarea în Registrul bunurilor imobile; Alte activități legate de înregistrarea bunurilor imobile:	1364,9	0303 MGSP/ Banca Mondială	01.02.2024	31.05.2024	DPD	PSRAP 2023-2026

		modificarea înscrierilor în RBI, radierea drepturilor, actelor, faptelor sau raporturilor juridice.)						
1.9.	Digitalizarea serviciilor publice prin generarea automatizată a documentelor electronice ce conțin date din registrele de stat	2 extrase din Registrul de stat al vehiculelor digitalizate. Confirmare privind veniturile obținute în RM digitalizată. Certificat privind luarea la evidență în calitate de plătitor de contribuții la bugetul asigurărilor sociale de stat, digitalizat Alte servicii digitalizate pe PDSE conform priorităților	4594,5	0303 MGSP/ Banca Mondială	01.11.2023	31.12.2024	DPD	PSRAP 2023-2026
1.10.	Operaționalizarea Centrelor Unificate de Prestare Servicii	Raport de monitorizare a funcționării CUPS elaborat. Vizite de monitorizare în CUPS realizate. Instruiri pentru specialiști CUPS realizate. Apel pentru identificarea de noi APL care vor institui CUPS, lansat.	2340,1	0303 MGSP/ Banca Mondială	02.01.2024	31.12.2024	DIP	Legea nr.234/2021 cu privire la serviciile publice; HG nr.240/2023
1.11.	Monitorizarea și raportarea gradului de satisfacție a cetățenilor	Sondaj realizat și Raportul analitic (RO, RU, ENG) aprobat și	686,7	0303	02.01.2024	30.11.2024	DMI	Acordul de finanțare dintre Republica Moldova și Asociația Internațională pentru Dezvoltare, și Acordul de

față de serviciile publice electronice	publicat pe pagina web a AGE. Raport de Focus Grup aprobat Raport de Exit Poll aprobat		MGSP/ Banca Mondială					împrumut dintre Republica Moldova și Banca Internațională pentru Reconstrucție și Dezvoltare, ratificate prin Legea nr.25/2018
--	--	--	-------------------------	--	--	--	--	--

Obiectivul 2: Consolidarea ecosistemului de e-Guvernare a Republicii Moldova, prin menținerea sistemelor existente și dezvoltarea de noi soluții guvernamentale partajate, pentru asigurarea condițiilor necesare eficientizării proceselor administrative și de prestare a serviciilor publice

- Riscuri interne:*
1. Finanțarea insuficientă pentru gestionarea proceselor operaționale
 2. Capacități reduse pentru asigurarea sustenabilității proiectelor și produselor din gestiunea AGE
 3. Deficiențe de colaborare și comunicare interinstituționale
 4. Dificultăți în identificarea personalului (consultantului) cu competențe necesare în vederea gestionării proiectelor
- Riscuri externe:*
1. Lipsa ofertelor pentru contractarea serviciilor IT
 2. Lipsa consecvenței decizionale la nivel politic/impredictibilitatea politică pentru acceptarea lansării EvoSign ca soluție avansată

2.1	Dezvoltarea și lansarea aplicației mobile guvernamentale EVO	Aplicație lansată la nivel național cu cele 3 module (Documente, Plăți și Datele mele). Alte 4 noi module dezvoltate și lansate în producție (Servicii Publice, Împuterniciri, Programări, eHealth)	3002,6	0303 Proiectul „Future Technologies Activities” USAID Moldova	2023	31.05.2024 31.08.2024	DIP	PND 2024-2026, acțiunea 77, PSRAP, acțiunea 4.2.8
2.2	Integrarea Serviciului guvernamental de plăți electronice (Pay) cu IP (instant payments), ca un nou instrument de plată	Integrare realizată	101,4	0303 Granturi de la bugetul de stat	02.01.2024	30.12.2024	SGPE	HG 712/2020
2.3	Dezvoltarea Portalului administrației publice	Platforma de bază a SI dezvoltată.	7664,2	0303	2023	31.12.2024	DIP	PND 2024-2026, acțiunea 66; PSRAP/HG 352/2023 (acțiunea 4.3.1)

	locale din Republica Moldova „e-APL”	Funcționalități aferente primelor servicii de bază dezvoltate și accesibile prin e-APL și pilotate de APL.		MGSP/ Banca Mondială				
2.4	Dezvoltarea și administrarea continuă a Sistemului informațional automatizat de gestionare și eliberare a actelor permisive SIA GEAP	Nr. de solicitări înregistrate Cel puțin 3 servicii noi configurate	2127,4	0303 Granturi de la bugetul de stat	02.01.2024	31.12.2024	DPD	H.G. nr.550/2018
2.5	Implementarea soluției EvoSign (MobiSign) ca semnătură avansată	Soluție implementată Cadru normativ elaborat și prezentat MDED pentru promovare	661,2	0303 MGSP/ Banca Mondială	2022	31.05.2024	DPD	HG 324/2022 PSRAP 2023-2026, acțiunea 4.1.18
2.6	Dezvoltarea Platformei electronice „e-Democrație”	Modulul e-Petiții dezvoltat	4714,0	03.03; GIZ, Fundația SOROS Moldova	02.01.2024	31.12.2024	DIP	PND 2024-2026, acțiunea 67 PSRAP 2023-2026, acțiunea 4.2.10.
2.7	Digitalizarea procedurii standard de identificare și înregistrare la distanță a persoanelor fizice (eKYC) în vederea creșterii securității, eficientizării serviciilor, reducerea riscurilor de fraudă și respectarea reglementărilor legale	Instrument digital (eKYC) dezvoltat	4726,2	0303 Banca Mondială/ UIPAC	01.02.2024	31.12.2024	DIP	PND 2024-2026, acțiunea 82; PSRAP, acțiunea 4.1.18

2.8	Dezvoltarea Sistemului de e-Management al Documentelor (e-DMS)	Proiectul hG cu privire la conceptul și Regulamentul e-DMS elaborat și prezentate spre promovare Proces de dezvoltare inițiat	Costurile vor fi estimate în trim.I 2024	USAID/ MISRA	01.02.2024	31.12.2024	DIP	PSRAP 2023-2026, acțiunea 4.2.7
2.9	Valorificarea soluției de stocare și partajare a documentelor referitoare la serviciile publice	Nr. de SI integrate cu MDocs	227,0	0303 MGSP/ Banca Mondială	2023	31.12.2024	DIP	PAG/Transformare digitală; PND 2024-2026
2.10	Dezvoltarea și administrarea continuă a Serviciului electronic guvernamental integrat de semnătură electronică (MSign)	Funcționalul privind cosemnatarii dezvoltat. Nr. de semnături aplicate	587,8	0303 MGSP/ Banca Mondială; Granturi de la bugetul de stat	02.01.2024	31.12.2024	DPD	HG405/2014
2.11	Dezvoltarea și administrarea continuă a Serviciului electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass)	Modificări necesare pentru asigurarea compatibilității cu nodul eIDAS implementate. Nr. de autentificări	575,3	0303 MGSP/ Banca Mondială Granturi	02.01.2024	31.12.2024	DPD	HG1090/2013
2.12	Dezvoltarea Serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify)	Specificații tehnice elaborate	206,5	0303 USAID/ MISRA	02.01.2024	31.12.2024	DIP	HG 376/2020
2.13	Lansarea versiunii actualizate a Portalului datelor guvernamentale	Versiune lansată Date migrate Utilizatori transferați	454,0	0303 Granturi de la bugetul	02.01.2024	29.02.2024	DPD DIP	HG 700/2014

	deschise (date.gov.md) și administrarea continuă			de stat				
2.14	Acordarea suportului MDED la elaborarea Metodologiei de digitalizare	Propuneri pentru proiectul Metodologiei elaborate și prezentate MDED	766,4	0303 Parteneri de dezvoltare	01.06.2024	31.12.2024	DIP	Raport monitorizare/ SIGMA (acțiunea 5.1.1)
2.15	Dezvoltarea Portalului guvernamental al cetățeanului și Portalului guvernamental al unităților de drept cu blocuri noi de date și administrarea continuă a acestuia	Nr de blocuri noi de date disponibile Nr. de accesări în MCabinet	807,4	0303 Granturi de la bugetul de stat; MGSP/ Banca Mondială	02.01.2024	31.12.2024	DPD SSDI	H.G. nr.413/2020 H.G. nr.412/2020
2.16	Integrarea serviciilor publice cu Serviciul guvernamental de livrare MDelivery	Nr. serviciilor integrate Nr. de livrări	220,2	0303 Granturi de la bugetul de stat	02.01.2024	31.12.2024	DPD	PAG/Transformare digitală HG 180/2022; HG 152/2021
2.17	Administrarea continuă a Sistemului informațional „Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat”	Nr. sistemelor și resurselor informaționale înregistrate în RRSI	180,7	0303 Granturi de la bugetul de stat	02.01.2024	31.12.2024	DPD	HG 153/2021
2.18	Administrarea continuă a Sistemului Informațional Automatizat „Registrul Împuternicirilor de reprezentare” (MPower) și	Nr. tipuri de împuterniciri adiționale la cele existente. Nr. de împuterniciri acordate	229,6	0303 Granturi de la bugetul de stat	02.01.2024	31.12.2024	DPD	H.G. nr.375/2020

	adăugarea de noi tipuri de împuterniciri							
2.19	Administrarea continuă a Serviciului guvernamental de plăți electronice MPay	Nr. de plăți încasate/ distribuite Nr. de integrări cu serviciile publice	3784,4	0303 Granturi de la bugetul de stat	02.01.2024	31.12.2024	SGPE	HG 712/2020
2.20	Administrarea continuă a Platformei de interoperabilitate (MConnect) și Serviciului electronic guvernamental de acces la date	Numărul de integrări efectuate Numărul de participanți publici/ privati integrați Număr de interpelări efectuate	2214,3	0303 Granturi de la bugetul de stat	02.01.2024	31.12.2024	DPD/SSDI	HG 211/2019
2.21	Administrarea continuă a Sistemului Informațional "Registrul de stat al serviciilor publice" (RSSP) și a Portalului serviciilor publice (servicii.gov.md)	Nr de accesări ale portalului Nr. de servicii publice incluse/excluse/redactate în RSSP. Nr de prestatori incluși/excluși în RSSP; Nr. Evenimentelor de viață actualizate și redactate; Nr. evenimentelor de viață instituționalizate	1065,6	0303 MGSP/ Banca Mondială	02.01.2024	31.12.2024	DPD	HG 169/2021
2.22	Administrarea continuă a Catalogului semantic	Nr. de clasificatoare Nr. de entități Nr. de interpelări Nr. de deținători de active semantice	241,0	0303 Granturi de la bugetul de stat	02.01.2024	31.12.2024	DPD	HG 323/2021
2.23	Administrarea continuă a Serviciului	Nr. evenimentelor jurnalizate	90,4	0303	02.01.2024	31.12.2024	DPD	HG nr. 708/2014

	guvernamental de jurnalizare MLog			MGSP/ Banca Mondială				
Obiectivul 3: Asigurarea eficienței, corectitudinii și transparenței achizițiilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor								
Indicatori de impact:							Valoare de referință	Valoare țintă
1. Ponderea sumei economiilor în totalul achizițiilor avizate generate urmare a procesului de coordonare a procedurilor de achiziție în domeniul TIC							5	7
2. Gradul de respectare de către autoritățile/instituțiile publice a prevederilor cadrului normativ ce reglementează procesul de planificare și desfășurare a achizițiilor publice în domeniul TIC (nr. de avize pozitive)							45,4	50
<i>Riscuri interne:</i>								
1. Volum de lucru sporit, care implică timp suplimentar pentru realizare.								
2. Stabilirea unor sarcini ad-hoc complexe.								
3. Fluctuația personalului calificat.								
<i>Riscuri externe:</i>								
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/a modificărilor planurilor și nemijlocit a achizițiilor.								
2. Neglijarea de către autoritățile/instituțiile publice a coordonării cu AGE a procesului de dezvoltare a infrastructurii, a resurselor și sistemelor informaționale de stat.								
3.1	Coordonarea propunerilor de buget ale autorităților/instituțiilor publice aferente cheltuielilor pentru (TIC)	Nr. propunerilor de buget TIC coordonate	167,1	0303 Granturi de la bugetul de stat	02.01.2024	Permanent	DIIGD	Hotărârea Guvernului nr.544/2019
3.2	Coordonarea planurilor generale de achiziții pentru TIC și a modificărilor la Planurile generale ale autorităților/instituțiilor publice	Nr. planurilor generale de achiziții TIC coordonate. Nr. modificărilor la Planurile generale de achiziții pentru TIC coordonate	334,3	0303 Granturi de la bugetul de stat	02.01.2024	Permanent	DIIGD	Hotărârea Guvernului nr.544/2019
3.3	Coordonarea achizițiilor în domeniul TIC ale autorităților/instituțiilor publice	Nr. avizelor elaborate de coordonare a achizițiilor în domeniul TIC	868,3	0303 Granturi de la bugetul de stat	02.01.2024	Permanent	DIIGD	Hotărârea Guvernului nr.544/2019

		Nr. Ședințelor grupurilor de lucru pentru achiziții la care au participat angajații direcției						
3.4	Evaluarea modului de implementare a Metodologiei de coordonare a achizițiilor în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor	Raport de evaluare elaborat	152,2	0303 Granturi de la bugetul de stat	01.12.2024	31.12.2024	DIIGD	Hotărârea Guvernului nr.544/2019
3.5	Elaborarea proiectului hotărârii Guvernului cu privire la modificarea HG 544/2019 cu privire la unele măsuri de organizare a procesului de achiziții în domeniul TIC	Propuneri de modificare a cadrului normativ elaborate și prezentate MDED spre promovare	46,8	0303 Granturi de la bugetul de stat	2023	30.04.2024	DIP DIIGD	-

Obiectiv 4: Asigurarea conformității entităților publice la cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică

Riscuri interne:

1. Lipsa sau insuficiența resurselor (financiare și/sau umane) pentru aplicarea unor cerințe specifice de securitate cibernetică în cadrul infrastructurii TIC aflate în gestiunea AGE, ce poate afecta imaginea AGE prin scăderea calității și securității produselor/serviciilor livrate.
2. Lipsa sau insuficiența resurselor financiare pentru contractarea serviciilor de audit al infrastructurilor TIC, pentru certificarea la standardul ISO 27001 și/sau pentru certificarea specialiștilor în domeniul securității cibernetică din cadrul autorităților publice.
3. Ratarea unor oportunități de afaceri și de consolidare a încrederii cetățenilor privind securitatea datelor în cadrul serviciilor electronice publice, datorită faptului că AGE nu deține certificatul standardului de securitate ISO27001.

Riscuri externe:

1. Neprezentarea, prezentarea tardivă sau necalitativă de către autoritățile/instituțiile publice a rezultatelor implementării recomandărilor auditului de securitate cibernetică și raportarea incompletă a acțiunilor întreprinse.

2. Număr mare de activități stabilite în Planul de acțiuni pentru implementarea Strategiei securității informaționale a Republicii Moldova pentru anii 2019–2024, pentru care AGE este partener, ce implică volum de lucru sporit/imprevizibil, respectiv timp suplimentar pentru realizare.

3. Apariția unor blocaje sau a unor neregularități/abateri în conlucrarea cu autoritățile publice, ca urmare a modificărilor legislative și a apariției unor evenimente determinate cu precădere de schimbările din mediul politic, economic și social.

4.1	Testarea sistemelor informaționale aflate în gestiunea AGE din perspectiva asigurării calității, acceptării utilizatorului și securității	Nr. de sisteme informaționale testate	1254,3	0303 MGSP/ Banca Mondială; Granturi de la bugetul de stat	02.01.2024	31.12.2024	DPD DIP SACSI	H.G. nr.201/2017, pct.22, subpct.6)
4.2	Efectuarea auditului de securitate cibernetică a infrastructurilor TIC ale autorităților administrației publice	4 misiuni de audit realizate Rapoarte de audit elaborate	547,5	0303 Granturi de la bugetul de stat	02.01.2024	31.12.2024	SACSI	H.G. nr.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
4.3	Monitorizarea implementării recomandărilor auditului de securitate cibernetică, efectuat în cadrul autorităților publice în anii precedenți	Raportul privind implementarea propunerilor auditurilor precedente, elaborat	96,9	0303 Granturi de la bugetul de stat	02.01.2024	31.12.2024	SACSI	HG nr.760/2010
4.4	Evaluarea implementării în cadrul AGE a cerințelor minime obligatorii de securitate cibernetică (HG201/2017) și planificarea și realizarea acțiunilor	Raport de evaluare, aprobat. Pondere acțiunilor realizate din cele planificate	85,5	0303 Granturi de la bugetul de stat	02.01.2024	31.12.2024	SACSI	H.G. nr.201/2017

	pentru înlăturarea neconformităților identificate							
4.5	Pregătirea proceselor/procedurilor interne pentru inițierea certificării AGE la standardul de securitate a informației ISO 27001	Documentație întocmită	450,5	0303 Granturi de la bugetul de stat	02.01.2024	31.12.2024	SACSI	H.G. nr.201/2017

Obiectivul 5: Asigurarea informării constante și corecte a cetățenilor despre activitatea Agenției, promovarea imaginii instituției pe plan intern și extern, precum și asigurarea alfabetizării digitale, bazate pe principii de incluziune socială, caracter nediscriminatoriu și participativ

Riscuri:

1. Calitatea proastă a livrabilelor recepționate de la agenții contractați.
2. Lipsă de cooperare sau receptivitate redusă din partea partenerilor față de inițiativele AGE privind organizarea activităților comune.

5.1	Organizarea și desfășurarea activităților de informare, comunicare și educație digitală pentru cetățeni și mediul de afaceri, în calitatea lor de potențiali utilizatori ai serviciilor publice electronice	Număr de campanii realizate. Nr. activităților de informare și comunicare realizate și beneficiarii acestora	3890,4	0303 Granturi de la bugetul de stat; MGSP/ Banca Mondială	02.01.2024	31.12.2024	SRPP	HG 674/2023 (acțiunea 4.6) H.G. nr.760/2010
5.2	Dezvoltarea continuă a relațiilor de parteneriat cu instituțiile locale și internaționale, companiile private internaționale și locale, media, organizațiile neguvernamentale	Nr. parteneriatelor încheiate. Nr. de activități și beneficiari a activităților realizate	356,1	0303 Granturi de la bugetul de stat	02.01.2024	31.12.2024	SRPP	HG nr.760/2010

5.3	Asigurarea informării și a accesului reprezentanților prestatorilor de servicii, funcționarilor și demnitarilor publici la modulele de instruire de pe platforma guvernamentală de instruire la distanță e-Learning (MLearn) pentru sporirea gradului de alfabetizare digitală și a abilităților digitale	Nr. beneficiarilor cursurilor de instruire. Nr. Cursurilor disponibile pe e-Learning (MLearn). Nr. activităților de informare realizate și beneficiarii lor	487,6	0303 Granturi de la bugetul de stat	02.01.2024	31.12.2024	CIFGD	H.G. nr.411/2020
-----	---	---	-------	--	------------	------------	-------	------------------

Obiectivul 6: Asigurarea procesului de planificare instituțională în cadrul AGE și dezvoltarea sistemului de control intern managerial

Indicatori de impact:	Valoare de referință	Valoare țintă
Rata de implementare a Planului AGE pentru 2024	89,9	100
Conformitatea sistemului CIM	Parțial conform	Conform

Riscuri interne:

1. Măsuri insuficiente de coordonare a proceselor de planificare și raportare
2. Schimbări de ordin structural în cadrul instituției
3. Reticența angajaților la aplicarea SNCI

Riscuri externe:

1. Instabilitatea deciziilor politice, lipsa consecvenței decizionale

6.1	Elaborarea Planului de acțiuni al AGE pentru anul 2024	Plan de acțiuni al AGE pentru 2024 elaborat pentru a fi prezentat Consiliului AGE pentru aprobare	32,7	Granturi de la bugetul de stat	Decembrie 2023	Ianuarie 2024	SME în comun cu subdiviziunile structurale ale AGE	SNCI în sectorul public (Ordinul ministrului finanțelor nr.189/2015) HG nr.386/2020
-----	--	---	------	--------------------------------	----------------	---------------	--	---

6.2	Monitorizarea implementării Planului de acțiuni al AGE pentru anul 2024	Raportul privind implementarea Planului de acțiuni al AGE pentru anul 2023 elaborat pentru a fi prezentat Consiliului AGE spre aprobare 3 rapoarte trimestriale de monitorizare elaborate pentru 2024	65,5	Granturi de la bugetul de stat	Decembrie 2023	15.01.2024	SME în comun cu subdiviziunile structurale ale AGE	SNCI în sectorul public (Ordinul ministrului finanțelor nr.189/2015), HG nr.386/2020
6.3	Evaluarea expunerii la riscuri cu elaborarea Registrului consolidat al riscurilor la nivel de instituție	Registrul riscurilor al AGE elaborat și aprobat de conducerea AGE	32,7	Granturi de la bugetul de stat	Decembrie 2023	Februarie 2024	Coordonator CIM subdiviziunile structurale ale AGE	Legea nr.229/2010; SNCI în sectorul public (Ordinul ministrului finanțelor nr.189/2015)
6.4	Documentarea proceselor de bază din cadrul AGE (actualizarea proceselor descrise)	Procese de bază din cadrul AGE descrise grafic și/sau narativ	-	Granturi de la bugetul de stat	Martie	Septembrie	Fiecare subdiviziune structurală a AGE în comun cu coordonatorul CIM	Legea nr.229/2010; SNCI în sectorul public (Ordinul ministrului finanțelor nr.189/2015)
6.5	Autoevaluarea și raportarea sistemului de control intern managerial pentru anul 2023 în cadrul AGE	Raportul anual privind controlul intern managerial elaborat, aprobat și remis Cancelariei de Stat și Ministerului Finanțelor	32,7	Granturi de la bugetul de stat	Ianuarie	Februarie	SME	SNCI în sectorul public (Ordinul ministrului finanțelor nr.189/2015) Ord. MF nr.4/2015
6.6	Acordarea consultanței și furnizarea asigurării pe aspecte ce țin de	Rapoarte de audit intern aprobate și prezentate Consiliului și Fondatorului;	431,0	Granturi de la bugetul de stat	Ianuarie	Permanent	SAI	Legea nr.229/2010, HG 760/2010; SNCI în sectorul public (Ordinul ministrului finanțelor nr.189/2015) Ord. MF nr.4/2015

	sistemul de control intern managerial	Raportul anual privind controlul intern managerial, cu opinia auditului referitoare la funcționarea și eficiența componentelor CIM						
6.7	Efectuarea auditului financiar extern al proiectului MGSP pentru sursele valorificate în anul 2023	100% recomandări din raportul de audit financiar extern pentru anul 2022, realizate. Raportul de audit financiar extern pentru 2023 elaborat	200,0	0303 MGSP/ Banca Mondială	01.04.2024	30.08.2024	SEF DMI	Acordul de finanțare dintre Republica Moldova și Asociația Internațională pentru Dezvoltare, și Acordul de împrumut dintre Republica Moldova și Banca Internațională pentru Reconstrucție și Dezvoltare, ratificate prin Legea nr.25/2018

Notă: Indicatorii de impact de la Obiectivul 1 sunt calculați conform metodologiei aplicate în cadrul Sondajului Național Anual

Anexa nr.2

Indicatori de performanță:				
Domeniu	Denumire indicator	Valoare de referință 2023 (decembrie)	Valoare țintă (dec. 2024)	
e-Guvernare	1. Tranzacții în sistemele de e-Guvernare, inclusiv pe tipuri de servicii (numărul total de tranzacții realizate în timpul lunii în sistemele: MPay – nr. plăți încasate/ distribuite, MSign – nr. de semnături aplicate; MPass – nr. de autentificări; MConnect – nr. de interpelări; MDelivery – nr. de livrări; MPower – nr. de împuterniciri acordate)	667043462	700395635	
	2. Numărul total de servicii electronice prestate prin PDSE și SIA GEAP, disponibile pentru utilizatori Numărul total de servicii publice electronice prestate lunar pe PDSE și SIA GEAP	176 384183	185 403391	
	3. Accesări a serviciilor publice prin intermediul Centrului Unificat de Prestări Servicii (CUPS) 17 CUPS pilotate din 2022 83 CUPS lansate în 2023	14509 14968	14800 31700	

	4. Sisteme/soluții noi de e-Guvernare dezvoltate, conform graficului și bugetului aprobat (gradul de dezvoltare, în %):		
	RSUD	40	100
	CNAS	39	80
	SI ASC	40	100
	e-Consulat	30	100
	e-APL	50	100
	EVL	50	100
	GCSS	80	100
	Arhiva DILUD	50	100
	Extras RSP/RSCV/RV	90	100
	e-Înregistrare BI	5	100
	eCMND	90	100
	e-Democracy	1	40
	e-KYC	1	100
	e-DMS	1	40
	GEAP 2.0	1	40
	EvoSign	85	100
	EVO	80	100
	MSign (funcționalul privind cosemnatarii)	1	100
	MPass (asigurarea compatibilității cu nodul eIDAS)	1	100
	MPay (integrarea cu IP (instant payments), ca un nou instrument de plată)	1	100
Performanță și eficiență	5. Gradul de satisfacție și motivare a personalului din cadrul autorității publice	-	-
	6. Gradul de satisfacție a partenerilor autorității publice privind colaborarea interinstituțională	-	-
Politici publice	7. Rata de implementare a Planului Național de Dezvoltare (PND)	-	100
	8. Rata de implementare a Planului de acțiuni al instituției	89,9	100
Management instituțional	9. Gradul de conformare a paginii web oficiale a AGE și a profilurilor de socializare la cerințele HG nr.728/2023 cu privire la site-urile web oficiale ale autorităților și instituțiilor publice și cerințele minime privind profilurile de socializare ale acestora	-	100
	10. Ponderea sistemelor IT ale autorității plasate în platforma tehnologică guvernamentală comună MCloud	100	100
	11. Ponderea sistemelor IT ale autorității integrate cu platforma de interoperabilitate MConnect	100	100

12. Gradul de asigurare cu personal a autorității publice	53,22	-
13. Rata fluctuației personalului din cadrul autorității publice	100	-
14. Ponderea bugetul alocat pentru formarea și dezvoltarea profesională în total fondul de salarizare al autorității (ținta 2% conform legislației)	1,2	1,2
15. Nivelul de transparență financiară 1. Procesele de achiziții 2. Bugetul anual al instituției pe programe 3. Situațiile financiare 4. Informații privind salarizarea personalului; 5. Alte informații financiare conform legislației	-	100
16. Nivelul de transparență a activității autorității Din lista minimă de informații obligatorii ce urmează a fi publicate de autoritate fac parte: 1. Planul de activitate al autorității; 2. Rapoartele de activitate instituționale; 3. Informațiile ce reiese din legea privind accesul la informație; 4. Alte informații conform legislației	100	100
17. Rata de implementare a recomandărilor Curții de Conturi, conform Rapoartelor Curții de Conturi	54,2	90
18. Audiența atinsă prin acțiunile de promovare, informare, comunicare în domeniul de activitate al autorității (nr. vizualizărilor, aprecierilor, urmăritorilor, beneficiarilor de programe/activități, etc.) (i) numărul vizitatorilor unici ai paginii web ai autorității (ii) numărul seturilor informaționale distribuite (iii) nr. beneficiarilor de consultații, participanților la evenimente destinate informării populației/grupurilor țintă despre politicile publice promovate (iv) impactul postărilor (nr. vizualizărilor postărilor)	76706 2000 5000 21502	80500 3000 6000 23000

BUGETUL
Instituției publice „Agenția de Governare Electronică”
pentru anul 2024

Nr. ord	Denumire compartimente	Plan aprobat, lei
I	SURSELE DE VENITURI	167.561.080
1.1	Alocații bugetare aprobate în conformitate cu acordurile de finanțare IDA 6126 și IBRD 8774-MD privind implementarea Proiectului Modernizarea serviciilor guvernamentale	
1.1.1	Fondurile Băni Mondiale pentru proiectul MGSP	128.430.400
1.1.2	Contribuția Guvernului la cofinanțarea proiectul MGSP	7.426.600
1.2	Mijloace financiare atrase de la alți donatori	
1.2.1	Fondurile Fundației SOROS din Moldova	2.351.280
1.2.2	Fondurile Agenției de Cooperare Internațională a Germaniei GIZ Moldova	863.100
1.3	Mijloacele extrabugetare	
1.3.1	Granturi acordate - Cancelaria de Stat	20.789.700
1.3.2	Încasări de la prestarea serviciilor	7.700.000
II	CATEGORII DE CHELTUIELI	175.151.528
2.1	Din contul alocații bugetare aprobate în conformitate cu acordurile de finanțare IDA 6126 și IBRD 8774-MD privind implementarea Proiectului Modernizarea serviciilor guvernamentale	
2.1.1	Implementarea activităților planificate în MGSP (împrumut)	128.430.400
2.1.2	Contribuția Guvernului la Proiectul MGSP (80%)	7.426.600
2.2	Din contul mijloace financiare atrase de la alți donatori	
2.2.1	Fondurile Fundației SOROS din Moldova	2.961.604
2.2.2	Fondurile Agenției de Cooperare Internațională a Germaniei GIZ Moldova	1.726.200
2.3	Din contul mijloacele extrabugetare	
2.3.1	Granturi acordate - Cancelaria de Stat	20.789.700
2.3.2	Cheltuieli din încasări	13.817.024
Notă:	Descifrarea cheltuielilor din contul mijloacelor extrabugetare conform activităților de bază a agenției:	
1.	Cheltuieli de personal (inclusiv BASS)	
1.1	2.3.1	17.160.000
	2.3.2	4.907.024
2.	Dezvoltarea, mentenanța, auditul și promovarea e-platforme guvernamentale și servicii informaționale	
2.1	Dezvoltare, modernizare continuă și mentenanța produselor de e-guvernare	
		4.710.000

2.1.1	2.3.1	Dezvoltarea și modernizarea continuă a produselor de e-Guvernare	700.000
	2.3.2		800.000
2.1.2	2.3.1	Mentenanța platformelor și sistemelor informaționale:	1.000.000
	2.3.2		2.210.000
2.1.2.1	2.3.1	SIA GEAP	1.000.000
	2.3.2		610.000
2.1.2.2	2.3.1	MPay	0
	2.3.2		1.600.000
2.2.	Produse software		550.000
2.2.1	2.3.1	Produse software	295.000
	2.3.2		255.000
2.3	Evenimente publice de promovare a produselor de e-Guvernare		150.000
2.3.1	2.3.1	Evenimente publice de promovare a produselor de e-Guvernare	150.000
3.	Sporirea capacităților instituționale, instruire și formare profesională		200.000
3.1	2.3.1	Servicii de instruire și formare profesională, deservire evenimente	200.000
4.	Cheltuieli administrative (locațiune, întreținere și amenajare birou, servicii bancare, servicii poștale, servicii de telecomunicații, materiale de uz gospodăresc, birotică, accesorii, etc.)		1.529.700
4.1	Necesități curente.		1.529.700
4.1.1	2.3.1	Locațiune și întreținerea biroului AGE	565.000
	2.3.2		45.000
4.1.2	2.3.1	Servicii poștale, telecomunicații	54.000
4.1.3	2.3.1	Deplasări de serviciu	200.000
4.1.4	2.3.1	Alte servicii (servicii de traducere, servicii editoriale, actualizare MoldLex, alte servicii neprevăzute)	213.700
	2.3.2		100.000
4.1.5	2.3.1	Articole de uz gospodăresc și rechizite de birou, produse alimentare.	180.000
	2.3.2		100.000
4.1.6	2.3.1	Deservirea și întreținerea mijlocului de transport	30.000
4.1.7	2.3.1	Alte materiale	42.000
5.	Cheltuieli din veniturile acumulate din prestarea serviciilor		5.400.000
5.1	2.3.2	Comision MPay	5.400.000
III	SOLD LA ÎNCEPUTUL ANULUI de mijloace extrabugetare		7.590.448
3.1	Soldul mijloacelor financiare acumulate din prestarea serviciilor		6.117.024
3.2	Soldul mijloacelor financiare atrase de la alți donatori		1.473.424