

**Planul de acțiuni
al Instituției Publice „Agenția de Governare 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 |
| <i>Riscuri externe:</i> | | | | | | | | | |
| 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 pilotare și implementare 20 servicii digitalizate | 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) | |
| 1.2. | Dezvoltarea SI eConstatare Medicală | Sistemul informațional eCMND dezvoltat, testat, pilotat și | 1518,2 | 0303 MGSP/ | 2022 | 31.05.2024 | DIP | PAG/Transformare digitală; SND 2030, Obiectivul specific 7.2; | |

| | | | | | | | | |
|------|--|---|---------|---------------------------|------|------------|--------------|---|
| | Naștere și Deces (eCMND) | transmis în acceptanță operațională Ministerului Sănătății. | | Banca Mondială | | | | 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 a Serviciului guvernamental de suport clienți și | 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) |

| | | | | | | | | |
|------|---|---|--------|------------------------------------|------------|------------|-----------------|---|
| | | 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: modificarea înscrierilor în RBI, radierea drepturilor, | 1364,9 | 0303 MGSP/ Banca Mondială | 01.02.2024 | 31.05.2024 | DPD | PSRAP 2023-2026 |

| | | | | | | | | |
|-------|--|---|--------|---------------------------------|------------|------------|-----|--|
| | | 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 față de serviciile publice electronice | Sondaj realizat și Raportul analitic (RO, RU, ENG) aprobat și publicat pe pagina web a AGE. | 686,7 | 0303 MGSP/ Banca Mondială | 02.01.2024 | 30.11.2024 | DMI | Acordul de finanțare dintre Republica Moldova și Asociația Internațională pentru Dezvoltare, și Acordul de împrumut dintre |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|--------|---|------------|------------------------------|------|--|
| | | Raport de Focus Grup aprobat Raport de Exit Poll aprobat | | | | | | 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 | | | | | | | | |
| <i>Riscuri interne:</i> | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | |
| <i>Riscuri externe:</i> | | | | | | | | |
| 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 locale din Republica Moldova „e-APL” | Platforma de bază a SI dezvoltată. Funcționalități aferente primelor | 7664,2 | 0303 MGSP/ Banca Mondială | 2023 | 31.12.2024 | DIP | PND 2024-2026, acțiunea 66; PSRAP/HG 352/2023 (acțiunea 4.3.1) |

| | | | | | | | | |
|-----|--|---|------------------|---|------------|------------|-----|---|
| | | servicii de bază dezvoltate și accesibile prin e-APL și pilotate de APL. | | | | | | |
| 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- | Proiectul hG cu privire la conceptul și | Costurile vor fi | USAID/ MISRA | 01.02.2024 | 31.12.2024 | DIP | PSRAP 2023-2026, acțiunea 4.2.7 |

| | | | | | | | | |
|------|---|---|-------------------------|---|------------|------------|------------|--|
| | Management al Documentelor (e-DMS) | Regulamentul e-DMS elaborat și prezentate spre promovare Proces de dezvoltare inițiat | estimate în trim.I 2024 | | | | | |
| 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 de stat | 02.01.2024 | 29.02.2024 | DPD DIP | HG 700/2014 |

| | | | | | | | | |
|------|---|--|-------|--|------------|------------|-------------|---|
| | deschise (date.gov.md) și administrarea continuă | | | | | | | |
| 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/ privatși 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 | Nr. avizelor elaborate de coordonare a achizițiilor în | 868,3 | 0303 Granturi de la bugetul | 02.01.2024 | Permanent | DIIGD | Hotărârea Guvernului nr.544/2019 |

| | | | | | | | | |
|-----|--|--|-------|--|------------|------------|--------------|----------------------------------|
| | autorităților/ instituțiilor publice | domeniul TIC Nr. Ședințelor grupurilor de lucru pentru achiziții la care au participat angajații direcției | | de stat | | | | |
| 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 | Raport de evaluare, aprobat. | 85,5 | 0303 Granturi de la bugetul | 02.01.2024 | 31.12.2024 | SACSI | H.G. nr.201/2017 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|--------|--|------------|------------|-------|---|
| | obligatorii de securitate cibernetică (HG201/2017) și planificarea și realizarea acțiunilor pentru înlăturarea neconformităților identificate | Ponderea acțiunilor realizate din cele planificate | | de stat | | | | |
| 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 | | | | | | | | |
| <i>Riscuri:</i> | | | | | | | | |
| 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 | 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 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|-------|-------------------------------------|----------------|---------------|--------------------------------|---|----------------------|
| | internaționale și locale, media, organizațiile neguvernamentale | | | | | | | | |
| 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 |
| <i>Riscuri interne:</i> | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | |
| <i>Riscuri externe:</i> | | | | | | | | | |
| 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 | 32,7 | Granturi de la bugetul de stat | Decembrie 2023 | Ianuarie 2024 | SME în comun cu subdiviziunile | SNCI în sectorul public (Ordinul ministrului finanțelor nr.189/2015) HG nr.386/2020 | |

| | | | | | | | | |
|-----|--|--|-------|--------------------------------|----------------|----------------|--|---|
| | | AGE pentru aprobare | | | | | structurale ale AGE | |
| 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 | Rapoarte de audit intern aprobate și | 431,0 | Granturi de la | Ianuarie | Permanent | SAI | Legea nr.229/2010, HG 760/2010; |

| | | | | | | | | |
|-----|--|--|-------|---------------------------|------------|------------|---------|---|
| | furnizarea asigurării pe aspecte ce țin de sistemul de control intern managerial | prezentate Consiliului și Fondatorului; Raportul anual privind controlul intern managerial, cu opinia auditului referitoare la funcționarea și eficiența componentelor CIM | | bugetul de stat | | | | SNCI în sectorul public (Ordinul ministrului finanțelor nr.189/2015) Ord. MF nr.4/2015 |
| 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 | 176 | 185 |
| | Numărul total de servicii publice electronice prestate lunar pe PDSE și SIA GEAP | 384183 | 403391 |
| | 3. Accesări a serviciilor publice prin intermediul Centrului Unificat de Prestări Servicii (CUPS) | | |
| | 17 CUPS pilotate din 2022 | 14509 | 14800 |
| | 83 CUPS lansate în 2023 | 14968 | 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 cosemnatariei) | 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 <i>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</i> | - | 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, următorilor, 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 | 76706 2000 5000 | 80500 3000 6000 |

| | | | |
|--|--|-------|-------|
| | (iv) impactul postărilor (nr. vizualizărilor postărilor) | 21502 | 23000 |
|--|--|-------|-------|