

INSTITUȚIA PUBLICĂ „AGENȚIA SERVICII PUBLICE”

Aprobat

*la ședința Consiliului ASP
Proces-verbal nr.1
din 27 martie 2024*

**Raport privind rezultatele activității
Instituției Publice „Agenția Servicii Publice”
pe parcursul anului 2023**

COORDONAT:

Director al
Agenției Servicii Publice

Mircea EȘANU

**Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”
Republica Moldova, MD-2012, mun. Chișinău, str. Pușkin, nr.42**

C U P R I N S:

I.	Informație generală	3
II.	Perfecționarea cadrului legislativ și normativ - acte normative elaborate/adoptate și impactul acestora	4 4
III.	Administrarea și dezvoltarea serviciilor publice - managementul prestării serviciilor publice - nivelul de satisfacere a solicitanților de servicii - promovarea imaginii instituției	10 10 12 14
IV.	Digitalizarea serviciilor publice - servicii electronice lansate - dezvoltarea serviciilor electronice - colaborarea cu diverse instituții/organizații	15 15 16 18
V.	Obiective strategice - proiecte și activități realizate	21 21
VI.	Activitatea economico-financiară - managementul financiar - organizarea și desfășurarea achizițiilor publice - administrarea patrimoniului - controlul intern managerial	27 27 27 28 29
VII.	Managementul resurselor umane - selectarea, evidența și promovarea personalului - ridicarea competențelor profesionale - reorganizarea structurală	30 30 31 33
VIII.	Securitate informațională - protecția sistemelor informaționale și a datelor cu caracter personal - securitatea documentelor emise - contracararea factorilor de risc	33 33 34 35
IX.	Priorități pentru următoarea perioadă	36
X.	Indicatori statistici principali privind activitatea desfășurată	
	<i>Anexa 1.</i> Indicatori statistici principali privind prestarea serviciilor publice de către subdiviziunile Departamentului acte de identitate, cetățenie și evidență a persoanelor	39
	<i>Anexa 2.</i> Indicatorii statistici principali privind prestarea serviciilor publice de către subdiviziunile Departamentului stare civilă	40
	<i>Anexa 3.</i> Indicatorii statistici principali privind prestarea serviciilor publice de către subdiviziunile Departamentului înmatriculare a mijloacelor de transport și calificare a conducătorilor auto	42
	<i>Anexa 4.</i> Indicatorii statistici principali privind prestarea serviciilor publice de către subdiviziunile Departamentului cadastru	43
	<i>Anexa 5.</i> Indicatorii statistici principali privind prestarea serviciilor publice de către subdiviziunile Departamentului înregistrare și licențiere a unităților de drept	44

<i>Anexa 6. Indicatorii statistici principali privind prestarea serviciilor publice de către subdiviziunile Departamentului management servicii publice</i>	45
<i>Anexa 7. Indicatorii statistici principali privind activitatea Centrului de Producere</i>	47
<i>Anexa 8. Indicatorii statistici principali privind activitatea Departamentului digitalizare</i>	49
<i>Anexa 9. Indicatorii statistici principali privind activitatea Direcției securitate</i>	51
<i>Anexa 10. Indicatorii statistici principali privind activitatea Direcției generale economico-financiare</i>	52
<i>Anexa 11. Indicatori statistici principali privind achizițiile publice și managementul contractelor</i>	54
<i>Anexa 12. Indicatori statistici principali privind instruirea salariaților ASP</i>	56

R A P O R T
privind rezultatele activității Instituției Publice „Agenția Servicii Publice”
pe parcursul anului 2023

I. Informație generală

Activitatea Agenției Servicii Publice (ASP) pe parcursul anului 2023 a fost orientată spre implementarea obiectivelor stabilite în documentele de politici publice naționale, și anume: Programul de activitate al Guvernului „MOLDOVA prosperă, sigură, europeană”, Planul național de dezvoltare pentru anii 2023-2025, Strategia Națională de Dezvoltare „Moldova Europeană 2030, Acordul de Asociere Republica Moldova – Uniunea Europeană, a recomandărilor Comisiei Europene pentru Integrare Europeană, prevăzute în Planul 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 4 august 2022, etc.

Obiectivele stabilite în documentele de politici naționale pe domeniul de prestare a serviciilor publice prevăd modernizarea, eficientizarea și transformarea digitală a serviciilor publice, prin reformarea sistemului public și excluderea documentelor pe suport de hârtie în instituțiile statului, orientate spre excluderea multiplelor vizite la diverse instituții pentru obținerea diferitor acte etc.

În corespundere cu principalele documente de politici în domeniile de competență și cu principalele sarcini de activitate, în perioada de raport în cadrul Agenției Servicii Publice se evidențiază următoarele direcții de activitate:

- prestarea și modernizarea serviciilor publice de eliberare a actelor de identitate, în materie de cetățenie și evidență a cetățenilor Republicii Moldova, prin reducerea barierelor administrative pentru prestarea serviciilor publice de calitate și optimizarea proceselor operaționale de prestare a serviciilor publice;
- continuitatea procesului de modernizare a serviciilor, conform proiectului guvernamental „Modernizarea serviciilor guvernamentale” (MGSP);
- extinderea spectrului de servicii prestate prin intermediul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare (MDOC),
- restructurarea/ reingineria proceselor de accesare a serviciilor publice de către cetățeni și agenți economici;
- îmbunătățirea serviciilor prestate cetățenilor, mediului de afaceri și autorităților publice, prin asigurarea unei interacțiuni eficiente și facile;
- promovarea permisului de conducere național pe plan internațional, prin acordurile bilaterale de conversiune a permiselor de conducere;
- ajustarea cadrului normativ național în domeniul obținerii permisului de conducere la prevederile Directivei Parlamentului și Consiliului Uniunii Europene nr.2006/126/CE din 20.12.2006;
- crearea cadastrului bunurilor imobile la nivel național și asigurarea unui mecanism real de garantare a dreptului de proprietate și altor drepturi reale;
- susținerea consolidării bazei reale de impozitare a bunurilor imobile prin asigurarea completitudinii sistemului de cadastru și evaluării bunurilor imobile;

- susținerea dezvoltării pieței imobiliare și sistemului de creditare ipotecară prin asigurarea corectitudinii, transparenței și accesibilității informației publice din registrul bunurilor imobile;
- dezvoltarea continuă a sistemului de furnizare a serviciilor publice pentru toți cetățenii, inclusiv pentru locuitorii din stânga Nistrului prin creșterea disponibilității și calității acestor servicii.

II. Perfecționarea cadrului legislativ și normativ

Acte normative elaborate/adoptate și impactul acestora

În perioada de raport ASP a înaintat propuneri de modificare a unui șir de acte normative ce țin de domeniul de activitate al instituției, ca urmare fiind adoptate/aprobate:

Domeniul acte de identitate, cetățenie și evidență a persoanelor

În contextul punerii în circulație a modelului nou de pașaport al cetățeanului Republicii Moldova, care se distinge prin elemente performante de securitate și se integrează în tendințele internaționale, standardele și cerințele față de actele de identitate mecanolizibile, stipulate în Instrucțiunile Organizației Internaționale a Aviației Civile (ICAO), a fost aprobată Hotărârea Guvernului nr. 133 din 15.03.2023 pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 522/2019 cu privire la modelele actelor de identitate din sistemul național de pașapoarte (*în vigoare din 16.03.2023*).

În scopul punerii în circulație a noilor tipuri de acte de identitate (*îmbunătățite din punct de vedere al securității, care ar facilita identificarea și accesul la serviciile publice, precum și ar permite cetățenilor Republicii Moldova să călătorească liber în spațiul comunitar*), conform obiectivelor agendei de asociere, a fost elaborat și înaintat Cancelariei de Stat, pentru promovare, proiectul de lege pentru modificarea Legii nr.273/1994 *privind actele de identitate din sistemul național de pașapoarte*. Proiectul respectiv transpune parțial Regulamentul (CE) nr.1030/2002 al Consiliului din 13 iunie 2002 de instituire a unui model uniform de permis de ședere pentru resortisanții țărilor și parțial Regulamentul (UE) 2019/1157 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 iunie 2019 privind consolidarea securității cărților de identitate ale cetățenilor Uniunii și a documentelor de ședere eliberate cetățenilor Uniunii și membrilor de familie ai acestora care își exercită dreptul la libera circulație, precum și dispozițiile altor acte normative europene, și prevede punerea în circulație la nivel național a noilor tipuri de acte de identitate de uz intern (*carte de identitate, carte de rezidență*). Proiectul de lege înregistrat cu **numărul unic 744/CS/ASP/2023** a fost supus primei avizări de către autoritățile și instituțiile interesate.

În vederea punerii în aplicare a prevederilor art.11 din Legea cetățeniei Republicii Moldova nr.1024/2000, modificat prin Legea nr.142/2023, a fost expediat Ministerului Afacerilor Interne, pentru promovare, proiectul hotărârii Guvernului cu privire la modificarea Regulamentului cu privire la procedura dobândirii și pierderii cetățeniei Republicii Moldova, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.1144/2018. Proiectul hotărârii Guvernului înregistrat cu **numărul unic 1029/MAI/2023** a fost

examinat în cadrul ședinței secretarilor generali de stat din 27 noiembrie 2023 și expedit autorităților și instituțiilor interesate, pentru examinare și avizare.

În vederea respectării coerenței, corelației și subordonării actului normativ legii și celui de nivel superior, în contextul amendamentelor aprobate în cadrul normativ ce reglementează activitățile în domeniul acte de identitate, cetățenie și evidență a persoanelor, au fost emise următoarele acte normative interne:

- Ordinul ASP nr.142 din 28.02.2023, prin care a fost aprobată procedura provizorie de prestare a unor servicii în materie de cetățenie (*temei: prevederile pct.13, 14 și 15 din Dispoziția Comisiei pentru Situații Excepționale nr. 61 din 27.02.2023*);
- Ordinul ASP nr.218 din 29.03.2023, prin care au fost aprobate modificările la Instrucțiunile cu privire la prestarea serviciilor publice în materie de cetățenie, aprobate prin Ordinul ASP nr.726/2019;
- Ordinul ASP nr.245 din 12.04.2023, prin care au fost aprobate modificările la Instrucțiunile privind eliberarea buletinelor de identitate și evidența cetățenilor Republicii Moldova, aprobate prin Ordinul ASP nr.888/2018;
- Ordinul ASP nr.408 din 23.06.2023, prin care au fost aprobate modificările la Regulamentul provizoriu privind eliberarea extraselor din registre și a altor documente pe suport de hârtie referitoare la evidența populației, aprobat prin Ordinul ASP nr.737/2018;
- Ordinul ASP nr.818 din 01.12.2023, prin care au fost aprobate modificările la Ordinul ASP nr. 360/2019 cu privire aprobarea Regulamentului cu privire la prestarea serviciilor publice referitoare la evidența populației prin intermediul Oficiului mobil;
- Dispoziția DAICEP nr.10-d din 09.06.2023 cu privire la aprobarea cerințelor de completare a câmpului „Destinația” în Sistemul informațional de căutare „Acces Web” și pe Portalul informațional al cadastrului bunurilor imobile „e-Cadastru”.

Domeniul stare civilă

În contextul perfecționării cadrului legislativ și de modernizare a serviciilor de stare civilă, prin Ordinul Ministerului Justiției nr. 28 din 23.01.2023 a fost constituit Grupul de lucru pentru definitivarea *proiectului de lege privind modernizarea serviciilor publice de înregistrare a actelor de stare civilă*. Din 02.03.2023 proiectul definitivat în cadrul Grupului de lucru nominalizat a fost supus consultării publice.

Dat fiind faptul că pe parcursul trimestrului II și III, proiectul legislativ a înregistrat o stagnare în procesul de promovare (*din partea Ministerului Justiției nu au mai fost întreprinse nici un fel de măsuri pe marginea proiectului în afara consultării publice din martie*), ASP de comun cu Agenția de Guvernare Electronică (AGE) au întreprins măsuri de notificare adresate Ministerului Justiției de a debloca situația atestată, fiind reiterat caracterul prioritar al proiectului și necesitatea promovării acestuia în contextul inițierii lucrărilor de dezvoltare a sistemului informațional SIA „Acte de stare civilă”, care urmează a fi implementat pe baza propunerilor de procese operaționale TO-BE reglementate prin proiectul în cauză.

În acest context, Ministerul Justiției a anunțat decizia de a promova o nouă redacție a Legii cu privire la actele de stare civilă, organizând pe parcursul trimestrului IV doar două ședințe în scopul definitivării proiectului.

Problema stagnării procesului de legiferare în materie de stare civilă a determinat imposibilitatea inițierii unor alte proiecte de acte normative, precum și menținerea proceselor actuale de lucru (*bazate pe evidențe și operațiuni manuale, îngreunate fără a putea fi optimizate*), motiv din care acțiunile nerealizate în acest an au fost transferate pentru anul 2024.

Totodată, a fost revizuit *Regulamentul cu privire la prestarea serviciilor de stare civilă prin intermediul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare*, fiind completat cu prevederi referitoare la condițiile de prestare a serviciilor de modificare a actului de stare civilă și de înregistrare și completare a actului de divorț în temeiul unei hotărâri judecătorești, ținând cont de propunerile privind extinderea spectrului de servicii prestate prin intermediul MDOC.

Domeniul înregistrării și licențierii unităților de drept

Pe parcursul anului 2023 cadrul legal cu privire la reglementarea procedurii înregistrării de stat a unităților de drept a suportat un șir de modificări.

Astfel, întru executarea prevederilor **Legii nr. 229/2023 pentru modificarea unor acte normative** (*reglementarea relațiilor dintre asociații/ fondatorii societăților comerciale*), în vigoare din 22.10.2023, au fost:

- modificate Normele metodologice privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și a întreprinzătorilor individuali;
- ajustate prevederilor legale în vigoare și plasate pe site-ul oficial al instituției modele actelor de constituire ale societăților comerciale;
- aprobate modelele cererilor de înregistrare a unităților de drept (*Ordinul ASP nr.667 din 12.10.2023*).

Pentru aducerea în concordanță sau punerea în aplicare a **Legii nr.270/2022 pentru modificarea unor acte normative** (*inclusiv Legea nr.1353/2000 privind gospodăriile țărănești (de fermier)*), au fost efectuate următoarele activități:

- elaborarea Planului de acțiuni privind implementarea Legii nr.270/2022;
- elaborarea proiectului de Lege pentru modificarea Legii nr.1353/2000 *privind gospodăriile țărănești (de fermieri)*, adoptat prin **Legea nr.4 din 02.02.2023**. Întru executarea prevederilor Legii nr.4/2023, în perioada de raport, din oficiu, au fost atribuite numere de identificare de stat (*IDNO*) pentru **4278** de gospodării țărănești (*de fermier*) înregistrate până la data de 01.01.2023, a căror dosare de evidență au fost recepționate prin acte de predare-primire de la autoritățile publice locale, conform razei de deservire arondate;
- aprobarea modificărilor în Nomenclatorul intern al serviciilor prestate de către ASP și tarifele la acestea, aprobate prin Ordinul ASP nr. 66 din 29.01.2021 (*Ordinul ASP nr. 130 din 23.02.2023*);
- elaborarea Ghidului privind organizarea procesului de transmitere a dosarelor gospodăriilor țărănești (*de fermier*) și a registrelor gospodăriilor țărănești (*de fermier*) de către primăriile unităților administrativ-teritoriale de nivelul întâi către Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”;

- aprobarea și publicarea modelelor de acte necesare pentru înregistrarea de stat a gospodăriilor țărănești (*de fermier*), și anume: declarația de constituire; cereri de înregistrare (*inițială, modificări, încetare a activității*) și instrucțiuni privind completarea cererilor; decizii privind înregistrarea (*pentru registratorii din domeniul înregistrării de stat*);
- elaborarea cerințelor și soluțiilor necesare pentru asigurarea implementării Legii nr.270/2022;
- elaborarea proiectului hotărârii pentru abrogarea Hotărârii Guvernului nr.977/2001 *privind înregistrarea gospodăriilor țărănești (de fermier)*, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.831/2023 *cu privire la modificarea unor hotărâri ale Guvernului și la abrogarea unei hotărâri a Guvernului (facilitarea activității mediului de afaceri)*;
- asigurarea predării/primirii dosarelor gospodăriilor țărănești (*de fermier*), a registrelor ținute în acest sens, precum și a datelor în format electronic, după caz. Până la data de 31.12.2023, de către organul înregistrării de stat au fost recepționate de la primăriile unităților administrativ-teritoriale de nivelul întâi **16931** de dosare ale gospodăriilor țărănești (*de fermier*) și registre ale gospodăriilor țărănești (*de fermier*).

A fost adoptată **Legea nr.66/2023 pentru modificarea unor acte normative** (*în vigoare din data de 01.07.2023*), care prevede modificarea Legii nr.308/2017 *cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului*. Potrivit prevederilor Legii nr.66/2023, au fost efectuate modificări la art. 11 alin. (4) și la art. 34¹ alin. (2) al Legii nr. 220/2007, prin care au fost excluse date privind numele, prenumele, țara de reședință ale beneficiarului efectiv/ beneficiarilor efectivi ai persoanei juridice și ai întreprinzătorului individual.

În contextul intrării în vigoare a prevederilor Legii nr. 66/2023, au fost elaborate Instrucțiunile *privind verificarea, înregistrarea și actualizarea datelor cu privire la beneficiarii efectivi ai persoanelor juridice (cu scop lucrativ și organizații necomerciale) și ai întreprinzătorilor individuali/gospodăriilor țărănești (de fermier) în Registrul de stat al unităților de drept*, care au fost aprobate prin Ordinul ASP nr. 573 din 04.09.2023 și puse în aplicare începând cu data de 04.09.2023.

Totodată, au fost elaborate și formularele de tip nou a Declarațiilor privind beneficiarul efectiv/ beneficiarii efectivi ai persoanelor juridice (*cu scop lucrativ și organizații necomerciale*) și ai întreprinzătorilor individuali/ gospodăriilor țărănești (*de fermier*), care sunt parte integrantă a Instrucțiunilor prenotate.

Versiunea finală a proiectului documentului privind descrierea procesului de lucru la înscrierea datelor beneficiarilor efectivi ai unităților de drept în cadrul soluției preconizate pentru evidența (*inclusiv actualizarea*) datelor beneficiarilor efectivi ai unităților de drept, pentru toate formele juridice de organizare (*modul nou în cadrul SIA Oficiul-Web*), va permite efectuarea schimbului de date prin intermediul platformei de interoperabilitate MConnect.

Totodată, conform amendamentelor aduse Legii nr.308/2017, ASP va comunica imediat Serviciului Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor informațiile referitoare la activitățile sau tranzacțiile suspecte identificate în procesul de prestare a serviciilor publice. În acest sens, au fost identificate criteriile de risc care ar genera suspiciuni de spălare a banilor și finanțare a terorismului, precum și activitățile sau tranzacțiile suspecte identificate în procesul înregistrării de stat a unităților de drept,

care ar urma să fie comunicate de registratorii în domeniul înregistrării de stat în conformitate cu prevederile art. 4 alin.(6) al Legii nr. 308/2017. Concomitent, au fost prezentate în ce cazuri urmează a fi aplicate măsuri asigurătorii și măsuri restrictive în conformitate cu art. 33 alin (2) al Legii nr.308/2017, respectiv art. 34 alin (1) al Legii nr. 308/2017.

Ca urmare, a fost elaborat și aprobat Ordinul ASP nr. 675 din 16.10.2023 *cu privire la unele măsuri privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului în procesul de prestare a serviciilor publice.*

În scopul executării prevederilor **Legii nr.187/2022 cu privire la condominiu** (în vigoare 29.01.2023) a fost aprobat Ordinul ASP nr.65 *cu privire la aprobarea procedurii de examinare a cererilor privind înregistrarea condominiului în Registrul bunurilor imobile și a asociației de proprietari din condominiu în Registrul de stat al unităților de drept, conform art. 5 alin. (6) din Legea nr.187/2022 cu privire la condominiu.*

Prin Dispoziția nr.05/01-74i din 28.01.2023 *cu privire la modificarea Normelor metodologice privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și a întreprinzătorilor individuali* a fost stabilită modalitatea de aprobare a denumirii Asociației de proprietari din condominiu.

A fost elaborat modelul Statutului Asociației de proprietari din condominiu și modelul de hotărâre a administratorului persoanei juridice cu privire la reorganizarea prin transformare în Asociație de proprietari din condominiu, care au fost plasate pe pagina oficială a ASP: <https://e-services.md/?q=ro/content/descarca-formulare>.

Pentru implementarea prevederilor Legii nr.187/2022 au fost prezentate propuneri de modificare, avizare a cadrului legal, inclusiv la proiectului hotărârii de Guvern pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de calculare a cotelor -părți în condominiu (**număr unic 764/MIDR/2022**) și a proiectului hotărârii Guvernului pentru aprobarea Regulamentului privind modul de funcționare a fondului de reparații și dezvoltare al asociației de proprietari din condominiu (**număr unic 183/MIDR/2023**).

A fost asigurată implicarea la elaborarea amendamentelor la cadrul normativ aferent exportului, reexportului, importului și tranzitului de mărfuri strategice în Republica Moldova (*Legea nr.1163/2000 cu privire la controlul exportului, reexportului, importului și tranzitului de mărfuri strategice și Hotărârea Guvernului nr. 606/2002 cu privire la Sistemul național de control al exportului, reexportului, importului și tranzitului de mărfuri strategice în Republica Moldova*) și armonizare la cel al Uniunii Europene.

A fost asigurată participarea la evaluarea și revizuirea cadrului normativ aplicat agenților economici din regiunea transnistreană, în vederea încadrării treptate a acestora în spațiul economico-comercial unic, fiind elaborat proiectul hotărârii *cu privire la modificarea Hotărârii Guvernului nr.815/2005 cu privire la regularizarea traficului de mărfuri și servicii ce constituie obiectul activității de comerț exterior a agenților economici din Transnistria, precum și furnizarea de către aceștia a rețelelor și a serviciilor de comunicații electronice*, aprobat prin **Hotărârea Guvernului nr.594 din 14.08.2023**.

De asemenea, a fost asigurată participarea la avizarea proiectului de hotărâre privind modificarea Hotărârii Guvernului nr. 815/2005 *cu privire la regularizarea traficului de mărfuri și servicii ce constituie obiectul activității de comerț exterior a agenților economici din regiunea transnistreană, precum și furnizarea de către aceștia a rețelelor și a serviciilor de*

comunicații electronice, aprobat prin **Hotărârea Guvernului nr.1044/2023** cu privire la modificarea unor hotărâri ale Guvernului.

Înmatricularea mijloacelor de transport și calificare a conducătorilor auto

Legea nr.318 din 26 octombrie 2023 pentru modificarea unor acte normative, prevede modificarea mai multor acte normative, care prezumau excluderea prezentării la procedurile de înmatriculare a vehiculelor a dovezii achitării taxei pentru folosirea drumurilor și paralel substituirea sintagmei „Registrul de stat al transporturilor” din mai multe acte normative cu sintagma „Registrul de Stat al Vehiculelor”, măsură necesară pentru inițierea elaborării Conceptului informațional Registrul de Stat al Vehiculelor.

Legea nr.321 din 09.11.2023 pentru modificarea unor acte normative (*stimularea dezvoltării și utilizării serviciilor electronice*), care prevede modificări la Legea nr.131/2007 privind siguranța traficului rutier.

În același timp, au fost emise:

- **Ordinul ASP nr.64 din 27.01.2023** „Privind modificarea pct.48 din Instrucțiunile cu privire la organizarea și prestarea serviciilor de examinare și documentare cu permis de conducere, aprobate prin Ordinul ASP nr. 1042/2022”.

- **Ordinul ASP nr.82 din 02.02.2023** „Privind modificarea anexei nr.3 la Instrucțiunile cu privire la organizarea și prestarea serviciilor de examinare și documentare cu permis de conducere, aprobate prin Ordinul Agenției Servicii Publice nr. 1042/2022”, în vederea aplicării din 14.01.2023 a Acordului între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Republicii Turcia privind conversiunea permiselor de conducere.

A fost modificat Standardul moldovenesc SM 122:2014 „Vehicule rutiere. Plăci de înmatriculare pentru autovehicule și remorci”, reieșind din prevederile Legii nr.113/2023 pentru modificarea Legii nr.139/2018 cu privire la eficiența energetică, pentru completarea acestuia cu cerințele față de aspectul distinct al Plăcii de înmatriculare, destinate autovehiculelor electrice.

Domeniul cadastru

A fost asigurată participarea la elaborarea modificărilor în cadrul normativ juridic aferent domeniului cadastru, după cum urmează:

- **Legea nr.372 din 15.12.2023** pentru modificarea Legii cadastrului bunurilor imobile nr.1543/1998 (*în vigoare 29.01.2024*).

- **Legea nr.348 din 24.11.2023** pentru modificarea Legii nr.29/2018 privind delimitarea proprietății publice (*în vigoare 13.01.2024*).

Domeniul normativ-juridic și integrare europeană

Având drept scop asigurarea **integrării europene**, a fost efectuat screening-ul (*autoevaluarea*) legislației uniunii europene (*UE*) pertinent cadrului normativ al Republicii Moldova în vederea transunerii acestuia, precum și examinarea actelor UE care necesită a fi transpuse în cadrul normativ specific domeniilor de competență ale ASP. La etapa preliminară de screening s-a constatat că în sarcina ASP este pusă transpunerea a circa **46 directive și regulamente UE**, dintre care: la **14 acte UE**, ASP este direct responsabilă de transpunere, iar la **32 de acte UE** - în calitate de coexecutor.

III. Administrarea și dezvoltarea serviciilor publice

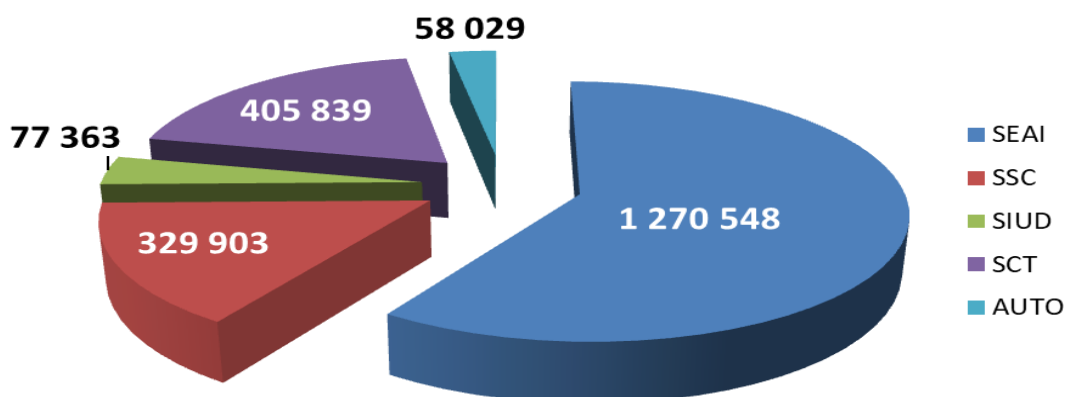
Managementul prestării serviciilor publice

A fost asigurată monitorizarea activității CM prin intermediul sistemului automatizat de date Qmatic în regim real și sistemului de monitorizare video securizat, etc.

Conform datelor statistice din CTA „Rând electronic”, pe parcursul anului 2023 prin intermediul sistemului automatizat de date Qmatic au fost deserviți **3 373 457** de solicitanți, inclusiv beneficiari ai serviciilor de eliberare a rezultatelor prestării serviciilor prin intermediul Birourilor de Informații și Eliberare **1 231 775**.

Cele mai solicitate servicii în cadrul Centrelor Multifuncționale sunt prezentate în diagrama nr.1:

Diagrama nr.1: Reprezentarea grafică a numărului de solicitanți de servicii publice, pe tipuri de servicii



În legătură cu creșterea considerabilă a numărului de aplicanți la cetățenia Republicii Moldova pe motivul situației geopolitice din regiune, potrivit Ordinului ASP nr.1049 din 13.12.2022, cu începere din 03.01.2023, au fost extinse competențele pentru SEAI din cadrul centrelor multifuncționale nr. 1, 2, 3, 4 și 5 din municipiul Chișinău pentru prestarea tuturor serviciilor în materie de cetățenie.

Pentru sporirea calității serviciilor prestate și creșterea gradului de satisfacție a beneficiarilor de servicii publice, au fost elaborate și publicate pe pagina oficială a ASP trei ghiduri:

- Ghidul practic al solicitantului serviciului electronic „Înregistrarea de stat la distanță a unităților de drept în RM”;
- Ghidul practic al solicitantului serviciului „Înregistrarea de stat a asociației de proprietari din condominiu (A.P.C.)”;
- Ghidul practic al utilizatorului Sistemului informațional automatizat de gestionare și eliberare a actelor permissive.

În cadrul Centrului Multifuncțional Chișinău 2 a fost implementată prestarea serviciului de consultanță juridică în domeniul înregistrării de stat a unităților de

drept, în perioada de raport, fiind oferite **cca. 8000** de consultații privind serviciile în domeniile de activitate.

În cadrul Guvernării Deschise (*inițiativă promovată de Parteneriatul pentru Guvernare Deschisă*), au fost organizate 2 webinare cu tematica: „Actele Permisive emise de ASP: proceduri de solicitare și eliberare” și “Înregistrarea de stat a persoanelor juridice, întreprinzătorilor individuali și eliberarea informației din Registrul de stat al unităților de drept”.

Conform atribuțiilor deținute, în perioada de referință s-a asigurat convocarea și petrecerea a 36 ședințe a **Comisiei interdepartamentale de control asupra exportului, reexportului, importului și tranzitului de mărfuri strategice** și, în baza deciziilor acesteia au fost eliberate autorizații, certificate și notificări, după cum urmează:

- autorizații individuale de import a mărfurilor strategice - **237**
- autorizații individuale de export a mărfurilor strategice – **73**
- autorizații individuale de reexport a mărfurilor strategice – **2**
- certificatul utilizatorului final – **25**
- certificatul internațional de import – **21**
- certificatul de verificare a livrării – **7**

Au fost eliberate **12** certificate de clasificare a structurii de primire turistică.

În conformitate cu prevederile art.12⁴ alin. (1) lit. a) și Anexa nr.1 la Legea nr.160/2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător, ASP, este autoritate de licențiere, care la situația din 31.12.2023, gestionează **13** tipuri de licență, deținute de 1066 de titulari de licență.

Numărul licențelor valabile pentru genurile de activitate supuse reglementării prin licențiere de către ASP, la situația din 31 decembrie, este prezentat în următorul tabel:

Nr. g/a	Denumirea genului de activitate	Valabile la situația din 31 decembrie
01	metale prețioase	443
02	producție alcoolică importată	75
03	producție alcoolică autohtonă	138
04	articole din tutun	59
05	metale feroase	104
06	armament și muniții	14
07	materiale explozibile	4
08	articole pirotehnice	48
10	broker vamal	78
11	protecție a informației	11
12	întreținere a cazinourilor	2
13	plasarea în câmpul muncii	86
13 ¹	tichete de masă	4
	Total	1066

Sursa: Registrul actelor permise al Sistemului informațional automatizat de gestionare și eliberare a actelor permise (accesat la 31.12.2023).

Până la data de 31.12.2023 a fost prezentată informația despre beneficiarii efectivii de către **319** agenți economici luați la evidență provizorie cu sediul în regiunea transnistreană, inclusiv **153** agenți economici luați la evidență provizorie

cu sediul în regiunea transnistreană, care au prezentat informația despre beneficiarii efectivi ai acestora în perioada de raport.

La situația din 31.12.2023 în RSUD se conținea informația privind beneficiarii efectivi pentru **56230** unități de drept, inclusiv radiate, din care, beneficiarii efectivi ai **12386** unități de drept au fost înregistrați în perioada 01.01.2023-31.12.2023.

Începând cu data de 29.01.2023 (*data intrării în vigoare a Legii nr.187/2022*), organul înregistrării de stat efectuează din oficiu înregistrarea de stat a modificării datelor înscrise în RSUD privind denumirea asociațiilor de coproprietari în condominiu, cu emiterea deciziei în acest sens. Astfel, Asociațiile de Coproprietari în Condominiu (ACC) devin Asociații de Proprietari din Condominiu (APC), cu atribuirea în denumire a elementelor corespunzătoare de identificare. Înregistrarea de stat se efectuează fără publicarea avizului respectiv în Monitorul Oficial al Republicii Moldova și fără achitarea taxei de înregistrare. Decizia organului înregistrării de stat se expediază cu scrisoare de însoțire la sediul persoanei juridice înscris în RSUD. În perioada 29.01.2023-31.12.2023 organul înregistrării de stat a înregistrat și a înscris în RSUD modificări privind schimbarea denumirii a **1584** ACC.

Nivelul de satisfacere a solicitanților de servicii

Pe parcursul anului 2023 au fost recepționate și înregistrate **1755 de petiții**.

Conform analizei efectuate se constată o majorare nesemnificativă (*cca. 3,29%*) a petițiilor recepționate de la cetățeni, în comparație cu anul 2022.

Dinamica comparativă a petițiilor adresate conducerii ASP pe ani este reflectată în diagrama de mai jos (*figura nr.1*):

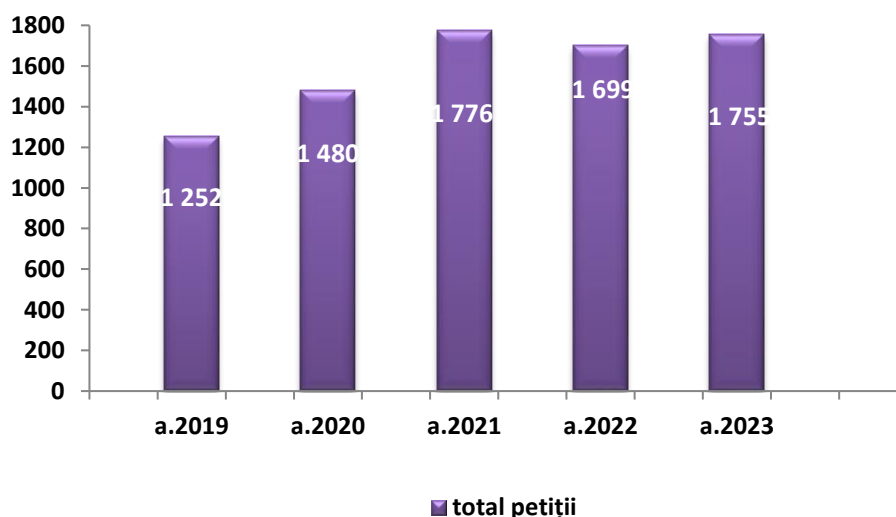


Figura nr.1. Dinamica comparativă a numărului de petiții înregistrate de Cancelaria ASP în anii 2019-2023

Petițiile au fost primite:

- nemijlocit de la cetățeni sau reprezentanții legali ai acestora – **1328**
- persoane juridice sau reprezentanții legali ai acestora - **147**
- prin intermediul Aparatului Președintelui RM – **35**

- prin intermediul Secretariatului Parlamentului RM și deputaților – 36
- prin intermediul Cancelariei de Stat – 115
- prin intermediul altor instituții și autorități publice – 94

Din numărul total de petiții înregistrate 12 petiții au avut caracter anonim.

În 45 de cazuri *termenele de examinare a adresărilor au fost prelungite* din motivul complicității materialelor examinate sau solicitarea opiniei altor instituții și autorități publice, lipsa răspunsului din partea organizațiilor care au accesat datele personale ale cetățenilor și inițierea anchetei de serviciu, solicitanții fiind informați în modul stabilit.

În 16 cazuri *procedura de examinare a petițiilor a fost suspendată*, deoarece în cadrul examinării executorii s-a constatat că conținutul petiției depuse nu corespunde cerințelor prevăzute de art.75 din Codul administrativ, respectiv, lipsesc componentele petiției sau motivul înaintării acesteia și au solicitat petiționarilor sau reprezentanților acestora înlăturarea neajunsurilor depistate.

În perioada de raportare nu s-au constatat încălcări majore ale termenelor de examinare a petițiilor. Actualmente, 49 de petiții sunt în proces de executare (*fără depășirea termenului stabilit pentru examinare*).

Pe parcursul perioadei de gestiune se atestă o **majorare** a numărului de petiții și solicitări consultative ale cetățenilor privind spectrul de servicii acordate populației *recepționate prin intermediul poștei electronice*, care au fost înregistrate și remise, spre examinare, subdiviziunilor competente.

Petițiile înregistrate în conformitate cu indicațiile/rezoluțiile conducerii au fost transmise, spre examinare și executare/coexecutare, subdiviziunilor structurale.

În figura 2 este reflectată ponderea și numărul total de petiții examinate per subdiviziuni structurale, conform indicațiilor conducerii ASP.

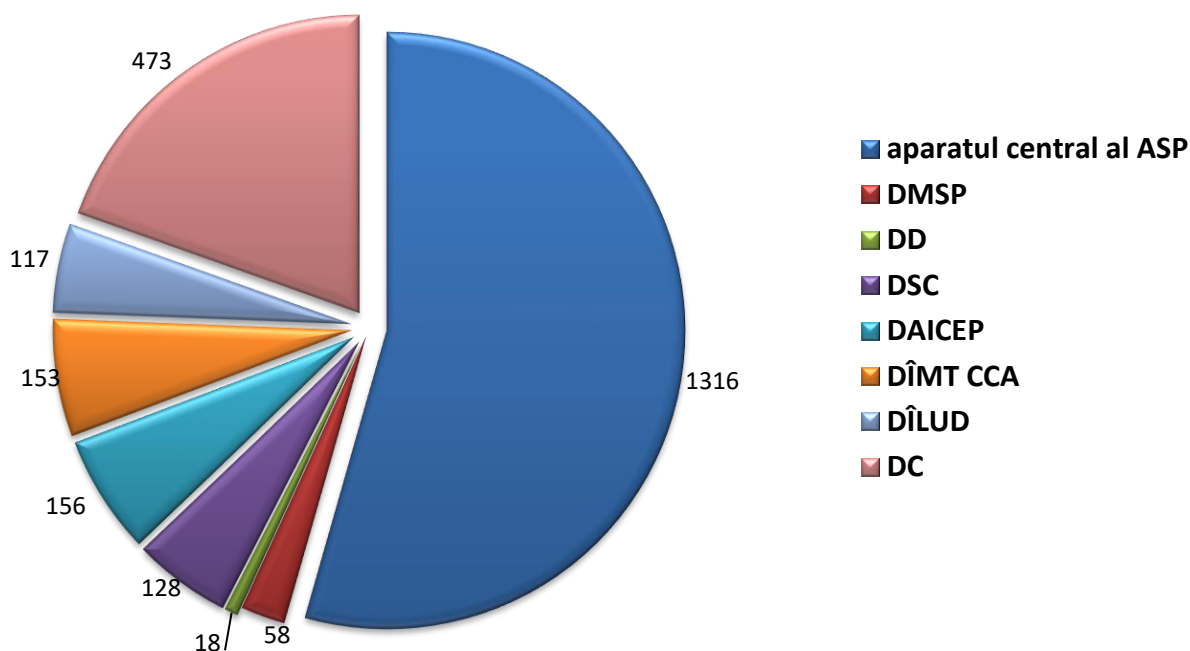


Figura nr.2. Ponderea petițiilor examinate per subdiviziuni structurale ASP

Subiectele/problemele frecvent abordate în petițiile cetățenilor țin de:

- calitatea lucrărilor cadastrale, efectuarea modificărilor în registrul bunurilor imobile, înregistrarea dreptului asupra bunurilor imobile, contestarea deciziilor registratorului;
- eliberarea actelor de identitate și certificatelor de stare civilă, înregistrarea la domiciliu/reședință, radierea de la evidență; acordarea/renunțarea la cetățenia Republicii Moldova;
- documentarea și evidența mijloacelor de transport, solicitarea informației privind aplicarea sechestrului asupra mijloacelor de transport, contestații referitoare la procesul de examinare a conducătorilor auto, proba teoretică/practică;
- încălcarea normelor de conduită profesională de către angajații Agenției, relațiile de muncă ale angajaților cu angajatorul, cereri prealabile;
- verificarea legalității acțiunilor angajaților;
- înregistrarea persoanelor juridice și întreprinzătorilor individuali, radierea din registrul de stat al persoanelor juridice primirea/valabilitatea licențelor;
- funcționarea centrelor multifuncționale, calitatea prestării serviciilor informaționale a Call-centrului, funcționarea serviciilor de programare on-line etc.;

Promovarea imaginii instituției

În vederea promovării imaginii ASP se asigură mediatizarea informației privind activitatea instituției și serviciile prestate de aceasta pe pagina web oficială, pe rețeaua de socializare Facebook, în comunicate și prin expedierea informației reprezentanților mass-media.

În contextul desfășurării activităților de reprezentanță și protocol a ASP, în perioada de raport, au fost organizate deplasările conducerii și salariaților ASP în: *Republica Franceză, Republica Armenia, Emiratele Arabe Unite, Regatul Spaniei, Regatul Țărilor de Jos, Ungaria, Germania, Olanda, România, Turcia, Federația Rusă, SUA, Canada, Thailanda, Italia, Azerbaidjan, Georgia, Estonia, Austria, Finlanda etc.*

Au fost organizate și desfășurate multiple ședințe cu participarea reprezentanților ASP, întreveneri interinstituționale, precum și organizate primiri a delegațiilor oficiale, dintre care: vizita de lucru a delegației din cadrul Autorității Naționale pentru Cetățenie din România, vizita delegației din Franța, reprezentanții Companiei SELP „Smart cards and solutions”, primirea delegației din cadrul Misiunii Organizației Internaționale pentru Migrație (OIM) în Republica Moldova; vizita de lucru a delegației din Polonia, UTAL Sp. z o.o. (*compania câștigătoare a licitației de achiziționare a plăcilor de înmatriculare pentru autovehicule și remorci*), vizita de lucru a reprezentanților Ministerului Afacerilor Interne, Ministerului

Justiției și mass-media, în vederea prezentării noului model de pașaport al cetățeanului Republicii Moldova.

Reprezentanți din cadrul ASP au participat, în perioada de 26 mai – 01 iunie 2023, la activitățile de organizare a celui de-al doilea Summit al Comunității Politice Europene.

IV. Digitalizarea serviciilor publice

Servicii electronice lansate

Actualmente cca. **30** de servicii prestate de ASP sunt disponibile on-line pe mai multe platforme, din care **6** servicii sunt complet digitalizate. Pentru 20 de servicii este activă doar posibilitatea depunerii cererii în mod electronic.

În proces de pilotare se află **21** de servicii disponibile pentru comandă și obținere a rezultatului serviciilor solicitate în 17 Centre Unificate de Prestare a Serviciilor (CUPS), inaugurate în cadrul autorităților publice locale (APL). Din numărul serviciilor prestate via CUPS-uri cca 70% revin ASP, cele mai solicitate fiind: *programarea la serviciile ASP, servicii în domeniul stării civile și în domeniul cadastral.*

În perioada de raport, în comun cu AGE, a fost revizuită lista serviciilor publice prestate de ASP incluse în Registrul de stat al serviciilor publice (RSSP). Drept urmare, pe Portalul serviciilor publice servicii.gov.md au fost înregistrate **24** de servicii noi (*lista serviciilor fiind extinsă de la 77 până la 101 de servicii*), precum și actualizată informația despre **251** de servicii.

De asemenea, în comun cu AGE, au fost lansate **12** servicii cadastrale în domeniul furnizării informației din Registrul bunurilor imobile (*Ordinul ASP nr.166 din 07.03.2023*), în regim de pilotare - **19** servicii de stare civilă pentru comanda on-line (*Ordinului ASP nr.144 din 28.02.2023*) și **2** servicii privind eliberarea persoanelor fizice a extraselor din RSP și RSCV generate automat (*Ordinul ASP nr.777 din 20.11.2023*).

Începând cu data de 23 martie 2023 a fost lansată, în regim de pilotare, prestarea serviciilor electronice din domeniul de stare civilă prin platforma de dezvoltare a serviciilor electronice, care permite depunerea on-line a cererii de solicitare a **19** tipuri de documente, cu posibilitatea eliberării acestora la adresa aleasă de solicitant, datorită integrării platformei cu serviciul guvernamental de livrare MDelivery.

Prin intermediul noii platforme, pot fi solicitate on-line următoarele tipuri de documente de stare civilă: *certificat/duplicat/extras de pe actul de naștere, căsătorie, deces, divorț, de schimbare a numelui și/sau prenumelui, certificat/duplicat de stabilire a paternității, certificat de capacitate matrimonială, certificat privind starea civilă, certificat explicativ, extras multilingv de pe actul de naștere, căsătorie, deces, aviz privind afirmarea/infirmarea schimbării numelui și/sau prenumelui, aviz cu privire la anularea și/sau modificarea actului de stare civilă.*

Indicatorii statistici privind solicitarea și emiterea documentelor de stare civilă prin intermediul noii platforme, dar și prin intermediul centrelor unificate de prestare a serviciilor (CUPS), sunt redați tabelar:

	<i>Modalitatea de depunere a cererii electronice</i>				TOTAL
	<i>Personal</i>	<i>Procură</i>	<i>cu MDelivery</i>	<i>CUPS</i>	
Martie (din 23.03.2023)	43	131	9	3	186
Aprilie	98	459	26	19	602
Mai	88	684	20	29	821
Iunie	114	521	23	24	682
Iulie	123	549	19	21	712
August	121	714	15	38	888
Septembrie	136	777	41	29	983
Octombrie	129	820	33	28	1010
Noiembrie	125	521	27	62	735
Decembrie	90	518	23	46	677
Anul 2023	1067	5694	236	299	7286

Din numărul total de documente solicitate on-line, în perioada lunilor ianuarie - martie 2023 au fost livrate în teritoriu **170** documente de stare civilă, pentru a fi ridicate de către beneficiarii serviciilor în incinta centrelor multifuncționale din țară.

Deși se observă o ușoară creștere la serviciile de stare civilă care pot fi solicitate electronic (*și anume de solicitare a diverselor tipuri de documente de stare civilă: certificate, extrase, avize*), numărul acestora este mic, în comparație cu numărul de cereri depuse tradițional la ghișeu, cifrele fiind prezentate tabelar:

Indicatorii	Anii			
	2020	2021	2022	2023
Numărul total al serviciilor de stare civilă	443 112	526 226	410 543	346 450
Ponderele serviciilor electronice solicitate din numărul total al serviciilor de stare civilă	5 240 (2%)	8 476 (2%)	10 499 (2,5%)	11 230 (3,8%)

În domeniul înmatriculării transportului și calificării conducătorilor auo, au fost digitalizate servicii privind eliberarea extraselor, comandate online și primite instantaneu în format electronic 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; confirmarea nedeținerii dreptului de a conduce vehicule, plasate pe PDSE.*

Dezvoltarea serviciilor electronice

Dezvoltarea serviciilor electronice prestate de ASP se asigură prin integrarea sistemelor informaționale ale instituției cu infrastructura comună de servicii e-guvernare pentru asigurarea disponibilității atât comandării on-line, cât și obținerii mai multor servicii în format electronic, prin descărcarea acestora de pe Portalul guvernamental al cetățeanului și Portalul guvernamental al antreprenorului.

În perioada de referință eforturile ASP au fost orientate spre dezvoltarea serviciilor electronice pe bază de componente reutilizabile deținute de AGE, după cum urmează:

- **Implementarea Serviciului guvernamental de livrare (MDelivery)** - în perioada de gestiune a fost lansat proiectul MDelivery pentru livrare la adresa solicitată a următoarelor documente:

- permis de conducere internațional (*începând cu data de 02.01.2023*);
- documente din domeniul cadastral (*începând cu data de 02.01.2023*);
- documente din domeniul stare civilă (*începând cu data de 23.03.2023*);
- buletin de identitate al cetățeanului Republicii Moldova (*începând cu data de 24.11.2023*).

Drept urmare, au fost livrate **3287 de servicii** prestate de către subdiviziunile ASP, dintre care:

- **843** de pașapoarte ale cetățeanului RM, inclusiv 20 prin misiunile diplomatice și oficiile consulare ale RM;
- **980** de extrase din Registrul de stat al persoanelor juridice și al întreprinzătorilor individuali;
- **1188** documente din domeniul cadastral;
- **183** documente din domeniul stării civile;
- **91** de buletine de identitate ale cetățeanului Republicii Moldova;
- **2** permise de conducere internaționale.

De asemenea, în decursul anului au fost prestate cu livrare internațională circa 150 de servicii ASP în 25 de țări, dintre care cele mai solicitate destinații sunt Italia, Regatul Unit, Suedia, Germania, Franța.

Cea mai solicitată destinație în interiorul țării este mun. Chișinău, cu cota parte de circa 70% din total.

- **Crearea împuternicirilor în SIA „MPower”** - au fost create 6 tipuri de împuterniciri de reprezentare MPower (*cu acoperirea a 15 servicii*), care permit obținerea actelor de identitate ale cetățeanului Republicii Moldova și a documentelor de stare civilă pe numele solicitantului sau pe numele copilului său minor, comandarea și ridicarea extraselor din RSCV și RST, precum și depunerea cererii de contestare a rezultatului examenului de obținere a dreptului de a conduce vehicule.

- **Plasarea și administrarea cursurilor pe platforma guvernamentală de instruire la distanță (MLearn)** - au fost plasate 17 cursuri tematice de instruire ale salariaților ASP, după cum urmează:

- Utilizarea sistemului MDelivery pentru plasarea comenzilor de livrare de către reprezentanții prestatorului de servicii publice (*conectați 530 de angajați*);
- Utilizarea sistemului MDelivery pentru gestionarea comenzilor de livrare de către reprezentanții prestatorului de servicii publice (*conectați 415 de angajați*);
- Evidența la domiciliu și/sau la reședința temporară a cetățenilor Republicii Moldova (*conectați 485 de angajați*);

- Serviciile din domeniul cadastru pe Platforma de dezvoltare a serviciilor electronice (*conectați 42 de angajați*);
 - Politica datelor cu caracter personal (*conectați 87 de angajați*);
 - Politica în domeniul securității informației (*conectați 83 de angajați*);
 - Managementul organizațional (*conectați 26 de angajați*);
 - Actele permissive emise de ASP (*conectați 12 angajați*);
 - Managementul conflictului (*conectați 338 de angajați*);
 - Managementul comunicării (*conectați 385 de angajați*);
 - Managementul stresului (*conectați 110 angajați*).
- **Implementarea serviciului MNotify** - au fost inițiate lucrările în cadrul proiectului de utilizare a serviciului guvernamental de notificare electronică (*MNotify*) pentru informarea în prealabil a cetățenilor Republicii Moldova cu privire la expirarea termenului de valabilitate al pașaportului cetățeanului Republicii Moldova și/sau al buletinului de identitate al cetățeanului Republicii Moldova (*Ordin ASP nr.765 din 17.11.23*).
- **Utilizarea dispozitivelor POS pentru încasarea plăților pentru serviciile prestate** - a fost lansat în pilotare procesul de încasare a plăților pentru serviciile ASP, prin intermediul dispozitivelor POS furnizate de MAIB (*10 dispozitive*) și instalate în cadrul CM Chișinău nr.2 și oficiile 88 și 94 (*Ordin ASP nr.708 din 31.10.2023, cu modificările ulterioare*).

Au fost descrise fluxuri AS-IS și TO-BE privind serviciile electronice planificate pentru implementare pe Platforma de dezvoltare a serviciilor electronice (*PDSE*) în anul 2024, după cum urmează:

- eliberarea extrasului din Registrul de stat al transportului (*RST*);
- eliberarea extraselor din Registrul de stat al populației (*RSP*) la comanda persoanelor juridice, precum și celor întocmite cu antrenarea operatorului;
- eliberarea extraselor din Registrul de stat al conducătorilor de vehicule (*RSCV*) la comanda persoanelor juridice;
- eliberarea certificatului de înmatriculare pentru vehicul;
- preschimbarea permisului de conducere;
- examinarea la proba teoretică și practică de conducere.

În scopul asigurării continuității proiectului de modernizare a serviciilor guvernamentale în domeniul de stare civilă, au fost inițiate lucrări de dezvoltare a Sistemului informațional „*Acte de stare civilă*”, fiind semnat contractul tripartit dintre ASP, AGE și compania dezvoltatoare „*Alfasoft*” SRL.

Activitățile din cadrul proiectului, s-au desfășurat în conformitate cu *Agreed Project Approach and Metodology and Project Plan* (semnat în calitate de prim livrabil în perioada 14-16 iunie 2023), ulterior în luna decembrie Planul menționat fiind modificat.

În cadrul proiectului a fost semnată documentația aferentă livrabilelor pentru modulul „*Deces*” (*septembrie-octombrie*), precum și inițiată examinarea livrabilelor pentru modulul „*Naștere*” (*decembrie*).

La data de 03.07.2023, între ASP (*în calitate de Beneficiar*), AGE (*în calitate de Agenție de Implementare*), pe de o parte, și Compania Esempla (*în calitate de Prestator*), pe de altă parte (*proiect finanțat de Banca Mondială*), a fost încheiat contractul nr.MD-EGA-268047-CS-QCBS-2 privind proiectarea, dezvoltarea și implementarea sistemului informațional RSUD al Agenției Servicii Publice a Republicii Moldova. Conform prevederilor contractului vizat, perioada de implementare este de 12 luni de la data intrării în vigoare. Perioada menționată este divizată în 2 părți: 9 luni pentru dezvoltare și 3 luni - perioada de implementare.

În scopul asigurării procesului de digitizare a dosarelor de evidență ale unităților de drept au fost pregătite **103 401 dosare** de evidență ale unităților de drept, dintre care **99 934 de dosare** de evidență ale unităților de drept au fost transmise pentru scanare Prestatorului. Totodată, de la Prestator au fost recepționate și verificate aproximativ **64 151 de dosare**.

Colaborarea cu diverse instituții/organizații

În vederea realizării Planului de Acțiuni (*PdA*) pentru implementarea celor 9 recomandări ale Comisiei Europene în Avizul său privind cererea de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană, a fost asigurată o colaborare strânsă cu AGE și dezvoltatorul platformei de dezvoltare a serviciilor electronice (*PDSE*).

Referitor la *prestarea serviciilor pentru diasporă* este asigurată prestarea serviciilor de stare civilă cu posibilitatea depunerii cererii la misiunile diplomatice și/sau oficiile consulare. Pe parcursul anului 2023, au fost recepționate **9633** solicitări de emiteră a documentelor de stare civilă (*duplicatele certificatelor, extrasele de pe acte de stare civilă etc.*) și examinate **4260** cereri de asistență juridică internațională parvenite din partea statelor străine (*preponderent state-părți la Convenția de la Minsk din 1993*).

Ținând cont de acțiunile prioritate ale Guvernului în domeniul diasporei, au fost elaborate și prezentate propuneri de modificare a anexei la Acordul nr. 3-AC privind prestarea serviciilor prin intermediul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare ale Republicii Moldova (*MDOC*), pentru extinderea spectrului de servicii care ar putea fi solicitate prin intermediul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare.

Întru susținerea cetățenilor Republicii Moldova aflați peste hotare, în perioada de raport au fost constituite două Grupuri de lucru pentru acordarea suportului misiunilor diplomatice și oficiilor consulare ale Republicii Moldova în procesul de asigurare cu documente de stare civilă și cu acte de identitate a cetățenilor Republicii Moldova aflați în străinătate, fiind asigurată deplasarea salariaților ASP cu atribuții speciale la Ambasada Republicii Moldova în Statele Unite ale Americii (*orașele: Chicago, Sacramento, Seattle*) și Canada (*orașele: Vancouver, Calgary, Toronto, Montreal*), pentru prestarea serviciilor de stare civilă (*în perioada 21 mai – 04 iulie 2023*) și la Ambasada Republicii Moldova în Federația Rusă (*în perioada 27 mai - 24 iunie 2023*).

Totodată, pe parcursul anului 2023 specialiștii de profil din cadrul ASP au participat la 22 de activități interinstituționale (*seminare, ateliere de lucru, mese rotunde*) desfășurate pe domeniile politicilor migraționale, politicilor statului pentru

dezvoltarea demografică, pentru consolidarea relațiilor cu diaspora, pentru cooperarea în domeniul luptei contra migrației ilegale și a traficului de ființe umane, precum și pe alte domenii.

În contextul asigurării unui parteneriat și dialog deschis continuu cu societatea civilă, la invitația Centrului de Drept al Avocaților, s-a asigurat participarea (*Chișinău - 22.02.2023, Telenești – 15.06.2023*) la întreprinderi (*mese rotunde cu elemente de instruire și formare profesională*), cu tematica „*Probleme de documentare cu acte de stare civilă a unor categorii de locuitori din Republica Moldova*”, care a avut drept scop familiarizarea avocaților și avocaților-stagiari, precum și secretarilor și asistenților sociali din cadrul consiliilor locale din raionul Telenești cu domeniile de competență în materie de înregistrare a actelor de stare civilă și emitere a documentelor de stare civilă, inclusiv sub aspectul accesului la servicii publice prestate de ASP cetățenilor străini, apatrizilor, refugiaților și a persoanelor care nu dispun de acte de identitate.

La data de 1-2 noiembrie 2023, la invitația Centrului de Drept al Avocaților, s-a asigurat participarea la Conferința internațională cu tematica „*Probleme actuale de identificare a apatrizilor. Reducerea și prevenirea cazurilor de apatridie*”. În cadrul Conferinței, au fost împărtășite experiențele, provocările și dificultățile cu care se confruntă persoanele care nu dispun de nici un act oficial în propria privință în procesul de prestare a serviciilor publice (*inclusiv de stare civilă*). În cadrul evenimentului reprezentantul Departamentului stare civilă a prezentat propriile viziuni și propuneri de lege ferenda în scopul asigurării dreptului copiilor născuți pe teritoriul Republicii Moldova la nume, identitate și cetățenie indiferent de situația părinților acestora.

În contextul necesității identificării soluțiilor legale la prestarea serviciilor pe baza documentelor emise din Palestina, la data de 13 decembrie 2023, ASP (*Departamentul stare civilă*) a organizat o ședință interinstituțională, cu participarea reprezentanților Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene, Ministerului Justiției, în cadrul căreia au fost punctate aspectele problematice referitoare la modul de supralegalizare/apostilare a documentelor străine, precum și clarificat statutul documentelor emise în Palestina.

La data de 26.12.2023 în cadrul Ministerului Justiției a avut loc o întreprindere de lucru cu participarea reprezentanților ASP, Ministerului Justiției și a Camerei Notariale privind problematica analizei costurilor procedurii succesoriale notariale, precum și identificarea soluțiilor pentru optimizarea procedurilor succesoriale notariale.

A fost implementat Acordul de cooperare informațională nr.798 din 21.06.2023, încheiat între IGP al MAI și ASP, pe segmentul accesării/procesării datelor din baza de date a OIPC Interpol, până la efectuarea procedurii de înmatriculare a vehiculului. Actualmente, proiectul funcționează parțial, datorită unor probleme tehnologice de interconectare și aranjamente tehnologice din partea IGP al MAI. Deficiențele urmează să fie remediate.

Referitor la evaluarea internațională pe domeniul combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, au fost furnizate informații:

- 1) pentru Raportul de monitorizare elaborat de experții Rețelei Anticorupție pentru Europa de Est și Asia Centrală (ACN) a Organizației pentru Cooperare și Dezvoltare Economică (OECD), ca urmare a desfășurării celei de-a V-a runde oficiale de monitorizare a programului subregional de evaluare inter pares „Planul de acțiuni anticorupție de la Istanbul”;
- 2) pentru Etapa a II-a de evaluare a Republicii Moldova în partea ce ține de Standardul internațional al Organizației pentru Cooperare și Dezvoltare Economică (OCDE) privind schimbul de informații la solicitare, efectuată de experții Secretariatului Forumului Global (FG) al OCDE;
- 3) pentru desfășurarea procesului de evaluare a progreselor realizate de către Republica Moldova în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului de către Comitetul MONEYVAL al Consiliului Europei.

La solicitarea Serviciului Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor a fost raportat gradul de realizare a acțiunilor aferente Strategiei naționale de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului pentru anii 2020–2025 și a Planului de acțiuni pentru implementarea Strategiei naționale de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului pentru anii 2020–2025, aprobate prin Hotărârea Parlamentului nr.239/2020, cu modificările ulterioare aprobate prin Hotărârea Parlamentului nr.138/2022, în contextul în care ASP este autoritate responsabilă de implementarea Planului respectiv.

V. Obiective strategice

Proiecte și activități realizate

5.1 Dezvoltarea sistemelor informaționale automatizate:

5.1.1 SIA „Oficiul Web”:

- elaborarea modului „Control asupra obiectelor de evidență ale RSP” – proiectul a fost inițiat prin Ordinul ASP nr.546 din 09.06.2022. Conform dispoziției ASP nr. D-20 din 10.07.2023 modulul elaborat în versiunea 3.17.3 a SIA „Oficiul Web” a fost transmis în exploatare.

- implementarea SIA „Oficiul Web” în cadrul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare ale Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene – proiectul a fost inițiat prin Ordinul ASP nr.704 din 22.07.2022 și Ordinul comun nr.263-b-253 MAEIE și nr.936 ASP din 21.10.2022 „Cu privire la realizarea lucrărilor în cadrul Proiectului de implementare a SIA „Oficiul Web” al Agenției Servicii Publice în cadrul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare ale Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene”.

În perioada 24 octombrie 2022 – 01 iunie 2023 a avut loc pilotarea sistemului privind recepționarea cererilor pentru eliberarea pașaportului cetățeanului RM și pentru obținerea autorizației de emigrare în 7 misiuni diplomatice și oficii consulare ale MAEIE.

În vederea extinderii spectrului de servicii a fost inițiat proiectul privind adaptarea SIA „Oficiul Web”, modulele „*Buletin de identitate al cetățeanului Republicii Moldova*”, „*Înregistrarea cetățeanului Republicii Moldova la domiciliu/reședință temporară și radierea din evidență*”, „*Actualizarea datelor persoanei fizice în RSP*”, „*Pașaport diplomatic și pașaport de serviciu*” pentru implementare în cadrul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare (*Ordinul ASP nr. 883 din 29.12.2023*).

- **elaborarea modulului „Buletin de identitate al cetățeanului RM” (CA)** – proiectul a fost inițiat prin Ordinul ASP nr.985 din 15.11.2022. Conform Dispoziției ASP nr. D-43 din 20.11.2023 modulul elaborat a fost implementat în toate subdiviziunile de eliberare a actelor de identitate, în conformitate cu graficul aprobat.

- **integrarea SIA „Oficiul Web” cu BD „Consulates”** - prin Ordinul ASP nr.348 din 30.05.2023 a fost inițiat proiectul privind dezvoltarea SIA „Oficiu Web” pentru asigurarea procesului de prelucrare a comenzilor de eliberare a pașaportului cetățeanului Republicii Moldova (PA) parvenite din SIA „Consulate” a Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene (*care se stochează la ASP în BD „Consulates”*). Prin Dispoziția ASP nr. D-45 din 12.12.2023 versiunea software a fost transmisă în exploatare.

- **elaborarea modulului Cetățenie (CT)** - au fost inițiate lucrările în cadrul proiectului elaborarea modulului „Cetățenie” a SIA „Oficiul Web” și aprobată sarcina tehnică a modulului (*Ordinul ASP nr. 669 din 13.10.2023*).

- **dezvoltarea mecanismului de verificare prin intermediul FRS a imaginilor preluate la depunerea cererilor pentru eliberarea actelor de identitate procesate în SIA „Oficiul web”** - a fost inițiat proiectul privind dezvoltarea mecanismului de verificare automată prin intermediul Sistemului de recunoaștere facială (FRS) a tuturor imaginilor preluate din formularele electronice ale serviciilor de eliberare a actelor de identitate (CA, PA) procesate în SIA „Oficiul web”, prin compararea acestora cu imaginile faciale existente în Registrul de stat al populației (RSP) și în masivul de control al FRS (*Ordinul ASP nr. 696 din 25.10.2023*). Conform planului proiectului, implementarea versiunii software este preconizată pentru luna februarie 2024.

5.1.2. SIA Vitrina de date RSP (ElasticSearch) pentru platforma MConnect – proiectul a fost inițiat prin Ordinul ASP nr.977 din 11.11.2022 „*Cu privire la inițierea proiectului „Vitrina de date RSP pentru platforma MConnect”*”, în scopul optimizării procesului de furnizare a datelor din Registrul de Stat al Populației către platforma MConnect. Proiectul a fost transmis în exploatare.

5.1.3. Sistem informațional privind implementarea produsului program specializat de personalizare a actelor de identitate din sistemul național de pașapoarte, permise de conducere și certificate de înmatriculare (*conform prevederilor Contractului privind achiziția de bunuri nr.667/2022, semnat de ASP și compania franceză SELP S.A.S., modificat prin Acordurile adiționale nr.1 din 24/29.03.2023 și nr.2 din 31.05.2023*) – lansat în exploatare produsul program specializat de personalizare a actelor de identitate din sistemul național de pașapoarte, permise de conducere și certificate de înmatriculare de tipul: PA, PS, PD, PC, PT, PH, CA, CC, CR, RI, IR, IC, IH, DL, DLI, VP, VPN, livrat de

compania „SELP” S.A.S. (Republica Franceză) (proiect inițiat prin Ordinul ASP nr.655 din 11.07.2022 și lansat în exploatare prin Ordinul ASP nr.645 din 02.10.2023).

5.1.4. SIA „Înregistrarea corpului de conducători auto” și SIA „E-service” - în vederea conversiunii permiselor de conducere eliberate de autoritățile altor state și preschimbării permiselor de conducere în regim on-line (proiect inițiat prin Ordinul ASP nr. 79 din 01.02.2023 și transmis în exploatare prin Dispoziția ASP nr. D-13 din 28.04.2023.).

5.1.5. SIA „Înregistrarea corpului de conducători auto”, v.5.12 – pentru implementarea funcționalului de obținere a permisului de conducere în temeiul documentului de identitate al beneficiarului de protecție temporară eliberat de IGM (inițiat prin Ordinul ASP nr.647 din 03.10.2023. Transmis în exploatare prin Dispoziția ASP nr.D-40 din 14.11.2023).

5.1.6. SIA „Înmatricularea transportului”, subsistemul „Evidența numerelor de înmatriculare” - atribuirea numerelor de înmatriculare cu indicativul de înmatriculare „AMU” (*asistența medicală urgentă*) pentru vehiculele IMSP „Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească”, conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 675 din 29.09.2022 (inițiat prin Ordinul ASP nr.1079 din 26.12.2022. Transmis în exploatare prin Dispoziția ASP nr. D-8 din 15.03.2023).

5.1.7. SIA „Înmatricularea transportului” privind verificarea datelor mijlocului de transport în baza de date OIPC Interpol – proiect inițiat prin Ordinul ASP nr.474 din 21.07.2023 și transmis în exploatare prin Dispoziția ASP nr.D-40 din 14.11.2023.

5.1.8. Optimizarea procesului de acordare a accesului utilizatorilor interni la RI ale ASP. Dezvoltarea subsistemului Security Administrator al Sistemului de gestionare a accesului la resursele informaționale (SGARI) – proiect inițiat prin Ordinul ASP nr.598 din 13.09.2023. Versiunea ajustată a Regulamentului privind acordarea accesului la RI ale ASP utilizatorilor interni și externi a fost aprobată prin Ordinul ASP nr.833 din 08.12.2023. Conform planului proiectului, implementarea sistemului modificat este preconizată începând cu data de 10.01.2024.

5.1.9. Dezvoltarea noilor funcționalități ale Sistemului Informațional „Acte de stare civilă” (conform Contractului nr. MD-EGA-333410-CS-CDS privind serviciile de consultanță, încheiat la 28.04.2023 între ASP, AGE și compania Alfasoft) - activitățile în cadrul proiectului au fost inițiate prin Ordinul ASP nr.383 din 14.06.2023. Pe data de 15.06.2023 a fost semnat Actul de acceptanță și livrare (D1) pentru etapa de planificare, proiectare și configurare mediu. La data de 09.10.2023 a fost semnat Actul de acceptanță și livrare (D2) pentru etapa de dezvoltare a modulului privind înregistrarea decesului în cadrul SI ASC. Este în derulare etapa de dezvoltare și testare a modulului înregistrarea nașterii.

5.1.10. Reingineria Registrului de Stat al Unităților de Drept (conform Contractului nr. MD-EGA-268047-CS-QCBS-2 privind serviciile de consultanță, încheiat la 28.06.2023 între Agenția Servicii Publice, Agenția de Guvernare electronică și compania Esempla System SRL) – proiectul a fost inițiat prin Ordinul ASP nr.569 din data de 01.09.2023. Sunt în proces de dezvoltare următoarele componente a viitorului sistem: depunerea cererilor de verificare și rezervare a denumirii, prin intermediul PDSE; dezvoltarea modulului eArhiva, care are ca scop păstrarea documentelor istorice digitizate, precum și a înscrierilor curente, dezvoltarea modulului de depunere a cererilor de înregistrare a Societăților cu răspundere limitată.

5.1.11. Elaborarea Concepțiilor de mentenanță și a planurilor de mentenanță pentru RI/SI de stat deținute de ASP - au fost elaborate 6 concepții de mentenanță și 6 planuri de mentenanță pentru sistemele informaționale pentru care mentenanța este asigurată de companii externe.

5.2 În domeniul schimbului de date și interoperabilitate au fost realizate/ajustate metode pentru web-serviciile privind schimbul de date prin platforma MConnect, conform anexelor tehnice:

- 1) Anexa nr.4 Modificată la 27.07.2023/furnizare/RSP;
- 2) Anexa nr.4 Modificată la 22.08.2023/furnizare/RSP;
- 3) Anexa nr.8 Modificată la 24.07.2023/furnizare/RSCV;
- 4) Anexa nr.8 Modificată la 09.11.2023/furnizare/RSCV;
- 5) Anexa nr.14 Modificată la 21.07.2023/furnizare/RSUD;
- 6) Anexa nr.14 Modificată la 23.10.2023/furnizare/RSUD;
- 7) Anexa nr.17 Modificată la 12.12.2023/furnizare/RST
- 8) Anexa nr.23 Modificată la 23.10.2023/furnizare/RSUD;
- 9) Anexa nr.24 Modificată la 21.07.2023/furnizare/RSUD;
- 10) Anexa nr.24 Modificată la 09.06.2023 /furnizare/RSUD reprezentant administrator;
- 11) Anexa nr.24 Modificată la 23.10.2023 /furnizare/RSUD;
- 12) Anexa nr.27 Modificată la 27.07.2023/furnizare/RSP;
- 13) Anexa nr.47 Aprobata la 16.11.22/ furnizare/RSP Elastic Search;
- 14) Anexa nr.47 Modificată la 22.08.2023/furnizare/RSP Elastic Search;
- 15) Anexa nr.48 Aprobata la 16.11.22/canale comunicare/Elastic Search;
- 16) Anexa nr.49 Aprobata la 14.03.2023/consum/acte permissive Comisia Națională a Pieții Financiare;
- 17) Anexa nr.50 Aprobata la 26.07.2023/consum/date despre documentul beneficiarului de protecție temporară emis de Inspectoratul General de Migrațiune;
- 18) Anexa nr. 51 Aprobata la 25.09.2023/consum/date despre prestații sociale;
- 19) Anexa nr. 54 Aprobata la 10.11.2023/Consum date din eCMND;
- 20) Anexa nr. 55 Aprobata la 16.10.2023/Events;
- 21) Anexa nr. 56 Aprobata la 10.11.2023_Generare IDNP

Monitorizarea proceselor de schimb de date prin intermediul platformei de interoperabilitate „MConnect” pe segmentul „ASP – AGE” prin coordonarea, definitivarea și asigurarea semnării bilaterale a:

- Anexei tehnice nr. 49 din 14 martie 2023 (*anexă nouă*) - privind consumul datelor despre actele permissive emise de către Comisia Națională a Pieței Financiare (*pentru procedura de înregistrare a persoanelor juridice*);

- Anexei tehnice nr. 24 în redacție nouă din 9 iunie 2023 (*modificată prin extinderea cu date privind (Reprezentantul administratorului persoană juridică)*) - a fost adaptat serviciul web și plasat pe mediul test al platformei de interoperabilitate MConnect (*metoda WSEGOV.getOrganizationDataForActualization*): adăugarea extragerii datelor privind administratorii – persoane juridice și reprezentantul administratorului – persoană juridică.

A fost implementată Anexa Tehnică nr.39 din 02 septembrie 2022, privind realizarea schimbului de date prin intermediul Platformei de Interoperabilitate (*MConnect*) la utilizarea informației din SIA „Registrul unităților de instruire a conducătorilor de vehicule și formabililor”.

Totodată, a fost implementată interpelarea care returnează IDNP-ul generat de ASP în baza identificatorului (*CERMED*) atribuit la prima înregistrare a copilului în SI eCMND (*Ordin ASP nr.197 din 14 martie 2022*), fiind conectată la clientul WS „Centrul de Guvernare Electronică”.

Întru asigurarea **alinierii și racordării Republicii Moldova la cerințele comunitare prin încadrarea în rigorile tehnice de conformitate și calitate a documentelor de călătorie** – a fost efecuată migrarea la noile tehnologii cu grad sporit de securitate a pașapoartelor, și anume: *aplicarea paginii cu date din policarbonat în pașaportul cetățeanului Republicii Moldova (PA)*. A fost pus în circulație pașaportul de tip nou (31.03.2023), îmbunătățit din punct de vedere al securității, care facilitează identificarea titularului, asigură respectarea prevederilor standardelor și cerințelor Organizației Internaționale a Aviației Civile (ICAO) și alinierea la practica internațională (conform bazei de date „Documentchecker identity documents” al „Keesing Reference Systems”, circa 70% a statelor europene emit pașapoarte/documente de călătorie cu pagina cu date de identificare realizată pe suport de policarbonat).

De asemenea, în decembrie 2023 au fost implementate **noi tehnologii în securizarea documentelor emise de ASP**, fiind consolidate capacitățile de producere a documentelor de importanță statală, prin punerea în funcțiune a unui nou produs software de design securizat, care va permite sporirea gradului de securitate grafică a pașapoartelor, actelor de identitate și altor documente securizate emise de ASP.

În noiembrie 2023 a fost pus în funcțiune **noul echipament specializat de ștanțare pentru personalizarea plăcilor de înmatriculare**, care asigură gestionarea și controlul operațiunilor desfășurate în procesul de producție a plăcuțelor de înmatriculare, reducând la minim gradul de intervenție umană, ceea ce minimizează numărul plăcilor rebutate, respectiv duce la creșterea eficienței și reducerea semnificativă a pierderilor materiale.

Software-ul echipamentului efectuează furnizarea informației în timp real despre procesul de producție, asigurându-se că informațiile de pe plăcile de înmatriculare sunt în corespundere cu standardele aprobate și conforme comenzilor recepționate.

În ceea ce privește **modernizarea Centrului de apel**, în anul 2023, conform planului de modernizare, edificiul Serviciului suport clienți (*Call-centru*) a fost replanificat și dotat cu mobilier (*mese specializate pentru operatori, fotolii specializate pentru operatori, panouri fonoabsorbante*) și cu mijloace tehnice (*server, 30 LAM, aparate telefonice, căști profesionale*). La situația din 31.12.2023 la apelurile cetățenilor răspundeau 16 operatori, iar gradul mediu de răspuns la apeluri constituia 70%. În perioada ce urmează, se planifică majorarea numărului unităților de personal până la 30. Scopul acestei acțiuni îl constituie sporirea calității procesului de informare a cetățenilor și extinderea gradului mediu de răspuns până la 95%.

În scopul facilitării accesului la servicii publice, modernizării și dezvoltării calității acestora, prin **extinderea rețelei de centre multifuncționale**, în anul 2023 a fost achiziționat un bun imobil (*cu suprafața de 5289,3 m², amplasat în mun. Chișinău, str. Ghiocilor nr.1*). În anul 2024 vor fi executate lucrări de proiectare, reconstrucție și modernizare a edificiului respectiv, în care urmează să fie amenajat un centru multifuncțional ultramodern.

În domeniul cadastrului a fost asigurată implementarea programelor de stat, finanțarea activităților fiind efectuată din mijloacele bugetului de stat alocate anual Agenției Relații Funciare și Cadastru, după cum urmează:

(a) **Crearea cadastrului bunurilor imobile** - au fost contractate lucrări cadastrale în **27** de primării (pentru înregistrarea a 44.657 de bunuri imobile proprietate privată și proprietate publică, corectarea erorilor pentru 11.800 bunuri imobile). În total, în cadrul PIEF au fost contractate lucrări cadastrale în **472 UAT** (85,4 mii bunuri imobile proprietate publică, 372 mii bunuri imobile proprietate privată și 160 mii bunuri imobile pentru corectarea erorilor).

Au fost finalizate lucrările cadastrale și recepționată documentația cadastrală pentru **48.477** de bunuri imobile proprietate privată (39.024) și proprietate publică (9.453) din **42** primării, precum și corectate erorile pentru **71.501** bunuri imobile în **177 UAT**.

În decembrie 2023 au fost inițiate procedurile de *extindere a termenului de implementare a PIEF până la 30 aprilie 2026* și reluate concursurile pentru contractarea serviciilor cadastrale.

(b) **Crearea și ținerea Registrului de Stat al unităților administrativ-teritoriale și al adreselor (RSUATA)** - întocmirea și înregistrarea planului de adrese în sumă de 986.970 lei (valorificat 99% din suma alocată conform contractului).

(c) **Evaluarea și reevaluarea bunurilor imobile în scopul impozitării** - lucrările de reevaluare specială au fost executate în valoare de 3.475.850 lei (valorificat 99% din suma alocată conform contractului), fiind evaluate **33.137** de bunuri imobile.

(d) **Elaborarea și implementarea Sistemului informațional automatizat “Registrul obiectelor de infrastructură tehnico-edilitară”** - contractate serviciile dezvoltatorului SIA al Registrului obiectelor de infrastructură tehnico-edilitară (septembrie 2023). Durata contractului – iunie 2024. Raportul inițial prezentat de dezvoltator în decembrie 2023.

Realizarea activităților în cadrul **Proiectului de înregistrare și evaluare funciară**, implementat în conformitate cu Acordul de finanțare dintre Republica Moldova și Asociația pentru Dezvoltare Internațională din 17 septembrie 2018 (Legea nr.240/2018), se desfășoară din anul 2019. Astfel, activitățile cu privire la înregistrarea primară masivă a bunurilor imobile prevazute de Hotărârea Guvernului nr.1030/1998, reevaluarea generală și evaluarea bunurilor imobile, precum și activitățile de creare a SIA „Registrul obiectelor de infrastructură tehnico-edilitară” sunt finanțate din creditul alocat de Banca Mondială.

În anul 2023, ASP a beneficiat de **6 proiecte** acceptate de către experții din cadrul **Programului de asistență tehnică și schimb de informații al Comisiei Europene (TAIEX)**, care urmează să fie derulate pe următoarele domenii:

- **Cetățenie:** preluarea bunelor practici europene în materie de cetățenie;
- **Stare civilă:** îmbunătățirea prestării serviciilor de stare civilă prin utilizarea Sistemelor informaționale;
- **Acte de identitate:** preluarea experienței statelor membre UE în implementarea documentului de identitate de tip e-ID;
- **Înregistrarea vehiculelor:** digitalizarea serviciului public de înregistrare a vehiculelor;

- **Înregistrarea unităților de drept:**

- a) transparența beneficiarilor efectivi,
- b) privind familiarizarea cu aspectele practice ce se aplică în procesul înregistrării unităților de drept inclusiv simplificarea procesului de lichidare benevolă a afacerii.

VI. Activitatea economico-financiară

Managementul financiar

În scopul asigurării managementului financiar eficient, utilizării raționale a mijloacelor financiare, precum și a integrității și administrării eficiente a patrimoniului, au fost prezentate spre examinate și aprobate de Consiliul ASP:

- Bugetul Agenției Servicii Publice pentru anul 2023 (*Proces-verbal nr.1 din 23.01.2023*);
- Precizări la Bugetul ASP pentru anul 2023 (*Proces-verbal nr. 2 din 11.05.2023, Proces-verbal nr. 3 din 01.08.2023, Proces-verbal nr.4 din 26.10.2023*);
- Bugetul Agenției Servicii Publice pentru anul 2024 (*Proces-verbal nr.5 din 19.12.2023*);
- Raportul privind executarea Bugetului ASP pentru anul 2022 (*Proces-verbal nr.2 din 11.05.2023*);
- Raportul conducerii Instituției Publice „Agenția Servicii Publice” privind activitatea economico-financiară pentru anul 2022 (*Proces-verbal nr. 4 din 26.10.2023*);

În același timp, au fost elaborate și aprobate de Conducerea ASP:

- Ordinul ASP nr.206 din 24.03.2023 „*Cu privire la aprobarea Nomenclatorului materialelor utilizate în procesul activității de bază și a limitelor/normelor minime ale stocurilor de siguranță în cadrul Agenției Servicii Publice*”;
- Ordinul ASP nr.320 din 24.05.2023 „*Cu privire la aprobarea rapoartelor privind serviciile prestate și veniturile obținute de către ASP*”;
- Ordinul ASP nr.704 din 27.10.2023 „*Cu privire la completarea Ordinului ASP nr. 1093 din 30.12.2022 cu privire la aprobarea Regulamentului privind modul de încasare a plăților pentru serviciile prestate de către Agenția Servicii Publice*”;
- Ordinul ASP nr.887 din 29.12.2023 „*Cu privire la aprobarea Politicilor contabile pentru anul 2024 ale Instituției Publice Agenția Servicii Publice*”.

Organizarea și desfășurarea achizițiilor publice

La data de 27.01.2023 au fost aprobate de directorul ASP și publicate pe pagina web oficială a ASP *Planul de achiziții publice pentru anul 2023 și Planul general de achiziții pentru tehnologii informaționale (TI) pe anul 2023*.

Pe parcursul anului au fost operate **25 de modificări** la *Planul de achiziții publice pentru anul 2023* și **6 modificări** la *Planul general de achiziții pentru tehnologii informaționale (TI) pe anul 2023*, care, de asemenea, au fost publicate pe pagina web

oficială a ASP. Drept urmare, *Planul de achiziții publice* a fost completat cu *34 de proceduri noi* de achiziții publice.

Planul de achiziții publice pentru anul 2023 a fost executat în proporție de **94,04%**, fiind inițiate și desfășurate **347 de achiziții publice** (din totalul de 369 planificate), fiind desfășurate **412 proceduri** de achiziții publice, care au rezultat cu semnarea a **648 de contracte** de achiziții publice.

Planul provizoriu de achiziții publice pentru anul 2024 a fost aprobat de directorul ASP la data de 12.10.2023 și a fost publicat pe pagina web oficială a ASP. În baza acestuia au fost inițiate **56 de proceduri** de achiziții publice, la data de 31.12.2023, fiind încheiate **28 de contracte** de achiziții publice, cu executarea obligațiilor contractuale începând cu 01.01.2024.

Secretariatul Grupului de lucru pentru achiziții publice (GLAP) a asigurat asistența organizatorică, documentară, informațională și tehnică, după cum urmează:

- organizate **142** de ședințe ale GLAP, cu pregătirea ordinilor de zi și a proceselor-verbale;
- elaborate și expediate către Agenția Achiziții Publice, pentru publicare în Buletinul achizițiilor publice, **72** de anunțuri de intenție pentru achiziții publice;
- elaborate și publicate în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene **58** de anunțuri de intenție pentru achiziții publice;
- inițiate **431** de proceduri de achiziții publice, cu elaborarea Documentației de atribuire aferente;
- îndosariate și pregătite pentru arhivare **216** dosare de achiziții publice.

Ca urmare a contestațiilor depuse de operatorii economici pe marginea procedurilor de achiziții organizate și desfășurate de ASP (*total - 21*), a fost asigurată participarea la **15** ședințe organizate de către Agenția Națională pentru Soluționarea Contestațiilor (ANSC).

Totodată, a fost:

- întocmită și prezentată Agenției Achiziții Publice, până la data de 01 februarie 2023, Darea de seamă anuală privind contractele de achiziții publice de valoare mică semnate și înregistrate în anul 2022.
- publicate pe site-ul ASP:
 - Raportul privind monitorizarea contractelor de achiziții publice pentru anul 2022;
 - Raportul privind monitorizarea contractelor de achiziții publice pentru I semestru al anului 2023;
- raportate trimestrial achizițiile de valoare mică pe platforma www.mtender.md (Legea nr.7/2023 pentru modificarea articolului 2 din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice, Regulamentul cu privire la achizițiile publice de valoare mică, aprobat prin HG nr. 870/2022).

Administrarea patrimoniului

În vederea executării Procesului-verbal al ședinței Comisiei centrale de inventariere a ASP din 25.04.2023 (*Ordinul ASP nr. 887 din 03.10.2022* „Cu privire la

efectuarea inventarierii generale”) au fost efectuate înscrierile și corectările necesare în registrele contabile pentru anul 2022.

În scopul executării ordinelor cu privire la predarea-primirea bunurilor materiale (*în cazul schimbării/înlocuirii persoanei gestionare*) au fost efectuate înscrierile necesare în registrele contabile.

A fost organizată inventarierea generală a patrimoniului ASP pentru anul 2023, în conformitate cu Ordinul ASP nr.655 din 05.10.2023.

Au fost elaborate și aprobate ordinele de modificare la următoarele acte normative interne:

- Ordinul nr. 389 din 16.06.2023 *„Cu privire la modificarea Ordinului nr. 273 din 28.02.2022 cu privire la constituirea comisiei pentru casarea bunurilor raportate la mijloace fixe”*;
- Ordinul nr. 390 din 16.06.2023 *„Cu privire la modificarea Ordinului nr. 427 din 04.05.2022 cu privire la gestiunea imobilizărilor necorporale în cadrul Instituției Publice „Agenția Servicii Publice”*;
- Ordinul nr. 391 din 16.06.2023 *„Privind modificarea Ordinului ASP nr. 443 din 10.05.2022 cu privire la crearea comisiilor de casare a stocurilor în cadrul Agenției Servicii Publice”*.

Controlul intern managerial

În scopul organizării, menținerii și îmbunătățirii sistemului de control intern managerial (CIM) a fost documentat procesul de autoevaluare, raportare a sistemului CIM și emitere a *Declarației de răspundere managerială din cadrul ASP*. De asemenea, a fost elaborat Planul de acțiuni privind îmbunătățirea sistemului CIM în cadrul ASP.

În scopul consolidării procedurii interne de reglementare a tuturor activităților CIM, a fost elaborat și aprobat prin Ordinul ASP nr.2 din 03.01.2024 *Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea sistemului de control intern managerial în cadrul ASP*.

De asemenea, a fost elaborată și aprobată prin Ordinul ASP nr.670 din 13.10.2023 noua versiune a Standardului de Firmă SF 37603221-030:2023 *„Regulament de organizare și funcționare a subdiviziunii. Fișa postului. Conținut, formă de prezentare, mod de elaborare, coordonare și aprobare”*.

În vederea bunei organizări a activității de audit intern au fost:

- elaborate și aprobate de directorul Agenției *Planul de activitate al Serviciului audit intern pentru anul 2024 și Planul strategic al Serviciului audit intern pentru perioada 2024-2026 (copiile planurilor au fost remise Ministerului Finanțelor)*;
- remisă în adresa Curții de Conturi copia Planului de activitate al Serviciului audit intern pentru anul 2024;
- actualizat Registrul riscurilor al Serviciului audit intern;
- întocmit *Raportul privind activitatea de audit intern în sectorul public pentru anul 2022 și remis în adresa Ministerului Finanțelor și Curții de Conturi*;

- elaborat *Raportul privind activitatea de audit intern pentru anul 2022*, aprobat de conducerea ASP la data de 14.02.2023.

Referitor la desfășurarea misiunilor de audit intern, inclusiv ad-hoc și de consiliere, în vederea asigurării evaluării proceselor operaționale și de suport au fost:

- efectuate **13** misiuni de audit de asigurare și activități de consiliere;
- realizate **10** activități de consiliere neformalizate;
- oferite **69** de recomandări de îmbunătățire a proceselor gestionate și prezentate beneficiarilor misiunilor de consiliere diferite soluții și propuneri cu caracter consultativ.

În vederea asigurării monitorizării implementării de către unitățile auditate a recomandărilor oferite în rezultatul misiunilor de audit efectuate a fost monitorizată implementarea a **113** recomandări (*69 recomandări oferite în anul 2023 și 44 în perioada precedentă*), fiind solicitate semestrial de la unitățile auditate prezentarea informațiilor despre gradul de implementare a acestora. În urma evaluării informațiilor parvenite, s-a constatat că **89** de recomandări au fost implementate (*47 oferite în anul 2023 și 42 oferite în perioada precedentă*), pentru **11** recomandări nu a survenit termenul de implementare, iar **13** recomandări sunt în proces de implementare (*11 oferite în anul 2023 și 2 oferite în anul 2022*).

Au fost întocmite, semnate și prezentate în termen Biroului Național de Statistică *Situațiile financiare pentru anul 2022*, precum și alte dări de seamă, rapoarte și informații autorităților publice.

VII. Managementul resurselor umane

Selectarea, evidența și promovarea personalului

Pe parcursul anului 2023 activitatea în domeniul de evidență a personalului a fost în continuare orientată la soluționarea problemelor de selectare, evidență și promovare a personalului, precum și reorganizarea structurală a subdiviziunilor.

Astfel, la data de 31 decembrie 2023 statele de personal ale instituției constituiau **3516,5** unități, inclusiv: funcționari – **2331**, specialiști – **958,5**, muncitori – **227**. A continuat procesul de optimizare a structurii și a statelor de personal, fiind emise **66** de ordine de modificare a statelor de personal.

Un alt aspect al activității în domeniu a vizat procesul de încadrare în serviciu la funcțiile vacante și promovarea salariaților. La 31 decembrie 2023 în cadrul instituției activau **3477** de salariați: inclusiv **3435** – personal scriptic încadrat în statele de personal ale ASP, **29** – personal nescryptic ce activează prin contracte pentru îndeplinirea unor lucrări, **13** – în afara statelor de personal cu care a fost inițiată procedura de concediere în legătură cu reducerea statelor de personal.

Acoperirea nevoilor de personal cu specialiști de calificare înaltă s-a realizat cu implicarea șefilor de subdiviziuni. Pe parcursul anului 2023 au fost angajați **320** de salariați.

Au plecat de la ASP **360** de persoane. Motivele care au generat aceste plecări țin de: deținerea statutului de pensionar pentru limită de vârstă – **41** de cazuri, demisie – **163**, expirarea termenului prevăzut de contract – **108** cazuri, alte motive - **48**.

Salariaților întreprinderii li s-au aplicat **6253** de stimulări. În baza anchetelor de serviciu efectuate au fost emise **168** de ordine de sancționare disciplinară a angajaților instituției/ revocare a sancțiunilor disciplinare, fiind aplicate **168** de sancțiuni disciplinare pentru **149** de salariați.

Au fost emise **1472** de ordine privind angajarea, transferul sau încetarea contractelor individuale de muncă și **360** de ordine privind acordarea concediilor.

Ridicarea competențelor profesionale

Conform *Planului de formare profesională continuă al salariaților Agenției Servicii Publice pentru anul 2023* a fost planificată instruirea a **3523** de salariați.

În anul 2023, au fost instruiți **4033** de salariați, ceea ce constituie cu **510** salariați mai mult decât a fost planificat.

Instruirea salariaților a fost organizată atât cu prezența fizică, on-line, cât și autoinstruirea pe Platforma guvernamentală de instruire la distanță (*MLearn*).

Au fost elaborate și plasate pe Platforma MLearn **17 cursuri** tematice pentru organizarea autoinstruirii la distanță, la care au participat **2218 salariați**.

Suplimentar la Planul de formare profesională continuă al personalului pentru anul 2023, au fost organizate și alte cursuri de formare profesională, conform Planului de achiziții publice (*servicii de instruire*) pentru anul 2023 (*total – 52 de servicii de instruire*).

Conform prevederilor Ordinelor ASP nr. 757, nr.758, nr.759, nr.760, nr.761, nr.762 din 15.11.2023, nr.825 din 06.12.2023 și nr.841 din 13.12.2023 *cu privire la cursurile de formare profesională continuă a salariaților din cadrul subdiviziunilor structurale ale ASP prin intermediul Platformei guvernamentale de instruire la distanță MLearn*, a fost organizată desfășurarea cursurilor de formare profesională continuă a angajaților, cu următoarele tematici:

- „Politica în domeniul securității informației”;
- „Politica datelor cu caracter personal”;
- „Managementul conflictului”;
- „Managementul organizațional”;
- „Managementul stresului”;
- „Managementul comunicării”;
- „Evidența la domiciliu și/ sau la reședința temporară a cetățenilor Republicii Moldova”;
- „Actele permissive emise de ASP”;

- „Utilizarea sistemului MDelivery pentru gestionarea comenzilor de livrare de către reprezentanți prestatorului de servicii publice”;
- „Utilizarea sistemului MDelivery pentru plasarea comenzilor de livrare de către reprezentanții prestatorului de servicii publice”.

În același timp, a fost elaborat cursul de instruire *privind protecția datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul ASP* și testele de evaluare a cunoștințelor salariaților din subdiviziunile structurale ale ASP, care a fost plasat pe Platforma guvernamentală de instruire la distanță (*MLearn*).

Totodată, în scopul consolidării capacităților profesionale în domeniul înregistrării de stat a unităților de drept, inclusiv verificării, înregistrării și ținerii evidenței datelor cu privire la beneficiarii efectivi ai persoanelor juridice și ai întreprinzătorilor individuali, la data de 14.07.2023, a fost organizată sesiunea de formare profesională cu genericul „*Comunicarea externă – factor determinant al calității serviciilor publice*”, în cadrul căreia au fost invitați: dl Oleg Efrim, avocat al Biroului asociat de avocați EFRIM ROȘCA Asociații, lector universitar la Universitatea de Stat din Moldova, dna Nelea Chirilov, dr. conf, universitar la Academia de Studii Economice și dna Natalia Efros, consultantă în comunicare strategică și leadership creativ.

Cu suportul Programului de Reformă Instituțională și Structurală USAID Moldova (*MISRA*), la data de 08.12.2023, ASP (*DÎLUD*) și ASEM au găzduit cea de-a III-a ediție a Conferinței științifico–practice, cu participare internațională, cu genericul „*Adaptarea serviciilor publice la așteptările mediului de afaceri și provocările tehnologice actuale*”, la care au participat reprezentanți ai ASP, ai autorităților publice, ai mediului academic și de afaceri, ai societății civile, experți din practica juridică și economică. Sesiunile de formare profesională au fost organizate în format hibrid, ceea ce a permis angajaților din domeniu, care prestează servicii în cadrul centrelor multifuncționale, să participe la discuții de la distanță, asigurând, astfel, continuitatea prestării serviciilor.

Începând cu luna ianuarie 2022, și până în prezent, în fiecare zi de joi se organizează ședințe de instruire (*mini traininguri*) cu registratorii din domeniul înregistrării de stat din toate subdiviziunile teritoriale (*în format hibrid*), dedicate subiectelor planului de instruire care cuprind tematici înaintate de angajați. Instruirile pe un șir de subiecte au fost realizate de către experți cu renume din țară.

Conform prevederilor Ordinului ASP nr.377 din 13.06.2023 *cu privire la cursul de formare profesională continuă pentru salariații Departamentului înmatriculare a mijloacelor de transport și calificare a conducătorilor auto*, la cursul de formare continuă cu tematica „*Evaluator din sistemul de pregătire a conducătorilor de autovehicule și examiner din cadrul secțiilor de examinare*”, în cadrul Centrului de formare continuă și Leadership a Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă”, cu perioada de instruire 14.06.2023-21.06.2023, 21.06.2023-01.07.2023, au fost înmatriculați **32** de salariați din domeniul respectiv.

În temeiul Ordinul ASP nr. 657 din 06.10.2023 *cu privire la cursul de formare profesională continuă pentru salariații Departamentului înmatriculare a mijloacelor de transport și calificare a conducătorilor auto*, cu perioada de instruire inițială 09.10.2023-04.11.2023, au fost instruiți **19** de salariați.

În scopul asigurării consolidării funcției de audit intern și a capacităților instituționale ale Serviciului audit intern a fost asigurată participarea la: *Cursuri de instruire în domeniul auditului intern în sectorul public (346 ore)*, organizat de Ministerul Finanțelor, *Sistemul de Control intern managerial (96 ore)*, desfășurat de către Proactive Consulting S.R.L. ș.a.

Reorganizarea structurală

Conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr.959/2023 *cu privire la organizarea și funcționarea Agenției Geodezie, Cartografie și Cadastru (restructurarea domeniului geodezie, cartografie și cadastru și modificarea unor acte normative)*, a fost constituită Instituția Publică „Cadastrul Bunurilor Imobile” prin restructurarea (*separarea*) Instituției Publice „Agenția Servicii Publice”, fiind preluate următoarele domenii de activitate ale **Departamentului cadastru**: *crearea și ținerea cadastrului bunurilor imobile, altor sisteme informaționale și registre de domeniu, executarea lucrărilor cadastrale și celor de evaluare a bunurilor imobile, administrarea băncii centrale de date a cadastrului bunurilor imobile, efectuarea înregistrărilor de stat ale bunurilor imobile și ale drepturilor asupra acestora, prestarea serviciilor publice din domeniul cadastrului și va fi succesor de drepturi și obligații aferente domeniilor de activitate preluate.*

În vederea valorificării potențialului de creștere digitală pentru a îmbunătăți accesibilitatea și eficiența de prestare a serviciilor publice și în vederea optimizării proceselor TIC, **Departamentul digitalizare** a suportat reforme structurale esențiale, fiind create două subdiviziuni noi, bazate pe dezvoltarea proiectelor TI și managementul produse TI.

VIII. Securitate informațională

Protecția sistemelor informaționale și a datelor cu caracter personal

În scopul protecției sistemelor informaționale și a datelor cu caracter personal au fost realizate următoarele măsuri:

- efectuată analiza accesului utilizatorilor la resursele informaționale cu utilizarea SIA „ACCES-WEB”, în special completarea rubricii „Destinația” în pagina principală a sistemului;

- executate **42 de interpelări** parvenite de la Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal;

- monitorizată conectarea a **2375 de utilizatori** la sistemele de evidență a datelor cu caracter personal, în conformitate cu Regulamentul privind acordarea accesului la resursele informaționale deținute de Instituția Publică „Agenția Servicii Publice” a utilizatorilor interni și externi (*Ordinul ASP nr.262 din 27.12.2016*), fiind depistate **9 incidente** de securitate ale sistemelor informaționale de date cu caracter personal

- elaborată versiunea nouă a *Regulamentului cu privire la modul de examinare a adresărilor scrise ale cetățenilor și organizațiilor/instituțiilor în cadrul Agenției Servicii Publice privind auditul operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal*, aprobată prin Ordinul ASP nr.748 din 13.11.2023;

- modificată Politica de securitate a datelor cu caracter personal a Instituției Publice „Agenția Servicii Publice”;

Totodată, au fost stabilite **7 incidente** cibernetice majore petrecute în cadrul Sistemului Informațional al Agenției (*DDoS, scanări de vulnerabilități a activelor ASP din partea autorităților contractante - BNM, CNAS, încercări de infiltrare a soft-ului rău intenționat prin intermediul cutiilor poștale corporative guvernamentale @asp.gov.md*).

În procesul acordării accesului și a dreptului de acces la resursele informaționale ale ASP utilizatorilor interni/externi prin SGARI (*Sistemul de Gestiune a Accesului la Resursele Informaționale*), după tipul operațiunii, au fost: conectați – **5442** de utilizatori, deconectați – **3384** (*externi - conform notelor de serviciu, interni - automatizat*), reconectați – **675**, modificare acces – **176**, generate parole – **3450**, modificate seturi de roluri pentru utilizatorii interni – **91**.

Au fost criptate **149** de informații cu aplicarea parolei și înscriere pe CD sau cu transmitere prin e-mail.

În comun cu subdiviziunile structurale de resort, au fost asigurate condițiile necesare pentru păstrarea copiilor bazelor de date (*săptămânal – 52*), care asigură posibilitatea restabilirii informației nimicită în urma unor posibile calamități naturale și situații excepționale.

Securitatea documentelor emise

În domeniul cercetărilor și tehnologiilor de protecție a documentelor, au fost întocmite **3295 de rapoarte de cercetare** și stabilite **falsuri în 426 de cazuri**. Au fost examinate **148** de solicitări pentru identificarea persoanelor prin intermediul Sistemului de Recunoaștere Facială. De asemenea, s-au efectuat **176 de încercări/teste** asupra blanchetelor de pașapoarte, cartelelor și hârtiei speciale securizate. Au fost înaintate **52** de propuneri în scopul sporirii gradului de protecție a documentelor.

În domeniul protecției criptografice și înregistrări, au fost emise și publicate în Directoriul cheilor publice **23** de certificate ds (*document signer*) și revocate **15** certificate crl (*certificate revocation list*). Au fost emise **686** de certificate digitale, înregistrate certificate pentru semnătura electronică – **53** și suspendate, revocate, restabilite – **4**.

Au fost distruse **84 505 documente nevalabile**, cu întocmirea Proceselor-verbale corespunzătoare.

Contracurarea factorilor de risc

În scopul identificării și contracurării riscurilor au fost întreprinse următoarele măsuri:

- efectuate un șir de controale inopinate ale activității de serviciu a subdiviziunilor structurale ale ASP, în privința respectării legislației în vigoare, actelor normative ce reglementează activitatea de serviciu, prestarea serviciilor, respectarea disciplinei de muncă, normelor etice și deontologice, fiind întocmite note de serviciu pentru informarea conducerii ASP;

- recepționate și examinate prin linia fierbinte „ANTICORUPȚIE” 2304 apeluri telefonice;

- examinate 393 de note de serviciu și petiții privind posibilele abateri disciplinare comise de către salariații Agenției Servicii Publice;

- participarea în 89 de comisii la distrugerea documentelor;

- examinate 334 de înregistrări audio-video din automobilele de examinare la proba teoretică și practică și 193 de procese-verbale a comisiilor de contestare și fraudare a procesului de examinare la proba practică, în vederea obținerii permisului de conducere, transmise 58 de note de serviciu spre examinare Comisiei de examinare a încălcărilor admise în procesul de examinare pentru obținerea permisului de conducere, fiind inițiate 57 de anchete de serviciu; 173 de note informative referitor la imposibilitatea eliberării înregistrărilor video;

- examinate și monitorizate imagini audio-video a claselor de examinare a procesului de proba teoretică, în vederea obținerii permisului de conducere;

- înaintată propunerea de a instala comenzi duble asupra frânei și ambreiajului cu senzori (*martori*) sau alte dispozitive alternative, pentru semnalizarea intervenției de către examinatori în cadrul procesului de examinare la toate unitățile de transport speciale de examinare;

- desfășurate 235 de anchete de serviciu, fiind emise 134 de ordine de sancționare disciplinară (*54 de avertismente, 32 de muștrări, 32 de muștrări aspre și 16 concedieri*), cu aplicarea sancțiunilor disciplinare în privința a 113 salariați (*34 de salariați din cadrul Departamentului cadastru, 5 salariați din cadrul Departamentului acte de identitate, cetățenie și evidență a persoanelor, 4 salariați din cadrul Direcției asigurare infrastructură și logistică, 52 de salariați din cadrul Departamentului înmatriculare a mijloacelor de transport și calificare a conducătorilor auto, 9 salariați din cadrul Departamentului stare civilă, 4 salariați din cadrul Departamentului management servicii publice, 3 salariați din cadrul Departamentului înregistrare și licențiere a unităților de drept, 1 salariat din cadrul Direcției securitate și un salariat din cadrul Direcției generale juridice, resurse umane și organizare internă*).

- remise organelor de drept, pentru examinarea faptelor prin prisma art.274 din Codul de procedură penală, copiile a 33 de anchete de serviciu privind încălcările angajaților ASP;

- finalizate cu încheieri și note de serviciu **121** de anchete de serviciu, prin care au fost atenționați atât șefii de subdiviziuni, cât și subalternii acestora asupra respectării cu strictețe, pe viitor, a legislației în vigoare, dispozițiilor și actelor interne ale instituției;

- stabilite **2 cazuri** de implicare în buna desfășurare a video înregistrărilor a camerelor de luat vederi din incinta clasei de primire a examenelor teoretice pentru obținerea permisului de conducere (*SÎT și CCA Bălți și SÎT CCA Hîncești*), materialele fiind remise în adresa Procuraturii Generale și Centrului Național de Anticorupție;

- examinate **143** de note informative și petiții privind posibilele abateri disciplinare comise de către salariații ASP din domeniul înregistrării de stat și cadastru, fiind remise **44** de note de serviciu privind inițierea anchetelor de serviciu;

- transmisă, în adresa conducerii ASP, nota de serviciu privind monitorizarea pe parcursul perioadei noiembrie 2022 – februarie 2023 a procesului de examinare a conducătorilor auto la toate subdiviziunile teritoriale, cu indicarea abaterilor depistate.

IX. Priorități pentru următoarea perioadă

În domeniul normativ-juridic și integrare europeană:

- armonizarea legislației naționale la rigorile acquis-ului Uniunii Europene, continuarea procesului de transformare a guvernării electronice prin digitalizarea serviciilor publice, precum și sporirea calității și eficienței serviciilor publice în conformitate cu necesitățile și cerințele beneficiarilor.

În domeniul acte de identitate, cetățenie și evidență a persoanelor:

- definitivarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr. 273/1994 privind actele de identitate din sistemul național de pașapoarte (**număr unic 744/CS/ASP/2023**), în temeiul avizelor autorităților și entităților interesate, în contextul punerii în circulație a cărții de identitate pentru cetățenii Republicii Moldova și a cărții de rezidență pentru cetățenii străini, apatrizii și beneficiarii de protecție internațională;

- revizuirea cadrului normativ aferent proceselor de prestare a serviciilor publice în domeniul cetățeniei Republicii Moldova (*Legea cetățeniei Republicii Moldova nr.1024/2000, Regulamentul cu privire la procedura dobândirii și pierderii cetățeniei Republicii Moldova, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1144/2018*), în vederea elaborării unui act normativ conform, integrat organic în cadrul normativ național în vigoare și corelat la normele internaționale în materie de cetățenie (*convenție, tratat*);

- modificarea actelor normative instituționale și interinstituționale, în contextul punerii în circulație a cărții de identitate pentru cetățenii Republicii Moldova;

- modificarea Regulamentului cu privire la prestarea serviciilor publice de eliberare a extrasului din resursele informaționale ale ASP și a altor documente pe suport de hârtie referitoare la evidența persoanelor, aprobat prin Ordinul ASP nr.737 din 06.11.2018;

- modificarea Regulamentului cu privire la prestarea serviciilor publice referitoare la evidența populației prin intermediul Oficiului mobil, aprobat prin Ordinul ASP nr.360 din 10.06.2019;
- dezvoltarea proceselor operaționale și a sistemelor informaționale în contextul punerii în aplicare a cărții de identitate.

În domeniul de stare civilă

- continuarea activităților în cadrul proiectului de modernizare a serviciilor de stare civilă pe ambele dimensiuni: *definitivarea proiectului de modificare a cadrului normativ în domeniul de stare civilă și coparticiparea la dezvoltarea funcționalităților Sistemului Informațional „Acte de stare civilă”.*

În domeniul înregistrării și licențierii unităților de drept

- realizarea proiectului „*Conceptualizarea, dezvoltarea și implementarea Noului RSUD*”, ceea ce va permite schimbarea radicală a procedurilor și proceselor de lucru ale organului înregistrării de stat, deopotrivă cu implementarea platformei on-line pentru interacțiunea cu solicitanții de servicii, ce prezumă completarea și depunerea on-line a cererilor de înregistrare, cât și a serviciilor conexe;
- digitizarea dosarelor de evidență ale unităților de drept, precum și implementarea funcționalului de arhivă electronică, care va economisi timpul pentru accesul/ridicarea dosarelor.

În domeniul înmatriculării mijloacelor de transport și calificării conducătorilor auto

- înaintarea propunerilor pentru modificarea Legii nr.131/2005 *privind siguranța traficului rutier*, ca urmare a preluării competențelor ISST Intehagro;
- modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr.1047/1999 *cu privire la reorganizarea Sistemului Informațional Automatizat de Căutare „Automobilul” în Registrul de Stat al Transporturilor și introducerea testării a autovehiculelor și remorcilor acestora (Anexa 2)*;
- modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr.770 *cu privire la aprobarea și punerea în aplicare a modelelor certificatului de înmatriculare și certificatului de înmatriculare provizoriu de tip nou pentru vehicule*;
- modificarea și completarea Ordinului ASP nr.607/2018 *cu privire la aprobarea Instrucțiunilor privind modalitatea înmatriculării vehiculelor, comandarea și eliberarea plăcilor de înmatriculare, aplicarea interdicțiilor și a marcajului convențional*;
- elaborarea și înaintarea propunerilor normative cu privire la modificarea Hotărârii Guvernului nr.966/2020 *cu privire la serviciile prestate de către Agenția Servicii Publice*;
- elaborarea/implementarea VPE (*certificatul de înmatriculare electronic*);
- implementarea procedurii de transcriere a transiterii dreptului de proprietate în regim on-line (*fără prezentarea fizică la subdiviziunea de înmatriculare*);
- implementarea serviciului de furnizare a informației din RSV prin intermediul platformei PDSE, care prezumă generarea în mod automat (*on-line*) a extraselor din Registrul de Stat a vehiculelor, privind: *confirmarea înmatriculării vehiculului în RSV; confirmarea posesiei vehiculului de către persoana fizică*;

- elaborarea noului SIA - proiectul „Dezvoltarea subsistemului „Registrul identificărilor mijloacelor de transport” în cadrul SIA „Oficiul Web”;
- crearea punctului național de contact, în scopul punerii în aplicare a Legii nr.287/2022 pentru aderarea Republicii Moldova la Tratatul cu privire la Sistemul european de informații privind vehiculele și permisele de conducere (EUCARIS) și la Protocolul de modificare a Tratatului referitor la Sistemul european de informații privind vehiculele și permisele de conducere (EUCARIS);
- proiectul de modificare a Legii 131/2007 cu privire siguranța traficului rutier;
- promovarea permiselor de conducere moldovenești în plan internațional, prin promovarea proiectelor Acordurilor de conversiune (Republica Letonă, Regatul Spaniei, Regatul Unit al Marii Britanii, republica Italiană, Israel, Republica Irlanda, Republica România);
- finalizarea lucrărilor inițiate de conformare a materialului didactic „Întrebări pentru susținerea examenului teoretic în vederea obținerii dreptului de a conduce vehicule”, aprobat prin Ordinul MEC nr.1483 din 28.10.2021.

Agenția Servicii Publice

X. Indicatori statistici principali privind activitatea desfășurată

Anexa nr.1

Indicatori statistici principali privind prestarea serviciilor publice de către subdiviziunile Departamentului acte de identitate, cetățenie și evidență a persoanelor

nr. d/o	Denumirea indicatorilor principali (unitatea de măsură)	Total (de la începutul activității ASP)	Perioada		Deviere (+/-)
			anul 2023	anul 2022	
1.	2.	3.	4.	5.	6.
1.	Eliberarea buletinului de identitate al cetățeanului RM (CA), dintre care:	1 457 281	232 600	224 852	+7 748
	a) cu înlesniri.	205 675	31 308	35 565	-4 257
	b) prin intermediul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare.	55 445	13 879	9 695	+4 184
2.	Eliberarea pașaportului al cetățeanului RM (PA) dintre care:	2 804 387	498 490	545 094	-46 604
	a) cu înlesniri.	2 148	0	1	-1
	b) prin intermediul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare.	196 880	49 047	31 562	+17 485
3.	Eliberarea buletinului de identitate provizoriu (BP).	162 831	19 481	50 257	-30 776
4.	Înregistrarea persoanei la domiciliu/reședință (R).	543 635	80 474	73 848	+6 626
5.	Radierea din evidență.	197 759	17 008	14 029	+2 979
6.	Examinarea cererilor privind cetățenia RM, dintre care:	49 642	6 986	9 565	-2 579
	- dobândirea prin naturalizare.	882	212	140	+72
	- redobândirea cetățeniei RM.	894	245	165	+80
	- dobândirea prin recunoaștere, dintre care:	42 154	5 851	8 722	-2 871
	1) în temeiul prevederilor art. 12 alin. (1 ¹) din Legea cetățeniei Republicii Moldova nr. 1024/2000.	35 887	3 333	7 533	-4 200
	2) în temeiul prevederilor art. 12 alin. (2) din Legea cetățeniei Republicii Moldova nr. 1024/2000.	6 267	2 518	1 189	+1 329
- renunțarea la cetățenia RM.	5 712	678	538	+140	
7.	Eliberarea adeverințelor privind informația din Registrul de stat al populației, dintre care:	-	-	-	-
	- pe blanchetă cu semne de protecție seria AE.	75 146	24 199	28 666	-4 467
	- pe blanchetă cu semne de protecție seria ST.	92 280	0	0	0
8.	Eliberarea extrasului persoanelor juridice din Registrul de stat al populației.	33 741	6 808	8 760	-1 952
9.	Examinarea cererii pentru autorizarea emigrării, dintre care:	8 721	1 279	1 156	+123
	- prin intermediul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare.	5 052	404	363	+41
10.	Examinarea cererii de repatriere în RM.	17 678	4 162	3 705	+457
11.	Confecționarea actelor de identitate străinilor, dintre care:	-	-	-	-
	- permisul de ședere pentru cetățenii străini care domiciliază permanent în RM (CR).	5 554	938	764	+174
	- buletinul de identitate pentru apatrizii domiciliați permanent în RM (CC).	277	35	49	-14
	- permisul de ședere provizorie pentru străini (IR).	56 566	11 646	9 412	+2 234
	- permisul de ședere provizorie pentru apatrizi (IC).	14	1	1	0
	- documentul de călătorie pentru apatrizi (PC).	162	19	26	-7
	- buletin de identitate pentru refugiați (RI).	239	33	37	-4
	- buletin de identitate pentru beneficiari de protecție umanitară (IH).	514	227	44	+183
	- permisul de mic trafic de frontieră (PF).	9	0	0	0
	- documentul de călătorie (protecție umanitară) (PH).	157	47	34	+13
	- documentul de călătorie (Convenția cu privire la statutul refugiaților din 28 iulie 1951) (PT)	171	36	38	-2
- luarea în evidență a străinilor care intră în RM prin segmentul transnistrean al frontierei moldo-ucrainene, necontrolat de autoritățile RM (RT).	2 729	14	1 062	-1 048	

**Indicatorii statistici principali privind prestarea serviciilor publice de către subdiviziunile
Departamentului stare civilă**

nr. d/o	Denumirea indicatorilor principali (unitatea de măsură)	Total (de la începutul activității)	Perioada		Deviere (+/-)
			anul 2023	anul 2022	
1.	2.	3.	4.	5.	6.
1.1. Servicii stare civilă					
1.	Eliberate duplicate ale certificatelor de stare civilă, nr.	266004	31223	34801	-3578
2.	Eliberate extrase de pe actele de stare civilă, nr.	129966	14347	14984	-637
3.	Eliberate extrase multilingve, nr.	45070	9578	8558	+1020
4.	Eliberate avize privind modificările, rectificările, completările actelor de stare civilă, nr.	69777	10591	12087	-1496
5.	Eliberate avize privind constatarea lipsei actului de stare civilă în fondul de arhivă (f-28), nr.	22067	3018	2514	+504
6.	Eliberate certificate privind starea civilă, nr.	23919	2369	2402	-33
7.	Eliberate avize privind afirmarea sau infirmarea schimbării numelui de familie și /sau prenumelui, nr.	7539	1075	1154	-79
8.	Eliberate certificate explicative, nr.	12390	1871	2466	-595
9.	Eliberate certificate de capacitate matrimonială, nr.	11625	1556	1789	-233
10.	Legalizate /verificate conținuturi a duplicatelor de pe actele de stare civilă, nr.	2165	158	175	-17
11.	Operate, în modul stabilit, modificări în actul de stare civilă (la adresarea personală a solicitantului pentru eliberarea certificatului sau a extrasului), nr.	89193	9331	10773	-1442
12.	Modificate acte de stare civilă în temeiul actelor precedente (la adresarea personală a solicitantului pentru eliberarea certificatului sau a extrasului), nr.	49344	7213	8176	-963
13.	Examine dosare privind rectificarea, completarea actului de stare civilă, nr.	2770	813	870	-57
14.	Examine dosare privind înregistrarea ulterioară a actului de stare civilă, nr.	1045	156	120	+36
15.	Examine dosare privind schimbarea numelui de familie și/ sau prenumelui, nr.	21859	3367	3082	+285
16.	Examine dosare privind reconstituirea sau anularea actului de stare civilă, nr.	588	113	104	+9
17.	Examine dosare privind transcrierea actului de stare civilă, nr.	175838	36428	31705	+4723
18.	Repute în termen înregistrări a actului de schimbare a numelui de familie și /sau prenumelui, nr.	137	25	24	+1
19.	Întocmite și expediate interpelări de solicitare a certificatului de stare civilă și/sau extrasului de pe actul respectiv în alte state, nr.	65	0	6	-6

1.2. SSC teritoriale					
	Acte de stare civilă înregistrate (total), <i>nr.</i>	748141	113219	116588	-3369
1.	1. de naștere (total), <i>nr.</i>	172103	20654	23833	-3179
	1. de căsătorie (total), <i>nr.</i>	115952	15622	18056	-2434
	2. de divorț (total), <i>nr.</i>	63235	9788	9643	+145
	4. de schimbare a numelui și/sau prenumelui (total), <i>nr.</i>	18803	2968	2670	+298
	5. de deces (total), <i>nr.</i>	238958	33587	36062	-2475
2.	Acte reconstituite (total), <i>nr.</i>	1910	303	292	+11
3.	Acte de înregistrare ulterioară (total), <i>nr.</i>	1391	261	231	+30
4.	Acte de stare civilă transcrise (total), <i>nr.</i>	140954	30036	25801	+4235
	<i>a) de naștere</i>	98652	21331	18430	+2901
	<i>b) de căsătorie</i>	29368	5995	5083	+912
	<i>c) de divorț</i>	4303	924	796	+128
	<i>d) de schimbarea numelui și/sau prenumelui</i>	701	193	136	+57
	<i>e) de deces</i>	7925	1593	1356	+237
5.	Documente de stare civilă eliberate (total), <i>nr.</i>	1948053	259860	262528	-2668
6.	Mențiuni operate (total de toate tipuri), <i>nr.</i>	1420312	202912	226281	-23369
7.	Modificarea, rectificarea și/sau completarea actelor de stare civilă (total), <i>nr.</i>	389277	52507	52140	+367
8.	Dosare privind anularea actelor de stare civilă (total), <i>nr.</i>	614	132	102	+30
9.	Duplicate ale certificatelor și extrasele eliberate în baza copiilor de pe acte de stare civilă eliberate de SSC din regiunea transnistreană a R. M. (total), <i>nr.</i>	73566	10173	13561	-3388
10.	Întocmirea și expedierea interpelărilor de solicitare a certificatului de stare civilă și/sau extrasului de pe actul respectiv în alte state (total), <i>nr.</i>	17912	1646	1887	-241

**Indicatorii statistici principali privind prestarea serviciilor publice de către subdiviziunile
Departamentului înmatriculare a mijloacelor de transport și calificare a conducătorilor
auto**

Nr. d/o	Indicatorii principali, unitatea de măsură	Perioada		Deviere (+/-)
		Anul 2023	Anul 2022	
1.	2.	3.	4.	5.
1.	Înmatriculare/reînmatriculare autoturism	782 745	745 969	+36 776
2.	Înmatriculare/reînmatriculare camion	214 381	209 873	+4 508
3.	Înmatriculare/reînmatriculare remorcă	74 655	70 673	+3 982
4.	Examen – persoane la proba teoretică	100 368	105 204	-4 836
5.	Examen – persoane la proba practică (6 luni)	15 7595	171 059	-13 464
6.	Documente DL perfectate (6 luni)	96 600	106 447	-9 847

**Indicatorii statistici principali privind prestarea serviciilor publice de către subdiviziunile
Departamentului cadastru**

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor principali, <i>unitatea de măsură</i>	Perioada		Deviere (+/-)
		Anul 2023	Anul 2022	
1.	2.	3.	4.	5.
1.	Înregistrarea primară a bunurilor imobile și drepturilor asupra lor, <i>nr.</i>	57 167	48 495	8 672
2.	Înregistrarea curentă a drepturilor de proprietate asupra bunurilor imobile (tranzacții), <i>nr.</i>	301 785	320 234	-18 449
3.	Accesări la banca centrală de date a cadastrului, <i>nr. accesări</i>	4 211 393	5 371 969	-1 160 576
4.	Servicii depuse în format digital, <i>nr.</i>	79 729	57 754	21 975
5.	Eliberarea informației din registrul bunurilor imobile, <i>nr. extrase și certificate eliberate</i>	600 151	630 566	-30 415
6.	Examinarea petițiilor pe subiecte ce țin de domeniul cadastrului, <i>nr. petițiilor înregistrate</i>	1 244	1 268	-24

**Indicatorii statistici principali privind prestarea serviciilor publice de către subdiviziunile
Departamentului înregistrare și licențiere a unităților de drept**

nr. crt.	Denumirea indicatorilor principali	Total (de la data de 23.08.2017) (nr.)	Perioada de raportare		Deviere (+/-)
			2023 (nr.)	2022 (nr.)	
1.	Înregistrări	43 624	8 201	6 862	1 339
2.	Modificări	140 553	25 480	18 179	7 301
3.	Extrase	282 389	47 572	41 769	5 803
4.	Reorganizări	1 343	274	158	116
5.	Radieri	54 901	8 741	4 941	3 800
6.	Copii de pe actele de constituire	21 546	2 476	2 272	204
7.	Interpelări de la organele de drept	395 145	76 068	77 354	-1 286
8.	Avize publicate în Monitorul Oficial	20 794	2 467	2 708	-241
9.	Agenți economici luați în evidență provizorie conform HG nr.815/2005	574	62	113	-51
10.	Prescripții emise	17	0	0	0
11.	Decizii de suspendare a licenței	69	6	3	3
12.	Decizii de retragere a licenței	156	15	16	-1
13.	Decizii de declarare a nevalabilității licenței	13	0	0	0
14.	Licențe eliberate/prelungite, reperfectate	4 251	516	575	-59
15.	Servicii terminologice și lingvistice	65 345	11 898	10 915	983
16.	Examinarea cererii și întocmirea dosarului în vederea eliberării/prelungirii autorizației la importul în regim preferențial a unor tipuri de zahăr	0	0	0	0
17.	Examinarea cererii și întocmirea dosarului în vederea eliberării certificatului de clasificare a structurilor de primire turistică	33	12	4	8
18.	Examinarea cererii și întocmirea dosarului în vederea eliberării/prelungirii autorizației individuale de import al mărfurilor strategice	853	237	188	49
19.	Examinarea cererii și întocmirea dosarului în vederea eliberării/prelungirii autorizației individuale de export al mărfurilor strategice	232	73	27	46
20.	Examinarea cererii și întocmirea dosarului în vederea eliberării/prelungirii autorizației individuale de reexport al mărfurilor strategice	23	2	7	-5
21.	Examinarea cererii și întocmirea dosarului în vederea eliberării/prelungirii autorizației individuale de tranzit al mărfurilor strategice	4	0	2	-2
22.	Examinarea cererii și întocmirea dosarului în vederea eliberării certificatului internațional de import	128	21	22	-1
23.	Examinarea cererii și întocmirea dosarului în vederea eliberării certificatului de verificare a livrării	23	7	6	1
24.	Examinarea cererii și întocmirea dosarului în vederea eliberării certificatului utilizatorului final	104	25	24	1

**Indicatorii statistici principali privind prestarea serviciilor publice de către subdiviziunile
Departamentului management servicii publice**

Nr. d/o	Indicatorii principali, unitatea de măsură	Perioada		Deviere (+/-)
		Anul 2023	Anul 2022	
1.	2.	3.	4.	5.
Metodologie și standardizare				
1.	Activitatea privind adoptarea standardelor internaționale din domeniu în calitate de standarde naționale nr.:			
	- înaintate propuneri către organismul național de standardizare	37	38	-1
	- standarde adoptate	18	38	-20
	- standarde implementate	48	24	+24
2.	Standarde de firmă, nr.:			
	- elaborate	3	0	+3
	- actualizate	9	7	+2
	Examinare documente tehnice	280	422	-142
	Examinare proiecte de acte normative	53	56	-3
3.	Normocontrolul documentelor tehnice:			
	- documente	299	556	-257
	- foi	4 938	7 828	-2890
4.	Înregistrate și prelucrate în fondul bibliotecar:	207	277	-70
	- documente tehnice, ex.			
	- documente tehnice, foi	3143	4 054	-911
	- literatura tehnică, ex.	838	722	+116
	- resurse electronice, ex.	24	24	0
	Eliberate din fondul bibliotecar, ex.	1 382	1 179	+203
	Create în fondul bibliotecar electronic, - documente	1029	911	+118
	- foi	45 972	43 796	+2176
Emise „Buletine informaționale”	121	101	+20	
Servicii informaționale și produse				
5.	Elaborate contracte, nr.	296	273	+23
6.	Ștampile, nr., total, inclusiv:	9 228	7 114	+2114
	Confecționare:	7 210	5 913	+1297
	- cu plată	6 510	4 834	+1676
	- fără plată (din contul ASP)	700	1 079	-379
	Alte servicii:	2 018	1 201	+817
	- cu plată	1 947	911	+1036
	- fără plată	71	290	-219
7.	Cartele din plastic, nr., total, inclusiv:	38 892	38 597	+295
	Confecționare:	38 857	38 577	+280
	- cu plată	38 857	38 577	+280
	- fără plată	0	0	0
	Alte servicii:	35	20	+15
	- cu plată	35	20	+15
- fără plată	0	0	0	

1.	2.	3.	4.	5.
8.	Confectionate blanchete (<i>formulare</i>) de strictă evidență pentru uz intern, nr.	1183 116	574 300	+608816
9.	Confectionate blanchete (<i>formulare</i>) de strictă evidență pentru uz extern, nr.	127 000	75 800	+51200
10.	Confectionate blanchete (<i>personalizate</i>) de strictă evidență	543	470	+73
11.	Blanchete externe cu titlu gratuit (<i>conform Legii 100-XV din 26.04.2001</i>)	16 200	16 954	-754
12.	Prestate servicii informaționale, nr., total, inclusiv:	57 888	57 824	+64
	- cu plată	29 087	28 878	+209
	Acces la registrele de stat prin intermediul Sistemului informațional automatizat „ACCES-Web”	4 091	4 369	-278
	WEB-service			
	Acordarea informației din registrele de stat sau din fișierul manual de evidență, la comandă individual	66	53	+13
	Acces la cadastrul bunurilor imobile	24 930	24 456	+474
	- fără plată:	28 801	28 946	-145
	Acces la registrele de stat prin intermediul Sistemului informațional automatizat „ACCES-Web”	23 654	24 206	-552
	WEB-service			
	Acordarea informației din registrele de stat sau din fișierul manual de evidență, la comandă individual	15	20	-5
	Acces la cadastrul bunurilor imobile	5132	4720	-412
13.	Servicii de conectare prin rețeaua Internet, nr.	27	29	-2
14.	Eliberarea numerelor de înmatriculare pentru tractoare și remorci pentru tractoare, nr.total, inclusiv:	5 812	6 472	-660
	Tipul 4	4 256	4 514	-258
	Tipul 3	1 556	1 958	-402

Indicatorii statistici principali privind activitatea Centrului de Producere

nr. d/o	Denumirea indicatorilor principali (unitatea de măsură)	Perioada		Deviere (+/-)
		anul 2023	anul 2022	
1	2	3	4	5
5.1. Dezvoltarea producerii				
5.1. Producerea documentelor				
1.	Perfectate documente, nr., total, inclusiv:	1 023 014	1 051 837	-28 823
	- pașapoarte (PA, PD, PS, PC, PT, PH)	498 820	545 456	-46 636
	- buletine de identitate (CA)	232 600	224 852	+7 748
	- permise de conducere (DL)	96 054	106 104	-10 050
	- certificate de înmatriculare (VP)	182 660	165 118	+17 542
	- buletine de identitate p/u cetățenii străini (IC, IR, CC, CR)	12 620	10 226	+2 394
	- buletine de identitate pentru refugiați (RI, IH, PF)	260	81	+179
2.	Verificate și controlate materiale de consum, doc.	1 397 410	1 177 081	+220 329
3.	Perfectare documente în partide mici, nr., total, inclusiv:	86 174	86 022	+152
	- documente de formatul ID1	43 398	48 307	-4 909
	- documente de formatul ID2	107	113	-6
	- imprimare /xerocopii A4, foi	21 500	19 550	+1 950
	- blanchete de strictă evidență	20 700	17 500	+3 200
	- diplome	469	552	-83
4.	Producție blanchetare, foi	4 565 618	4 809 675	-244 057
5.	Copertate dosare, buc.	20 930	22 813	-1 883
6.	Design elaborate și modificate, nr., total, inclusiv:	161	31	+130
	- documente produse în serie	-	18	-18
	- documente în partide mici	25	12	+13
	- formulare	12	1	+11
	- alte lucrări grafice	124	-	+124
5.2. Domeniul tehnologic				
7.	Descrieri tehnice elaborate și actualizate, nr. total <i>Inclusiv:</i>	61	82	-21
	- documente produse în serie	16	40	-24
	- documente în partide mici	25	9	+16
	- formulare de strictă evidență	20	33	-13
8.	Studierea, elaborarea, testarea și implementarea proceselor tehnologice, nr.	82	76	+6
9.	Controlul disciplinei tehnologice, nr.	12	12	0
10.	Elaborarea și corectarea documentației tehnologice, nr.	15	14	+1
5.3. Cercetări și tehnologii de protecție a documentelor				
11.	Tehnologii și elemente de protecție elaborate spre implementare în documente și produse securizate, nr.	76	41	+35
12.	Testări produse, nr. total, inclusiv:	176	303	-127
	- documente securizate și materiale	176	303	-127
	- produse soft	0	0	0
13.	Expertize și cercetări, nr. total, inclusiv:	3295	3779	-484
	- de identificare a persoanei după elemente biometrice	2836	3143	-307
	- de stabilire a conformității și autenticității documentului securizat	439	584	-145
	- de evaluare a sistemului de securizare a documentelor	52	49	+3
	- altele	0	3	-3

1.	2.	3.	4.	5.
14.	Persoane identificate, stabilite documente falsificate și alte falsuri	426	561	-135
15.	Operațiunea biometrică," Identificare FRS" a unei fotografii,nr	148	288	-140
16.	Asigurarea trasabilității măsurărilor,nr	71	43	28
17.	Asigurarea conformității cercetărilor,nr	62	42	20
5.1.4 Protecție criptografică și înregistrări				
18.	Emiterea certificatelor, nr.			
	ePassport CSCA	0	0	0
	ePassport DS	8	6	+6
	ePassport CVCA	1	0	+1
	ePassport DVCA	4	4	0
	ePassport IS	45	52	-7
	ePassaport IS(zilnic)	365	365	0
	eCA DS	6	5	0
	Auth (birou de documentare)	91	37	+54
	Auth (producere,sct)	120	51	+69
	Auth(administrator)	7	10	-3
	Secure Email	11	11	0
	Asseco SSL	15	19	-4
altele,corporative	10	19	-9	
19.	Publicații în ICAO			
	-cscA	0	0	0
	-ds	8	6	+6
	-crl	15	9	-5
	-ml	0	0	0
20.	Înregistrarea certificatelor			
	Semnătura electronică	53	16	+37
	Revocarea,suspendarea,restabilirea	4	3	+1
5.5. Control tehnic				
21.	Numărul documentelor controlate	1 051 232	1 080 503	-29.271
22.	Neconformități depistate la etapa de producere, %	0,024 (*)	0,016	+0,008
23.	Nivelul pretențiilor, %	0,07 (*)	0,021	+0,049
*Notă: – sporirea bruscă a volumului de neconformități identificate la etapa de control tehnic, respectiv de reclamații depuse de subdiviziunile teritoriale ale ASP s-a datorat exclusiv din motivul implementării și exploatării experimentale în anul curent a noii tehnologii de personalizare a actelor de identitate, precum și erori tehnice la sistemul grafic de colectare a imaginilor grafice PIC (a pozelor faciale a persoanelor) la echipa mobilă a ASP care a activat la MDOC Moscova, oficiul 98.				
5.6. Producere specială				
24.	Confectionate plăcuțe de înmatriculare, buc.	175 393	146 620	+28 773
25.	Confectionate ștampile gravare laser,buc	7 893	6 363	+ 1 530
26.	Gravarea laminatului, buc	31 200	28 800	+2 400
27.	Fabricarea produselor metalice, buc	1 032	146	+ 886
5.1.7 Formare PV distrugere documente nevalabile				
28.	Documente anulate (nimicite), nr.	84 505	97 741	-13 236

Indicatorii statistici principali privind activitatea Departamentului digitalizare

nr. d/o	Denumirea indicatorilor principali (unitatea de măsură)	Perioada		Deviere (+/-)
		Anul 2023	Anul 2022	
1.	2.	3.	4.	5.
V. DEZVOLTAREA TEHNOLOGIILOR				
5.1 E-transformare				
1.	Documente conceptuale elaborate (<i>concepții, strategii, proiecte de legi, proiecte de HG, regulamente, standarde, etc.</i>)	20	10	+10
2.	Recomandări analitice dezvoltate (<i>concepții, strategii, proiecte de legi, proiecte de HG, regulamente, standarde, etc.</i>)	271	258	+13
3.	Publicare seturi de date deschise pe portalul guvernamental de date deschise www.date.gov.md	164	162	+2
4.	Anexe tehnice privind schimbul de date prin intermediul platformei de interoperabilitate MConnect (<i>semnate</i>)	13	21	-8
5.2. Dezvoltarea și administrarea resurselor informaționale				
5.	Elaborate documente de proiect (<i>propuneri-business, sarcini și proiecte tehnice, alte documente</i>), nr., total, dintre care:	368	328	+40
	- aprobate	65	75	-10
	- la etapa de coordonare	121	126	-5
	- evaluate documente de proiect de către experți	182	127	+30
6.	Mentenanța SIA, nr.	28	28	0
	Mentenanțe SIA cadastrale, nr.	12	12	0
7.	Date cadastrale RBI sincronizate OCT cu WebPortal, %	93,10	99,77	-6,67
8.	Furnizarea accesului la aplicații prin intermediul sistemului "Securitate internă", nr	1233	1226	+7
	- acces			
	- revocare	417	627	-210
	- resetare	213	287	-74
9.	Corecții R.B.I. la cererea registratorilor, nr.	53	53	0
10.	Ajustate aplicații BusinessCad cu statutul de "Executat", "Eliberat", nr.	1113	604	+509
11.	Executate cereri ale organizațiilor externe de generare a rapoartelor din bazele de date, nr.	57	58	-1
12.	Incidente înregistrate, nr.	3038	2852	+186
13.	Incidente rezolvate, nr.	2989	2849	+140
14.	Înlocuite stații de lucru conform planului, %	6,62	0,00	+6,62
15.	Stații de lucru și servere la care sistemele de operare și baze antivirus au fost reînnoite la timp, %	94,55	73,98	+20,57
16.	Documente analitice elaborate (<i>propuneri-business, sarcini tehnice, rapoarte, altele</i>), nr	6	17	-11
17.	Testări (<i>SIA, module individuale</i>), nr.	14	64	-50
18.	Instruiți utilizatori SIA, nr.	109	20	+89
19.	Implementate, elaborate coduri de program, nr.	123	142	-19
5.3. Asigurare tehnică și aplicativă				
20.	Pregătite, instalate sau schimbate locuri automatizate de muncă (<i>LAM</i>), nr.	1114	551	+563
21.	Conectați utilizatori la servicii poștale (<i>e-mail</i>), nr.	943	355	+588
22.	Conectați utilizatori la servicii Internet, nr.	212	167	+45
23.	Conectați, reconectați utilizatori la servicii telefonice fixe, IP, mobile, nr.	841	1024	-183

1.	2.	3.	4.	5.
24.	Conectate, reconectate canale transport date, nr. - canale	12	31	-19
	- puncte	12	31	-19
25.	Instalarea și mentenanța echipamentului de rețea, un.	72	68	+4
26.	Deservite mijloace de telecomunicații, nr.: <i>stații telefonice (STA)</i>	5	0	+5
	<i>aparate telefonice digitale</i>	20	8	+12
	<i>aparate telefonice analogice</i>	63	44	+19
	<i>telefoane mobile</i>	78	117	-39
	<i>telefoane DECT</i>	18	11	+9
	<i>porturi telefonice</i>	224	57	+167
	<i>fax</i>	9	4	+5
	<i>puncte TV</i>	9	1	+8
	<i>aparate telefonice IP</i>	45	16	+29
27.	Proiectate, montate și exploatate sisteme de cabluri structurate:	35	19	+16
	- număr de proiecte elaborate			
	- număr porturi SCS create	7537	5327	+2210
28.	Reparate și deservite mijloace tehnice și telecomunicaționale, nr.	2305	1994	+311
5.4. Servicii publice				
29.	Proiecte de implementare/dezvoltare a serviciilor electronice, nr. total, inclusiv:	64	14	+50
	- inițiate	0	11	+19
	- în pilotare	3	2	+21
	- date în exploatare	1	1	0
30.	Pregătite materiale prezentaționale/modelări grafice, nr.	308	218	+90
31.	Proiecte TI, - active	16	10	+6
	- finisate	5	12	-7
5.5. Management produse TI				
32.	Actualizate și plasate informații pe web-site-urile ASP, pagini	4070	3582	+488
33.	Înregistrate/actualizate/modificate servicii prestate de ASP în RSSPA	251	77	+198
	- înregistrate	24	77	-53
	- actualizate	227	-	+227
34.	Cursuri pe MLearn	35	-	+35
	- plasate	17	-	+17
	- actualizate/modificate	18	-	+18
35.	Publicate seturi de date deschise pe portalul guvernamental de date deschise www.date.gov.md	321	319	+2
36.	Programari electronice la servicii prin intermediu Call-centrului, on-line (www.asp.gov.md) și Centrelor Multifuncționale	737037	914185	-177148

Indicatori statistici principali privind activitatea Direcției securitate

Nr. d/o	Indicatorii principali, unitatea de măsură	Perioada		Deviere (+/-)
		Anul 2023	Anul 2022	
1.	2.	3.	4.	5.
1.	Monitorizate funcționări ale sistemelor informaționale, nr.	59	59	0
2.	Evenimente depistate în domeniul securității informaționale, nr.	569	67	+502
3.	Active scanate, nr.	34	34	0
4.	Vulnerabilități depistate, nr.	13	77	-64
5.	Instruiți angajați privind Regulamentul funcționării sistemului poștei electronice și acordării accesului la serviciile rețelei INTERNET, nr.	814	514	+300
6.	Instruite persoane la angajare privind securitatea informației, nr.	240	294	-54
7.	Verificate subdiviziuni ale I.P.”Agenția Servicii Publice” privind mijloacele software, hardware și celor software/hardware, instalate la LAM, nr.	22	35	-13
8.	Efectuate deplasări în subdiviziunile teritoriale ale I.P.”Agenția Servicii Publice” pentru efectuarea controlului respectării securității informației, nr.	9	35	-26
9.	Coordonate și testate sisteme informaționale pe domeniul securității informaționale și protecție a datelor cu caracter personal, nr.	32	18	+14
10.	Monitorizate accese ale utilizatorilor, nr.			
	- conectați	5442	7641	-2199
	- reconectați	675	828	-153
	- deconectați	3384	3957	-573
	- resetate parole	3450	4021	-571
	- modificate roluri	91	27	+64
11.	Monitorizate accese la date cu caracter personal, nr.	892	736	+156
12.	Monitorizate contracte de acces la resursele informaționale, nr.	41	70	-29
13.	Monitorizate conectări ale utilizatorilor la sistemele de evidență a datelor cu caracter personal, nr.	2375	3325	-950
	Interpelări privind protecția datelor cu caracter personal, nr.			
14.	- petiții de la cetățeni	12	1	+11
	- petiții/adresări scrise privind auditul operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal ale cetățenilor și organizațiilor/instituțiilor	628	379	+249

**Indicatori statistici principali privind activitatea
Direcției generale economico-financiare**

Nr. d/o	Indicatorii principali, unitatea de măsură	Perioada		Deviere (+/-)
		Anul 2023	Anul 2022	
1.	2.	3.	4.	5.
1.	Situații financiare anuale, inclusiv nr.	1	1	0
2.	Dări de seamă fiscale, inclusiv nr.	94	86	8
2.1	VEN 12(an)	-	-	-
2.2	TVA 12	6	9	-3
2.3	IRV	-	-	-
2.4	BIJ 1	-	-	-
2.5	BIJ 17	1	1	0
2.6	IALS 21	1	1	0
2.7	INR14	-	1	-1
2.8	MED08	-	-	-
2.9	TL13	4	4	0
2.10	DSA19	-	-	-
2.11	IRM19	68	49	19
2.12	TFD 19 (Imp. Rutier)	1	1	0
2.13	POLMED17	-	-	-
2.14	EMPOLDEP19	1	1	0
2.15	DISM	-	-	-
2.16	IPC21(lunar)	12	12	0
2.17	GCS21	-	5	-5
2.18	IZL21	-	2	-2
3.	Dări de seamă statistice, inclusiv nr.	31	42	-11
3.1	serv TS	1	12	-11
3.2	5-CI	4	4	0
3.3	2-INV (anual, trim.)	5	5	0
3.4	1-deseuri toxice	-	-	-
3.5	1-BE (Balanța energetică)	1	1	0
3.6	1-TIC	1	1	0
3.7	1-AER	-	1	-1
3.8	EI-7,EI-8 (trim.)	3	9	-6
3.9	Munca 1	4	4	0
3.10	M3,M2	2	2	0
3.11	AM (accidente de muncă)	1	1	0
3.12	FORPRO	1	1	0
3.13	1-TR (auto)	1	1	0
3.14	nr.2 deseuri	-	-	-
3.15	Ancheta de Conjunctură	4	-	4
3.16	ASA (Ancheta Structurală anuală în întrepr.)	1	-	1
3.17	1-INVEST (anual)	1	-	1
3.18	1-INOV (Inovare în industrie și servicii)	1	-	1

<i>1.</i>	<i>2.</i>	<i>3.</i>	<i>4.</i>	<i>5.</i>
4.	Dări de seamă CNAS, inclusiv nr.	-	-	-
4.1	BASS	-	-	-
4.2	REV-5	-	-	-
5.	Dări de seamă Cancelariei de Stat	14	14	0
6.	Dări de seamă Ministerului Finanțelor (Împrunuturi de Stat)	4	4	0
7.	Dări de seamă Agenției Naționale de Asistență Socială (Fondul de susținere a populației) Legea nr. 827 din 18.02.2000 art. 4 (1) lit. c)	-	-	-
8.	Dări de seamă Agenției Proprietății Publice	2	2	0
9.	Dări de seamă Ministerului Mediului (Calculul emisiilor combustibililor gazoși)	1	-	1
Total, dări de seamă		147	149	-2

Indicatori statistici principali privind achizițiile publice și managementul contractelor

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor, unitatea de măsură	Perioada		Deviere (+/-)
		Anul 2023	Anul 2022	
1.	2.	3.	4.	5.
1.	Grupul de lucru pentru achiziții publice: Ședințe desfășurate/ Procese-verbale ale ședințelor elaborate	142	198	-56
2.	Proceduri de achiziție publică inițiate - Documentație de atribuire elaborată pentru următoarele proceduri:	431	471	-40
2.1.	<i>Licitație deschisă</i>	81	74	7
2.2.	<i>Cererea ofertelor de prețuri</i>	85	91	-6
2.3.	<i>Achiziție de valoare mică cu publicare</i>	71	128	-57
2.4.	<i>Achiziție de valoare mică prin solicitarea ofertelor</i>	166	129	37
2.5.	<i>Negociere fără publicarea prealabilă a unui anunț de participare</i>	26	49	-23
3.	Anunțuri de intenție elaborate și expediate spre publicare în Buletinul achizițiilor publice	72	49	23
4.	Anunțuri de intenție elaborate și expediate spre publicare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene	58	28	30
5.	Anunțuri de participare elaborate și expediate spre publicare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (<i>română și engleză</i>)	41	30	11
6.	Anunțuri de atribuire elaborate și expediate spre publicare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (<i>română și engleză</i>)	28	0	28
7.	Procese-verbale de deschidere a ofertelor pentru procedurile de negociere fără publicarea prealabilă a unui anunț de participare (NFP)*	21	83	-62
8.	Decizii de atribuire a contractelor de achiziții publice elaborate	182	146	36
9.	Dări de seamă de atribuire a contractelor de achiziții publice elaborate	163	151	12
10.	Anunțuri de atribuire a contractelor de achiziții publice elaborate	163	151	12
11.	Decizii de reevaluare/anulare a procedurilor de achiziții publice urmare a deciziei ANSC elaborate - în temeiul deciziei Grupului de lucru	5	6	-1
12.	Decizii de anulare a procedurilor de achiziții publice elaborate	43	39	-4
13.	Decizii de anulare a deciziilor de reevaluare a procedurii de atribuire a contractelor de achiziții publice elaborate	0	1	-1

1.	2.	3.	4.	5.
14.	Dări de seamă de anulare a procedurilor de achiziții publice elaborate	38	38	0
15.	Contracte încheiate	648	592	52
16.	Contracte de achiziție de valoare mică încheiate	371	363	8
17.	Conturi de plată achitate	277	229	45
18.	Decizii de modificare a contractelor elaborate	27	42	-15
19.	Dări de seamă de modificare a contractelor elaborate	20	33	-13
20.	Anunțuri de modificare a contractelor elaborate	20	33	-13
21.	Arhivarea dosarelor de achiziții publice (<i>transmise pentru copertare</i>) - înregistrare, numerotare pagini/dosare	216	106	110
22.	Participarea în cadrul seminarelor de instruire	18	6	12

Notă: *Din data de 08.04.2022 nu se elaborează procese-verbale de deschidere a ofertelor pentru toate tipurile de proceduri, doar pentru NFP.

Indicatorii statistici principali privind instruirea salariaților ASP

Nr. d/o	Indicatorii principali (unitatea de măsură)	Perioada		Deviere (+/-)
		Anul 2023	Anul 2022	
<i>1.</i>	<i>2.</i>	<i>3.</i>	<i>4.</i>	<i>5.</i>
1.	Persoane instruite ale Agenției, nr. total, inclusiv pe subdiviziuni:	4033	3661	+372
	- Departamentul acte de identitate, cetățenie și evidență a persoanelor	<i>867</i>	<i>372</i>	<i>+495</i>
	- Departamentul stare civilă	<i>310</i>	<i>391</i>	<i>-81</i>
	- Departamentul înmatriculare a mijloacelor de transport și calificare a conducătorilor auto	<i>591</i>	<i>354</i>	<i>+237</i>
	- Departamentul înregistrare și licențiere a unităților de drept	<i>319</i>	<i>292</i>	<i>+27</i>
	- Departamentul cadastru	<i>455</i>	<i>825</i>	<i>-370</i>
	- Departamentul management servicii publice	<i>855</i>	<i>586</i>	<i>+269</i>
	- Departamentul digitalizare	<i>111</i>	<i>201</i>	<i>-90</i>
	- Direcția generală juridică, resurse umane și organizare internă	<i>65</i>	<i>179</i>	<i>-114</i>
	- Serviciul audit intern	<i>19</i>	<i>25</i>	<i>-6</i>
	- Direcția generală economico-financiară	<i>251</i>	<i>98</i>	<i>+153</i>
	- Direcția asigurare infrastructură și logistică	<i>110</i>	<i>144</i>	<i>-34</i>
	- Direcția securitate	<i>17</i>	<i>58</i>	<i>-41</i>
- Centrul de producere	<i>63</i>	<i>133</i>	<i>-70</i>	
2.	Conducerea ASP	0	3	-3