

INSTITUȚIA PUBLICĂ „AGENȚIA SERVICII PUBLICE”

RAPORT
privind rezultatele activității
Instituției Publice „Agenția Servicii Publice”
pe parcursul anului 2019

**Republica Moldova, MD-2012,
mun.Chișinău, str.Pușkin, nr.42**

CUPRINS

	<i>Pag.</i>
I. ÎNREGISTRAREA ȘI EVIDENȚA POPULAȚIEI	4
<i>(Departamentul înregistrare și evidență a populației)</i>	
1.1. Eliberarea actelor de identitate	4
1.2. Acte de stare civilă.....	4
II. ÎNREGISTRAREA ȘI LICENȚIEREA UNITĂȚILOR DE DREPT.....	11
<i>(Departamentul înregistrare și licențiere a unităților de drept)</i>	
III. DEZVOLTAREA CADASTRULUI BUNURILOR IMOBILE	12
<i>(Departamentul cadastru)</i>	
IV. ÎNMATRICULAREA MIJLOACELOR DE TRANSPORT ȘI CALIFICAREA CONDUCĂTORILOR AUTO	15
<i>(Departamentul înmatriculare a mijloacelor de transport și calificare a conducătorilor auto)</i>	
V. DEZVOLTAREA TEHNOLOGIILOR.....	18
<i>(Departamentul tehnologic)</i>	
5.1. Tehnologii informaționale	18
<i>(Direcția generală tehnologii informaționale)</i>	
5.2. Producerea documentelor	19
<i>(Direcția generală producere)</i>	
VI. MANAGEMENTUL SERVICIILOR PUBLICE.....	21
<i>(Departamentul management servicii publice)</i>	
6.1. Administrarea și dezvoltarea serviciilor publice	21
6.2. Prestarea serviciilor publice.....	25
6.3. Managementul calității	26
6.4. Formarea imaginii pozitive a Agenției Servicii Publice.....	29
VII. REZULTATE ECONOMICO-FINANCIARE	30
<i>(Direcția generală economico-financiară)</i>	
VIII. ACTIVITATEA DE AUDIT INTERN.....	32
<i>(Direcția audit intern)</i>	
IX. ACTIVITATEA JURIDICĂ. MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE. ORGANIZAREA INTERNĂ	32
<i>(Direcția generală juridică, resurse umane și organizare internă)</i>	
9.1. Activitatea juridică și reglementări.....	32
9.2. Managementul resurselor umane	35
9.3. Organizare internă.....	36
X. ASIGURAREA INFRASTRUCTURĂ ȘI LOGISTICĂ	38
<i>(Direcția asigurare infrastructură și logistică)</i>	
XI. SECURITATE ȘI REGIM	41
<i>(Direcția securitate)</i>	

XII. IMPLEMENTAREA PROGRAMULUI DE DOBÂNDIRE	
A CETĂȚENIEI PRIN INVESTIȚIE	42
<i>(Departamentul Implementare a Programului de dobândire a cetățeniei prin investiție)</i>	
12.1. Perfecționarea cadrului normativ instituțional și interinstituțional	42
12.2. Cooperare interinstituțională.....	43
12.3. Dirijarea și coordonarea activității	45

În perioada de raport, activitatea Instituției Publice „Agenția Servicii Publice” a fost orientată spre asigurarea implementării politicilor publice în domeniile de competență, și anume: evidența de stat a populației, înregistrarea de stat a actelor de stare civilă și posesia fondului arhivistic național, înmatricularea mijloacelor de transport și calificarea conducătorilor auto, crearea și ținerea cadastrului bunurilor imobile, înregistrarea și licențierea unităților de drept, producerea documentelor și tehnologia informației, precum și alte domenii atribuite.

I. ÎNREGISTRAREA ȘI EVIDENȚA POPULAȚIEI

(Departamentul înregistrare și evidență a populației)

1.1. Eliberarea actelor de identitate

1.1.1. Perfecționarea cadrului normativ

În contextul amendamentelor operate la Legea nr.273/1994 *privind actele de identitate din sistemul național de pașapoarte* prin Legea nr.61/2018, în temeiul *art. XVII alin. (3)* din Legea nr.133/2018 *privind modernizarea Codului civil și modificarea unor acte legislative*, au fost elaborate două proiecte de hotărâri de Guvern, și anume:

- 1) proiectul hotărârii Guvernului *cu privire la modelele actelor de identitate din sistemul național de pașapoarte* - aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.522 din 06 noiembrie 2019;
- 2) proiectul hotărârii Guvernului *cu privire la aprobarea modificărilor, ce se operează în unele Hotărâri ale Guvernului*, și anume:
 - Regulamentul-cadru privind funcționarea căminelor din subordinea instituțiilor de învățământ de stat, *aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.74/2007*;
 - Regulamentul privind eliberarea actelor de identitate și evidența locuitorilor Republicii Moldova, *aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 125/2013*;
 - Regulamentul cu privire la procedura dobândirii și pierderii cetățeniei Republicii Moldova, *aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1144/2018*.

1.1.2. Perfecționarea cadrului normativ instituțional și interinstituțional

Au fost elaborate în formulare nouă/operate modificări, respectiv aprobate următoarele acte normative:

- Instrucțiunile cu privire la actualizarea informației neconforme din Sistemul informațional automatizat „Registrul de stat al populației” (*Ordinul ASP nr.175 din 28.03.2019*);
- Instrucțiunile cu privire la prestarea serviciilor publice în materie de cetățenie, (*Ordinul ASP nr. 726 din 09.12.2019*);
- Regulamentul cu privire la prestarea serviciilor publice referitoare la evidența populației prin intermediul Oficiului mobil (*Ordinul ASP nr. 360 din 10.06.2019*);
- Instrucțiunile cu privire la eliberarea pașaportului cetățeanului Republicii Moldova, autorizarea emigrării și repatrierea cetățenilor Republicii Moldova, aprobate prin Ordinul ASP nr.890 din 28.12.2018 (*Ordinul ASP nr.190 din 01.04.2019 cu privire la*

optimizarea procesului de prestare a serviciului de eliberare a pașaportului cetățeanului Republicii Moldova);

- Instrucțiunile cu privire la eliberarea buletinelor de identitate și evidența cetățenilor Republicii Moldova, aprobate prin Ordinul ASP nr.888 din 28.12.2018 (*Ordinul ASP nr.288 din 13.05.2019*);
- Instrucțiunile privind cooperarea informațională între Ministerul Afacerilor Interne și Agenția Servicii Publice la prestarea serviciului de eliberare a pașaportului cetățeanului Republicii Moldova (*Ordinul comun nr.485/515 din 22.08.2019*).

În vederea optimizării proceselor de prestare a serviciilor publice de stare civilă și de eliberare a actelor de identitate, la solicitarea cetățenilor Republicii Moldova, stabiliți cu domiciliul sau aflați temporar în străinătate, în perioada 02.12.2019 - 31.05.2020 (*Ordinul comun MAEIE și ASP nr. 718/ 191-b-181a din 28.11.2019*), prin intermediul Misiunilor diplomatice și ale oficiilor consulare (MDOC) din Republica Populară Chineză, Japonia, Canada, SUA, Turcia, Marea Britanie, Irlanda, Estonia, a fost stabilită desfășurarea proiectului pilot privind transmiterea către ASP (*sub formă de document electronic prin intermediul canalelor electronice securizate*) a documentelor stabilite pentru prestarea serviciilor de eliberare a documentelor de stare civilă și de eliberare a actelor de identitate (*art.4 alin. (7), art. 8 și art. 65 din Legea nr. 100/2001 privind actele de stare civilă, pct. 48 din Regulamentul privind eliberarea actelor de identitate și evidența locuitorilor Republicii Moldova, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 125/2013*).

1.1.3. Extinderea spectrului serviciilor prestate

Prin Ordinul ASP nr.205 din 05.04.2019 au fost modificate termenele de prestare a serviciilor de eliberare a actelor de identitate, precum și competențele serviciilor de eliberare a actelor de identitate (*SEAI*) din cadrul și din afara Centrelor multifuncționale din mun.Chișinău, și anume:

- sistarea serviciilor de eliberare a buletinului de identitate al cetățeanului Republicii Moldova, precum și eliberarea fișei de însoțire a acestuia în termenele de 3 și 6 ore;
- sistarea serviciilor de eliberare a pașaportului cetățeanului Republicii Moldova în termenele de 3 ore, 6 ore și 10 zile calendaristice.

1.1.4.Dezvoltarea sistemului național de pașapoarte și a Registrului de stat al populației

În perioada de raport a fost asigurată continuitatea procesului de preschimbare a pașapoartelor de tip sovietic și de actualizare a informației în Registrul de stat al populației *cu privire la titularii acestor documente neconforme*. Astfel, în schimbul pașaportului de tip sovietic, au fost eliberate **2 445** de buletine de identitate (**1 900** de buletine de identitate (CA) și **545** de buletine de identitate provizorii (BP), dintre care **858** de buletine de identitate (CA) în mod gratuit). De la începutul proiectului (01.10.2013) și până la data de 02.01.2020 au fost eliberate **176 479** de buletine de identitate, dintre care: **170 969** (CA) și **5 510** (BP).

La data de 02.01.2020, în Registrul de stat al populației erau luați în evidență **8 040** de cetățeni ai Republicii Moldova, titulari ai pașaportului de tip sovietic, care nu au depus cereri pentru preschimbarea acestora, dintre care: **4 375** sunt locuitori din stânga Nistrului; **70** sunt beneficiari de prestații sociale; **3 595** de cetățeni, care potrivit datelor CNAS, nu beneficiază de prestații sociale.

Începând cu data de 14.05.2019, a fost pus în circulație buletinul de identitate al cetățeanului Republicii Moldova de model nou, *fără informația privind grupa sangvină (Ordinul ASP nr.271 din 26.04.2019)*.

1.1.5. Cooperare interinstituțională

În contextul realizării Planului național de acțiuni pentru implementarea Acordului de Asociere Republica Moldova–Uniunea Europeană în perioada 2017-2019 (*aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.1472/2016*), Parteneriatului de mobilitate RM-UE și extinderii ariilor de cooperare interinstituțională și internațională a fost asigurată participarea la multiple activități (*seminare, ateliere de lucru, mese rotunde*) desfășurate pe domeniile politicilor migraționale, ale politicilor statului pentru dezvoltarea demografică, pentru consolidarea relațiilor cu diaspora, cooperarea în domeniul luptei contra migrației ilegale și a traficului de ființe umane, precum și alte domenii.

De asemenea, au fost asigurate:

- interacțiunea ASP cu Biroul migrație și azil al MAI în cadrul Ghișeului unic de documentare a străinilor prin intermediul sistemelor informaționale automatizate în vederea asigurării străinilor, refugiaților și a beneficiarilor de protecție umanitară aflați pe teritoriul Republicii Moldova cu acte de identitate;
- interacțiunea ASP cu MAEIE, prin intermediul MDOC ale Republicii Moldova, în vederea asigurării cetățenilor Republicii Moldova aflați peste hotare cu acte de identitate;
- cooperarea interinstituțională cu Secretariatul Permanent al Comitetului Național pentru Combaterea Traficului de Ființe Umane prin participarea la Grupurile de lucru în domeniul traficului de ființe umane (*Legea nr.241/2006 privind prevenirea și combaterea traficului de ființe umane*).

Cu referire la ***asigurarea cu acte de identitate a cetățenilor Republicii Moldova cu drept de vot la scrutinele electorale*** au fost întreprinse un șir de acțiuni privind asigurarea cetățenilor Republicii Moldova cu drept de vot cu acte de identitate necesare pentru participarea la alegeri (*în temeiul Hotărârilor Comisiei Electorale Centrale cu privire la responsabilitățile suplimentare ale unor autorități ale administrației publice centrale, ale autorităților publice locale, precum și ale unor instituții, ce țin de asigurarea desfășurării în bune condiții a alegerilor*). Astfel, la alegerile Parlamentare din 20 februarie 2019, în perioada 19-24 februarie 2019, au fost eliberate în mod gratuit **3 636** de buletine de identitate provizorii a cetățeanului Republicii Moldova, la alegerile Guvernatorului Unității Teritoriale Autonome Găgăuzia din 30 iunie 2019, în perioada 25-30 iunie 2019, au fost eliberate în mod de identitate provizorii a cetățeanului Republicii Moldova, la alegerile Parlamentare noi și alegerile Locale generale din 20 octombrie 2019 în unele circumscripții electorale uninominale, în perioada 15-20 octombrie 2019 și în perioada 29 octombrie-03 noiembrie 2019, au fost eliberate în mod gratuit **4 850** de buletine de identitate provizorii a cetățeanului Republicii Moldova.

La data de 27 septembrie 2019, a fost efectuat auditul de supraveghere a sistemelor de management al calității, securității informației și anti-mită, pe domeniul „*Procesele sistemului de management; Leadership/Conducerea și angajament; Roluri organizaționale,*

responsabilități și autorități”, potrivit Planului de audit nr.1216-C, SI, AM/28.08.2019/SI în urma căruia nu au fost stabilite neconformități în domeniul de referință.

1.1.6.Dezvoltarea sistemelor informaționale automatizate

A fost asigurată participarea la dezvoltarea sistemelor informaționale automatizate aferente domeniilor de activitate, la elaborarea materialelor instructiv-metodologice din domeniul de referință, și anume:

- elaborarea, testarea de calificare și exploatarea experimentală a produsului software din cadrul proiectului *„Adaptarea complexului software și tehnico-aplicativ aferent proceselor de confecționare/eliberare a actelor de identitate cu înscrisul privind reședința temporară și de înregistrare la reședința temporară” (în exploatare - de la 01.03.2019);*
- elaborarea, testarea de calificare și transmiterea în exploatare a versiunii 7.3.2 (blocul 2 de sarcini) a subsistemului „BEDP” al SIA „Sistemul național de pașapoarte” (în exploatare - de la 06.03.2019);
- implementarea proiectului privind schimbul de informații, în regim *on-line*, între sistemele informaționale instituționale ale ASP și conturul „Persoane în căutare” din SIA „Registrul informației criminalistice și criminologice” al Ministerului Afacerilor Interne, la prestarea serviciului de eliberare a pașaportului cetățeanului Republicii Moldova (în exploatare - de la 01.04.2019);
- elaborarea, testarea de calificare și transmiterea în exploatare a versiunii 7.4.1 a subsistemului „BEDP” al SIA „Sistemul național de pașapoarte” (în exploatare – de la 15.04.2019);
- elaborarea și extinderea implementării a SIA „Oficiu Web”, subsistemului „Evidența persoanelor”, modulelor „Pașaportul cetățeanului Republicii Moldova” și „Actualizarea datelor persoanei fizice în RSP”, în Centrele multifuncționale Chișinău nr.2, Strășeni (de la 02.05.2019) și Centrele multifuncționale Chișinău nr.3, Anenii Noi (de la 14.05.2019);
- elaborarea documentului tehnic „Specificația cerințelor software a Sistemului informatic „Acte de stare civilă” al SIA „RSP”, cap. 15 „Datele actualizate în RSP în funcție de eveniment”, din cadrul proiectului „Implementarea Subsistemului informatic „Acte de stare civilă” al SIA „Registrul de stat al populației”;
- realizarea lucrărilor de ajustare a subsistemului „BEDP” al SIA „SNP” și SIA „Oficiu Web” în contextul optimizării procesului de evidență a plăților pentru serviciile prestate (în exploatare - de la 02.07.2019);
- elaborarea, testarea de calificare și transmiterea în exploatare a versiunii 2.9 a SIA „Complexul informațional de calcul „Registru” subsistemul „Statistica” (în exploatare cu începere de la 13.08.2019);
- elaborarea, testarea de calificare și transmiterea în exploatare a versiunii 7.4.2 a subsistemului „BEDP” al SIA „Sistemul național de pașapoarte” (în exploatare cu începere de la 12.09.2019);
- elaborarea, testarea de calificare și transmiterea în exploatare a versiunii 3.14 a SIA „Oficiu Web”, subsistemul „Evidența persoanelor”, modulele „Pașaportul cetățeanului Republicii Moldova” și „Actualizarea datelor persoanei fizice în RSP” (în exploatare pentru perioada 10.10.-30.10.2019), în SEAI Centru, mun. Chișinău, Centrele multifuncționale Chișinău nr. 2 și 3, Strășeni și Anenii Noi;

- transmiterea în exploatare a versiunii 3.14 a SIA „Oficiu Web”, subsistemul „Evidența persoanelor”, modulele „Pașaportul cetățeanului Republicii Moldova” și „Actualizarea datelor persoanei fizice în RSP” cu începere de la 13.12.2019 în Centrele multifuncționale Chișinău nr.1 și nr. 4 (*Dispoziția ASP nr. D-73 din 04.12.2019*).

Ca urmare a implementării Sistemului informațional automatizat de recunoaștere facială „Back Office FRS” la prestarea serviciilor de eliberare a actelor de identitate (*Dispoziția ASP nr.D-59 din 13.07.2018*) au fost examinate 272 de cazuri de obținere a actelor de identitate prin fraudă de către persoanele cu identitate falsă sau prin furt de identitate, care au fost anulate prin acte administrative aprobate în acest sens. Cu suportul acestui instrument, au fost contracarate 2 cazuri de tentativă de furt de identitate (*SEAI Centru, mun. Chișinău (22.01.2019)*, *SEAI Buiucani, mun.Chișinău (03.05.2019)*). În perioada 17.03.2017 - 31.12.2019 au fost soluționate 655 de cazuri de furt de identitate și identitate falsă.

1.2. Acte de stare civilă

1.2.1.Exercitarea competențelor stabilite de legislația în vigoare privind înregistrarea de stat a actelor de stare civilă

În perioada raportată, a fost asigurată prestarea serviciilor de înregistrare a actelor de stare civilă (*conform Nomenclatorului Serviciilor de stare civilă și tarifele acestora, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 738 din 20 iunie 2008*), după cum urmează:

- **acte de naștere – 45 233**, dintre care: *acte de naștere primare – 29 736, acte de naștere înregistrate ulterior – 145, acte de naștere ale cetățenilor Republicii Moldova transcrise în Registrele de stare civilă naționale – 15 352;*
- **acte de căsătorie – 24 888**, dintre care: *acte de căsătorie primare – 19 930, acte de căsătorie ale cetățenilor RM transcrise în Registrele de stare civilă naționale – 4 958;*
- **acte de divorț – 11 755**, dintre care: *acte de divorț primare – 11 003, acte de divorț ale cetățenilor RM transcrise în Registrele de stare civilă naționale – 752;*
- **acte de deces – 37 483**, dintre care: *acte de deces primare – 36 266, acte de deces înregistrate ulterior – 61; acte de deces ale cetățenilor RM transcrise în registrele de stare civilă naționale – 1 156;*
- **acte de schimbare a numelui și/sau a prenumelui – 3 603**, dintre care: *acte de schimbare a numelui și/sau prenumelui primare – 3 508, acte de schimbare a numelui și/sau prenumelui ale cetățenilor RM transcrise în registrele de stare civilă naționale – 95;*
- **acte de stare civilă reconstituite – 310.**

Din numărul total al actelor de naștere întocmite, **125 de acte** au fost întocmite pe numele copiilor, care provin din familii de **etnie romă**, măsuri întreprinse în vederea executării *Planului de acțiuni pentru susținerea populației de etnie romă din Republica Moldova pe anii 2016-2020 (aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.734 din 09.06.2016)*.

A fost asigurată participarea la ședințele de lucru organizate de către Asociația Națională a Mediatorilor Comunitari din Republica Moldova (ANMC) pentru elaborarea Ghidului de activitate a mediatorului comunitar (*organizate la 21 martie și 5 aprilie curent*).

Cu referire la dosarele de schimbare a numelui și/sau a prenumelui, de transcriere, modificare (*rectificare și/sau completare*), reconstituire, înregistrare ulterioară, anulare a

actelor de stare civilă, au fost examinate **31 368** de dosare de stare civilă, preponderente fiind dosarele de transcriere a actelor de stare civilă (**26 771** de dosare).

Prin intermediul misiunilor diplomatice și al oficiilor consulare ale Republicii Moldova acreditate în străinătate a fost asigurată verificarea legalității a **3 374** de acte de stare civilă (*întocmite în baza art. 1594 din Codul civil și art. 4 alin. (7) din Legea privind actele de stare civilă, de către funcționarii consulari împuterniciți în acest sens*), precum și a sistematizării acestora în fondul de arhivă al actelor de stare civilă.

În perioada 11.01-11.02.2019 a fost asigurată participarea la Grupul de lucru pentru acordarea asistenței funcționarilor consulari ai *Ambasadei Republicii Moldova în Statele Unite ale Americii și Mexic din Washington* în procesul de prestare a serviciilor de transcriere a actelor de stare civilă.

Cu referire la noile modificări legislative, adoptate pe perioada de raportare, care au stabilit servicii noi de stare civilă, se menționează *Legea nr. 246 din 15.11.2018 privind procedura notarială*, prin care a fost reglementată competența subdiviziunilor teritoriale de stare civilă de întocmire a actului de divorț în temeiul încheierii notarului. Astfel, în Nomenclatorul serviciilor prestate de către ASP (*aprobat prin Ordinul ASP nr.1 din 19.07.2017*) a fost introdus un serviciu nou: *Înregistrarea actului de divorț în temeiul încheierii notarului*. De la începutul lunii martie curent au fost înregistrate **299** acte de divorț în temeiul actelor notariale.

În contextul Hotărârii Guvernului nr.286 din 29.05.2019 *pentru aprobarea Instrucțiunilor cu privire la certificarea faptelor de stare civilă produse și consemnate în localitățile din stânga Nistrului și municipiul Bender (publicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 193-202/333 din 14.06.2019)* au fost:

- înaintate propuneri privind completarea Nomenclatorului serviciilor prestate de către Agenția Servicii Publice pentru reglementarea procesului de certificare a faptelor de stare civilă produse și consemnate în localitățile din stânga Nistrului și municipiul Bender (*modificări aprobate prin Ordinul ASP nr. 441 din 15.07.2019*);
- stabilite unele competențe speciale pentru subdiviziunile teritoriale de stare civilă la prestarea serviciilor de certificare a faptelor de stare civilă produse și consemnate în localitățile din stânga Nistrului și municipiul Bender (*aprobat prin Ordinul ASP nr. 440 din 15.07.2019*).

1.2.2.Prestarea serviciilor și monitorizarea proceselor de prestare a serviciilor de stare civilă în vederea asigurării performanței sistemului de management al calității

În perioada de raportare au fost prestate servicii privind eliberarea documentelor de stare civilă, după cum urmează:

- duplicate ale certificatelor de stare civilă – **277 800**;
- extrase de pe actele de stare civilă – **97 024**;
- extrase multilingve de pe actele de stare civilă – **12 274**;
- avize privind modificările operate în actele de stare civilă – **58 243**;
- avize privind constatarea lipsei actului de stare civilă – **10 364**;
- certificate privind starea civilă – **11 367**;
- certificate de capacitate matrimonială – **2 237**;

- avize privind afirmarea sau infirmarea schimbării numelui și/sau prenumelui – **1 424**.

Din numărul total al serviciilor menționate, prin intermediul mijloacelor electronice de transmitere la distanță (*portalul guvernamental, rețelele ghișeelor multimedia Qi-Wi*) au fost acordate **17 750** de servicii electronice de stare civilă, dintre care: *Qi-Wi – 2 175 și servicii.gov.md – 15 575*. A fost înregistrat un număr de **3 615** de documente (*extrase multilingve de pe actele de stare civilă, duplicate ale certificatelor de stare civilă, extrase de pe actele de stare civilă, certificate privind capacitatea matrimonială, certificate privind starea civilă*) eliberate prin intermediul misiunilor diplomatice și al oficiilor consulare ale Republicii Moldova acreditate în străinătate, canalele diplomatice.

În virtutea competențelor Agenției Servicii Publice (*art.72 alin. (5) din Legea privind actele de stare civilă*), au fost puse în aplicare modele noi ale certificatelor de căsătorie, de schimbare a numelui și/sau a prenumelui, de adopție, a extrasului de pe actul de schimbare a numelui și/sau prenumelui, precum și a extraselor multilingve de pe actul de căsătorie și deces (*Ordinul ASP nr.146 din 15.03.2019*), fiind asigurată distribuirea formularelor necesare către Primăriile orașelor, satelor (*comunelor*), împuternicite să realizeze înregistrarea actelor de stare civilă.

1.2.3.Consolidarea relațiilor cu statele străine în materie de stare civilă

Pe segmentul colaborării internaționale au fost examinate, inclusiv prin intermediul subdiviziunilor teritoriale de stare civilă **4413** de cereri privind asistența juridică internațională.

La solicitare, se prezintă statelor străine, precum și misiunilor diplomatice și oficiilor consulare ale statelor respective, informații oficiale *cu privire la prevederile cadrului normativ al Republicii Moldova pe segmentul stării civile*.

În anul curent s-a constatat o creștere remarcabilă a numărului cererilor de asistență juridică în materie familială remise de autoritățile statului român (*97 de demersuri*).

1.2.4.Asigurarea proceselor de organizare, sistematizare, utilizare și păstrare integră a fondului de arhivă al actelor de stare civilă

În perioada de raportare a fost realizat obiectivul „*Asigurarea integrității și securității fondului de arhivă*”, prin sistematizarea în ordine cronologică a actelor de stare civilă, pentru fiecare tip în parte. Serviciile teritoriale de stare civilă au înregistrat și sistematizat **115 153** de acte de stare civilă și ulterior, trimise în adresa subdiviziunii competente a DGSC pentru păstrare (*conform art. 78 din Legea privind actele de stare civilă*).

În activitatea de organizare a fondului de arhivă au fost vizate, sistematizate **13 968** de înregistrări de stare civilă, consemnate în localitățile din stânga Nistrului, **4 538** de acte de stare civilă înregistrate/transcrise de către misiunile diplomatice și oficiile consulare ale Republicii Moldova acreditate în străinătate.

Este asigurată actualizarea zilnică a fondului de arhivă, conform cerințelor existente.

II. ÎNREGISTRAREA ȘI LICENȚIEREA UNITĂȚILOR DE DREPT

(Departamentul înregistrare și licențiere a unităților de drept)

În scopul eficientizării activității de înregistrare și licențiere a unităților de drept, actele interne au fost armonizate cu modificările și completările actelor legislative, și anume:

- în temeiul art.15 al Legii nr.220/2007 privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și a întreprinzătorilor individuali a fost aprobat Ordinul ASP nr.279 din 03.05.2019 *cu privire la aprobarea Regulamentului privind modalitatea ținerii dosarelor de evidență ale persoanelor juridice și ale întreprinzătorilor individuali;*
- conform modificărilor operate prin Legea nr.140/2018 *pentru modificarea și completarea unor acte legislative (la Legea nr.160 din 22.07.2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător), atribuțiile referitoare la autorizarea circulației mărfurilor strategice (cu dublă destinație) au fost transmise Agenției Servicii Publice. În acest sens a fost emis Ordinul ASP nr.60 din 31.01.2019 cu privire la aprobarea completărilor în anexa nr.5 la Ordinul ASP nr. 1 din 19.07.2107 cu privire la aplicarea temporară a nomenclatoarelor și tarifelor la serviciile prestate de către ASP.*

Astfel, începând cu data de 01.02.2019, a fost asigurată recepționarea și examinarea cererilor de eliberare/prelungire a autorizațiilor pentru exportul, reexportul, importul și tranzitul de mărfuri strategice *(cu dublă destinație)* și a actelor conexe, care nu fac parte din categoria actelor permissive, și anume: *certificatul utilizatorului final, certificatul internațional de import, certificatul de verificare a livrării și certificatul de clasificare a structurilor de primire turistică;*

În scopul ajustării sistemelor informaționale aplicate la prevederile legale *(vizate în adresa DT)* au fost înaintate propuneri de modificare și completare a sistemelor informaționale, până la intrarea în vigoare a Legii nr.133/2018 *privind modernizarea Codului civil și modificarea unor acte legislative (inclusiv Legea nr.220/2007, Legea nr.135/2007 și Legea nr.149/2012).* Pentru realizarea politicilor de dezvoltare a mediului de afaceri, perfecționării procedurii de înregistrare a persoanelor juridice și a întreprinzătorilor individuali, a fost elaborat proiectul Legii pentru modificarea unor acte normative.

Pe parcursul anului 2019 au fost elaborate:

- proiectul hotărârii Guvernului cu privire la atribuirea numărului de identificare de stat (IDNO) organizațiilor necomerciale *(remis spre promovare Ministerului Justiției (scrisoarea ASP 01/3978 din 16.07.2019));*
- proiectele de modificare a Hotărârii Guvernului nr. 606/202 *cu privire la Sistemul național de control al exportului, reexportului, importului și tranzitului de mărfuri strategice în Republica Moldova, modelelor formularelor documentelor necesare pentru autorizarea tranzacțiilor cu mărfuri strategice, inclusiv, cu traducere în limba engleză;*
- proiectul legii nr.1163 din 26.07.2000 *cu privire la controlul exportului, reexportului, importului și tranzitului de mărfuri strategice;*
- proiectul hotărârii Guvernului nr.643/2003 *cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei;*
- proiectul hotărârii Guvernului nr.539 din 12.11.2019 *(Monitorul Oficial Nr. 338-343 art. 780 din 15.11.2019) prin abrogarea Hotărârii Guvernului nr. 955/2007 din 21.08.2007 privind reglementarea importului în Republica Moldova a produselor originare din țările-membre ale Acordului Central European de Comerț Liber (CEFTA). Respectiv, serviciul*

„Eliberarea/prelungirea autorizației la importul produselor din țările-membre CEFTA (valabilă pentru 2 luni)” a fost exclus din Nomenclatorul serviciilor și tarifele acestora.

La fel, prin intermediul structurilor teritoriale, au fost:

- înregistrate **6 645** de unități de drept, dintre care **6 135** de persoane juridice cu scop lucrativ și întreprinzători individuali, **510** de organizații necomerciale, **504** de întreprinderi cu participarea capitalului străin (numărul unităților de drept înregistrate în perioada raportată comparativ cu perioada anului 2018 s-a majorat cu **10,6%**);
- înregistrate **27 670** de modificări în Registrul de stat, inclusiv **972** de modificări pentru organizațiile necomerciale (numărul modificărilor înregistrate în perioada de raport s-a majorat comparativ cu anul 2018 cu **17,5%**);
- reorganizate **228** de unități de drept, inclusiv **6** organizații necomerciale (numărul întreprinderilor reorganizate în perioada raportată a crescut comparativ cu anul 2018 cu **33,3%**);
- radiate **10 263** de unități de drept din Registrul de stat, inclusiv **92** de organizații necomerciale, **320** de întreprinderi, ca rezultat al lichidării în temeiul deciziei organelor de drept (**8 927** de radieri operate în aceeași perioadă a anului 2018 - o majorare cu **1 336** de unități de drept);
- eliberate **45 232** de extrase din Registrul de Stat, inclusiv **2 249** de extrase pentru organizațiile necomerciale (numărul extraselor eliberate în perioada de raportare a crescut comparativ cu perioada anului 2018 cu **10,7%**). Din numărul total, **3 900** de extrase au fost eliberate de către Centrele multifuncționale;
- examinate **650** de declarații și cereri pentru eliberarea/prelungirea și reperfectarea licențelor, dintre care **53,84%** au fost examinate în regim on-line.

Conform situației din 31.12.2019, în **Registrul actelor permise** erau înregistrați **1 042** de titulari de licență (**14** titulari de licență sunt din stânga Nistrului), în **Registrul de stat al unităților de drept** erau înregistrate **162 106** de persoane juridice și întreprinzători individuali și **13 588** de organizații necomerciale, în **Registrul turismului** erau înregistrați **168** de deținători de certificate de clasificare a structurilor de primire turistică.

III. DEZVOLTAREA CADASTRULUI BUNURILOR IMOBILE

(Departamentul cadastru)

Obiectivele specifice activității subdiviziunii sunt crearea cadastrului bunurilor imobile pe întreg teritoriul Republicii Moldova, asigurarea corectitudinii, transparenței și accesibilității informației publice din Registrul bunurilor imobile, asigurarea completitudinii sistemului informațional al cadastrului, evaluarea bunurilor imobile, îmbunătățirea serviciilor prestate.

Pentru anul 2019 au fost stabilite următoarele priorități:

- implementarea proiectului „Înregistrarea și evaluarea funciară”, conform Acordului de finanțare încheiat între Republica Moldova și Asociația Internațională pentru Dezvoltare (Legea nr.240 din 08.11.2018), obiectivele acestuia fiind:
 - finalizarea înregistrării primare masive a bunurilor imobile proprietate privată în 490 localități rurale;

- *delimitarea și înregistrarea proprietății publice a statului și unităților administrativ-teritoriale;*
 - *evaluarea bunurilor imobile în scopul impozitării;*
 - *sporirea capacităților în domeniul administrării funciare (crearea seturilor datelor geospațiale, dezvoltarea sistemelor informaționale de înregistrare a bunurilor imobile și drepturilor asupra lor).*
- *ținerea Registrului de stat al unităților administrativ-teritoriale și al adreselor (în temeiul Legii nr.151 din 2017 cu privire la sistemul de adrese);*
- *asigurarea ținerii Registrului obiectelor de infrastructură tehnico-edilitare (în temeiul Legii nr.150 din 2017);*
- *implementarea Programelor de stat din domeniul cadastrului, conform contractelor încheiate cu Agenția Relații Funciare și Cadastru:*
- *Programului de stat de creare a cadastrului bunurilor imobile (Hotărârea Guvernului nr. 1030/1998);*
 - *Programului de măsuri privind implementarea noului sistem de evaluare a bunurilor imobile în scopul impozitării (Hotărârea Guvernului nr. 670/2003);*
 - *crearea Sistemului informațional automatizat "Registrul de stat al unităților administrativ-teritoriale și al adreselor".*

În virtutea atribuțiilor delegate prin Legea cadastrului bunurilor imobile, nr. 1543/1998, Agenția Sericii Publice este deținătorul bazei de date grafice a cadastrului (*planul cadastral digital*) pentru întreg teritoriul țării (*cu excepția teritoriului din stânga Nistrului*) și Registrului bunurilor imobile și drepturilor asupra lor. Conform situației la data de 01.01.2020, 2/3 din teritoriul țării are acoperire cadastrală (*aproximat 2,0 mln.ha*), 80% din numărul total de bunuri imobile fiind înregistrate în Registrul bunurilor imobil (*aproximat 4,88 mln. bunuri imobile*).

Subdiviziunile Departamentului cadastru – serviciile cadastrale teritoriale, prestează servicii la cererea titularilor de drepturi sau persoanelor interesate, efectuează înscrieri în registrul bunurilor imobile în temeiul actelor emise de autoritățile abilitate, precum și asigură implementarea mai multor programe de stat ce țin de sectorul administrării funciare.

În raport cu perioada anului 2018, se atestă o scădere de 11% a volumelor de servicii prestate la cererea cetățenilor.

Veniturile din serviciile prestate de subdiviziunile Departamentului, în principalele grupuri de servicii, au înregistrat o scădere cu 12% comparativ cu anul 2018: lucrări cadastrale – 16%, furnizarea informației – 15%, înregistrarea bunurilor imobile – 5%. Diminuarea veniturilor s-a produs pe fundalul scăderii cererii pe piața imobiliară (*diminuarea numărului tranzacțiilor cu 3% față de perioada precedentă*).

Nivelul de calitate a serviciilor prestate de subdiviziunile Departamentului cadastru este evaluat în baza următoarelor informații:

- (a) *Registrul neconformităților interne – deschise în cadrul subdiviziunilor, în cadrul verificărilor interne ale calității;*
- (b) *Registrul neconformităților externe – deschise în cadrul subdiviziunilor și centralizat în cadrul Departamentului, în urma controalelor periodice și petițiilor examinate;*
- (c) *Petiții.*

În ceea ce privește **proiectele de îmbunătățire a calității datelor din cadastru**, în baza rezultatelor analizei datelor din cadastrul bunurilor imobile, corespunderea acestora conform cerințelor actelor normative în vigoare, s-au identificat și eliminat neconformități din Registrul bunurilor imobile și din baza de date grafică a cadastrului la proiectul „*Contrapunerea informației din Registrul bunurilor imobile pe fișier de hârtie și Registrul bunurilor imobile pe fișier electronic*” și la proiectul „*Lucrări de îmbunătățire a datelor despre încăperile izolate, în baza informației obținută în procesul de digitizare a încăperilor izolate*”.

Pe parcursul anului 2019, în cadrul subdiviziunilor Departamentului au fost înregistrate **335 de neconformități externe**, dintre care: **285 neconformități** țin de domeniul înregistrării drepturilor asupra bunurilor imobile (*sau 85%*), iar **46 neconformități** țin de domeniul cadastrului (*sau 14%*).

Nivelul de închidere a neconformităților este de 78%, durata medie de soluționare a acestora este de 27 zile calendaristice (*înregistrare – 27 zile, cadastru – 16 zile, mixte – 59 zile, altele – 4 zile*). Nivelul de închidere după domeniu este următorul:

- *înregistrare: 87%;*
- *cadastru: 24%;*
- *mixte: 67%;*
- *altele: 100%.*

În scopul asigurării eficientizării activității Departamentului cadastru și îmbunătățirii procesului de prestare a serviciilor, Departamentul cadastru are stabilite obiective strategice (*OS*) pentru perioada 2019-2023, după cum urmează:

- OS1 Raționalizarea și automatizarea proceselor operaționale ale Departamentului.*
- OS2 Dezvoltarea și implementarea serviciilor noi în domeniul cadastrului.*
- OS3 Dezvoltarea și implementarea mecanismului de asigurare a actualității și veridicității datelor cadastrale.*
- OS4 Dezvoltarea abilităților și capacităților angajaților Departamentului.*
- OS5 Finalizarea implementării Programului de creare a cadastrului bunurilor imobile și asigurarea înregistrării 100% din bunuri imobile de pe teritoriul țării.*
- OS6 Finalizarea implementării noului sistem de evaluare a bunurilor imobile în scopul impozitării, prin asigurarea evaluării bunurilor imobile cu destinație locativă din localitățile rurale, terenurilor cu destinație agricolă, bunurilor imobile cu destinație specială și bunurilor imobile proprietate publică.*
- OS7 Reevaluarea bunurilor imobile supuse impozitării, evaluarea inițială a cărora a fost efectuată în perioada 2005-2011 (bunurile imobile cu destinație locativă din localitățile urbane, loturile din întovărășirile pomicole și căsuțele de vacanță, bunurile imobile cu destinație comercială și industrială, garajele pentru transport auto individual, terenuri agricole cu construcții).*
- OS8 Finalizarea creării planurilor de adrese pentru toate localitățile de pe teritoriul țării, inclusiv implementarea noului Registru de stat al unităților administrativ-teritoriale și al adreselor.*
- OS9 Crearea și implementarea Registrului obiectelor de infrastructură tehnico-edilitară.*

Referitor la **înregistrarea primară a bunurilor imobile**, conform datelor deținute de ASP, pe parcursul anului 2019, în sistemul cadastral au fost înregistrate pentru prima dată

55 586 bunuri imobile, cumulativ cu perioada anului 2018 – **58 692** bunuri imobile, ceea ce reprezintă o **scădere cu 5%** față de perioada anului precedent.

În scopul finalizării creării cadastrului bunurilor imobile în cele circa **490** de localități rămase în afara sistemului național de cadastru, Guvernul Republicii Moldova a contractat un împrumut (*în condiții de finanțare concesională*) de la Asociația Internațională pentru Dezvoltare pentru realizarea *Proiectului de înregistrare și evaluare funciară*.

Activitățile de *înregistrare a drepturilor asupra bunurilor imobile* sunt realizate de serviciile cadastrale teritoriale și au ca obiect înscrierea bunurilor imobile, actelor și faptelor juridice în registrul bunurilor imobile. Pe parcursul anului 2019 au fost înregistrate **330 917** tranzacții (*vânzare-cumpărare, donație, schimb*), ceea ce reprezintă o **scădere cu 3%** față de perioada anului precedent.

Totodată, datorită activității înregistrate pe piața bunurilor imobile rezidențiale, au fost înregistrate **39 467** de *ipoteci*, în creștere cu **28%** (*comparativ cu perioada anului 2018*).

Numărul contractelor de *locațiune și arendă* înregistrate în Registrul bunurilor imobile a constituit **16 491** de înregistrări (*descreștere cu 48% comparativ cu perioada anului 2018*).

Numărul total de *informații eliberate* sub formă de *extrase, certificate despre înscrierile din registrul bunurilor imobile privind statutul juridic al bunului și valoarea acestuia în scopul impozitării, precum și diverse informații din planul cadastral și planurile pe etaje* a constituit **712,694 mii unități** (*descreștere cu 6% față de perioada anului 2018*).

Numărul accesărilor la banca centrală de date a cadastrului, în perioada de raport, a constituit **3 970 803 accesări** (*cu 2% mai mult decât în anul 2018*).

Pentru facilitarea accesării serviciilor cadastrale, beneficiarii pot utiliza opțiunea electronică de depunere a cererii pentru anumite servicii de furnizare a informației. Numărul cererilor depuse în format digital a constituit **27 081** de unități (*cu 36% mai multe față perioada anului 2018*), potrivit căreia putem concluziona că opțiunea de depunere a cererilor prin *on-line* devine populară în rândul consumatorilor de servicii.

În perioada de raport, au fost înregistrate pentru soluționare **1203** de petiții (*cu 5% mai puțin decât în perioada anului 2018*), dintre care:

- 69% din petiții s-a explicat modul de soluționare a situației expuse;
- 1% din petiții au fost justificate.

IV. ÎNMATRICULAREA MIJLOACELOR DE TRANSPORT ȘI CALIFICAREA CONDUCĂTORILOR AUTO

(Departamentul înmatriculare a mijloacelor de transport și calificare a conducătorilor auto)

La compartimentul examinarea, documentarea și evidența conducătorilor de vehicule au fost realizate următoarele măsuri:

- elaborate modelele: permisului de conducere național de generația DL2019 și permisului de conducere provizoriu DLP2019 (*în comun cu Secția elaborări de design*), care ulterior au fost aprobate în cadrul Comisiei pentru examinarea documentelor elaborate, confecționate și eliberate de către Agenția Servicii Publice (*Proces-verbal din 19.02.2019*);

- elaborate și aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.388 din 07 august 2019 *pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr.1127/2008 cu privire la aprobarea modelelor permiselor de conducere de tip nou modelul permisului de conducere 2019 și modelul permisului de conducere provizoriu 2019;*
- elaborat proiectul hotărârii Guvernului *cu privire la aprobarea modificărilor ce se operează în Regulamentul cu privire la permisul de conducere, organizarea și desfășurarea examenului pentru obținerea permisului de conducere și condițiile de admitere la traficul rutier (aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.1452/2007), care este înaintat spre avizare autorităților competente ale Republicii Moldova;*
- finisată și lansată în exploatare *versiunea de examinare în limba engleză în cadrul complexului tehnico-aplicativ de examinare teoretică în vederea obținerii permisului de conducere „Clasa de examinare”;*
- elaborate și aprobate modificări la *Instrucțiunile privind desfășurarea examenului și condițiile de obținere a permisului de conducere, aprobate prin Ordinul ASP nr. 240 din 14.12.2017 (Ordinul ASP nr. 149 din 18.03.2019, Ordinul ASP nr. 332 din 31.05.2019);*
- lansată în exploatare versiunea nouă a complexului software și tehnico-aplicativ, ce ține de modificarea condițiilor de examinare la proba practică, subproba în poligon și subproba pe traseu, a examenului de obținere a permisului de conducere;
- pregătit și transmis pachetul de documente privind procedura de examinare și documentare cu permis de conducere, în contextul notei Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene nr.D1/2/290-2119 din 26.02.2019 *cu referire la disponibilitatea autorităților Republicii Federale Germania de a încheia cu Republica Moldova un Acord în domeniul conversiunii permiselor de conducere;*
- îndeplinit chestionarul despre statutul și recunoașterea permisului de conducere coreean pe teritoriul Republicii Moldova, în contextul notei Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene nr.DC/2/462/10731 din 26.09.2018 *(la solicitarea autorităților coreene, întru asigurarea liberei circulații la conducerea vehiculelor în trafic internațional a deținătorilor de permise naționale ale Republicii Moldova);*
- aprobat Acordul (*Hotărârea Guvernului nr. 524 din 06.11.2019*) între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Republicii Italia (*înțocmit prin schimb de note la data de 08 august 2019*), cu privire la modificarea Acordului între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Republicii Italia *privind conversiunea permiselor de conducere semnat la Roma la 27 noiembrie 2003.*
- definitivat și remis către MAI (*în contextul notei Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene nr. D1/2/290-13174 din 10.12.2019*) proiectul Acordului între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Republicii Turcia *privind conversiunea și recunoașterea reciprocă a permiselor de conducere, aplicarea din 01.01.2020 a permisului de conducere de model 2019, cu preluarea în acest document a subcategoriei AM (aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.388/2019 pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr.1127/2008 cu privire la aprobarea modelelor permiselor de conducere de tip nou), (scrisoarea nr.01/7414 din 17.12.2019).*

La compartimentul identificării și înmatriculării mijloacelor de transport au fost:

- elaborat și remis către Ministerul Afacerilor Interne și Biroul Politici de Reintegrare proiectul hotărârii Guvernului *cu privire la aprobarea modificărilor și completărilor ce se operează în unele hotărâri ale Guvernului, care cuprinde condițiile referitoare la înregistrarea vehiculelor din stânga Nistrului. La moment este inițiată consultarea publică a acestuia;*

- elaborat și înaintat spre promovare Biroului Politici de Reintegrare proiectul de modificare și completare a Deciziei protocolare *privind accesul în traficul internațional a mijloacelor de transport din stânga Nistrului și municipiul Bender*, ceea ce va permite înmatricularea remorcilor din stânga Nistrului cu numere de înmatriculare neutre;
- elaborat, coordonat cu Biroul Politici de Reintegrare, și înaintat spre promovare proiectul Legii *privind modificarea articolului I din Legea nr.170/2018 cu privire la înmatricularea unor mijloace de transport și modificarea unor acte legislative*, în scopul facilitării dreptului de participare în traficul internațional a locuitorilor din stânga Nistrului;
- modificat Clasificatorul de firmă CF 37603221.0306.02 „Sursa de putere”;
- modificată Instrucțiunea tehnologică „Înmatricularea mijloacelor de transport. Descrierea operațiunilor tehnologice” (Ordinul ASP nr.189 din 01.04.2019);
- elaborate și remise spre avizare modificările la *Instrucțiunile privind modalitatea înmatriculării vehiculelor, comandarea și eliberarea plăcilor de înmatriculare, aplicarea interdicțiilor și a marcării convenționale*;
- înaintate propuneri pentru actualizarea proiectului Conceptului tehnic al Sistemului Informațional „Registrul de stat al vehiculelor” (conform prevederilor Legii nr.133 din 15.11.2018 privind modernizarea Codului Civil și modificarea unor acte legislative);
- elaborat proiectul de Lege pentru modificarea unor acte legislative, prin care se propun amendamente la articolul 10 din Legea nr.1569/2002 cu privire la modul de introducere și scoatere a bunurilor de pe teritoriul Republicii Moldova de către persoane fizice și articolul 20 din Codul vamal al Republicii Moldova nr.1149/2000, cu scopul excluderii multiplelor cazuri de stabilire incorectă a parametrilor tehnici și a anului de fabricație în procesul de înmatriculare a vehiculelor importate în țară. Proiectul dat se află în proces de avizare și aprobare;
- elaborat proiectul de ordin al ASP și Ministerul Agriculturii Dezvoltării Regionale și Mediului *privind aprobarea instrucțiunilor ce vor reglementa modul de furnizare a informației în Registrul de Stat al Transporturilor despre vehiculele agricole, aprobarea clasificatoarelor unice, a formularului tipizat și a operațiunilor tehnologice ce urmează a fi utilizate de către angajații ISST “INTEHAGRO”, care urmează a fi expediat spre coordonare Ministerului Agriculturii Dezvoltării Regionale și Mediului și ISST “INTEHAGRO”*;
- expediată o solicitare către Instituția Publică „Agenția de Governare Electronică” în vederea analizei posibilităților tehnice de furnizare a informației (prin intermediul platformei de interoperabilitate M-Conect) referitoare la vehiculele anunțate în căutare internațională. Dat fiind faptul că actualmente verificările prin intermediul resurselor informaționale ale BDC „Interpol” se efectuează *după* înmatricularea vehiculului, verificările necesare vor fi posibile până la efectuarea înmatriculării. La data de 16.12.2019 a avut loc prima ședință sub egida AGE pe subiectul invocat;
- elaborat (în comun cu Departamentul management servicii publice) și înaintat către Secretarul general de stat al Ministerului Afacerilor Interne, pachetul de acte privind inițierea procesului de aderare a Republicii Moldova la Sistemul European de Informații *privind vehiculele și permisele de conducere (EUCARIS)*;
- elaborate *cerințele tehnice pentru dezvoltarea Registrului identificărilor mijloacelor de transport* în vederea realizării funcționalului de editare a documentelor înregistrate în cadrul sistemului;

- elaborate și modificate *Fișele tehnologice a serviciilor prestate la capitolul „Identificare vehicule”*; îmbunătățit modulul SIA „Registrul de stat al transporturilor”, subsistemul „Evidența restricțiilor la înmatriculări”, pentru a nu permite reînmatricularea unității de transport pe care au fost înregistrate restricții. La data de 01.08.2018, proiectul *versiunea 7.1* a fost transmis către subdiviziunile teritoriale;
- organizat accesul angajaților implicați la sistemul informațional „Evidența restricțiilor la înmatriculări” în regim de vizualizare, fiind exclusă modificarea neautorizată a informației cu privire la interdicțiile de înstrăinare.

În perioada de raport au fost depistate **65** de cazuri de falsificare ale semnelor de marcă a mijloacelor de transport și a agregatelor acestora prezentate spre înmatriculare, cu predarea ulterioară către organele de drept.

V. DEZVOLTAREA TEHNOLOGIILOR

(Departamentul tehnologic)

5.1. Tehnologii informaționale

(Direcția generală tehnologii informaționale)

Sarcinile de bază ale Departamentului tehnologic constau în asigurarea integrării informaționale a resurselor și sistemelor informaționale de stat, integrarea serviciilor guvernamentale electronice în sistemele Agenției, organizarea executării Politicii securității informației, în conformitate cu prevederile Standardului internațional ISO/IES 37001:2005, precum și Standardele de firmă SF 37603221-040:2015, SF 37603221-066:2018, SF 37603221-067:2018 și SF 37603221-002:2019.

În perioada de raport, au fost **efectuate activități de management** privind inițierea și finalizarea a **16** proiecte IT, elaborate **43** de documente analitice (*strategii, concepții, propuneri-business, rapoarte, alte informații*), evaluate **296** de acte normative (*concepții, strategii, proiecte de legi, regulamente, standarde etc.*).

În vederea executării HG nr. 280 din 24.04.2013 *cu privire la unele acțiuni de implementare a Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (MPay) și în scopul realizării Programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare)* a fost finalizată integrarea serviciilor de domeniile evidenței populației, înmatriculării transportului, calificării conducătorilor auto și cadastru, menținut web-portalul ASP, prin asigurarea programării solicitanților la serviciile instituției. În acest sens, se inițiază iterarea a treia a testării produsului software (MoldLIS).

În domeniul **sistemelor informaționale**, au fost transmise în exploatare industrială **12** versiuni noi ale produselor de program pentru Registrul de Stat al Populației (*versiunile 7.3.2 și 7.4.2 ale SIA „Biroul de evidență și documentare a populației”, modificări în BD Production și BD Registry, versiunea 12.0.2.1 al SIA „Subdiviziunea teritorială stare civilă” și versiunea 8.0.1.0 al SIA „Arhiva actelor de stare civilă”*), Registrul de Stat al Conducătorilor de Vehicule (*versiunile 5.3 și 5.4 ale subsistemului „Evidența și eliberarea permiselor de conducere”, versiunile 4.1 și 4.2 ale subsistemului „Evidența susținerii examenelor”*), Registrul de Stat al Transportului (*versiunea 7.3 al SIA „Registrul de Stat al Transportului”, inițiat proiectul „SIA „Înmatricularea transportului”, subsistemul „Subdiviziunea (Biroul) de examinare și evidență a mijloacelor de transport”, versiunea*

7.4”), SIA „Oficiu WEB” (versiunea 3.11.3 al SIA „Oficiu WEB”), Evidența Întreprinderilor (versiunea 12.1 a SIA „Evidența întreprinderilor”).

Permanent se efectuează *asistența tehnică* a tuturor mijloacelor tehnice, sistemului de rețea și proceselor de producere din cadrul Agenției. Astfel, au fost reparate: **704** de unități de imprimante laser și dispozitive de multiplicat, efectuată diagnosticarea și profilaxia a **170** de unități, au fost scrise concluzii tehnice pentru **43** de unități, alimentată și restabilită calitatea imprimării a **849** de unități de imprimante laser și dispozitive de multiplicat. Au fost reparate **70** de monitoare de diverse modele, restabilită funcționalitatea a **841** de surse de alimentare neîntreruptibilă cu energie electrică (UPS), reparate **148** de unități de diverse mijloace tehnice (HDD, CD-Rom, telecomenzi, blocuri de alimentare, scanere, plăci de bază, etc.), reparate **454** de unități de aparate de telefon și fax, diagnosticate și scrise concluzii tehnice – **193** de unități.

Au fost efectuate lucrări de instalare și testare software modern pentru monitorizarea și întreținerea rețelei pe termen lung (SolarWinds, Cisco Prime), conectați **286** de Notari Publici prin webVPN. La fel, au fost create **73** de cutii poștale pentru utilizatorii Agenției și conectați la serviciul Internet **36** de utilizatori, elaborat și testat conceptul de conectare securizată cu certificat digital al echipamentelor mobile la rețeaua WiFi.

În domeniul administrării sistemelor informaționale a fost asigurată funcționalitatea serverelor și a sistemelor informaționale, schimbul de date cu Departamentul Vamal, acordat acces la domenii pentru circa **500** de utilizatori noi, adăugat și modificat accesul la SI pentru circa **220** de utilizatori. Au fost efectuate peste **180** de reînnoiri a serverelor de aplicații, luat în administrare SIA „Gestionarea Actelor Permissive”, instalată și utilizată platforma Azure DEVOPS (parte componentă a SIA GEAP), efectuată reînnoirea SIA RIMT la versiunea 2.6 și a producerii documentelor la versiunea BDPS v 3.2. De asemenea, au fost create servere și dat în exploatare SIA „Rândul electronic”, revizuite **28** și reanimate **12** servere, realocate **6** baze de date.

Au fost elaborate și transmise rezultatele testării unui șir de *sisteme cadastrale* și anume: *Moldlis, BusinessCad, AARBI, LegalCad, FloorPlan* etc. A fost implementat subsistemul „BusinessCad” și integrat în toate filialele ASP.

5.2. Producerea documentelor

(Direcția generală producere)

Pentru realizarea sarcinilor de implementare a tehnologiilor și tehnicilor avansate, asigurarea tehnică multifuncțională a producerii și folosirea potențialului intelectual, științific, au fost executate următoarele acțiuni: confecționate și transmise comandatarilor **992 171** documente de diferite tipuri, perfectate **183 838** de documente în partide mici, confecționate **6 839** de ștampile prin metoda gravării cu laser, tapate pentru necesitățile Agenției **4 090 358** exemplare de blanchete unilaterale și bilaterale, efectuată copertarea a **21 379** exemplare de dosare.

În domeniul *elaborări de design* au fost elaborate și modificate **98** de acte și formulare, efectuate diverse lucrări grafice, cărți de vizită etc.. Au fost confecționate **167 968** de plăci de înmatriculare.

În domeniul *cercetărilor și tehnologiilor de protecție a documentelor*, au fost examinate:

- **22 749** de obiecte (*19 349 de obiecte biometrice (19 345 de imagini faciale ale persoanelor cu perfectarea a 1 472 rapoarte de cercetare a fotografiei de portret) și 4 semnături în cadrul raportului de cercetare grafoscopică*), cu perfectarea a **1 555** de rapoarte privind cercetarea tehnico-științifică;
- **3 391** de documente securizate, cu perfectarea a **78** de rapoarte.

A fost efectuată verificarea a **534** de imagini fotografice (*82 de solicitări parvenite de la subdiviziunile ASP și organele de drept*), utilizând Sistemul de Recunoaștere Facială (*implementat recent în cadrul procesului de documentare a populației*). Ca rezultat al acestor cercetări tehnico-științifice au fost depistate **553** cazuri de falsificare, (*513 cazuri de falsificare a identității (cu utilizarea unui număr de identitate distinct sau unul al terței persoane), 40 cazuri de fals tehnic al documentelor securizate (contrafacerea deplină sau modificarea conținutului inițial)*).

În laboratoarele dotate cu utilaj special au fost desfășurate **314** de încercări și testări ale materiei prime, semifabricatelor și produselor finite (*documente și plăci de înmatriculare*), perfectate **47** de rapoarte, îndeplinite **9** teste ale plăcilor de înmatriculare (*corespunderea cu Standardul SM-122*), **27** de teste ale pașapoartelor de tip nou (*în corespundere cu Standardul SM ISO/IEC 18745-1:2018*). Ca rezultat al îndeplinirii expertizelor și cercetărilor, au fost identificate neconformități, cu întreprinderea măsurilor necesare de înlăturare a acestora și îmbunătățire a documentelor.

În scopul sporirii gradului de protecție a documentelor emise de Agenție, au fost elaborate și prezentate pentru examinare și implementare **13** propuneri ale sistemului de securizare a documentelor, evaluate 5 documente *privind corespunderea sistemului de securizare cerințelor actelor normative, precum și riscurilor și vulnerabilităților actuale*.

La solicitarea DÎMT CCA a fost evaluat sistemul de protecție a permiselor de conducere eliberate în stânga Nistrului și prezentate pentru preschimbare (*pe suport de hârtie, pe suport sintetic cu laminat holografic și pe suport sintetic fără laminat holografic*). De asemenea, a fost evaluat sistemul de securizare a documentului CA pe suport de policarbonat.

În domeniul *securității informaționale și certificării cheilor publice* s-a efectuat monitorizarea accesului utilizatorilor din subdiviziunile teritoriale la resursele informaționale cu utilizarea SIA „Acces-WEB”, conectării utilizatorilor la sistemele de evidență a datelor cu caracter personal în **6 301** de cazuri. Au fost depistate **102** de incidente în domeniul securității informaționale, instruite **439** de persoane privind securitatea informației la angajare în cadrul ASP.

Au fost examinate **378** de interpelări *privind auditul operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal ale cetățenilor și organizațiilor/instituțiilor*, analizate **18** petiții. Au fost nimicite **141 054** de documente.

Se efectuează administrarea permanentă a serverelor Centrului de certificare a cheilor publice (*deservește câteva proiecte de nivel național (e-Passport, e-CA, NPKD) și a software-ului acestuia (EJBCA)*). Pentru angajații instituției au fost eliberate **127** de certificate de diferite tipuri, prelungit termenul de valabilitate a **535** de semnături electronice avansate calificate.

În perioada de raport au fost **prezentate la control 1 008 287** de documente, inclusiv după tipurile de proiecte: *PA – 492 642, CA – 253 960, VP – 161 190; DL – 74 250, PC – 35; PT – 24; PH – 21; PD – 284; PS – 117; CC – 47; CR – 877; IR – 9 014; IC – 3; RI – 38; IH – 70 buc., alte documente (ANTA, S, PF) – 15 715.*

VI. MANAGEMENTUL SERVICIILOR PUBLICE

(Departamentul management servicii publice)

6.1. Administrarea și dezvoltarea serviciilor publice

În domeniul managementului serviciilor publice a fost asigurată dezvoltarea și funcționarea eficientă a sistemului de prestare a serviciilor publice prin lucrări în domeniul asigurării deservirii populației și mediului de afaceri după principiul „*ghișeul unic*”, prin rețeaua de Centre multifuncționale lansate, al căror obiectiv general este îmbunătățirea calității și accesibilității serviciilor publice prestate persoanelor fizice și juridice.

Pentru **dezvoltarea și inovarea** serviciilor publice s-au realizat și monitorizat următoarele proiecte:

- Planul național de acțiuni pentru implementarea Acordului de Asociere Republica Moldova – Uniunea Europeană în perioada 2017 – 2019;
- Republica Moldova – Uniunea Europeană (*AA/DCFTA „Zona de liber Schimb Aprofundată și Cuprinzătoare”*);
- Proiectul Băncii Mondiale „*Identification for Development (ID4D)*”;
- Programul Global Comun OIM/PNUD „*Integrarea migrației în strategiile naționale de dezvoltare (MOMID)*”;
- Reingineria și digitalizarea serviciului public administrativ „*Eliberarea permisului de conducere (model de tip nou DL ID)*” în comun cu Agenția de Guvernare Electronică (*concurș desfășurat, câștigat de Compania „Ernst & Young România”*). A fost discutată etapa „*as-is*” (*ședința din 28.02.2019, unde au asistat ASP, AGE și „Ernst & Young România”*), „*Ernst & Young România*” este la etapa de elaborare a raportului final și documentului TO-BE. La data de 20.09.2019 (*la solicitarea AGE*), a fost organizată o ședință cu atragerea unui consultant internațional, privind procesul de reinginerie a serviciilor, și anume: Metodologia de evaluare a capacităților instituționale și modelul Planului de dezvoltare a capacităților instituționale ale prestatorilor de servicii (*proiectul se află la etapa de finalizare*).

De asemenea, au fost elaborate și înaintate seturi de propuneri și obiecții argumentate la:

- proiectul de ordin al Ministerului Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului *privind aprobarea Ghidului pentru facilitarea implementării Registrului național al emisiilor și al transferului de poluanți (aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.373 din 24 aprilie 2018)*;
- proiectul de hotărâre al Comisiei Naționale a Pieței Financiare privind aprobarea Regulamentului *cu privire la Sistemul informațional automatizat de stat în domeniul asigurărilor obligatorii de răspundere civilă pentru pagube produse de autovehicule și comercializarea contractelor de asigurare prin mijloace electronice*”;

- proiectul hotărârii Guvernului *privind alocarea semnăturilor electronice avansate utilizatorilor Sistemului informațional automatizat „Asistența Medicală Primară” (SIA AMP), (elaborat de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale);*
- proiectul hotărârii Guvernului *cu privire la aprobarea Conceptului Tehnic al Sistemului Informațional Automatizat „Monitorizarea Electronică a Vânzărilor”;*
- proiectul *„Deciziei – Cadru privind stabilirea condițiilor minime necesare pentru autorizarea accesului la sistemele informaționale ce conțin date cu caracter personal sau a conectării la platforma de interoperabilitate a operatorilor naționali” (elaborat de Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal);*
- proiectul hotărârii Guvernului *cu privire la aprobarea Concepției Sistemului informațional automatizat „Cadastrul de stat al apelor”.*

Pe parcursul anului 2019, a fost elaborat Planul de management și Planul calendaristic de realizare al proiectului *„Modernizarea Centrului de Apel al Agenției Servicii Publice”*, prin care au fost operate modificări în Concepția de modernizare a Centrului de Apel al Agenției Servicii Publice (*Ordinul ASP nr.570 din 23.09.2019*).

În scopul elaborării platformei unice pentru integrarea serviciilor electronice prestate de ASP, a fost efectuată analiza funcționării portalului serviciilor electronice ASP, studiată experiența internațională în domeniul dat și definitivate cerințele privind elaborarea acestei platforme.

La începutul anului 2020 este planificată elaborarea Cerințelor a 4 sisteme din cadrul Lansării Centrului de Apel al ASP (*Sistemul de înregistrare a convorbirilor telefonice, Sistemul de suport al deciziilor, Sistemul de informare operativă a situațiilor excepționale în subdiviziunile structurale, SIA „Comanda prin telefon”*). Este preconizată și elaborarea Conceptului Portalului serviciilor publice ASP, precum și inițierea lucrărilor de lansare a Portalului serviciilor publice ASP.

Au fost înaintate propuneri și obiecții argumentate la:

- proiectul hotărârii Guvernului privind aprobarea *Concepției-cadru* cu privire la sistemul integrat informațional de mediu (SIIM);
- proiectul hotărârii Guvernului privind aprobarea conceptului tehnic al sistemului informațional automatizat *„Registrul mandatelor de executare”*.

Ca urmare a examinării proiectelor menționate au fost depistate un șir de prevederi incorecte, eronate, inexacte și alogice expuse în contradicție cu prevederile Legilor nr.71/2007 *cu privire la registre*, nr.467/2003 *cu privire la informatizare și resursele informaționale de stat*, a Hotărârilor de Guvern *privind E -Guvernarea*, a altor acte normative și reglementării tehnice RT 38370656-002:2006 *„Procesele ciclului de viață al software-ului”*.

În **domeniul reglementării și monitorizării serviciilor și a tarifelor acestora**, în cadrul lucrărilor *privind optimizarea proceselor-business la prestarea serviciilor publice*, a fost efectuată analiza situației referitoare la prestarea serviciilor de furnizare a informației din cadastrul bunurilor imobile și elaborat Planul activităților de optimizare a proceselor-business la prestarea serviciilor menționate.

În domeniul promovării actelor legislative și normative ce țin de aprobarea Metodologiei de calculare a tarifelor la serviciile prestate și a Nomenclatorului serviciilor

prestate de către ASP și tarifelor acestora, a fost elaborat proiectul Metodologiei de calculare a tarifelor la serviciile publice prestate de către ASP a fost remis Cancelariei de Stat pentru promovare, apoi restituit (*scrisoarea nr.31-06-1360 din 20.03.2019*) pentru completare a acestuia cu Nomenclatorul serviciilor și a tarifelor, analiza impactului de reglementare.

Astfel, a fost remis către Cancelaria de Stat (*pentru coordonare suplimentară*) proiectul hotărârii Guvernului revizuit *cu privire la serviciile publice prestate de către ASP*, ce presupune aprobarea concomitentă a Metodologiei de calculare a tarifelor la serviciile publice prestate de către ASP și a Nomenclatorului serviciilor ASP prestate cu drept exclusiv și tarifelor acestora (*cu calculele tarifelor pentru servicii anexate - scrisoarea nr.01/6434 din 05.11.2019*). După stabilirea noilor tarife la serviciile ASP, proiectul a fost returnat de către Cancelaria de Stat (*scr. nr.31-06-8600 din 04.12.2019*) pentru asigurarea înaintării acestuia de către conducerea nouă a ASP și prezentarea conexă a analizei impactului pentru expertizarea acestuia de către Grupul de lucru a Comisiei de Stat pentru reglementarea activității de întreprinzător.

A fost inițiată procedura de achiziționare a serviciilor de livrare, revizuit *Regulamentul privind livrarea documentelor eliberate de ASP pe teritoriul Republicii Moldova* și semnat contractul respectiv cu ÎS „Poșta Moldovei” și, pentru prelungirea Contractului pentru anul 2020, prin modificarea procedurii de achiziționare, a fost elaborat un Contract nou, cu termenul nelimitat de valabilitate (*proiectul ordinului privind extinderea serviciilor menționate, este în proces de coordonare cu ÎS „Poșta Moldovei”*).

În perioada de referință a fost actualizat Standardul de firmă SF 37603221-053 „Ciclul de viață al serviciului”, din perspectiva constituirii ASP, privind prestarea serviciilor publice și domeniile de competență ale acesteia (*Ordinul ASP nr.702 din 26.11.2019*). Conform Standardului menționat, începând cu anul 2020, va fi efectuată evaluarea complexă a eficacității serviciilor prestate, conform sistemului indicatorilor cantitativi, vor fi depistate și înlăturate neconformitățile eventuale.

Au fost elaborate și aprobate **10** propuneri privind stabilirea/modificarea tarifelor la serviciile de confecționare a blanchetelor și livrarea documentelor la adresa solicitată prin intermediul ÎS „Poșta Moldovei”.

În domeniul administrării Nomenclatorului serviciilor prestate de către ASP, au fost aprobate **17** ordine privind operarea modificărilor și completărilor în Nomenclatorul serviciilor prestate de către Agenție și tarifele acestora (*implementate 9 servicii noi, modificate 47 de servicii, sistate temporar - 5 servicii, abrogate 29 de servicii*).

Pentru monitorizarea permanentă a calității serviciilor prestate au fost analizate **4 888** de chestionare, completate de clienți în cadrul sondajului efectuat în Centrele multifuncționale ale ASP și pe pagina web oficială a Agenției.

În cadrul asigurării protecției proprietății intelectuale ale ASP, au fost efectuate lucrări de reînnoire a 2 mărci (*e-Services și Registru*) cu obținerea Certificatelor corespunzătoare, valabile pentru 10 ani.

În aspectul promovării proiectului de aderare a Republicii Moldova la Tratatul cu privire la Sistemul european de informații privind vehiculele și permisele de conducere EUCARIS, ASP a participat la ședințele din 24.01.2019 și 02.08.2019, organizate la

inițiativa MAI (*scrisoarea MAI nr.43/111 din 17.01.2019; nr.ASP 273 din 18.01.2019 și scrisoarea MAI nr.43/1862 din 30.07.2019; nr.ASP 4625 din 31.07.2019*). Conform celor agreeate, ASP a pregătit și remis pachetul de documente în adresa MAI pentru promovare (*scrisoarea ASP nr.01/946 din 20.02.2019; repetat – scrisoarea ASP nr.01/4991 din 19.08.2019*). Proiectul a fost supus consultărilor publice. A fost asigurată completarea tabelului de divergențe, inclusiv în aspectul formulării mențiunilor /argumentărilor autorității – autoare a proiectului. Setul de documente (*modificate urmare consultărilor*) și tabelul de divergențe au fost remise în adresa MAI pentru promovare în modul stabilit (*scrisoarea ASP nr.01/6742 din 15.11.2019 și la adresa electronică veaceslav.iurtuc@mai.gov.md*).

A fost asigurată avizarea/convocarea proiectelor documentelor de politici, precum și a proiectelor care țin de colaborarea internațională (*participarea ASP din numele Republicii Moldova la organizații internaționale/regionale, conversiunea permiselor de conducere, înaintarea propunerilor pentru discuții în cadrul consultărilor consulare etc.*).

Referitor la **administrarea contractelor și produselor** în permanență au fost oferite servicii informativ-consultative privind prestarea tuturor serviciilor informaționale și a serviciilor cadastrale, efectuat și realizat procesul de administrare a serviciilor publice prestate de Agenție.

Au fost prelungite procesele de perfectare a contractelor privind accesul online la bazele de date deținute de Agenție, prin intermediul *SIC, „Acces-Web”, SIA „Acces la BCD, a Cadastrului Bunurilor Imobile, SIA „Înregistrarea corpului de conducători auto” subsistemul „Evidența Cursanților”, precum și furnizarea informației privind datele statistice, a masivelor informaționale.*

Au fost organizate ședințe de lucru cu reprezentanții Asociației Obștești a Uniunii Notarilor la care a fost demarat procesul de contractare a serviciilor informaționale privind acordarea accesului on-line tuturor notarilor la Registrele Informaționale de Stat

Au fost încheiate contracte:

- de achiziționare a bunurilor/serviciilor de confecționare a cartelelor din plastic (*legitimații de serviciu*) cu *Comisia Națională de Asigurări în Medicină, Secretariatul Parlamentului, Procuratura RM, Serviciul Fiscal de Stat, Agenția Asigurare Resurse și Administrare a Patrimoniului a Ministerului Apărării, Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor, Agenția Națională Transport Auto, Departamentul Trupelor de Carabinieri, Inspectoratul General pentru Situații de Urgență, Centrul Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească, Inspectoratul Național de Probațiune, Agenția Națională pentru Reglementare Energetică, Consiliul Superior al Magistraturii, Aparatul Președintelui RM, etc.*;
- cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, în scopul asigurării implementării prevederilor Hotărârii Guvernului nr.695 din 11.07.2018 *„Privind aprobarea unor înlesniri sociale suplimentare victimelor represiunilor politice”, în vederea confecționării legitimațiilor pentru represații politici;*
- privind perfectarea Certificatelor de competență profesională a conducătorilor auto, *la solicitările ANTA;*
- privind achiziționarea serviciilor poligrafice, în conformitate cu *Pocesele-verbale ale Grupului de lucru pe Agenție (în baza solicitărilor Departamentului identificare, înmatriculare a mijloacelor de transport și calificare a conducătorilor auto (DÎMTCCA), Departamentului înregistrare și evidență a populației (DÎEP), Departamentului tehnologic (DT), Departamentului înregistrare și licențiere a unităților de drept);*

etc.

În scopul asigurării implementării prevederilor Legii nr. 140 din 14.06.2018 pentru modificarea și completarea Legii nr. 160 din 22.07.2011 *privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător*, au fost confecționate și puse în aplicare blanchetele de strictă evidență ale autorizațiilor tranzacțiilor cu mărfuri strategice, conform modelelor aprobate prin Decizia Comisiei pentru examinarea documentelor elaborate.

În temeiul Acordului de Cooperare în domeniul schimbului informației cu privire la securitatea documentelor (17.02.2011), au fost informate instituțiile statale despre *punerea în aplicare a blanchetelor de strictă evidență modificate*, asigurate cu modele ale blanchetelor în baza solicitărilor.

Referitor la *administrarea web-siteurilor* au fost recepționate și prelucrate propunerile privind conținutul informațional al paginii-web, optimizate business procesele din cadrul ASP și din partea publicului media on-line.

Permanent se actualizează informația pe conturile ASP, pe portalul serviciilor publice www.servicii.gov.md (în perioada de raport s-a actualizat informația în domeniul serviciilor de stare civilă). Se efectuează procedura de conectare a utilizatorilor noi la modulul *programarea electronică* al portalului serviciilor electronice – www.programari.registru.md din cadrul subdiviziunilor de calificare a conducătorilor auto, configurarea serviciilor prestate prin modulul respectiv. Au fost efectuate lucrări de implementare a mecanismului de verificare a INDP-ului solicitanților, în procesul de programare prealabilă la examenul pentru obținerea permisului de conducere.

A fost lansat în exploatare modulul „*Programarea prealabilă*” din cadrul sistemului „*Rând electronic*”. Din data de 20.05.2019, prin intermediul modulului solicitanții pot beneficia de servicii „*programare electronică*” în domeniul cadastral, documentării populației și stare civilă în cadrul Centrelor multifuncționale și Direcției perfectarea și eliberarea documentelor de stare civilă (*str.Mihai Viteazul nr.11/1, et.II*).

Totodată, au fost identificate necesitățile privind elaborarea funcțiilor suplimentare în cadrul modulului „*Programare prealabilă*” (*căutarea, modificarea și anularea programărilor la solicitarea cetățenilor, programarea persoanelor care nu dețin IDNP și altele*). În comun cu Call-centru au fost elaborate cerințele față de modulul „*Programare prealabilă*” pentru operatorii Call-centrului cu un funcțional suplimentar.

În cadrul complexului tehnico-aplicativ „*Rând electronic*”, permanent se efectuează lucrări de monitorizare și configurare a sistemului de reglementare electronică a fluxului de solicitanți. În perioada de referință au fost configurate rândurile electronice la prestarea serviciilor privind eliberarea Extraselor cadastrale și documentării conducătorilor auto în cadrul Centrelor multifuncționale Chișinău nr.1, nr.3 și nr.4.

Referitor la *prestarea serviciilor informativ-consultative* au fost calitativ prestate servicii prin intermediul Call-centrului pe domeniile: *cadastral, stare civilă, înregistrare și licențiere a unităților de drept, înmatriculare a mijloacelor de transport și calificare a conducătorilor auto, înregistrare și evidență a populației*.

6.2. Prestarea serviciilor publice

În domeniul prestării serviciilor publice activitatea s-a axat pe asigurarea funcționării eficiente a rețelei de Centre multifuncționale, lansate în anul 2018, pe monitorizarea

procesului de deservire a populației și a mediului de afaceri după principiul „ghişeu unic”. A continuat optimizarea procesului de eliberare a actelor în cadrul Centrelor multifuncționale.

Totodată, au fost întreprinse următoarele măsuri:

- lansarea proiectului de eliberare a actelor cadastrale de către specialiștii Birourilor de eliberare a actelor din cadrul CM (BEA);
- realizarea inițiativei de deservire exclusivă a persoanelor juridice în CM Chișinău 3;
- implementarea inițiativei de deservire a solicitanților de extrase din registrul bunurilor imobile la ghișeu separat în CM Chișinău nr.2, din luna septembrie fiind extins și în CM Chișinău nr.1 și CM Chișinău nr.3;
- lansarea și implementarea proiectului-pilot privind preschimbarea permiselor de conducere naționale în Centrele multifuncționale Chișinău nr. 2, 3 și 4 pe perioada de 6 luni.
- inițierea procesului de creare a back-office servicii stare civilă (SSC) în Centrele multifuncționale (*a fost identificat necesarul de locuri automatizate de muncă suplimentare pentru crearea back-office în fiecare Centru multifuncțional, precum și disponibilitatea spațiului pentru amplasarea acestora*);
- crearea back-office SSC și amenajarea locurilor automatizate de muncă pentru specialiști în **17** Centre multifuncționale, urmează să fie create back-office SSC încă în 2 Centre (*până la finele anului*), iar în altele **6** Centre urmează să fie separat spațiul din Arhiva SSC.
- lansarea, începând cu data de 01 iunie, a proiectului-pilot privind delegarea competențelor de eliberare a documentelor de stare civilă Biroului eliberarea actelor în CM Chișinău nr. 4 (*pe perioada de 6 luni*).

Permanent a fost efectuată monitorizarea prestării serviciilor publice în Centrele multifuncționale prin intermediul sistemului de supraveghere video și audio, cu intervenirea promptă în cazul sesizării unor încălcări. Controale inopinate au fost efectuate în toate cele **39** de Centre multifuncționale. **56** de petiții recepționate de la cetățeni au fost examinate și perfectate raspunsuri la acestea..

6.3. Managementul calității

În *domeniul standardizării* au fost realizate următoarele măsuri:

- normocontrolul documentelor tehnice și standardelor de firmă: **449** de doc./ **6 963** f.;
- elaborarea proiectului amendamentului SM 122:2014/A4:2019 la standardul național SM 122:2014 „*Vehicule rutiere. Plăci de înmatriculare pentru autovehicule și remorci*” (*în curs de coordonare cu Cancelaria de Stat*);
- actualizarea standardelor de firmă:
SF 37603221-021:2007 „*Numărul de identificare al unității de drept (IDNO). Structură și conținut*” (*aprobat prin Ordin nr. 350 din 05.06.2019*);
SF 37603221-027:2016 „*Perfectarea, redactarea și coordonarea documentelor tehnice și documentelor normative în domeniul standardizării. Condiții obligatorii*” (*Ordin nr.421 din 05.07.2019*);
- revizuirea standardelor de firmă:

SF 37603221-001:2016 „*Modele de control. Modul de aprobare, evidență și păstrare*”;
SF 37603221-055:2018 „*Documentația tehnică de produs. Documentația de execuție. Modul de elaborare, coordonare și aprobare*”;

- acordarea suportului metodic la elaborarea/modificarea standardelor de firmă în cadrul ASP – **7** standarde de firmă;
- examinarea:
- proiectelor de documente: *acte normative – 14 documente, 10 – standarde de firmă; documente tehnice – 239 de documente, modele de control – 112 de bucăți*;
- *documentelor tehnice referitor la actualitate pentru eliberare în scopul organizării achiziției serviciilor poligrafice, întocmirii documentelor de concurs, executării comenzilor de tipografie, prezentării descrierilor succinte a documentelor pentru informarea instituțiilor de resort – 165 de documente/432 de foi și 23 CD*;
- bazei de date Keesing (*întocmirea informației și organizarea formării și expedierii pachetului de documente și specimene în adresa Keesing Reference Systems*) pentru actualizarea bazei de date (*buletinul de identitate și pașaportul cetățeanului RM și acte de identitate și documente de călătorie eliberate de BMA*) – **9** documente;
- prezentarea propunerilor în adresa Institutului de Standardizare din Moldova *privind adoptarea standardelor internaționale ca standarde naționale – 15 standarde (achiziționate și disponibile pe Web site-ul "Biblioteca tehnică")*;
- participarea în activitatea Comisiei pentru examinarea documentelor elaborate, confecționate și eliberate de către ASP: organizarea ședințelor, examinarea și coordonarea materialelor, întocmirea Proceselor-verbale (*au fost luate decizii privind elaborarea/modificarea documentelor (acte de identitate, permise de conducere, documentelor de stare civilă) - 4 procese-verbale*), stabilirea regulilor de completare a modelelor de control și personalizare a documentelor emise de ASP, controlul executării deciziilor – inițierea elaborării și normocontrolul documentației tehnice (*65 de documente tehnice*);
- participarea în activitatea comitetelor tehnice naționale de standardizare (CT): CT 34 „*Comitet de proiect. Vehicule rutiere. Plăci de înmatriculare pentru autovehicule și remorci*” și CT 48 „*Tehnologia informațiilor și comunicațiilor electronice*”.

Biblioteca tehnică a asigurat:

- evidența, înregistrarea și prelucrarea bibliotecară a **829** de unități ale fondului bibliotecar;
- introducerea modificărilor în **215 de ex./2 356 de foi** ale documentelor tehnice;
- digitalizarea a **728 de ex./50 147 de foi** ale unităților fondului bibliotecar;
- actualizarea următoarelor standarde de firmă:
SF 37603221-034:2019 „*Modificarea documentelor tehnice*” (*Ordin ASP nr.109 din 25.02.2019*);
SF 37603221-003:2016 „*Modul de evidență, păstrare și circulație a fondului bibliotecii tehnice*” (*la etapa de coordonare*);
SF 37603221-031:2015 „*Asigurarea integrității fondului bibliotecar*” (*Ordin ASP nr.509 din 16.08.2019*);
- organizarea implementării standardelor naționale în cadrul ASP – **13** standarde (*Ordin nr. 74 din 01.02.2019*);

- lucrări de copertare și copiere a documentației tehnice – **491 de ex./2 754 de foi**;
- primirea/predarea a **1 016** de unități ale fondului bibliotecar de către colaboratorii Agenției pe suport de hârtie și în format electronic prin intermediul e-mail;
- întocmirea edițiilor Notificărilor – **193** de publicații;
- monitorizarea primirii edițiilor periodice în varianta electronică, perfectarea acestora și plasarea pe site-ul bibliotecii tehnice – **247 un./27 759 foi**;
- monitorizarea primirii edițiilor periodice pe suport de hârtie, care ulterior au fost expediate subdiviziunilor structurale ale Agenției – **2 3 un.**

Referitor la **managementul calității serviciilor** au fost întreprinse următoarele acțiuni:

- elaborarea și aprobarea Programului de audit intern al sistemelor de management al calității, securității informației și anti-mită pentru anul 2019 (*Ordinul ASP nr.76 din 04.02.2019*) - organizate și efectuate **22 de audituri interne**;
- organizarea auditului extern de supraveghere a sistemului de management al calității, securității informației și anti-mită în cadrul Agenției (*Ordin nr. 543 din 06.09.2019 cu privire la efectuarea auditului de supraveghere de către Asociația Mișcarea Română pentru Calitate (România)*);
- elaborarea și aprobarea Raportului de analiză a sistemului de management integrat pentru anul 2018;
- modificarea și aprobarea componenței Grupului de lucru pentru implementarea sistemelor de management al calității, securității informației și anti-mită, asigurarea procesului de certificare a sistemelor, menținerea corespunzătoare și îmbunătățirea continuă a sistemelor (*Ordin ASP nr.322 din 24.05.2019*);
- efectuarea auditului extern de supraveghere a sistemului de management al calității, securității informației și anti-mită în cadrul ASP (*Raport de audit nr.1216-C, SI, AM/30.09.2019/SI*);
- elaborarea proiectului de ordin privind implementarea recomandărilor de îmbunătățire în urma auditului de supraveghere;
- elaborarea Raportului despre rezultatele studiului privind gradul de satisfacție a clienților față de serviciile prestate de către „Agenția Servicii Publice” pentru anul 2019, în conformitate cu SF 37603221-07622019 „Sistemul de management al calității Managementul riscurilor calității”;
- elaborarea și aprobarea Regulamentului privind analiza sistemului de management integrat (*aprobat 26.12.2019*);
- elaborarea și coordonarea „Registrului riscurilor. Evaluarea riscurilor calității în cadrul activităților desfășurate de Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”;
- stabilirea Planurilor de tratare a riscurilor în subdiviziuni cu specificarea/explicitarea acțiunilor necesare;
- pregătirea articolului pentru site-ul ASP privind efectuarea auditului de supraveghere;
- pregătirea materialelor informative pentru „Orășelul integrității” din cadrul Conferinței naționale anticorupție sub egida CNA, desfășurată la data de 09.12.2019 și elaborarea prezentării „Sistemului de management anti-mită în cadrul Instituției Publice „Agenția

Servicii Publice” (conform standardului internațional ISO 37001:2016 „Sisteme de management anti-mită. Cerințe cu ghid de utilizare);

- participarea la Atelier de lucru, organizat de Agenția de Guvernare Electronică cu suportul consultantului internațional (dna Dace Guberte), la data de 10-11 decembrie, (a fost prezentată Metodologia de evaluare a capacităților instituționale a prestatorilor de servicii și aplicabilitatea practică a acesteia în procesul de adaptare instituțională a prestatorului la noul model de prestare a serviciilor, setul de instrumente metodologice puse la dispoziția prestatorilor de servicii publice pentru a asigura incluziunea socială, implicarea cetățenilor, dar și integritatea dimensiunii de gen în procesul de modernizare a serviciilor publice prestate);
- participarea la cursul de instruire „Implementarea și gestiunea sistemului de management al securității informației în baza standardului ISO 27001”, organizat de către Agenția de Guvernare Electronică în comun cu e-Governance Academu Estonia (în perioada 18.03.2019 - 22.03.2019);
- efectuarea analizei comparative ale cerințelor standardului SM EN ISO/IEC 27001:2017 „Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Linii directoare pentru auditul sistemelor de management al securității informaționale” cu cerințele Hotărârii Guvernului nr.201 din 2017 privind aprobarea Cerințelor minime obligatorii de securitate cibernetică;
- elaborarea standardului de firmă SF 37603221-076:2019 „SMC. Managementul riscurilor calității” (Ordin nr.464 din 25.05.2019);
- actualizarea și aprobarea standardului de firmă SF 37603221-002:2019 „SMC. Controlul produselor neconforme” (Ordinul ASP nr.280 din 07.05.2019).

6.4. Formarea imaginii pozitive a Agenției Servicii Publice

În perioada de raport au fost elaborate și distribuite în mass-media comunicate de presă privind activitățile ASP și evenimentele desfășurate în cadrul instituției. Astfel, în contextul alegerilor Parlamentare și Locale au fost îndemnați toți cetățenii Republicii Moldova cu drept de vot să-și verifice valabilitatea actelor de identitate. Prin intermediul canalelor oficiale de comunicare ale Agenției, populația a fost informată despre măsurile întreprinse de instituție în vederea asigurării cetățenilor cu acte de identitate necesare pentru participarea la alegeri, dar și despre programul de activare a subdiviziunilor ASP la data de alegeri. De asemenea, a fost dat publicării un comunicat de presă legat de numărul serviciilor prestate de ASP în ziua scrutinelor electorale.

În legătură cu alegerile Guvernatorului UTA Găgăuzia din 30 iunie 2019, Agenția a informat cetățenii Republicii Moldova cu drept de vot, domiciliați în localitățile din componența UTA Găgăuzia, despre programul de lucru special al serviciilor eliberare a actelor de identitate Comrat, Ceadâr-Lunga și Vulcănești din cadrul Centrelor multifuncționale și serviciile prestate în ziua desfășurării alegerilor. Concomitent, la solicitarea canalului TV local din mun. Comrat „GRT” (Gagauzia Radio Televizionu) a fost organizat un interviu cu conducerea Centrului multifuncțional Comrat.

Referitor la proiectul „Înregistrarea și evaluarea funciară”, implementat de Agenție cu susținerea Băncii Mondiale, locuitorii Republicii Moldova au aflat despre lucrările ce urmează să fie efectuate în cadrul proiectului, dar și despre beneficiile pe care acesta le va aduce populației. În același timp, cetățenii au fost informați despre excluderea principiului teritorial la înregistrarea persoanelor juridice și despre noile atribuții ale ASP, în ceea ce

privește recepționarea cererilor pentru obținerea autorizațiilor de export, reexport, import și tranzit de mărfuri strategice (*cu dublă destinație*).

A fost organizată o întreprindere cu reprezentanții Delegației Permanente a Republicii Moldova pe lângă OSCE. În cadrul ședinței au fost puse în discuție aspectele prestării unor servicii locuitorilor din stânga Nistrului.

Un alt eveniment important este crearea Registrului de stat al unităților administrativ-teritoriale și al adreselor (*Registrul adreselor*), populația fiind informată despre funcționarea acestuia.

Au avut loc 2 ședințe de lucru cu reprezentanții mass-media cu genericul: „*Accesul instituțiilor mass-media la informația de interes public din resursele informaționale de stat, deținute de Agenția Servicii Publice*”, în cadrul cărora au fost discutate problemele accesării de către mass-media a informației din sursele informaționale, deținute de Agenție, precum și soluțiile identificate de a îmbunătăți mecanismele existente de acordare instituțiilor mass-media a accesului la date publice.

Totodată, au fost organizate participări ai reprezentanților ASP la diferite emisiuni TV, au fost oferite răspunsuri la toate solicitările din partea agențiilor de știri radio și TV privind activitatea Agenției Servicii Publice și serviciile prestate de instituție.

VII. REZULTATE ECONOMICO-FINANCIARE

(*Direcția generală economico-financiară*)

În perioada de raport au fost executate sarcinile de bază în domeniu prin monitonizarea respectării prevederilor Politicii de contabilitate, disciplinei economico-financiare.

Astfel, a/au fost:

- elaborat și rectificat Bugetul Instituției Publice „Agenția Servicii Publice” pentru anul 2019, elaborat proiectul Bugetului Instituției Publice „Agenția Servicii Publice” pentru anul 2020, inclusiv:
 - *Bugetul de venituri și cheltuieli al ASP pentru anul 2019, proiectul Bugetului de venituri și cheltuieli al ASP pentru anul 2020;*
 - *Bugetul achizițiilor de mărfuri și servicii al ASP pentru anul 2019, proiectul Bugetului achizițiilor de mărfuri și servicii al ASP pentru anul 2020;*
 - *Bugetul achizițiilor de imobilizări corporale, necorporale, lucrări capitale al ASP pentru anul 2019, proiectul Bugetului achizițiilor de imobilizări corporale, necorporale, lucrări capitale al ASP pentru anul 2020;*
 - *Bugetul fluxului mijloacelor bănești al ASP pentru anul 2019, proiectul Bugetului fluxului mijloacelor bănești al ASP pentru anul 2020;*
- elaborată Nota analitică privind analiza activității economico-financiare a Agenției Servicii Publice;
- estimate costurile planificate ale serviciilor prestate (*în temeiul solicitărilor recepționate de la subdiviziunile structurale ale Agenției*). Totodată, în baza proiectelor a **488** de fișe tehnologice (inclusiv rectificările la unele din ele), se află în proces de executare calcularea tarifelor a **698** de servicii publice, conform prevederilor proiectului

Metodologiei de calculare a tarifelor pentru serviciile Agenției Servicii Publice prestate cu drept exclusiv;

- perfectat raportul privind rezultatele activității economico-financiare a Agenției Servicii Publice pentru anul 2018.
- transmisă în exploatare experimentală Versiunea nouă a Sistemului Informațional Automatizat (SIA) de evidență contabilă 1C.

De asemenea, a/au fost:

- prezentată informația către Cancelaria de Stat a Republicii Moldova *privind proiectele de asistență externă pentru anii 2017-2018;*
- prezentată Darea de seamă privind valoarea patrimoniului public către Cancelaria de Stat a Republicii Moldova și Agenția Proprietăți Publice (*conform prevederilor Legii nr.121-XVI din 04.05.2007 și a Hotărârii Guvernului nr.65 din 06.06.2008;*)
- elaborată și examinată *Metodologia de calculare a tarifelor pentru serviciile Agenției Servicii Publice prestate cu drept exclusiv* în colaborare cu DMSP;
- elaborat și transmis spre examinare Regulamentul privind răspunderea materială deplină a subdiviziunilor structural în cadrul Agenției Servicii Publice;
- elaborat și pus în aplicare Regulamentul DGEF (*Ordinul nr. 451/1 din 17.07.2019;*)
- perfectat Raportul privind controlul intern managerial al DGEF pentru anul 2018;
- efectuată inventarierea generală a elementelor de activ și datorii ale Agenției Servicii Publice (*Ordinul ASP nr. 482/1 din 07.08.2019;*)
- efectuată inventarierea provizioanelor necesare pentru concediile anuale, inventarierea decontărilor și soldurilor, examinate datele parvenite de la beneficiari și furnizori cu cele înregistrate în contabilitate, examinate rezultatele inventarierii și aprobat Procesul-verbal al Comisiei centrale de inventariere a ASP pentru anul 2018;
- examinat proiectul de Lege privind fondurile de pensii facultative;
- examinat proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului tehnic al Sistemului Informațional Automatizat „Monitorizarea Electronică a Vânzărilor”;
- examinată și modificată Hotărârea Guvernului nr. 474/2016 pentru aprobarea Regulamentului *cu privire la modul de aplicare a facilităților fiscale și vamale la importul mijloacelor de transport cu destinație specială;*
- examinate și propuse modificări la proiectul Instrucțiunii *privind evidența serviciilor prestate de Direcția generală stare civilă, Serviciile stare civilă teritoriale și întocmirea rapoartelor lunare;*
- examinate recomandările *Raportului de audit aferent misiunii de audit intern* pe diverse aspecte ale activității din cadrul DGEF;
- examinate și prezentate propuneri la proiectul Regulamentului *privind acordarea și utilizarea echipamentului individual de protecție a salariaților la locul de muncă;*
- examinate și prezentate propuneri privind elaborarea Nomenclatorului serviciilor prestate de către Agenția Servicii Publice;
- examinat proiectul de ordin cu privire la punerea în aplicare a Instrucțiunii *privind desfășurarea activității de audit intern în cadrul ASP;*
- examinate rezultatele Inspecției financiare tematice efectuate la ASP;

- examinate recomandările misiunii de audit public extern, realizată conform Programului activității de audit a Curții de Conturi pentru anul 2019.

VIII. ACTIVITATEA DE AUDIT INTERN

(Direcția audit intern)

În vederea asigurării respectării prevederilor Legii nr.229 din 23.09.2010 privind controlul financiar public intern (*modificată prin Legea nr. 234 din 08.11.2018 pentru modificarea unor acte legislative*) au fost întreprinse măsurile de rigoare, și anume:

- elaborat Planul anual de activitate al Direcției audit intern (*remis în adresa Ministerului Finanțelor și Curții de Conturi*);
- ajustate la cerințele normelor existente Carta de audit intern, Regulamentele secțiilor, fișele de post ale angajaților Direcției;
- ajustat Programul de asigurare și îmbunătățire a calității activității de audit intern în cadrul Agenției Servicii Publice (*remis în adresa Ministerului Finanțelor*);
- ajustate Instrucțiunile privind desfășurarea activității de audit intern în cadrul Agenției Servicii Publice (*remise în adresa Ministerului Finanțelor*);
- elaborat Raportul privind activitatea Direcției audit intern din cadrul Agenției Servicii Publice (*remis în adresa Ministerului Finanțelor și Curții de Conturi*);
- elaborat Raportul anual privind controlul intern managerial în cadrul Agenției Servicii Publice (*remis în adresa Ministerului Finanțelor*);
- emisă Declarația de răspundere managerială, la data de 11.02.2019 (*publicată pe pagina web a Agenției Servicii Publice*).
- instruiți angajații din cadrul DÎLUD, cu tematica „Managementul riscurilor. Elaborarea Registrului riscurilor”.

Totodată, au fost: efectuate **13** misiuni de audit; întocmite **15** note informative către conducerea Agenției pe diverse aspecte ale activității entității, inclusiv sinteza misiunilor de audit, cu înaintarea propunerilor de rigoare și/sau prezentarea opiniei auditului asupra problemelor abordate; perfectate **5** răspunsuri la diverse demersuri și oferite **84** de recomandări în cadrul misiunilor de audit realizate.

IX. ACTIVITATEA JURIDICĂ. MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE. ORGANIZAREA INTERNĂ

(Direcția generală juridică, resurse umane și organizare internă)

9.1. Activitatea juridică și reglementări

În perioada de raport au fost examinate 415 materiale recepționate de la diverse autorități publice și alte instituții, inclusiv 285 proiecte de acte normative, pe marginea cărora au fost întocmite avizele respective. Proiecte și materiale interne examinate - **195**.

Au fost *elaborate/se definitivează*:

- proiectul de lege privind modificarea Legii nr. 467/2003 (*expediat MEI*);

- proiectul Instrucțiunilor privind procedura de examinare și condițiile de obținere a permisului de conducere (*expediat MEI*);
- proiectul de modificare a Codului Fiscal (*excluderea contului G din RST- suspendat*);
- proiectul HG modificarea HG 314 (*includerea noilor competențe-suspendat*);
- proiectul hotărârii Guvernului de modificare a HG 1452 (*expediat MAI*);
- proiectul de lege privind modificarea Legii nr.827 – excluderea 50 lei taxă la înmatriculare (*expediat MSMPS*);
- proiectul de lege de modificare a Legii nr.291 - jocurile de noroc (*expediat la Ministerul Finanțelor și CIR*);
- proiectul HG de aprobare a metodologiei de calcul a tarifelor (*expediat CS*);
- proiectul de lege de modificare a art. 20 al legii 183/2012 (*expediat MJ*);
- proiectul de lege de modificare a Legii nr. 1543/1998 (*expediat ARFC*);
- proiectul de modificare a Ordinului ARFC nr. 112/2005 (*expediat ARFC*);
- proiectul HG de aprobare a Concepției Sistemului informațional ”Registrul de stat al vehiculelor” (*se definitivează la ASP*);
- proiectul de lege pentru modificarea și completarea unor acte legislative –stare civilă (*se definitivează în cadrul ASP*);
- proiectul de lege pentru modificarea și completarea unor acte legislative – Legea nr. 220; nr. 160 - înregistrarea persoanelor juridice (*expediat MJ*);
- adresarea la MAI privind oportunitatea de aderare la tratatul EUCARIS Luxemburg 29.06.2000 (*expediat MAI*);
- proiectul HG de aprobare a nomenclatorului serviciilor prestate de ASP (*se definitivează la ASP*);
- proiectul HG de modificare a HG nr. 125/333/835/1401 (*expediat MAI*);
- proiectul HG de modificare a HG nr. 1047 (*ajustare la Codul civil modernizat, se definitivează la ASP*);
- proiectul HG de modificare a HG 333/125/1144/74 (*expediat MAI*);
- proiectul HG cu privire la transmiterea unor bunuri (*Florești*) (*expediat CS*);
- proiectul HG cu privire la atribuirea numărului de identificare de stat (*IDNO*) organizațiilor necomerciale (*expediat către Ministerul Justiției*);
- proiectul HG pentru modificarea HG nr.1030/98 despre unele măsuri privind crearea cadastrului bunurilor imobile (*se definitivează la ASP*);
- proiectul instrucțiunii cu privire la furnizarea și introducerea în Registrul de stat al transporturilor a informației despre vehiculele înmatriculate de către Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Tehnică „Intehagro” (*se definitivează la ASP*);
- proiectul de Lege modificarea unor acte legislative (*cod vamal, legea nr. 1569/2002*) (*se definitivează la ASP*);
- proiectul HG pentru modificarea HG nr.587/2017 cu privire la transmiterea unor bunuri, părți sociale deținute în unele societăți comerciale și lichidarea unei persoane juridice (*expediat CS*).

În perioada de raport, **Guvernul a aprobat următoarele acte normative elaborate de către Agenția Servicii Publice** și promovate în modul stabilit:

- HG nr. 5/2020 cu privire la aprobarea modificărilor ce se operează în unele hotărâri ale Guvernului;
- HG nr. 13/2020 cu privire la transmiterea unor bunuri (*Taraclia*);
- HG nr. 37/2019 cu privire la transmiterea unor bunuri imobile;
- HG nr. 194/2019 cu privire la transmiterea unor bunuri imobile;
- HG nr. 268/2019 cu privire la transmiterea unor bunuri (*Telenești*);
- HG nr. 286/2019 pentru aprobarea Instrucțiunilor cu privire la certificarea faptelor de stare civilă produse și consemnate în localitățile din stânga Nistrului și municipiul Bender;
- HG nr. 388/2019 pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 1127/2008 cu privire la aprobarea modelelor permiselor de conducere de tip nou;
- HG nr. 522/2019 cu privire la modelele actelor de identitate din sistemul național de pașapoarte;
- HG nr. 524/2019 pentru aprobarea Acordului dintre Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Republicii Italiene, întocmit prin schimb de note la 8 august 2019, cu privire la modificarea Acordului dintre Guvernul RM și Guvernul RI privind conversiunea permiselor de conducere, semnat la 27 noiembrie 2003;
- HG nr. 701/2019 pentru aprobarea semnării Acordului dintre Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Republicii Turcia privind conversiunea și recunoașterea reciprocă a permiselor de conducere;
- Dispoziția Guvernului nr. 121-d./2019 cu privire la instituirea Consiliului Proiectului de înregistrare și evaluare funciară.
 - nr.1127/2008 *cu privire la aprobarea modelelor permiselor de conducere de tip nou;*
 - Dispoziția Guvernului nr.121-d/2019 *cu privire la instituirea Consiliului Proiectului de înregistrare și evaluare funciară.*

Activitatea juridică a fost axată pe **2439** dosare de judecată, clasificate după obiectul de acțiune, după cum urmează: litigii de muncă – **42**; Starea Civilă (*constatarea faptelor juridice, anularea actelor de stare civilă*) – **751**; domeniul Cadastral – **1272**; înregistrarea persoanelor juridice – **151**; Licențiere - **12**; transport – **109**; documentarea populației – **39**; pecuniare (*inclusiv penale, acces la informații, protecția datelor cu caracter personal etc.*) – **63**.

În perioada de raport, au fost recepționate – **807** petiții, din care **792** au fost soluționate; **1188** de notificări din partea executorilor judecătorești și administratorilor autorizați care au fost redirecționate spre executare subdiviziunilor de profil.

În mare parte a litigiilor aflate pe rol în examinare la instanțele de judecată, Agenția este atrasă în calitate de persoană interesată (*litigiile supuse examinării în procedura specială (constatarea faptelor cu valoare juridică și în calitate de intervenienți accesorii, respectiv litigii în care se contestă actele juridice, ce au stat la baza emiterii unor acte administrative emise de către ASP)*). În perioada de raport, ASP a fost atrasă în 1255 de procese judiciare (*cu 87 de dosare mai mult comparativ cu aceeași perioadă a anului 2018 – 1168 de dosare*).

Referitor la activitatea de evidență a contractelor au fost elaborate/examinate **1108** de materiale remise de subdiviziunile structurale ale Agenției (*inclusiv 1030 de proiecte de contracte și 78 de scrisori*). Luate la evidență și înregistrate **1804** de contracte încheiate.

9.2. Managementul resurselor umane

În domeniul evidenței personalului activitatea a fost orientată la soluționarea problemelor de selectare, evidență și promovare a personalului, precum și la reorganizarea structurală a subdiviziunilor structurale ale Agenției.

Astfel, la data de 31 decembrie 2019, statele de personal ale Agenției constituiau **3 515,5** de unități, din care: funcționari – **2 060**; specialiști – **1 237**; muncitori – **218,5**. A continuat procesul de optimizare a structurii și statelor de personal, fiind emise **76** de ordine de modificare a statelor de personal.

Ca rezultat al procesului de încadrare la serviciu în funcțiile vacante și promovarea salariaților, la 31 decembrie 2019, în cadrul Agenției activau **3 594** de salariați, inclusiv: **3 548** - personal scriptic, **2** - personal nescriptic care activează prin contracte individuale de muncă pentru îndeplinirea unor lucrări, **42** – în afara statelor de personal, care la momentul actual se află în concedii pentru îngrijirea copiilor.

Pentru acoperirea necesităților de personal cu specialiști de calificare înaltă au fost angajați **380** de salariați. Totodată, au plecat de la ASP **304** de persoane, dintre care: demisie – **221** de cazuri, reducerea statelor – **1**, expirarea termenului prevăzut de contract – **54**, deces – **12**, alte motive - **16**.

Salariaților li s-au aplicat **9 360** de stimulări.

Au fost emise **1 297** de Ordine *privind angajarea, transferul sau încetarea contractelor individuale de muncă* și **295** de Ordine *privind acordarea concediilor*.

În domeniul aplicării politicii de prevenire, eliminare și reducere a riscurilor profesionale la locurile de muncă s-au întreprins următoarele acțiuni:

- evaluarea condițiilor de muncă la **422** locuri de muncă și a riscurilor profesionale la **72** de locuri de muncă, fiind întocmite fișele condițiilor de muncă la locurile de muncă, procese-verbale de evaluare a mediului ocupațional, planuri de protecție și prevenire a riscurilor profesionale;
- întocmirea Cercetării statistice anuale AM accidente de muncă pentru anul 2018 și prezentarea acesteia Organului teritorial pentru statistică și Inspectoratului de stat al muncii;
- coordonarea a **662** de fișe de post ale salariaților Agenției și **51** de Regulamente ale subdiviziunilor structurale ale Agenției;
- înaintarea a **295** de propuneri de completare a atribuțiilor în domeniul securității și sănătății în muncă ce revin salariaților Agenției, corespunzător funcțiilor exercitate, consemnate în fișele de post și regulamentele subdiviziunilor;
- acordarea consultațiilor, ajutorului metodic și asistenței conducătorilor locurilor de muncă la elaborarea a **5** Instrucțiuni de securitate și sănătate în muncă, ținând cont de particularitățile activităților și ale locurilor de muncă din cadrul Agenției (*Ordinele ASP: nr.82 din 11.02.2019, nr.115 din 28.02.2019, nr.158 din 25.03.2019, nr.198 din 05.04.2019, nr.572 din 25.09.2019*).

În domeniul exercitării controlului privind respectarea actelor legislative și normative din domeniul SSM au fost consemnate **83** de încălcări și abateri.

Referitor la instruirea salariaților în domeniul securității și sănătății în muncă (SSM) a fost:

- actualizat portalul „*Protecție și prevenire riscuri*” din domeniul „*Web portal*” și „*Web personal*”;
- emisă Dispoziția nr. D-2 din 14.01.2019, în scopul asigurării evidenței, completării corecte și păstrării Fișelor personale de instruire în domeniul SSM a salariaților ASP;
- elaborat un set de panouri informative (8 buc.) și panouri de semnalizare de securitate și sănătate în muncă necesare informării și instruirii salariaților;
- organizat cursul de instruire „*Securitatea și sănătatea în muncă*” destinat conducătorilor locurilor de muncă și specialiștilor Agenției (*corespunzător nivelului întâi de pregătire*), respectiv atestați, la acest capitol, **177** de conducători ai locurilor de muncă și **28** de specialiști;
- efectuată instruirea introductiv-generală în domeniul SSM pentru **571** de persoane, care au solicitat angajarea în câmpul muncii și întocmite **571** de fișe personale de instruire în domeniul SSM. Au fost asigurați cu noi fișe personale de instruire în domeniul SSM **448** de salariați din cadrul subdiviziunilor Agenției;
- efectuată instruirea introductiv-generală în domeniul SSM la **215** de persoane din cadrul Universității Agrare din Moldova, Colegiului de ecologie din Chișinău, Colegiului de construcții din Hîncești și Centrului de excelență în construcții din Chișinău, repartizate în cadrul subdiviziunilor structurale ale ASP la practica de producere;
- instruite **139** de persoane care desfășoară activități pe teritoriul Agenției în bază de contract de prestări servicii și completate fișe colective de instruire în domeniul SSM.

În **domeniul cercetării evenimentelor de accidentare a salariaților în câmpul muncii** au fost:

- digitalizate accidentele de muncă și evenimentele suportate de către salariații Agenției Servicii Publice în perioada anilor 2017-2018;
- cercetate **3** accidente de muncă (22.01.2019, 22.02.2019 și 03.07.2019).

În **domeniul formării profesionale continue** au fost organizate cursuri de instruire pentru **1 571** de persoane, după cum urmează: **612** de angajați ai DÎEP, **334** de angajați ai DÎMTCCA, **293** de angajați ai DC, **332** de angajați din alte subdiviziuni ale Agenției.

9.3. Organizare internă

În domeniul **planificării și monitorizării disciplinei executorii**, în baza informațiilor prezentate de subdiviziunile structurale, au fost elaborate și prezentate în adresa conducerii Agenției **20 de Rapoarte:** privind rezultatele activității Agenției Servicii Publice (*pe parcursul trimestrului I; semestrului I, 9 luni și anul 2019*), scurte rapoarte statistice privind rezultatele activității instituției pentru lunile *ianuarie, februarie, martie, aprilie, mai, iunie, iulie, august, septembrie, octombrie, noiembrie și decembrie* curent; privind deplasările de serviciu efectuate de către salariații Agenției Servicii Publice (*trimestrul I, semestrul I, 9 luni și anul 2019*).

A fost asigurată buna desfășurare a ședințelor Consiliului Agenției (*din 14.02.2019, 25.04.2019, 09.07.2019, 09.08.2019, 20.09.2019, și 27.12.2019*), în cadrul cărora au fost examinate **15 chestiuni**, respectiv perfectate procesele-verbale ale acestora.

De asemenea, a fost asigurată logistica pentru desfășurarea ședințelor operative pe lângă conducerea Agenției (*total – 29 de ședințe*), precum și perfectate procesele-verbale ale acestora.

A fost asigurată monitorizarea deplasărilor de serviciu efectuate de către angajații Agenției. În perioada de raport angajații ASP (*conform competențelor și necesităților*) au efectuat **957** deplasări de serviciu, din care: **929** pe teritoriul Republicii Moldova și **28** peste hotarele țării. În baza deplasărilor de serviciu efectuate au fost întocmite **33** de rapoarte.

Cât privește **lucrările de cancelarie**, în perioada de referință a fost asigurată înregistrarea, examinarea și readresarea după competență a **24 377** de documente – intrare, dintre care: **595** de documente de la organele ierarhic superioare (*corespondența - 568; ordine Cancelaria de Stat -4, HG – 3; decrete – 18, Legi RM -0, Dispoziții ale Guvernului RM - 2*), **23 782** de documente de la diverse instituții, întreprinderi și organizații (*corespondența –8 064, adresări de la cetățeni – 1 252; colete – 14 466*).

Au fost recepționate, înregistrate, repartizate și transmise spre examinare după competență subdiviziunilor structurale **1 252** de petiții ale cetățenilor, inclusiv **1 192** de petiții unice (*depuse o singură dată*) și **60** de petiții repetate, concomitent sau consecutiv de la cetățean personal și prin intermediul altor autorități ale administrației publice (*58 de petiții depuse de 2 ori, 1 petiție depusă de 4 ori, 1 petiție depusă de 6 ori*).

Petițiile au fost primite: nemijlocit de la cetățeni – **995**; prin intermediul Aparatului Președintelui Republicii Moldova – **43**; prin intermediul Secretariatului Parlamentului Republicii Moldova și deputaților – **36**; prin intermediul Cancelariei de Stat – **104**; prin intermediul altor autorități publice centrale – **74**; anonime – **4**.

Prin intermediul poștei electronice au fost recepționate **82 de petiții**, care în dependență de chestiunile abordate, au fost înregistrate și remise spre examinare, subdiviziunilor competente. Toate petițiile au fost luate la control special de examinare.

Au fost înregistrate **3 812** de documente interne ale ASP (*corespondența –2 556, ordine – 1 177, dispoziții - 79*) și **7 760** de documente – ieșire. De asemenea, au fost înregistrate și repartizate **1 117** de ordine ale ASP, dintre care: **775** cu privire la activitatea de bază, **30** cu privire la stimularea și premiarea colaboratorilor, **215** cu privire la delegarea salariaților, **38** cu privire la activitatea administrativ-gospodărească, **119** cu privire la aplicarea și ridicarea sancțiunilor și **79** de dispoziții ale ASP.

În domeniul **controlului executării documentelor** au fost redactate în total **10 211** de documente, dintre care: **1 252** de petiții, **932** de ordine, **79** de dispoziții, **189** de regulamente și instrucțiuni, precum și **7 759** de scrisori de ieșire (*inclusiv note de serviciu, încheieri*).

Referitor la **arhivarea documentelor** au fost efectuate următoarele activități:

- prelucrarea documentelor de arhivă și întocmirea Procesului-verbal general nr.15, de nimicire a documentelor cu termen expirat pentru anii 2003-2017 în număr de **18 652** de dosare;
- întocmirea inventarului nr.1 al dosarelor cu termen permanent pentru anii 2015-2017 (*56 de dosare*). Inventarul coordonat cu Comisia de Expertiză și Control a Arhivei Naționale a Republicii Moldova (*Proces-verbal nr.5-1 din 18.03.19*);

- întocmirea inventarului nr.2-p al dosarelor cu termen lung de păstrare pentru anii 2013-2016 (**386 de dosare**). Inventarul coordonat cu Comisia de Expertiza și Control a Arhivei Naționale a Republicii Moldova (*Proces-verbal nr.5-1 din 18.03.19*);
- întocmirea inventarului nr.3-p al dosarelor cu termen lung de păstrare pentru anii 2015-2017 (**427 de dosare**). Inventarul coordonat cu Comisia de Expertiză și Control a Arhivei Naționale a R.M.(*Proces-verbal nr.5-1 din 18.03.19*);
- primirea bonurilor de plată de la Î.S. „Poșta Moldovei” și sistematizarea pe raioane, conturi, luni, dată – **12 730** de bonuri;
- primirea registrelor plăți de la BC „Comerțbank” S.A., „Energbank” S.A., B.C. „Moldindconbank” S.A., B.C. „Victoriabank” S.A., Î.S.„Poșta Moldovei”, B.C. „Eximbank”S.A., „Fincombank” S.A. – **29 160** de registre;
- Secția control tehnic - **4** dosare;
- Direcția contabilitate - **970** dosare;
- Direcția producere documente – **1 960** dosare;
- Secția asigurare informațională - **104** dosare;
- Biroul gestionare procese-verbale distrugerea documente nevalabile - **29** dosare;
- Direcția generală stare civilă - **142** de dosare;
- dislocarea dosarelor, bonurilor de plată în arhive pe adrese: str. Aleksandr Pușkin, 42, Calea Orheiului, 37, Columna, 65;
- eliberarea dosarelor din arhivă în folosirea temporară – **110** dosare;
- consultarea colaboratorilor subdiviziunilor structurale pe problemele arhivistice.

X. ASIGURAREA INFRASTRUCTURĂ ȘI LOGISTICĂ

(*Direcția asigurare infrastructură și logistică*)

În *domeniul achizițiilor publice*, pe parcursul anului 2019, au fost inițiate, organizate și desfășurate **137** proceduri de achiziții publice, după cum urmează: **72** de proceduri cu licitație deschisă, **43** de proceduri privind cererea ofertelor de prețuri cu publicare, **22** proceduri de negociere fără publicarea prealabilă a anunțului de participare. Ca rezultat al finalizării procedurilor de achiziție menționate au fost încheiate *contracte de achiziții*, respectiv fiind întocmite *decizii* și *dări de seamă* pentru fiecare procedură. La unele proceduri au fost încheiate Acorduri adiționale în conformitate cu legislația în vigoare și cu necesitățile suplimentare ale subdiviziunilor Agenției Servicii Publice.

Totodată, în temeiul Hotărârii Guvernului nr.665 din 27.05.2016 *pentru aprobarea Regulamentului cu privire la achizițiile publice de valoare mică*, au fost încheiate **119** contracte de achiziție de valoare mică și **58** de conturi.

În acest context, au fost întocmite **167** de *proces-verbale* ale ședințelor Grupului de lucru pentru efectuarea achizițiilor publice de bunuri, servicii și lucrări în cadrul ASP.

În *domeniul aprovizionării* a fost întocmit Planul de achiziții publice al ASP pentru anul 2020, în conformitate cu informațiile primite de la subdiviziunile structurale. Au fost

inițiate proceduri privind desfășurarea achizițiilor - de la etapa de evaluare a necesităților, a specificațiilor tehnice, a prețurilor pe piață, elaborarea demersurilor, notelor de evaluare, până la întocmirea proiectelor de contracte. Astfel, au fost întocmite **287** de proiecte de contracte între Agenție și diferiți agenți economici, **17** acorduri adiționale la contracte, conform procedurilor de achiziții și asigurată executarea, monitorizarea și evidența contractelor.

Prin intermediul platformei M-Tender au fost elaborate anunțuri de participare și inițiate **20** proceduri de achiziții de valoare mică.

Au fost recepționate **6 230** de scrisori cu privire la achiziționarea echipamentului tehnico-informațional, materialelor de construcții, tehnicii electrocasnice, efectuarea lucrărilor de reparație, schimbarea mobilierului învechit. Respectiv, au fost înregistrate **2 150** de demersuri și note de ieșire.

În domeniul exploatării edificiilor și supravegherii lucrărilor de construcții a fost organizat și efectuat controlul executării lucrărilor de construcții și reparații la obiectivele Agenției, conform cerințelor în vigoare. Au fost perfectate și înregistrate la organele cadastrale teritoriale, vizate de către Agenție pentru supraveghere tehnică, procesele-verbale de finisare a lucrărilor de construcții și recepție finală a **38** de Centre multifuncționale de prestare a serviciilor publice.

Au fost examinate **134** de interpelări remise de către instanțele ierarhic superioare și subdiviziunile teritoriale privind *legalizarea, exploatarea, întreținerea și deservirea încăperilor*.

Au fost primite, examinate în baza de date, verificată corespunderea cu Contractele de furnizare a cca. **4 300** de facturi lunar din teritoriu pentru plata arende, energiei electrice și termice, apă și canalizare ș.a.

Cu referire la *termoenergie și instalațiile ingineresti*, la capitolul „*Supravegherea și exploatarea inofensivă a gospodăriei de gaze, a sistemelor de alimentare cu apă și canalizare, de termoficare, de ventilare și condiționare a aerului*” - a fost realizat în volum deplin, fără dereglări majore și accidente, în limita normelor de exploatare, prin coordonare și cooperare cu serviciile de supraveghere și control ale furnizorilor, conform prevederilor contractelor și actelor normative în vigoare.

La capitolul „*Asigurarea fără întrerupere cu agent termic, gaze naturale, apă potabilă și menajeră și aer condiționat*” - s-a respectat regimul de livrare a agentului termic, gazelor naturale, apei potabile și menajere, conform prevederilor contractelor încheiate cu furnizorii, normativelor sanitare, limitelor termice de ventilare și condiționare a aerului. În scopul asigurării condițiilor optime de muncă a angajaților, în conformitate cu prevederile normelor sanitare și igienice în vigoare, suplimentar, a fost inițiată procedura de achiziționare a sistemului de ventilare-climatizare cu montare (*mun. Chișinău, str. A. Pușkin, 42*).

La capitolul „*Inițierea elaborării contractelor cu organizațiile terțe licențiate și monitorizarea în termen stabilit a îndeplinirii lucrărilor de montare, deservire, testare în sistemele termoenergetice și instalațiile ingineresti*” - au fost respectate termenele de inițiere și încheiere a contractelor în conformitate cu Planul de achiziții publice al ASP pentru anul 2019. În perioada de raport, au fost încheiate **13** contracte de lucrări și servicii

cu agenții economici, organizate și efectuate lucrări de demontare și montare, de proiectare, reparație, exploatare, deservire tehnică a rețelelor și instalațiilor termoenergetice.

Au fost organizate și efectuate lucrări de montaj în *rețelele și instalațiile electrice* din oficiile municipiului Chișinău și teritoriale. Au fost reparate și date în exploatare instalații electrice, efectuate lucrări de măsurări și testări, de verificare metrologică a echipamentului individual de protecție, verificate metrologic dispozitivele de măsurare conform prescripțiilor ÎCS „Gas Natural Fenosa” și SA „Red Nord” a contoarelor electronice.

Au fost încheiate contracte privind achiziționarea materialelor electrice și verificarea metrologică a contoarelor electrice, coordonate 20 de proiecte elaborate de către DATA privind lucrările de montaj electric în oficiile Agenției.

A fost *organizată și efectuată eliberarea mărfurilor* de cancelarie, produselor de papetărie, mărfurilor de uz casnic, tehnicii de calcul și altor bunuri în toate oficiile teritoriale. Au fost reîncărcate cartușele pentru imprimantele laser, conform comenzilor recepționate. În total au fost elaborate **12 250** bonuri de consum, în baza cărora au fost eliberate bunuri materiale din depozitele ASP. Au fost primite peste **4 250** de comenzi din subdiviziunile Agenției, care au fost executate la timp.

Cât privește *transportul și siguranța circulației auto* - zilnic a fost organizat controlul stării tehnice a autotransportului de serviciu înainte de ieșire la rută, deservirea și reparația tehnică a acestuia.

Pentru anul 2019 au fost încheiate *contracte de achiziționare a serviciilor*:

- de testare auto cu ofertanții „Autoforța” SRL (pentru acordarea serviciilor unităților de transport din mun. Chișinău) și „BM Test” SRL (pentru acordarea serviciilor unităților de transport din subdiviziunile raionale ale Agenției);
- de asigurare obligatorie de răspundere civilă auto a **187** de unități de transport, cu Companiile de Asigurări „Intact Asigurări Generale” S.A. și „Transelit” S.A.;
- de evaluare pe piață a **39** mijloace de transport ale ASP cu grad sporit de uzură (nu se folosesc în procesul tehnologic al Agenției) cu Compania „Salikhov-Consulting”;
- de achiziționare a șase autovehicule pentru DÎMTCCA, cu compania „DAAC-Autosport” SRL.

La fel, au fost inițiate procedurile de achiziționare pentru anul 2020 a produselor petroliere, a serviciilor de deservire tehnică, reparație, a serviciilor de spălătorie auto a mijloacelor de transport, a uniformei pentru curieri (din cadrul Biroului expediție).

A fost asigurată *distribuirea corespondenței* în conformitate cu legislația în vigoare, fiind respectate obligațiunile curierilor speciali și conducătorilor auto pe **15** rute existente, au fost întreprinse un șir de măsuri organizatorice și practice pentru îndeplinirea sarcinilor în domeniul primirii, prelucrării, livrării și distribuirii trimiterilor speciale și bunurilor materiale la destinație.

XI. SECURITATE ȘI REGIM

(Direcția securitate)

În domeniul identificării și contracarării riscurilor au fost efectuate un șir de măsuri și investigații cu privire la identificarea, documentarea, contracararea factorilor de risc în activitatea subdiviziunilor ASP, și anume: *Departamentul cadastru, Departamentul înmatriculare a mijloacelor de transport și calificare a conducătorilor auto, Departamentul înregistrare și evidență a populației, Departamentul management servicii publice.*

La linia instituțională „**ANTICORUPȚIE**” au fost recepționate **51** de apeluri telefonice. Au fost petrecute instruirii în domeniul Politicii anti-mită pentru persoanele nou-angajate (*218 de angajați*), efectuate investigații preventive rezonabile privind candidații la funcțiile vacante (*218 de candidați*) conform Standardului de Firmă SF 37603221-073:2018.

Au fost examinate **130** de petiții privind calitatea nesatisfăcătoare a serviciilor publice și abuzurile în serviciu comise de către angajații Agenției, întocmite și prezentate conducerii Agenției - **82** de materiale privind inițierea anchetei de serviciu.

Referitor la **anchetele de serviciu și controlul disciplinei muncii** au fost desfășurate **184** de anchete de serviciu, în baza cărora au fost emise **73** de ordine de sancționare disciplinară, fiind aplicate sancțiuni disciplinare la **70** de salariați.

Cât privește **securitatea fizică** a fost asigurat accesul și securitatea vizitatorilor, membrilor delegațiilor oficiale, precum și a transportului, în conformitate cu *Instrucțiunea cu privire la organizarea regimului de control și trecere în incinta și pe teritoriul Agenției.*

A fost asigurat accesul și securitatea în sediul central al Agenției a tuturor vizitatorilor, inclusiv veniți în vizită în cadrul a **104** de delegații.

De asemenea, a fost asigurată securitatea la nimicirea buchetelor de pașapoarte, buletinelor de identitate, permiselor de conducere, pașapoartelor tehnice ce și-au pierdut valabilitatea sau au fost rebutate, semifabricatelor inutile pentru producere.

Angajații grupului de permise au eliberat pentru vizitatori și pentru angajații subdiviziunilor structurale din teritoriu ale Agenției **1 651** de permise provizorii în baza actelor de identitate, limitând zonele de acces în dependență de necesitățile vizitatorilor. Toate permisele provizorii au fost restituite.

Au fost examinate și soluționate **97** de materiale ce țin de asigurarea securității fizice a obiectivelor Agenției Servicii Publice, și de securitatea antiincendiară.

S-a efectuat verificarea corespunderii cerințelor normelor și regulilor de apărare împotriva incendiilor a sistemelor automate de detectare și alarmare în caz de incendiu instalate în Centrele multifuncționale, testarea și darea lor în exploatare, precum și obținerea avizului de recepție finală în domeniul măsurilor de prevenire și stingere a incendiului, după cum urmează: *mun.Bălți, Anenii Noi, Basarabeasca, Briceni, Cahul, Cantemir, Călărași, Căușeni, Criuleni, Comrat, Cimișlia, Dondușeni, Drochia, Edineț, Glodeni, Fălești, Florești, Hîncești, Ialoveni, Leova, Nisporeni, Orhei, Ocnița, Rîșcani,*

Rezina, Sîngerei, Soroca, Șoldănești, Ștefan Vodă, Strășeni, Taraclia, Telenești, Ungheni, Vulcănești și Ceadâr-Lunga.

S-au petrecut **12** lecții la Centrul de instruire al Direcției resurse umane, precum și **8** lecții cu deplasare în mun.Bălți cu angajații Agenției în domeniul securității antiincendiară, în baza Reglementării tehnice „Reguli generale de apărare împotriva incendiilor în Republica Moldova RT DSE 1.01-2005”. Efectuată instruirea introductiv-generală în domeniul măsurilor de prevenire și apărare împotriva incendiilor a **637** de angajați.

Prin Ordinul ASP nr.291 din 14.05.2019 a fost elaborată și pusă în aplicare „Instrucțiunea privind acțiunile angajaților Agenției Servicii Publice în situații excepționale”.

Prin Ordinul ASP nr.340 din 31.05.2019 au fost efectuate modificări în „Instrucțiunea cu privire la regimul de control și trecere în incinta și pe teritoriul edificiului central al Agenției Servicii Publice (mun. Chișinău, str. Aleksandr Pușkin, 42).

Conform procedurilor de achiziții publice, au fost încheiate **12** contracte de prestare a serviciilor de pază fizică și securitate antiincendiară, **3** acorduri adiționale la contractele numite, **3** contracte de prestare a serviciilor de pază tehnică pentru oficiile teritoriale, **2** contracte de prestare a serviciilor de deservire tehnică și mentenanță a sistemelor tehnice de securitate, **1** contract de achiziționare a sistemului de control-acces pentru edificiile ASP din mun.Chișinău (str.Alexandru cel Bun, 56, str.Columna, 65, str.Salcîmilor, 28, str. Aleksandr Pușkin, 47 și str. Aleksandr Pușkin, 42), **1** contract privind instalarea sistemului de monitorizare video asupra prestării serviciilor publice în Centrul Multifuncțional (mun. Chișinău, b-dul Decebal, 6).

Au fost efectuate lucrări de deservire tehnică și mentenanță a sistemelor de securitate tehnică, și anume: sistemul de semnalizare pază-incendiu (str.Aleksandr Pușkin, 42, str.Columna, 65, str.Alexandru cel Bun, 56, str.Salcîmilor, 28); sistemul de înregistrare video (str.Aleksandr Pușkin, 42, str.Columna, 65, str.Alexandru cel Bun, 56, str.Salcîmilor, 28); sistemul de control și dirijarea accesului (str.Aleksandr Pușkin, 42, str.Columna 65, str.Alexandru cel Bun, 56, str.Salcîmilor, 28, str.Aleksandr Pușkin, 47).

Permanent se efectuează monitorizarea asupra funcționării sistemelor de semnalizare pază-incendiu și sistemului de control și dirijarea accesului la obiectivele sus-numite cu organizarea măsurilor operative privind lichidarea neajunsurilor în funcționarea sistemelor tehnice de securitate, precum și reparația operativă a componentelor electronice ale acestora.

XII. IMPLEMENTAREA PROGRAMULUI DE DOBÂNDIRE A CETĂȚENIEI PRIN INVESTIȚIE

(Departamentul Implementare a Programului de dobândire a cetățeniei prin investiție)

12.1. Perfecționarea cadrului normativ instituțional și interinstituțional

În scopul aplicării unitare a normelor legale și a mecanismului de interacțiune dintre Agenție cu misiunile diplomatice și oficiile consulare la prestarea serviciilor de eliberare a

actelor de identitate cetățenilor Republicii Moldova, transcriere a actelor de stare civilă pentru persoanele care au dobândit cetățenia Republicii Moldova prin investiție, au fost aprobate ***Instrucțiunile provizorii privind eliberarea actelor de identitate ale cetățeanului Republicii Moldova, inclusiv transcrierea actelor de stare civilă, în cazul dobândirii cetățeniei Republicii Moldova prin investiție*** (Ordinul comun al Agenției Servicii Publice și Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene nr.156/45-13-45 din 25.03.2019).

Prin Ordinul ASP nr.112 din 27.02.2019 au fost operate și aprobate modificări la anexa nr.1, Ordinul ASP nr.1 din 19.07.2017 cu privire la aplicarea temporară a Nomenclatorului și tarifelor la serviciile publice prestate de către Agenția Servicii Publice, pentru a fi adus în concordanță cu prevederile din anexa nr.3 la Hotărârea Guvernului nr.786 din 04.10.2017 cu privire la dobândirea cetățeniei prin investiție.

A fost elaborat și aprobat *Regulamentul cu privire la recepționarea și examinarea dosarului de acreditare/reacreditare a agentului în cadrul Programului de dobândire a cetățeniei prin investiție*” (Ordinul ASP nr.375 din 18.06.2019).

De către Comisia Centrală de Expertiză a documentelor din cadrul Agenției Servicii Publice a fost aprobată *Lista dosarelor și registrelor de nomenclator instituite în cadrul DIPDCI neprevăzute de Indicatorul documentelor-tip și a termenelor lor de păstrare* (Proces-verbal nr.1 din 24.07.2019 al ședinței Comisiei Centrale de Expertiză a ASP).

În temeiul Legii nr.107 din 31.07.2019 pentru instituirea moratoriuului privind acordarea cetățeniei Republicii Moldova în condițiile art.17 alin. (1¹) și (1²) din Legea cetățeniei Republicii Moldova nr.1024/2000 (Monitorul Oficial nr.261-268 din 23.08.2019), la data de 23.08.2019, a fost instituit moratoriu asupra recepționării cererilor noi privind dobândirea cetățeniei Republicii Moldova, pentru o perioadă de 4 luni. Astfel, prin Ordinul ASP nr.542 din 06.09.2019 a fost sistat temporar prestarea serviciilor de implementare a programului de dobândire a cetățeniei prin investiție.

Începând cu data de 20 decembrie 2019, prin Hotărârea Guvernului nr. 665 din 17 decembrie 2019, a fost prelungit moratoriu pe o perioadă de 2 luni asupra recepționării cererilor noi privind dobândirea cetățeniei Republicii Moldova conform art. 17, alin (1¹) și art. 17, alin (1²) din Legea cetățeniei Republicii Moldova 1024/2000 (Monitorul Oficial nr.380-387 din 20.12.2019). Potrivit HG menționate, în termen de 30 de zile, Ministerul Afacerilor Interne, Biroul Migrație și Azil, Centrul Național Anticorupție, Serviciul de Informații și Securitate și Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor, conform competențelor (în baza datelor concludente de care dispun), vor elabora rapoarte de evaluare a Programului de dobândire a cetățeniei prin investiție pentru Guvernul Republicii Moldova din punctul de vedere a riscurilor pentru ordinea publică și securitatea Statului, al corupției și spălării banilor în Republica Moldova și vor prezenta Comisiei de examinare dosarul pentru obținerea cetățeniei prin participare la programul de investiții în Republica Moldova.

12.2. Cooperare interinstituțională

În contextul implementării Programului de dobândire a cetățeniei prin investiție a fost asigurată participarea la multiple activități (seminare, ateliere de lucru, mese rotunde, campanii de promovare) desfășurate pe domeniile politicilor Programului.

În vederea identificării modalității de implementare a punctului 6⁴ din *Regulamentul cu privire la dobândirea cetățeniei prin investiție*, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.786 din 04.2017, care prevede că *Lista statelor ai căror cetățeni sunt considerați neeligibili să aplice la Program se aprobă periodic de organul competent conform legii*”, a fost solicitată asistența Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene, Băncii Naționale, precum și a altor instituții bancare din Republica Moldova. Până în prezent, nu a fost identificat nici-un mecanism de executare a normei juridice menționate mai sus, deoarece aceasta este una defectuoasă, contravine condițiilor care vizează trimiterea la alte acte normative, stabilite de Legea nr.100 din 22.12.2017 *cu privire la actele normative*.

În scopul asigurării recepționării și monitorizării valorii minime a contribuției nerambursabile la Fondul de investiții publice pentru dezvoltare durabilă, Agenția a semnat la data de 15 februarie 2019 „*Contractul de cont ESCROW*” cu Banca Comercială „Moldova-Agroindbank S.A.”.

În vederea asigurării schimbului securizat al informației privind dosarele examinate de DIPDCI, în calitate de Secretariat al Comisiei, precum și respectării riguroase a Legii *cu privire la protecția datelor cu caracter personal* nr.133 din 08.07.2011 a fost implementată platforma electronică securizată, care actualmente este utilizată de către toate părțile implicate în procesul de examinare a dosarului de dobândire a cetățeniei prin investiție (*membrii Comisiei de examinare a dosarului de obținere a cetățeniei prin participare la Programul de investiții din Republica Moldova, Centrul Național Anticorupție, Biroul Migrație și Azil a Ministerului Afacerilor Interne, Serviciul de Informație și Securitate, Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor, Comisia pentru problemele cetățeniei și acordării de azil politic de pe lângă Aparatul Președintelui Republicii Moldova, precum și B.C. „Moldova-Agroindbank S.A.”*), iar DIPDCI a organizat și desfășurat instruirea responsabililor din instituțiile menționate.

În vederea identificării procedurii de eliberare a certificatelor de naștere pentru cetățenii Republicii Chineze, a fost solicitată informație oficială de la autoritățile chineze cu privire la subiectul menționat. În urma răspunsului oficial de la autoritățile Chineze, conform Ordinului ASP nr.285 din 07.05.2019 *cu privire la unele aspecte referitoare la eliberarea actelor de identitate ale cetățeanului Republicii Moldova persoanelor născute în Republica Populară Chineză, care au dobândit cetățenia Republicii Moldova prin investiție* s-a stabilit că pentru persoanele născute până în anul 1996 în Republica Populară Chineză, care au dobândit cetățenia Republicii Moldova prin investiție - eliberarea pașaportului cetățeanului Republicii Moldova și, după caz, a buletinului de identitate a cetățeanului Republicii Moldova se va face în temeiul declarației notariale de naștere, întocmită de către notar din țara de origine a solicitantului și legalizată în condițiile legii.

Reprezentanți ai Republicii Moldova, în perioada 21-28 martie 2019, au participat la evenimentele din Regiunea Administrativă Specială Honk Kong și în orașele Beijing, Shenzhen, Shanghai și Qindao, Republica Populară Chineză cu scopul de a promova imaginea țării, familiarizarea potențialilor agenți și aplicanți ai Programului cu oportunitățile investiționale oferite de Republica Moldova, precum și conceptul Programului de dobândire a cetățeniei prin investiție.

În perioada 21-27 aprilie 2019, au participat circa 50-80 de reprezentanți ai companiilor din sectorul financiar-bancar, companii de consultanță, asigurări și

administrare a veniturilor investitorilor în regiunea Asiei de Sud-Est (*Tailanda, Filipine și Singapore*). Iar în perioada 26 mai – 01 iunie curent, în Africa de Sud au fost prezenți circa 50-80 de potențiali investitori care s-au familiarizat cu oportunitățile investiționale din Republica Moldova.

În perioada 01-06 iunie 2019, în Elveția a avut loc conferința Migrație prin Investiție, organizată de către Consiliul Migrației prin Investiție (*Investment Migration Council*). Participarea la eveniment a permis organizarea întrevederilor bilaterale și multilaterale cu participanți pentru elucidarea domeniilor de cooperare pe viitor și, respectiv, asigurarea fortificării industriei migrației prin investiție la nivel internațional.

Iar la data de 14 noiembrie 2019, reprezentanți ai Agenției au participat la lucrările reuniunii Subcomitetului RM-UE pentru Libertate, Securitate și Justiție, unde au fost abordate subiecte privind *Statul de drept și reforma justiției, cooperarea juridică în materie civilă și penală, prevenirea și combaterea corupției, spălării banilor și finanțării terorismului, criminalității organizate și altor activități ilegale, cooperarea în domeniul migrației, azilului și managementului frontierei, protecția datelor personale*.

12.3. Dirijarea și coordonarea activității

Angajații Departamentului au fost antrenați în procesul de instruire profesională pentru buna implementare a Programului de dobândire a cetățeniei prin investiție.

În perioada de raport, au fost primite spre examinare **12** solicitări din partea companiilor ce și-au exprimat dorința de a deveni agenți acreditați ai Programului de dobândire a cetățeniei Republicii Moldova prin investiție, din care **8** companii au obținut statut de agent acreditat în urma deciziei Comisiei de examinare a dosarului de obținere a cetățeniei prin participare la programul de investiții; **1** solicitare a fost retrasă, **3** solicitări urmează a fi prezentate spre examinare.

În perioada 01 ianuarie - 23 august 2019 (*data instituirii moratoriului*), au fost primite spre examinare **34** de dosare de dobândire a cetățeniei prin investiție de către solicitanți principali, inclusiv membri de familie care se află la întreținere, în total **94** de persoane, fiind inițiată procesarea și evaluarea acestora.

Din numărul dosarelor depuse:

- **1** dosar – a fost inițiată procedura de procesare parțial, verificarea due diligence de către compania specializată pe motivul neachitării depline a plăților de procesare prevăzute de cadrul legal;
- **1** dosar a fost restituit fără examinare pe motivul necorespunderii cu prevederile art. 17, alin (1¹) din Legea cetățeniei Republicii Moldova 1024/2000;
- **4** dosare au fost retrase la cererea solicitanților principali;
- **1** dosar a fost respins de către Comisia pentru problemele cetățeniei și acordării de azil politic de pe lângă Președintele Republicii Moldova.

Actualmente în procedura de examinare se află **26** de dosare. Astfel, ca rezultat al examinării dosarelor de dobândire a cetățeniei prin investiție, a fost acordată cetățenia Republicii Moldova pentru **8** solicitanți.

În perioada nominalizată au fost examinate **367** scrisori electronice cu privire la acordarea consultațiilor cetățenilor străini cu referire la posibilitatea dobândirii cetățeniei Republicii Moldova prin investiție, **189** de scrisori electronice cu privire la acordarea consultațiilor companiilor ce au solicitat informația cu referire la acreditarea în calitate de agent în cadrul Programului.

De asemenea, pentru facilitarea evaluării de către Comisie a bunei reputații economice și financiare, lipsa pericolului sau riscului pentru ordinea publică și securitatea statului (*Due diligence*) a solicitanților de acreditare în calitate de agent, cât și a solicitanților de dobândire a cetățeniei prin investiție, au fost traduse rapoartele companiilor *Due diligence* din limba engleză în limba română, după cum urmează:

- **12** rapoarte *cu referire la solicitanții de acreditare în calitate de agent (24 file)*;
- **29** rapoarte *a solicitanților de dobândire a cetățeniei prin investiție (157 file)*.

Ca urmare a acordării cetățeniei pentru **8** solicitanți de dobândire a cetățeniei prin investiție, în vederea respectării p.16³ din *Regulamentul cu privire la dobândirea cetățeniei prin investiție*, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.786 din 04.10.2017 *cu privire la dobândirea cetățeniei prin investiție*, au fost întreprinse acțiunile necesare pentru asigurarea transferului plăților virate de către solicitant.

Agenția Servicii Publice