

**INSTITUȚIA PUBLICĂ „AGENȚIA SERVICII PUBLICE”**

**RAPORT**  
**privind rezultatele activității**  
**Instituției Publice „Agenția Servicii Publice”**  
**pe parcursul anului 2020**

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

## CUPRINS

	<i>Pag.</i>
<b>I. ÎNREGISTRAREA ȘI EVIDENȚA POPULAȚIEI .....</b>	<b>4</b>
<i>(Departamentul înregistrare și evidență a populației)</i>	
1.1. Eliberarea actelor de identitate .....	4
1.1.1. Perfecționarea cadrului normativ.....	4
1.1.2. Perfecționarea cadrului normativ instituțional și interinstituțional .....	4
1.1.3. Optimizarea proceselor de prestare a serviciilor publice.....	5
1.1.4. Dezvoltarea sistemului național de pașapoarte și a Registrului de stat al populației .....	5
1.1.5. Cooperare interinstituțională .....	5
1.1.6. Dezvoltarea sistemelor informaționale automatizate.....	6
1.2. Acte de stare civilă.....	7
1.2.1. Perfecționarea cadrului normativ.....	7
1.2.2. Optimizarea proceselor de prestare a serviciilor publice.....	7
1.2.3. Exercițarea competențelor stabilite de legislația în vigoare .....	7
1.2.4. Prestarea serviciilor, inclusiv electronice și monitorizarea proceselor de prestare a serviciilor de stare civilă în vederea asigurării performanței sistemului de management al calității .....	7
1.2.5. Consolidarea relațiilor cu statele străine în materie de stare civilă .....	7
1.2.6. Organizarea, sistematizarea, utilizarea și păstrarea integră a fondului de arhivă .....	8
<b>II. ÎNREGISTRAREA ȘI LICENȚIEREA UNITĂȚILOR DE DREPT .....</b>	<b>8</b>
<i>(Departamentul înregistrare și licențiere a unităților de drept)</i>	
<b>III. CADASTRUL BUNURILOR IMOBILE.....</b>	<b>11</b>
<i>(Departamentul cadastru)</i>	
<b>IV. ÎNMATRICULAREA MIJLOACELOR DE TRANSPORT ȘI CALIFICAREA CONDUCĂTORILOR AUTO .....</b>	<b>14</b>
<i>(Departamentul înmatriculare a mijloacelor de transport și calificare a conducătorilor auto)</i>	
<b>V. DEZVOLTAREA TEHNOLOGIILOR .....</b>	<b>17</b>
<i>(Departamentul tehnologic)</i>	
5.1. Tehnologii informaționale .....	17
(Direcția generală tehnologii informaționale)	
5.2. Producerea documentelor .....	19
(Direcția generală producere)	
<b>VI. MANAGEMENTUL SERVICIILOR PUBLICE.....</b>	<b>20</b>
<i>(Departamentul management servicii publice)</i>	
<b>VII. REZULTATE ECONOMICO-FINANCIARE .....</b>	<b>28</b>
<i>(Direcția generală economico-financiară)</i>	
<b>VIII. ACTIVITATEA DE AUDIT INTERN.....</b>	<b>30</b>
<i>(Direcția audit intern)</i>	

<b>IX. ACTIVITATEA JURIDICĂ. MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE.</b>	
<b>ORGANIZAREA INTERNĂ .....</b>	<b>31</b>
<i>(Direcția generală juridică, resurse umane și organizare internă)</i>	
9.1. Activitatea juridică și reglementări.....	31
9.2. Managementul resurselor umane .....	34
9.3. Organizare internă.....	36
<b>X. ASIGURAREA INFRASTRUCTURĂ ȘI LOGISTICĂ .....</b>	<b>39</b>
<i>(Direcția asigurare infrastructură și logistică)</i>	
<b>XI. SECURITATE ȘI REGIM .....</b>	<b>43</b>
<i>(Direcția securitate)</i>	
<b>XII. IMPLEMENTAREA PROGRAMULUI DE DOBÂNDIRE</b>	
<b>A CETĂȚENIEI PRIN INVESTIȚIE .....</b>	<b>46</b>
<i>(Departamentul Implementare a Programului de dobândire a cetățeniei prin investiție)</i>	
12.1. Perfecționarea cadrului normativ instituțional și interinstituțional .....	46
12.2. Cooperare interinstituțională.....	47
12.3. Dirijarea și coordonarea activității.....	48

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 scopul executării măsurii stabilite (*pct. 1.43 subpct. 1.43.1.*) din Planul de acțiuni al Guvernului pentru anii 2020-2023, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.636/2019, prin Hotărârea Guvernului nr.878 din 09 decembrie 2020 au fost aprobate amendamentele la Regulamentul *privind eliberarea actelor de identitate și evidența locuitorilor Republicii Moldova, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 125/2013 (în vigoare din 11 ianuarie 2021).*

#### **1.1.2. Perfecționarea cadrului normativ instituțional și interinstituțional**

În contextul amendamentelor aprobate în cadrul normativ ce reglementează domeniul de referință au fost aprobate modificările operate în unele ordine ale ASP, și anume:

- 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 și 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.284 din 24.06.2020*).
- Regulamentul (*în redacție nouă*) cu privire la eliberarea actelor de identitate și autorizarea emigrării cetățenilor Republicii Moldova prin intermediul misiunilor diplomatice și al oficiilor consulare ale Republicii Moldova (*Ordinul comun al Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene (MAE și IE) și Agenției Servicii Publice (ASP) nr.211-b-195/449 din 01.09.2020*);
- 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 MAE și IE și ASP nr.212-b-196/450 din 01.09.2020*).
- proiectul Regulamentului (*în redacție nouă*) privind eliberarea pașaportului diplomatic și a pașaportului de serviciu (*remis MAEIE pentru aprobare*).

### 1.1.3. Optimizarea proceselor de prestare a serviciilor publice

În scopul optimizării proceselor operaționale de prestare a serviciilor publice de stare civilă și de eliberare a actelor prin intermediul misiunilor diplomatice și a oficiilor consulare (*în continuare MDOC*), a fost stabilită transmiterea (*sub formă de document electronic*) către ASP a documentelor pentru prestarea serviciilor de eliberare a documentelor de stare civilă și de eliberare a actelor de identitate pentru **29** de MDOC (*Ordinul comun al MAE și IE și ASP nr.213-b-197/451 din 01.09.2020*).

Astfel, până la data de 31 decembrie 2020, au fost recepționate de la MDOC și examinate sub formă de document electronic **1280** de cereri pentru eliberarea pașaportului cetățeanului Republicii Moldova (*502 din SUA, 45 din Marea Britanie, 34 din Estonia, 252 din Canada, 8 din Irlanda, 2 din Japonia, 66 din Turcia, 13 din Suedia, 167 din Ucraina, 16 din Azerbaidjan, 4 din Republica Populară Chineză, 99 din Belgia, 6 din Ungaria, 2 din Letonia, 1 din Elveția, 10 din Bulgaria și 53 din (Berlin) Germania*), **401** cereri pentru eliberarea buletinului de identitate al cetățeanului Republicii Moldova și **10** cereri pentru autorizarea emigrării.

Pentru organizarea eficientă a proceselor de eliberare a actelor de identitate, documentelor privind cetățenia Republicii Moldova, precum și a extraselor din Registrul de stat al populației și din fișierul manual de evidență a persoanelor, în perioada 06.07.2020 - 31.12.2020 (*Ordinele ASP nr. 307 din 03.07.2020, nr. 384 din 06.08.2020 și nr. 551 din 22.10.2020*) a fost stabilit programul de înmânare a documentelor de luni până sâmbătă pentru SEAI Rîșcani (*municipiul Chișinău din cadrul Centrului multifuncțional Chișinău, 2*).

### 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 **986** de buletine de identitate (**707** de buletine de identitate (CA) și **279** de buletine de identitate provizorii (BP), dintre care **375** de buletine de identitate (CA) în mod gratuit). De la începutul proiectului (01.10.2013) și până la data de 31.12.2020 au fost eliberate **177 465** de buletine de identitate, dintre care: **171 678** (CA) și **5 787** (BP).

La data de 31 decembrie 2020, în Registrul de stat al populației au fost luați în evidență **7 207** de cetățeni ai Republicii Moldova, titulari ai pașaportului de tip sovietic, care nu au depus cereri pentru preschimbarea acestora, dintre care: **4 286** sunt locuitori din stânga Nistrului; **54** sunt beneficiari de prestații sociale; **2 867** de cetățeni, care potrivit datelor CNAS, nu beneficiază de prestații sociale.

### 1.1.5. Cooperare interinstituțională

În contextul parteneriatului de mobilitate Republica Moldova – Uniunea Europeană 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.

În perioada 01.01.2020-31.12.2020, prin intermediul MDOC, cetățenilor Republicii Moldova aflați în străinătate le-au fost prestate următoarele servicii:

- *eliberate buletine de identitate – 6 800;*
- *eliberate buletine de identitate provizorii - 73;*
- *eliberate pașapoarte – 25 359;*
- *examine cereri pentru autorizarea emigrării - 650;*
- *efectuate înregistrări la domiciliu/reședință temporară - 10;*
- *efectuate radieri din evidență – 6;*
- *examine cereri privind dobândirea cetățeniei RM – 258.*

Cu referire la 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, la data de 31 ianuarie 2020 a fost prezentată informația despre măsurile întreprinse pe parcursul anului 2019 în acest domeniu (*în temeiul întrebărilor Ambasadei Statelor Unite ale Americii în Republica Moldova*).

Au fost întreprinse un șir de acțiuni privind asigurarea cetățenilor Republicii Moldova cu drept de vot cu acte de identitate necesare pentru participarea la: Alegerile Parlamentare noi din 15 martie 2020 (*circumscripția uninominală nr.38 din municipiul Hîncești*) (*eliberate 5 buletine de identitate provizorii, înmânate 2 buletine de identitate*), Alegerile Președintelui Republicii Moldova, turul II al Alegerilor Președintelui Republicii Moldova (*total eliberate în mod gratuit 5 054 de buletine de identitate provizorii pentru Alegerile Președintelui RM*).

### **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 transmiterea în exploatare a versiunii a 6-a SIC „*Access WEB*” (*on exploatare cu ocepere de la data de 04.08.2020*);
- 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*” (*on exploatare cu ocepere de la data de 04.12.2019*);
- elaborarea, testarea de calificare și transmiterea în exploatare a versiunii 7.5 a subsistemului „*Biroul de evidență și documentare a populației*” al SIA „*Sistemul național de pașapoarte*” (*on exploatare cu ocepere de la data de 10.09.2020*);
- elaborarea, testarea de calificare și transmiterea în exploatare a versiunii 13.16.0 a SIA „*Oficiu Web*”, subsistemul „*Evidența persoanelor*”, modulul „*Pașaportul cetățeanului Republicii Moldova*” și subsistemul „*Controlul restricțiilor*”, modulul „*Evidența persoanelor pentru care a fost autorizată emigrarea*” (*on exploatare cu ocepere de la data de 01.12.2020*).

Ca urmare a implementării SIA 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 155 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. În perioada 17.03.2017 - 31.12.2020 au fost soluționate **810** cazuri de furt de identitate și identitate falsă.

În perioada de raport au fost examinate **360** de petiții (**324** de petiții examinate de către DGAI și **36** de petiții de către SEAI) și primiți în audiență de către conducere și specialiștii de profil **47** de cetățeni.

## **1.2. Acte de stare civilă**

### **1.2.1. Perfecționarea cadrului normativ**

În scopul optimizării unor procese operaționale aplicabile la înregistrarea actelor de stare civilă și prestarea serviciilor de stare civilă, în vederea aducerii conținutului unor acte în concordanță cu prevederile cadrului normativ în vigoare, a fost inițiată elaborarea, în redacție nouă, a proiectului Legii privind actele de stare civilă, în contextul procesului de reinginerie a serviciilor publice administrative (demarat de către Agenția de Guvernare Electronică).

Pe parcursul anului 2020 au fost elaborate/definitivate următoarele proiecte de acte instituționale:

- Standardul de firmă SF37603221-015:2018 „Sistemul de management al calității. Tratarea reclamațiilor”;
- Standardul de firmă SF37603221-056:2017 „Blanchete (formulare). Modul de elaborare, confecționare, evidență, păstrare și livrare”, prin prisma reglementării modului de evidență și gestionare în cadrul ASP a formularelor documentelor de stare civilă și de atribuire a IDNP persoanelor fizice;
- aprobat (în redacție nouă) Regulamentul cu privire la eliberarea actelor de identitate și autorizarea emigrării cetățenilor Republicii Moldova prin intermediul misiunilor diplomatice și al oficiilor consulare ale Republicii Moldova (Ordinul comun al MAE și IE și ASP nr.211-b-195/449 din 01.09.2020, pus în aplicare);
- 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 MAE și IE și ASP nr. 212-b-196/450 din 01.09.2020, pus în aplicare).

Au fost avizate zeci de proiecte de acte normative instituționale, precum și acte elaborate în contextul proiectului *Modernizarea serviciilor guvernamentale* în conformitate cu Deciziile Prim-ministrului Republicii Moldova (nr.8 din 11.02.2020 și nr.28 din 07.09.2020) privind aprobarea Planului de acțiuni pentru implementarea activităților necesare în cadrul proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale” (MGSP).

### **1.2.2. Optimizarea proceselor de prestare a serviciilor publice**

În scopul optimizării proceselor operaționale de prestare a serviciilor publice de stare civilă și de eliberare a actelor de identitate, prin intermediul misiunilor diplomatice și al oficiilor consulare (în continuare - MDOC), a fost stabilită remiterea către ASP (sub formă de document electronic) a documentelor pentru prestarea serviciilor de eliberare a documentelor de stare civilă și de eliberare a actelor de identitate pentru **29** de MDOC (Ordinul comun al Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene și Agenției Servicii Publice nr. 213-b-197/451 din

01.09.2020). Astfel, până la data de 31.12.2020 au fost recepționate (sub formă de document electronic) de la MDOC:

- **66** de cereri pentru eliberarea duplicatului certificatului de stare civilă;
- **3** cereri privind schimbarea numelui și sau a prenumelui (*Belgia – 2, SUA - 1*);
- **141** de cereri privind transcrierea actelor de stare civilă (*Estonia – 20, Belgia – 36, Suedia – 11, Lituania – 2, Canada – 11, Belarus – 38, Ungaria – 2, Odesa – 1, Berlin – 4, Cehia - 5, Japonia – 1, SUA – 9, Marea Britanie – 8, China – 1*).

### **1.2.3. Exercițarea competențelor stabilite de legislația în vigoare**

În perioada raportată a fost asigurată prestarea serviciilor de înregistrare a peste **109 190** de acte de stare civilă (conform Nomenclatorului Serviciilor de stare civilă și tarifele acestora, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 738 din 20 iunie 2008).

Din numărul total al actelor de naștere întocmite, **107 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).

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 **19 391** de dosare de stare civilă, preponderente fiind dosarele de transcriere a actelor de stare civilă (**16 721** de dosare).

### **1.2.4. Prestarea serviciilor, inclusiv electronice 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, în total – **220 054** de documente. Cele mai solicitate au fost duplicatele certificatelor de stare civilă – **144 124**, extrasele de pe actele de stare civilă – **50 775**.

Din numărul total al documentelor eliberate, prin intermediul mijloacelor electronice de transmitere la distanță (*portalul guvernamental, rețelele ghișeelor multimedia Qi-Wi*) au fost acordate **6 238** de servicii electronice de stare civilă, dintre care: *Qi-Wi – 921 și servicii.gov.md – 5 317*. A fost înregistrat un număr de **3 256** 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.

### **1.2.5. Consolidarea relațiilor cu statele străine în materie de stare civilă**

În scopul protejării reciproce a drepturilor și intereselor propriilor cetățeni, cât și a străinilor aflați pe teritoriul Republicii Moldova, este asigurată cooperarea juridică internațională cu statele străine în temeiul convențiilor internaționale multilaterale și tratatele bilaterale privind asistența juridică și raporturile juridice în materie civilă și familială, la care Republica Moldova este parte (**3 010** 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*.

La data de 24 septembrie 2020 a fost asigurată participarea (în format on-line) delegatului DGSC, în calitate de reprezentant al Republicii Moldova, la reuniunea Adunării Generale a Comisiei Internaționale Stare Civilă (C.I.E.C).

### **1.2.6. Organizarea, sistematizarea, utilizarea și păstrarea integră a fondului de arhivă**

În vederea realizării obiectivului „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 **98 176** de acte de stare civilă, care ulterior au fost trimise pentru păstrare (conform art. 78 din Legea privind actele de stare civilă).

În activitatea de organizare a fondului de arhivă au fost sistematizate **6 608** înregistrări de stare civilă, consemnate în localitățile din stânga Nistrului, **2 950** de acte de stare civilă înregistrate/transcrise de către misiunile diplomatice și oficiile consulare ale Republicii Moldova acreditate în străinătate.

## **II. ÎNREGISTRAREA ȘI LICENȚIEREA UNITĂȚILOR DE DREPT** (Departamentul înregistrare și licențiere a unităților de drept)

În domeniul înregistrării și licențierii unităților de drept, prin intermediul structurilor teritoriale, în perioada de raport au fost:

- înregistrate **6 392** de unități de drept (ceea ce constituie o micșorare cu 5,7% comparativ cu perioada similară a anului precedent), dintre care **5 893** de persoane juridice cu scop lucrativ și întreprinzători individuali, **499** de organizații necomerciale;
- înregistrate **20 830** de modificări ale actelor de constituire și în Registrul de stat, inclusiv **1 035** de modificări pentru organizațiile necomerciale (ceea ce constituie o micșorare cu 24,7% comparativ cu perioada similară a anului precedent);
- reorganizate **235** de unități de drept, inclusiv **8** organizații necomerciale (ceea ce constituie o majorare cu 3,1% comparativ cu perioada similară a anului precedent);
- radiate **11 965** de unități de drept din Registrul de stat, inclusiv **53** de organizații necomerciale (ceea ce constituie o majorare cu 1 702 unități de drept, comparativ cu perioada similară a anului precedent), **353** de întreprinderi ca rezultat al lichidării în temeiul deciziei organelor de drept;
- eliberate **42 519** de extrase din Registrul de Stat, inclusiv **2 409** de extrase pentru organizațiile necomerciale (ceea ce constituie o micșorare comparativ cu perioada similară a anului precedent cu 6%);
- eliberate/prelungite și reperfectate **560** de licențe pentru genurile de activitate supuse reglementării prin licențiere (ceea ce constituie o micșorare cu 5,6% comparativ cu perioada similară a anului precedent). Potrivit Registrului licențelor, la situația din 31.12.2020, au

fost înregistrați **1 050** de titulari de licență, precum și **16** titulari de licență din stânga Nistrului;

- eliberate **2 705** copii de pe actele de constituire (*ceea ce constituie o scădere cu 919 copii*);
- prestate **204** servicii de autorizare și certificare (*ceea ce constituie o micșorare cu 15% comparativ cu perioada similară a anului precedent*);
- prestate **11 910** servicii terminologice și lingvistice (*ceea ce constituie o micșorare cu 22,2% comparativ cu perioada similară a anului precedent*);
- emise **15** decizii de suspendare a licenței și **19** decizii de retragere a licenței.

La data de 31.12.2020, în Registrul de stat al unităților de drept au fost înregistrate **156 024** de persoane juridice și întreprinzători individuali, **14 362** de organizații necomerciale.

Conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr.815 din 02.08.2005 *cu privire la regularizarea traficului de mărfuri și servicii ce constituie obiectul activității de comerț exterior a agenților economici din Transnistria* se efectuează înscrierea provizorie și înregistrarea permanentă a agenților economici care au sediul în raioanele de Est ale Republicii Moldova. În perioada raportată, au fost luați la evidență provizorie **80** de agenți economici cu sediul în Transnistria (*comparativ cu 104 agenți economici luați la evidență provizorie în anul 2019*).

De asemenea, au fost elaborate și aprobate circa **55** de acte normative interne necesare pentru optimizarea activității:

- elaborat proiectul legii pentru modificarea unor acte normative (*Legea sindicatelor nr.1129/2000, Legea patronatelor nr.976/2000, Legea nr.86/2020 cu privire la organizațiile necomerciale etc.*);
- elaborat proiectul legii pentru modificarea unor acte normative (*Legea nr.220/2007 privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și a întreprinzătorilor individuali*);
- elaborate modificări ale Legii nr.1134/1997 *privind societățile pe acțiuni*. De la data de 20.02.2020, societățile pe acțiuni urmează să-și aducă statutele în conformitate cu prevederile Legii nr.18/2020 (*modelul statutelor societății pe acțiuni, în conformitate cu cerințele Legii nr.18/2020 a fost avizat și cu Comisia Națională a Pieței Financiare*);
- elaborate propuneri de modificare și completare a Legii nr. 1163/2000 și Hotărârii Guvernului nr.606/2002 (*remise Ministerului Economiei și Infrastructurii*);
- aprobat Regulamentul Departamentului înregistrare și licențiere a unităților de drept (*15 iunie 2020*) în conformitate cu prevederile Legii nr.229/2010, prin includerea atribuțiilor și obligațiilor aferente implementării și asigurării funcționării conforme a sistemului de control intern managerial.

A fost asigurată participarea la examinarea și avizarea a circa **100** proiecte de acte normative și departamentale.

În vederea realizării Planului de acțiuni privind implementarea Legii nr. 86 din 11 iunie 2020 *cu privire la organizațiile necomerciale*, a fost asigurată ajustarea listelor informative și a modelelor actelor de constituire ale organizațiilor necomerciale, plasate pe pagina web oficială a Agenției Servicii Publice. Începând cu data de 01 septembrie 2020, au fost implementate noile prevederi ale Legii menționate pentru înregistrarea asociației obștești, fundației, instituției.

Pe parcursul anului 2020, au fost efectuate verificări planificate privind activitatea subdiviziunilor teritoriale ale Agenției: *SIUD Căușeni, SÎUD Cahul, SÎUD Hincești, SÎUD Orhei, SÎUD Bălți, SÎUD Chișinău și Secției înregistrări organizații comerciale.*

În **Registrul turismului**, conform situației din 31 decembrie 2020, au fost înregistrați **175** de deținători de certificate de clasificare a structurilor de primire turistică.

Au fost convocate **21** de ședințe ale Comisiei interdepartamentale de control asupra exportului, reexportului, importului și tranzitului de mărfuri strategice, precum și asigurată activitatea acestora, în cadrul cărora au fost examinate **258** de cereri, respectiv, cu întocmirea proceselor-verbale.

### **III. CADASTRUL BUNURILOR IMOBILE** *(Departamentul cadastru)*

Obiectivele specifice activității subdiviziunii sunt: ținerea cadastrului bunurilor imobile la nivel național, asigurarea completitudinii sistemului informațional al cadastrului și evaluarea bunurilor imobile, asigurarea corectitudinii, transparenței și accesibilității informației publice din Registrul bunurilor imobile și Registrul de stat al unităților administrativ-teritoriale, îmbunătățirea serviciilor prestate.

Pentru anul 2020 au fost stabilite următoarele priorități:

- *prestarea serviciilor de înregistrare a bunurilor imobile și drepturilor asupra lor;*
- *raționalizarea și automatizarea proceselor operaționale ale Departamentului;*
- *dezvoltarea și implementarea serviciilor noi în domeniul cadastrului;*
- *asigurarea actualizării și veridicității datelor cadastrale;*
- *dezvoltarea abilităților și competențelor angajaților;*
- *asigurarea completitudinii cadastrului bunurilor imobile;*
- *asigurarea reevaluării bunurilor imobile în scopul impozitării;*
- *ținerea Registrului de stat al unităților administrativ teritoriale și al adreselor.*

Situația epidemiologică din perioada martie – decembrie 2020 a avut un impact major asupra executării acțiunilor planificate și atingerea obiectivelor stabilite. Subdiviziunile teritoriale au activat în regim special, fiind întreruptă executarea lucrărilor cadastrale (*martie – mai 2020*), periodic întreruptă deservirea solicitanților în cadrul Centrelor multifuncționale pe motivul intrării în izolare a angajaților mai multor Servicii cadastrale teritoriale.

A fost asigurată implementarea **Proiectului de înregistrare și evaluare funciară**, desfășurat în conformitate cu Acordul de finanțare dintre Republica Moldova și Asociația Internațională pentru Dezvoltare, semnat la 17 septembrie 2018 (*Legea nr.240/2018*). Activitățile în cadrul Proiectului sunt realizate în baza Planului de acțiuni pentru perioada decembrie 2019 – 2020, aprobat de Consiliul Proiectului.

Au fost **dezvoltate** și incorporate în aplicația on-line „*Comanda on-line*” **6 servicii**: (a) eliberarea planului cadastral al bunului imobil sau la nivel de sector cadastral (*4 servicii*) și (b) eliberarea extrasului din registrul bunurilor imobile (*statutul juridic*) și extrasului din capitolul supliment al registrului bunurilor imobile (*valoarea estimată*) în

regim de urgență. Versiunea nouă a aplicației „Comanda on-line” a fost lansată în producere la 02.11.2020.

În raport cu perioada similară a anului 2019, se atestă o scădere cu 18% a numărului de servicii prestate la cererea cetățenilor. Veniturile din serviciile prestate în principalele grupuri de servicii, au înregistrat o scădere cu 20% comparativ cu anul 2019: *lucrări cadastrale – 25%, furnizarea informației – 22%, înregistrarea bunurilor imobile – 16%*.

Totodată, a continuat tendința anilor precedenți de creștere a numărului serviciilor solicitate electronic (*Comanda on-line*), precum și a sporit numărul accesărilor la Banca centrală de date a cadastrului.

Astfel, numărul *cererilor depuse prin internet* a crescut cu 62% (*anul 2019: 27081 de cereri, anul 2020: 43997 de cereri*), numărul *documentelor solicitate* prin optiunea „Comanda prin Internet” a crescut cu 68% (*anul 2019: 43178 de documente, anul 2020: 72355 de documente*). Ponderea solicitanților persoane fizice a constituit 67%, iar a persoanelor juridice - 33%. Din numărul total de cereri, 47% au fost depuse pentru bunurile imobile aflate în mun. Chișinău, fiind urmat de raionul Orhei – 7% și raionul Soroca – 6%.

De asemenea, numărul *accesărilor la Banca centrală de date a cadastrului* a depășit indicatorii anului precedent cu 10% (*anul 2019: 3.970.803 accesări, anul 2020: 4.350.566 de accesări*). Totodată, ponderea utilizatorilor în bază de contracte comerciale (*cu plată*) a scăzut substanțial. Astfel, în anul 2020 au beneficiat de acces la Banca centrală de date contra plată 36% din utilizatori (*anul 2019: 42%*). Ponderea utilizatorilor cu acces gratuit (*autorități publice, organe de drept*) a constituit 64% (*anul 2019: 58%*). Creșterea anuală a numărului de accesări, comparativ cu anul 2019, s-a produs din contul utilizatorilor cu acces gratuit (*înregistrând o creștere a accesărilor cu 21% față de anul 2019, pe fundalul descreșterii cu 6% a accesărilor cu plată*).

În scopul eficientizării soluționării documentelor emise de executorii judecătorești, a fost intermediată acordarea accesului acestora la Registrul bunurilor imobile, prin intermediul SIA „Acces activ la registrul bunurilor imobile (AARBI)”. Conform situației din decembrie 2020, sunt 72 de executori judecătorești înregistrați în sistem (*43% din numărul total al executorilor judecătorești cu licența activă*). Pe parcursul anului 2020, 44 de executori judecătorești au folosit activ SIA „AARBI”, fiind efectuate **33.867** de acțiuni de aplicare și anulare a înscrierilor în Registrul bunurilor imobile, ceea ce reprezintă 20% din numărul total de operațiuni înregistrate în SIA „AARBI”. 80% din acțiuni au fost efectuate, în temeiul actelor emise de executorii judecătorești pe suport de hârtie, de registratorii din cadrul Departamentului cadastru (*135.253 de operațiuni*). Au fost semnate **8** acorduri noi cu executorii judecătorești privind conectarea la SIA „AARBI”.

În urma analizei problemelor de deservire a diverselor categorii de solicitanți, în iulie 2020, a fost lansat în regim de pilotare proiectul de îmbunătățire a modului de deservire a reprezentanților autorităților publice (*locale și centrale*) și persoanelor juridice.

Proiectul pilot a avut drept obiective:

- *reducerea timpului de așteptare a grupurilor-țintă de solicitanți;*
- *oferirea mediului de afaceri a valorii așteptate contra cost (de regulă, serviciile comandate de persoane juridice au un tarif mai mare);*

- fluidizarea rândurilor la ghișeele CM în beneficiul solicitanților ocazionali de servicii cadastrale – persoane fizice;
- gestionarea eficientă a resurselor de muncă limitate ale SCT, în condițiile deficitului de registratori;
- sporirea veniturilor din servicii cadastrale;
- sporirea satisfacției clienților serviciilor cadastrale;

Proiectul pilot a fost desfășurat pe baza SCT Chișinău (*str. Armenească, 42*), asigurând deservirea tuturor autorităților publice locale din raza mun. Chișinău și altor persoane juridice care dispun de bunuri imobile amplasate în municipiu.

Astfel, pe parcursul perioadei de pilotare (*01 iulie – 31 decembrie 2020*), au fost înregistrate următoarele rezultate:

- (a) programarea este disponibilă pentru ziua imediat următoare;
- (b) la ghișeul de la sediul SCT Chișinău, din *str. Armenească, 42* au fost deservite circa 70% din persoane juridice din raza de activitate mun. Chișinău;
- (c) numărul serviciilor prestate în regim de urgență a constituit 14% din numărul total de servicii solicitate;
- (d) rata de prezență a solicitanților programați a constituit circa 90%;
- (e) veniturile din serviciile de urgență în baza cererilor depuse la ghișeul din *str. Armenească, 42* a reprezentat 62% din total venituri din servicii de urgență solicitate de persoanele juridice.

Perioada de pilotare a fost extinsă până la 26 februarie 2021.

Nivelul de **calitate a serviciilor prestate** este evaluat în baza următoarelor informații:

- (a) Registrul neconformităților interne – deschise în cadrul subdiviziunilor, în cadrul verificării interne a calității (până la livrarea actelor solicitantului);
- (b) Registrul neconformităților externe – deschise în cadrul subdiviziunilor și centralizat în cadrul Departamentului, în urma controalelor periodice și petițiilor examinate;
- (c) Petiții.

Pe parcursul anului 2020 au fost înregistrate **2 295** de neconformități, ceea ce reprezintă cu **45%** mai puțin decât în anul 2019 (*4158 neconformități*). Ponderea neconformităților externe constituie **13%** (*298 de unități*), în scădere cu **54%** față de anul 2019.

Cea mai mare pondere o au neconformitățile ce țin de activitățile de înregistrare a bunurilor imobile și drepturilor asupra lor (**48%**) și de lucrările cadastrale (**42%**).

Pe parcursul anului 2020, au fost înregistrate **1109 petiții**, din care **560** de petiții au fost depuse la sediul central, iar **549** la sediul subdiviziunilor teritoriale. Comparativ cu anul 2019 numărul petițiilor s-a redus cu **8%** (*anul 2019: 1203 petiții*). Conform rezultatelor examinării petițiilor, numărul celor justificate a constituit **6%** (*61 de unități*).

#### IV. ÎNMATRICULAREA MIJLOACELOR DE TRANSPORT ȘI CALIFICAREA CONDUCĂTORILOR AUTO

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

*În domeniul examinării și documentării conducătorilor de vehicule* au fost realizate următoarele măsuri:

- conform prevederilor Hotărârii 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* a fost asigurată punerea în aplicare, începând cu 01.01.2020, a permiselor de conducere: modelul permisului de conducere 2019 și modelul permisului de conducere provizoriu 2019;
- definitivarea și remiterea pentru promovare a proiectului de hotărâre a 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*, ulterior aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.162 din 11 martie 2020, pus în aplicare de la data de 13 mai 2020. Ca urmare, au fost operate modificări privind asigurarea dreptului constituțional al cetățenilor Republicii Moldova cu domiciliul în stânga Nistrului sau în municipiul Bender pentru libera circulație la conducerea vehiculelor în trafic internațional.

În contextul modificărilor operate prin Hotărârea Guvernului nr.162 din 11 martie 2020 au fost efectuate modificări la Instrucțiunile *privind desfășurarea examenului și condițiile de obținere a permisului de conducere (Ordinul ASP nr.455 din 07.09.2020)*.

Conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr.966/2016 pentru aprobarea Planului de acțiuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021, în cadrul realizării programului de stat „Modernizarea serviciilor guvernamentale”, cu referire nemijlocit la proiectul pentru reingineria și digitalizarea serviciului public de eliberare a permisului de conducere (DL), au fost definitive, fiind luate în considerație și propunerile parvenite din partea Agenției de Guvernare Electronică:

- (1) *proiectul de hotărâre a Guvernului pentru aprobarea Regulamentului privind procedura de examinare pentru obținerea dreptului de a conduce vehicule, emiterea și valabilitatea permisului de conducere;*
- (2) *proiectul de Lege pentru modificarea Legii nr.131-XVI din 07.06.2007 privind siguranța traficului rutier;*
- (3) *proiectul de hotărâre a Guvernului pentru modificarea Regulamentului circulației rutiere, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.357/2009.*

Actualmente proiectele se află la etapa de definitivare de către MAI, în baza avizelor recepționate de la autoritățile competente.

Cu referire la proiectul Acordului între Guvernul Republicii Moldova și Guvernele Republicii Irlanda, Republicii Lituania și Emiratelor Arabe Unite a fost promovat proiectul privind conversiunea permiselor de conducere eliberate de către părți, în cadrul negocierilor purtate de către reprezentanțele diplomatice ale RM cu autoritățile irlandeze (*remis către MAI pentru promovare ulterioară către MAEIE la data de 10.09.2020*).

În contextul reorganizării BÎT și DCA Soroca în SÎT și CCA Soroca, cu preluarea de către această subdiviziune a competențelor la organizarea examenului de obținere a dreptului de a conduce vehicule, a fost elaborat și aprobat Ordinul ASP nr.167 din 20.03.2020 *privind modificarea Ordinului ASP nr.860 din 20.12.2018 cu privire la aprobarea Listei subdiviziunilor teritoriale ale DÎMT CCA al Agenției Servicii Publice, cu competențe la examinarea și documentarea conducătorilor de autovehicule.*

În vederea obținerii permisului de conducere la categoria „B”, au fost puse în aplicare în procesul de examinare 6 autovehicule noi, de model *Dacia - Sandero Steway*.

Au fost dotate cu sistem de supraveghere video și puse în exploatare în procesul de examinare în vederea obținerii permisului de conducere la categoria „B” 9 autovehicule de examinare.

Au fost efectuate modificări la sistemul de programare electronică SIA „E-Service”, subsistemul „Portalul serviciilor electronice”, modulul „Programare electronică”, pentru asigurarea programării separate la subprobele poligon și traseu cu scopul dispersării rândurilor de candidați în așteptare, precum și fluidizarea acestora pentru asigurarea respectării normelor pentru reducerea răspândirii infecției COVID-19.

În scopul transferării serviciilor de programare la examen pe platforma Qmatic (*în comun cu Departamentul tehnologic*), au fost inițiate activitățile necesare privind:

- *expedierea listei oficiilor teritoriale cu competență la examinarea conducătorilor auto;*
- *graficul de susținere a examenului pentru fiecare oficiu;*
- *numărul de persoane în grup pentru susținerea examenului pentru fiecare oficiu;*
- *procedura completării grupelor la proba practică.*

În contextul Hotărârii Comisiei Naționale de Sănătate Publică nr.13 din 29 mai 2020 *cu referire la organizarea procesului de examinare la proba practică în cadrul SCCA Chișinău*, a fost elaborat și aprobat Ordinul ASP nr.271 din 15.06.2020 *privind modificarea Ordinului ASP nr.370 din 07.06.2018 cu privire la aprobarea rutelor de examinare la proba practică, subproba pe traseu, a examenului de obținere a dreptului de a conduce vehicule, utilizate în cadrul subdiviziunilor teritoriale competente ale DÎMT CCA”.*

În contextul problematicilor ce persistă la organizarea procesului de examinare la categoria „B” la proba practică în condiții de poligon, ca urmare multiplelor cazuri de accidentare a autovehiculelor de examinare pe parcursul desfășurării probei practice a examenului, au fost elaborate și aprobate prin Ordinul ASP nr.702 din 10.12.2020 *modificări la Instrucțiunile privind desfășurarea examenului și condițiile de obținere a permisului de conducere* aprobate prin Ordinul ASP nr.240 din 14.12.2017, care prevăd amplasarea examinatorului pe parcursul probei practice subprobei pe poligon a examenului, nemijlocit în salonul autovehiculului de examinare.

În adresa Serviciului Fiscal de Stat, Ministerului Afacerilor Interne, Ministerului Educației, Culturii și Cercetării și Agenției Naționale de Asigurare a calității în Educație și Cercetare, a fost emisă nota ASP nr.01/7150 din 21.10.2020, privind activitatea ilegală a unor unități educaționale de instruire a personalului din domeniul transportului rutier după expirarea licenței de activitate (*eliberată de către Camera de Licențiere*), precum și în lipsa

autorizării de funcționare provizorie/acreditării unui program de formare profesională adoptat prin decizia MECC.

În **domeniul identificării și înmatriculării mijloacelor de transport** au fost realizate următoarele măsuri:

- elaborat proiectul hotărârii Guvernului *cu privire la aprobarea modificărilor ce se operează în unele hotărâri ale Guvernului*, ulterior aprobat de Guvern prin Hotărârea nr.5 din 03.01.2020. Actul normativ respectiv vizează completarea Hotărârilor Guvernului nr.770 din 15 octombrie 2012 *cu privire la aprobarea și punerea în aplicare a modelelor certificatului de înmatriculare și certificatului de înmatriculare provizoriu de tip nou pentru vehicule* și nr. 1047 din 8 noiembrie 1999 *cu privire la reorganizarea Sistemului informațional automatizat de căutare „Automobilul” în Registrul de stat al transporturilor și introducerea testării autovehiculelor și remorcilor acestora*. Modificările efectuate au drept scop asigurarea dreptului cetățenilor Republicii Moldova din localitățile: *Gîsca, Chițcani, Zahorna, Merenești și Cremenciug din raionul Căușeni*, la participarea în traficul rutier internațional cu vehiculele aflate în posesie prin înmatricularea acestora cu numere de înmatriculare „neutre”.
- Ordinul ASP nr.402 din 12.08.2020 *„cu privire la inițierea proiectului „Organizarea schimbului de date între ANTA și ASP în procesul de înmatriculare a mijloacelor de transport”*, în scopul preluării datelor de la ANTA privind efectuarea inspecției tehnice periodice a mijloacelor de transport, achitarea taxei pentru folosirea drumurilor, obținerea de către ANTA a datelor vehiculului din RST, după IDNV, prin intermediul platformei de interoperabilitate *„MConect”*;
- semnat Acordul nr.781 din 25.08.2020, încheiat între Inspectoratul de stat *„Intehagro”* și Agenție *„cu privire la furnizarea informației despre vehiculele înmatriculate de către Inspectoratul de Stat pentru supravegherea tehnică „Intehagro”, către IP ASP, pentru introducerea acestora în Registrul de stat al transporturilor”*;
- Ordinul ASP nr.464 din 09.09.2020 *„cu privire la inițierea proiectului „Organizarea schimbului de date între ANTA și IP ASP, privind restricțiile aplicate asupra mijloacelor de transport”*. Conform planului de management, aprobat prin acest ordin, a fost elaborat un proiect al Regulamentului aferent procesului de verificare a existenței sau lipsei restricțiilor aplicate asupra unui vehicul, de către ANTA. Acest proiect al Regulamentului a fost remis către ANTA, în vederea elaborării și aprobării lui printr-un ordin comun *„Cu privire la aprobarea Regulamentului privind cooperarea informațională între Autoritatea administrativă „Agenția Națională Transport Auto” și Instituția publică „Agenția Servicii Publice” la prestarea serviciilor de înmatriculare, transcrierea transiterii dreptului de proprietate și radierea autovehiculelor și remorcilor”*.
- Ordinul ASP nr.490 din 21.09.2020 *„cu privire la inițierea proiectului „Dezvoltarea SIA „Oficiu Web”, sistemul „Înmatricularea transportului”*, în scopul prestării serviciilor de eliberare a plăcilor cu numere de înmatriculare cu selectarea din stocul existent la subdiviziunea de înmatriculare.
- elaborat proiectul de lege privind aderarea Republicii Moldova la Tratatul referitor la Sistemul european de informații privind vehiculele și permisele de conducere (EUCARIS) (*semnat la Luxemburg la data de 29 iunie 2000*);

- elaborat *Regulamentul cu privire la aprobarea Instrucțiunilor privind cooperarea informațională, între AA "ANTA" și IP ASP, la prestarea serviciilor de înmatriculare, transcrierea transiterii dreptului de proprietate și radierea autovehiculelor și remorcilor*", aprobat prin Ordinul comun nr.318/518 din 07.10.2020, care prevede schimbul de date privind restricționarea drepturilor în legătură cu ridicarea de către ANTA a plăcilor și certificatelor de înmatriculare la săvârșirea unor contravenții de către proprietarii de vehicule.
- lansat proiectul *„Eliberarea plăcilor ce conțin numere de înmatriculare cu simboluri solicitate, din stocul disponibil din cadrul subdiviziunii teritoriale”*, aprobat prin Ordinul ASP nr.633 din 17.11.2020.

## V. DEZVOLTAREA TEHNOLOGIILOR (Departamentul tehnologic)

### 5.1. Tehnologii informaționale (Direcția generală tehnologii informaționale)

În perioada de raport, au fost asigurate: integrarea informațională a resurselor și sistemelor informaționale de stat, integrarea serviciilor guvernamentale electronice în sistemele Agenției Servicii Publice. Conform prevederilor standardului internațional *ISO/IEC 37001:2005* și a standardelor de firmă: *SF 37603221-040:2015*, *SF 37603221-066:2018*, *SF 37603221-067:2018*, *SF 37603221-002:2019*, a fost organizată executarea politicii securității informației.

Cu referire la *conceptualizarea sistemelor informaționale*, (în comun cu DGJRUOI) a fost asigurată participarea la:

- elaborarea și definitivarea proiectului hotărârii de Guvern pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr.333 din 18.03.2002 *„Pentru aprobarea Concepției sistemului informațional automatizat „Registrul de stat al populației” și Regulamentului cu privire la Registrul de stat al populației”*;
- elaborarea și definitivarea proiectului hotărârii de Guvern pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr.272 din 06.03.2002 *„Despre măsurile privind crearea sistemului informațional automatizat „Registrul de stat al unităților de drept”*”;
- elaborarea și coordonarea cu Ministerul Finanțelor a proiectului de modificare și completare a unor Hotărâri de Guvern în scopul excluderii evidenței străinilor în Registrul de stat al populației la traversarea frontierei de stat a Republicii Moldova;
- elaborarea și definitivarea proiectului hotărârii de Guvern pentru modificarea unor acte normative în scopul redistribuirii către organul competent a funcțiilor de ținere a Sistemului național informațional geografic (SNIG), ce au fost exercitate de către ASP (Legea nr.135 din 16.07.2020);
- elaborarea și definitivarea proiectului hotărârii de Guvern pentru modificarea și completarea unor Hotărâri ale Guvernului în scopul redistribuirii către Instituția Publică *„Agenția de Guvernare Electronică”* a funcțiilor de ținere a SIA GEAP, ce au fost exercitate de către ASP (HG nr.913 din 16.12.2020);

- elaborarea și definitivarea proiectului hotărârii de Guvern pentru modificarea Legii nr. 71/2007 cu privire la registre, în scopul redistribuirii către Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică” a funcțiilor de ținere a Registrului resurselor și sistemelor informaționale de stat, ce au fost exercitate de către ASP (Legea nr. 119 din 09.07.2020);
- definitivarea proiectului hotărârii de Guvern (în comun cu DGJRUOI și DÎMTCCA) a proiectului hotărârii Guvernului „Pentru aprobarea Regulamentului privind procedura de examinare pentru obținerea dreptului de a conduce vehicule, emiterea și valabilitatea permisului de conducere”.

A fost asigurată actualizarea lunară, gestionarea continuă a seturilor de date statistice ce țin de competența ASP, publicate pe portalul guvernamental unic al datelor deschise [www.date.gov.md](http://www.date.gov.md).

La capitolul ***e-transformare***, au fost dezvoltate/implementate un șir de SIA:

- Registrul de Stat al unităților administrativ-teritoriale și adreselor (RSUATA);
- subsistemul „Acte de stare civilă”;
- Registrul de Stat al populației;
- Registrul de Stat al transportului;
- Registrul de Stat al conducătorilor de vehicule;
- Registrul de Stat al unităților de drept;
- SIA „Oficiu Web” pentru domeniile: documentarea populației, documentarea conducătorilor auto, onmatricularea transportului și evidența plăților;
- SIC „Acces web”;
- subsistemul „Statistica”;
- subsistemele „BusinessCad”, „LegalCad”, „e-Cadastru” și „Comanda serviciilor prin internet” aferente domeniului cadastral.

În domeniul ***resurselor și sistemelor informaționale*** au fost efectuate:

- „lucrări privind administrarea accesului la resursele informaționale prin „Sistemul de gestionare al accesului la RI” (roluri și utilizatori);
- perfectate **1 512** acte de instalare-primire (1 729 de utilizatori au fost conectați, pentru 610 utilizatori au fost modificate drepturile de acces și 474 de utilizatori au fost deconectați);
- soluționate cazurile de falsificare a documentelor remise de DÎEP;
- prelucrate **209** încheieri privind legitimitatea eliberării documentelor;
- anulate ca eliberate nelegitim sau falsificate **413** acte de identitate (118 – CA, 10 – BP, 222 – PA, 58 – DL, 5 - VP).

Cât privește ***asigurarea tehnică și aplicativă***, a fost asigurată:

- conectarea utilizatorilor Agenției la cutiile poștale [asp.gov.md](http://asp.gov.md);
- conectarea utilizatorilor la SIC „Acces” și WEB-ACCES (conectați **1 729** de utilizatori noi; modificat nivelul de acces la **610** persoane, deconectați **474** de utilizatori). Au fost semnate **1512** acte privind SIC „Acces” și WEB-ACCESS (unități interne și externe).

Au fost instalate suplimentar **5** locuri automatizate de muncă on sediul Centrului de Apel al Agenției (transferat de pe str. Columna pe bd. Moskova, 8).

Au fost reparate **600** unități de imprimante laser și dispozitive de multiplicat, efectuată diagnosticarea și profilaxia a **179** de unități a acestora (pentru **12** unități au fost scrise concluzii tehnice), alimentate și restabilită calitatea imprimării a **228** de unități. De asemenea, au fost supuse reparării: **495** de monitoare (diverse modele), surse de alimentare neîntreruptă cu energie electrică (UPS), **241** de unități - aparate de telefon și fax (pentru **101** unități au fost diagnosticate și scrise concluzii tehnice).

## **5.2. Producerea documentelor** (Direcția generală producere)

Pentru realizarea sarcinilor de implementare a tehnologiilor și tehnicilor avansate, asigurarea tehnică multifuncțională a producerii și folosirii potențialului intelectual și științific, au fost executate următoarele acțiuni: confecționate și transmise comandatarilor **641 724** de documente de diferite tipuri, perfectate **159 369** de documente în partide mici, confecționate **5 605** de ștampile, gravarea laminatului **29 600** unități, tapate pentru necesitățile Agenției **2 238 038** de exemplare de blanchete unilaterale și bilaterale, efectuată copertarea a **19 360** de exemplare de dosare.

În domeniul *elaborări de design* au fost elaborate și modificate **65** de acte și formulare, efectuate diverse lucrări grafice, cărți de vizită etc. Au fost confecționate **140 781** de plăci de înmatriculare.

În domeniul *cercetărilor și tehnologiilor de protecție a documentelor* au fost examinate metodele tehnico-științifice la cercetarea a **18 726** de obiecte, cu perfectarea a **1 459** de rapoarte, fiind stabilit falsul în **367** de cazuri. Au fost examinate **18 506** de imagini fotografice de portret, cu întocmirea a **895** de rapoarte de cercetare a fotografiei de portret în urma cărora au fost stabilite **292** de cazuri de identitate falsă. În scopul identificării persoanei în cadrul a **194** de solicitări, au fost efectuate **407** căutări cu utilizarea Sistemului de Recunoaștere Facială. Au fost cercetate **187** de documente de identitate, permise de conducere, acte de stare civilă și certificate de înmatriculare cu întocmirea a **163** de rapoarte, în rezultatul cărora au fost stabilite **51** de cazuri de contrafacere sau modificare a conținutului inițial. De asemenea, în **32** de cazuri au fost examinate semnăturile și scrisul persoanelor cu stabilirea a două cazuri de falsificare și **8** stabiliri a persoanei.

Au fost îndeplinite **264** de testări și încercări ale documentelor emise de Agenție și a materialelor acestora (utilizând utilajul special destinat dotării). Astfel, au fost testate **151** de documente în format de cartele.

În domeniul *securității informaționale și certificării cheilor publice* a fost efectuată 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 **2 529** de cazuri. Au fost depistate **21** de incidente în domeniul securității informaționale, instruite **247** de persoane privind securitatea informației la angajare în cadrul ASP. Au fost criptate cu aplicarea parolei **92 CD** discuri cu informație, ce conține date cu caracter personal.

Au fost examinate **442** de interpelări privind auditul operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal ale cetățenilor și organizațiilor/instituțiilor, analizate **22** de petiții. Au fost realizate lucrări de acumulare și coordonare a actelor de eliberare a cheilor

publice pentru **186** de semnături electronice avansate, prelungite **488** de semnături, certificate SSL-5.

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 Agenției au fost eliberate **127** de certificate de diferite tipuri, prelungit termenul de valabilitate a **196** de semnături electronice avansate calificate.

Au fost prezentate pentru nimicire **119 623** de documente, inclusiv după proiectele: *CA – 42 203; VP/VT – 431; DL/DLI – 24 999; CC – 1; CR – 29; VPP – 9 097; CJ, A, BP, AD – 1 546.*

În perioada de raport au fost **prezentate la control 664 533** de documente, inclusiv după tipurile de proiecte: *PA – 230 519, CA – 182 576, VP/VT – 146 145; DL/DLI – 74 890, PC – 15; PT – 4 PH – 5; PD – 220; PS – 113; CC – 47; CR – 504; IR – 6 857; IC – 2 RI – 52; IH – 95 buc., alte documente (ANTA, S, PF) – 22 479.*

## VI. MANAGEMENTUL SERVICIILOR PUBLICE

*(Departamentul management servicii 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 și Call-centru, obiectivul general al cărora este îmbunătățirea calității și accesibilității serviciilor publice prestate persoanelor fizice și juridice.

Pentru *dezvoltarea, inovarea și optimizarea* serviciilor publice au fost realizate un șir de acțiuni, monitorizate următoarele proiecte:

- reingineria și digitalizarea serviciului public administrativ „Eliberarea permisului de conducere (*model de tip nou DL ID*)” (*în comun cu Agenția de Guvernare Electronică (AGE)*);
- reingineria serviciilor publice în domeniul stării civile (*12 servicii*) (*în comun cu AGE*);
- reingineria serviciilor publice în domeniul înregistrării unităților de drept (*4 servicii*) (*în comun cu AGE*).
- modernizarea Centrului de Apel al Agenției Servicii Publice (*Ordinul ASP nr.221 din 20.05.20*) (*reamplasat în sediul pe adresa: Chișinău, bd. Moskovei, 8A cu detașarea persoanelor adăugătoare pentru prestarea calitativă a serviciilor informativ-consultative*). Pentru îmbunătățirea procesului de deservire a cetățenilor, care apelează la Centrul de Apel, a fost efectuată divizarea liniei telefonice, după cum urmează: prima linie pentru programare, iar a doua linie pentru consultări.

A fost elaborat proiectul Conceptului „*Portalul serviciilor electronice*”, în scopul integrării serviciilor electronice prestate de ASP (*efectuată analiza funcționării portalului serviciilor electronice ASP, studiată experiența internațională în domeniul dat și definitivate cerințele privind elaborarea acestei platforme*). Pentru asigurarea unor soluții eficiente privind realizarea portalului ASP, în comun cu (AGE) este stabilit mecanismul de interacțiune a acestuia cu portalurile guvernamentale, de interconectare cu sisteme și registre.

Cu referire la Sistemul informațional automatizat „**Registrul de Stat al serviciilor publice**”, au fost elaborate și prezentate AGE proiectul *Conceptului privind crearea serviciilor publice, structura tip al pașaportul serviciului public și Regulamentul cadru privind prestarea serviciilor publice*. Ulterior, de la Cancelaria de Stat a fost recepționat proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Conceptului SIA „**Registrul de Stat al serviciilor publice**” și a *Regulamentului privind modul de ținere al „Registrului de Stat al serviciilor publice*”, pe marginea căruia au fost formulate obiecțiile și propunerile respective.

De asemenea, a fost elaborat proiectul de lege cu privire la serviciile publice (*executarea prevederilor pct.5.7.14 din Planul de acțiuni al Guvernului pentru anii 2020-2023, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.636 din 11.12.2019*) (remis în adresa Cancelariei de Stat și AGE), revizuit de experți în domeniu și ulterior, remis ASP pentru avizare.

În **domeniul reglementării, monitorizării serviciilor și tarifelor acestora**, în cadrul proiectului de elaborare și promovare a Metodologiei de calculare a tarifelor la serviciile prestate de Agenție, Nomenclatorului serviciilor prestate de către ASP și tarifele acestora, în perioada de referință a fost elaborat setul de documente care include:

- 1) Analiza impactului;
- 2) Nota informativă la proiectul hotărârii Guvernului;
- 3) Proiectul hotărârii Guvernului *cu privire la serviciile publice prestate de către Agenția Servicii Publice* cu anexele:
  - *Metodologia de calculare a tarifelor pentru serviciile prestate de către ASP (Anexa nr.1);*
  - *Categoriile serviciilor publice pentru care tarifele se aprobă de către ASP (Anexa nr.2);*
  - *Categoriile serviciilor publice ale ASP prestate cu înlesniri (Anexa nr.3);*
  - *Modificări ce se operează în unele Hotărâri ale Guvernului (Anexa nr.4);*
  - *Lista Hotărârilor și Dispozițiilor Guvernului care se abrogă (Anexa nr.5).*

În cadrul ședinței Guvernului de la data de 22 decembrie 2020 proiectul respectiv a fost aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.966 din 22.12.2020 (*publicat în Monitorul Oficial al RM din 31.12.2020*).

În domeniul administrării Nomenclatorului serviciilor prestate de către ASP, au fost aprobate **16** ordine privind operarea modificărilor și completărilor în Nomenclatorul serviciilor prestate de către Agenție și tarifele acestora, prin care au fost introduse **8** servicii, modificate **14** servicii și abrogate **5** servicii.

Au fost elaborate și aprobate **16** propuneri de stabilire a tarifelor pentru serviciile prestate pe bază de contract (*furnizarea informației, confecționarea blanchetelor*).

În temeiul indicației Prim-ministrului, dlui Ion CHICU, privind îmbunătățirea calității procesului de examinare și documentare a conducătorilor de vehicule, în perioada martie-septembrie 2020, a fost lansat sondajul on-line pentru studierea opiniei clienților referitoare la evaluarea calității serviciilor de programare la examenul de obținere a permisului de conducere și desfășurare a acestuia. Deasemenea, în temeiul Ordinului ASP nr.651 din 01.12.2020 a fost inițiat sondajul on-line privind studierea opiniei clienților cu privire la calitatea serviciilor prestate de Call-centru.

Cu referire la **reglementarea serviciilor**, a fost elaborat Ordinul ASP nr.702 din 26.11.2019 cu privire la modificarea Standardului de firmă SF 37603221-053 „*Ciclul de*

*viață al serviciului*”, ce prevede modificarea structurii pașaportului serviciului. La aplicarea Nomenclatorului nou al serviciilor prestate, vor fi inițiate lucrările de elaborare/actualizare ale pașapoartelor pentru toate serviciile prestate de către ASP.

Au fost descrise și aprobate procesele-business aferente *serviciilor de confecționare a cartelelor de plastic, serviciilor informaționale*, înaintate propuneri de optimizare (*reducerea semnificativă a termenului de coordonare a contractelor în cadrul ASP*). De asemenea, au fost elaborate procesele-business aferente *serviciilor de confecționare a ștampilelor, sigiliilor și serviciilor de confecționare a blanchetelor (sunt la etapa de coordonare)*.

A fost organizată conlucrarea cu AGE (*Planul de acțiuni pentru implementarea activităților necesare în cadrul proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale” pentru februarie – iunie 2020*), pentru elaborarea Metodologiei de dezvoltare a cadrului de performanță al prestatorilor de servicii publice, implicați în reingineria serviciilor publice, și centrelor universale de prestare a serviciilor. Prin Ordinul Secretarului general al Guvernului nr.598-A din 10.08.2020 au fost aprobate *Metodologia privind reingineria serviciilor publice și Metodologia privind evaluarea capacităților instituționale ale prestatorilor de servicii publice și elaborarea Planului de dezvoltare a capacităților*. Au fost inițiate lucrări privind crearea Grupurilor de lucru și elaborarea planurilor de activitate a metodologiilor respective.

În scopul asigurării protecției activelor nemateriale ale ASP, la Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală a fost reînnoit certificatul de înregistrare al desenului și modelului industrial „*Plăci de înmatriculare și remorci*” nr. R 1710. În adresa Serviciului Vamal, a fost asigurată procedura de prelungire a Cererii de intervenție, ce presupune limitarea importului semifabricatelor utilizate la confecționarea plăcilor de înmatriculare pentru vehicule de către alte instituții publice sau private.

A fost prelungită calitatea de membru a Camerei de Comerț și Industrie a Republicii Moldova pentru anul 2020. În scopul creării imaginii pozitive a Agenției, a fost asigurată participarea la concursul „*Marca comercială a anului 2019*” nominația Liderul anului al Camerei de Comerț și Industrie a Republicii Moldova, obținută cea mai înaltă apreciere pentru realizări în domeniul prestării serviciilor publice cu decernarea Premiului Mare „*Mercurul de aur*”.

Cu referire la *administrarea serviciilor* prestate de către ASP au fost realizate:

- prestate **64 400 058** de servicii informaționale;
- prestate **227 244** de servicii consultative-informative (*prin intermediul Call-centru 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. Serviciile au fost prestate prin: telefon, scrisori electronice, Facebook*);
- primite și administrate **7 633** de comenzi prin intermediul Internet/telefon;
- confecționate **6 645** de ștampile;
- confecționate **5 300** plăci de înmatriculare „*Intehagro*”;
- confecționate **45 422** de legitimații și **42** – alte servicii;
- elaborate și confecționate modele noi de legitimații:
  - *legitimații pentru notari*;
  - *legitimații pentru veteranii serviciului militar*;

- *legitimații pentru angajații Rezervației Culturale „Orheiul Vechi”.*
- *legitimații pentru membrii Asociației Polițiștilor „Scutul Dreptății;*
- *legitimații pentru angajații Agenției Eficiență Energetică;*
- *legitimații pentru personalul Serviciului Medical al MAI;*
- *legitimații pentru angajații Agenției Moldsilva;*
- *legitimații pentru angajații Agenției Apele Moldovei;*
- **confectionate 345** de blanchete personalizate (*solicitate de Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare*);
- **confectionate 1 956 499** de blanchete de strictă evidență (*dintre care: 1 645 629 de blanchete pentru necesitățile subdiviziunilor ASP, 310 870 - la comanda altor instituții*);

În scopul evidenței calitative a blanchetelor de strictă evidență utilizate în cadrul prestării serviciilor (*certificate, adevăruri, rapoarte, etc.*), a fost implementat sistemul electronic privind gestionarea cererilor de confectionare a acestora.

Au fost actualizate și aprobate blanchetele de strictă evidență „*Contract de vânzare-cumpărare*” și „*Actul de studii pentru conducerea autovehiculelor*”.

Conform prevederilor Legii nr.100-XV din 26 aprilie 2001 *privind actele de stare civilă*, precum și în baza demersurilor Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene au fost eliberate *blanchete de stare civilă – 22 830 (bucăți)*. În conformitate cu Hotărârea Guvernului nr.140 din 07.02.2018 au fost eliberate *blanchete ale Licenței (și Anexă la acestea)* instituțiilor de stat. În total au fost eliberate – **420 (bucăți)** de blanchete.

La solicitarea Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene a fost actualizat designul blanchetei de strictă evidență „*Titlul de călătorie*” (*confectionate – 70 120 bucăți de blanchete*), iar pentru Centrul Tehnologii Informaționale și Comunicaționale în Educație a fost elaborat designul la **4** tipuri de diplome de studii, conform cerințelor Ministerului Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova (*confectionate 117 500 bucăți ale blanchetelor actelor de studii pentru anul 2020*).

Pentru asigurarea procesului operațional, în perioada de referință au fost încheiate **841** de contracte noi. În gestiune sunt **3750** de contracte. Conform contractului de achiziționare a serviciilor, Agenția Națională pentru Sănătate Publică a fost asigurată cu **100 000 (bucăți)** de certificate medicale.

În *domeniul administrării web-siteurilor*, au fost actualizate și plasate informații pe web-site-urile Agenției pe **4063** de pagini, efectuate traduceri ale conținutului site-urilor *www.asp.gov.md, e-services.md (rusă/engleză) – 1664* de pagini, plasată informația de interes public pe *Facebook - 106* publicări.

În conformitate cu prevederile Ordinului ASP nr.405 din 14.08.2020 au fost elaborate, plasate pe pagina-web oficială a Agenției contracte-tip de prestări servicii informaționale, ce pot fi completate direct pe pagina-web și remise, ulterior, în adresa ASP, conform procedurii.

Au fost efectuate lucrări privind trecerea la versiunea nouă a sistemului de gestionare a conținutului paginii-web a ASP *www.asp.gov.md (CMS) Drupal 8*.

A fost implementat modulul „*Programare prealabilă*” în sistemul de reglementare electronică a fluxului de solicitanți „*Rând electronic*” din cadrul SEAI Centru

(str.Alexandru cel Bun, 56), DILUD din cadrul CM Chişinău 2 (et.I) și oficiul cadastral (srt.Armenească, 42B), în regim de pilotare pentru persoane juridice.

Totodată, a fost efectuată monitorizarea funcționării modulului, identificate și înlăturate neajunsurile, elaborate propuneri pentru modernizarea serviciului electronic, lansate lucrările privind elaborarea funcționalului adițional pentru operatorii Call-centru (căutarea, modificarea și anularea programărilor la solicitarea cetățenilor, programarea persoanelor care nu dețin IDNP etc.). Este realizat funcționalul (în regim de testare) privind: căutarea, modificarea și anularea programărilor la solicitarea cetățenilor.

Începând cu data de 15.06.2020 a fost implementat în cadrul sistemului de reglementare electronică a fluxului de solicitanți „Rând electronic” modulul „Programare prealabilă”, dezvoltat în vederea îmbunătățirii mecanismului de programare prealabilă, prin verificarea IDNP-ului în RSP la corespunderea parametrilor: *nume, prenume, data nașterii*, în procesul programării prealabile.

Conform procedurii au fost elaborate, definitivate și inițiat procesul de aprobare a documentației aferente proiectului (*Instrucțiunile privind programarea prealabilă la serviciile prestate de către subdiviziunile teritoriale ale Agenției Servicii Publice prin intermediul sistemului de reglementare electronică a fluxului de solicitanți „Rând electronic. Programare prealabilă”; Regulamentul privind asigurarea securității datelor cu caracter personal în cadrul sistemului de reglementare electronică a fluxului de solicitanți „Rând electronic. Programare prealabilă”; Ghidul de utilizare a serviciului electronic „Programare prealabilă”). Din momentul lansării (ianuarie-septembrie 2020), de acest serviciu au beneficiat circa **350 119** persoane.*

În cadrul complexului tehnico-aplicativ „Rând electronic” au fost efectuate lucrări de monitorizare și configurare a sistemului de reglementare electronică a fluxului de solicitanți „Rând electronic” (*configurate rândurile electronice, terminalele de autodeservire și profilurile utilizatorilor pentru prestarea serviciilor: înregistrare și evidență a populației din cadrul SEAI Centru (mun.Chişinău str.Alexandru cel Bun, 56), înregistrare și licențiere a unităților de drept și organizații necomerciale din cadrul Centrelor Multifuncționale Chişinău 2,3,4).*

În regim de urgență, SI „Rend electronic” a fost configurat pentru prestarea serviciilor în domeniul înregistrării de stat în cadrul Centrului Multifuncțional Chişinău 2. De asemenea, a fost structurat pentru prestarea serviciilor on domeniul documentării conducătorilor auto și onmatriculării vehiculelor on CM: Basarabesca, Ceador-Lunga, Nisporeni, Roşcani, Cimislia, Ocnița, Cahul, Comrat. Zilnic, fost pregătită informația statistică în cadrul aceluiași sistem.

În perioada anului 2020, în complexului tehnico-aplicativ „Rând electronic” au fost prelucrate **2 142 095** de solicitări.

Cu referire la ***managementul prestării serviciilor publice*** în cadrul Centrelor multifuncționale (CM), a fost asigurată funcționarea eficientă a rețelei de Centre multifuncționale lansate în anul 2018, monitorizarea procesului de deservire a populației și mediului de afaceri după principul „*ghișeului unic*”.

Totodată, a fost implementat cu succes *proiectul pilot privind preschimbarea permiselor de conducere naționale* în Centrele multifuncționale Chişinău nr. 2, Chişinău nr. 3 și Chişinău nr. 4. În prezent este examinată oportunitatea de extindere a proiectului în toate Centrele multifuncționale (*a fost elaborat proiectul de ordin privind preschimbarea permiselor*

de conducere națională în Centrele multifuncționale Chișinău nr.2, Chișinău nr.3 și Chișinău nr.4, cu începere de la data de 01 ianuarie 2021).

Concomitent, a fost evaluat *proiectul pilot de eliberare a actelor SSC*, lansat în Centrul multifuncțional Chișinău nr.4, în vederea extinderii acestuia în toate CM.

Este în plină desfășurare implementarea *proiectului pilot privind delegarea competențelor de eliberare a actelor de identitate* de la Serviciul eliberarea actelor de identitate Rîșcani, *mun. Chișinău* către Biroul eliberarea actelor din cadrul Centrului multifuncțional Chișinău nr. 2 pe o perioadă de 6 luni.

Pentru asigurarea unui nivel înalt de transparență și integritate privind prestarea calitativă a serviciilor publice prin intermediul Centrelor multifuncționale, a fost stabilit faptul, că începând de la data de 14 decembrie 2020, toate Cererile privind prestarea serviciilor, recepționate de la solicitant, să fie însoțite în mod obligatoriu de tichetul eliberat prin complexul tehnic aplicativ „*Rând electronic*”.

A fost asigurată **monitorizarea prestării serviciilor publice** în cadrul CM:

- prin intermediul sistemului de supraveghere video și audio cu intervenirea promptă în cazul sesizării unor încălcări;
- deplasarea la fața locului, unde a fost verificată respectarea disciplinei executorii și de muncă cu oferirea recomandărilor de îmbunătățire a activității centrelor vizitate (*toate 4 CM din Chișinău, Șoldănești, Anenii Noi, Briceni, Ialoveni, Drochia, Edineț, Hîncești, Fălești, Orhei, Soroca, Rîșcani, Rezina, Telenești, Taraclia, Vulcănești, Ștefan Vodă*).

În contextul pandemiei, a fost asigurată supravegherea și monitorizarea permanentă a respectării, de către angajați și solicitanți, a măsurilor de protecție pentru reducerea răspândirii infecției de COVID-19 în incinta CM.

În conformitate cu prevederile standardului SF 37603221-042:2018 „*Sistemul de management al calității. Monitorizarea satisfacției clienților*”, precum și în baza Ordinului ASP nr.668 din 15.10.2018 *cu privire la desfășurarea sondajului de opinie în mediul consumatorilor serviciilor prestate de către Agenția Servicii Publice* a fost petrecut sondajul *privind satisfacția clienților față de serviciile prestate*, prin completarea nemijlocită a chestionarelor doar în format electronic (*în perioada de pandemie*) pe pagina-web oficială a ASP. Astfel, au fost analizate **1 728** de chestionare (*completate de clienți în cadrul sondajului efectuat pe pagina web oficială a Agenției*).

În **domeniul controlului calității serviciilor** activitatea a fost orientată spre îmbunătățirea continuă a sistemului de management integrat în temeiul analizei rezultatelor activităților desfășurate în anii precedenți, identificării, evaluării și planificării tratării riscurilor care pot afecta calitatea serviciilor prestate de Agenție.

Ca rezultat al măsurilor întreprinse, prin Ordinul ASP nr.17 din 22.01.2020 a fost elaborat Programul de audit intern pentru anul 2020, de la începutul anului fiind efectuate **2** misiuni de audit în Centrele Multifuncționale *Anenii Noi* și *Criuleni*. Efectuate **4** controale inopinate în CM *Basarabeasca, Vulcănești, Edineț* și *Șoldănești*, în scopul verificării respectării cerințelor Sistemului de management integrat implementat la ASP.

A fost actualizată componența *Grupului de lucru pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management integrat*, aprobată prin Ordinul ASP nr.48 din 31.01.2020.

A fost organizată monitorizarea și tratarea riscurilor din „*Registrul riscurilor consolidat pe ASP*”, aprobat prin Ordinul ASP nr. 115 din 03.03.2020.

Au fost identificate și evaluate riscurile calității, aprobat (*de către conducerea ASP la data de 14.02.2020*) Registrul riscurilor calității. De asemenea, a fost elaborat și aprobat (*de către conducerea ASP la data de 06.07.2020*) Planul de tratare a riscurilor majore ale calității.

Sistemul de management integrat a fost supus analizei prin prisma realizărilor obținute în anul 2019, în rezultat fiind aprobat *Raportul de analiză a sistemului de management integrat (la data de 06.07.2020)*, ce reflectă tendințele proceselor de prestare a serviciilor, recomandările misiunilor de audit intern și extern, oportunitățile și măsurile de îmbunătățire a sistemului menționat. Pe marginea raportului menționat a fost elaborat și aprobat *Planul măsurilor de îmbunătățire a sistemului de management integrat (la data de 06.07.2020)*, care are scopul asigurării ascendenței sistemului de management integrat al ASP la un nivel nou de maturitate.

Au fost întreprinse acțiunile necesare privind menținerea certificării sistemului de management integrat implementat la ASP (*Acordul adițional nr.1 la Contractul nr.1505 din 27.09.2018 încheiat cu Asociația Mișcarea Română pentru Calitate (România)*).

Pentru asigurarea managementului efectiv al calității serviciilor, au fost propuse următoarele proiecte de dezvoltare ale ASP:

- elaborarea Cadrului de performanță instituțională, conform componentei 3.3 „*Îmbunătățirea performanței în procesul de prestare a serviciilor*” a proiectului „*Modernizarea Serviciilor Guvernamentale*”;
- efectuarea sondajului de opinie a beneficiarilor serviciilor cadastrale privind calitatea serviciilor cadastrale la etapa inițială a proiectului de înregistrare și evaluare funciară (*în conformitate cu prevederile Acordului de finanțare, semnat cu Asociația Internațională de Dezvoltare*);
- promovarea (*prin intermediul MAI*) a proiectului de aderare a Republicii Moldova la Tratatul cu privire la Sistemul european de informații privind vehiculele și permisele de conducere EUCARIS (*supus examinării la Guvernul RM*).

În domeniul *standardizării*, a fost realizată colaborarea ASP cu Institutul de Standardizare din Moldova (ISM), în vederea *organizării adoptării în calitate de standarde naționale a standardelor internaționale (ISO) și europene (EN)*, fiind adoptate **13** standarde (*Hotărârea ISM nr. 124 din 17.07.2020, Hotărârea ISM nr. 187 din 30.10.2020*) și implementate în cadrul ASP **5** standarde (*Ordinele ASP nr.164 din 18.03.2020 și nr.481 din 15.09.2020*).

A fost elaborat proiectul amendamentului SM 122:2014/A4:2020 la standardul SM 122:2014 „*Vehicule rutiere. Plăci de înmatriculare pentru autovehicule și remorci*” în scopul implementării mecanismului convenit prin Decizia protocolară încheiată între Chișinău și Tiraspol la 24.04.2018.

Referitor la activitatea în cadrul comitetului tehnic național de standardizare CT 48 „*Tehnologia informației și comunicații electronice*” a fost organizată examinarea proiectului standardului internațional (*versiunea din anul 2020*) ISO/IEC WD2 20000-11:2020, examinate și prezentate propuneri la proiectele de standarde naționale elaborate prin metoda traducerii: SM ISO/IEC 27003:2020.

În cadrul Comisiei pentru examinarea documentelor elaborate, confecționate și eliberate de către ASP au fost organizate **3** ședințe (inclusiv ședința de lucru cu privire la confecționarea și personalizarea actelor de identitate pentru străini, refugiați și beneficiarii de protecție umanitară, cu participarea reprezentanților BMA.

A fost organizată examinarea chestiunilor în regim on-line privind completarea Certificatelor de stare civilă cu unele elemente de securitate noi (VPP), modificarea și aprobarea modelelor blanchetelor de strictă evidență „Contract de vânzare-cumpărare” și „Actul de studii pentru conducerea autovehiculelor”, coordonate și aprobate deciziile respective.

Au fost actualizate și implementate standardele de firmă:

- SF 37603221-001:2016 „Modele de control. Modul de confecționare, aprobare, evidență și păstrare” - SF 37603221-001:2016/A1:2020 (Ordinul ASP nr.186 din 09.04.2020);
- SF 37603221-055:2018 „Documentația tehnică de produs. Documentația de execuție. Modul de elaborare, coordonare și aprobare”- SF 37603221-055:2018/A1:2020 (Ordinul ASP nr.480 din 15.09.2020).

Cât privește *activitatea bibliotecii tehnice*, au fost realizate:

- evidența, înregistrarea și prelucrarea bibliotecară a **672** de unități ale fondului bibliotecar;
- introducerea modificărilor în **178 ex./1861** de file ale documentației tehnice;
- completarea fondului bibliotecar cu standardele de competență în domeniul tehnologiei informaționale pentru subdiviziunile ASP (18 buc.);
- digitalizarea a **600 ex./ 38 494** de foi ale unităților;
- actualizarea standardului de firmă SF 37603221-003:2016 „Modul de evidență, păstrare și circulație a fondului bibliotecii tehnice” (spre coordonare);
- copertare și copiere a documentelor tehnice – **440 ex./2 903** file;
- primirea/predarea a **791** de unități pe suport de hârtie de către colaboratorii ASP și în format electronic prin intermediul e-mail;
- întocmirea edițiilor Notificărilor - **134** de publicații.

În perioada de referință, au fost recepționate **50** de petiții dintre care: *prin intermediul instituțiilor ierarhic superioare – 5; de la alte organizații –7; de la cetățeni – 33; interne – 5*. Toate petițiile au fost examinate și soluționate în termenele stabilite.

În ceea ce privește *relațiile cu presa și protocol*, au fost realizate **386** de activități de protocol, pregătite **545** de materiale pentru mass-media (*press-releasuri, emisiuni radiofonice/televizate, informații, comunicate*), precum și **61** de materiale prezentative.

## VII. REZULTATE ECONOMICO-FINANCIARE

(Direcția generală economico-financiară)

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

Referitor la **managementul prin bugete** au fost efectuate:

- repartizarea bugetului consolidat al ASP (*aprobat de către Consiliul Agenției*) pe perioade de activitate (*luni, trimestre*), inclusiv:
  - *bugetului de venituri și cheltuieli;*
  - *bugetului achizițiilor de mărfuri și servicii;*
  - *bugetului achizițiilor de imobilizări corporale, necorporale, lucrări capitale;*
  - *bugetului cheltuielilor salariale;*
  - *bugetului fluxului mijloacelor bănești.*
- prioritizate achizițiile publice (*3 grade de prioritizare în conformitate cu potențialele riscuri și/sau situații de importanță strategică pentru asigurarea activității ASP*);
- întocmite:
- moratoriul temporar asupra demarării unor proceduri de achiziții publice de bunuri, servicii și lucrări, cu modificarea acestuia pe parcursul anului 2020 (*au fost operate 31 de modificări în Dispoziția de moratoriu la solicitarea conducerii ASP, în scopul reducerii cheltuielilor instituției*);
  - *raportul „Analiza executării bugetului pentru anul 2019”;*
  - *raportul „Analiza executării bugetului pentru trimestrul I al anului 2020;*
  - *raportul „Analiza executării bugetului pentru semestrul I al anului 2020;*
  - *raportul „Analiza executării bugetului pentru trimestrul III al anului 2020;*
  - *proiectul raportului „Analiza executării bugetului pentru trimestrul IV al anului 2020” (va fi finalizat după generalizarea informației perioadei respective în softul contabil IC Contabilitate);*
- Metodologia de calculare a tarifelor pentru serviciile publice prestate de către ASP;
- informația privind bunurile imobile (*suprafețe, spații*) aflate în folosința ASP (*gestiune, comodat, locațiune*);
- calculate și recalculate (*în baza fișelor tehnologice modificate*) tarifele pentru serviciile publice prestate de Agenție, conform proiectului Metodologiei de calculare a tarifelor pentru serviciile publice prestate de către ASP;
- estimate veniturile și cheltuielile pentru anii 2020-2027, urmare instituirii regimului special în contextul situației create de pandemia COVID-19;
- efectuată analiza cheltuielilor privind retribuirea muncii cu estimarea cheltuielilor salariale pentru anul 2020 cu aplicarea noului spor pentru vechimea în muncă;
- elaborate normele metodice interne privind modul de calculare a costului serviciilor publice.

De asemenea, au fost prezentate:

- estimările pentru anii 2022-2023 și propunerile de buget pentru anul 2021 a încasărilor taxei de licență/autorizații pentru anumite genuri de activitate (*în adresa Ministerului Finanțelor*);
- informația privind formularele tipizate (*confecționarea acestora pentru perioada ianuarie-iulie 2020*) (*în adresa Cancelariei de Stat*);

- informația privind numărul de vehicule înmatriculate în Republica Moldova în scopul estimării cuantumului taxei pentru folosirea drumurilor pentru anii 2022-2023 (*în adresa Ministerului Economiei și Infrastructurii*);
- propunerile revizuite/actualizate a priorităților de politici publice sectoriale ale ASP pe termenul mediu al anilor 2021-2023 (*în adresa Cancelariei de Stat*);
- estimările veniturilor în conformitate cu noul *Nomenclator al serviciilor prestate de către Agenția Servicii Publice și tarifele acestora pentru anul 2020 pe termen mediu*;
- estimările cheltuielilor pentru serviciile prestate cu titlu gratuit și înlesniri în conformitate cu *Nomenclatorul serviciilor prestate de către Agenția Servicii Publice și tarifele acestora pentru anul 2021 pe termen mediu*.

A fost efectuată analiza impactului la proiectul hotărârii Guvernului *cu privire la serviciile prestate de către ASP pe chestiunile ce țin de competența direcției*.

A fost elaborat în 2 variante (*la tarifele vechi și cele noi*) Bugetul general al Agenției servicii Publice pentru anul 2021, inclusiv:

- *bugetul de venituri și cheltuieli*;
- *bugetul achizițiilor de mărfuri și servicii*;
- *bugetul achizițiilor de imobilizări corporale, necorporale, lucrări capitale*;
- *bugetul cheltuielilor salariale*;
- *bugetul fluxului mijloacelor bănești*.

Cât privește **contabilitatea**, au fost elaborate:

- Ordinul ASP nr.540 din 16.10.2020 privind efectuarea inventarierei generale a elementelor de activ și datorii ale IP „Agenția Servicii Publice” pentru anul 2020;
- Ordinul ASP nr.592 din 30.10.2020 cu privire la efectuarea inventarierei tematică a imobilizărilor necorporale, aflate în gestiunea ASP (*executarea recomandărilor Hotărârii Curții de Conturi nr. 72 din 12.12.2019 cu privire la Raportul auditului situațiilor financiare ale Instituției Publice „Agenția Servicii Publice”*);
- Politicile contabile ale Instituției Publice „Agenția Servicii Publice” pentru anul 2021 (*Ordinul ASP nr.760 din 30.12.2020*);
- Normele metodice privind contabilitatea și calculația costurilor pentru anul 2021 (*Ordinul ASP nr.761 din 30.12.2020*);
- proiectul regulamentului cu privire la răspunderea materială individuală deplină (*remis spre examinare și coordonare subdiviziunilor structurale cointeresate*);
- proiectul regulamentului cu privire la restituirea plăților pentru serviciile neprestate (*remis spre examinare și coordonare subdiviziunilor structurale cointeresate*).

De asemenea, au fost:

- prezentate **22** de recomandări privind elaborarea Planului de acțiuni al Agenției Servicii Publice pentru realizarea recomandărilor Hotărârii Curții de Conturi nr. 72 din 12.12.2019 *cu privire la Raportul auditului situațiilor financiare ale I.P. „Agenția Servicii Publice” încheiate la 31 decembrie 2018” (21 de recomandări au fost executate integral, iar una este în proces de implementare)*;
- efectuată inventarierea provizioanelor necesare pentru concediile anuale, inventarierea decontărilor și soldurilor (*examinarea datelor parvenite de la beneficiari și furnizori cu cele*

*înregistrate în contabilitate, examinarea rezultatelor inventarierii, aprobarea Procesului-verbal al Comisiei Centrale de inventariere a ASP pentru anul 2019);*

- elaborate cerințele tehnice (*în comun cu DT*) privind organizarea procedurii de achiziții publice pentru a contracta serviciile de deservire și dezvoltare al programului 1C Contabilitate;
- prezentate Cancelariei de Stat dările de seamă lunare referitoare la executarea prevederilor *pct.2, alin.2) Hotărârii Guvernului nr.210/2014 cu privire la acordarea înlesnirilor la eliberarea actelor de identitate;*
- întocmite, semnate și prezentate în termen Biroului Național de Statistică Situațiile financiare (*cu nota explicativă*). A fost perfectat raportul privind rezultatele activității economico-financiare ale ASP pentru anul 2019 și ulterior, prezentat Consiliului ASP;
- înaintate propuneri privind executarea Hotărârii Guvernului nr.712/2020 *cu privire la Serviciul guvernamental de plăți electronice (Mpay);*
- aprobate spre casare bunurile uzate, raportate la mijloacele fixe. A fost efectuată procedura de casare a mijloacelor fixe conform Hotărârii Guvernului nr. 500/1998 (*Procesul- verbal nr. 4 al ședinței Consiliului Agenției Servicii Publice din 21 august 2020);*
- calculate costurile efective pentru formularele de strictă evidență, conform *articolului 72 alin. (4) al Legii nr. 100/2001 privind actele de stare civilă (Darea de seamă prezentată Cancelariei de Stat).*

## **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:

- ajustate la cerințele normelor existente Codul etic al auditorului intern și Carta de audit intern (*remise în adresa Ministerului Finanțelor*);
- întocmit Programul de asigurare și îmbunătățire a calității activității de audit intern în cadrul Instituției Publice „Agenția Servicii Publice” (*remis 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 Cancelariei de Stat*);
- emisă Declarația de răspundere managerială, la data de 12.02.2020 (*publicată pe pagina web a Agenției Servicii Publice*);
- aprobat Planul strategic al activității de audit intern pentru anii 2021-2023 (*22.12.2020*);
- aprobat Planul de activitate a Direcției de audit intern pentru anul 2021 (*22.12.2020*);
- ajustat și aprobat Registrul riscurilor consolidat al Agenției Servicii Publice la data de 10.02.2020;
- aprobată Politica de audit intern în cadrul Instituției Publice „Agenția Servicii Publice”.

În conformitate cu Ordinul Ministerului Finanțelor nr.100 din 29.08.2012 *cu privire la aprobarea Regulamentului privind certificarea auditorilor interni din sectorul public*, au obținut Certificatul de calificare al auditorului din sectorul public trei auditori din cadrul Direcției audit intern.

Pe parcursul anului 2020 au fost efectuate: **9** misiuni de audit; întocmite **12** 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; oferite **81** 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 **409** materiale, recepționate de la diverse autorități publice și alte instituții, inclusiv **298** de proiecte de acte normative, pe marginea cărora au fost întocmite avizele respective. Examineate **276** de proiecte și materiale interne.

Au fost *elaborate/se definitivează*:

- proiectul hotărârii Guvernului de modificare a Hotărârii Guvernului nr.333/2002 pentru aprobarea Concepției sistemului informațional automatizat „Registrul de stat al populației” și Regulamentului *cu privire la „Registrul de stat al populației” (expediat MEI)*;
- proiectul hotărârii Guvernului de modificare a Hotărârii Guvernului nr.272/2002 privind crearea sistemului informațional automatizat „Registrul de stat al unităților de drept” *(se definitivează la ASP)*;
- 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 - expediat MF)*;
- proiectul hotărârii Guvernului de modificare a Hotărârii Guvernului nr.314/2017 *privind constituirea Agenției Servicii Publice (expediat CS)*;
- proiectul de lege de modificare a art. 20 al Legii nr.183/2012 *(expediat MJ)*;
- proiectul de modificare a Ordinului ARFC nr. 112/2005 *(expediat ARFC)*;
- proiectul hotărârii Guvernului de aprobare a Concepției Sistemului informațional „Registrul de stat al vehiculelor” *(se definitivează în cadrul 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)*;
- proiectul de lege privind modificarea unor acte normative *(stabilirea anului fabricării vehiculelor) (se definitivează în cadrul ASP)*;
- aderare la tratatul EUCARIS Luxemburg 29.06.2000 *(expediat Parlamentul RM)*;

- proiectul hotărârii Guvernului de modificare a Hotărârii Guvernului nr.1047/1999 (*ajustare la Codul civil modernizat, se definitivează la ASP*);
- proiectul hotărârii Guvernului cu privire la atribuirea numărului de identificare de stat (*IDNO*) organizațiilor necomerciale (*expediat către Ministerul Justiției*);
- 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 hotărârii Guvernului pentru aprobarea Regulamentului *privind procedura de examinare pentru obținerea dreptului de a conduce vehicule, emiterea și valabilitatea permisului de conducere* (*se definitivează la ASP*);
- proiectul hotărârii Guvernului cu privire la modificarea Hotărârii Guvernului nr.125/2013 pentru aprobarea Regulamentului *privind eliberarea actelor de identitate și evidența locuitorilor Republicii Moldova* (*expediat la MAI*);
- proiectul hotărârii Guvernului cu privire la modificarea unor hotărâri ale Guvernului, și anume: nr.1401/2007, nr.125/2013, nr.297/2017 (*expediat la MAI*);
- proiectul hotărârii Guvernului cu privire la modificarea unor hotărâri ale Guvernului, și anume: nr.550/2018, nr.753/2016, nr.551/2018, nr.1236/2018 (*expediat la MEI*);
- proiectele hotărârii Guvernului cu privire la transmiterea unor bunuri (*Leova, Briceni, Rezina*) (*expediate la Cancelaria de Stat*);
- proiectul hotărârii Guvernului cu privire la modificarea Hotărârii Guvernului nr.1049/2001 privind reglementarea atribuirii seriilor speciale de înmatriculare a mijloacelor de transport (*expediat la MAI*);
- proiectul hotărârii Guvernului pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr.1030/1998 despre unele măsuri privind crearea cadastrului bunurilor imobile (*se definitivează la ASP*);
- proiectul hotărârii Guvernului pentru modificarea unor hotărâri ale Guvernului (*nr.550/2018, nr.551/2018, nr.753/2016, nr.1236/2018 SIA GEAP*) (*expediat MEI*);
- proiectul hotărârii Guvernului pentru modificarea Regulamentului circulației rutiere, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.357/2009 (*se definitivează la ASP*);
- proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea modificărilor la anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr.1047/1999 cu privire la reorganizarea Sistemului informațional automatizat de căutare „Automobilul” în Registrul de stat al transporturilor și introducerea testării autovehiculelor și remorcilor acestora (*se definitivează la ASP*);
- proiect de modificare a Instrucțiunii cu privire la înregistrarea bunurilor imobile și a drepturilor asupra lor, aprobate prin Ordinul ARFC nr. 112/2005 (*se definitivează la ASP*);
- proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (*se definitivează la ASP*);
- proiectul de lege pentru modificarea Legii nr.131/2007 privind siguranța traficului rutier (*se definitivează la ASP*);
- amendamentul la proiectul Codului vamal nr.306/2020 (*expediat la Parlamentul RM*).

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

- Hotărârea Guvernului nr.13/2020 cu privire la transmiterea unor bunuri (*or. Taraclia, bunuri, str. Lenin, 128, gestiunea ASP*);
- Hotărârea Guvernului nr.25/2020 cu privire la modificarea unor hotărâri ale Guvernului (*nr.74/2007 Regulamentul-cadru privind funcționarea căminelor din subordinea instituțiilor de învățământ de stat, nr.125/2013 Regulamentul privind eliberarea actelor de identitate și evidența*

*locuitorilor Republicii Moldova, nr.1144/2018 Regulamentul cu privire la procedura dobândirii și pierderii cetățeniei Republicii Moldova);*

- Hotărârea Guvernului nr.137/2020 cu privire la aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr.71/2007 cu privire la registre;
- Hotărârea Guvernului nr.162/2020 pentru modificarea Regulamentului *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;
- Hotărârea Guvernului nr.199/2020 pentru aprobarea Acordului dintre Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Republicii Turcia *privind conversiunea și recunoașterea reciprocă a permiselor de conducere*, semnat la 30 decembrie 2019;
- Legea nr.60/2020 privind instituirea unor măsuri de susținere a activității de întreprinzător și modificarea unor acte normative (*redacția nouă a art.4 din Legea Fondului de susținere a populației nr.827/2000 – excluderea 50 lei taxă la înmatriculare*);
- Hotărârea Guvernului nr.302/2020 cu privire la transmiterea unor bunuri (*raionul Florești*);
- Hotărârea Guvernului nr.311/2020 cu privire la transmiterea unor bunuri (*mun.Hîncești*);
- Hotărârea Guvernului nr.312/2020 privind reglementarea unor aspecte ce țin de procedura de examinare și documentare a conducătorilor auto;
- Legea nr.155/2020 pentru modificarea Legii cadastrului bunurilor imobile nr.1543/1998;
- Hotărârea Guvernului nr.329/2020 pentru modificarea Regulamentului *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;
- Hotărârea Guvernului cu privire la modificarea Hotărârii Guvernului nr.1030/1998 despre unele măsuri privind crearea cadastrului bunurilor imobile (*aprobat la ședința Guvernului din 10.06.2020*).
- Hotărârea Guvernului nr.967/2020 cu privire la transmiterea unor bunuri imobile (*raionul Basarabeasca*);
- Hotărârea Guvernului nr.759/2020 cu privire la transmiterea unor bunuri (*or. Briceni*);
- Hotărârea Guvernului nr.966/2020 cu privire la serviciile prestate de către Agenția Servicii Publice.

În activitatea juridică au fost examinate **2 260** de dosare de judecată. ASP a fost atrasă în **1 194** de procese judiciare noi (*cu 61 de dosare mai puține comparativ cu aceeași perioadă a anului 2019 – 1 255 de dosare*), clasificate după obiectul de acțiune, după cum urmează: litigii de muncă – **21**; Starea Civilă (*constatarea faptelor juridice, anularea actelor de stare civilă*) – **460**; domeniul Cadastral – **533**; înregistrarea persoanelor juridice – **74**; Licențiere - **6**; transport – **46**; documentarea populației – **28**; pecuniare (*inclusiv penale, acces la informații, protecția datelor cu caracter personal etc.*) – **26**.

În perioada de raport au fost recepționate – **1 046** de petiții (*din care 1 033 au fost soluționate*), **2 601** 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, ASP 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*).

Referitor la activitatea de evidență a contractelor au fost elaborate/examinate **1 108** materiale remise de subdiviziunile structurale ale Agenției (*inclusiv 1 030 de proiecte de contracte și 78 de scrisori*). Luate la evidență și înregistrate **1 804** 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 2020 statele de personal ale instituției constituiau **3528,5** de unități, inclusiv: funcționari – **2091**; specialiști – **1219**; muncitori – **218,5**. Pe parcursul anului a continuat procesul de optimizare a structurii și a statelor de personal. Au fost emise **61** 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 2020 în cadrul instituției activau **3543** de salariați: inclusiv **3519** – personal scriptic încadrat în statele de personal ale ASP, **2** – personal nescryptic ce activează prin contracte pentru îndeplinirea unor lucrări, **22** – în afara statelor de personal cu care a fost inițiată procedura de concediere în legătură cu reducerea statelor de personal.

Acoperirea nevoilor de personal cu specialiști de calificare înaltă s-a realizat cu implicarea șefilor de subdiviziuni, astfel pe parcursul anului 2020 fiind angajați **250** de salariați.

Totodată, au plecat **300** de persoane, dintre care: demisie – **221** de cazuri, reducerea statelor de organizare – **4**, expirarea termenului prevăzut de contract – **41** de cazuri, deces – **15**, deținerea statutului de pensionar pentru limita de vârstă - **14**, alte motive - **9**.

Salariaților li s-au aplicat **6320** de stimulări.

Au fost emise **1176** de Ordine *privind angajarea, transferul sau încetarea contractelor individuale de muncă și 285* 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:

- evaluate riscurile profesionale la locurile de muncă din cadrul subdiviziunilor Agenției și întocmite Planurile anuale de protecție și prevenire pe subdiviziunile autonome ale Agenției (*Ordinul ASP nr.27 din 27.01.2020, Ordinele ASP nr.41, 42 din 29.01.2020, Ordinul ASP nr.55 din 05.02.2020*);
- evaluate condițiile de muncă la **93** de locuri de muncă din cadrul subdiviziunilor Agenției, fiind întocmite Procese-verbale de evaluare a mediului ocupațional (*PV nr.01-03 din 30.01.2020, PV nr.04-06 din 07.02.2020, PV nr.7-10 din 11.03.2020*);
- întocmit și prezentat Organului teritorial de statistică Raportul privind accidente de muncă suferite de salariații Agenției pentru anul 2019;

- coordonate **709** fișe de post ale salariaților Agenției și **58** de Regulamente ale subdiviziunilor structurale ale Agenției;
- înaintate **389** de propuneri privind completarea atribuțiilor în domeniul securității și sănătății în muncă ce revin salariaților Agenției, corespunzător funcțiilor exercitate, consemnate în fișele de post și regulamentele subdiviziunilor;
- întocmită Lista nominală a salariaților care activează în condiții de expunere la factorii profesionali de risc pentru anul 2020 și completate **55** de Fișe de identificare a factorilor profesionali de risc a salariaților expuși acțiunii factorilor de risc;
- coordonat (*cu conducătorii locurilor de muncă*) necesarul de dotare a salariaților Agenției cu echipament individual de protecție și modul de utilizare al acestuia (*Ordinul ASP nr. 129 din 10.03.2020*);
- stabilită modalitatea unică de comunicare a evenimentelor și a accidentelor de muncă suportate de către salariații Agenției, studenții repartizați la practica de producere și salariații altor întreprinderi, care desfășoară activități pe bază de contract de antrepriză și prestări servicii pe teritoriul Agenției (*Dispoziția ASP D-32 din 13.03.2020*);
- elaborată *Instrucțiunea de securitate și sănătate în muncă ISSM nr.47, în legătură cu situația epidemiologică din țară și apariția riscului de îmbolnăvire cu COVID – 19 (Ordinul ASP nr.176 din 01.04.2020)*, precum și *Măsurile de prevenire a riscurilor de îmbolnăvire cu infecția COVID – 19 la executarea lucrărilor cadastrale în teren. A fost actualizată Instrucțiunea privind măsurile de acordare a primului ajutor în caz de accidentare ISSM nr.5 (Ordinul ASP nr.206 din 08.05.2020)*;
- elaborată *Instrucțiunea de securitate și sănătate în muncă pentru salariații care desfășoară activități de producere a documentelor ISSM nr.12 (Ordinul ASP nr.484 din 16.09.2020)*;
- întemeiat cuantumul sporului de compensare pentru munca prestată în condițiile nefavorabile, ca rezultat al evaluării situației condițiilor de muncă la locul de muncă al salariaților (*Ordinul ASP nr.741p din 09.09.20*).
- determinate cerințele față de dotarea, amplasarea și utilizarea truselor medicale de prim ajutor la locurile de muncă fără cadre medicale și la autovehiculele din cadrul Agenției Servicii Publice (*Ordinul ASP nr. 334 din 20.07.2020*);
- constituită Comisia de evaluare a riscurilor profesionale (*Ordinul ASP nr.708 din 14.12.20*), în scopul evaluării riscurilor pentru securitatea și sănătatea salariaților, generate de pericole existente la locurile de muncă din cadrul ASP.

**În domeniul exercitării controlului privind respectarea actelor legislative și normative din domeniul SSM** au fost consemnate **159** 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*”;
- 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, **161** de conducători ai locurilor de muncă și **19** specialiști;

- asigurată participarea a **4** salariați ai ASP la cursuri de instruire în domeniul securității și sănătății în muncă realizate de Serviciile externe de protecție și prevenire (conform Legii SSM nr.186 din 10.07.2008, art. 17, alin 7);
- elaborat Ghidul de utilizare a utilizatorilor sistemului automatizat „Portalul Web personal” secțiunea „Instructaje”;
- efectuată instruirea introductiv-generală în domeniul SSM la:
  - **234** de persoane care au solicitat angajarea în câmpul muncii, respectiv întocmite **234** de fișe personale de instruire în domeniul SSM. Asigurați **291** de salariați cu noi fișe personale de instruire în domeniul SSM;
  - **12** persoane din cadrul Universității de Stat „Alec Russo” din Bălți, Universitatea de Stat „B.P. Hașdeu” din Cahul, Academia de Studii Economice, Universitatea Agrară de stat, Colegiul de Ecologie din Chișinău repartizate în cadrul subdiviziunilor structurale ale ASP la practica de producere;
  - **91** de persoane care desfășoară activități pe teritoriul Agenției în bază de contract de prestări servicii, completate fișe colective de instruire în domeniul SSM.

În scopul reîmprospătării și actualizării cunoștințelor în domeniul SSM și prevenirii infecției cu COVID-19, după reluarea activității a unor salariați ai ASP a fost emisă *Dispoziția nr. D-53 din 19.05.20.*

În *domeniul cercetării evenimentelor de accidentare a salariaților în câmpul muncii* au fost cercetate **4** accidente de muncă (14.02.2020 și 24.02.2020, 29.09.2020, 29.10.2020 ). În proces de cercetare este accidentul mortal produs la data de 15.12.2020.

În *domeniul formării profesionale continue* au fost organizate cursuri de instruire pentru **424** de persoane, după cum urmează: **194** de angajați ai DÎEP, **28** de angajați ai DÎMTCCA, **80** de angajați ai DC, **122** 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 Rapoarte**: privind rezultatele activității Agenției Servicii Publice (*trimestrul I, semestrul I și 9 luni și anul 2020*), scurte rapoarte statistice privind rezultatele activității instituției pentru lunile *ianuarie, februarie, martie, aprilie, mai, iunie, iulie, august, septembrie, octombrie, noiembrie, decembrie* curent, privind deplasările de serviciu efectuate de către salariații Agenției Servicii Publice (*trimestrul I, semestrul I, 9 luni și anul 2020*).

A fost asigurată buna desfășurare a ședințelor Consiliului Agenției (*din 19.02.2020, 27.02.2020, 23.06.2020, 21.08.2020, 22.09.2020, 09.10.2020 și 23-24.12.2020*), în cadrul cărora au fost examinate **18 chestiuni**, respectiv perfectate procesele-verbale ale acestora.

De asemenea, a fost asigurată logistica pentru desfășurarea ședințelor operative pe lângă conducerea Agenției (*total – 14 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 **1767** de deplasări de serviciu, din care: **1766** pe teritoriul Republicii Moldova și **una** peste hotarele țării, fiind întocmite **300** rapoarte.

Cât privește **lucrările de cancelarie**, a fost asigurată înregistrarea, examinarea și readresarea după competență a **29 940** de documente – **intrare**, dintre care: **809** de documente recepționate de la organele ierarhic superioare (*corespondența - 751; Ordine ale Cancelariei de Stat - 8, HG – 19; decrete – 28, Dispoziții ale Guvernului RM -3*), **29 131** de documente de la diverse instituții, întreprinderi și organizații (*corespondența – 10 698, adresări de la cetățeni (petiții) – 1 480; colete – 16 953*).

Au fost recepționate, înregistrate **1 480 de petiții** ale cetățenilor/persoanelor juridice, inclusiv **1 351 de petiții** unice (*depuse o singură dată*), iar în **81 de cazuri petițiile** au fost recepționate repetat, concomitent sau consecutiv de la cetățean personal și prin intermediul altor autorități ale administrației publice (*55 de petiții au fost depuse de 2 ori, 16 petiții - de 3 ori, 5 petiții - de 4 ori, 2 petiții - de 5 ori, 1 petiție – depusă de 6 ori, 2 petiții - de 8 ori – total 129 de petiții*).

Toate petițiile au fost luate la control special de examinare. Actualmente, **53 de petiții** sunt în proces de examinare.

Petițiile au fost primite: nemijlocit de la cetățeni – **1 171**; prin intermediul Aparatului Președintelui RM – **76**; prin intermediul Secretariatului Parlamentului RM și deputaților – **38**; prin intermediul Cancelariei de Stat – **83**; prin intermediul altor autorități publice centrale – **112**.

Din numărul total de petiții înregistrate în perioada de raportare - **11** petiții au fost adresate din numele colectivelor (*cel mai frecvent ai locatarilor blocurilor de locuit*) și au ca subiect probleme din domeniul cadastral. În perioada gestionată au fost recepționate **9** petiții anonime, în care cetățenii au semnalat despre comportamentul neadecvat și depășirea atribuțiilor de serviciu ale angajaților subdiviziunilor subordonate. Petițiile respective au fost remise spre examinarea și verificarea faptelor expuse în acestea, cu întreprinderea acțiunilor ce se impun de prevederile legislației în vigoare.

Pe parcursul perioadei de gestiune s-a atestat o majorare semnificativă a numărului de petiții și solicitărilor consultative ale cetățenilor privind spectrul de servicii acordate populației recepționate prin intermediul poștei electronice, care în funcție de chestiunile abordate, au fost înregistrate și remise, spre examinare, subdiviziunilor competente. Astfel, în anul 2020 au fost preluate prin e-mail **164** de petiții, comparativ cu **82** de petiții primite în anul 2019 și **41** de petiții – în anul 2018.

În perioada vizată, în **31 de cazuri** termenele de examinare a adresărilor au fost prelungite, cu informarea solicitanților în modul stabilit. Prelungirea termenelor au fost condiționate de: lipsa răspunsului din partea organizațiilor, care au accesat datele personale ale cetățenilor (*5 cazuri*), desfășurarea anchetei de serviciu (*12 cazuri*) și complexitatea obiectului procedurii administrative (*14 cazuri*).

În **3 cazuri** procedura de examinare a petițiilor a fost suspendată din lipsa elementelor componente în conținutul petiției (*2 cazuri*) și din motivul solicitării/sesizării autorităților de drept (*1 caz*). Respectiv, petenții au fost informați.

Subiectele cele mai frecvent abordate în petițiile cetățenilor țin de:

- calitatea lucrărilor cadastrale, efectuarea modificărilor în registrul bunurilor imobile, înregistrarea dreptului asupra bunurilor imobile, contestarea deciziilor registratorului;

- încălcarea normelor de conduită profesională de către angajații Agenției, relațiile de muncă ale angajaților cu angajatorul, verificarea legalității acțiunilor angajaților, cereri prealabile, cereri de chemare în judecată;
- eliberarea actelor de identitate și certificatelor de stare civilă, înregistrarea la domiciliu/reședință, radierea de la evidență; acordarea/renunțarea la cetățenia Republicii Moldova;
- documentarea și evidența mijloacelor de transport, solicitarea informației privind aplicarea sechestrului asupra mijloacelor de transport, contestări referitoare la procesul de examinare a conducătorilor auto, proba teoretică/practică;
- înregistrarea persoanelor juridice și întreprinzătorilor individuali, radierea din registrul de stat al persoanelor juridice primirea/valabilitatea licențelor;
- funcționarea Centrelor multifuncționale, calitatea prestării serviciilor informaționale a Call-centrului, funcționarea serviciilor de programare on-line, conversiunea permiselor de conducere moldovenești de model nou în țările europene.

În perioada de raport, de către conducerea ASP au fost primiți în audiență **6** cetățeni.

Au fost înregistrate **5 295 de documente interne** ale ASP (*corespondența – 3717, ordine – 1423, dispoziții - 155*) și **968** documente – **ieșire**.

De asemenea, au fost înregistrate și repartizate **1 423** de ordine ale ASP dintre care: **774** cu privire la activitatea de bază, **10** cu privire la stimularea și premiarea colaboratorilor, **528** cu privire la deplasarea colaboratorilor, **23** cu privire la activitatea administrativ-gospodărească, **88** cu privire la aplicarea și ridicarea sancțiunilor.

A fost aprobat Nomenclatorul dosarelor ASP pentru anul 2020. Se întreprind măsuri pentru generalizarea și completarea Nomenclatorului dosarelor ASP pentru anul 2019.

Cât privește **controlul executării documentelor**, au fost redactate în total **15 986** de documente, dintre care: **1 480** de petiții, **1 423** de ordine, **155** de dispoziții, **189** de regulamente și instrucțiuni, **9 608** de scrisori de ieșire, precum și **3 131** note de serviciu.

Cu referire la lucrările de **arhivă**, în perioada de referință au fost efectuate următoarele activități:

- prelucrarea documentelor de arhivă și întocmirea Procesului-verbal general nr.16, de nimicire a documentelor cu termen expirat pentru aa.2003-2017 – **18 352 de dosare**. Proces-verbal a fost coordonat cu Comisia de Expertiză și Control a Agenției Naționale a Arhivelor al RM (*Proces-verbal nr.06-06 din 18.05.2020*);
- prelucrarea documentelor de arhivă și întocmirea Procesului-verbal general nr.17, de nimicire a documentelor cu termen expirat pentru **aa.1998-2019** în număr **21 992 de dosare**;
- examinarea, ca membru al CCE din cadrul ASP, a proceselor-verbale ale subdiviziunilor teritoriale privind selectarea documentelor propuse spre nimicire:
  - *Direcția generală stare civilă - 43 de servicii stare civilă;*
  - *Departamentul înmatriculare a mijloacelor de transport și calificare a conducătorilor auto - 29 de secții și birouri înmatriculare a transportului și calificarea conducătorilor auto;*
  - *Direcția generală acte de identitate – 46 de servicii eliberarea actelor de identitate.*

- primirea bonurilor de plată de la Î.S. „Poșta Moldovei” și sistematizarea acestora pe raioane, conturi, luni, dată – **10 770** de bonuri;
- primirea registrelor de plăți de la BC „Comerțbank” S.A., „Energbank” S.A., B.C. „Moldindconbank”, B.C. „Victoriabank”, Î.S. „Poșta Moldovei”, B.C. „Moldova Agroindbank” S.A., „Fincombank” S.A. - **27315** de registre;
- primirea dosarelor de la subdiviziunile structurale ale instituției:
  - *Direcția contabilitate* – **1 625** de dosare;
  - *Cancelaria* - **94** dosare;
  - *Secția actualizare a registrelor informaționale* – **2 876** de dosare;
  - *Secția pregătire a procesului de producere* – **1 464** de dosare;
  - *Biroul gestionare procese –verbale, distrugerea documentelor nevalabile* - **23** de dosare;
- dislocarea dosarelor, bonurilor de plată în arhive pe adrese: *str.Pușkin, 42, str.Calea Orheiului, 37, str.Columna, 65, str.Independenței, 52*;
- eliberarea dosarelor din arhivă în folosire temporară – **90** de dosare;
- consultarea colaboratorilor subdiviziunilor structurale privind problemele arhivistice.

## **X. ASIGURAREA INFRASTRUCTURĂ ȘI LOGISTICĂ** (*Direcția asigurare infrastructură și logistică*)

În *domeniul achizițiilor publice*, în perioada ianuarie-decembrie 2020, au fost inițiate, organizate și desfășurate **115** proceduri de achiziții publice, după cum urmează: **52** de proceduri cu licitație deschisă, **39** de proceduri privind cererea ofertelor de prețuri cu publicare, **24** de proceduri de negociere fără publicarea prealabilă a anunțului de participare. Din cele **115** proceduri desfășurate, **35** de proceduri au fost anulate.

Ca rezultat al finalizării procedurilor de achiziție menționate au fost încheiate **72** de Contracte de achiziții publice, respectiv fiind întocmite decizii, dări de seamă și anunțuri de atribuire pentru fiecare procedură.

În temeiul Hotărârii Guvernului nr.665 din 27.05.2016 pentru aprobarea Regulamentului *cu privire la achizițiile publice de valoare mică*, au fost încheiate **92** de Contracte de achiziție de valoare mică și aprobate pentru achitare (*de către Grupul de lucru pentru efectuarea achizițiilor publice de bunuri, servicii și lucrări din cadrul ASP*) - **51** de conturi.

Au fost depuse de către operatorii economici **25** de contestații la procedurile de achiziții publice. Contestațiile au fost examinate conform prevederilor legale, fiind întocmit și pregătit setul de acte aferente pentru fiecare procedură contestată și ulterior, remis Agenției Naționale pentru Soluționarea Contestațiilor.

Au fost întocmite **151** de *Procese-verbale* ale ședințelor Grupului de lucru pentru efectuarea achizițiilor publice de bunuri, servicii și lucrări din cadrul ASP.

De asemenea, au fost demarate **15** proceduri de achiziții publice cu elaborarea tuturor actelor aferente (*anunțuri de participare, DUAE, documentația standard, procese-verbale de deschidere, decizii de atribuire, dări de seamă și anunțuri de atribuire*). Au fost întocmite **43** de anunțuri de intenție.

În **domeniul aprovizionării**, au fost întocmite: Planul de achiziții publice al Agenției Servicii Publice (în conformitate cu solicitările subdiviziunilor ASP), **195** de proiecte de contracte între Agenție și diferiți agenți economici, **17** Acorduri adiționale la contracte, conform procedurilor de achiziții.

Prin intermediul platformei M-Tender au fost elaborate anunțuri de participare și inițiate **35** de proceduri de achiziții de valoare mică.

Au fost recepționate și examinate **4805** de scrisori cu privire la achiziționarea echipamentului tehnico-informațional, tehnicii electrocasnice, materialelor de construcții pentru efectuarea lucrărilor de reparație, schimbarea mobilierului învechit, etc.

Astfel, a fost asigurată executarea, monitorizarea și evidența contractelor privind procurarea bunurilor, serviciilor și lucrărilor din cadrul Agenției.

În **domeniul exploatării edificiilor și supravegherii lucrărilor de construcții** au fost examinate **328** de interpelări (recepționate de la instanțele ierarhic superioare și din subdiviziunile teritoriale ale ASP) privind legalizarea, exploatarea, restituirea, întreținerea, deservirea clădirilor și a încăperilor.

În perioada raportată, au fost perfectate:

- **2** Contracte de comodat și **26** de Contracte de locațiune, **pentru spațiile date în locațiune agenților economici** (BC., Victoriabank SA, ADRN, Agenția de Guvernare Electronică, Camera de Industrie și Comerț a RM etc.);
- **31** de Contracte de comodat, **18** Contracte de locațiune și **24** Acorduri adiționale la contractele de locațiune **pentru spațiile arendate de ASP**, unde activează subdiviziunile teritoriale (CM; SÎT și CCA; SSC și SÎUD);
- **138** de contracte/acorduri privind **serviciile comunitare**: **48** de Acorduri de furnizare a gazelor naturale, **31** de Contracte de livrare a apei potabile și recepționare a apelor uzate, **23** de Contracte de salubritate, **24** de contracte și **12** acorduri privind furnizarea energiei electrice.

Au fost remise Cancelariei de Stat **28** de proiecte a contractelor de locațiune/comodat pentru anii 2021 – 2023 privind eliberarea acordului prealabil.

Au fost înaintate pentru aprobare la ședința Consiliului Agenției Servicii Publice **6** contracte de locațiune și **2** contracte de comodat pentru perioada anilor 2021-2023.

O deviere mare a numărului contractelor/acordurilor încheiate în anul 2020 (comparativ cu anii precedenți) se datorează faptului că, multe contracte au fost comasate în unul singur (ÎS „Poșta Moldovei” - au fost încheiate **30** de contracte, iar la moment este doar **unul** (incluse toate 30 de subdiviziuni ale ASP), BC „Victoriabank” SA – au fost încheiate **11** contracte, la moment este **un** contract, etc.), precum și din lipsa mijloacelor financiare, instituirea moratoriului temporar asupra demarării unor proceduri de achiziții publice.

Către Autoritățile publice locale au fost restituite spațiile folosite anterior de subdiviziunile teritoriale ale ASP din orașele *Leova, Nisporeni, Hîncești, Ștefan Vodă*. În proces de transmitere sunt spațiile din orașele *Briceni, Basarabeasca, Călărași, Edineț, Ialoveni*.

Au fost restituite locatorilor/comodanților următoarele oficii: *SSC Dondușeni, SSC Taraclia, SEAI Leova, SSC Căușeni, SEAI Criuleni, depozitul din mun. Chișinău*, iar

oficiile: *SEAI Ciocana, SSC Rîșcani, SSC Botanica din mun. Chișinău, SSC Ialoveni, BÎT Cantemir* sunt în proces de restituire.

Au fost examinate în baza de date (*verificate în corespundere cu contractele de furnizare*) facturi lunare (*recepționate de la subdiviziunile teritoriale ale ASP*) pentru plata arendeii, energiei electrice și termice, apă și canalizare etc.

Au fost perfectate 39 de notificări (*pretenții*) către antreprenorii care au efectuat lucrări de construcții/reparații capitale și curente ale edificiilor ASP și solicitată executarea remedierilor în perioada de garanție.

Au fost depuse actele necesare și obținute condițiile tehnice pentru racordarea edificiilor ASP din mun. Chișinău (*str. Salcânilor, 28 și bd. Decebal, 6*) la rețelele exterioare electrice, apeduct și canalizare.

Cu referire la **termoenergie și instalații 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*” activitatea a fost realizată 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*” a fost 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.

Cât privește „*Inițierea elaborării contractelor cu organizațiile terțe licențiate și monitorizarea în termenele stabilite a îndeplinirii lucrărilor de montare, deservire, testare în sistemele termoenergetice și instalațiile ingineresti*” din motivul declarării stării de urgență, adoptată prin Hotărârea Parlamentului nr.55/2020 și sistării activității agenților economici, nu au fost respectate termenele de inițiere a procedurilor de achiziții a bunurilor, lucrărilor și serviciilor în conformitate cu Planul de achiziții publice al ASP pentru anul 2020. Activitățile menționate au fost reluate începând cu data de 26.05.2020.

În perioada raportată, au fost încheiate **17** contracte cu agenții economici.

Au fost organizate și efectuate lucrări de montaj în **rețelele și instalațiile electrice** din oficiile: mun.Chișinău (*str.Al.Pușkin, 42, str.Alexandru cel Bun, 56*); CM: *Anenii-Noi, Comrat, Criuleni, Leova, Cimișlia, Călărași, Strășeni*; SÎT CCA: *Anenii-Noi, Fălești*; SCT: *Leova, Cantemir, Cahul, Taraclia, Ceadâr-Lunga, Orhei, Ialoveni*. Au fost efectuate lucrări de mentenanță, exploatare a instalațiilor electrice în oficiile din mun. Chișinău și subdiviziunile teritoriale ale ASP, în conformitate cu cerințele și normele în vigoare.

De asemenea, au fost organizate verificări metrologice a dispozitivelor de măsurare conform prescripțiilor furnizorilor de energie electrică, efectuate schimbări în schemele electrice monofilare de alimentare cu energie electrică a oficiilor ASP.

A fost **organizată și efectuată eliberarea mărfurilor** de cancelarie, produselor de papetărie, mărfurilor de uz casnic (*conform normelor de consum aprobate*), produse medicinale (*dezinfecțanți, măști de protecție, mănuși*) și altor bunuri în toate oficiile teritoriale ale ASP. Au

fost reîncărcate cartușele pentru imprimantele laser, asigurată evidența strictă a tuturor bunurilor materiale achiziționate și repartizate în conformitate cu comenzile recepționate de la subdiviziunile ASP. Lunar, sunt prezentate Direcției contabilitate, rapoarte privind mișcarea bunurilor materiale de la depozitele aflate în gestiune, eliberate la solicitarea subdiviziunilor ASP. Regulat sunt remise facturile de achiziție și a altor documente contabile pentru bunurile materiale procurate de către ASP. Conform documentelor contabile din sistemul contabil 1C au fost generate circa **11 330** de bonuri de consum în baza cărora au fost eliberate bunurile din depozitele ASP.

Cât privește **transportul și siguranța circulației auto**, au fost efectuate următoarele:

- zilnic a fost supus controlului autotransportul de serviciu, privind starea tehnică înainte de ieșire la rută, deservirea tehnică și reparația curentă;
- examinate **13** cazuri de accidente rutiere în care a fost implicat transportul de serviciu din cadrul ASP (*în colaborare cu Direcția juridică*);
- emis Ordinul ASP nr.279 din 19.06.2020 *privind aprobarea normelor de consum de combustibil și lubrifianți în transportul auto și exploatarea anvelopelor pentru mijloacele de transport auto din cadrul Agenției Servicii Publice*;
- emis Ordinul ASP nr.355 din 24.07.2020 *privind programul de activitate a unor categorii de salariați ai ASP (a fost stabilit graficului de lucru a unității de gardă în corespundere cu legislația în vigoare)*;
- emis Ordinul ASP nr.20g din 23.10.2020 *privind trecerea la condițiile de exploatare în perioada rece a anului a autotransportului Instituției Publice „Agenția Servicii Publice”*;
- reluat procesul de revizuire privind legalizarea automobilului de model Audi (*număr de înmatriculare CPT 080*)(*recunoscut ca corp delict în cadrul Agenției Servicii Publice*);
- înstitute Comisii pentru licitația de vânzare a mijloacelor de transport neutilizate în procesul tehnologic al ASP;
- înaintate propuneri la elaborarea Planului de achiziții pentru anul 2021 (*efectuată analiza pieței RM, colaborarea cu agenții economici, au fost propuse poziții noi spre achiziționare*);
- încheiate contracte privind:
  - asigurarea neîntreruptă a transportului de serviciu cu combustibil, cu „Lukoil Moldova” SRL;
  - reciclarea anvelopelor uzate, cu compania „Artesa Cons” SRL;
  - deservirea și reparația transportului de serviciu, cu compania „AD Rem” SRL;
  - achiziționarea serviciilor de testare tehnică, cu companiile „Autoforța” SRL și „BM Test” SRL;
  - achiziționarea serviciilor de asigurare de răspundere civilă auto cu compania „Transelit”;
  - achiziționarea serviciilor privind aplicarea peliculei cu indicatori pe autovehicule și semnul distinctiv „Școala”, cu compania „Orhidcolor”.

Au fost instalate câte 2 dispozitive pe termen de una lună la **6** unități de transport de serviciu al ASP (*de către 3 companii prestatoare de servicii privind monitorizarea și gestionarea flotei auto cu folosirea GPS*) cu scopul testării, comparării posibilităților tehnice propuse și verificare a normelor de consum auto implicate în procesul de examinare.

Pentru îndeplinirea sarcinilor, la **primirea, prelucrarea, livrarea și distribuirea trimiterilor speciale** au fost întreprinse un șir de măsuri organizatorice și practice. Distribuirea corespondenței pe cele **15** rute existente se efectuează în conformitate cu legislația în vigoare.

În perioada raportată, au fost efectuate: **9** lecții de pregătire profesională (*în scopul ridicării nivelului profesional al colaboratorilor*), instructaje (31.01.2020, 21.05.2020 și 17.11.2020) cu privire la protecția muncii și însușirea Instrucțiunii de securitate și sănătate în muncă ISSM nr.47 în legătură cu situația epidemiologică din țară și apariția riscului de îmbolnăvire cu COVID-19.

În lunile ianuarie și iulie 2020, oficiile teritoriale ale ASP și agenții economici au fost aprovizionați cu blanchete F-1.

În cadrul ședințelor de lucru, săptămânal, a fost analizată disciplina executorie a specialiștilor superiori, curierilor speciali și a conducătorilor auto pentru excluderea încălcărilor legislației muncii.

## **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 și Departamentul înmatriculare a mijloacelor de transport și calificare a conducătorilor auto.*

A fost efectuată investigația cu privire la încălcările comise la procedura de modificare a destinației terenurilor la SCT: *Hîncești, Soroca, Orhei, Comrat, Cahul, Cantemir, Basarabeasca, Drochia, Rîșcani, Sîngerei, Fălești, Șoldănești, Florești, Telenești, Cimișlia, Ialoveni.* Au fost efectuate verificări la SCT Chișinău referitor la respectarea procedurii de prelungire a termenelor de executare a cererilor pentru efectuarea lucrărilor cadastrale și ulterior, emisă Dispoziția *privind instituirea Registrului de strictă evidență a deciziilor/notelor de serviciu pentru prelungirea termenelor de executare a cererilor de efectuare a lucrărilor cadastrale și avizelor de înștiințare a solicitanților.*

Au fost verificate cererile pentru acordarea serviciilor cadastrale recepționate de către angajații Departamentului cadastru din cadrul Centrelor multifuncționale Chișinău (*inițiate 3 anchete de serviciu*).

În scopul respectării Dispoziției DC D-11 03.03.2020 *cu privire la instituirea Registrului pentru evidența actelor pentru prelungirea termenului de executare a cererilor*, au fost efectuate verificări la Serviciile cadastrale teritoriale: *Chișinău, Chișinău I, Anenii Noi, Bălți, Basarabeasca, Briceni, Cahul, Căinari, Călărași, Cantemir, Căușeni, Ceadâr-Lunga, Cimișlia, Comrat, Criuleni, Dondușeni, Drochia, Dubăsari, Edineț, Fălești, Florești, Glodeni, Hîncești, Ialoveni, Leova, Nisporeni, Ocnița, Orhei, Rezina, Rîșcani, Sîngerei, Șoldănești, Soroca, Ștefan Vodă, Strășeni, Taraclia, Telenești, Ungheni, Vulcănești.*

A fost verificată respectarea disciplinei muncii a angajaților SCT Chișinău 1.

În scopul obținerii permisului de conducere, au fost examinate și prelucrate:

- **146** de interpelări cu imagini audio-video a procesului de examinare la proba practică (*la solicitarea DÎMT și CCA*), **21** de interpelări (*la solicitarea DGJRUOI*);

- înregistrări audio-video din automobilele de examinare la proba teoretică (*remise 24 de note de serviciu spre examinare în cadrul Comisiei de examinare a încălcărilor admise în procesul de examinare pentru obținerea permisului de conducere din cadrul DÎMT și CCA*);
- înregistrări audio-video din clasele de examinare a procesului la proba teoretică și respectiv, monitorizate.

De asemenea, au fost efectuate verificări inopinate la SÎT CCA Hîncești (*depistate abateri la documentarea cu permise de conducere*) și SÎT CCA Bălți (*depistate abateri la înmatricularea unităților de transport*). De către Comisia de control, a fost verificată respectarea cadrului legal în urma înmatriculării primare a mijloacelor de transport, importate în Republica Moldova.

În scopul respectării Dispozițiilor Comisiei pentru Situații Excepționale, în baza Ordinului ASP nr.500 din 25.07.2018 „*Cu privire la Regulamentul privind controlul activității subdiviziunilor Agenției Servicii Publice*”, au fost efectuate verificări ale subdiviziunilor ASP, antrenate în deservirea populației: SÎT: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12; SÎTCCA Bălți; CM: Chișinău - 1, Chișinău - 2, Chișinău - 3, Chișinău - 4; Secția audiență și legalizări a DGSC; SEAI Centru; SPUAM.

Au fost examinate: **1 267** de materiale recepționate de la subdiviziunile Agenției și Organele de drept, **166** de petiții recepționate de la cetățeni, Guvern, Parlament.

La linia instituțională „*ANTICORUPȚIE*” au fost recepționate **161** de apeluri telefonice. Au fost petrecute instruirii în domeniul Politicii anti-mită pentru **136** de persoane nou-angajate, efectuate investigații preventive rezonabile, conform SF 37603221-073:2018, referitor la angajarea a **113** candidați la funcțiile vacante.

Referitor la *anchetele de serviciu și controlul disciplinei muncii* au fost desfășurate **145** de anchete de serviciu, în baza cărora au fost emise **74** de ordine de sancționare disciplinară, fiind aplicate sancțiuni disciplinare la **82** de salariați. Totodată, au fost revocate sancțiunile disciplinare la **18** angajați sancționați disciplinar în anii 2019 și 2020.

Au fost finalizate cu încheieri și note de serviciu **83** de anchete de serviciu, prin care au fost atenționați atât șefii de subdiviziuni, cât și subalternii acestora asupra respectării atribuțiilor de serviciu în conformitate cu actele legislativ-normative din domeniul de activitate, ordinele Agenției Servicii Publice și fișa post, fiind propuse recomandări pentru îmbunătățirea activității acestora.

În scopul asigurării nivelului de securitate, în domeniul *securității tehnice* au fost:

- înaintată propunerea către conducerea ASP privind confecționarea permiselor de acces pentru angajații SCT Chișinău pe baza cipului Em-Marine cu aplicarea emblemei ASP și fotografiei angajatului, folosind capacitatea de producție a Departamentului tehnologic (*Ordinul ASP nr.52 din 30.01.2018 „Cu privire la aprobarea și punerea în aplicare a Instrucțiunii cu privire la regimul de control și trecere în incinta și pe teritoriul edificiului central al Agenției Servicii Publice”*);
- verificate: starea tehnică a sistemului de semnalizare pază (*Ordinul ASP nr.280 din 22.06.2020 „Cu privire la lansarea în regim de pilotare a activităților de deservire a persoanelor juridice la sediul SCT Chișinău, str. Armenească nr 42B”*), starea tehnică a sistemului de control acces și sistemului de onregistrare și monitorizare video;

- elaborate și aprobate propuneri privind bunurile, serviciile și lucrările necesare pentru anul 2021 (*Ordinul ASP nr.337 din 20.07.2020 „Cu privire la elaborarea proiectului Planului de achiziții pentru anul 2021 în cadrul Agenției Servicii Publice”*);
- inspectate oficiile/edificiile teritoriale ale ASP (*Ordinul ASP nr.340 din 21.07.2020 „Cu privire la instituirea comisiei pentru stabilirea măsurilor de securitate”*) în perioada 28.07.2020 – 30.09.2020;
- încheiate contracte de prestare a *serviciilor de pază tehnică a oficiilor și edificiilor ale Agenției; serviciilor de deservire tehnică a sistemelor de semnalizare pază și detectare-alarma a incendiilor și de mentenanță a acestora; serviciilor de deservire tehnică și mentenanță a sistemelor tehnice de securitate*;
- instalat și dat în exploatare sistemul de control-acces on edificiul DGSC din mun. Chișinău, *str. M. Viteazul, 11/1*.

De asemenea, au fost efectuate lucrări de deservire tehnică și mentenanță a sistemelor de securitate tehnică, și anume: sistemul de semnalizare pază (*str.Pușkin, 42, str.Columna, 65, str.Alexandru cel Bun, 56, str.Salcîmilor, 28*); sistemul de înregistrare a datelor video (*str.Pușkin, 42, str.Columna, 65, str.Alexandru cel Bun, 56, str.Salcîmilor, 28*); sistemul de control acces (*str. Pușkin 42, str.Columna 65, str.Alexandru cel Bun, 56, str.Salcîmilor, 28, str.Pușkin, 47, str.M.Viteazul 11/1*).

Permanent a fost efectuată monitorizarea 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.

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 ASP*.

A fost asigurat accesul și securitatea în sediul central al Agenției a tuturor vizitatorilor, inclusiv veniți în vizită în cadrul a **37** de delegații. Angajații grupului de permise au eliberat pentru vizitatori și pentru angajații subdiviziunilor structurale din teritoriu ale Agenției **739** de permise provizorii în baza actelor de identitate, limitând zonele de acces în dependență de necesitățile vizitatorilor. Toate permisele provizorii au fost restituite.

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.

În scopul respectării prevederilor Ordinului ASP nr. 340 din 21.07.2020 *privind constatarea/aprecierea nivelului de securitate (fizică, tehnică, antiincendiară) a subdiviziunilor structurale ale Instituției Publice „Agenția Servicii Publice”*, au fost supuse verificării subdiviziunile structurale ale ASP (*din mun. Chișinău - Centrele multifuncționale, oficiile SSC, SC, BÎTCCA și oficiile din: Briceni, Ocnîța, Edineț, Rîșcani, Dondușeni, Drochia, Otaci, Bălți, Glodeni, Soroca, Florești, Cahul, Vulcănești, Ceadâr-Lunga, Taraclia, Ungheni, Fălești, Telenești, Sîngerei, Cantemir, Leova, Comrat, Hîncești, Strășeni, Nisporeni, Călărași, Șoldănești, Rezina, Sănătăuca, Căușeni, Ștefan Vodă, Anenii Noi, Căinari, Bender, Ialoveni, Cimișlia, Basarabeasca, Orhei, Criuleni, Ustea, Coșnița*).

Au fost înaintate propuneri la Planul de acțiuni pentru implementarea recomandărilor în urma auditului Agenției Servicii Publice, privind implementarea Hotărârii de Guvern nr.201 din 28.03.2017, efectuat de Agenția Guvernare Electronică pentru securizarea „Data Centru nr.2” al Departamentului Cadastru (*str. Pușkin, 47*).

Au fost pregătite **431** de stingătoare (*aplicat numărul, inclus în Registrul datelor privind numărul de serie, tipul, greutatea, data producerii/încărcării, întocmirea pașaportului tehnic*) și expediate cu scrisori de însoțire în subdiviziunile structurale ale Agenției.

Lunar a fost asigurată asistarea la lucrările de deservire a sistemelor automate de stingere a incendiului din arhivele sediilor Agenției: *Columna, 65, Alexandru cel Bun, 56, Pușkin, 42 (3 arhive + 1 încăpere), Mihai Viteazul, 11/1 (2 arhive + sistemul detectare și alarmare la incendiu), str. Mesager, 5A (2 arhive), Pușkin, 47 (încăpere cu servere, precum și lucrările de instalare/reglare a emițătorului de înștiințare a acestui sistem)*.

A fost efectuată verificarea prezenței și corespunderii duplicatelor cheilor care sunt păstrate în penarele Unității de gardă cu lacătele ușilor din blocurile Sediului central al Agenției Servicii Publice (*str.Al. Pușkin, 42*).

Au fost citite lecții privind măsurile de prevenire și apărare împotriva incendiilor la Centrele didactice ale ASP din mun. Chișinău (*14 lecții*) și mun. Bălți (*8 lecții*) - total 22.

A fost efectuată instruirea introductiv-generală în domeniul măsurilor de prevenire și apărare împotriva incendiilor a 163 de angajați ai ASP.

## **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**

Prin Hotărârea Guvernului nr. 665 din 17 decembrie 2019, a fost prelungit moratoriul asupra recepționării cererilor noi privind dobândirea cetățeniei Republicii Moldova conform art. 17, alin (1<sup>1</sup>) și alin (1<sup>2</sup>) din Legea cetățeniei Republicii Moldova 1024/2000, începând cu 20 decembrie 2019 pe o perioadă de 2 luni.

Potrivit Hotărârii Guvernului sus menționată, Ministerul Afacerilor Interne, Biroul Migrație și Azil, Centrul Național Anticorupție, Serviciul de Informații și Securitate și Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor au elaborat conform competențelor, în baza datelor concludente de care au dispus și au prezentat Comisiei de examinare a dosarului pentru obținerea cetățeniei prin participare la programul de investiții în Republica Moldova rapoarte de evaluare a Programului de dobândire a cetățeniei prin investiție Guvernului Republicii Moldova din punct de vedere al riscurilor pentru ordinea publică și securitatea statului, al corupției și spălării banilor în Republica Moldova.

Drept urmare, în baza rapoartelor de evaluare ale autorităților vizate, au fost sistematizate pozițiile acestora și, la data de 24 ianuarie 2020 proiectul **Raportului de evaluare a Programului de dobândire a cetățeniei prin investiție din punct de vedere al riscurilor pentru ordinea publică și securitatea statului, al corupției și spălării banilor în Republica Moldova** a fost remis Ministerului Economiei și Infrastructurii (*în calitate de*

*Președinte de examinare a dosarelor pentru obținerea cetățeniei prin participare la programul de investiții în Republica Moldova) pentru a fi prezentat ulterior Guvernului.*

În vederea înlăturării impedimentelor majore în prestarea serviciilor publice de eliberare a actelor de identitate, inclusiv transcrierea actelor de stare civilă, în cazul dobândirii cetățeniei Republicii Moldova prin investiție, la data de 10 ianuarie 2020 a fost expediat Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene proiectul de ordin comun al ASP și MAEIE pentru aprobarea Instrucțiunilor provizorii *privind eliberarea actelor de identitate ale cetățeanului Republicii Moldova, inclusiv transcrierea actelor de stare civilă, în cazul dobândirii cetățeniei Republicii Moldova prin investiție.* În acest context, au fost convocate două ședințe de lucru (06 iulie și 28 iulie 2020) cu reprezentanții Agenției Servicii Publice și Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene și, la data de 01 septembrie 2020 a fost aprobat Ordinul comun al Instituției Publice „Agenția Servicii Publice” și Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene pentru aprobarea Instrucțiunilor provizorii *privind eliberarea actelor de identitate ale cetățeanului Republicii Moldova, inclusiv transcrierea actelor de stare civilă, în cazul dobândirii cetățeniei Republicii Moldova prin investiție.*

Potrivit Legii nr.39 din 28 februarie 2020 *pentru instituirea moratoriului privind acordarea cetățeniei Republicii Moldova în condițiile articolului 17 alineatele (1<sup>1</sup>) și (1<sup>2</sup>) din Legea cetățeniei Republicii Moldova nr.1024/2000*, a fost instituit moratoriul asupra recepționării cererilor noi privind acordarea cetățeniei Republicii Moldova până la data de 01 septembrie 2020 (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr.87-93 din 20.03.2020*).

Ulterior, potrivit Legii nr.111 din 18 iunie 2020 *pentru modificarea unor acte normative*, a fost abrogat temeiul privind dobândirea cetățeniei prin investiție (*MO nr.161-164 din 03.07.2020*), fiind în vigoare de la 01 septembrie 2020.

## **12.2. Cooperare interinstituțională**

În contextul evaluării Programului de dobândire a cetățeniei Republicii Moldova prin investiție, aprobării deciziei privind continuarea sau încetarea implementării ulterioare a programului dat, a fost asigurată participarea la:

- *ședințe ale reprezentanților Centrului Național Anticorupție (CNA), Biroului Migrație și Azil al Ministerului Afacerilor Interne (BMA al MAI), Ministerului Justiției (MJ), Ministerului Finanțelor (MF), Serviciului de Informații și Securitate (SIS), Serviciului Prevenire și Combatere a Spălării Banilor (SPCSB), Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene (MAEIE), Agenției Servicii Publice (ASP) privind moratoriul asupra Programului de dobândire a cetățeniei prin investiție (29 ianuarie 2020, 14 februarie 2020);*
- *ședința reprezentanților Ministerului Economiei și Infrastructurii (MEI), CNA, BMA al MAI, MJ, MF, SIS, SPCSB, MAEIE, ASP privind efectuarea analizei mecanismului de dobândire a cetățeniei prin investiție (05 februarie 2020);*
- *ședința reprezentanților companiei Due diligence „Exiger Canada”, ASP, CNA, BMA al MAI, SPCSB, Aparatului Președintelui RM privind efectuarea analizei mecanismului de verificare Due diligence din cadrul companiei „Exiger Canada” pentru elaborarea raportului de verificare a solicitantului din cadrul Programului de dobândire a cetățeniei prin investiție (07 februarie 2020);*

- ședința Grupului de lucru nr.3 „Stimularea și menținerea investițiilor străine” al Consiliului economic pe lângă Prim-ministrul Republicii Moldova (28 februarie 2020);
- ședința Comisiei securitate națională, apărare și ordine publică (17 iunie 2020), cu referire la proiectul de lege pentru abrogarea alineatului (2) al articolului 27 din Legea cetățeniei nr.1024/2020 (inițiativa legislativă nr.96 din 04.03.2020) și proiectul de lege pentru abrogarea Legii nr.283 din 16.12.2016 pentru modificarea și completarea unor acte legislative (inițiativa legislativă nr.192 din 19.05.2020);
- ședințe ale Comisiei de examinare a dosarului pentru obținerea cetățeniei prin participare la Programul de investiții în RM (19 iunie 2020, 16 septembrie, 28 octombrie, 08 decembrie 2020);
- ședința pe lângă Prim-ministrul Republicii Moldova privind stabilirea modului de examinare și gestionare a solicitărilor înaintate de către Prestatorul de servicii publice în cadrul Contractului de prestare a serviciilor publice de elaborare, implementare și promovare internațională a Programului de dobândire a cetățeniei prin investiție, inclusiv rambursarea cheltuielilor rezultate în urma abrogării Programului de dobândire a cetățeniei prin investiție (23 octombrie 2020).

În temeiul demersului Comisiei parlamentare securitate națională, apărare și ordine publică (CSN 10 nr.66 din 27.02.2020), solicitării Portalului de știri NewsMaker (nr.01/1384 din 25.02.2020), interpelării dlui Alexandru Oleinic, deputat în Parlamentul RM (AO nr.56 din 12.02.2020) a fost prezentată informația cu privire la Programul de dobândire a cetățeniei prin investiție.

A fost solicitat Serviciului Tehnologia Informației și Securitatea Cibernetică eliberarea cheilor publice noilor membri ai Comisiei de examinare a dosarului pentru obținerea cetățeniei prin participare la Programul de investiții, a cărei componentă a fost aprobată în baza Ordinului Ministerului Economiei și Infrastructurii nr.52 din 28.02.2020. Totodată, noii membri ai comisiei au fost informați despre necesitatea certificării personale la Serviciul Tehnologia Informației și Securitatea Cibernetică.

De asemenea, au fost examinate:

- solicitarea Comisiei securitate națională, apărare și ordine publică (CSN 10 nr.136 din 12.06.2020) și prezentată MEI analiza amplă și minuțioasă a impactului ce l-a avut Programul de dobândire a cetățeniei Republicii Moldova prin investiție;
- proiectul ordinului comun al MAEIE și ASP privind aprobarea Regulamentului *cu privire la eliberarea actelor de identitate și autorizarea emigrării cetățenilor Republicii Moldova prin intermediul misiunilor diplomatice și al oficiilor consulare ale RM.*

### 12.3. Dirijarea și coordonarea activității

În perioada anului 2020, a fost primit spre examinare **1** dosar de dobândire a cetățeniei prin investiție, în total **1** persoană, fiind inițiată procesarea și evaluarea corespunderii acestuia la condițiile de eligibilitate.

Au fost examinate: **163** de scrisori electronice cu privire la acordarea consultațiilor cetățenilor străini cu referire la posibilitatea dobândirii cetățeniei Republicii Moldova prin investiție, **70** de scrisori electronice cu privire la acordarea consultațiilor companiilor acreditate în calitate de agent în cadrul Programului.

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 **3** rapoarte ale companiilor *Due diligence* din limba engleză în limba română.

Au fost convocate **4** ședințe ale Comisiei de examinare a dosarului pentru obținerea cetățeniei prin participare la Programul de investiții în Republica Moldova cu participarea reprezentanților Ministerului Economiei și Infrastructurii, Ministerului Justiției, Aparatului Președintelui Republicii Moldova, Biroului Migrație și Azil, în cadrul cărora au fost examinate **3** dosare de solicitare a obținerii statutului de agent acreditat și **19** dosare de dobândire a cetățeniei prin investiție ale solicitanților principali și membrii familiei aflați la întreținerea acestora (**49** de persoane). Astfel, au fost:

- emise **15** propuneri adresate Președintelui Republicii Moldova privind acordarea cetățeniei prin investiție (**44** de persoane);
- constatată necoresponderea criteriilor de eligibilitate pentru **1** solicitant principal și membrii familiei aflați la întreținerea acestuia (**8** persoane) ulterior (urmare a depunerii cererii de contestație), reexaminarea dosarului de către autoritățile competente;
- respinse **2** dosare (**2** persoane) la decizia Comisiei de examinare a dosarului pentru obținerea cetățeniei prin participare la Programul de investiții în Republica Moldova și **3** solicitări de acreditare în calitate de agenți în cadrul Programului de dobândire a cetățeniei prin investiție.

Prin decretul Președintelui Republicii Moldova a fost acordată cetățenia Republicii Moldova pentru solicitanții de cetățenie și membrii familiei aflați la întreținerea acestora - **44** de persoane. Sunt în curs de procesare **5** dosare de acordare a cetățeniei Republicii Moldova (**18** persoane).

**Agencia Servicii Publice**