

INSTITUȚIA PUBLICĂ „AGENȚIA SERVICII PUBLICE”

APROBAT

la ședința Consiliului ASP

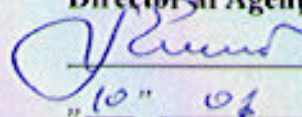
Proces-verbal nr. 1

din 18 01 2022

**Raport privind rezultatele activității
Instituției Publice „Agenția Servicii Publice”
pe parcursul anului 2021**

COORDONAT:

Director al Agenției Servicii Publice

 **Mircea EȘANU**

„10” 01 2022

CUPRINS:

	Pag.
I. ÎNREGISTRAREA ȘI EVIDENȚA POPULAȚIEI.....	2
1.1. Eliberarea actelor de identitate.....	2
1.1.1. Perfecționarea cadrului normativ instituțional și interinstituțional.....	2
1.1.2. Optimizarea proceselor de prestare a serviciilor publice.....	2
1.1.3. Dezvoltarea sistemului național de pașapoarte și a Registrului de stat al populației.....	3
1.1.4. Cooperare interinstituțională.....	3
1.1.5. Dezvoltarea sistemelor informaționale automatizate.....	4
1.2. Acte de stare civilă.....	5
1.2.1. Perfecționarea cadrului normativ.....	5
1.2.2. Înregistrarea de stat a actelor de stare civilă.....	6
1.2.3. Prestarea serviciilor, inclusiv electronice și monitorizarea proceselor de prestare a serviciilor de stare civilă în vederea asigurării performanței sistemului de management al calității.....	6
1.2.4. Consolidarea relațiilor cu statele străine în materie de stare civilă.....	7
1.2.5. Organizarea, sistematizarea, utilizarea și păstrarea integră a fondului de arhivă.....	7
II. ÎNREGISTRAREA ȘI LICENȚIEREA UNITĂȚILOR DE DREPT.....	8
2.1. Modernizarea serviciilor.....	8
2.2. Optimizarea activității.....	9
2.3. Promovarea și prezentarea intereselor.....	10
2.4. Formarea profesională.....	10
III. CADASTRUL BUNURILOR IMOBILE.....	11
IV. ÎNMATRICULAREA MIJLOACELOR DE TRANSPORT ȘI CALIFICAREA CONDUCĂTORILOR AUTO.....	13
4.1. Identificarea și înmatricularea mijloacelor de transport.....	13
4.2. Examinarea și documentarea conducătorilor de vehicule.....	15
V. TEHNOLOGII INFORMAȚIONALE. PRODUCEREA DOCUMENTELOR.....	19
5.1. Tehnologii informaționale.....	19
5.2. Producerea documentelor.....	23
VI. MANAGEMENTUL SERVICIILOR PUBLICE.....	26
6.1. Administrarea și dezvoltarea serviciilor publice.....	26
6.2. Reglementarea și monitorizarea serviciilor și tarifelor.....	26
6.3. Administrarea serviciilor.....	28
6.4. Prestarea serviciilor publice.....	29
6.5. Managementul calității.....	31
VII. REZULTATE ECONOMICO-FINANCIARE.....	34
VIII. ACTIVITATEA DE AUDIT INTERN.....	37
IX. ACTIVITATEA JURIDICĂ. MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE. ORGANIZARE INTERNĂ.....	37
9.1. Activitatea normativ-juridică.....	37
9.2. Asistență juridică și contencios.....	38
9.3. Managementul resurselor umane și reglementări interne.....	38
9.4. Planificarea și monitorizarea disciplinei executorii.....	42
X. ASIGURARE INFRASTRUCTURĂ ȘI LOGISTICĂ.....	43
XI. SECURITATE	47
XII. IMPLEMENTAREA PROGRAMULUI DE DOBÂNDIRE A CETĂȚENIEI PRIN INVESTIȚIE.....	50

R A P O R T
privind rezultatele activității Instituției Publice „Agenția Servicii Publice”
pe parcursul anului 2021

În perioada de raport, activitatea Instituției Publice „Agenția Servicii Publice” (în continuare ASP) a fost orientată spre asigurarea implementării politicilor publice în domeniile de competență, obiectivele de bază fiind: reingineria și digitizarea serviciilor publice prestate de ASP, integrarea informațională a resurselor și sistemelor informaționale de stat, integrarea serviciilor guvernamentale electronice în sistemele ASP, dezvoltarea procesului de prestare a serviciilor pe principiul „ghișeu unic”, etc.

I. ÎNREGISTRAREA ȘI EVIDENȚA POPULAȚIEI

(Departamentul înregistrare și evidență a populației)

1.1. Eliberarea actelor de identitate

1.1.1. Perfecționarea cadrului normativ instituțional și interinstituțional

În contextul amendamentelor aprobate în cadrul normativ ce reglementează domeniile de activitate s-au aprobat modificările operate în unele acte normative instituționale, și anume: *Ordinul ASP nr.463 din 25.06.2021, Ordinul ASP nr.919 din 29.11.2021, Ordinul ASP nr.962 din 10.12.2021, Ordinul ASP nr.970 din 15.12.2021.*

Prin Dispoziția DÎEP nr.5d din 29.06.2021 s-a aprobat lista și modelele de rapoarte informative și statistice ce vizează unele aspecte ale activității subdiviziunilor structurale în domeniu, inclusiv serviciile eliberare a actelor de identitate, în mod neautomatizat.

În scopul executării acțiunilor stabilite în Planul de implementare a Nomenclatorului serviciilor prestate de către ASP și tarifele la acestea (aprobat prin *Ordinul ASP nr.767 din 31.12.2020*), s-au realizat următoarele acțiuni:

- dezvoltarea sistemelor informaționale automatizate aferente proceselor de prestare a serviciilor publice care țin de competența DGAI;
- întocmirea chestionarelor serviciilor noi și pentru acelea la care au fost modificate condițiile de prestare a serviciului (total 36 de chestionare);
- ajustarea denumirilor serviciilor prestate din raportul financiar la denumirile Nomenclatorului serviciilor prestate de către Agenția Servicii Publice și tarifele la acestea, aprobat prin *Hotărârea Guvernului nr. 966/2020*;
- înaintarea propunerilor pentru actualizarea rapoartelor statistice din SIA „Complexul informațional de calcul „Registru” subsistemul „Statistica”, aferente activității subdiviziunilor în domeniu;
- completarea Nomenclatorului instituțional al serviciilor prestate de către Agenția Servicii Publice și tarifulor la acestea cu serviciile prestarea cărora țin de competența DGAI, conform anexelor nr.2 și 3 la *Hotărârea Guvernului nr.966/2020*;
- actualizarea informației de interes public pe panourile informative și pe pagina web oficială a ASP, referitoare la eliberarea actelor de identitate și evidența cetățenilor Republicii Moldova la locul de domiciliu și/sau reședință temporară, în materie de cetățenie, precum și privind eliberarea extraselor din registre conform competențelor DGAI;
- prezentate listele serviciilor per oficii prestate conform competențelor subdiviziunilor în domeniu.

1.1.2. Optimizarea proceselor de prestare a serviciilor publice

În temeiul Ordinului comun al Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene (MAEIE) și ASP (nr.213-b-197/451 din 01.09.2020), în perioada 01.01.2021-31.12.2021 s-au recepționat sub formă de document electronic de la 40 de misiuni diplomatice și oficii consulare (în continuare MDOC):

- 2579 de cereri pentru eliberarea pașaportului cetățeanului Republicii Moldova (1103 din SUA, 492 din Canada, 237 din Belgia, 200 din Portugalia, 154 din Ucraina, 124 din Emiratele Arabe Unite, 83 din Austria, 59 din Azerbaidjan, 46 din Letonia, 41 din Estonia, 10 din Regatul Țărilor de Jos, 4 din Turcia, 3 din Germania, 1 din Marea Britanie, 1 din Bulgaria);
- 741 de cereri pentru eliberarea buletinului de identitate al cetățeanului Republicii Moldova.

Conform prevederilor Ordinului ASP nr.754 din 30.12.2020, la data de 01.03.2021 s-a lansat Centrul multifuncțional Chișinău 5 (*mun.Chișinău, str.Alexandru cel Bun, 56*). Odată cu lansarea acestuia s-au modificat competențele serviciului eliberare a actelor de identitate Centru din cadrul Centrului multifuncțional nr.5, și anume: prestarea serviciilor în domeniul evidenței persoanelor și eliberarea actelor de identitate doar în termene restrânse (*la data adresării, 24 de ore, 5 zile lucrătoare și 15 zile calendaristice*).

Conform prevederilor Ordinului ASP nr.574 din 05.08.2021 *cu privire la utilizarea sistemului informațional automatizat „Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice” (MPower)*, începând cu data de 10 august 2021, la solicitarea persoanelor fizice, în baza împuternicirilor de reprezentare consemnate în sistemul (MPower) este disponibilă prestarea serviciilor de eliberare a extraselor din Registrul de stat al populației sau din fișierul manual de evidență a persoanelor (*adeverințelor*).

1.1.3. Dezvoltarea sistemului național de pașapoarte și a Registrului de Stat al populației

În perioada de raport s-a asigurat 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 nevalabile. Astfel, în schimbul pașaportului de tip sovietic, s-au eliberat 1359 de buletine de identitate (*962 de buletine de identitate (CA) și 397 buletine de identitate provizorii (BP), dintre care 382 de buletine de identitate (CA) în mod gratuit*). De la începutul proiectului (*01.10.2013*) și până la data de 31.12.2021 s-au eliberat 178 824 de buletine de identitate, dintre care: 172 640 (CA) și 6184 (BP).

La data de 31.12.2021, în Registrul de stat al populației erau luați în evidență 6939 de cetățeni ai Republicii Moldova, titulari ai pașaportului de tip sovietic, care nu au depus cereri pentru preschimbarea acestora, dintre care: 4166 sunt locuitori din stânga Nistrului; 44 sunt beneficiari de prestații sociale; 2729 de cetățeni, potrivit datelor CNAS, nu beneficiază de prestații sociale.

1.1.4. Cooperare interinstituțională

În contextul parteneriatului de mobilitate RM-UE și extinderii ariilor de cooperare interinstituțională și internațională, s-a asigurat 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 ianuarie-31 decembrie 2021, prin intermediul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare (MDOC), cetățenii Republicii Moldova aflați în străinătate au beneficiat de următoarele servicii: *eliberate buletine de identitate – 9 666; eliberate buletine de identitate provizorii – 121; eliberate pașapoarte – 32 004; examinate cereri pentru autorizarea emigrării – 370; efectuate înregistrări la domiciliu/reședință temporară – 20; efectuate radieri din evidență – 11; examinate cereri privind dobândirea cetățeniei RM – 361.*

În temeiul prevederilor hotărârilor Comisiei Electorale Centrale privind asigurarea desfășurării în bune condiții a alegerilor parlamentare anticipate, alegerilor locale în unele localități ale republicii, precum și alegerilor în Adunarea Populară a

UTA Găgăuzia s-au întreprins acțiunile necesare pentru asigurarea cu acte de identitate, înregistrarea la domiciliu/reședința temporară, radierea din evidență a cetățenilor Republicii Moldova cu vârsta peste 18 ani (pentru turul I și II).

1.1.5. Dezvoltarea sistemelor informaționale automatizate

Ca urmare a implementării SIA de recunoaștere facială „Back Office FRS” la prestarea serviciilor de eliberare a actelor de identitate, în perioada de raport s-au examinat 290 de cazuri de obținere a actelor de identitate prin fraudă de către persoanele cu identitate falsă sau prin furt de identitate, anulate prin acte administrative instituționale emise în acest sens. În perioada 17.03.2017 - 31.12.2021, s-au soluționat 1107 cazuri de furt de identitate și identitate falsă.

Date statistice privind eliberarea actelor de identitate din Sistemul național de pașapoarte și prestarea serviciilor în domeniul documentării populației

Tabelul nr. 1

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor principali (unitatea de măsură)	Total (de la începutul activității)	Perioada		Deviere (+/-)
			Anul 2021	Anul 2020	
1	2	3	4	5	6
1.	Eliberarea buletinului de identitate al cetățeanului RM (CA), nr., total, dintre care:	999 829	245 762	182 576	+63 186
	a) cu înlesniri	138 802	33 502	25 948	+7 554
	b) prin intermediul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare	31 871	9 656	6 799	+2 857
2.	Eliberarea pașaportului cetățeanului RM (PA), nr., total, dintre care:	1 760 803	426 798	230 522	+196 276
	a) cu înlesniri	2 147	90	299	-209
	b) prin intermediul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare	116 271	31 995	25 354	+6 641
3.	Eliberarea buletinului de identitate provizoriu (BP),	93 093	19 978	20 641	-663
4.	Înregistrarea persoanei la domiciliu/reședință (R), nr.	334 622	67 445	54 235	+13 210
5.	Radierea din evidență, nr.	156 658	14 835	13 040	+1 795
6.	Examinarea cererilor privind cetățenia RM, nr., total, dintre care:	33 091	7 194	5 135	+2 059
	- dobândirea prin naturalizare	530	126	114	+12
	- redobândirea cetățeniei	484	120	76	+44
	- dobândirea prin recunoaștere	27 581	6 251	4 056	+2 195
	1) în temeiul prevederilor art. 12 alin. (1 ¹) din Legea cetățeniei Republicii Moldova nr. 1024/2000	25 021	5 832	3 727	+2 105
	2) în temeiul prevederilor art. 12 alin. (2) din Legea cetățeniei Republicii Moldova nr. 1024/2000	2 560	419	329	+90
	- renunțarea la cetățenia RM	4 496	697	889	-192
7.	Eliberarea adeverințelor privind informația din Registrul de stat al populației, nr.:	-	-	-	-
	- pe blancheta cu semne de protecție seria AE	27 702	13 265	2 677	+10 588
	- pe blancheta cu semne de protecție seria ST	92 231	20 339	19 624	+715
8.	Eliberarea extrasului persoanelor juridice din Registrul de stat al populației	21 562	9 484	6 186	+3 298
9.	Examinarea cererii pentru autorizarea emigrării, dintre care:	6 631	772	1 894	-1 122
	- prin intermediul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare	4 404	361	1 622	-1 261
10.	Examinarea cererii de repatriere în RM	10 593	2 437	1 145	+1 292
11.	Confecționarea actelor de identitate străinilor, nr., total, dintre care:	-	-	-	-
	- permisul de ședere pentru cetățenii străini care domiciliază permanent în RM (CR)	3 852	742	504	238
	- buletinul de identitate pentru apatrizii domiciliați permanent în RM (CC)	193	46	47	-1
	- permisul de ședere provizorie pentru străini (IR)	35 508	8 189	6 857	1 332

- permisul de ședere provizorie pentru apatrizi (IC)	12	2	2	0
- documentul de călătorie pentru apatrizi (PC)	117	27	15	12
- buletinul de identitate pentru refugiați (RI)	169	38	52	-14
- buletinul de identitate pentru beneficiari de protecție umanitară (IH)	243	43	95	-52
- permisul de mic trafic de frontieră (PF)	9	1	0	1
- luarea la evidență a străinilor care intră în RM prin segmentul transnistrean al frontierei moldo-ucrainene, necontrolat de autoritățile moldovenești (RT)	1 653	484	251	233
- documentul de călătorie (protecție umanitară) (PH).	76	26	5	+21
- documentul de călătorie (Convenția cu privire la statutul refugiaților din 28 iulie 1951) (PT)	97	30	14	+6

1.2. Acte de stare civilă

1.2.1. Perfecționarea cadrului normativ

Modificarea cadrului normativ de reglementare a domeniului de stare civilă este în desfășurare în contextul procesului de reinginerie a serviciilor publice administrative și vizează în principal proiectele elaborate sau aflate în proces de elaborare.

Rapoartele TO-BE („Harta situației viitoare a serviciilor publice de stare civilă”) cu referire la serviciile „Înregistrarea faptului nașterii”, „Înregistrarea faptului căsătoriei”, „Înregistrarea faptului divorțului”, „Înregistrarea faptului decesului”, „Eliberarea documentelor de stare civilă, cu sau fără operarea modificărilor, rectificărilor”), au în esență principiile de optimizare a serviciilor publice, reglementate prin Metodologia privind reingineria serviciilor publice (aprobată prin Anexa nr.1 la Ordinul Secretarului general al Guvernului nr.598-A din 10 august 2020), exprimate prin optimizarea proceselor operaționale și reducerea timpului necesar pentru obținerea de către cetățeni a serviciilor administrative guvernamentale, creșterea ponderii persoanelor care accesează e-serviciile și creșterea gradului de satisfacție a cetățenilor privind calitatea serviciilor guvernamentale. Conform rapoartelor menționate, s-a definitivat proiectul de modificare a unor acte normative, prin care se propune reglementarea procedurilor operaționale de prestare a noilor modele de prestare a serviciilor, în scopul adaptării instituționale și funcționale a subdiviziunilor de stare civilă prestatoare de servicii la modelul optimizat de prestare al acestora.

În scopul implementării Legii nr.212/2020, s-a prezentat pentru promovare proiectul de modificare a cadrului normativ în materia înregistrării actelor de stare civilă, în special a Legii nr.100-XV din 26 aprilie 2001 *privind actele de stare civilă și Codului familiei* (aprobat prin Legea nr.1316-XIV din 26 octombrie 2000), determinată de aprecierea posibilității de optimizare a proceselor operaționale la prestarea serviciilor de stare civilă, prin prisma excluderii documentelor prezentate pe hârtie, necesare examinării și soluționării cererilor de prestare a serviciilor de stare civilă, în condițiile în care datele consemnate în acestea pot fi confirmate prin sisteme informaționale.

S-au definitivat următoarele proiectele de acte instituționale:

- îndrumări metodologice (în atenția misiunilor diplomatice și/sau oficiilor consulare) cu privire la modul de distribuire, păstrare, evidență și completare a formularelor Certificatului de atribuire persoanei fizice a numărului de identificare de stat;
- automatizarea actelor de stare civilă întocmite de către misiunile diplomatice și/sau oficiile consulare ale Republicii Moldova acreditate în străinătate;
- verificarea identității solicitanților la prestarea unor categorii de servicii în domeniul înregistrării și evidenței populației;
- reglementarea proceselor operaționale la prestarea serviciilor prin CUPS;

- determinarea proceselor operaționale de actualizare a datelor personale și a stării civile a unei persoane în SIA „Registrul de stat al populației”, pe baza documentelor primare în lipsa înregistrării sau transcrierii actului de stare civilă.

S-au determinat serviciile de stare civilă care pot fi integrate în sistemul de livrare Mdelivery și serviciile care pot fi prestate la împuternicirea de reprezentare în baza semnăturii electronice prin intermediul Sistemului informațional automatizat „Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice” (MPower);

S-au elaborat fișele serviciilor de stare civilă conform Nomenclatorului integrat al serviciilor publice administrative, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 670/2020;

S-au determinat situațiile care să justifice restituirea plăților pentru serviciile neprestate sau prestate parțial de către ASP, procedurile reglementate fiind obiectul proiectului unic în cadrul ASP.

1.2.2. Înregistrarea de stat a actelor de stare civilă

În perioada raportată (conform prevederilor Ordinului ASP nr.1/2017 și nr.66/2021) s-a asigurat înregistrarea a peste 130100 de acte de stare civilă.

Într-o exercitare a prerogativelor legale la aprobarea cererilor de transcriere, precum și a concluziilor emise pe baza dosarelor de schimbare a numelui și/sau a prenumelui, s-au examinat și soluționat 33797 de dosare, dintre care 291 - remise electronic, cu asigurarea mecanismului de optimizare a proceselor operaționale de stare civilă cu utilizarea semnăturii electronice, aplicat pentru reducerea termenului general de obținere a documentului de stare civilă (în contextul prestării unui serviciu) de către beneficiarii serviciilor de stare civilă din diasporă. Numărul total al dosarelor examinate este în creștere cu 42,62% (comparativ cu perioada similară a anului 2020 - 19391 de dosare), preponderente fiind dosarele de transcriere a actelor de stare civilă (30169 de dosare), în raport cu celelalte tipuri de dosare (dosarele de schimbare a numelui și/sau a prenumelui, de înregistrare ulterioară, de anulare a actelor de stare civilă (3 628 de dosare).

1.2.3. 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 raport s-au eliberat 69 051 de documente de stare civilă.

Din numărul total al cererilor recepționate – 71038, prin intermediul portalului guvernamental www.servicii.gov.md s-au recepționat 8476 de cereri (în creștere cu 2238 de cereri, comparativ cu aceeași perioadă a anului 2020 – 6238 de cereri, prin intermediul mijloacelor electronice de transmitere la distanță (rețelele terminalelor multimedia de plată Qi-Wi și portalul guvernamental www.servicii.gov.md).

Începând cu data de 01 iulie 2021, au intrat în vigoare prevederile Hotărârii Guvernului nr.966/2020 cu privire la serviciile prestate de către Agenția Servicii Publice. Astfel, potrivit cerințelor punctului 1.8.4. din Nomenclatorul serviciilor prestate de către Agenția Servicii Publice și tarifele la acestea, aprobat prin Hotărârea Guvernului menționată supra, serviciul de eliberare a informațiilor referitoare la înregistrarea de stat a actelor de stare civilă, la solicitarea persoanelor juridice de drept privat și a persoanelor fizice abilitate prin lege să îndeplinească un serviciu de interes public, se prestează contra plată, conform tarifului de 120 lei (pentru fiecare persoană despre care se solicită informație), în termen de 20 zile lucrătoare. În perioada iulie-decembrie 2021 s-au recepționat 2585 de solicitări ale persoanelor juridice de drept privat și a persoanelor fizice abilitate prin lege să îndeplinească un serviciu de interes public.

Cât privește eliberarea documentelor de stare civilă prin intermediul MDOC ale Republicii Moldova acreditate în străinătate (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) s-au eliberat **5100** de documente (din care **115** digitale), fiind constatată o creștere cu **36,15%**, în comparație cu aceeași perioadă a anului precedent (**3256** de documente).

1.2.4. 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, familială și penală la care Republica Moldova este parte. În acest context, s-au recepționat **3425** de cereri privind asistența juridică internațională, **799** de documente de stare civilă primite din statele CSI, fiind asigurată transmiterea acestora după destinație (în contextul interpelării organelor de stare civilă competente străine prin **2231** de cereri de asistență 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.

S-a asigurat participarea, în calitate de reprezentant al Republicii Moldova, la reuniunea Adunării Generale a Comisiei Internaționale Stare Civilă (C.I.E.C.), desfășurată în regim on-line, la data de 22 septembrie 2021.

1.2.5. Organizarea, sistematizarea, utilizarea și păstrarea integră a fondului de arhivă

Întru 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 **119 824** de acte de stare civilă, remise ulterior pentru păstrare (conform art.78 din Legea privind actele de stare civilă).

Activitatea de organizare a fondului de arhivă a vizat sistematizarea a **9565** de înregistrări de stare civilă consemnate în localitățile din stânga Nistrului (cu **2957** de înregistrări mai multe decât în perioada similară a anului precedent – **6608** de înregistrări) și **5653** de acte de stare civilă înregistrate/transcrise de către misiunile diplomatice și oficiile consulare ale Republicii Moldova acreditate în străinătate (în aceeași perioadă a anului 2020 – **4538** de acte de stare civilă).

În perioada raportată, s-au recepționat de la serviciile teritoriale și sistematizat pentru executare **127348** de comunicări. S-au întocmit și remis serviciilor teritoriale spre executare **11794** de comunicări privind modificarea actelor de stare civilă.

Date statistice privind cele mai solicitate documente de stare civilă

Tabelul nr. 2

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor principali (unitatea de măsură)	Total (de la începutul activității)	Perioada		Diferență (+/-)
			Anul 2021	Anul 2020	
1	2	3	4	5	6
Direcția generală stare civilă					
1.	Eliberate duplicate ale certificatelor de stare civilă, nr.	199 980	30 128	25 825	+4 303
2.	Eliberate extrase de pe actele de stare civilă, nr.	100 635	14 067	12 440	+1 627
3.	Eliberate extrase multilingve, nr.	26 934	6 825	4 043	+2 782
4.	Eliberate avize privind modificările, rectificările, completările actelor de stare civilă, nr.	47 099	8 850	6 476	+2 374
5.	Eliberate avize privind constatarea lipsei actului de stare civilă în fondul de arhivă (f-28), nr.	16 535	2 883	2 049	+834
6.	Eliberate certificate privind starea civilă, nr.	19 148	3 391	3 138	+253
7.	Eliberate avize privind afirmarea sau infirmarea schimbării numelui de familie și /sau prenumelui, nr.	5 310	1 160	618	+542

1	2	3	4	5	6
8.	Eliberate certificate explicative, nr.	8 053	1 713	1 888	-175
9.	Eliberate certificate de capacitate matrimonială, nr.	8 280	1 747	1 639	+108
10.	Legalizate /verificate conținuturi a duplicatelor de pe actele de stare civilă, nr.	1 832	188	297	-109
11.	Operate, în modul stabilit, modificări în actul de stare civilă (la adresarea personală a solicitantului pentru eliberarea certificatului sau a extrasului), nr.	69 089	10 411	12 493	-2 082
12.	Modificate acte de stare civilă în temeiul actelor precedente (la adresarea personală a solicitantului pentru eliberarea certificatului sau a extrasului), nr.	33 955	7 496	6 335	+1 161
13.	Examine dosare privind rectificarea, completarea actului de stare civilă, nr.	1 087	241	159	+82
14.	Examine dosare privind înregistrarea ulterioară a actului de stare civilă, nr.	769	164	95	+69
15.	Examine dosare privind schimbarea numelui de familie și/ sau prenumelui, nr.	15 410	3 125	2 382	+743
16.	Examine dosare privind reconstituirea sau anularea actului de stare civilă, nr.	371	98	71	+27
17.	Examine dosare privind transcrierea actului de stare civilă, nr.	107 705	30 169	17 158	+13 011
18.	Repose în termen înregistrări ale actului de schimbare a numelui de familie și /sau prenumelui, nr.	88	20	11	+9
19.	Întocmite și expediate interpelări de solicitare a certificatului de stare civilă și/sau extrasului de pe actul respectiv în alte state, nr.	59	22	14	+8
Servicii stare civilă teritorială					
20.	Acte de stare civilă înregistrate (total), nr.	518 334	130 193	109 190	+2 003
	a) de naștere (total), nr.	127 616	26 595	29 134	-2 539
	b) de căsătorie (total), nr.	82 274	20 207	15 500	+4 707
	c) de divorț (total), nr.	43 804	10 076	8 875	+1 201
	d) de schimbare a numelui și/sau prenumelui (total), nr.	13 165	2 653	1 981	+672
	e) de deces (total), nr.	169 309	45 649	40 338	+5 311
21.	Acte reconstituite (total), nr.	1 315	229	178	+51
22.	Acte de înregistrare ulterioară (total), nr.	899	206	139	+67
23.	Acte de stare civilă transcrise (total), nr.	85 117	24 578	13 045	+11 533
	a) de naștere	58 891	17 661	9 229	+8 432
	b) de căsătorie	18 290	4 715	2 453	+2 262
	c) de divorț	2 583	637	393	+244
	d) de schimbare a numelui și/sau prenumelui	372	122	46	+76
	e) de deces	4 976	1 443	924	+519
24.	Documente de stare civilă eliberate (total), nr.	1 425 665	286 627	211 101	+75 526
25.	Mențiuni operate (total de toate tipurile), nr.	991 119	251 983	181 851	+7032
26.	Modificarea, rectificarea și/sau completarea actelor de stare civilă (total), nr.	284 630	62 031	44 495	+17 536
27.	Dosare privind anularea actelor de stare civilă (total), nr.	380	116	63	+53
28.	Duplicate ale certificatelor și extrasele eliberate în baza copiilor de pe acte de stare civilă eliberate de SSC din regiunea transnistreană a R. M. (total), nr.	49 832	10 567	6 992	+3 575
29.	Întocmirea și expedierea interpelărilor de solicitare a certificatului de stare civilă și/sau extrasului de pe actul respectiv în alte state (total), nr.	14 379	2 790	1 559	+1 231

II. ÎNREGISTRAREA ȘI LICENȚIEREA UNITĂȚILOR DE DREPT

(Departamentul înregistrare și licențiere a unităților de drept)

2.1. Modernizarea serviciilor

În scopul modernizării serviciilor de înregistrare de stat a unităților de drept, conform prevederilor Planului de acțiuni al Guvernului pentru anii 2021-2022, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.235/2021 s-au realizat:

- examinarea (la solicitarea AGE) și înaintarea propunerilor și obiecțiilor referitoare la proiectul Metodologiei de pilotare a serviciului „Înregistrarea de stat a unităților de drept”,

elaborată în conformitate cu Metodologia privind reingineria serviciilor publice din cadrul proiectului „Modernizarea serviciilor publice guvernamentale”;

- asigurarea realizării procesului de pilotare prin simulare a serviciului „Înregistrarea de stat a unităților de drept” în cadrul Serviciului înregistrare a unităților de drept (SÎUD) din mun. Chișinău (în perioada 04.11.2021-10.11.2021);

- examinarea și prezentarea propunerilor și obiecțiilor la proiectul Termenilor de Referință „Cerințe pentru proiectarea, dezvoltarea și implementarea sistemului informațional Registrul de stat al Unităților de Drept (RSUD), precum și la proiectul Termenilor de Referință „Digitizarea dosarelor de evidență ale persoanelor juridice și ale întreprinzătorilor individuali, deținute de Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”.

Realizarea măsurilor vizate au drept scop prestarea serviciului reinginerit și optimizat „Înregistrarea de stat a unităților de drept”, așa cum a fost descris în raportul To-BE, precum și atingerea obiectivelor proiectului: *reducerea timpului de prestare cu cel puțin 20%, ridicarea nivelului de satisfacție a beneficiarilor finali, eficientizarea administrativă, utilizarea sistemelor informaționale pentru înregistrarea de stat a unităților de drept la distanță cu utilizarea semnăturii electronice avansate calificate.*

2.2. Optimizarea activității

În vederea executării prevederilor Hotărârii Guvernului nr.966/2020 *cu privire la serviciile prestate de către ASP*, începând cu data de 01 februarie 2021 s-a asigurat prestarea serviciilor din domeniul înregistrării și licențierii unităților de drept și serviciilor de terminologie și lingvistică, în conformitate cu Nomenclatorul intern al serviciilor prestate de către Agenție și tarifelor la acestea, aprobat prin Ordinul ASP nr.66 din 29.01.2021.

În temeiul Hotărârii Guvernului nr.712/2020 *cu privire la serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay)*, precum și în scopul evidenței centralizate a plăților și serviciilor prestate în cadrul ASP, de la data de 01 martie 2021 s-a inițiat exploatarea SIA „Oficiu Web”. În acest sens, s-au elaborat proiectele chestionarelor pentru fiecare serviciu prestat, conform Nomenclatorului intern al serviciilor prestate de către ASP și a tarifelor la acestea.

Întru executarea prevederilor Ordinului ASP nr.754 din 30.12.2020 *cu privire la lansarea în regim de pilotare a Centrului multifuncțional Chișinău 5*, începând cu data de 25.02.2021, s-a asigurat prestarea serviciilor de înregistrare și licențiere a unităților de drept în Centrul Multifuncțional nr.5 prin intermediul a doi registratori din cadrul SÎUD din mun. Chișinău.

În scopul asigurării unui sistem unitar de evidență, inventariere și selecționare a documentelor în procesul înregistrării de stat a fost finalizat procesul de aranjare în arhiva DÎLUD a dosarelor de evidență a organizațiilor necomerciale cu transmiterea acestora Secției evidență dosare a unităților de drept.

În scopul extinderii accesului persoanelor juridice și întreprinzătorilor individuali la serviciul privind confecționarea și eliberarea ștampilelor, conform Dispoziției DÎLUD nr.05/01-77i din 17.02.2021 s-a stabilit procedura de recepționare a cererilor și eliberare a ștampilelor în cadrul CM, unde activează registratorii în domeniu.

În conformitate cu Graficul controalelor planificate ale subdiviziunilor structurale s-au efectuat controalele activității SÎUD Orhei, UTA Găgăuzia, Soroca, Căușeni, Cahul, Secției înregistrare organizații necomerciale, cât și 2 controale inopinate a activității registratorilor din cadrul CM Chișinău 3.

2.3. Promovarea și reprezentarea intereselor

În perioada raportată, specialiștii din cadrul subdiviziunii au participat la cca. 40 de ședințe și grupuri de lucru organizate de diferite ministere și autorități, și anume:

- seminarul internațional desfășurat în regim on-line (22-23 iunie 2021) cu tematica „Seminarul regional pentru țările Europei de Est și Caucazului”, organizat de Biroul Federal pentru Economie și Control al Exporturilor (BAFA) din Germania, în cadrul programului UE pentru promovarea controlului eficient al exportului de armament;
- ședințe desfășurate cu echipa de evaluare a Forumului Global al OCDE privind transparența și schimbul de informații în scopuri fiscale în contextul atribuirii unui rating pe țară;
- ședințele grupului de lucru cu reprezentanții AGE pe marginea proiectului Modernizarea serviciilor publice (cu înaintarea propunerilor la proiect).

S-au convocat 20 de ședințe ale Comisiei interdepartamentale de control asupra exportului, reexportului, importului și tranzitului de mărfuri strategice, precum și asigurată activitatea acestora.

S-au efectuat 7 deplasări întru verificarea la fața locului a îndeplinirii criteriilor minime obligatorii de clasificare a structurii de primire turistică.

În perioada 09-10 decembrie 2021 s-au desfășurat lucrările Conferinței internaționale științifico-practice „Adaptarea serviciilor publice la provocările tehnologice și la așteptările mediului de afaceri”, organizată cu prilejul marcării celei de-a 30-a aniversări de la fondarea organului înregistrării de stat (Camera Înregistrării de Stat), precum și a celei de-a 20-a aniversări de la instituirea autorității de licențiere (Camera de Licențiere).

2.4. Formarea profesională

La capitolul formării profesionale a angajaților, s-a asigurat participarea la:

- ședința de instruire on-line privind utilizarea platformei Sistemului informațional automatizat de gestionare și eliberare a actelor permissive (SIA GEAP), în vederea asigurării nivelului profesional corespunzător al angajaților la prestarea serviciilor în domeniul licențierii și înregistrării de stat a persoanelor juridice și a întreprinzătorilor individuali, precum și în scopul îmbunătățirii procesului de gestionare și emitere a actelor permissive (01.10.2021);
- „Cursul de instruire în analiza impactului (analiza ex ante/ analiza impactului) de reglementare” (17-19 noiembrie 2021), organizat de către Asociația Bussinesului European;
- etc.

Date statistice privind înregistrarea și licențierea unităților de drept

Tabelul nr. 3

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor principali	Total (de la începutul activității)	Perioada		Deviere (+/-)
			Anul 2021	Anul 2020	
1	2	3	4	5	6
1.	Înregistrări, nr.	28 561	7 252	6 392	+860
2.	Modificări, nr.	96 894	16 904	20 830	-3 926
3.	Extrase, nr.	193 048	50 303	42 519	+7 784
4.	Reorganizări, nr.	911	208	235	-27
5.	Radieri, nr.	41 219	6 677	11 965	-5 288
6.	Copii de pe actele de constituire, nr.	16 798	2 332	2 705	-373
7.	Interpelări de la organele de drept, nr.	241 723	73 089	54 836	+18 253
8.	Avizuri publicate în Monitorul Oficial, nr.	15 619	2 805	3 095	-290
9.	Agenți economici luați la evidență provizorie conform HG nr.815/2005, nr.	399	72	80	-8
10.	Prescripții emise, nr.	17	0	0	0

1	2	3	4	5	6
11.	Decizii de suspendare a licenței, nr.	60	6	15	-9
12.	Decizii de retragere a licenței, nr.	125	12	19	-7
13.	Decizii de declarare a nevalabilității licenței, nr.	13	0	0	0
14.	Licențe eliberate/prelungite, reperfectate (inclusiv anexe), nr.	3 160	540	560	-20
15.	Servicii terminologice și lingvistice, nr.	42 532	11 301	11 910	-609
16.	Certificate de clasificare a structurilor de primire turistică, nr.	17	5	4	+1
17.	Autorizații individuale de import a mărfurilor strategice, nr.	428	177	116	+61
18.	Autorizații individuale de export a mărfurilor strategice, nr.	132	47	37	+10
19.	Autorizații individuale de reexport a mărfurilor strategice, nr.	14	11	3	+8
20.	Autorizații individuale de tranzit a mărfurilor strategice, nr.	2	2	0	+2
21.	Certificate internaționale de import, nr.	85	26	26	0
22.	Certificate de verificare a livrării, nr.	10	5	0	+5
23.	Certificate ale utilizatorului final, nr.	55	25	18	+7

III. CADASTRUL BUNURILOR IMOBILE

(Departamentul cadastru)

Obiectivele specifice activității subdiviziunii sunt: crearea cadastrului bunurilor imobile la nivel național, susținerea consolidării bazei reale de impozitare a bunurilor imobile, susținerea dezvoltării pieței imobiliare, îmbunătățirea serviciilor prestate.

Pentru anul 2021 s-au stabilit următoarele obiective specifice și valori țintă:

- prestarea serviciilor publice în termenele stabilite și fără erori;
- raționalizarea și automatizarea proceselor operaționale;
- dezvoltarea și implementarea serviciilor noi în domeniul cadastrului;
- dezvoltarea și implementarea mecanismului de asigurare a actualității și veridicității datelor cadastrale;
- dezvoltarea abilităților și competențelor angajaților;
- finalizarea implementării Programului de creare a cadastrului bunurilor imobile și asigurarea înregistrării 100% din bunurile imobile de pe teritoriul țării;
- reevaluarea bunurilor imobile supuse impozitării;
- finalizarea creării planurilor de adrese pentru toate localitățile de pe teritoriul țării;
- asigurarea condițiilor de muncă sigure și confortabile.

Cu referire la *prestarea serviciilor cadastrale*, începând cu data de 04 mai 2021, s-au pus în aplicare noile tarife pentru serviciile din domeniul cadastru, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.966/2020 cu privire la serviciile prestate de către ASP.

Serviciile de *înregistrare a bunurilor imobile și drepturilor asupra lor* au ca obiect înscrierea bunurilor imobile, actelor și faptelor juridice în Registrul bunurilor imobile, în scopul transmiterii sau constituirii drepturilor de proprietate și altor drepturi reale. În perioada de raport, s-au efectuat:

- înregistrarea primară (*prima înscriere în Registrul bunurilor imobile*): 46747 de bunuri imobile (*pentru anul 2020 – 44 057 de bunuri imobile, o creștere cu 6%*);
- înregistrarea curentă (*transferul dreptului de proprietate*): 319 623 de înregistrări (*o creștere cu 19% comparativ cu anul 2020 – 267 956 de înregistrări*).

La solicitarea titularilor de drepturi și altor persoane interesate, s-au eliberat 730 245 de informații din Registrul bunurilor imobile și din Planul cadastral (*în creștere cu 14% față de anul 2020 (643 341)*).

Prin aplicația „Comanda on-line”, s-au depus 73 944 de cereri, fiind înregistrată o creștere de 68% față de anul 2020 (43 997 de cereri). De asemenea, prin această aplicație, s-au solicitat 117 252 de servicii, ce reprezintă cca. 16% din totalul serviciilor de furnizare a informației din cadastru (730 245 de servicii).

Numărul accesărilor la *Banca centrală de date a cadastrului*, pentru consultarea informației despre bunurile imobile înregistrate, în perioada de raportare a constituit **4.638.317** (creștere cu 7% față de perioada similară a anului 2020 (4.350.566). Accesările efectuate în baza contractelor necomerciale (autorități publice și organe de control care consultă informația online gratuit), constituie 64% din numărul total de accesări.

ASP este responsabilă de *implementarea următoarelor programe de stat*, finanțarea activităților fiind efectuată din mijloacele bugetului de stat alocate ARFC:

- crearea cadastrului bunurilor imobile – până la data de 04.05.2021, în baza contractului încheiat cu ARFC, s-a asigurat înregistrarea dreptului de proprietate în temeiul certificatului de moștenitor pentru 24500 bunuri imobile amplasate în localitățile rurale; înregistrarea primară masivă a bunurilor imobile amplasate în localitățile din raioanele: Cantemir, Leova, Cimișlia, Florești – 4 587 de bunuri imobile (valorificată 90% din suma contractată);
- crearea și ținerea Registrului de Stat al unităților administrativ-teritoriale și al adreselor (RSUATA) - înregistrarea hotarelor administrative pentru 35 UAT, înregistrarea primară a 12 localități, 21 de planuri de adrese (valorificată 100% din suma contractată);
- evaluarea și reevaluarea bunurilor imobile în scopul impozitării – supuse reevaluării 36 753 de bunuri imobile (valorificată 96% din suma contractată).

Activitățile în cadrul *Proiectului de înregistrare și evaluare funciară*, finanțat din creditul acordat de Asociația Internațională pentru Dezvoltare (Legea nr. 240/2018), s-au realizat în baza Planului de acțiuni pentru anul 2021 (aprobat de Consiliul Proiectului), conform următoarelor componente: înregistrarea primară a bunurilor imobile; evaluarea bunurilor imobile; consolidarea sistemului de administrare funciară; consolidarea capacității și managementul de proiect.

Permanent sunt desfășurate activități de verificare a datelor ce se conțin în diverse baze de date, care au drept scop *îmbunătățirea înscrierilor în Registrul bunurilor imobile*, prin contrapunerea înscrierilor din registrul ținut în formă manuală și înscrierile din fișierele electronice (verificate 79 255 de registre (planificate 109 900 registre, 72% executate)), corectarea datelor din Registrul bunurilor imobile în urma redesenării planurilor pe etaje (digitizate 1030 de planuri (planificate 1587, nivelul de executare 65%).

Participarea la definitivarea actelor normative departamentale promovate de ARFC: modificarea Hotărârii Guvernului nr.437/2019 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de corectare a erorilor comise în procesul atribuirii în proprietate a terenurilor; Hotărârii Guvernului nr.1030/1998 pentru aprobarea Regulamentului registratorului și Regulamentului privind modul de desfășurare a concursului pentru ocuparea funcției de registrator; Instrucțiunea cu privire la modul de executare a lucrărilor cadastrale la nivel de teren (Ordinul ARFC nr.70/2017); Instrucțiunea privind înregistrarea bunurilor imobile și drepturilor asupra lor (Ordinul ARFC nr.122/2005).

Pe parcursul anului 2021, s-au înregistrat **130 157** de documente de intrare (cu 30% mai mult decât în anul 2020 – 99 819), dintre care: petiții – 1343 (în creștere cu 22% față de anul 2020 - 1.097), interpelări – 102999 (cu 34% mai mult față de anul 2020 - 76.875, citații – 1603 (subdiviziunile teritoriale), cu 2% mai puțin față de anul 2020 (1634), alte tipuri de documente (adrese, solicitări de informații) – 24 212 (cu 20% mai mult decât în anul 2020 - 20.213).

În scopul *îmbunătățirii deservirii solicitanților de servicii cadastrale*, sporirea controlului asupra activităților de înregistrare în cadrul organelor cadastrale teritoriale, conform Ordinului ASP nr.627 din 26.08.2021 s-a aprobat procedura de primire a cererilor solicitanților serviciilor cadastrale, pilotată în cadrul SCT Chișinău/SCT Chișinău nr.1, în perioada 06 septembrie–31 decembrie 2021. Odată cu implementarea procedurii noi, s-au realizat următoarele obiective:

- transparentizarea procesului de soluționare a cererilor de înregistrare pentru a elimina riscurile de înregistrări greșite sau frauduloase;
- instituirea mecanismului de „verificare internă reciprocă” prin separarea procesului de lucru „primirea cererii” – „efectuarea înregistrării”;
- excluderea comunicării directe a beneficiarului cu registratorul care va executa cererea pentru eliminarea posibilității de influențare a deciziei registratorului;
- sporirea numărului de solicitanți deserviți la centrele multifuncționale de către un registrator, prin eliminarea motivației registratorului de a primi exact cât va executa;
- eliminarea practicilor neuniforme în executarea aceluiasi tip de servicii de diferiți registratori;
- excluderea „colaborării” anumitor categorii de beneficiari cu registrator favoriți;
- regularizarea procesului de soluționare a cererilor în cazul când registratorii pleacă în concediu de odihnă sau absentează de la oficiul dintr-un alt motiv;
- sporirea controlului intern asupra organizării proceselor interne de lucru (șefii de birou).

Activitățile prioritare pentru anul 2022 se vor axa pe proiectele în derulare:

- implementarea SIA „MOLDLIS” (sistemul informațional al cadastrului și registrului bunurilor imobile) și SIA „ARIS” (sistemul informațional al registrului de adrese), organizarea pilotării SIA livrate;
- executarea lucrărilor din cadrul programelor de stat finanțate din Bugetul de Stat, în baza contractelor încheiate cu Agenția Relații Funciare și Cadastru;
- implementarea Planului de acțiuni pentru anul 2022 în cadrul Proiectului de înregistrare și evaluare funciară;
- reingineria serviciilor cadastrale și proceselor de lucru în carul organelor cadastrale teritoriale.

Date statistice privind cadastrul bunurilor imobile

Tabelul nr.4

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor principali / Unitatea de măsură	Total (de la începutul activității)	Perioada		Diferență (+/-)
			Anul 2021	Anul 2020	
1	2	3	4	5	6
1.	Înregistrarea primară a bunurilor imobile și a drepturilor asupra lor, nr.	279 511	46 744	44 057	+ 2 690
2.	Înregistrarea curentă a drepturilor de proprietate asupra bunurilor imobile (tranzacții), nr.	1 589 623	319 295	267 956	+51 667
3.	Accesări la banca centrală de date a cadastrului, nr.	20 617 775	4 683 317	4 350 566	+287 751
4.	Cereri depuse în format digital prin serviciul Comanda on-line, nr.	177 545	73 944	43 997	+29 947
5.	Eliberarea informației din registrul bunurilor imobile, nr. extraselor și certificatelor eliberate	3 644 493	730 245	643 341	+86 904
6.	Examinarea petițiilor pe subiecte ce țin de domeniul cadastrului, nr.	5 733	1 343	1 097	+ 246

IV. ÎNMATRICULAREA MIJLOACELOR DE TRANSPORT ȘI CALIFICAREA CONDUCĂTORILOR AUTO

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

4.1. Identificarea și înmatricularea mijloacelor de transport

Pe parcursul anului 2021, în domeniul identificării și înmatriculării vehiculelor s-au realizat:

- punerea în aplicare a Hotărârii Guvernului nr.712 din 23.09.2020 cu privire la serviciul guvernamental de plăți electronice (Mpay). La momentul actual, este asigurată achitarea prestării serviciilor prin intermediul Mpay, cu excepția înregistrării în RST a vehiculelor autopropulsante (tractoarelor, mașinilor agricole). În acest scop, a fost semnat

un acord adițional la Acordul bilateral încheiat între ASP și Inspectoratul „Intehagro”, prin care a fost aprobată modalitatea de prestare a serviciilor respective;

- elaborarea și aprobarea Catalogului serviciilor prestate de Agenție, la compartimentul identificarea și înmatricularea vehiculelor (în scopul punerii în aplicare a Hotărârii Guvernului nr.966 din 22.12.2020 cu privire la serviciile prestate de către ASP);

- elaborarea și emiterea Ordinelor ASP nr.94 din 05.02.2021 și nr.140 din 23.02.2021 cu privire la modificarea Instrucțiunilor privind modalitatea înmatriculării vehiculelor, comandarea și eliberarea plăcilor de înmatriculare, aplicarea marcajului convențional, aprobate prin Ordinul ASP nr.607 din 21.09.2018, cu referire la posibilitatea transmiterii plăcilor de înmatriculare către alte persoane;

- promovarea și lansarea în exploatare a inițiativelor de facilitare a serviciilor de identificare și înmatriculare a vehiculelor:

- înmatricularea vehiculelor la 24 ore în subdiviziunile din mun.Chișinău (Ordinul ASP nr.1/2021);

- livrarea documentului la adresa de destinație a solicitantului prin intermediul furnizorului de servicii poștale (Ordinul ASP nr.230/2021);

- reducerea timpului așteptării beneficiarilor prin acordarea dreptului experților din subdiviziunile teritoriale de semnare și ștampilare a certificatului de înmatriculare provizoriu (Dispoziția ASP nr.D-4/2021);

- simplificarea procedurii de marcare convențională a remorcilor fabricate individual cu prestarea serviciului în aceeași zi (circulara DÎMTCCA nr.03/7151 din 03.08.2021);

- desfășurarea verificărilor (la o zi lucrătoare), privind înmatricularea vehiculului în caz de pierdere sau deteriorare a documentelor atestatoare de drept ori în baza copiilor documentelor de înmatriculare eliberate de alt stat (serviciul pus în aplicare conform Nomenclatorului serviciilor prestate de către ASP prin Hotărârea Guvernului nr.966 din 22.12.2020);

- utilizarea sistemului informațional automatizat Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice (MPower) (Ordinul ASP nr.574 din 05.08.2021).

- inițiate procedurile privind simplificarea procesului de executare a încheierilor executorilor judecătorești și expedierea informațiilor privind aplicarea restricțiilor asupra vehiculelor, în regim on-line, conform prevederilor Codului de executare.

Cu referire la prestarea serviciilor de înmatriculare a vehiculelor cu numere de înmatriculare neutre, conform obiectivelor și acțiunilor stabilite în Planul de acțiuni al Guvernului pentru anii 2021-2023, s-au realizat:

- unificarea tarifelor (începând cu data de 01.06.2021) pentru serviciile prestate în subdiviziunile de înmatriculare a vehiculelor din mun.Tiraspol și or.Rîbnița (pusă în aplicare Hotărârea Guvernului nr.966/2020 cu privire la serviciile prestate de către Agenția Servicii Publice);

- implementarea mecanismului de transcriere a transmiterii dreptului de proprietate în cazul declanșării procedurii succesoriale ca urmare a decesului proprietarului vehiculului cu numere de înmatriculare neutre;

- asigurarea dreptului cetățenilor din stînga Nistrului de a dispune integral de bun, inclusiv prin posibilitatea instalării sistemului de gaz pe vehiculul documentat în punctele de înmatriculare a vehiculelor din mun.Tiraspol și or.Rîbnița (prin intermediul grupurilor de lucru sub egida Biroului politici de reintegrare, de către Agenția Națională Transport Auto a fost notificat agentul economic EuroAutoGaz SRL din mun.Tiraspol cu dreptul de a efectua lucrările și serviciile respective și eliberarea actelor necesare pentru reînmatricularea vehiculelor din categoria respectivă);

- urgentarea eliberării certificatului de înmatriculare de model neutru în termen de 20 și 10 zile lucrătoare, începând cu 01.06.2021 (Hotărârea Guvernului nr.966/2020 cu privire la serviciile prestate de către Agenția Servicii Publice);

- urgentarea eliberării certificatului de înmatriculare de model neutru în termen de 5 și 3 zile lucrătoare (*Ordinul ASP nr. 843 din 05.11.2021*);
- modificarea standardului moldovean SM 122:2014 „Plăci de înmatriculare pentru vehicule”, aprobat prin Hotărârea Institutului de Standardizare nr.45 din 26.03.2021 cu privire la realizarea Programului de Standardizare Națională pentru anul 2021, în scopul prestării serviciilor de înmatriculare a remorcilor cu numere de înmatriculare neutre în cadrul Secțiilor de înmatriculare a vehiculelor din mun. Tiraspol și or. Ribnița (începând cu data de 01.04.2021);
- elaborarea și lansarea mecanismului de eliberare a Adeverinței privind confirmarea numărului de identificare de stat (IDNP) în resursele informaționale de stat (*Ordinul interinstituțional MAI/ASP nr.462/840 din 05.11.2021*).

Din momentul lansării în exploatare a punctelor de înmatriculare a vehiculelor cu numere de înmatriculare neutre din regiunea transnistreană și până la data de 20.12.2021 s-au înmatriculat 8853 de autovehicule (6109 - SÎV mun.Tiraspol și 2744 - SÎV or.Ribnița).

Cu referire la numărul de permise de conducere eliberate de către structurile din stânga Nistrului și mun. Bender, preschimbate în permise de conducere naționale ale Republicii Moldova, începând cu anul 2017 și până la data de 18.12.2021 s-au preschimbat 22 463 de permise de conducere.

Pentru anul 2022, cele mai importante măsuri preconizate sunt:

- implementarea mecanismului de ajustare a adresei de domiciliu a solicitanților de servicii în subdiviziunile teritoriale ale DÎMTCCA din mun.Tiraspol și or.Ribnița;
- dezvoltarea SIA „RIMT” la compartimentul: posibilitatea corectării RIV și confirmarea plății;
- dotarea subdiviziunilor teritoriale din mun.Chișinău cu sistemul „Rând electronic”;
- ajustarea sistemului „Rând electronic” prin includerea în lista serviciilor a serviciului „Înmatricularea vehiculelor”, la obținerea cărora se pot programa beneficiarii din subdiviziunile nominalizate, cu imprimarea pe tichet a denumirii serviciului în cadrul centrelor multifuncționale în care se prestează serviciile de înmatriculare a vehiculelor;
- implementarea consumului de date de la BCD INTERPOL, în timp real, la procedura de înmatriculare a vehiculelor;
- etc.

4.2. Examinarea și documentarea conducătorilor de vehicule

În domeniul examinării și documentării conducătorilor de vehicule activitățile au fost orientate spre realizarea Planului de acțiuni privind îmbunătățirea calității procesului de instruire, examinare și documentare a conducătorilor de vehicule, aprobat prin Decizia Prim-ministrului.

Promovarea permisului de conducere național al Republicii Moldova în plan internațional prin încheierea Acordurilor de conversiune:

- la data de 07 octombrie 2021 s-a semnat Acordul dintre Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Republicii Lituania, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.306 din 24.11.2021 pentru aprobarea Acordului dintre Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Republicii Lituania cu privire la conversiunea și recunoașterea reciprocă a permiselor de conducere;
- conversiunea permiselor de conducere emise de către autoritățile statelor CSI;
- conversiunea permiselor de conducere cu Republica Franceză (subiect abordat în cadrul vizitei Președintei Republicii Moldova, dnei Maia Sandu, la Paris (februarie 2021),

- îndeplinirea procedurilor interne necesare pentru intrarea în vigoare a Acordului dintre Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Republicii Turcia privind conversiunea și recunoașterea reciprocă a permiselor de conduce (*semnat la 20.12.2019*);
- relansarea dialogului cu autoritățile Regatului Unit al Marii Britanii privind oportunitatea încheierii unui Acord de Conversiune a permiselor de conducere;
- încheierea Acordului de conversiune și recunoaștere a permiselor de conducere cu autoritățile Republicii Belarus;
- inițierea negocierilor asupra proiectului acordului între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Republicii Federale Germania privind conversiunea permiselor de conducere;
- negocierea pe marginea proiectului acordului dintre Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Regatului Spaniei privind conversiunea permiselor de conducere;
- referitor la statutul permiselor de conducere coreene în Republica Moldova (*remise în adresa MAEIE răspunsurile la întrebările formulate de către reprezentanții Ambasadei Republicii Coreea, privind recunoașterea permisului de conducere coreean în Republica Moldova*);
- încheierea unui Acord între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Federației Ruse privind conversiunea permiselor de conducere;
- reluarea dialogului cu autoritățile Republicii Elene și încheierii unui Acord între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Republicii Elene privind recunoașterea și conversiunea permiselor de conducere emise de către părți;
- examinarea posibilităților negocierii și încheierii unui Acord între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Republicii Irlanda privind conversiunea permiselor de conducere;
- consultări cu autoritățile Statului Qatar privind încheierea unui Acord de conversiune a permiselor de conducere;
- examinarea oportunității încheierii unui Acord bilateral de conversiune a permiselor de conducere cu Cipru;
- oportunitatea încheierii unui Acord bilateral între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Republicii Letone privind conversiunea permiselor de conducere.

Promovarea cadrului normativ instituțional:

Operarea modificărilor în *Instrucțiunile privind desfășurarea examenului și condițiile de obținere a permisului de conducere, aprobate prin Ordinul ASP nr.240 din 14.12.2017*, prin:

- Ordinul ASP nr.233 din 31.03.2021 - implementarea serviciului de livrare pe teritoriul Republicii Moldova a permiselor de conducere;
- Ordinul ASP nr.279 din 22.04.2021 - urmare a problematichilor ce persistă în procesul de restabilire a permiselor de conducere ale Republicii Moldova, anterior recepționate de peste hotarele țării și nimicite pe motivul preschimbării în permise de conducere eliberate de către autoritățile altor state, precum și în scopul operării unor modificări în chestionarul de examinare la proba practică.
- Ordinul ASP nr.407 din 07.06.2021 - urmare a dubiilor ce persistă în subdiviziunile competente ale DÎMTCCA în procesul de organizare a examenului la proba practică în vederea obținerii dreptului de a conduce vehicule din categoria/subcategoriile AM, A1, A2, A și B1.

Aprobarea Regulamentului privind modul de utilizare în procedura de examinare la proba practică a Complexului informațional „Sistemul de monitorizare audio-video a procesului tehnologic de examinare în vederea obținerii permisului de conducere (Ordinul ASP nr.235 din 31.03.2021).

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 competente ale DÎMT CCA, urmare a problematiceilor ce persistă la utilizarea sistemului de rute de examinare la proba practică a examenului de obținere a dreptului de a conduce vehicule în cadrul subdiviziunilor competente ale DÎMTCCA, precum și în legătura cu ameliorarea situației epidemiologice din țară (Ordinul ASP nr.412 din 08.06.2021).

În contextul soluționării situațiilor ce țin de organizarea proceselor de programare și admitere la probele teoretică și practică ale examenului de obținere a dreptului de a conduce vehicule, în conformitate cu recomandările Centrului Național Anticorupție, precum și a punerii în aplicare (începând cu data de 01.03.2022) în procedura de examinare privind obținerea dreptului de a conduce vehicule a materialului didactic „Întrebări pentru susținerea examenului teoretic în vederea obținerii dreptului de a conduce vehicule” (aprobat prin Ordinul Ministerului Educației și Cercetării nr.1483 din 28.10.2021), s-au emis ordinele ASP nr.749 din 08.10.2021, nr.787 din 21.10.2021, nr.955 din 09.12.2021 și nr.1015 din 24.12.2021.

Adițional, s-au emis: Ordinul ASP nr.748 din 08.10.2021 „Cu privire la aprobarea Regulamentului provizoriu privind modul de programare și utilizare a modulelor de „Programare electronică”, în procesul de admitere la examenul de obținere a permisului de conducere” și Ordinul ASP nr.812 din 29.10.2021 „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”.

Prin Ordinul Ministerului Educației și Cercetării nr.1483 din 28.10.2021, s-a aprobat materialul didactic „Întrebări pentru susținerea examenului teoretic în vederea obținerii dreptului de a conduce vehicule”, cu punere în aplicare din data de 01.01.2022.

La data de 02 februarie 2021, în incinta ASP s-a organizat întrunirea cu genericul consolidării capacităților instituționale, în vederea asigurării realizării obiectivelor privind creșterea nivelului de siguranță rutieră pe drumurile publice din țară, prin prisma modernizării sistemelor de instruire, examinare și documentare cu permis de conducere, la care au participat reprezentanți ai autorităților de resort în domeniu (MECC, ANACEC, MAI, instituțiile superioare de învățământ de profil, organele de drept, Uniunea Conducătorilor Auto din Republica Moldova, Asociația școlilor auto, experți independenți în domeniul siguranței rutiere).

Cu referire la proiectul privind reingineria și digitalizarea serviciului public „Eliberarea permisului de conducere”, la solicitarea AGE, privind consumul prin intermediul platformei de interoperabilitate (MConnect) a unor seturi de date privind Adeverința medicală a conducătorului de vehicul și a candidatului pentru obținerea permisului de conducere (F-083), s-au formulat și înaintat cerințe sub aspect tehnic către fluxul schimbului de date în procesul de obținere a permisului de conducere.

De asemenea, în adresa MAI a fost remisă nota de aviz la proiectul hotărârii Guvernului pentru aprobarea Regulamentului privind procedura de examinare pentru obținerea dreptului de a conduce vehicule, emiterea și valabilitatea permisului de conducere (număr unic 817).

Participarea(09.12.2021)la dezbaterea în cadrul Comisiilor Parlamentare a proiectului de lege „Cu privire la aprobarea proiectului de lege pentru modificarea unor acte normative”,

inițiat în contextul realizării Planului de acțiuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021 (aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.966/2016).

S-au desfășurat ședințe de lucru regionale (zonele nord, sud și centru, conform prevederilor ordinelor ASP nr.345 din 18.05.2021, nr.365 din 26.05.2021 și nr.401 din 04.06.2021), urmate de seminare instructiv-metodice, în cadrul cărora s-au adus la cunoștință modificările operate în cadrul normativ în vederea obținerii permisului de conducere.

Conform Ordinului ASP nr.203 din 18.03.2021 s-au aprobat:

- Lista rolurilor de acces la resursele informaționale deținute de ASP prin intermediul SIA „Înregistrarea corpului de conducători auto”;
- Lista rolurilor de acces la resursele informaționale deținute de ASP prin intermediul SIA „Înmatricularea transportului”;
- Setul de roluri de acces la informația din resursele informaționale deținute de ASP prin intermediul SIA „Înregistrarea corpului de conducători auto”, pentru utilizatorul „Automatic - Routine”.

Conform Ordinului ASP nr.238 din 01.04.2021 s-au aprobat completările la Lista rolurilor de acces la resursele informaționale deținute de ASP prin intermediul SIA „Oficiul WEB”. Grupul de roluri: „Procesarea comenzilor” se completează cu rolul „Confirmarea prestării serviciului”.

În contextul migrării subsistemului de programare la examenul pentru obținerea permisului de conducere pe platforma QMatic (Ordinul ASP nr.306 din 05.05.2021), s-au întreprins următoarele măsuri:

- remise cerințele obligatorii ce urmează să fie implementate în procesul de programare pe platforma Q-Matic (în adresa DMSP și DT);
- remisă nota cu schema de divizare a serviciilor de programare la examen și documentare cu permis de conducere, utilizată pe pagina asp.gov.md, capitolul programare la servicii (în adresa DMSP, DT);
- transferat modulul de programare prin intermediul platformei QMatic, în cadrul SÎT CCA Bălți, Cahul, Comrat, Ocnîța, Orhei, Căușeni, Ungheni, Edineț, Criuleni, Hîncești, Soroca.

Date statistice privind înmatricularea mijloacelor de transport și calificarea conducătorilor auto

Tabelul nr. 5

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor de bază (unitatea de măsură)	Total (de la începutul activității)	Perioada		Deviere (+/-)
			Anul 2021	Anul 2020	
1	2	3	4	5	6
1.	Documente eliberate, dintre care	2 094 508	559 589	439 496	+120093
	VP provizoriu, inclusiv VP provizoriu gratis .	728 411	182 626	151 290	+31336
	VP plastic	714 627	179 095	146 145	+32950
	DL provizoriu	311 498	94 365	67 171	+27194
	DL plastic	339 972	103 503	74 890	+28613
2.	Plăci de înmatriculare eliberate	346 702	82 144	70 465	+11679
3.	Examen-persoane	894 830	227 692	182 871	+44821
4.	Certificate de școlarizare	218 202	61 024	49 517	+11507
5.	Certificate de confirmare	32 654	6 258	5 770	+488
6.	Servicii prestate, tipuri - total / noi implementate	52	51/1	51/1	0
7.	Identificarea vehiculului în procesul înmatriculării de stat (verificarea semnelor de marcare ale vehiculului, agregatelor și autenticitatea documentelor de însoțire)	7 805	1 044	780	+264
8.	Cercetări tehnico-științifice, nr.	8 743	3 154	1 535	+1619
9.	Deplasarea expertului la locul solicitat pentru cercetarea mijlocului de transport, nr.	861	91	91	0
10.	Cazuri de falsificare/ contrafaceri depistate, nr.	348	98	55	+43

V. TEHNOLOGII INFORMAȚIONALE. PRODUCEREA DOCUMENTELOR

(Departamentul tehnologic)

5.1. Tehnologii informaționale

(Direcția generală tehnologii informaționale)

În perioada de raport s-a asigurat: integrarea informațională a resurselor și sistemelor informaționale de stat, integrarea serviciilor guvernamentale electronice în sistemele ASP, organizarea executării politicii securității informației 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*.

Cu referire la *conceptualizarea sistemelor informaționale* s-a asigurat participarea la:

- transmiterea SIA GEAP din administrarea MEI (*Unitatea de implementare a Proiectului Băncii Mondiale de ameliorare a competitivității*) și ASP în administrarea AGE, în conformitate cu prevederile Hotărârilor Guvernului nr.913/2020 și nr.901/2015 (*Ordinul MEI nr.9 din 25.01.2021, Actul de transmitere din 03.02.2021*);

- transmiterea Centrelor de date din gestiunea ASP în gestiunea Serviciului Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică, în conformitate cu prevederile Hotărârilor Guvernului nr.823/2020 și nr.901/2015 (*Ordinele Cancelariei de Stat nr.43 din 29.03.2021 și nr.53 din 19.05.2021*);

- definitivarea, inclusiv a versiunilor actualizate, precum și la validarea, după caz, a livrabililor, elaborate în procesul de reinginerie a serviciilor publice prestate de ASP;

- monitorizarea proceselor de schimb de date prin intermediul platformei de interoperabilitate „MConnect” pe segmentul „ASP – AGE”;

- efectuarea analizei și elaborarea Listei seturilor de date ce urmează să fie accesate de către ASP din resursele informaționale deținute de către alte autorități ale statului, prin intermediul platformei MConnect (*în scopul excluderii necesității prezentării actelor confirmative în conformitate cu Legea 212/2020*);

- gestionarea seturilor de date statistice din competența ASP publicate pe portalul *www.date.gov.md*, în conformitate cu prevederile Ordinului ASP nr. 50 din 29.01.2019;

- acordarea suportului metodologic în vederea conceptualizării sistemelor și resurselor informaționale de stat departamentale ale autorităților publice (elaborate 29 de documente analitice (*strategii, concepții, propuneri-business, rapoarte, alte informații*); evaluate 366 de acte normative (*concepții, strategii, proiecte de legi, regulamente, standarde etc.*);

- etc..

Cu referire la *managementul proiectelor TI* – s-au inițiat 24 de proiecte, finisat 27 de proiecte, în derulare sunt 12 proiecte TI (inițiate până în anul 2021). Majoritatea proiectelor strategice s-au referit la dezvoltarea sistemelor software aferente proceselor de prestare a serviciilor, în vederea asigurării implementării Nomenclatorului serviciilor prestate de către ASP și tarifelor la acestea (*aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.966/2020*) cât și executarea prevederilor Hotărârii Guvernului nr.712/2020 cu privire la serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay), în scopul asigurării integrării serviciilor ASP cu serviciul MPay și sistemul de evidență a plăților a instituției.

Cât privește *administrarea resurselor informaționale* – s-a asigurat accesul utilizatorilor interni și externi la resurse informaționale ale ASP prin intermediul Sistemului de gestionare și administrare a resurselor informaționale (SGARI) (*conectați - 3732 de utilizatori noi, modificate drepturile de acces - 628 de utilizatori, deconectați - 557 de utilizatori*), s-au prelucrat 368 de încheieri privind legitimitatea eliberării documentelor,

soluționate 2000 de interpelări recepționate de la subdiviziunile ASP privind corectarea în Registrele de stat a informației.

La *proiectarea și dezvoltarea SIA* s-au elaborat: sarcini tehnice - 10, completări la sarcini tehnice - 37, conținutul modificărilor - 10, cerințe tehnice - 2, proiecte tehnice - 2, completări la proiectul tehnic - 3, contracte de prestare a serviciilor informaționale (WS) - 9, clasificatoare de firmă - 7.

Au fost dezvoltate:

- SIA „Oficiu WEB” – modificată lista serviciilor pentru proiectele DL și DLI în legătură cu schimbarea termenelor de prestare a serviciilor, adăugate servicii noi și modificate meta-datele pentru Organizațiile necomerciale din cadrul subsistemului „Evidența întreprinderilor”; automatizate serviciile de pierdere CA/eCA, BP, autorizarea emigrării, AE(ST) după rebut, confecționarea extrasului din RSP după rebut; ajustate serviciile PA; integrate cu MPay serviciile informaționale, serviciile de confecționare a cartelelor de plastic, serviciile de confecționare a ștampilelor, serviciile de cercetări tehnico-științifice, serviciile de stare civilă, etc.;

- Registrul de stat al conducătorilor auto – elaborate versiunea 5.7 al SIA „Biroul de evidență a conducătorilor auto” (pentru modificarea mecanismului existent de stabilire a statutelor permisului de conducere în RSCV) și versiunea 5.8 (pentru implementarea nomenclatorului nou al serviciilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.966/2020);

- Registrul de stat al transportului – elaborate versiunile noi ale SIA „Înmatricularea transportului” s/s „Subdiviziunea de examinare și evidență a mijloacelor de transport” și s/s „Evidența numerelor de înmatriculare” (pentru implementarea nomenclatorului nou al serviciilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.966/2020);

- SIA „Statistica” - elaborate versiunile 3.0 și 3.1;

- Registrul de stat a populației – elaborată versiunea 7.8 a subsistemului „Biroul de evidență și documentare a populației”, SIA „Sistemul național de pașapoarte”;

- Servicii WEB – efectuate modificări pentru asigurarea prestării serviciilor de confecționare a documentelor de stat (PT, PH, PC, CR, CC, RI, IH, IR, IC, RT) la comanda BMA (conform nomenclatorului nou al serviciilor aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.966/2020); elaborat mecanismul de furnizare a datelor din Registrul de Stat al Organizațiilor Necomerciale (RSON) prin intermediul MConnect.

În domeniul *dezvoltării sistemelor cadastrale* s-au realizat: proiectarea și dezvoltarea SIA Comanda on-line și SIA BusinessCad, în vederea introducerii noilor servicii (conform Nomenclatorului nou al serviciilor aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.966/2020); elaborarea mecanismului de furnizare a datelor din Registrul bunurilor imobile prin intermediul MConnect pentru CNAM; testarea modulelor Moldis și a integrării acestora cu serviciile/sistemele externe (mSign, ELO, BusinessCad), instruirea utilizatorilor și monitorizarea testării efectuate de către reprezentanții din domeniul cadastru, analiza și prelucrarea rapoartelor acestora.

În domeniul *administrării resurselor informaționale și BD* s-au efectuat:

- lucrări operaționale în BD Oracle, Postgres, Microsoft SQL Server;

- executate 104 cereri ale organizațiilor externe de generare a rapoartelor din BD;

- 187 de corecții RBI, la cererea registratorilor;

- acordat accesul la sistemele cadastrale prin intermediul sistemului „Securitate internă” pentru 3761 de utilizatori, revocat accesul pentru 1351 de utilizatori, resetat pentru 600 de utilizatori.

S-au executat lucrări ce țin de mentenanța sistemelor informaționale cadastrale, sistemelor de imprimare, stațiilor de lucru, inclusiv din cadrul Centrelor multifuncționale, procesarea a 8132 de tikete (OTRS) cu diverse solicitări recepționate de la utilizatori.

S-au instalat ultimele versiuni ale aplicațiilor antivirus, inclusiv pe serverele de producere (dezvoltarea și implementarea mecanismelor de comunicare strategică de prevenire, depistare, de atenuare și de răspuns operativ la orice amenințări la securitatea informațională prin configurarea pe toate serverele de producere a sistemului de monitorizare QRadar și Nagios).

În domeniul *asigurării tehnice și aplicative* s-au efectuat lucrări privind:

- asigurarea funcționării stabile a sistemul de rețea și telecomunicațional, de administrare a serviciilor Internet și a poștei electronice; configurarea și acordarea accesului securizat la resursele informaționale ale ASP pentru persoanele care activează la distanță pe perioada stării de urgență în sănătate publică; depistate și înlăturate mai multe vulnerabilități în firewall Cisco ASA5545X;

- deservirea a 3003 de porturi SCS, menținerea și deservirea echipamentului amplasat în sălile de servere și încăperile de distribuție, lucrări de montare a sistemului de cablare structurat;

- repararea mijloacelor tehnice: 869 de unități de imprimante laser și dispozitive de multiplicat, 286 de monitoare de diverse modele, 413 surse de alimentare neîntreruptibilă cu energie electrică (UPS), 77 de unități de diverse mijloace tehnice (HDD, CD-Rom, telecomenzi, blocuri de alimentare, scanere etc.), 350 de unități de aparate de telefon și fax.

În domeniul *asigurării proceselor de producere* – s-a asigurat suportul tehnic al proiectelor: e-CA, CA, DL, VP, CC, CR, IC, IR, RI, IH pentru activitatea utilajului „Mühlbauer SCP 60” în procesul tehnologic de confecționare a documentelor pe cartele de polycarbonat, mentenanța proiectului SI „Reglementarea electronică a rândurilor Q-Matic în oficiile teritoriale ale ASP” în cadrul a 42 de Centre multifuncționale, mentenanța tehnică a complexului grafic „GetID” al companiei Mühlbauer. S-au instalat și cofigurat două complexe grafice VB-e-PassDesktop staționare în cadrul CM nr.5 mun.Chisinau, asigurată mentenanța complexelor grafice VB-e-PassDesktop staționare și portabile în 62 subdiviziuni teritoriale.

De asemenea, s-a asigurat funcționalitatea serverelor și sistemelor informaționale, schimbul de date; acordat accesul la domenii pentru circa 300 de utilizatori noi; modificat accesul la SI pentru 273 de utilizatori; efectuate 64 de reînnoiri a serverelor de aplicații, peste 500 de modificări în procedurile stocate a BD „Informix”; transmiterea SIA GEAP în administrare către AGE; testat SMED; inițiat procesul de migrare a SIA RIMT în MCloud, transmis în exploatarea experimentală SIA „Rând electronic” și migrarea lui în M-Cloud, ridicat potențialul de procesare (CPU) pentru serverele-baze de date FormatNW1, FormatNW2, Oper1, Monitor1.

Date statistice privind tehnologiile informaționale

Tabelul nr.6

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor principali (unitatea de măsură)	Total (de la începutul activității ASP)	Perioada		Deviere (+/-)
			Anul 2021	Anul 2020	
1	2	3	4	5	6
E-transformare (Direcția e-transformare)					
1.	Documente analitice elaborate (strategii, concepții, propuneri – business, rapoarte, altele)	190	33	32	+1

1	2	3	4	5	6
2.	Proiecte TI active (proiecte TI, în cadrul cărora au fost efectuate activități, alte lucrări de realizare în afara proiectelor TI, conform planurilor calendaristice), nr. total:	182	50	43	+7
	- inițiate	94	23	24	-1
	- finalizate	87	27	18	+9
3.	Acte normative evaluate (concepții, strategii, proiecte de legi, proiecte de HG, regulamente, standarde, etc.), nr.	1477	386	429	-43
Dezvoltarea și administrarea resurselor informaționale (Direcția resurse și sisteme informaționale)					
4.	Elaborate documente de proiect (propuneri-business, sarcini și proiecte tehnice, alte documente), nr., total, dintre care:	1493	422	252	+170
	- aprobate	345	81	46	+25
	- la etapa de coordonare	656	167	88	+79
	- evaluate documente de proiect de către experți	492	174	118	+56
5.	Mentenanța SIA, nr.	239	28	28	0
Asigurarea tehnică și aplicativă (Direcția asigurare tehnică și aplicativă)					
6.	Pregătite, instalate sau schimbate locuri automatizate de muncă (LAM), număr LAM	2312	103	163	-60
7.	Conectați utilizatori la servicii poștale (e-mail), nr.	3998	469	195	+274
8.	Conectați utilizatori la servicii Internet, nr.	765	105	79	+26
9.	Conectați, reconectați utilizatori la servicii telefonice fixe, IP, mobile, nr.	6987	626	888	-262
10.	Conectate, reconectate canale transport date, canale	162	8	23	-15
	Puncte	130	7	23	-16
11.	Instalarea și mentenanța echipamentului de rețea, unit.	275	66	34	+32
12.	Deservite mijloace de telecomunicații, număr:	162	93	6	+87
	stații telefonice (STA)				
	aparate telefonice digitale	179	48	13	+35
	aparate telefonice analogice	1253	227	46	+181
	telefoane mobile	900	299	219	+80
	telefoane DECT	46	27	1	+26
	porturi telefonice	1150	385	51	+334
	fax	55	15	2	+13
	puncte TV	15	13	1	+12
	aparate telefonice IP	63	14	29	-15
13.	Proiectate, montate și exploatate sisteme de cabluri structurate: număr de proiecte elaborate	191	24	10	+14
	Porturi SCS create, nr.	22068	4028	2143	+1885
14.	Reparate și deservite mijloace tehnice și telecomunicaționale, număr unități tehnice	10789	2152	1612	+540
Sisteme cadastrale (Direcția sisteme cadastrale)					
15.	Date cadastrale RBI sincronizate OCT cu WebPortal, %	89,35%	87,22%	94,33%	-7,11%
16.	Furnizarea accesului la aplicații prin intermediul siste-mului "Securitate internă" (acces, revocarea, reset), nr.	12853	3761	1841	+1920
17.	Corecții R.B.I. la cererea registratorilor, nr.	794	187	116	+71
18.	Ajustate aplicații BusinessCad cu statutul de "Executat", "Eliberat", nr.	9101	1432	1182	+250
19.	Executate cereri ale organizațiilor externe de generare a rapoartelor din bazele de date, nr.	434	104	129	-25
20.	Incidente înregistrate, nr.	29570	8045	6041	2004
21.	Incidente rezolvate, nr.	29691	8132	6364	1768
22.	Înlocuite stații de lucru conform planului, %	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
23.	Stații de lucru și servere la care sistemele de operare și baze antivirus au fost reînnoite la timp, %	92,42%	69,07%	87,93%	-18,86%
24.	Documente analitice elaborate (propuneri-business, sarcini tehnice, rapoarte, altele), nr.	84	23	28	-5
25.	Testări (SIA, module individuale), nr.	376	72	73	-1
26.	Instruiți utilizatori ai SIA, nr.	42	28	5	+23
27.	Implementate, elaborate coduri de program, nr.	1416	263	281	-18

5.2. Producerea documentelor

(Direcția generală producere)

Pentru realizarea sarcinilor de implementare a tehnologiilor și tehnicilor avansate, asigurarea tehnică multifuncțională a producerii, s-au executat următoarele acțiuni: confecționate și transmise comanditarilor 964301 documente de diferite tipuri, perfectate 43902 documente în partide mici, confecționate 7881 de ștampile, gravarea laminatului la 28000 unități, tapate pentru necesitățile ASP 6 483286 de exemplare de blanchete unilaterale și bilaterale, efectuată copertarea a 17933 de dosare.

În domeniul *elaborări de design* s-au elaborat și modificat 49 de acte și formulare, diverse lucrări grafice, modificate 34 de descrieri tehnice pentru producerea cartelelor în partide mici și 7 cerințe și descrieri tehnice pentru formulare de strictă evidență cărți de vizită etc. S-au confecționat 100 548 de plăci de înmatriculare.

În domeniul *cercetărilor și tehnologiilor de protecție a documentelor* s-au examinat: metodele tehnico-științifice la cercetarea a 37957 de obiecte, expuse în 2783 de rapoarte de cercetare, fiind stabilit falsul în 740 de cazuri.

În scopul sporirii gradului de protecție a documentelor emise de ASP s-au elaborat și prezentat spre examinare și implementare 41 de propuneri ale sistemului de securizare a documentelor. Experții din domeniul respectiv au efectuat 216 încercări/teste asupra documentelor emise de ASP și a materialelor acestora (*148 din aceste încercări s-au îndeplinit pentru determinarea parametrilor cartelelor de identificare și corespunderea acestora cu cerințele SM ISO/IEC 7810:2020*).

În domeniul *securității informaționale și certificării cheilor publice* s-a efectuat monitorizarea accesului utilizatorilor din subdiviziunile teritoriale la resursele informaționale cu utilizarea SIA „Acces-WEB”, conectarea utilizatorilor la sistemele de evidență a datelor cu caracter personal pentru 5055 de cazuri. S-au depistat 66 de incidente în domeniul securității informaționale, instruite 296 de persoane privind securitatea informației la angajare în cadrul ASP, criptate cu aplicarea parolei 460 CD discuri cu informație ce conține date cu caracter personal.

S-au examinat 492 de interpelări *privind auditul operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal ale cetățenilor și organizațiilor/instituțiilor*. S-au realizat lucrări de acumulare și coordonare a actelor de eliberare a cheilor publice pentru 127 semnături electronice avansate, prelungite 642 de semnături, certificate SSL - 19, certificate SSL pentru servere - 7.

Permanent se efectuează lucrări pentru a asigura eliberarea pașapoartelor biometrice, în conformitate cu ICAO DOC 9303, și anume:

- suport pentru performanța certificatului rădăcină CSCA - pentru asigurarea protecției datelor personale, înregistrate în pașaportul biometric;
- suport pentru performanța certificatului rădăcină CVCA - pentru asigurarea protecției datelor personale (amprente);
- eliberarea în timpul util a unei perechi de chei DS/certificat pentru a asigura protecția datelor înregistrate în pașaportul biometric;
- emiterea la timp a unei perechi de chei/certificat pentru a asigura citirea datelor cu caracter personal (amprente);
- publicarea în ICAO PKD a certificatelor DS și a listei certificatelor revocate;
- eliberarea certificatelor/cheilor pentru autorizarea utilizatorilor în sarcina de personalizare a pașaportului biometric;
- eliberarea certificatelor/cheilor pentru asigurarea e-mail-ului securizat.

În perioada de raport, s-au supus verificării controlului tehnic 991785 de documente, inclusiv după tipurile de proiecte: PA – 426 798, CA – 245 762, VP/VT – 179 095; DL/DLI – 103 503, PC – 27; PT – 30; PH – 26; PD – 236; PS – 83; CC – 46; CR – 742; IR – 8 189; IC – 2; RI – 38; IH – 43, alte documente (ANTA, S, PF) – 27 165.

S-au prezentat pentru nimicire 107 952 de documente, inclusiv după proiectele: CA – 48 952; VP/VT – 614; DL/DLI – 9422; CC – 8; CR – 31; VPP – 75; CJ, A, BP, AD – 990.

Date statistice privind producerea documentelor

Tabelul nr.7

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor principali (unitatea de măsură)	Total (de la începutul activității)	Perioada		Deviere (+/-)
			Anul 2021	Anul 2020	
1	2	3	4	5	6
Producerea documentelor (Direcția producere documente)					
1.	Perfectate documente, nr., total, inclusiv:	3 810 908	964 301	641 714	+322 587
	- pașapoarte (PA-e, PC-e, PT, PH)	1 761 088	426 881	230 556	+196 325
	- buletine de identitate (CA)	999 829	245 762	182 576	+63 186
	- permise de conducere (DL)	327 256	103 503	74 880	+28 623
	- certificate de înmatriculare (VP)	682 758	179 095	146 145	+32 950
	- buletine de identitate p/u cetățenii străini (IC, IR, CC, CR)	39 565	8 979	7 410	+1 569
	- buletine de identitate pentru refugiați (RI, IH, PF)	412	81	147	-66
2.	Verificate și controlate materiale de consum, doc.	5 292 302	1 158 928	888 783	+270 145
3.	Perfectare documente în partide mici, nr., total, inclusiv:	942 913	186 580	159 369	+27 211
	- documente de formatul ID1	202 701	41 598	45 390	-3 792
	- documente de formatul ID2	1 074	186	394	-208
	- imprimate /xerocopii A4, foi	121 250	21 650	13 500	+8 150
	- blanchete de strictă evidență	616 500	123 000	100 000	+23 000
	- diplome	1 388	146	85	+61
4.	Confecționate ștampile gravare laser, buc.	34 013	7 881	5 605	+2 277
5.	Gravarea laminatului, buc	119 200	28 000	29 600	-1 600
6.	Producție blanchetare, foi	19 130 517	6 483 286	2 238 038	+4 245 248
7.	Copertate dosare, buc.	77 768	17 933	19 360	-1 427
8.	Studierea, elaborarea, testarea și implementarea procedurilor tehnologice, nr.	139	39	41	-2
9.	Controlul disciplinei tehnologice, nr.	52	12	12	0
10.	Elaborată și corectarea documentației tehnologice, nr.	34	13	7	+6
11.	Designs elaborate și modificate, nr., total, inclusiv:	440	75	55	+20
	- documente produse în serie	16	-	-	-
	- documente în partide mici	149	49	31	+18
	- formulare	275	26	24	+2
12.	Descrieri tehnice elaborate și actualizate nr., total, inclusiv:	447	41	65	-24
	- documente produse în serie	48	-	12	-12
	- documente în partide mici	110	34	30	+4
	- formulare de strictă evidență	289	7	23	-16
Direcția cercetări și tehnologii de protecție a documentelor					
13.	Tehnologii și elemente de protecție elaborate spre implementare în documente și produse securizate, nr.	78	41	7	+34
14.	Testări produse, nr. total, inclusiv:	1 223	216	268	-52
	- documente securizate și materiale	1 223	216	268	-52
	- produse soft	0	0	0	0
15.	Expertize și cercetări, nr. total, inclusiv:	87 010	37 957	18 726	+19 231
	- de identificare a persoanei după elemente biometrice	81 342	37 156	18 538	+18 618
	- de stabilire a conformității și autenticității documentului securizat	5 618	792	187	+605
	- de evaluare a sistemului de securizare a documentelor	22	9	1	+8
	- altele	28	0	0	0
16.	Persoane identificate, stabilite documente falsificate și alte falsuri	2 261	740	240	+500

1	2	3	4	5	6
17.	Operațiunea biometrică „Identificare FRS” a unei fotografii, nr.	1 227	186	192	6
18.	Asigurarea trasabilității măsurilor, nr.	68	68	0	+68
19.	Asigurarea conformității cercetărilor, nr.	34	34	0	+34
Direcția securitate informațională (Direcția securitate informațională)					
20.	Monitorizate funcționări ale sistemelor informaționale, nr.	198	63	10	+53
21.	Incidente depistate în domeniul securității informaționale, nr.	254	66	21	+45
22.	Active scanate, nr.	171	100	10	+90
23.	Vulnerabilități depistate, nr.	783	150	44	+106
24.	Instruiți angajați privind Regulamentul funcționării sistemului poștei electronice și acordării accesului la serviciile rețelei INTERNET, nr.	3 319	440	390	+50
25.	Instruite persoane la angajare privind securitatea informației, nr.	1 762	296	247	+49
26.	Verificate subdiviziuni ale I.P. „Agenția Servicii Publice” privind mijloacele software, hardware și celor software/hardware, instalate la LAM, nr.	169	0	18	-18
27.	Efectuate deplasări în subdiviziunile teritoriale ale I.P. „Agenția Servicii Publice” pentru efectuarea controlului respectării securității informației, nr.	108	0	13	-13
28.	Coordonate și testate sisteme informaționale pe domeniul securității informaționale și protecție a datelor cu caracter personal, nr.	70	19	10	+9
29.	Monitorizate accesuri ale utilizatorilor, nr.				
	- conexiuni	36 919	8 670	5 550	3 120
	- reconexiuni	5 220	850	579	+271
	- deconexiuni	20 360	4 037	2 800	+1 237
	- resetate parole	22 722	4 985	2 759	+2 226
	- modificate roluri	3 316	70	1 775	-1 705
30.	Comandate și eliberate, nr.				
	- certificate ePassport CSCA	5	1	0	+1
	- certificate ePassport DS	23	6	6	0
	- certificate ePassport CVCA	3	0	1	-1
	- certificate ePassport DVCA	28	4	6	-2
	- certificate ePassport IS	197	48	63	-15
	- certificate eCA DS	23	5	5	0
	- certificate eCA Registru QDS CA	2	0	0	0
	- certificate ale semnăturii digitale calificate (QDS User)	232	0	48	-48
	- certificate Registru Trusted Root CA	1	0	0	0
	- certificate Registru Trusted subRoot CA	2	0	0	0
	- certificate Authentication user	206	0	50	-50
	- certificate Registru Service Root CA	0	0	0	0
	- certificate Registru Service SubRoot CA	2	0	0	0
	- certificate Registru Service User	374	178	194	-16
	- certificate ale SSL	65	23	16	+7
	- certificate VPN	14	0	2	-2
	- token	69	10	3	+7
31.	Înregistrate chei în Directoriul Național al cheilor publice (ds+crf), nr.	130	19	26	-7
32.	Monitorizate accesuri la date cu caracter personal, nr.	1 253	292	314	-22
33.	Monitorizate contracte de acces la resursele informaționale, nr.	1 299	92	217	-125
34.	Verificate informații despre existența acordării consimțămintelor subiecților a căror date cu caracter personal au fost verificate în Registrul de stat al populației, nr.	61 146	12 520	13 484	-964
35.	Monitorizate conexiuni ale utilizatorilor la sistemele de evidență a datelor cu caracter personal, nr.	15 876	5 055	2 529	+2 526

1	2	3	4	5	6
36.	Interpelări privind protecția datelor cu caracter personal, nr.				
	- petiții de la cetățeni	542	17	26	-9
	- adresări scrise privind auditul operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal ale cetățenilor și organizațiilor/instituțiilor	1 291	492	416	+76
	- interpelări ale organelor autorităților publice	994	314	220	+94
	- alte interpelări	6 475	1 890	1 655	+235
Control tehnic (Secția control tehnic)					
37.	Numărul documentelor controlate	3 868 464	991 785	664 533	+327 257
38.	Neconformități depistate la etapa de producere, %		0,022%	0,029%	-0,007
39.	Nivelul pretențiilor, %		0,021%	0,039%	-0,008
Confecționarea plăcuțelor de înmatriculare (Secția automatizarea proceselor de producere)					
40.	Confecționate plăcuțe de înmatriculare, buc.	687 807	163 754	140 781	+22 973
Formare PV distrugere documente nevalabile (Biroul gestionare procese-verbale distrugere documente nevalabile)					
41.	Documente anulate (nimicite), nr.	894 787	107 952	119 623	-11 671

VI. MANAGEMENTUL SERVICIILOR PUBLICE

(Departamentul management servicii publice)

6.1. Administrarea și dezvoltarea serviciilor publice

În domeniul **administrării și dezvoltării serviciilor publice** activitatea a fost orientată spre asigurarea dezvoltării și funcționării eficiente 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, principalele dintre acestea fiind:

- reingineria și digitalizarea serviciului public administrativ „Eliberarea permisului de conducere (model de tip nou DL ID)”;
- reingineria serviciilor publice în domeniul stării civile;
- reingineria serviciilor publice în domeniul înregistrării unităților de drept;
- implementarea serviciului guvernamental de livrare – MDelivery;
- pilotarea Centrelor Unificate de Prestare a Serviciilor Publice (CUPS) etc.

În domeniul dezvoltării și optimizării s-a realizat:

- proiectul privind migrarea sistemului de programare la examenul pentru obținerea permisului de conducere pe platforma de reglementare electronică a fluxului de solicitanți „Rând electronic” (Qmatic) - au migrat în sistemul nou SCCA Criuleni, Căușeni, Oenița, Edineț, Soroca, Cahul, Comrat, Ungheni, Hîncești, Orhei și Bălți. S-au elaborat și prezentat propuneri privind cerințele de dezvoltare a modulului „Programare prealabilă” în cadrul proiectului menționat;
- crearea Portalului serviciilor electronice ale ASP, fiind elaborat proiectul Conceptului Portalului serviciilor publice ale ASP, care se află la avizare. Lucrările la proiect sunt suspendate și vor fi reluate după lansarea de către AGE a proiectului pilot FOD.

6.2. Reglementarea și monitorizarea serviciilor și tarifelor

În vederea executării prevederilor Hotărârii Guvernului nr.966/2020 cu privire la serviciile prestate de către ASP, s-a aprobat Planul de implementare a Nomenclatorului serviciilor prestate de către ASP și tarifelor la acestea (Ordinul ASP nr.767 din 31.12.2020).

Astfel, începând cu data de 01 iulie 2021, pentru toate serviciile ASP, cu excepția celor din domeniul înregistrării și licențierii unităților de drept, se aplică Nomenclatorul serviciilor și tarifele la acestea, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.966/2020.

La acest capitol, prin *Ordinul ASP nr.145 din 24.02.2021* s-a aprobat modul de calculare a tarifelor pentru serviciile prestate conform condițiilor contractuale (*servicii informaționale și servicii de confecționare a blanchetelor*), fiind stabilite tarifele pentru 29 de servicii prestate pe bază de contract. Prin *Ordinul ASP nr.290 din 28.04.2021* s-a aprobat modul de aplicare a tarifului pentru serviciul de utilizare a transportului auto al ASP, pentru deplasarea angajatului în vederea prestării serviciilor cadastrale.

Conform indicației Prim-ministrului privind situația pandemică și necesitatea susținerii segmentelor social-vulnerabile ale populației, în septembrie 2021 s-a efectuat o analiză a tarifelor aplicate (*conform Hotărârii Guvernului nr.966/2020 cu privire la serviciile prestate de către ASP*). Astfel, în temeiul Hotărârii Guvernului nr.232/2021, începând cu data de 01 noiembrie 2021, s-au diminuat tarifele pentru 21 de servicii ale ASP.

Conform prevederilor Standardului de firmă SF 37603221-053:2019 „Ciclul de viață al serviciului public” s-a finalizat Raportul privind evaluarea complexă a eficacității serviciilor prestate de către ASP pentru lunile ianuarie-noiembrie 2020 (*raportul pentru anul 2021 va fi întocmit în trimestrul I al anului 2022*).

În domeniul *reglementării serviciilor*, în cadrul proiectului privind implementarea nomenclatorului nou, prin *Ordinul ASP nr.230 din 31.03.2021* s-a extins lista documentelor pentru livrare la adresa de destinație a solicitantului prin intermediul furnizorului de servicii poștale, cu completarea documentelor perfectate de DGSC, DÎMT CCA și DÎLUD. De asemenea, în comun cu departamentele de resort, s-au elaborat și implementat propuneri de optimizare a procedurii de prestare a serviciilor, după cum urmează:

- implementată procedura de ridicare a documentelor comandate on-line în Centrul multifuncțional (CM) selectat de solicitant;
- revizuită procedura de prestare (în ziua adresării) a serviciilor de furnizare a informației din domeniul cadastrului bunurilor imobile;
- asigurată deservirea în cadrul CM a solicitanților din rândul viu, în legătură cu trecerea la un grafic nou de lucru.

S-au inițiat lucrări de implementare în cadrul ASP a Metodologiei de elaborare, implementare și evaluare a Cadrului de performanță al prestatorilor de servicii implicați în reingineria serviciilor și CUPS (*Ordinul Cancelariei de Stat nr.598-A din 10 august 2020*), în scopul adaptării instituționale la noul model de prestare a serviciilor și dezvoltare a cadrului instituțional de performanță aferent procesului de prestare a serviciilor.

În cadrul proiectelor inițiate de AGE privind:

- plasarea pe portalul serviciilor publice (*www.servicii.gov.md*) a versiunii noi a informațiilor despre serviciile aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.670/2020, a fost: precizată la AGE forma fișei serviciului; solicitată departamentelor operaționale completarea acestora; recepționate, verificare în sensul unificării, coordonate și transmise pentru plasarea informației 77 de fișe. În procesul plasării informațiilor privind serviciile publice administrative prestate de ASP, s-au identificat unele deficiențe tehnice, fiind înaintată în adresa AGE solicitarea de eliminare a acestora;

- implementarea serviciului guvernamental de livrare (*MDelivery*) - s-au stabilit serviciile ASP conform criteriilor solicitate și înaintate propuneri de implementare a acestora (*se află la coordonare cu departamentele operaționale Fluxul comandă on-line pentru serviciile selectate*).

Cu referire la asigurarea implementării planului de modernizare a serviciilor publice la proiectul de pilotare a Centrelor Unificate de Prestare a Serviciilor Publice (*CUPS*), s-a prezentat lista serviciilor ASP cu divizarea acestora pentru – APL, misiuni diplomatice și oficiile consulare și respectiv, lista persoanelor desemnate pentru asigurarea instruirilor.

În scopul creării imaginii pozitive a ASP, poziționării mărcii, recunoașterii meritelor față de societate, s-a asigurat participarea la concursul „*Marca comercială a anului 2021*”, organizat de Camera de Comerț și Industrie în comun cu Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală. La data de 25 iunie 2021, în cadrul „*Galei Businessului Moldovenesc*” a avut loc ceremonia solemnă de decernare a nominațiilor, la care ASP a fost distinsă cu premiul mare „*Mercuriul de Aur*”.

Cât privește asigurarea protecției proprietății intelectuale și limitării importului semifabricatelor utilizate la confecționarea plăcilor de înmatriculare pentru vehicule de către alte instituții decât ASP, conform drepturilor legale deținute, în adresa Serviciului Vamal s-a înaintat solicitarea privind prelungirea perioadei de intervenție vamală.

6.3. Administrarea serviciilor

În conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr.966/2020 *cu privire la serviciile prestate de către ASP*, începând cu data de 01 martie 2021, s-a modificat procedura de prestare a serviciilor, cu punerea în aplicare a unui singur tip de abonament pentru fiecare utilizator, precum și taxarea individuală a utilizatorilor la conectare, ceea ce a dus la reducerea indicatorilor privind accesul la resursele informaționale.

Prin urmare, în domeniul operațional s-au realizat următoarele:

- încheiate **1303** contracte noi privind serviciile informaționale (*Acces-Web, statistica din resurse informaționale, masive informaționale, acces la BCD Cadastru, servicii cadastrale prin Internet, conturul candidații pentru obținerea permiselor de conducere*), precum și servicii cadastrale;
- prestate **64 400 900** de servicii informaționale și cadastrale;
- eliberate produse: **9433** de ștampile; **6268** de plăci de înmatriculare pentru tractoare și remorcile acestora; **40 667** de legitimații; **2671** de blanchete personalizate; **2628890** de blanchete de strictă evidență (**220 950** de blanchete pentru necesitățile ASP, iar **2 407 940** de blanchete la comanda altor instituții);
- primite și administrate **8816** de comenzi prin intermediul Internet/telefon la serviciile electronice;
- prestate **486 227** de servicii consultativ-informative.

În domeniul administrării web-siteurilor s-au actualizat și plasat informații pe web-site-urile ASP – **4393** de pagini, s-au efectuat traduceri ale conținutului site-urilor *www.asp.gov.md, e-services.md* (rusă/engleză) – **3412** pagini, s-a plasat informația de interes public pe Facebook - **131** de publicări.

S-a creat un compartiment nou privind prestarea serviciilor prin intermediul SIA „*Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice (MPower)*”. S-au efectuat lucrări privind trecerea la versiunea nouă a sistemului de management a conținutului paginii (CMS) web oficiale a ASP: *www.asp.gov.md* pe Drupal 8.

În cadrul complexului tehnico-aplicativ „*Rând electronic*” s-au realizat lucrări de monitorizare și configurare a sistemului de reglementare electronică a fluxului de

solicitanți „Rând electronic”; configurarea și lansarea CM Chișinău 5; pregătirea zilnică a informației statistice în cadrul sistemului „Rând electronic”; gestionarea și configurarea sistemului „Rând electronic” în conformitate cu cerințele înaintate de către departamente operaționale; trecerea sistemului informațional „Rând electronic” pe platforma Qmatic Orchestra ver. 7. Pe parcursul anului 2021 s-au prelucrat 3302503 solicitări de servicii.

S-a configurat modulul „Programare prealabilă” privind prestarea serviciilor publice disponibile pentru programare electronică și implementat, începând cu data de 01.03.2021, în sistemul de reglementare electronică a fluxului de solicitanți „Rând electronic” din cadrul CM Chișinău 5. De asemenea, s-a elaborat proiectul Regulamentului cu privire la prestarea serviciului de programare prealabilă la serviciile publice ale Agenției Servicii Publice prin intermediul sistemului de reglementare electronică a fluxului de solicitanți „Rând electronic”. În total s-au înregistrat circa 647 140 de programări.

6.4. Prestarea serviciilor publice

Cu referire la managementul prestării serviciilor publice, se urmărește atingerea nivelului de excelență în toate aspectele, acționând cu promptitudine și profesionalism. După evoluțiile generate de consecințele pandemiei, sectorul de prestare a serviciilor în centrele multifuncționale a revenit pe un trend ascendent în anul 2021, în special în perioada estivală. Conform datelor statistice, cel mai mare flux de cetățeni s-a înregistrat în lunile iunie–septembrie 2021 și depășește substanțial datele înregistrate în perioada respectivă de până la pandemie. Deservirea cetățenilor se efectuează în baza programării prealabile, iar în lipsa programărilor sau neprezentarea persoanelor programate sunt deserviți solicitanți din rândul ordinar.

O importanță deosebită se acordă dezvoltării continue a rețelei de centre multifuncționale prin asigurarea deservirii populației și mediului de afaceri după principiul „ghișeu unic”, optimizarea procesului de eliberare a actelor, dezvoltarea capacităților și abilităților angajaților pe domeniile de competență, monitorizarea activității serviciilor teritoriale. Astfel, s-au implementat cu succes un șir de proiecte noi, după cum urmează:

- delegarea competențelor de eliberare a actelor de identitate, documentelor cadastrale, permiselor de conducere naționale și certificatelor de înmatriculare a vehiculelor către Biroul eliberarea actelor din cadrul CM Chișinău 5 (de la data de 01 martie 2021);
- delegarea competențelor de eliberare a documentelor din domeniul înregistrării organizațiilor necomerciale prin intermediul CM 2 (de la data de 22 februarie 2021);
- delegarea competențelor de înmânare a actelor de identitate confecționate, a extraselor din Registrul de stat al populației și din fișierul manual de evidență a persoanelor către Biroul eliberarea actelor (de la data de 22 noiembrie);
- extinderea proiectului privind preschimbarea permiselor de conducere naționale (DL) și a certificatelor de înmatriculare (VP) în centrele multifuncționale din mun. Chișinău, precum și CM: Bălți, Ceadir-Lunga, Cantemir, Basarabeasca, Comrat, Cimișlia, Nisporeni, Rîșcani;
- implementarea modulului de programare prealabilă on-line.

În scopul asigurării nivelului înalt de transparență și integritate privind prestarea calitativă a serviciilor publice prin intermediul CM, de la data de 14 decembrie 2020, toate cererile privind prestarea serviciilor recepționate de la solicitant sunt însoțite în mod obligatoriu cu tichetul eliberat prin complexul tehnic aplicativ „Rând electronic”.

În scopul optimizării proceselor operaționale ale subdiviziunilor teritoriale stare civilă, continuă implementarea proiectului de creare a Back-Office SSC (până la momentul actual, s-au creat Back-Office SSC dotate cu locuri automatizate de muncă în 23 CM).

S-au organizat 4 ședințe de lucru (*Ordinul ASP nr.328 din 12.05.2021*) privind bilanțul activității centrelor multifuncționale, unde s-a discutat despre optimizarea proceselor de prestare a serviciilor, problemele ce apar în procesul deservirii cetățenilor, etc.

În cadrul centrelor multifuncționale s-a asigurat *monitorizarea prestării serviciilor publice* prin intermediul sistemului de supraveghere video și audio cu intervenirea promptă în cazul sesizării unor încălcări.

În scopul îmbunătățirii procesului de prestare a serviciilor în 9 centre multifuncționale s-au înlocuit ghișeele de încasare a mijloacelor bănești cu *B.C., Moldova-Agroindbank* S.A.. Reieșind din fluxul sporit al solicitanților de servicii, în 29 de centre multifuncționale s-au instalat terminale de plată performante *TSS al MAIB*, care oferă posibilitatea de încasare a banilor cash și cu cardul bancar a plăților pentru serviciile prestate de ASP prin intermediul serviciului *Mpay*.

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* s-a petrecut sondajul privind satisfacția clienților față de serviciile prestate, prin completarea nemijlocită a chestionarelor, în format electronic, pe pagina-web oficială a ASP. De asemenea, s-a înfăptuit sondajul on-line (01.12.2020-31.05.2021) pentru studierea opiniei clienților, referitor la calitatea serviciilor prestate prin intermediul Call-centrului (*Ordinul ASP nr.651 din 01.12.2020*). Astfel, s-au analizat 350 de chestionare completate de clienți.

Date statistice privind administrarea și prestarea serviciilor

Tabelul nr. 8

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor principali (unitatea de măsură)	Total (de la începutul activității)	Perioada		Diferență (+/-)
			Anul 2021	Anul 2020	
1	2	3	4	5	6
1.	Elaborate contracte, nr.	4 121	1 303	841	+ 462
2.	Ștampile, nr., total, inclusiv:	40 699	9 433	6 645	+2788
	Confecționare:	33 925	7 849	5 590	+2259
	- cu plată	28 821	7 011	5 415	+1596
	- fără plată (din contul ASP)	5 104	838	175	+663
	Alte servicii:	6 811	1 584	1 092	+492
	- cu plată	6 536	1 555	1 044	+511
	- fără plată	275	29	48	-19
3.	Cartele din plastic, nr., total, inclusiv:	187 962	40 667	45 077	-4410
	Confecționare:	187 866	40 613	45 035	-4422
	- cu plată	187 799	40 613	45 035	-4422
	- fără plată	67	0	0	0
	Alte servicii:	96	54	42	+12
	- cu plată	96	54	42	+12
	- fără plată	0	0	0	0
4.	Confecționate blanchete (formulare) de strictă evidență pentru uz intern, nr.	7 919 805	2 407 940	1 645 629	+762311
5.	Confecționate blanchete (formulare) de strictă evidență pentru uz extern, nr.	920 060	212 700	288 040	-75340
6.	Confecționate blanchete (personalizate) de strictă evidență	19 615	2 671	345	+2326
7.	Blanchete externe cu titlu gratuit (conform Legii 100-XV din 26.04.2001)	41 442	8 250	22 830	-14580
8.	Prestate servicii informaționale, nr., total, inclusiv:	241 512 357	38 954 556	64 400 900	-25446344
	- cu plată:	1 010 966	49 199	278 873	-229674
	Acces web	341 971	26 227	142 454	-116227
	WEB-service	621 928	0	124 857	-124857
	Acordarea informației din registrele de stat sau din fișierul manual de evidență, la comandă individual	230	60	94	-34
	Acces la cadastrul bunurilor imobile	46 837	22 912	11 468	+11444

	- fără plată:	240 501 391	38 905 357	64 122 027	-25216670
	Acces web	5 108 349	408 994	1 416 160	-1007166
	WEB-service	235 388 893	38 492 680	62 705 496	-24212816
	Acordarea informației din registrele de stat sau din fișierul manual de evidență, la comandă individual	125	24	29	-5
	Acces la cadastrul bunurilor imobile	4 024	3 659	342	+3317
9.	SIA „Înregistrarea corpului de conducători auto”, nr.	7	0	0	0
10.	Servicii de conectare prin rețeaua Internet, nr.	369	28	17	+11
11.	Eliberarea numerelor de înmatriculare pentru tractoare și remorci pentru tractoare, nr., total, inclusiv:	26 877	6 268	5 300	+968
	Tipul 4	21 687	4 889	4 153	+736
	Tipul 3	5 190	1 379	1 147	+232
12.	Prestate servicii consultativ-informative estimate în dependență de cantitate				
	- Call-centru, nr.	1 122 875	482 810	223 288	+259522
	- trimise scrisori on-line (portalul ASP, facebook)	11 129	3 417	4 016	-599
13.	Primate și administrate comenzi prin intermediul Internetului/ telefonului, nr. inclusiv:	32 116	8 816	7 663	+1153
	- cu plată	9 979	3 800	2 581	+1219
	- fără plată	22 137	5 016	5 082	-66
14.	Programări electronice la servicii prin intermediul Call-centrului, on-line (portal www.asp.gov.md) și Centrelor multifuncționale	1 579 910	665 612	350 119	+315493
15.	Pregătite materiale prezentaționale, nr.	1 099	123	61	+62
16.	Traduceri ale corespondenței oficiale (română/ engleză/ rusă/ franceză/ germană) și documentației tehnice (română/ engleză/ rusă), pagini	1 897	113	174	-61
17.	Actualizate și plasate informații pe web-site-urile ASP, pagini	21 431	4 393	4 063	+330
18.	Traduceri ale conținutului site-urilor www.asp.gov.md , e-services.md (rusă, engleză), pagini	10 443	3 412	1 664	+1748

6.5. Managementul calității

În domeniul controlului calității serviciilor activitatea s-a orientat spre îmbunătățirea continuă a sistemului de management integrat în temeiul analizei rezultatelor activităților desfășurate în anii precedenți, aplicarea în domeniul dat a instrumentelor oferite de sistemele de control intern managerial (*Legea nr.229/2010 privind controlul financiar public intern*) și de managementul continuității activității (*standardul SM EN ISO/IEC 22301:2020 „Securitate și stabilitate. Sisteme de management al continuității activității. Cerințe”*).

Cu referire la controlul calității serviciilor s-au realizat:

- elaborarea Programului de audit intern pentru anul 2021 (*aprobat prin Ordinul ASP nr.179 din 10.03.2021*) și, respectiv, efectuate 18 misiuni de audit intern;
- analizarea sistemului de management integrat prin prisma realizărilor obținute în anul 2020, în rezultat fiind aprobat (*26.03.2021*) Raportul sistemului de management integrat (cu reflectarea tendințelor proceselor de prestare a serviciilor, recomandărilor misiunilor de audit intern și extern, oportunităților și măsurilor de îmbunătățire a sistemului respectiv);
- organizarea auditului extern (*Ordinul ASP nr.322 din 07.05.2021*) de certificare a conformității sistemelor de management al calității, securității informației și anti-mită cu cerințele standardelor SM EN ISO 9001:2015 „Sisteme de management al calității. Cerințe”, SM EN ISO/IEC 27001:2017 „Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Sisteme de management al securității informației. Cerințe” și SM ISO 37001:2016 „Sisteme de management anti-mită. Cerințe cu ghid de utilizare”. În rezultatul auditului s-au obținut 3 Certificate de conformitate cu sistemele de management menționate;

- organizarea autoevaluării sistemului de control intern managerial cu elaborarea și aprobarea (10.02.2021) Declarației de răspundere managerială (publicată pe pagina web a ASP la compartimentul „Declarație”) și a Raportului anual CIM la situația din 31.12.2020 (remise Cancelariei de Stat și Ministerului Finanțelor);
- organizarea participării Agenției la Concursul Național „Premiul pentru realizări în domeniul calității serviciilor și produselor în anul 2020” (Ordinul ASP nr.198 din 17.03.2021 și Planul de acțiuni respective). Drept rezultat, ASP a obținut Premiul Mare al Concursului - „Zeița Calității” și titlul de Laureat al Concursului, cu acordarea facilităților respective prevăzute de Regulament pe un termen de 3 ani;
- elaborarea Raportului „Analiza cerințelor de implementare în cadrul Agenției Servicii Publice a unui sistem de management distinct destinat asigurării continuității activității în conformitate cu cerințele standardului SM EN ISO 22301:2020 „Securitate și stabilitate. Sisteme de management al continuității activității. Cerințe” (remis Departamentului tehnologic cu propuneri de implementare);
- participarea la ședința on-line (09.07.2021) privind implementarea standardului anti-mită ISO 37001 în cadrul organelor abilitate cu funcții de control și emitente de acte permissive și la instruire privind implementarea standardului menționat (20-24.09.2021).

În domeniul *standardizării*, s-au realizat:

Colaborarea cu Institutul de Standardizare din Moldova (ISM) privind:

- adoptarea și implementarea în cadrul ASP a 34 de standarde internaționale (ISO);
- elaborarea/modificarea standardelor moldovenești - aprobat amendamentul SM 122:2014/A4:2021 „Vehicule rutiere. Plăci de înmatriculare pentru autovehicule și remorci”;
- participarea în activitatea Comitetului Tehnic de standardizare: CT 34 „Comitet tehnic de proiect – Vehicule rutiere. Plăci de înmatriculare pentru autovehicule și remorci” - abordate și soluționate problemele conform domeniului de activitate, inclusiv luată decizia privind aprobarea modificărilor la SM 122:2014;
- participarea în activitatea Comitetului Tehnic de standardizare CT 48 „Tehnologia informației și comunicații electronice” – s-au examinat proiectele standardelor ISO traduse din limba engleză (ISO/IEC 27003, ISO/IEC 27004, ISO/IEC 27005).

Monitorizarea publicațiilor Organizației Internaționale a Aviației Civile (ICAO) în domeniul documentelor de călătorie și aplicarea recomandărilor în domeniu la elaborarea documentației tehnice - s-au pus în aplicare versiunile noi a seriei de standarde Doc 9303 Machine Readable Travel Documents, ediția a 8-a, 2021 (12 părți), precum și ghidurile, rapoartele tehnice în domeniu.

Monitorizarea standardelor ISO în domeniile de competență ale ASP și inițierea adoptării acestora în calitate de standarde moldovenești de către ISM – s-au monitorizat cataloagele cu standardele internaționale ISO aprobate în anul 2021, cu tematica conform domeniilor de competență ale ASP - 279 standarde.

De asemenea, s-au implementat 35 de standarde internaționale conform domeniilor de competență ale ASP, aprobate ca standarde moldovenești; s-au stabilit regulile de standardizare; s-au revizuit standardele de firmă cu termenul de elaborare de peste 5 ani, revizuite 7 clasificatoare de firmă (pregătită informația privind necesitatea actualizării acestora); supuse examinării periodice 6 standarde de firmă în scopul aprecierii actualității prevederilor și aplicabilității acestora în continuare; inițiată actualizarea standardului de firmă SF 37603221-050:2007 „SIA. Modul de realizare a elementelor ciclului de viață al sistemelor software”; elaborată versiunea nouă a standardului de firmă „SIA. Modul de realizare a elementelor ciclului de viață a sistemelor software”, etc..

În vederea aprecierii respectării cerințelor prestabilite, terminologiei adecvate, precum și cerințelor și standardelor de securitate ale Uniunii Europene, standardelor ICAO, au fost supuse verificării (*normocontrol*) - 305 doc/6 242 de foi.

În scopul asigurării respectării cerințelor prestabilite la elaborarea documentației tehnice de produs și documentației SIA din domeniile de competență ale ASP s-au examinat 56 de modele (*documente de stare civilă, pașapoarte și documente de călătorie, acte de identitate, permise de conducere, certificate și plăci de înmatriculare de înmatriculare, etc.*).

În scopul asigurării actualității documentației tehnice și modelelor documentelor solicitate spre eliberare, procedurii de confecționare a blanchetelor de strictă evidență de către tipografii și încheierea noilor contracte privind confecționarea blanchetelor, legitimațiilor, certificatelor, etc., confecționate în partide mici – la etapa de eliberare la solicitare s-au verificat circa 292 de documente.

S-a asigurat participarea on-line la:

- Conferința internațională privind noua abordare a Sistemelor de management în cadrul organizațiilor prin prisma „Standardele și practicile anului 2021 de la organizațiile ISO și UNIDO”;

- eveniment cu genericul „Comitetele tehnice - platforma de cooperare a experților din diferite domenii”, organizat de ISM în calitate de Organism Național de Standardizare privind celebrarea solemnă a Zilei mondiale a standardizării.

În activitatea *bibliotecii tehnice*, s-au înregistrat și prelucrat 620 de unități; s-a completat fondul bibliotecar cu 29 de standarde în domeniul tehnologiei informației, 20 de documente ICAO; recepționat/predat 1826 de unități pe suport de hârtie și în format electronic (pe CD și prin e-mail), inclusiv a copiilor blanchetelor de strictă evidență pe suport de hârtie și pe CD; întocmite notificări privind edițiile periodice plasate pe site-ul Bibliotecii tehnice pentru informarea utilizatorilor – 108 publicații.

Date statistice privind managementul calității

Tabelul nr. 9

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor principali (unitatea de măsură)	Total (de la începutul activității)	Perioada		Deviere (+/-)
			Anul 2021	Anul 2020	
1	2	3	4	5	6
1.	Adoptarea standardelor internaționale din domeniu în calitate de standarde naționale:				
	- înaintate propuneri către organismul național de standardizare, nr.	98	6	13	-7
	- standarde adoptate, nr.	126	34	13	+21
	- standarde implementate, nr.	56	35	5	+30
2.	Elaborate și actualizate standarde de firmă, nr.				
	- elaborate	5	0	0	0
	- actualizate	33	7	2	+5
3.	Examine documente tehnice, nr.	1 118	292	269	+23
4.	Examine proiecte de acte normative, nr.	108	20	33	-13
5.	Examine modele de control, nr.	433	56	87	-31
6.	Normocontrolul documentelor tehnice, nr.				
	- documente	1 812	305	343	-38
	- foi	32 495	6 242	5 441	+801
7.	Desfășurate audituri interne ale sistemului de management al calității, securității informației și anti-mită, nr.	70	18	6	+12
8.	Înregistrate și prelucrate în fondul bibliotecar:				
	- documente tehnice, ex.	1 305	165	241	-76
	- documente tehnice, foi	25 681	3 444	2 695	+749
	- literatură tehnică, ex.	2 188	414	413	+1
	- resurse electronice, ex.	175	41	18	+23
9.	Eliberate din fondul bibliotecar, ex.	6 679	1 826	791	+1035

1	2	3	4	5	6
10.	Create în fondul bibliotecar electronic, nr.				
	- documente	3 508	1 103	600	+503
	- foi	219 116	43 956	38 484	+5472
11.	Emise „Buletine informaționale”, nr.	593	108	134	-26

În ceea ce privește *relațiile cu presa și protocol*, s-au realizat 453 de activități de protocol, pregătit 409 materiale pentru mass-media (*press-releasuri, emisiuni radiofonice/televizate, informații, comunicate*), precum și 123 de materiale prezentaționale.

Date statistice privind relațiile cu presa și protocol

Tabelul nr. 10

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor principali (unitatea de măsură)	Total (de la începutul activității)	Perioada		Deviere (+/-)
			Anul 2021	Anul 2020	
1	2	3	4	5	6
1.	Materiale foto și video, nr.	22 022	327	351	-24
2.	Pregătite materiale pentru deplasări, nr.	323	3	2	+1
3.	Realizate activități de protocol, nr. <i>ședințe</i>	1 926	453	386	+67
4.	Întocmite ordine de primire a delegațiilor, acte de casare privind cheltuielile de reprezentanță, note de serviciu, nr.	1 374	0	1	-1
5.	Pregătite materiale pentru mass-media (<i>press-releasuri, emisiuni radiofonice/televizate, informații</i>), nr.	1 989	409	545	-136

VII. REZULTATE ECONOMICO-FINANCIARE

(Direcția generală economico-financiară)

Activitatea în domeniul economico-financiar s-a orientat spre realizarea obiectivelor de bază, și anume: asigurarea disciplinei bugetare generale și a stabilității bugetului Agenției, asigurarea unui management financiar eficient cu asigurarea integrității și administrării patrimoniului, utilizarea rațională a mijloacelor financiare.

Referitor la *managementul prin bugete* au fost efectuate:

- repartizarea Bugetului ASP pentru anul 2021 (*aprobat de către Consiliul Agenției*) pe perioade de activitate (luni), 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.
- operate 35 de modificări la Bugetul ASP (*cu respectarea prevederilor pct.1.3 al Procesului-verbal nr.7 al Consiliului Agenției din 23-24.12.2020*);
- prioritizate achizițiile publice (2 grade de prioritizare în conformitate cu potențialele riscuri și/sau situații de importanță strategică pentru asigurarea activității ASP);
- instituit moratoriu temporar asupra demarării unor proceduri de achiziții publice de bunuri, servicii și lucrări (*operate 36 de modificări în Dispoziția de moratoriu, în scopul reducerii cheltuielilor*);
- întocmit și prezentat Consiliului ASP setul de documente privind modificările (*redistribuirile*) la bugetul ASP, în scopul perfecționării procesului de organizare la proba practică a examenului pentru obținerea dreptului de a conduce vehicule (*Proces-verbal nr.2 al ședinței Consiliului din 04.06.2021*);
- aprobate Normele interne privind modul de calculare a costului serviciilor prestate în cadrul ședinței de lucru a Consiliului Agenției (*Proces-verbal nr.2 din 04.06.2021*);
- calculate tarifele pentru 130 de servicii publice prestate de către ASP (*în baza fișelor tehnologice*);
- elaborat proiectul Sarcinilor tehnice pentru dezvoltarea și implementarea modulului automatizat „*Management prin bugete*”, în scopul dezvoltării SIA IC Contabilitate;

- întocmite: *Raportul privind executarea Bugetului ASP pentru anul 2020, Raportul privind executarea Bugetului ASP pentru trimestrul I al anului 2021, aprobate de către Consiliul ASP (Proces-verbal nr.2 din 04.06.2021); Raportul privind executarea Bugetului ASP pentru semestrul I al anului 2021 și Raportul privind executarea Bugetului ASP pentru VII luni ale anului 2021 - aprobate de către conducerea Agenției; Raportul privind executarea Bugetului ASP pentru IX luni ale anului 2021, aprobat de către Consiliul ASP (Proces-verbal nr.3 din 16.11.2021);*
- perfectat Raportul conducerii privind activitatea economico-financiară pentru anul 2020, aprobat de Consiliul ASP (Proces-verbal nr.2 din 04.06.2021);
- verificate și înaintate propuneri subdiviziunilor structurale prestatoare de servicii privind corectitudinea, completarea și aducerea în concordanță a Catalogului serviciilor prestate și Nomenclatorului intern al serviciilor prestate;
- înaintat spre examinare și aprobare Consiliului ASP setul de documente cu privire la prelungirea graficului de diminuare a limitei datoriei contractate cu BC „Moldova-Agroindbank” (Proces-verbal nr.2 din 04.06.2021);
- înaintate Cancelariei de Stat propuneri de ajustare a Strategiei sectoriale de cheltuieli CBTM a ASP pentru anii 2022-2024, cu referire la *Înregistrarea actelor de stare civilă și proiectul Înregistrare și Evaluare Funciară;*
- prezentate Cancelariei de Stat: *Raportul privind implementarea Strategiei sectoriale de cheltuieli a Cancelariei de Stat pentru anii 2020-2022 și Raportul privind implementarea Strategiei sectoriale de cheltuieli pe acțiunile ASP pe proiectul Înregistrare și Evaluare Funciară;*
- precizat *Bugetul ASP pentru anul 2021 și aprobat de către Consiliul Agenției (Proces-verbal nr.3 din 16.11.2021);*
- elaborat și prezentat Consiliului ASP spre examinare și aprobare proiectul Bugetului consolidat al ASP pentru anul 2022 (inclusiv toate componentele sale);
- examinate rezultatele inventarierii generale a patrimoniului, elementelor de activ și pasiv al bilanțului ASP cu aprobarea Procesului-verbal al ședinței Comisiei centrale de inventariere a ASP pentru anul 2020 și înregistrarea rezultatelor în evidența contabilă (Ordinul ASP nr.540 din 16.10.2020 „Cu privire la efectuarea inventarierii generale a elementelor de activ și pasiv”);
- prezentată Agenției Proprietății Publice și Cancelariei de Stat darea de seamă privind bunurile imobile proprietate publică a statului, conform anexelor nr.8 și nr.14 ale Regulamentului cu privire la Registrul patrimoniului public, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 675/2008 cu privire la Registrul patrimoniului public;
- elaborate și implementate clasificatoarele și îndrumările în SIA IC Contabilitate și SIA e-Factura, conform Nomenclatorului serviciilor prestate de către Agenția Servicii Publice și tarifele acestora, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 966/2020;
- efectuată analiza în spectrul subdiviziunilor structurale privind integrarea serviciilor prestate de ASP cu serviciul guvernamental de plăți electronice (Mpay) pentru asigurarea executării prevederilor Hotărârii Guvernului nr.712/2020 cu privire la serviciul guvernamental de plăți electronice (Mpay), întocmite note informative (în adresa conducerii ASP), scrisori (în adresa subdiviziunilor prestatoare de servicii) și reziliate două contracte privind încasările în numerar fără utilizarea serviciului guvernamental Mpay;
- calculate costurile efective pentru formularele actelor, certificatelor de stare civilă, conform articolului 72 alin. (4) al Legii nr. 100/2001 privind actele de stare civilă (Darea de seamă prezentată Cancelariei de Stat);
- întocmite, aprobate și remise Biroului Național de Statistică Situațiile financiare și nota explicativă pentru anul 2020;

- efectuată inventarierea creanțelor comerciale, avansurilor acordate curente și alte creanțe, cu aprobarea procesului-verbal (conform Ordinului ASP nr.325 din 11.05.2021);
- prelucrate cererile și perfectate listele pentru emiterea cardurilor salariale ale angajaților ASP (în baza proiectului salarial de la B.C. „Moldova Agroindbank” S.A. privind virarea sumelor aferente salariilor la conturile de card ale salariaților);
- remise Cancelariei de Stat: Situațiile financiare pentru anul 2020, Nota explicativă la Situațiile financiare și raportul conducerii, Extrasul din procesul verbal al ședinței Consiliului ASP;
- examinate și aprobate spre casare imobilizările necorporale moral învechite și neutilizate în activitatea subdiviziunilor ASP (conform Procesului-verbal din 03 iunie 2021 al ședinței Comisiei permanente de recepționare/casare a imobilizărilor necorporale aflate în gestiunea ASP, coordonate de Consiliul ASP (Proces-verbal nr.3 din 16.11.2021));
- organizată inventarierea generală a elementelor de activ și datorii ale Instituției Publice „Agenția Servicii Publice” pentru anul 2021 (Ordinul nr.795 din 22.10.2021);
- elaborate și aprobate de conducerea ASP:
 - Ordinul ASP nr.283 din 23.04.2021 „Cu privire la aprobarea rapoartelor privind serviciile prestate și veniturile obținute de către Agenția Servicii Publice”;
 - Ordinul ASP nr.299 din 29.04.2021 „Cu privire la întocmirea facturilor fiscale și desemnarea persoanelor responsabile”;
 - Ordinul ASP nr.477 din 30.06.2021 „Cu privire la aprobarea modificărilor și completărilor ce se operează în Normele metodice privind contabilitatea și calculația costurilor serviciilor prestate/produselor fabricate”, pentru a fi aduse în concordanță cu prevederile Hotărârii Guvernului nr.966/2020 cu privire la serviciile prestate de către ASP;
 - Instrucțiunea privind procedura de efectuare a inventarierii patrimoniului Agenției Servicii Publice (Ordinul ASP nr.781 din 19.10.2021);
 - Regulamentul privind răspunderea materială deplină în cadrul Agenției Servicii Publice (Ordinul ASP nr.817 din 01.11.2021);
 - Politicile contabile ale Instituției Publice „Agenția Servicii Publice” pentru anul 2022 (Ordinul ASP nr.1030 din 30.12.2021);
 - Regulamentul privind modul de restituire a plăților achitate de către solicitanții serviciilor Agenției Servicii Publice (Ordinul ASP nr.1037 din 30.12.2021);
 - Normele metodice privind contabilitatea și calculația costurilor pentru anul 2022 (Ordinul ASP nr.1031 din 30.12.2021);
- înregistrate 1621 de cereri de restituire a mijloacelor bănești;
- examinate și anulate 389 de facturi fiscale în SI „E-Factura”.

Date statistice privind rezultatele activității în domeniul contabilității

Tabelul nr.11

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor principali (unitatea de măsură)	Total (de la începutul activității)	Perioada		Deviere (+/-)
			Anul 2021	Anul 2020	
1	2	3	4	5	6
1.	Rapoarte financiare anuale, nr.	4	1	1	0
2.	Dări de seamă fiscale, nr.	285	86	80	+6
3.	Dări de seamă statistice, nr.	165	45	45	0
4.	Dări de seamă CNAS, nr.	16 852	-	-	-
5.	Dări de seamă CNAM, nr.	-	-	-	-
6.	Dări de seamă Cancelaria de Stat	45	12	13	-1
7.	Dări de seamă Ministerul Finanțelor (împrumuturi de Stat)	12	4	4	0
8.	Dări de seamă Agenția Națională de Asistență Socială (Fondul de susținere a populației)	6	0	6	-6

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 s-au întreprins măsurile de rigoare, și anume:

- aprobarea Planului strategic al activității de audit intern pentru anii 2021-2023 (remis în adresa Ministerului Finanțelor și Curții de Conturi);
- aprobarea Planului de activitate a Direcției de audit intern pentru anul 2021 (remis în adresa Ministerului Finanțelor și Curții de Conturi);
- aprobarea Planului de activitate a Direcției de audit intern pentru anul 2022;
- elaborarea Raportului privind activitatea de audit intern în sectorul public pentru anul 2020 (remis în adresa Ministerului Finanțelor), etc.

De asemenea, s-au realizat: 11 misiuni de audit; 2 activități de consiliere neformalizate; 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 78 de recomandări în cadrul misiunilor de audit efectuate.

A fost monitorizată implementarea a 125 de recomandări înaintate de auditul intern, dintre care: 64 – în anul 2020 și 61 – în anul 2021.

Date statistice privind rezultatele activității în domeniul auditului intern

Tabelul nr.12

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor principali (unitatea de măsură)	Total (de la începutul activității)	Perioada		Deviere (+/-)
			Anul 2021	Anul 2020	
1.	Misiuni de audit	44	11	9	+2
2.	Activități de consiliere neformalizate	2	2	0	+2
3.	Note informative	64	12	12	0
4.	Alte acțiuni (recomandări, avize, examinarea demersurilor, petițiilor etc).	374	78	81	-3

IX. ACTIVITATEA JURIDICĂ. MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE. ORGANIZAREA INTERNĂ

(Direcția generală juridică, resurse umane și organizare internă)

9.1. Activitatea normativ-juridică

În domeniul normativ-juridic, s-a asigurat perfecționarea legislației, care reglementează activitatea ASP. Astfel, în comun cu subdiviziunile interesate ale ASP s-au examinat 414 materiale recepționate de la diverse autorități publice și alte instituții, inclusiv 312 proiecte de acte normative, pe marginea cărora s-au întocmit avizele respective. S-au examinat 346 de proiecte și materiale interne.

În proces de elaborare/definitivare sunt 38 de proiecte de acte legislative și normative.

S-au aprobat/adoptat următoarele acte normative/legislatve elaborate de către ASP:

- Hotărârea Guvernului nr.92/2021 pentru modificarea anexei nr.3 la Hotărârea Guvernului nr.966/2020 cu privire la serviciile prestate de către Agenția Servicii Publice;
- Hotărârea Guvernului nr.119/2021 pentru aprobarea proiectului de lege privind aderarea Republicii Moldova la Tratatul cu privire la Sistemul european de informații privind vehiculele și permisele de conducere (EUCARIS), semnat la 29 iunie 2000;
- Hotărârea Guvernului nr.232/2021 pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr.966/2020 cu privire la serviciile prestate de către Agenția Servicii Publice;

- Legea 150/2021 pentru modificarea Legii nr.220/2007 privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și a întreprinzătorilor individuali;
- Legea nr.175/2021 pentru modificarea unor acte normative;
- Legea pentru modificarea unor acte normative (*Legea nr.131/2007 privind siguranța traficului rutier – art.10,14,18,etc.; Codul contravențional nr.218/2008 – art.36,231,232,etc.*), adoptată la data de 28.12.2021.
- Acordul interinstituțional nr.9AC MAEIE-ASP privind prestarea serviciilor prin intermediul misiunilor diplomatice și oficiilor consulare ale RM și tarifele la acestea;
- Amendamentul la Standardul Moldovenesc SM 122:2014 *Vehicule rutiere. Plăci de înmatriculare pentru autovehicule și remorci* (adoptat la data de 26.03.2021);

Cu referire la **raporturile juridice**, s-au recepționat **1129** de materiale (**928** de proiecte de contracte, **201** de scrisori (demersuri, solicitări etc.).

De asemenea, s-au luat la evidență și înregistrat **2318** contracte în vigoare.

Date statistice privind rezultatele activității în domeniul normativ-juridic

Tabelul nr.14

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor de bază (unitatea de măsură)	Perioada		Deviere (+/-)
		Anul 2021	Anul 2020	
1	2	4	5	6
1.	Proiecte de acte normative elaborate (definitivate/examinate)	48/ 312	47/298	+1/+14
2.	Proiecte de contracte examinate/ elaborate	2 318	1599	+719

9.2. Asistență juridică și contencios

În perioada de raport, s-au examinat **1248** de procese judiciare noi, în care a fost antrenată ASP, clasificate după obiectul de acțiune, după cum urmează: litigii de muncă – **20**; stare civilă (constatarea faptelor juridice, anularea actelor de stare civilă) – **570**; domeniul cadastral – **455**; înregistrarea persoanelor juridice – **93**; licențiere - **17**; înmatricularea transportului și calificarea conducătorilor auto – **39**; documentarea populației – **15**; pecuniare (incasarea cheltuielilor de judecată, prejudiciilor materiale și morale) – **39**.

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 (litigii în care se contestă actele juridice, ce au stat la baza emiterii unor acte administrative emise de către ASP).

De asemenea, pe parcursul anului 2021, s-au recepționat **907** petiții și **4616** notificări de la executorii judecătorești și administratorii autorizați, remise ulterior spre executare subdiviziunilor de profil.

Date statistice privind rezultatele activității în domeniul asistenței juridice și contencios

Tabelul nr.13

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor de bază (unitatea de măsură)	Perioada		Deviere (+/-)
		Anul 2021	Anul 2020	
1	2	3	4	
1.	Dosare de judecată	1 248	1 194	+54
2.	Petiții	907	1 046	-139
3.	Notificări	4 616	2 601	+2 015

9.3. Managementul resurselor umane și reglementări interne

În domeniul evidenței personalului activitatea a fost orientată în continuare la soluționarea problemelor de selectare, evidență și promovare a personalului, precum și la reorganizarea structurală a subdiviziunilor instituției.

La data de 31 decembrie 2021, statele de personal ale instituției constituiau 3521,5 unități. A continuat procesul de optimizare a structurii și a statelor de personal, fiind emise 101 ordine de modificare a statelor de personal.

Ca rezultat al procesului de încadrare la serviciu în funcțiile vacante și promovarea salariaților, la data de 31 decembrie 2021 în cadrul instituției activau 3497 de salariați, inclusiv: 3473 – personal scriptic încadrat în statele de personal, 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 necesității de personal cu specialiști de calificare înaltă s-a realizat cu implicarea șefilor de subdiviziuni, fiind angajați 304 salariați.

Totodată, au plecat de la Agenție 350 de persoane, dintre care: demisie – 219 cazuri, expirarea termenului prevăzut de contract – 40, deces – 16, deținerea statutului de pensionar pentru limită de vârstă - 63, alte motive - 12.

În perioada de raport, salariaților li s-au aplicat 6820 de stimulări (cu ocazia Zilei internaționale a femeilor, Sărbătorile de Paște, Sărbătorile de Anul Nou, etc.).

S-au emis 1450 de ordine privind angajarea, transferul sau încetarea contractelor individuale de muncă și 301 ordine privind acordarea concediilor.

Date statistice privind managementul resurselor umane

Tabelul nr.15

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor principali (unitatea de măsură)	Total (de la începutul activității)	Perioada		Deviere (+/-)
			Anul 2021	Anul 2020	
1	2	3	4	5	6
1.	Numărul mediu al salariaților în cadrul întreprinderii	3 543	3 497	3 543	-46
2.	Încheierea contractelor individuale de muncă, nr. salariaților angajați	-	304	250	+54
3.	Încetarea contractelor individuale de muncă, nr. salariaților cu care CIM a fost încetat	-	350	300	+50

În domeniul *prevenirii, eliminării și reducerii riscurilor profesionale la locurile de muncă* s-au întreprins următoarele acțiuni:

- evaluate riscurile profesionale la 3266 de locuri de muncă și întocmite Planurile anuale de protecție și prevenire pe subdiviziunile autonome (Ordinele ASP: nr.90 din 05.02.2021, nr.100 din 09.02.2021, nr.142 din 24.02.2021, nr.177 din 05.03.2021 și nr.178 din 09.03.2021);
- întocmit și prezentat Biroului Național de Statistică Raportul privind accidente de muncă suferite de salariații Agenției în anul 2020;
- coordonate 1333 de fișe de post ale salariaților ASP și 129 de regulamente ale subdiviziunilor structurale;
- acordat ajutor metodic, consultanță și asistență la elaborarea procedurii de conferire a grupei calificative I-IV de electrosecuritate personalului neelectrotehnic, electrotehnic și electrotehnologic (Ordinele ASP nr.343 din 18.05.2021, nr.992 din 17.12.2021) și a Instrucțiunii de securitate și sănătate în muncă pentru personalul neelectrotehnic cu grupa I de electrosecuritate ISSM nr.13 (Ordinul ASP nr. 343 din 18.05.2021);
- stabilite condițiile de acordare și cerințele minime referitoare la echipamentul individual de protecție utilizat de salariații ASP la locul de muncă, în conformitate cu Hotărârea Guvernului nr.906/2020 (Ordinul ASP nr. 629 din 01.09.2021);

- stabilit și coordonat cu conducătorii locurilor de muncă necesarul de dotare a salariaților ASP cu echipament individual de protecție, modul de utilizare al acestuia (*Ordinul ASP nr.655 din 08.09.2021*);
- stabilite măsurile pentru prevenirea infecției cu COVID-19, cauzată de virusul SARS-CoV-2 la locul de muncă și asigurarea securității și sănătății salariaților la locul de muncă (*Ordinul ASP nr.677 din 16.09.2021*);
- acordată consultanță, ajutor metodic și asistență privind elaborarea Instrucțiunii de securitate și sănătate în muncă pentru desfășurarea activităților de fochist (*Ordinul ASP nr.1023 din 28.12.2021*).

Referitor la *controlul privind respectarea actelor legislative și normative în domeniul SSM*, în rezultatul examinării procesului de instruire a salariaților ASP privind respectarea actelor legislative și normative, evaluării factorilor de risc la locurile de muncă și monitorizării operative, s-au întocmit procese-verbale de control, procese-verbale de constatare, în care s-au consemnat **188** de încălcări și abateri de la prevederile actelor legislative și normative.

Cât privește *instruirea salariaților în domeniul securității și sănătății în muncă (SSM)*, s-au realizat:

- organizarea cursului de instruire „Securitatea și sănătatea în muncă” destinat conducătorilor locurilor de muncă și specialiștilor (*corespunzător nivelului întâi de pregătire SSM*); instruiți, atestați **304** conducători ai locurilor de muncă și **7** specialiști;
- organizarea participării a **3** salariați ai Agenției la cursurile de instruire în domeniul securității și sănătății în muncă, realizate de Serviciile externe de protecție și prevenire;
- efectuată instruirea introductiv-generală în domeniul SSM.

Date statistice privind rezultatele activității în domeniul securității și sănătății în muncă

Tabelul nr.16

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor principali (unitatea de măsură)	Total (de la începutul activității)	Perioada		Deviere (+/-)
			Anul 2021	Anul 2020	
1	2	3	4	5	6
1.	Persoane instruite, nr., dintre care:				
	- intern (la Cursul de instruire)	1078	311	180	+ 131
	- extern (la Centre de instruire)	14	3	4	-1
	- instruirea introductiv-generală	2103	391	234	+157
	- instruirea colectivă (angajați ai altor întreprinderi)	726	100	91	+9
2.	Atestarea locurilor de muncă, nr., dintre care:				
	- intern	899	0	93	-93
	- extern	40	-	-	-
3.	Evaluarea riscurilor profesionale, locuri de muncă	4245	3266	488	+2778
4.	Accidente de muncă, nr., dintre care:				
	- accident care produce incapacitate temporară de muncă	14	1	3	-2
5.	Incidente	4	0	1	-1
6.	Instrucțiuni de securitate și sănătate în muncă	70	3	3	0

În domeniul *formării profesionale continue* s-au organizat cursuri de instruire pentru **859** de angajați, după cum urmează: **245** de angajați ai Departamentului înregistrare și evidență a populației, **83** de angajați ai Departamentului înmatriculare a mijloacelor de transport și calificare a conducătorilor auto, **70** de angajați ai Departamentului cadastru, **461** de angajați din alte subdiviziuni ale Agenției.

În perioada de raport s-au realizat următoarele *lucrări de cancelarie*: ținerea lucrărilor de secretariat și a petițiilor; întocmirea nomenclatorului dosarelor ASP și constituirea dosarelor Cancelariei; întocmirea ordinelor și foilor de delegare a angajaților ASP în baza notelor de serviciu (*aprobate de conducere*); completarea arhivei

cu dosare; păstrarea, prelucrarea și efectuarea expertizei valorii documentelor aflate în arhivă; eliberarea copiilor documentelor depozitate în conformitate cu actele normative; acordarea ajutorului metodic subdiviziunilor ASP.

S-a asigurat înregistrarea, examinarea și readresarea după competență a 32 486 de documente de intrare, dintre care: 696 de documente recepționate de la organele ierarhic superioare (*corespondența - 657; Ordine ale Cancelariei de Stat - 17, Hotărâri de Guvern - 6; Decrete - 15; Dispoziții ale Guvernului - 1*), 31 790 de documente de la diverse instituții și organizații (*corespondența - 10 425, adresări de la cetățeni (petiții) - 1776; încheieri, citații, demersuri - 19 589*).

În adresa conducerii ASP s-au recepționat, înregistrat 1776 de petiții ale cetățenilor/persoanelor juridice (*ceea ce constituie o creștere comparativ cu perioada similară a anului precedent cu 296 de petiții*), inclusiv 1505 petiții unice (*depuse o singură dată*), 271 de petiții recepționate repetat. Actualmente, 57 de petiții sunt în proces de examinare.

Petițiile s-au înregistrat: *nemijlocit de la cetățeni - 1446 prin intermediul Aparatului Președintelui RM - 105; prin intermediul Secretariatului Parlamentului RM și a deputaților - 39; prin intermediul Cancelariei de Stat - 72; prin intermediul altor autorități publice - 114; anonime - 3.*

De către conducerea ASP au fost primiți în audiență 14 cetățeni.

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;
- 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;
- încălcarea normelor de conduită profesională de către angajații Agenției, relațiile de muncă ale angajaților cu angajatorul, cereri prealabile;
- 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, etc.

S-au înregistrat 5670 de documente interne ale ASP (*corespondența - 4313, ordine - 1232, dispoziții - 125*) și 7615 documente de ieșire.

De asemenea, s-au înregistrat și repartizat 1232 de ordine ale ASP (*dintre care: 724 cu privire la activitatea de bază, 11 cu privire la stimularea și premiarea colaboratorilor, 374 cu privire la deplasarea colaboratorilor, 17 cu privire la activitatea administrativ-gospodărească, 106 cu privire la aplicarea și ridicarea sancțiunilor*) și 125 de dispoziții ale ASP.

Se întreprind măsuri pentru generalizarea și completarea Nomenclatorului dosarelor ASP pentru anul 2019 și 2020, precum și coordonarea Nomenclatorului dosarelor ASP cu Agenția Națională a Arhivelor.

Cu referire la lucrările de *arhivă*, s-au efectuat următoarele activități:

- prelucrarea documentelor de arhivă și întocmirea Procesului-verbal general nr.17, de nimicire a documentelor cu termen expirat pentru aa.1998-2019 - 21 992 de dosare;
- prelucrarea documentelor de arhivă și întocmirea istoricului fondului arhivistic al Agenției pentru anul 2017, întocmirea inventarului nr.4 al dosarelor cu termen de păstrare permanent pentru anul 2017 (16 dosare) și inventarului nr. 2-p al dosarelor cu termen lung de păstrare (10 dosare);
- primirea registrelor de plăți de la băncile cu care ASP colaborează - 28 230 de registre;

- primirea bonurilor de plată de la Î.S. „Poșta Moldovei” și sistematizarea acestora pe raioane, conturi, luni, dată – 3770 de bonuri;
- ridicarea dosarelor Secției actualizare a registrelor informaționale a Direcției generale tehnologii informaționale pentru Centrul Național Anticorupție (2876 de dosare pentru anii 2018-2019);
- eliberarea dosarelor din arhivă în folosire temporară - 265 de dosare
- etc.

Date statistice privind lucrările de cancelarie și arhivă

Tabelul nr.17

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor principali (Unitatea de măsură)	Total (de la începutul activității)	Perioada		Deviere (+/-)
			Anul 2021	Anul 2020	
1	2	3	4	5	6
Cancelaria					
1.	Correspondența de intrare:	123 779	32 486	29 940	+2 546
	- de la instanțele ierarhic superioare	2 501	657	751	-94
	- ordine ale Cancelariei de Stat	43	17	8	+9
	- dispoziții ale Cancelariei de Stat/ Guvernului	7	1	3	-2
	- Hotărâri ale Guvernului RM	35	6	19	-13
	- Decrete ale Președintelui	97	15	28	-13
	- diverse instituții, organizații și întreprinderi	39 442	10 425	10 698	-273
	- colete (încheteri, citații, demersuri etc.)	75 470	19 589	16 953	+2 636
	- petiții și adresările scrise privind auditul operațional de prelucrare a datelor cu caracter personal	6 184	1776	1 480	+296
2.	Correspondența de ieșire	38 663	10 015	9 608	+407
3.	Ordine ale ASP	6 147	1 746	1 423	+323
	- cu privire la activitatea de bază	3 780	1 043	774	+269
	- cu privire la deplasările colaboratorilor (d)	1 500	501	528	-27
	- cu privire la activitatea administrativ-gospodărească (g)	140	26	23	+3
	- cu privire la aplicarea și ridicarea sancțiunilor (sc)	590	164	88	+76
	- cu privire la stimularea și premierea colaboratorilor (pr)	136	12	10	+2
4.	Dispoziții ale ASP	587	168	155	+13
5.	Correspondența internă a ASP	15 626	5 702	3 717	+1 985
Arhiva					
6.	Primate în arhivă:				
7.	- dosare	19 004	5 649	6 082	- 433
	- bonuri	52 469	4 239	10 770	-6 531
	- registre plăți	114 380	37 980	27 315	+10 665
8.	Documente eliberate din Arhivă	1 130	766	90	+676

9.4. Planificarea și monitorizarea disciplinei executorii

În baza informațiilor prezentate de subdiviziunile structurale, s-au elaborat și prezentat în adresa conducerii ASP 20 de Rapoarte: privind rezultatele activității ASP; rapoarte statistice lunare privind rezultatele activității instituției; privind deplasările de serviciu efectuate de către salariații ASP.

S-a asigurat:

- organizarea bunei desfășurări a ședințelor Consiliului ASP (din 25.02.2021, 04.06.2021 și 16.11.2021), în cadrul cărora au fost examinate 19 chestiuni, și respectiv perfectate procesele-verbale.
- logistica pentru desfășurarea ședințelor operative pe lângă conducerea Agenției (total – 9 ședințe), fiind perfectate procesele-verbale ale acestora.
- monitorizarea și raportarea privind mersul implementării recomandărilor hotărârilor Curții de Conturi (nr.72/2019, nr.52/2020, nr.81/2020, nr.14/2021, nr.29/2021, nr.35/2021);

- monitorizarea deplasărilor de serviciu efectuate de către angajații ASP. Astfel, angajații ASP (conform competențelor și necesităților) au efectuat 1957 deplasări de serviciu pe o durată de 2015 pers/zile, inclusiv: 1952 deplasări pe teritoriul Republicii Moldova și 5 deplasări peste hotarele țării pe o durată de 12 pers/zile, fiind recepționate 4 rapoarte.

Conform prevederilor Ordinului ASP nr.783 din 20.10.2021, Comisia pentru examinarea solicitărilor de acordare a ajutorului material angajaților ASP a examinat 16 solicitări de acordare a ajutorului material angajaților instituției, fiind înaintate propuneri de acordare a ajutorului material pentru 8 angajați care suferă de diverse maladii incurabile. Respectiv, elaborate 8 proiecte de ordin „Cu privire la acordarea ajutorului material”, care au fost examinate și aprobate de către conducerea ASP.

În baza propunerilor înaintate de subdiviziunile structurale a fost elaborat, și conform prevederilor cap.III, pct.12, alin.2 din Statutul Instituției Publice „Agenția Servicii Publice”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.314 din 22.05.2017 privind constituirea Agenției Servicii Publice, prezentat Consiliului ASP spre examinare și aprobare proiectul Planului de activitate al Instituției Publice „Agenția Servicii Publice” pentru anul 2022.

Cât privește controlul executării documentelor au fost redactate în total 16 151 de documente, dintre care: 1776 de petiții, 1233 de ordine (1043 cu privire la activitatea de bază, 26 cu privire la activitatea gospodărească, 164 cu privire la aplicarea sancțiunilor), 168 de dispoziții, 338 de regulamente și instrucțiuni, 10015 scrisori ieșire, precum și 2621 de note de serviciu, încheieri.

Date statistice privind unele rezultate ale activității Direcției organizare internă

Tabelul nr.18

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor de bază / Unitatea de măsură	Total (de la începutul activității)	Perioada		Deviere (+/-)
			Anul 2021	Anul 2020	
1	2	3	4	5	6
Secția planificare și monitorizare activității					
1.	Planuri monitorizate	17	6	6	0
2.	Rapoarte perfectate	81	20	20	0
3.	Ședințe ale CA	33	3	7	-4
4.	Ședințe de lucru pe lângă conducere	108	9	14	-5
5.	Deplasări, total	5 860	1957	1767	+190
	- în țară	5 788	1952	1766	+186
	- în străinătate	72	5	1	+4
Biroul control executare a documentelor					
6.	Monitorizarea și corectitudinea întocmirii documentelor de ieșire, nr.	57 539	16 151	15 986	+165

X. ASIGURARE INFRASTRUCTURĂ ȘI LOGISTICĂ

(Direcția asigurare infrastructură și logistică)

În domeniul achizițiilor publice s-a elaborat și publicat documentația de atribuire pentru 130 de proceduri de achiziții publice, după cum urmează: 25 de proceduri cu licitație deschisă, 48 de proceduri privind cererea ofertelor de prețuri, 11 proceduri de negociere fără publicarea prealabilă a anunțului de participare, 46 de proceduri de achiziție de valoare mică.

De asemenea, s-au elaborat și publicat 55 de proceduri de achiziții publice pentru anul 2022, după cum urmează: 14 proceduri cu licitație deschisă, 10 proceduri privind cererea ofertelor de prețuri, 7 proceduri de negociere fără publicarea prealabilă a anunțului de participare, 25 de proceduri de achiziție de valoare mică.

În temeiul Hotărârii Guvernului nr.665 din 27.05.2016 pentru aprobarea Regulamentului *cu privire la achizițiile publice de valoare mică*, s-au încheiat 104 contracte de achiziție de valoare mică, fiind achitate 160 de conturi de plată.

În perioada de raport s-au desfășurat 169 de ședințe ale Grupului de lucru pentru achiziții publice de bunuri, lucrări și servicii, fiind întocmite procesele-verbale și extrasele acestora *(la solicitarea subdiviziunilor inițiatoare de achiziții)*.

S-au întocmit 97 de procese-verbale de deschidere a ofertelor, fiind elaborate: 78 de decizii privind atribuirea contractelor de achiziții publice, 1 decizie de reevaluare, 1 decizie și 1 dare de seamă de rezoluțiune, 25 de decizii și, respectiv 27 de dări de seamă de anulare a procedurilor de achiziție, 89 de dări de seamă de atribuire și 89 de anunțuri de atribuire.

S-au încheiat 136 de contracte și 12 acorduri adiționale, fiind elaborate: 14 decizii de modificare, 12 dări de seamă de modificare și 12 anunțuri de modificare a contractului.

S-au perfectat 27 de modificări la Planul de achiziții publice pentru anul 2021, care au fost publicate pe pagina web oficială a ASP.

Conform prevederilor Ordinului ASP nr.581 din 09.08.2021 *cu privire la elaborarea proiectului Planului de achiziții publice pentru anul 2022 în cadrul Instituției Publice „Agenția Servicii Publice”* s-a inițiat procesul de acumulare și sistematizare a informației din subdiviziuni privind planificarea achizițiilor pentru anul 2022 și elaborarea proiectului Planului de achiziții publice.

S-au depus 12 contestații la rezultatele procedurilor de achiziții publice și la documentația de atribuire a procedurilor publicate, fiind întocmite punctele de vedere ale ASP pe marginea contestațiilor și expediate Agenției Naționale pentru Soluționarea Contestațiilor și operatorilor economici contestatari.

S-au elaborat și publicat în Buletinul achizițiilor publice - 49 de anunțuri de intenție, iar în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene - 18 anunțuri de intenție *(în limba română)*, 1 anunț de intenție *(în limba engleză)*, 10 anunțuri de participare *(în limba română)* și 10 anunțuri de participare *(în limba engleză)* la procedurile de achiziții publice.

În temeiul prevederilor Regulamentului *cu privire la activitatea Grupului de lucru în domeniul achizițiilor publice*, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.10 din 20.01.2021, s-a solicitat de la subdiviziunile ASP prezentarea raportului privind monitorizarea contractelor de achiziții publice pentru semestrul I al anului 2021, fiind întocmit Raportul privind executarea contractelor și publicat pe site-ul ASP. De asemenea, s-a solicitat prezentarea dărilor de seamă pentru semestrul II al anului 2021.

S-au cusut, copertat și pregătit pentru arhivare 54 de dosare de achiziții publice.

În *domeniul aprovizionării* s-a întocmit *(conform informațiilor primite de la subdiviziunile structurale ale ASP)* și înaintat spre aprobare conducerii proiectul Planului de achiziții publice pentru anul 2022. S-au inițiat proceduri pentru desfășurarea achizițiilor, începând cu etapa de evaluare a necesităților, a specificațiilor tehnice, prețurilor pe piață, elaborarea demersurilor, notelor de evaluare și întocmirea proiectelor de contracte. Astfel, s-au elaborat 198 de proiecte de contracte între ASP și diferiți agenți economici *(dintre care 56 de contracte și 52 de conturi privind aprovizionarea)*, întocmite 15 acorduri adiționale la contracte, conform procedurilor de achiziții.

S-au elaborat anunțuri de participare și inițiat 35 de proceduri de achiziții de valoare mică prin intermediul platformei MTender.

S-au recepționat și examinat 217 scrisori *privind achiziționarea bunurilor, serviciilor și eliberarea de la depozit a materialelor necesare pentru activitatea subdiviziunilor Agenției*, înregistrate 119 demersuri, note de evaluare și, respectiv înaintate spre examinare

Grupului de lucru pentru achiziții publice de bunuri, lucrări și servicii în cadrul ASP. De asemenea, s-a asigurat executarea contractelor, monitorizarea și evidența acestora.

În *domeniul exploatării edificiilor și supravegherii lucrărilor de construcții* s-au examinat 314 interpelări (recepționate de la instanțele ierarhic superioare și din subdiviziunile teritoriale ale ASP) privind legalizarea, exploatarea, restituirea, întreținerea, deservirea clădirilor și a încăperilor.

De asemenea, s-au perfectat:

- 4 contracte de comodat și 35 de contracte de locațiune (pentru anii 2021 - 2023), pentru spațiile date în locațiune agenților economici (BC „Victoriabank” SA, BC Moldova-Agroindbank SA, Agenția Dezvoltare Regională Nord, Agenția de Guvernare Electronică, Camera de Comerț și Industrie etc.);
- 24 de contracte de comodat pentru spațiile închiriate de ASP (recepționate și verificate facturile privind serviciile comunale/locațiune în corespundere cu contractele de furnizare);
- 27 de contracte de locațiune;
- 48 de contracte/acorduri privind serviciile comunale;
- 96 de acte de achiziție a serviciilor de locațiune și a cheltuielilor aferente.

Conform Hotărârii Guvernului nr.967/2020, încăperile amplasate în clădirea administrativă din or.Basarabeasca (str.Karl Marx, nr.55) s-a transmis în proprietatea raionului Basarabeasca, inclusiv și alte active proprietate publică (mijloace fixe).

Conform Hotărârii Guvernului nr.61/2021, încăperile amplasate în clădirea administrativă din or.Cimișlia (str.Mihai Viteazul, nr.48) s-au transmis în administrarea Ministerului Justiției (gestiunea Inspectoratului Național de Probațiune), inclusiv și alte active proprietate publică (mijloace fixe).

S-a finalizat procedura de transmitere a mijloacelor fixe din gestiunea ASP:

- în gestiunea MAI (Ordinul Cancelariei de Stat nr.4 din 11.01.2021);
- în gestiunea Procuraturii Generale (Ordinul Cancelariei de Stat nr.45 din 25.03.2021).

S-au restituit locatorilor/comodanților următoarele oficii: SSC Rîșcani, SSC Botanica, SEAI Bulucani, SEAI Ciocana din mun. Chișinău, SSC Căușeni, SEAI Criuleni, BÎT Cantemir.

S-a elaborat și remis Agenției Proprietății Publice darea de seamă privind bunurile imobile proprietate publică a statului aflate în administrarea ASP.

Cât privește *reparațiile/construcțiile capitale și curente*, s-au perfectat 9 devize de cheltuieli în vederea stabilirii prejudiciului material, ca urmare a neexecutării remedierilor în perioada de garanție a lucrărilor (conform contractelor de antrepriză încheiate între ASP și alte entități juridice). Astfel, s-au întocmit 66 de notificări (pretenții) către antreprenorii care au efectuat lucrări de construcții/reparații capitale și curente ale edificiilor ASP, solicitând executarea remedierilor în perioada de garanție.

S-a perfectat contractul de antrepriză, supraveghere tehnică și recepționare a lucrărilor de reparații curente a edificiului Centrului multifuncțional nr.1 din mun.Chișinău (str. M. Viteazul, nr.11/1) și Centrul multifuncțional nr.3 din mun.Chișinău (str.M.Sadoveanu nr.17), pentru amenajarea spațiului la intrarea principală.

S-au întocmit 45 de devize estimative de cheltuieli privind efectuarea lucrărilor de reparații cosmetice ale încăperilor cu forțe proprii, elaborate 9 devize estimative pentru serviciile de proiectare, 17 devize estimative de cheltuieli în scopul efectuării lucrărilor de reparații curente și capitale a edificiilor ASP și includerii ulterioare a acestora în proiectul Planului de achiziții publice al ASP pentru anul 2022.

Cu referire la *termoenergie, instalații ingineresti, rețele și instalații electrice*, 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* – activitățile s-au realizat în volum deplin, fără dereglări majore și avarii, 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;
- *Asigurarea fără întrerupere cu agent termic, gaze naturale, apă potabilă și menajeră, precum și aer condiționat* - scopurile propuse au fost atinse prin respectarea regimului de livrare a agentului termic, gazelor naturale, apei potabile și menajere, conform prevederilor contractelor încheiate cu furnizorii, precum și respectarea normativelor sanitare și limitelor termice de ventilare și condiționare a aerului;
- *Inițierea elaborării contractelor cu organizațiile terțe licențiate și monitorizarea în termenele stabilite a îndeplinirii lucrărilor de montare, deservire, testare în sistemele termoenenergetice și instalațiile ingineresti* - termenele de inițiere a procedurilor de achiziție a bunurilor, lucrărilor și serviciilor, în conformitate cu prevederile Planului de achiziții publice pentru anul 2021, s-au respectat în volum deplin;
- *Rețele și instalațiile electrice* - s-au efectuat lucrări de reparație, profilaxie, exploatare, montaj în instalațiile electrice (194 de intervenții); efectuate calculele consumului de energie electrică a locatarilor din oficiile ASP; executate 240 de instruktaje privind instruirea primară în electrosecuritate a personalului nou angajat. De asemenea, s-au îndeplinit: 213 acte de expertiză tehnică a aparatelor electrice de uz; 276 de acte de decontare și casare a materialelor folosite la întreținerea instalațiilor electrice; 45 de prescripții ale furnizorului de energie electrică privind verificarea metrologică a contoarelor de energie electrică și a transformatoarelor de curent etc.

Cât privește *evidența și păstrarea bunurilor materiale*, s-a organizat monitorizarea permanentă și aprovizionarea subdiviziunilor ASP cu bunuri solicitate: *mărfuri de cancelarie, produse de papetărie, de uz casnic, consumabile pentru imprimante, produse medicinale (dezinfecțanți, măști de protecție, mănuși)* – 2 987 de cereri. S-au reîncărcat 15 631 cartușe pentru imprimantele laser, conform solicitărilor recepționate.

Conform documentelor contabile din sistemul contabil 1C, s-au generat circa 22 913 bonuri de consum în baza cărora s-au eliberat bunuri materiale de la depozit.

S-a asigurat perfectarea a 1056 de concluzii tehnice privind inutilitatea bunurilor materiale aflate la balanța ASP, pentru inițierea procesului de casare a acestora.

Lunar, sunt prezentate Direcției contabilitate rapoarte privind mișcarea bunurilor materiale de la depozitele aflate în gestiune, eliberate la solicitarea subdiviziunilor ASP. De asemenea, regulat sunt remise facturile de achiziție și alte documente contabile pentru bunurile materiale procurate și/sau eliberate de la depozite.

Cu referire la *transportul și siguranța circulației auto*, s-au efectuat:

- 11 instruirii și 11 testări pentru șoferi privind respectarea Regulamentului circulației rutiere și siguranța în trafic;
- instruirea periodică a personalului atât în domeniul securității și sănătății în muncă, cât și în domeniul măsurilor de apărare împotriva incendiilor;
- controlul zilnic privind starea tehnică înainte de ieșire la rută;
- 788 de lucrări de reparație la mijloacele de transport și verificată starea tehnică în postul de reparație intern din cadrul ASP;
- 22 de modificări la Ordinul ASP nr.6g din 18 martie 2020, privind redistribuirea transportului auto.

S-a achiziționat un camion cu cabina dublă benă de la compania „RAVITAN” SRL. S-au inițiat procedurile de achiziționare a 6 autoturisme (pentru utilizare în cadrul procesului de examinare la proba practică la categoria B) și a serviciilor de utilizare a anvelopelor uzate.

La primirea, prelucrarea, livrarea și distribuirea trimerilor speciale, s-au întreprins un șir de măsuri organizatorice și practice. Distribuția corespondenței pe cele 15 rute existente s-a realizat în conformitate cu legislația în vigoare. S-a efectuat controlul și acordat ajutorul practic oficiilor teritoriale privind respectarea regimului confidențial și secret, transportarea, distribuția, primirea corespondenței (în conformitate cu graficul circulației rutelor) și îndeplinirea corectă a trimerilor speciale.

Conform prevederilor Ordinului ASP nr.433 din 17.06.2021, începând cu data de 21 iunie 2021, sunt deservite oficiile cadastrale și centrele multifuncționale din mun.Chișinău privind perfectarea documentelor urgente.

În scopul ridicării nivelului profesional al personalului, s-au petrecut 10 lecții de pregătire profesională.

Date statistice privind rezultatele activității în domeniul asigurării infrastructurii și logisticii

Tabelul nr.19

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor de bază (unitatea de măsură)	Total (de la începutul activității)	Perioada		Deviere (+/-)
			Anul 2021	Anul 2020	
1	2	3	4	5	6
1.	Transportări securizate, total, inclusiv buc.:				
	- pachete	665 441	180 842	147 392	+ 33 450
	- colete	2 925	791	591	+200
	- PA (pașaport al cetățeanului RM)	1 487 944	383 413	196 908	+186 505
	- CA (buletin de identitate al cetățeanului RM)	916 041	230 845	156 046	+74 799
	- fișe de însoțire	83 694	20 351	15 715	+4 636
	- VP (certificat de înmatriculare)	591 409	171 792	134 707	+37 085
	- DL (permis de conducere)	291 059	95 883	69 881	+20 002
	- inventar tehnic	93 165	27 956	16 849	+11 107

XI. SECURITATE

(Direcția securitate)

În domeniul identificării și contracarării riscurilor s-au efectuat un șir de măsuri și investigații cu privire la identificarea, documentarea, contracararea factorilor de risc în activitatea subdiviziunilor ASP, și anume în cadrul Departamentului cadastru și Departamentului înmatriculare a mijloacelor de transport și calificare a conducătorilor auto (DÎMT și CCA).

Astfel, s-au înfăptuit verificări privind activitatea de serviciu pentru angajații din cadrul SCT Leova, referitor la corectitudinea recepției lucrărilor cadastrale, precum și respectarea disciplinei muncii la SCT Nisporeni.

Referitor la activitatea DÎMT și CCA, s-au examinat:

- 254 de interpelări pentru eliberarea înregistrărilor audio-video a procesului de examinare la proba practică de obținere a permisului de conducere (la solicitarea DÎMT și CCA) și 21 de interpelări (la solicitarea DGJRUOI);
- înregistrări audio-video din automobilele de examinare la proba teoretică de obținere a permisului de conducere și remise 55 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 DÎMTCCA;

- înregistrări audio-video din clasele de examinare a procesului la proba teoretică de obținere a permisului de conducere la SCCA;

- remise înregistrările audio/video către CNA privind susținerea examenelor la proba teoretică/practică din cadrul SÎT și CCA or.Criuleni, or.Comrat și mun.Bălți pentru perioada 01.11.2019 – 06.03.2021.

În vederea optimizării procesului de repartizare a dosarelor de examinare la proba practică pentru obținerea permisului de conducere, s-a asigurat participarea la grupul de lucru mixt al ASP, cu elaborarea propunerilor ce țin de domeniul menționat.

S-au efectuat lucrări de reparație *(în comun cu reprezentanții companiei „Arscom” SRL)* la echipamentul destinat înregistrării imaginilor audio-video în automobilele speciale de examinare a procesului la proba practică, în vederea obținerii permisului de conducere, precum și verificarea funcționării echipamentului respectiv.

S-a efectuat controlul inopinat la BÎT DCA Cantemir, fiind depistate abateri *(materialele acumulate și rezultatele investigațiilor efectuate au fost remise Secției anchete de serviciu și controlul respectării disciplinei muncii pentru efectuarea anchetei de serviciu);* precum și controale referitoare la respectarea legislației privind înmatricularea mijloacelor de transport *(SÎT nr.1, SÎT nr.10, SÎT și CCA Bălți).*

S-a asigurat examinarea a 1183 de materiale *(recepționate de la subdiviziunile structurale ale Agenției și organele de drept)*, 168 de petiții *(recepționate de la cetățeni, Guvern, Parlament și Președinție).*

La linia instituțională „Anticorupție” s-au recepționat 796 de apeluri telefonice, în urma cărora s-au efectuat deplasări la: CM Nisporeni, CM nr.4 mun.Chișinău, SCT Briceni.

S-au efectuat investigații preventive rezonabile *(conform SF 37603221-073:2018)*, referitor la angajarea a 185 de candidați la funcțiile vacante. S-au petrecut instruirii în domeniul politicii anti-mită pentru 197 noi angajați.

S-au examinat 68 de petiții adresate ASP, 63 de documente *(scrisori, note de serviciu, etc.)*, în urma cărora s-au inițiat 36 de anchete de serviciu.

De asemenea, s-a efectuat controlul activității la SCT: Briceni (2), Orhei, Leova, Criuleni, Ialoveni, SCT Chișinău (3), fiind întocmite acte de control cu descrierea neconformităților depistate și propuneri pentru înlăturare. La verificarea cererilor la 24 ore *(SCT Chișinău)* au fost depistate încălcări ale procedurii, fiind inițiate 2 anchete de serviciu remise conducerii subdiviziunii. O anchetă privind disciplina muncii *(SCT Ocnița).*

La capitolul *anchete de serviciu și controlul disciplinei muncii*, s-au desfășurat 190 de anchete de serviciu, în baza cărora s-au emis 89 de ordine de sancționare disciplinară, fiind aplicate sancțiuni disciplinare în privința a 111 angajați *(avertisment – 61, muștrare – 34, muștrare aspră – 13, concediere -3)*. De asemenea, s-au revocat sancțiuni disciplinare la 48 de angajați *(sancționați disciplinar în anii 2020-2021);* s-au finalizat 101 anchete de serviciu cu încheieri și note și s-au atenționat conducătorii subdiviziunilor *privind respectarea atribuțiilor de serviciu în conformitate cu actele legislative și normative din domeniul de activitate.* În adresa organelor de drept *(MAI, CNA, Procuratura mun.Chișinău)* s-au remis 7 materiale pentru examinare după competență.

În scopul asigurării nivelului de securitate a oficiilor/edificiilor ASP, în domeniul *securității tehnice* s-au întreprins următoarele:

- încheiate 9 contracte de prestare a serviciilor de pază tehnică a oficiilor și edificiilor Agenției, serviciilor de deservire și mentenanță a sistemelor de semnalizare pază și detectare-alarmare a incendiilor;
- încheiat contractul privind achiziționarea sistemului de alarmă antiefracție și a inundațiilor, inclusiv și servicii de montare și reglare (pentru încăperile cu server ale edificiului Departamentului cadastru (mun.Chișinău, str.Pușkin, 47, et. 4);
- încheiate contracte privind extinderea sistemelor de semnalizare pază și detectare-alarmare a incendiilor la oficiul SCT Ștefan Vodă și BÎT DCA Taraclia;
- încheiat contractul privind achiziționarea serviciilor de pază tehnică a oficiul SCT Ștefan Vodă, inclusiv și servicii de deservire tehnică și mentenanță a sistemului existent de semnalizare pază pentru perioada 01.10-31.12.2021);
- efectuate lucrări de deservire a sistemelor de securitate tehnică autonomă, și anume: sistemul de semnalizare pază-incendiu (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);
- efectuate lucrări de deservire tehnică a sistemelor de securitate existente pentru asigurarea nivelului de securitate a oficiilor/edificiilor ASP (conform contractelor încheiate cu operatorii economici OPP „Exterior” SRL, „Victiana” SRL, „Arsenal” SRL, „Maxicon Lux” SRL).

Permanent se efectuează monitorizarea asupra funcționării sistemelor de semnalizare pază-incendiu, cu organizarea măsurilor operative privind lichidarea neajunsurilor în funcționarea acestora, precum și reparația operativă a componentelor electronice a sistemelor de securitate indicate.

Cât privește *securitatea fizică*, s-au realizat:

- asigurarea accesului și securitatea vizitatorilor, membrilor delegațiilor oficiale (31 delegații), precum și a transportului, în conformitate cu Instrucțiunea cu privire la organizarea regimului de control și trecere în incinta și pe teritoriul ASP;
- eliberate pentru vizitatori și pentru angajații subdiviziunilor structurale din teritoriu ale ASP 984 de permise provizorii în baza actelor de identitate, limitând zonele de acces în dependență de necesitățile vizitatorilor (toate permisele provizorii s-au restituit);
- încheierea a 8 contracte privind prestarea serviciilor de pază fizică și menținere a ordinii publice a oficiilor ASP, 2 acorduri adiționale privind prestarea serviciilor de pază fizică și menținere a ordinii publice cu ÎS „Servicii Pază a MAI”;
- asigurarea securității la nimicirea buchetelor de pașapoarte, buletinelor de identitate, permiselor de conducere, pașapoartelor tehnice ce și-au pierdut valabilitatea/ rebutate, semifabricatelor inutile pentru producere;
- efectuată instruirea introductiv-generală în domeniul măsurilor de prevenire și apărare împotriva incendiilor a 783 de angajați ai ASP.

Date statistice privind rezultatele activității în domeniul securității

Tabelul nr.20

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor principali (unitatea de măsură)	Total (de la începutul activității)	Perioada		Deviere (+/-)
			Anul 2021	Anul 2020	
1	2	3	4	5	6
1.	Numărul obiectivelor cu semnalizare pază-incendiu:	158	158	176	-18
	- monitorizare	158	158	176	-18
	- înzestrate	2	2	1	+1

1	2	3	4	5	6
2.	Sistemele control de acces: elaborate instalate reparate	228 325 1 244	2 8 104	43 42 122	-41 -34 -18
3.	Sisteme de supraveghere video: elaborate instalate reparate	303 277 1 280	0 7 114	2 32 170	-2 -25 -56
4.	Eliberate permise: pentru vizitatori provizorii permanente	2 480 418 4 056 7 156	1 380 123 793	1 215 80 322	+165 +43 +471
5.	Prelungirea permiselor	1 701	234	434	-200
6.	Permise blocate	3 588	317	301	+16
7.	Schimbarea rutei permiselor	11 038	405	1 620	-1 215
8.	Eliberate rapoarte SCDA	3 680	51	144	-93
9.	Eliberate rapoarte cu datele video	473	71	60	+11
10.	Acces îndepărtat la DVR	100	19	15	+4

XII. IMPLEMENTAREA PROGRAMULUI DE DOBÂNDIRE A CETĂȚENIEI PRIN INVESTIȚIE

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

Potrivit Legii nr.111 din 18 iunie 2020 pentru modificarea unor acte normative *(în vigoare de la 01.09.2020)* s-a abrogat temeiul privind dobândirea cetățeniei prin investiție.

În contextul gestionării situației rezultate în urma abrogării Programului de dobândire a cetățeniei Republicii Moldova prin investiție, s-a asigurat participarea la ședința Grupului de lucru pentru gestionarea situației rezultate în urma abrogării Programului de dobândire a cetățeniei prin investiții *(12 ianuarie 2021)*, în cadrul căreia s-a examinat solicitarea Prestatorului de Servicii Publice privind rambursarea cheltuielilor și prezentate propuneri în acest sens Ministerului Economiei și Infrastructurii, care ulterior au fost examinate în cadrul ședinței convocată de Prim-ministrul interimar al Republicii Moldova *(02 martie 2021)*.

În adresa MEI au fost înaintate solicitări *(26.03.2021 și 28.04.2021)* privind stabilirea datei pentru desfășurarea ședinței Comisiei de examinare a dosarelor de obținere a cetățeniei prin participare la Programul de investiții în Republica Moldova.

La solicitarea MEI *(din 13.07.2021)* s-a confirmat disponibilitatea de participare la ședința privind organizarea sub egida Guvernului Republicii Moldova a unei ședințe la nivel decizional cu invitarea reprezentanților Președinției și a Parlamentului Republicii Moldova, cu privire la gestionarea situației rezultate ca urmare a abrogării Programului de dobândire a cetățeniei prin investiție.

De asemenea, s-a solicitat aprobarea *(în regim de urgență)* componenței nominale a Comisiei de examinare a dosarului pentru obținerea cetățeniei prin participare la Programul de investiții în Republica Moldova, pentru asigurarea examinării ultimelor cereri de dobândire a cetățeniei aflate în procesare.

Urmare a dobândirii cetățeniei prin investiție, în perioada de raport 22 de persoane au obținut pașaportul cetățeanului Republicii Moldova. Sunt în curs de procesare 4 dosare de acordare a cetățeniei Republicii Moldova *(pentru 16 persoane)*.

**Date statistice privind rezultatele activității
Departamentului Implementare a Programului de dobândire a cetățeniei prin investiție**

Tabelul nr.21

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor principali (unitatea de măsură)	Total (de la începutul activității)	Perioada		Deviere (+/-)
			Anul 2021	Anul 2020	
1	2	3	4	5	6
1.	Procesarea cererii pentru dobândirea cetățeniei Republicii Moldova prin investiție:				
	a) solicitant principal	38	-	1	-
	b) soțul/soția solicitantului principal	15	-	-	-
	c) copilul aflat la întreținerea solicitantului principal (cu vârsta de până la 16 ani)	25	-	-	-
	d) copilul aflat la întreținerea solicitantului principal (cu vârsta cuprinsă între 16 și 29 ani sau care suferă de dizabilitate fizică sau mentală)	19	-	-	-
	e) părinte aflat la întreținerea solicitantului principal (în vârstă de 55 ani sau mai mult)	1	-	-	-
2.	Evaluarea bunei reputații economice și financiare, evaluarea riscului în privința ordinii și securității publice a solicitantului:				
	a) solicitant principal	38	-	1	-
	b) soțul/soția solicitantului principal	15	-	-	-
	c) copilul aflat la întreținerea solicitantului principal (cu vârsta de 16 ani și mai mare)	19	-	-	-
	d) părinte aflat la întreținerea solicitantului principal (în vârstă de 55 ani sau mai mult)	1	-	-	-
3.	Eliberarea și livrarea pașaportului cetățeanului Republicii Moldova, inclusiv transcrierea actului de stare civilă	43	21	5	+17
4.	Participarea agentului acreditat la Programul de dobândire a cetățeniei prin investiție		-		
	a) acreditarea agentului	9	-	-	-
	b) acordarea cetățeniei Republicii Moldova participanților la program (per solicitare)	20	-	-	-

**Secția planificare și
monitorizare a disciplinei
executorii din cadrul DGJRUOI**