

R A P O R T
de monitorizare privind implementarea
Planului de acțiuni al Instituției Publice „Agenția Servicii Publice”
pentru anul 2025

Planul de acțiuni al Instituției Publice „Agenția Servicii Publice” pentru anul 2025 (conform prevederilor pct.12, alin.2 al Statutului Instituției Publice „Agenția Servicii Publice”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.314/2017 privind constituirea Agenției Servicii Publice), a fost aprobat la ședința Consiliului ASP (Proces-verbal nr.6 din 19.12.2024) și prevede realizarea a **17 indicatori de performanță** (datele sunt prezentate în Tabelul nr.1) și **118 acțiuni** planificate, care au fost realizate, după cum urmează:

- **70** de acțiuni (59,32%) - executate;
- **8** acțiuni (6,78%) – parțial executate;
- **34** de acțiuni (28,81%) - transferate, cu acordul conducerii Agenției, spre executare în anul 2026;
- **4** acțiuni (3,39%) – excluse;
- **2** acțiuni (1,69%) – neexecutate.

Analiza detaliată a executării acțiunilor planificate:

- **executate** - **70 de acțiuni** (59,32%) – informația va fi prezentată în Raportul de activitate al instituției pentru anul 2025;

- **parțial executate** - **8 acțiuni** (6,78%):

- **pct.1.3.1.** *„Elaborarea proiectului hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor de stare civilă” și – în trimestrul III al anului 2025, proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului privind prestarea serviciilor de stare civilă a fost avizat, în mod repetat, în cadrul ASP și remis Direcției generale juridice resurse umane și organizare internă (DGJRUOI), spre promovare Ministerului Justiției, în varianta definitivată.*

- **pct.2.3.11.** *„Implementarea permisului de conducere digital” – Agenția pentru Guvernare Electronică (AGE), în colaborare cu ASP a dezvoltat și implementat aplicația EVO - o sursă digitală menită să faciliteze accesul cetățenilor la servicii publice esențiale, precum gestionarea permisului de conducere și al certificatului de înmatriculare. Prin intermediul aplicației EVO a fost lansat modulul cu acte digitale, care permite cetățenilor să solicite on-line eliberarea, preschimbarea și restabilirea permisului de conducere (național/internațional).*

Actele digitale sunt disponibile direct în aplicația EVO și sunt recunoscute oficial în orice raport și interacțiune, conform Legii nr. 321/2023 pentru modificarea unor acte normative (stimularea dezvoltării și utilizării serviciilor electronice).

- **pct.3.1.2.** *„Modernizarea serviciilor de examinare a conducătorilor de vehicule” – în luna noiembrie 2025 a fost ajustată lista proceselor conexe pentru funcționarea Chestionarului electronic și elaborată o viziune de scenarii privind funcționarea*

chestionarului menționat, integrând procesele conexe puse în discuții cu Departamentul tehnologiei informaționale și comunicații (DTIC).

Chestionarul electronic a fost prezentat în prima versiune de testare la data de 10.12.2025 în cadrul unei întrevederi de lucru a DÎMTCCA, fiind pus la dispoziție un dispozitiv IT pentru testare internă.

ASP a recepționat Dispozitivele IT - Tablete PC, în număr de 95 de unități, procurate în baza procedurii de achiziție: ocds-b3wdp1-MD-1756195126019, urmând să fie repartizate beneficiarilor.

Pentru perioada următoare este preconizată pilotarea produsului electronic - Chestionarul electronic pe 5 unități de Tablete PC.

- **pct.3.6.1.** *„Lansarea în regim de pilotare a Sistemului Informațional al Serviciului Guvernamental de Suport Clienți (SGSC), organizat pe baza infrastructurii și resurselor ASP”* și **pct.3.6.2.** *„Instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți ca subdiviziune structurală (distinctă) în cadrul ASP”* – ca urmare a ședințelor comune a reprezentanților ASP, AGE și a Cancelariei de Stat, s-a decis redefinirea atribuțiilor ASP, astfel încât, actualmente, ASP nu mai deține controlul tehnic asupra sistemului, dar devine responsabil exclusiv pentru cadrul metodologic (*proceduri, standarde de calitate*) și instruirea operatorilor la nivel național. De asemenea, s-a stabilit transferul de posesie: AGE preia calitatea de posesor și deținător al SI SGSC, fiind responsabilă de dezvoltarea și mentenanța platformei, precum și implementarea graduală a acțiunilor specificate: se trece de la regimul de pilotare (*gestionat anterior de ASP*) la o implementare graduală coordonată de Cancelaria de Stat, unde ASP are rolul de monitorizare a performanței și de sesizare asupra neconformităților prestatorilor. Astfel, se implementează modelul operațional „Ghișeu Unic Virtual”, unde prestatorii își păstrează numerele de contact, dar interacțiunile sunt procesate centralizat prin infrastructura gestionată de AGE și monitorizată de ASP.

- **pct.3.7.1.** *„Elaborarea unui set de standarde minime de calitate pentru îmbunătățirea prestării serviciilor în subdiviziunile teritoriale de prestare a serviciilor publice ale ASP, inclusiv în cadrul Centrelor Multifuncționale”* – pe parcursul anului 2025, Departamentul management servicii publice (DMSP) a realizat integral activitățile de elaborare, structurare, ajustare și coordonare metodologică aferente documentului *„Standarde minime de calitate privind prestarea serviciilor publice în cadrul subdiviziunilor teritoriale ale ASP”*, care stabilește cerințele generale de bază pentru calitatea prestării serviciilor publice, fiind orientat spre îmbunătățirea proceselor de prestare, creșterea satisfacției beneficiarilor și consolidarea conformității cu cadrul normativ aplicabil. Documentul respectiv definește un cadru unitar de cerințe și indicatori minimi de calitate, aplicabil tuturor subdiviziunilor teritoriale și centrelor multifuncționale ale ASP, având drept scop îmbunătățirea proceselor de prestare a serviciilor publice, creșterea nivelului de satisfacție a beneficiarilor și consolidarea conformității cu cadrul normativ și instituțional aplicabil.

Documentul se află la etapa finală de definitivare, fiind pregătit pentru prezentare spre avizare în cadrul ASP și, ulterior, pentru aprobare la nivelul conducerii instituției, conform procedurilor interne. Finalizarea etapelor de avizare și aprobare este preconizată pentru luna ianuarie 2026.

- **pct.3.7.2.** *„Asigurarea unui cadru clar și precis pentru proiectarea, planificarea, implementarea și gestionarea LAM-urilor și a Zonelor Funcționale în cadrul subdiviziunilor teritoriale în prestarea serviciilor publice ale ASP”* – în anul 2025, DMSP a realizat etapa de elaborare și coordonare metodologică a cadrului de referință privind proiectarea și configurarea locurilor automatizate de muncă (LAM) și a zonelor funcționale în cadrul subdiviziunilor teritoriale/centrelor multifuncționale ale ASP. Cadrul elaborat stabilește cerințe generale și principii unitare, menite să asigure coerența organizării spațiilor funcționale și să sprijine creșterea calității serviciilor publice prestate.

Documentul se află în etapă de utilizare ca bază metodologică inițială, fiind necesară continuarea lucrărilor pentru completarea și validarea componentelor tehnice, operaționale, logistice și economico-financiare, activități care se încadrează în aria de competență a subdiviziunilor specializate, în special Departamentul tehnologiei informaționale și comunicații (DTIC) și Direcția asigurare infrastructură și logistică (DAIL), cu participarea Direcției generale economico-financiare (DGEF), după caz.

Având în vedere caracterul etapizat și multianual al acțiunii, precum și interdependența cu procesele de modernizare, investiții și dotare, executarea acțiunii a fost transferată în Planul de dezvoltare strategică al ASP pentru anii 2026-2028, pentru realizarea etapelor ulterioare de implementare. Finalizarea etapelor de avizare și aprobare este preconizată pentru luna ianuarie 2026.

- **pct.5.1.2.** *„Elaborarea Raportului privind rezultatele activității Agenției Servicii Publice pentru anul 2025”* – conform solicitării Secției planificare strategică și monitorizare executare (nr.17/225 din 22.12.2025) subdiviziunile structurale au prezentat informația privind cele mai importante activități desfășurate pe parcursul anului 2025. La momentul actual este în proces de elaborare Raportul privind rezultatele activității Agenției Servicii Publice pentru anul 2025.

- transferate spre executare în anul 2026 - 34 de acțiuni (28,81%):

- **pct.1.1.5.** *„Modificarea Hotărârii Guvernului nr.522/2019 cu privire la modelele actelor de identitate din sistemul național de pașapoarte, în contextul punerii în circulație a noilor modele de pașapoarte și documente de călătorie”* – a fost elaborat proiectul hotărârii Guvernului pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 522/2019 cu privire la modelele actelor de identitate din sistemul național de pașapoarte (aprobarea modelelor noi de pașapoarte și de documente de călătorie). La data de 20.10.2025, proiectul enunțat cu documentele aferente a fost expediat subdiviziunilor structurale ale ASP, pentru examinare și avizare (scr. DAICEP nr. 02/2444). Activitățile în cadrul realizării acțiunii respective vor fi continuate pe parcursul anului 2026.

- **pct.1.1.10.** *„Modificarea Instrucțiunilor cu privire la actualizarea informației neconforme din Sistemul informațional automatizat „Registrul de stat al populației”, precum și administrarea controlului asupra obiectelor de evidență ale Registrului de stat al populației, aprobate prin Ordinul ASP nr.175/2019”* – a fost elaborat proiectul de ordin pentru aprobarea Instrucțiunilor cu privire la actualizarea informației neconforme din Sistemul informațional automatizat „Registrul de stat al populației” și privind administrarea controlului asupra obiectelor de evidență ale Registrului de stat al populației.

La data de 19.09.2025 proiectul enunțat a fost expediat Departamentului stare civilă (DSC), pentru avizare și completare cu acțiunile ce revin salariaților serviciilor stare civilă, conform competențelor, în vederea actualizării informațiilor neconforme generate la prestarea serviciilor de stare civilă (scr. DAICEP nr. 02/2176).

La data de 21.10.2025 proiectul respectiv a fost expediat Departamentului tehnologii informaționale și comunicații (DTIC) și Direcției generale Centrul de producere (DGCP), pentru coordonare (scr. DAICEP nr. 02/2459).

Procesul de elaborare a acțiunii respective s-a dovedit a fi mai complex decât estimarea inițială și a necesitat consultări interdepartamentale. Termenul de executare a fost extins, odată cu recepționarea tuturor avizelor din partea subdiviziunilor competente și definitivare a proiectului în funcție de obiecțiile și propunerile prezentate.

Totodată, începând cu data de 03 noiembrie 2025, a fost lansat sistemul informațional „ASC”, care a schimbat fundamental modalitatea de actualizare a datelor de stare civilă în Registrul de stat al populației. În aceste condiții, Instrucțiunile urmează a fi revizuite în fond, pentru a stabili, împreună cu DSC și DTIC, proceduri clare de actualizare a datelor aferente stării civile, ajustate conform noilor fluxuri operaționale. Transferată spre realizare pentru anul 2026.

- pct.1.2.2. „*Modificarea Instrucțiunilor cu privire la prestarea serviciilor publice în materie de cetățenie, aprobate prin Ordinul ASP nr. 726 din 19.12.2019*” – a fost inițiată procedura de expunere în redacție nouă a Instrucțiunilor cu privire la prestarea serviciilor publice în materie de cetățenie, în contextul amendamentelor operate în cadrul normativ în materie de cetățenie. Activitățile în cadrul realizării acțiunii respective vor fi continuate pe parcursul anului 2026.

- pct.1.3.7. „*Revizuirea cadrului normativ departamental aferent proiectului de reinginerie a serviciilor de stare civilă*” – în contextul proiectului de reinginerie prin digitalizare a serviciilor de stare civilă, realizarea acțiunii a fost condiționată de adoptarea modificărilor la Legea nr. 100/2001 privind actele de stare civilă. Astfel, Legea nr.100/2001 a fost modificată prin adoptarea Legii nr. 222/2025, în vigoare din 01.11.2025. Au fost efectuate:

- analizată lista actelor administrative în domeniul de stare civilă care urmează să fie revizuite;

- revizuită Dispoziția nr.1 din 21.02.2023 cu privire la aprobarea Regulilor privind managementul înscrisurilor eliberate în localitățile din stânga Nistrului și municipiul Bender prezentate în vederea certificării faptelor de stare civilă (*se află în proces de avizare în cadrul Departamentului stare civilă (DSC)*).

Dat fiind faptul, că realizarea acțiunii a fost inițiată de la intrarea în vigoare a modificărilor la Legea 100/2001, aceasta este transferată spre realizare pentru anul 2026.

- pct.1.4.1. „*Modificarea Legii nr.131/2007 privind siguranța traficului rutier (modificarea competenței ASP – omologarea vehiculelor)*” – elaborarea proiectului de lege menționat este inclus în Programul Național de Aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru anii 2025–2029, aprobat prin HG nr.306/2025, care prevede armonizarea legislației

Republicii Moldova cu acquis-ul Uniunii Europene în domeniul transporturilor. Astfel, în domeniul permiselor de conducere, termenul de transpunere a prevederilor europene a fost planificat pentru finele anului 2026, însă odată cu aprobarea, la data de 22 octombrie 2025, de către Parlamentul European și Consiliu a noii Directive europene privind permisele de conducere nr. 2025/2205, în cadrul procesului de ajustare a cadrului strategic, a fost înaintată propunerea de schimbare a termenului pentru finele anului 2027.

Luând în considerare cele expuse, precum și necesitatea obiectivă de a extinde conținutul proiectului prin includerea aspectelor ce țin de documentarea conducătorilor auto, acțiunea a fost transferată spre executare pentru anul 2026.

- pct.1.4.2. „*Elaborarea proiectului hotărârii Guvernului cu privire la Registrul de Stat al Vehiculelor*” - acțiunea respectivă este inclusă în Programul Național de Aderare 2025–2029, Anexa A, Clusterul 4, care vizează armonizarea legislației Republicii Moldova cu acquis-ul Uniunii Europene în domeniul transporturilor, pentru care a fost stabilit termenul de realizare – iunie 2026. Astfel, pentru necesitatea obiectivă de extindere a perioadei de realizare, acțiunea a fost transferată spre executare pentru anul 2026.

- pct.1.5.1. „*Participarea, de comun cu MEC, la elaborarea unui nou proiect al Metodologiei desfășurării examenului pentru obținerea dreptului de a conduce vehicule și documentarea cu permis de conducere*” – conform solicitării Ministerul Educației și Cercetării (nr. 03/2-09/1917 din 21.03.2025), Departamentul înmatriculare a mijloacelor de transport și calificare a conducătorilor auto (DÎMTCCA) a elaborat proiectul noii Metodologii privind desfășurarea examenului pentru obținerea dreptului de a conduce vehicule și documentarea cu permis de conducere.

Pe parcursul lunii decembrie 2025, la proiectul Metodologiei de modificare a Ordinului MEC nr.949/2022, de la subdiviziunile de resort (scr. DÎMTCCA nr.03/3150 din 28.11.2025) au fost recepționate avizele Direcției securitate (nr.08/1808 din 10.12.2025), Direcției generale juridice, resurse umane și organizare internă (e-mail din 17.12.2025), cu înaintarea propunerilor și obiecțiilor în format track-changes și avizul Departamentului tehnologii informaționale și comunicații (nr.10/2884 din 08.12.2025) fără careva propuneri. Propunerile și obiecțiile înaintate sunt analizate pentru a fi operate ajustări la proiectul Metodologiei menționat, cu termenul de ajustare pentru luna februarie 2026.

- pct.1.6.1. „*Modificarea Legii nr. 220/2007 privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și întreprinzătorilor individuali*” și **pct.1.6.2.** „*Elaborarea și prezentarea propunerilor de modificare sau, după caz, avizare a actelor normative, pentru transpunerea Directivei (UE) 2019/1151*” – Departamentul înregistrare a unităților de drept (DÎUD) a participat la elaborarea/avizarea proiectelor de lege privind modificarea acestora, inclusiv a Legii nr. 220/2007. Astfel, prin Legea nr. 27/2025 pentru modificarea unor acte normative (facilitarea activității mediului de afaceri VII) au fost operate modificări la Codul civil al Republicii Moldova și la Legea nr. 220/2007 în vederea excluderii obligativității publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova a avizelor

privind reorganizarea și lichidarea persoanelor juridice, cu publicarea avizelor pe pagina web oficială a organului înregistrării de stat.

Totodată, la data de 23.08.2025 a intrat în vigoare Legea nr.229/2025 pentru modificarea unor acte normative (*eliminarea reglementărilor excesive în sectorul privat*). Amendamentele se referă inclusiv la activitatea organului înregistrării de stat. Astfel, la data înregistrării denumirii modificate sau modificării sediului, organul înregistrării de stat publică în Buletinul electronic avizul privind modificarea denumirii sau sediului persoanei juridice.

În scopul promovării economiei digitale și adaptării Republicii Moldova la tendințele mondiale în domeniu, a fost adoptată Legea nr. 144/2025 pentru modificarea unor acte normative (*susținerea economiei digitale și a serviciilor electronice*), care a intrat în vigoare din data de 20.09.2025. Modificările vizează Legea nr.845/1992 cu privire la antreprenoriat și întreprinderi, Legea nr.220/2007 privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și a întreprinzătorilor individuali, Legea nr.308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, ș.a.

În contextul lansării Sistemului Informațional „Registrul de stat al unităților de drept” RSUD vers.2, precum și implementării cadrului legal european, acțiunile menționate sunt transferate spre executare pentru anul 2026.

- pct.1.6.4. *„Elaborarea propunerilor de modificare a cadrului normativ în domeniul înregistrării organizațiilor necomerciale”* – DÎUD a elaborat și remis spre avizare și promovare proiectul Legii pentru modificarea unor acte normative către Direcția generală juridică, resurse umane și organizare internă (DGJRUOI). Transferat spre executare pentru anul 2026.

- pct.1.7.1. *„Revizuirea și actualizarea Conceptului tehnic și a Regulamentului Registrului de stat al populației”* – Departamentul cercetare, conceptualizare și transformare digitală (DCCTD) a elaborat proiectul Conceptului Sistemului informațional „Registrul de stat al populației”, care a fost aprobat în ședința Secretarilor de Stat, cu atribuirea numărului unic 407/MDED/2025, și a parcurs toate etapele de coordonare cu autoritățile competente, inclusiv consultarea publică, expertiza juridică și expertiza anticorupție.

Prin decizia conducerii ASP, comunicată prin scrisorile ASP nr. 01/10569 din 18.08.2025 și nr. 01/10663 din 20.08.2025, adresate Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării, respectiv Cancelariei de Stat, proiectul menționat a fost retras temporar (*suspendat*), din următoarele motive:

- necesitatea corelării cu prevederile actelor normative de nivel superior;
- impactul implementării serviciului guvernamental de identificare a persoanei de la distanță (e-KYC) asupra proceselor tehnice de identificare, precum și asupra determinării subiecților implicați în raporturile juridice.

Reluarea și promovarea proiectului sunt prevăzute în Planul de acțiuni al ASP pentru anul 2026, cu termen de realizare stabilit - 17 decembrie 2026.

- pct.2.1.4. „Elaborarea propunerilor conceptuale ale sistemului integrat de management al serviciilor publice în cadrul Agenției - Enterprise Architecture cu LeanIX (SAP) sau Enterpsies (Sparx)” – ca urmare a cercetărilor efectuate privind implementarea unui sistem integrat de management al serviciilor publice în cadrul ASP, s-a constatat necesitatea implementării unei soluții integrate bazată pe inteligență artificială (AI). După integrarea componentelor AI, procesele de afaceri existente urmează să fie descrise și analizate detaliat, utilizând instrumentele de modelare LeanIX (SAP) sau Sparx Enterprise Arhitect. În baza acestor analize se vor elabora modele optimizate, care vor reflecta fluxurile automatizate, eliminate activitățile redundante, etc. Transferat spre executare pentru anul 2026.

- pct.2.2.1. „Dezvoltarea SIA „Oficiul Web” pentru digitizarea proceselor aferente Registrului de stat al vehiculelor (RSV)” – a fost emis Ordinul ASP nr. 529 din 25.07.2024 privind inițierea lucrărilor în baza sarcinii tehnice pentru Sistemul informațional automatizat „Oficiu Web”, subsistemul „Înmatricularea transportului”, modulul „Identificarea și înmatricularea vehiculelor”. În proces sunt dezvoltările aferente operațiunilor de identificare și înmatriculare a vehiculelor. Din necesitatea rescrierii componentelor de pe Platforma de dezvoltare a serviciilor electronice PDSE aferente înmatriculării vehiculelor, lucrările se vor extinde pe parcursul anului 2026. În paralel, pentru optimizarea procesului de înmatriculare a vehiculelor, a fost dezvoltat, testat și lansat în producere fluxul de consum a datelor prin intermediul Platformei de interoperabilitate MConnect de la Serviciul Vamal.

- pct.2.2.2. „Dezvoltarea SIA „Oficiul Web”, subsistemul „Evidența persoanelor”, modulul „Cetățenia”” – prin Ordinul ASP nr. 669 din 13.01.2023 a fost inițiat proiectul privind implementarea modulului „Cetățenia” în cadrul SIA „Oficiu Web”, la finele anului 2023 fiind elaborată și aprobată sarcina tehnică. Ulterior, proiectul menționat a fost stopat cu acordul Conducerii ASP, întrucât echipa de dezvoltare a fost implicată în alte proiecte prioritare și strategice.

În luna iunie 2025, Parlamentul Republicii Moldova a adoptat în lectură finală proiectul Legii cetățeniei, act legislativ esențial, menit să consolideze securitatea statului și să elimine riscurile legale de obținere frauduloasă a cetățeniei. Astfel, echipa Departamentului tehnologii informaționale și comunicații (DTIC) a reluat promovarea proiectului prin elaborarea planului calendaristic de implementare a modulului. În perioada octombrie-noiembrie 2025 a fost rescrisă sarcina tehnică conform modificărilor noii Legi. Actualmente, se analizează și definitivează procesele business care urmează să fie implementate în sistem. Transferat spre executare – anul 2026.

- pct.2.2.3. „Dezvoltarea SIA „Oficiul Web” pentru digitizarea proceselor aferente Registrului de stat al conducătorilor de vehicule (RSCV)” – nu au fost inițiate careva lucrări privind digitizarea proceselor aferente Registrului de stat al conducătorilor de vehicule (RSCV) transcrise în SIA „Oficiul Web”, din motiv că echipa e dezvoltare este implicată în alte proiecte prioritare și strategice. Transferat spre executare –2026.

- **pct.2.2.4.** „Dezvoltarea și implementarea Registrului de Stat al Unităților de Drept (RSUD) vers. 2” și **pct.2.2.5.** „Dezvoltarea modulului „Evidența beneficiarilor efectivi” în cadrul sistemului RSUD vers.2” – a continuat participarea la coexecutarea contractului nr.MD-EGA-268047-CS-QCBS-2 privind proiectarea, dezvoltarea și implementarea sistemului informațional „Registrul de stat al unităților de drept” al ASP.

La data de 22.12.2025 a fost aprobat Ordinul ASP nr. 1080 cu privire la lansarea în regim de pilotare a Sistemului informațional „Registrul de stat al unităților de drept”. Potrivit acestuia, începând cu data de 29.12.2025 a fost lansat în regim de pilotare Sistemului informațional „Registrul de stat al unităților de drept”, în etape, după cum urmează:

1. 29.12.2025 - componenta organizațiilor necomerciale cu prestarea serviciilor de depunere a cererilor la ghișeu, cererilor on-line prin intermediul Platformei de dezvoltare a serviciilor electronice (PDSE) pentru eliberarea extraselor și declararea beneficiarilor efectivi;

2. 12.01.2026 – componenta organizațiilor necomerciale cu prestarea serviciilor de depunere a cererilor online prin intermediul PDSE;

3. 19.01.2026 – componenta organizațiilor comerciale, întreprinzătorilor individuali, gospodăriilor țărănești (*de fermier*) și organelor centrale de specialitate ale administrației publice și autorităților administrației publice locale cu prestarea serviciilor de depunere a cererilor la ghișeu;

4. 26.01.2026 – componenta organizațiilor comerciale, întreprinzătorilor individuali, gospodăriilor țărănești (*de fermieri*) și organelor centrale de specialitate ale administrației publice și autorităților publice locale cu prestarea serviciilor de depunere a cererilor on-line prin intermediul PDSE.

Prin ordinul menționat a fost aprobat Planul de lansare a Sistemului informațional „Registrul de stat al unităților de drept”.

A fost adoptată Hotărârea Guvernului nr. 707 din 05.11.2025 pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr.966/2020 cu privire la serviciile prestate de către Agenția Servicii Publice, care prevede că ASP va asigura înregistrarea și actualizarea datelor privind beneficiarii efectivi ai persoanei juridice sau ai întreprinzătorului individual în Registrul de stat al unităților de drept, în baza cererii depuse în formă electronică, gratuit, în termenul prevăzut la art. 5 alin. (2) din Legea nr.220/2007 privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și a întreprinzătorilor individuali.

Astfel, facilitarea depunerii on-line a actelor necesare pentru înregistrarea datelor beneficiarilor efectivi, cu titlu gratuit, a accelerat procesul de declarare a beneficiarului efectiv din momentul adoptării Hotărârii Guvernului nr.707/2025.

În scopul continuității dezvoltării și implementării RSUD vers.2, acțiunile respective sunt transferate spre executare pentru anul 2026.

- **pct.2.2.6.** „Dezvoltarea (optimizarea) schimbului de date cu Inspectoratul General pentru Migrație” – DTIC a elaborat anexa tehnică privind schimbul de date, care ulterior va fi parte a Acordului privind schimbul de date între ASP și Inspectoratul General de Migrație (IGM). Metodele expuse în anexă vor fi elaborate și lansate în producere odată cu implementarea de către IGM a noului sistem informațional „Migrație”

(orientativ luna iunie 2026). Totodată, DTIC a asigurat lucrările de ajustare a infrastructurii TI pentru lansarea cărții de rezidență din 01.01.2026. Transferat spre executare – anul 2026.

- **pct.2.2.7.** „*Expunerea pe Vitrinele de date (DataMart) a registrelor de stat pe platforma ElasticSearch pentru MConnect*” – lucrările de expunere pe Vitrina de date a Registrului de Stat al Unităților de Drept (RSUD) sunt asigurate în cadrul proiectului RSUD versiunea 2. Vitrina de date (Elastic Search) a fost implementată pe mediul de producere conform structurii din Anexa tehnică nr. 63 din 01.09.2025. A fost actualizată Anexa nr. 55, fiind completată cu metode privind publicarea evenimentelor din RSUD. Transferat spre executare – 2026.

- **pct.2.2.9.** „*Dezvoltarea și modernizarea Sistemului de recunoaștere facială în cadrul Registrului de stat al populației*” – prin Ordinul ASP nr. 905 din 15.11.2024 a fost inițiat proiectul de dezvoltare și modernizare a Sistemului de recunoaștere facială în cadrul Registrului de stat al populației (RSP). În cadrul proiectului a fost elaborat și aprobat documentul TERMENI DE REFERINȚĂ (ToR) pentru servicii de upgrade, migrare și implementare a sistemului FRS existent în cadrul ASP pe noua platformă tehnologică Cognitec FaceVACS-DBScan ID versiunea 5.8.x. A fost elaborat documentul NOTĂ privind planificarea contractului de achiziție pentru anul 2026 - 2027 (procedură multianuală) „Servicii de migrare la ultima versiune a produsului program „Face Recognition System” software Cognitec”. În urma finalizării procedurii de achiziție, va fi încheiat contractul privind achiziția Serviciilor de migrare la ultima versiune a produsului program „Face Recognition System” software Cognitec. Transferat spre executare – anul 2026.

- **pct.2.2.10.** „*Modernizarea și extinderea etapizată în cadrul subdiviziunilor Agenției a complexului tehnico-aplicativ pentru reglementarea electronică a fluxului de solicitanți „Rând Electronic”*” – prin Ordinul ASP nr. 900 din 14.11.2024 a fost inițiat proiectul „Modernizarea și extinderea etapizată a complexului tehnico-aplicativ din cadrul Sistemului de reglementare electronică a fluxului de solicitanți „Rând electronic”. În cadrul proiectului a fost elaborat Conceptul privind modernizarea și extinderea etapizată a complexului „Rând electronic”. Ulterior, a fost luată decizia de a realiza Foaia de parcurs de implementare a prevederilor Conceptului. În luna iunie 2025 a fost elaborată foaia de parcurs și ajustat Conceptul conform avizelor prezentate de subdiviziunile implicate. În luna octombrie 2025 a fost aprobat Conceptul în baza căruia a fost elaborat Caietul de sarcini privind dezvoltarea software. Actualmente, se elaborează cerințele tehnice pentru componenta software și hardware, care ulterior vor fi transmise prin Demers Grupului de lucru pentru achiziții publice pentru inițierea procesului de achiziție. Transferat spre executare – anul 2026.

- **pct.2.3.5.** „*Implementarea MNotify pentru informarea cetățenilor cu privire la expirarea termenului de valabilitate al permisului de conducere, inclusiv celui internațional*” - în cadrul proiectului au fost realizate următoarele activități:

1) Departamentul cercetare, conceptualizare și transformare digitală (DCCTD), în comun cu Departamentul înmatriculare a mijloacelor de transport și calificare a conducătorilor auto (DÎMTCCA) a descris fluxul de notificare al cetățenilor prin

Serviciul guvernamental de notificare electronică (*MNotify*) cu privire la expirarea termenului de valabilitate al permisului de conducere;

2) prin Ordinul ASP nr.1045 din 24.12.2024 cu privire la inițierea proiectului de extindere a utilizării Serviciului guvernamental de notificare electronică (*MNotify*) au fost aprobate Planul de management al proiectului și Planul calendaristic de realizare a proiectului;

3) Departamentul tehnologiei informaționale și comunicații (*DTIC*) a elaborat Sarcina tehnică pentru modulul „*Obiecte RSCV*” în SIA „*Serviciul de notificare*”.

Implementarea *MNotify* pentru informarea cetățenilor cu privire la expirarea termenului de valabilitate al permisului de conducere va fi realizat după asigurarea lucrărilor de elaborare de către *DTIC* a modulului „*Obiecte RSCV*” în SIA „*Serviciul de notificare*”. Transferat spre executare – anul 2026.

- pct.2.3.7. „*Dezvoltarea funcționalului de integrare a serviciului privind Declararea pierderii sau furtului pașaportului cetățeanului RM cu SI Oficiul Web*” – *DTIC* a acordat suport la elaborarea proiectului de ordin privind inițierea proiectului de dezvoltare și implementare a procedurii de declarare a pierderii documentelor emise de ASP prin platforma de dezvoltare a serviciilor electronice (*PDSE*). A fost elaborată sarcina tehnică pentru sistemul informațional automatizat „Platforma de dezvoltare a serviciilor electronice”, modulul „Declararea pierderii sau furtului documentului eliberat de Agenția Servicii Publice”. Transferat spre executare – anul 2026.

- pct.2.3.8. „*Dezvoltarea funcționalului de integrare a serviciului privind Înregistrarea la domiciliu și/sau reședință temporară, radierea din evidență cu SI Oficiul Web*” – prin Ordinul ASP nr.496 din 02.06.2025 a fost inițiat proiectul privind implementarea serviciilor electronice în domeniul înregistrării cetățenilor Republicii Moldova la adresa de domiciliu și/sau la reședința temporară și radierea din evidență prin intermediul Platformei de dezvoltare a serviciilor electronice (*PDSE*).

A fost descris fluxul TO-BE al procesului de prestare a serviciilor electronice de înregistrare a cetățenilor Republicii Moldova la adresa de domiciliu și/sau de reședință temporară și radierea din evidență.

A fost elaborată sarcina tehnică SIA „*PDSE*”, subsistemul „Evidența persoanelor”, modulul „Înregistrarea cetățeanului RM la domiciliu și/sau la reședința temporară și radierea din evidență” și completarea nr. 5 la sarcina tehnică a SIA „Oficiu WEB”, subsistemul „Evidența persoanelor”, modulul „Înregistrarea cetățeanului Republicii Moldova la domiciliu/ reședință temporară și radierea din evidență”.

Au fost inițiate lucrările de dezvoltare aferente serviciilor electronice menționate. De asemenea, în vederea implementării acestora au fost inițiate lucrările de realizare a consumului de date din Registrul bunurilor imobile și Registrul de stat al unităților administrativ-teritoriale și al adreselor. AGE a dezvoltat metodele conform seturilor de date prezentate în anexa tehnică de către ASP și a expus interpelărilor pe mediul de testare. La etapa actuală are loc integrarea metodelor prezentate în cadrul modulului. Transferat spre executare – anul 2026.

- **pct.2.3.9.** „Dezvoltarea funcționalului de integrare a serviciului privind Eliberarea certificatului de înmatriculare pentru vehicul în locul celui pierdut, furat, deteriorat cu SI „Oficiul Web” și **pct.2.3.10.** „Dezvoltarea funcționalului de integrare a serviciului privind Eliberarea certificatului de înmatriculare pe numele uzufructuarului în baza contractului de comodat, locațiune, leasing cu SI Oficiul Web” – lucrările privind dezvoltarea funcționalului de integrare a serviciilor menționate nu au fost inițiate. Acestea vor fi realizate în cadrul proiectului „Dezvoltarea SIA „Oficiul Web” pentru digitizarea proceselor aferente Registrului de stat al vehiculelor (RSV) (pct. 2.2.1.). Transferate spre executare – anul 2026.

- **pct.3.5.2.** „Actualizarea Standardului de firmă SF 37603221-053:2022 „Ciclul de viață al serviciului” – Departamentul cercetare, conceptualizare și transformare digitală (DCCTD) a elaborat propunerile de modificare a Standardului de firmă SF 37603221-053:2022 „Ciclul de viață al serviciului” și a asigurat prima etapă de coordonare a acestora. În trimestrul III al anului 2025, din cauza lucrărilor de elaborare a proiectului de hotărâre a Guvernului cu privire la modificarea Nomenclatorului serviciilor în vederea implementării cărții de rezidență și modernizării serviciilor de stare civilă, lucrările de promovare a standardului în redacție nouă s-au stopat. Transferat spre executare – 31 martie 2026.

- **pct.3.11.2.** „Achiziționarea echipamentelor NPT Time Server” - achiziția necesară pentru realizarea activităților de creare a unui mediu paralel de producere (Disaster Recovery) și asigurarea continuității operaționale a proceselor criptografice, urmează să fie realizată în anul 2026. Obiectivul de creare a unui mediu paralel de producere este planificat în proiectul Planului Trienal de dezvoltare strategică al Agenției Servicii Publice (PDS) pentru anii 2026-2028.

- **pct.3.11.3.** „Achiziționarea echipamentelor pentru imprimarea documentelor în scopul modernizării și dezvoltării capacităților de producere” - procedura de achiziție publică în anul 2025 nu a fost realizată din cauza necorespunderii ofertei tehnice depuse de către ofertant cu cerințele înaintate în documentația de atribuire de către ASP. Necesitatea achiziționării echipamentelor respective este actuală, a fost inclusă în Planul de achiziții al Agenției Servicii Publice pentru anul 2026 și urmează să fie realizată în anul 2026 de către DTIC.

- **pct.3.11.4.** „Achiziționarea produsului program specializat pentru crearea și editarea documentelor” - achiziția respectivă nu a fost realizată în anul 2025 din cauza factorilor externi ce nu țin de competența ASP. Direcția generală Centru de Producere (DGCP) a solicitat o ofertă de preț de la un operator economic specializat pentru achiziționarea produsului program compatibil cu cerințele ASP. Compania respectivă nu a dat curs solicitării și nu a expediat nici o ofertă în acest sens. Necesitatea achiziționării produsului program specializat este actuală, acțiunea fiind transferată spre executare în anul 2026.

- **pct.3.11.5.** „Achiziționarea produsului program specializat în verificarea documentelor de călătorie cu cip integrat” – actualmente, în cadrul DGCP se desfășoară lucrările de implementare a noilor modele de pașapoarte și documente de călătorie, urmând ca

lansarea și punerea în circulație a acestora să fie etapizată pe parcursul anului 2026. Având în vedere cerințele tehnice specifice documentelor de călătorie cu cip integrat, pentru anul 2026 urmează să fie elaborate cerințele tehnice aferente produsului program respectiv, destinat verificării autenticității documentelor de călătorie cu cip integrat. Necesitatea achiziționării produsului program specializat este actuală și a fost inclusă în Planul de acțiuni al ASP pentru anul 2026.

- **pct.4.2.6.** *„Revizuirea și descrierea proceselor operaționale/riscurilor”*; **pct.4.2.9.** *„Implementarea etapizată a SI ASC de către autoritățile administrației publice locale, misiunile diplomatice și oficiile consulare ale Republicii Moldova din străinătate și notari”* și **pct.4.2.10.** *„Monitorizarea capacității de implementare a SI de către SSC, autoritățile administrației publice locale, misiunile diplomatice și oficiile consulare ale Republicii Moldova din străinătate și notari”* – în contextul proiectului de reinginerie prin digitalizare a serviciilor de stare civilă, realizarea acțiunilor a fost condiționată de adoptarea modificărilor la Legea nr. 100/2001 privind actele de stare civilă. Astfel, cu intrarea în vigoare a modificărilor la Legea nr. 100/2001 privind actele de stare civilă, abia din 01.11.2025, acțiunile sunt transferate spre realizare pentru anul 2026.

Este de menționat faptul că, înregistrarea căsătoriilor și divorțurilor, în temeiul cererilor depuse la misiunile diplomatice și oficiile consulare, până la implementarea SI ASC de către MDOC, se realizează de către ASP. Prin intermediul MDOC pot fi inițiate oricare alte servicii de stare civilă prestate de ASP.

- **excluse (retrase/suspendate)** - 4 acțiuni (3,39%):

- **pct.1.4.3.** *„Inițierea lucrărilor de elaborare a modificării Standardului Moldovenesc SM I22:2024 „Vehicule rutiere. Plăci de înmatriculare pentru autovehicule și remorci”* – ASP a solicitat Institutului de Standardizare din Moldova inițierea discuțiilor în cadrul Comitetului tehnic CT-34 *„Plăci de înmatriculare pentru autovehicule”*, în vederea modificării Standardului moldovenesc SM I22:2024 *„Vehicule rutiere. Plăci de înmatriculare pentru autovehicule și remorci”* (scr. ASP nr. 01/122 din 06 ianuarie 2025).

La data de 27 februarie 2025 a avut loc ședința Comitetului tehnic, în cadrul căreia au fost înaintate propuneri de revenire asupra subiectului menționat după aderarea Republicii Moldova la Uniunea Europeană, reieșind din imposibilitatea juridică de modificare a standardului SM I22:2024 până la aderarea Republicii Moldova la Uniunea Europeană. Totodată, această poziție a fost coordonată cu subdiviziunile interne ale ASP (scr. Institutului de Standardizare din Moldova nr. 13/50 din 05.02. 2025).

- **pct.1.7.3.** *„Modificarea Hotărârii Guvernului nr.956/2022 cu privire la Aprobarea Conceptului Sistemului informațional „Acte de stare civilă” (aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a SI „ASC”)”* – DCCTD a elaborat proiectul hotărârii Guvernului pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr.956/2022 privind aprobarea Conceptului Sistemului informațional „Acte de stare civilă”, aprobat în ședința Secretarilor de Stat cu atribuirea numărului unic 817/MDED/ASP/2025, și a parcurs etapa de consultare publică cu autoritățile competente.

În urma ședinței de lucru din 20 noiembrie 2025, desfășurată între reprezentanții ASP și AGE, având ca scop clarificarea pozițiilor conceptuale privind proiectul menționat, s-a decis, de comun acord, retragerea acestuia și integrarea tuturor

elementelor relevante în proiectul hotărârii Guvernului privind aprobarea Conceptului Sistemului informațional „Registrul de stat al populației” și a Regulamentului privind modul de ținere a Registrului de stat al populației, în vederea asigurării înregistrării datelor în SI RSP.

Prin scrisoarea ASP nr. 01/13642 din 02.12.2025, adresată Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării și Cancelariei de Stat, proiectul menționat a fost retras. Prin scrisoarea Cancelariei de Stat nr. DGPȘG-1456-18-69-306 din 09.12.2025, adresată MDED și ASP, proiectul a fost radiat din Registrul proiectelor de acte normative ale Guvernului.

- **pct.2.1.1.** *„Dezvoltarea indicatorilor de monitorizare a performanței subdiviziunilor operaționale în cadrul soluției Power BI – Etapa II”* – au fost realizate următoarele acțiuni prevăzute în Planul calendaristic de implementare a proiectului:

1) Dezvoltarea prototipului dashboard-ului aferent procesului *„Calificarea conducătorilor auto”* în cadrul soluției Power BI, utilizând date statice valabile pentru luna iulie 2024;

2) Dezvoltarea prototipului dashboard-ului aferent procesului *„Înregistrare, modificare și radiere a unităților de drept”*, cu date statice la situația din luna noiembrie 2024;

3) Dezvoltarea prototipului dashboard-ului aferent rezultatelor economice ale Agenției Servicii Publice pentru perioada 2020-2023, cu date preluate de pe pagina oficială.

4) Elaborarea documentației tehnice și aprobarea amendamentului pentru SI *„Statistica”*.

Procesul de dezvoltare a indicatorilor de monitorizare a performanței în cadrul soluției Power BI (Etapa II) a fost suspendat din cauza următoarelor impedimente:

1) lipsa răspunsului oficial din partea Cancelariei de Stat – nu a fost prezentată lista nominală a experților PNUD Moldova implicați în procesul de dezvoltare (*informație solicitată prin scrisoarea nr. 01/6244 din 13.05.2025*);

2) refuzul Departamentului tehnologii informaționale și comunicații (DTIC) privind prezentarea credențialelor de acces la datele statistice necesare pentru dezvoltarea indicatorilor, fără încheierea unui acord de confidențialitate cu experții PNUD Moldova.

În absența acestor informații esențiale, continuarea lucrărilor la implementare a Etapei II este imposibilă. A fost solicitată intervenția la nivel instituțional pentru deblocarea situației și asigurarea accesului la resursele necesare privind finalizarea proiectului menționat.

- **pct. 3.1.1.** *„Modernizarea serviciilor prin crearea a 6 Centre de examinare și documentare a conducătorilor auto și înmatriculare a vehiculelor”* – modificările propuse în cadrul exercițiului de actualizare a Programului național de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru anii 2025–2029 (*aprobat prin Hotărârea de Guvern nr. 306/2025*), prin care a fost solicitată excluderea acțiunii care prevede *„Modernizarea serviciilor prin crearea a 6 Centre de examinare și documentare a conducătorilor auto și înmatriculare a vehiculelor”* din prevederile Programului (*scr. DÎMTCCA nr.03/2935 din 06.11.2025*), au fost acceptate și publicate în Anexele revizuite pe

pagina oficială a Biroul pentru integrare europeană la compartimentul Programul Național de Aderare a Republicii Moldova la UE 2025-2029, actualizarea per fiecare cluster/ capitol, fiind efectuată la data 27.11.2025, iar punctul 28 de competența ASP a fost exclus. Din momentul înaintării propunerii de excludere a acțiunii menționate, activitățile necesare pentru atingerea obiectivului au fost încetate.

- neexecutate - 2 acțiuni (1,69%):

- **pct.2.1.5.** „*Elaborarea propunerilor conceptuale ale soluției cloud AWS pentru computer și cloud în Agenția Servicii Publice*” – în cadrul etapei de analiză, au fost identificate aspectele esențiale referitoare la conformitatea legislativă a proiectului. Analiza detaliată a cadrului juridic național a evidențiat o constrângere majoră care influențează fundamental direcția de implementare a soluției tehnologice propuse. S-a constatat că, păstrarea și procesarea datelor în cadrul soluțiilor furnizate de terți, în special cele situate peste hotarele Republicii Moldova, contravine dispozițiilor legislației naționale în vigoare. Această restricție legală nu reprezintă doar o simplă recomandare, dar constituie o cerință imperativă care trebuie respectată pentru a asigura conformitatea cu normele de protecție a datelor cu caracter personal.

În contextul acestor constrângeri legislative, implementarea unei soluții bazate pe tehnologii cloud pentru ASP poate fi realizată exclusiv prin utilizarea infrastructurii tehnologice autohtone. Soluția identificată ca fiind optimă și conformă cu toate cerințele legale este reprezentată de MCloud – platforma cloud guvernamentală a Republicii Moldova.

- **pct.2.3.3.** „*Implementarea opțiunii de depunere a cererii pentru livrarea prin MDelivery separat, după solicitarea documentului (în comun cu AGE)*” – DCCTD a elaborat Fluxul general al procesului de depunere a cererii pentru livrarea prin Serviciul guvernamental de livrare MDelivery și eliberarea centralizată a documentelor emise de Agenția Servicii Publice TO-BE, precum și Fluxul procesului de depunere adițională a cererii pentru livrarea prin MDelivery, după solicitarea PA/CA sau DLI în oficiu. Totodată, pentru a trece la etapa următoare de utilizare a serviciului MDelivery, în scopul asigurării procesului de comasare a mai multor documente într-o comandă MDelivery, precum și posibilității efectuării comenzii separate, este necesară implicarea directă a Agenției de Guvernare Electronică – posesor și dezvoltator al platformei MDelivery. Astfel, ASP a prezentat către AGE propunerile în vederea asigurării noilor funcționalități prin dezvoltarea platformei MDelivery pentru analiză și inițierea discuțiilor, însă proiectul nu a fost inițiat și dezvoltările nu au fost luate în lucru.

Tabelul nr.1

Realizarea indicatorilor de performanță:				
Domeniu	Denumire indicator	Valoare de referință 2024	Valoare țintă (dec. 2025)	Valoarea efectivă
Performanță și eficiență	1. Gradul de satisfacție a beneficiarilor de serviciile publice prestate de ASP, %	92	93	93,1
	2. Nivelul de loialitate al clienților ASP măsurat prin Net Promoter Score, %	64,9	66	66,27
Politici publice	3. Rata medie de implementare a angajamentelor Planului național de reglementări, %	100	100	58,3
	4. Rata medie de implementare a angajamentelor din Planul Național de Dezvoltare, %	13	60	58,3
Management instituțional	5. Rata medie de implementare a Planului de acțiuni al ASP, %	60	70	59,32
	6. Rata medie de implementare a recomandărilor Curții de Conturi, conform Rapoartelor Curții de Conturi, %	77	80	100
	7. Audiența atinsă prin acțiunile de promovare, informare, comunicare în domeniul de activitate al ASP (nr. vizualizărilor, aprecierilor, urmăritorilor, beneficiarilor de programe/activități, etc.)	- ~761000 de vizualizări lunar (pagina web/FB ASP); - ~18 postări lunar (pe web pagina/FB ASP)	- creșterea numărului de vizualizări cu 10%; - cel puțin 3 postări pe săptămână	- 1.001.500 de vizualizări și aprecieri; - 11 seturi informaționale lunar
	8. Ponderea serviciilor publice prestate clienților în format digital, %	2	15	18,7
	9. Ponderea serviciilor digitalizate în totalul serviciilor publice prestate de către ASP, %	54	80	50,6
	10. Documente emise de către ASP livrate prin serviciul MDelivery, număr per lună	1250	1300	595
	11. Gradul de disponibilitate a serviciului de programare electronica, %	100	100	98,9

12. Durata medie de așteptare la programare prealabila până la accesarea serviciului, zile	12	12	16,52
13. Durata medie de așteptare în rând electronic la ghișeul fizic până la accesarea serviciului, minute	10	10	11,65
14. Costul mediu al serviciilor prestate fizic, lei	285,6	343,5	342,2
15. Raportul dintre tariful mediu al serviciilor prestate fizic și costul mediu al acestor servicii	0,986	0,976	0,960
16. Gradul de asigurare a instituției cu personal, %	91,5	96	97,2
17. Rata fluctuației personalului în cadrul instituției, %	3	0,5	0,575

Notă:

- **nr.3.** „Rata medie de implementare a angajamentelor Planului național de reglementări”, % – în Planul național de reglementări pentru anul 2025, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.841/2024, sunt prevăzute 12 acțiuni la care ASP participă în calitate de autoritate implicată (*coexecutor*), din care, conform informațiilor prezentate de subdiviziunile structurale: 7 (58,3%) - realizate, 5 (41,7%) - în proces de realizare și urmează să fie realizate în timpul imediat următor;

- **nr.9.** „Ponderea serviciilor digitalizate în totalul serviciilor publice prestate de către ASP”, % - în primul trimestru al anului 2026 se prognozează o creștere semnificativă a indicatorului menționat ca urmare a implementării a două sisteme informaționale noi: „Acte de stare civilă” și „Registrul de stat al unităților de drept” vers.2.

Continuarea lucrărilor de digitalizare a serviciilor publice prestate de către ASP garantează creșterea continuă a indicatorului menționat, cu atingerea la finele anului 2028 a valorii maxime planificate - 90% (*în prezent digitalizarea unor servicii publice ale ASP nu este realizabilă*).

- **nr.10.** „Documente emise de către ASP livrate prin serviciul MDelivery, număr per lună”, % - lansarea serviciilor digitalizate, presupune emiterea documentelor electronice și duce la scăderea în continuare a numărului de documente livrate prin intermediul MDelivery, ceea ce nu poate fi considerat drept factor negativ. S-a propus excluderea indicatorului în cauză din setul de indicatori de performanță instituțională.

- **nr.12.** „Durata medie de așteptare la programare prealabila până la accesarea serviciului”, zile - durata medie de așteptare este relativ mare la serviciile din domeniul de documentare a conducătorilor auto, din cauza suprasolicitării serviciilor de examinare la obținerea permisului de conducere a vehiculului și a nefuncționării periodice a schimbului de date cu Registrele de stat deținute de alte instituții, iar pentru serviciile de stare civilă din motivul lansării Sistemului informațional „Acte de stare civilă”.

- **nr.13.** „Durata medie de așteptare în rând electronic la ghișeul fizic până la accesarea serviciului”, minute - pentru o apreciere mai concludentă, s-a propus să fie apreciată durata medie de așteptare în rând electronic la ghișeul fizic până la accesarea serviciului, inclusiv pentru 10 cele mai solicitate servicii aflate în TOP, întrucât acest indicator în forma actuală nu este suficient de reprezentativ.

În plus, s-a recomandat stabilirea normelor pentru durata medie de așteptare în rând electronic la ghișeul fizic, pentru fiecare domeniu de servicii prestate, care vor fi utilizate în calitate de etalon la evaluarea fluctuațiilor acestui indicator.