



Ghișeul Unic pentru gestionarea actelor
permisive emise de instituțiile publice din
Republica Moldova

RAPORTUL

auditului performanței cu tema:

*„Măsurile întreprinse și resursele investite în implementarea și dezvoltarea
Sistemului informațional automatizat de gestionare și eliberare
a actelor permisive (SIA GEAP) contribuie la atingerea scopului și
obiectivelor stabilite?”*

Echipa de audit:

Natalia Balaban-Uncu, șef Direcție audit, șef echipă

Marina Cataraga, auditor public principal

Tudor Frunză, auditor public principal

Alexandru Voloșin, auditor public principal

Responsabil de audit:

Vasile Moșoi, șef Direcție generală

*Direcția audit III,
Direcția generală audit IV*



Scopul și obiectivele auditului

Scopul - *evaluarea modului în care au fost create și îndeplinite condițiile prealabile necesare pentru asigurarea implementării, utilizării, gestionării și dezvoltării SIA GEAP, a rezultatelor înregistrate, cu identificarea riscurilor și vulnerabilităților ce pot afecta impactul scontat al acestuia și determinarea oportunităților de îmbunătățire pentru maximizarea beneficiilor în acest sens.*

Obiective specifice:

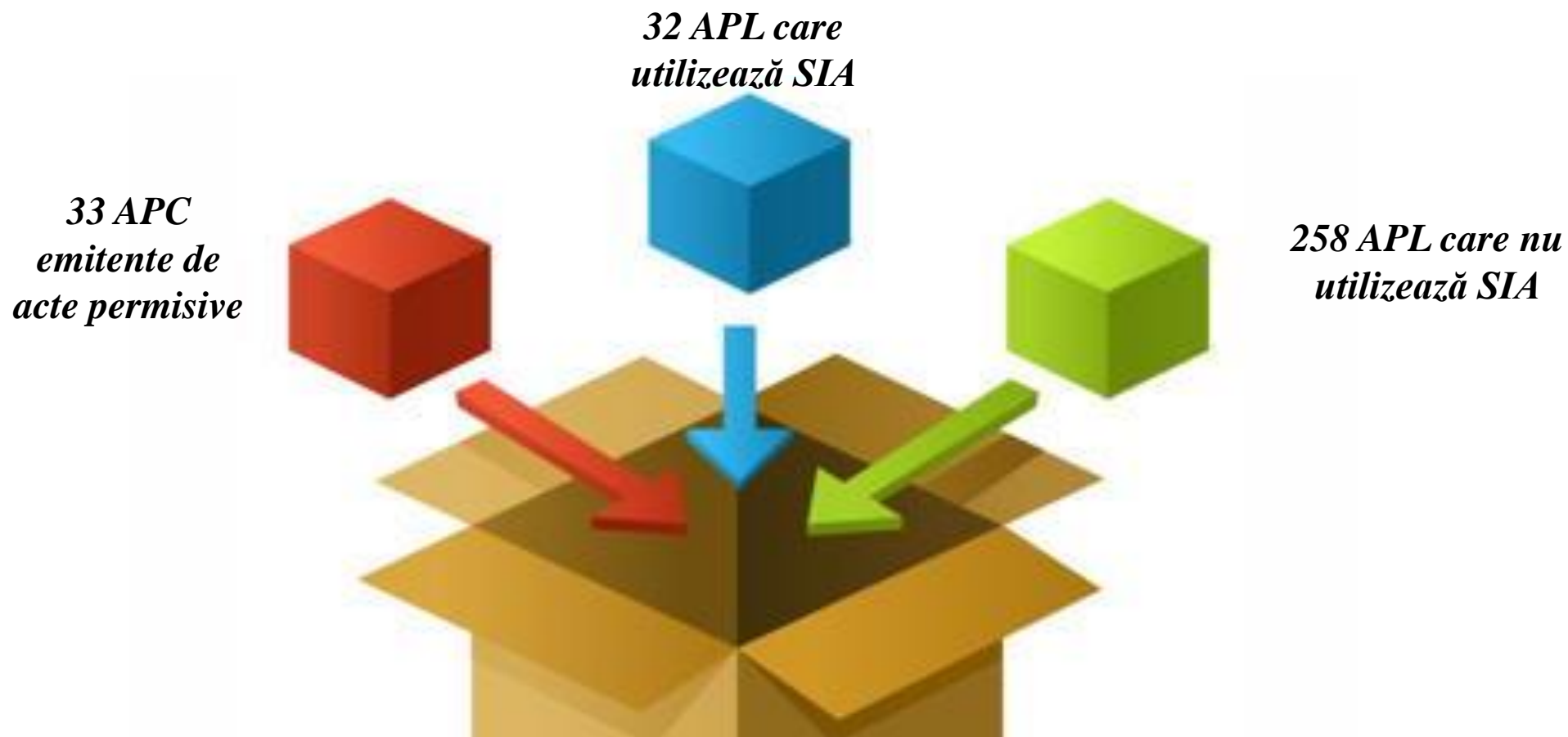
- 1. Au fost asigurate condițiile necesare pentru implementarea și utilizarea eficientă a SIA GEAP?*
- 2. În ce mod activitățile autorităților responsabile de gestionarea și utilizarea SIA GEAP contribuie la realizarea obiectivelor acestuia?*





Sfera și abordarea auditului

- activitățile realizate în perioada 2017 – 2021 prioritar de către: CS, ME, UIPAC, AGE, ASP, precum și registratorii Sistemului:*

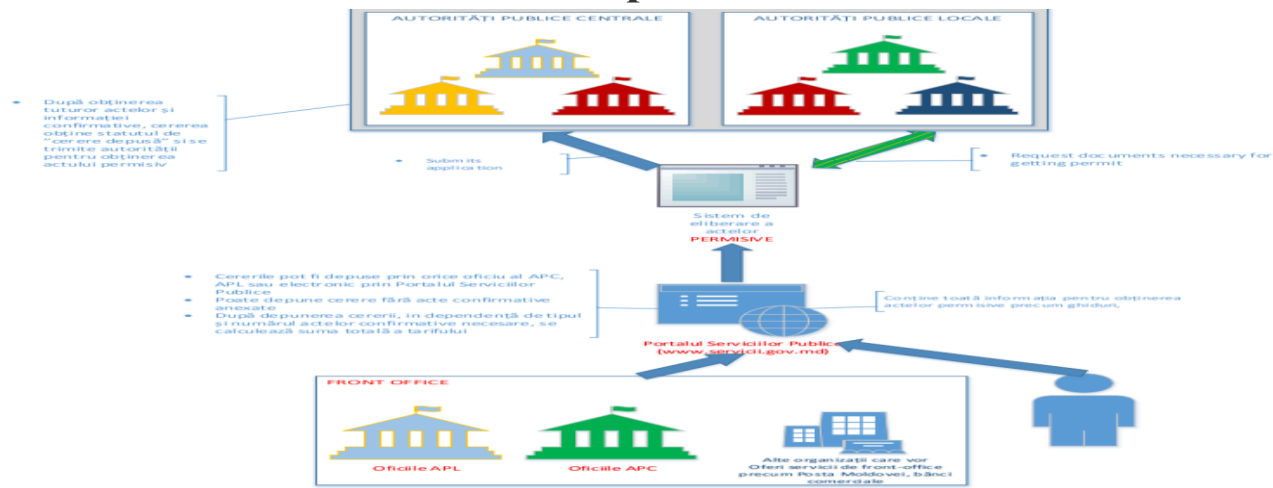




Instituirea SIA GEAP

- contribuie la **facilitarea și eficientizarea procesului de eliberare a actelor permise** atât pentru antreprenori, cât și pentru autoritățile publice emitente;
- servește drept bază pentru **ghișeul unic de gestionare și eliberare a actelor permise**;
- platformă pentru resursa informațională în domeniul comerțului și a ghișeului unic pentru depunerea **notificării privind inițierea activității de comerț (NIAC)**
- formează Registrul actelor permise - **unica sursă oficială de date privind actele permise emise în Republica Moldova.**

Prezentarea conceptuală a SIA GEAP



Sursă: Figură preluată de audit din documentele aferente implementării SIA GEAP.



Cadrul normativ aferent SIA GEAP

Cadrul normativ de bază aferent SIA GEAP

Cadrul normativ aferent domeniului TIC (Legea nr.467 din 21.11.2003; Legea nr.71 din 22.03.2007, Hotărârea Guvernului nr.562 din 22.05.2006, actele normative ce reglementează platformele și serviciile guvernamentale electronice și cele aferente securității și protecția datelor))

Cadrul strategic aferent domeniului TIC (Hotărârea Guvernului nr.710 din 20.09.2011; Hotărârea Guvernului nr.656 din 05.09.2012; Hotărârea Guvernului nr.857 din 31.10.2013)

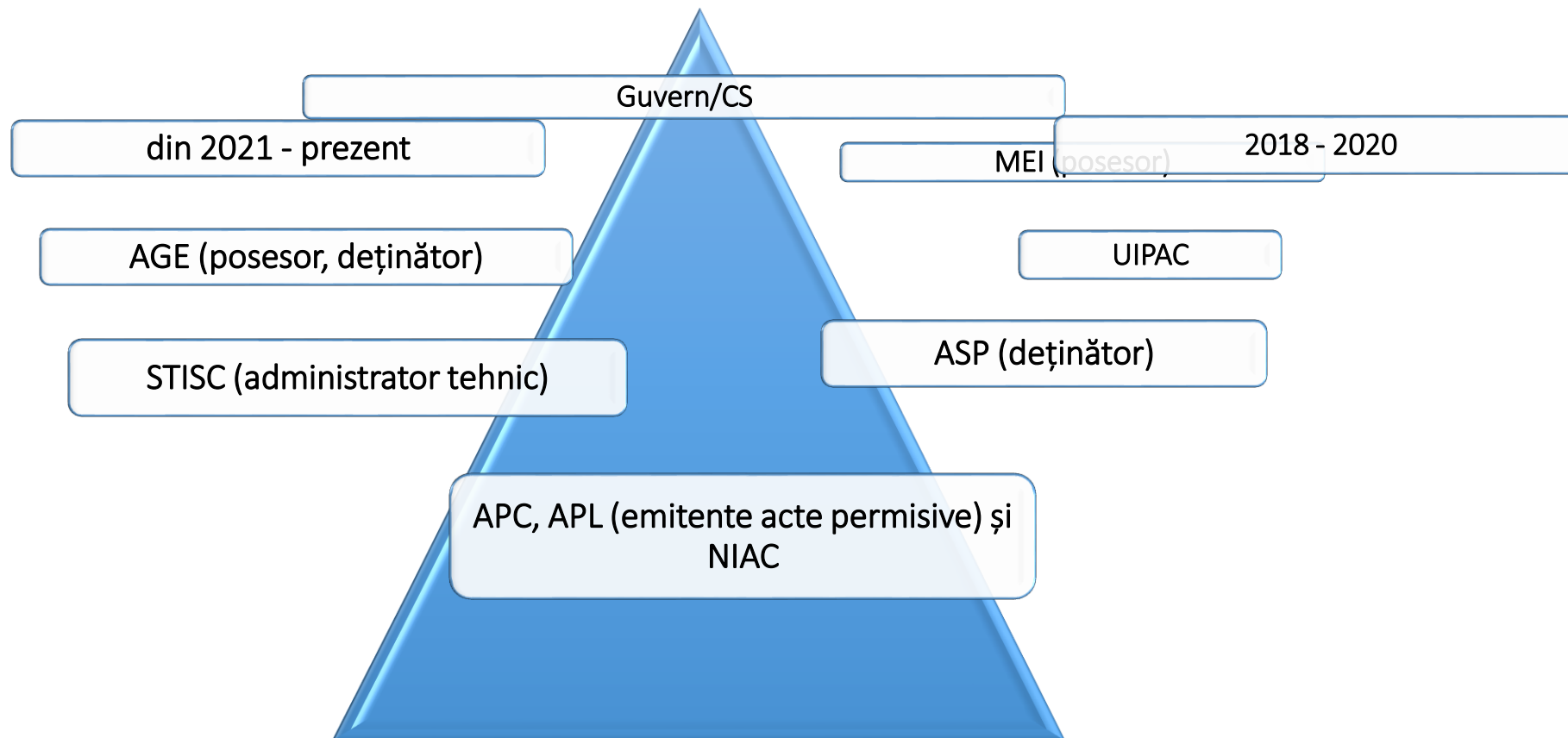
Cadrul normativ și cel strategic aferent domeniului de reglementare a domeniului de emitere a actelor permissive (Legea nr.160/2011, Legea nr.161/2011, Legea nr.166/2012, Hotărârea Guvernului nr.1021 din 16.12.2013)

Cadrul normativ de instituire și funcționare a SIA GEAP (Hotărârea Guvernului nr.717/2014, Hotărârea Guvernului nr.753/2016, Hotărârea Guvernului nr.550/2018, Hotărârea Guvernului nr.551/2018, alte acte conexe)



Cadrul instituțional aferent SIA GEAP

Principalii actori implicați în implementarea/utilizarea și gestionarea SIA GEAP





Achiziția și implementarea SIA GEAP

Achiziția serviciilor de implementare a SIA GEAP, inclusiv a dezvoltărilor acestuia, s-a realizat în cadrul Proiectului Ameliorarea Competitivității II, finanțat din creditul Băncii Mondiale (BM), în perioada 2016 – 2020, de către UIPAC



*Costul total al implementării SIA, inclusiv mentenanța în perioada iulie 2018 – decembrie 2020, a constituit peste **16 mil. lei.***

*Mentenanța SI pe parcursul anului 2021 - peste **95 mii lei.***

*Pentru automatizarea procesului de gestionare și emitere a actelor permissive în domeniul construcțiilor (de către APL) pe parcursul anului 2021, în cadrul aceluiași Proiect, a fost dezvoltat **un Subsistem**, care urmează să fie parte a SIA GEAP.*



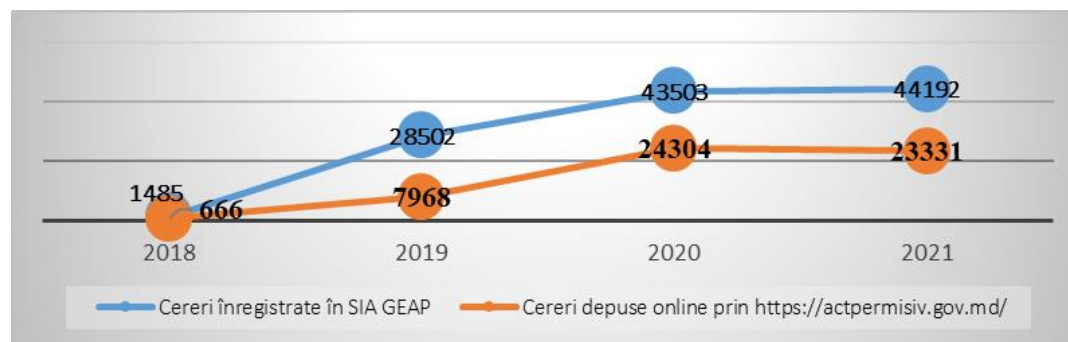
Rezultatele obținute

Se atestă rezultate tangibile în procesul de implementare a SIA GEAP, în perioada 2018 – 2021, precum și o tendință pozitivă de conectare și utilizare a Sistemului de către autoritățile publice, fapt confirmat și de majorarea constantă a numărului acestora.

Numărul autorităților și numărul APL conectate la SIA GEAP, în perioada 2018-2021

2018	2019	2020	2021
8 – APC	13– APC și 41 APL	15– APC și 40 APL	17– APC și 53 APL

Numărul total al cererilor înregistrate în SIA GEAP și numărul de cereri depuse online





Obiectiv 1. Au fost asigurate condițiile necesare pentru implementarea și utilizarea eficientă a SIA GEAP?

➤ Cadrul normativ și cel instituțional necesită a fi ajustat și îmbunătățit în vederea asigurării condițiilor juridice și organizatorice suficiente necesare.

- *carențe și neconcordanțe în cadrul normativ ce reglementează modul de gestionare și eliberare a actelor permissive pe diferite domenii;*
- *lipsa unor proceduri suficiente de explicite asupra modului de implementare a atribuțiilor stabilite pentru fiecare segment de responsabilitate;*
- *monitorizarea, controlul și evaluarea insuficientă a procesului de implementare/utilizare a SIA;*
- *neintervenirea în termeni optimi pe parcursul implementării SIA, inclusiv cu propuneri de modificare corespunzătoare în actele legislative ce reglementează domeniul, care vizează obligativitatea utilizării SIA GEAP;*
- *nespecificarea suficient de clară a mecanismului interinstituțional de colaborare, monitorizare, evaluare și control au condus la faptul ca acțiunile acestora să fie întreprinse cu întârziere sau deloc;*
- *lipsa indicatorilor de performanță pentru toți registratorii SIA GEAP;*
- *neutilizarea datelor statistice din Sistem de către autoritățile responsabile în procesul de monitorizare a performanței activității, cât și a domeniului, etc.*





Obiectiv 1. Au fost asigurate condițiile necesare pentru implementarea și utilizarea eficientă a SIA GEAP?

➤ *Modul de implementare a SIA denotă anumite carențe*

Numărului actelor configurate în SIA GEAP, în perioada 2018-2020

Nr. d/o	Perioada	Numărul actelor permise configurate în SIA GEAP, la diferite etape de implementare a SIA GEAP
1.	Iunie 2018 (lansarea în pilotare)	29 acte permise prioritare
2.	Iunie 2019	128 acte permise.
3.	Iunie 2020	131 acte permise.
4.	Decembrie 2020	Din cele 152+1 (NIAC) tipuri de acte permise, 131 tipuri de acte au fost aprobate prin testare de instituțiile emitente



Carențe și disfuncționalități în funcționarea SIA GIAP

- *neasigurarea în deplină măsură accesul la toate resursele informaționale de stat necesare pentru formarea corectă a resursei informaționale a SIA GEAP ((lipsa schimbului de date cu SI deținute de SFS, CNAM, CNAS și unele ale ASP);*
- *neasigurarea integrării SIA GEAP cu alte SI deținute și/sau utilizate de autoritățile emitente în procesul de emiterie a actelor permissive, implementate până la lansarea acestuia;*
- *unificarea proceselor în SIA GEAP nu permite gestionarea separată a procesului pentru anumit act permisiv cum a fost prevăzut inițial ceea ce creează unele dificultăți în gestionarea acestora, precum și dependență de dezvoltatorul aplicației;*
- *lipsa mecanismului și funcționalului de arhivare a dosarului electronic în SIA GEAP;*
- *autoritățile continuă să dețină registre în format de hârtie.*





Obiectiv 2. În ce mod activitățile autorităților responsabile de gestionarea și utilizarea SIA GEAP contribuie la realizarea obiectivelor acestuia?

- *Modul de implementare și utilizare a SIA GEAP în perioada auditată - discreționar. Nu toate autoritățile s-au conectat și utilizează Sistemul, fapt ce afectează impactul scontat al acestuia!*

Contrapunerea numărului autorităților conform Nomenclatorului și cele efectiv integrate în SIA GEAP, în perioada 2018-2021

Numărul autorităților					
Nr. d/o	Sursa/anul	2018	2019	2020	2021
1	Nomenclatorul actelor permise	30 APC + APL	32 APC + APL	30 APC + APL	32 APC + APL
2	Autorități conectate la SIA GEAP	9 – APC din care: 7 APC - parțial	14 – APC din care: 9 APC - parțial; 41 –APL, prioritar NIAC	16 – APC din care: 10 APC - parțial; 40 – APL, prioritar NIAC	18 – APC din care: 12 utilizează parțial SIA; 53 – APL, prioritar NIAC
3	% integrării în SIA (APC)	30%	44%	53%	56%
4	% integrării în SIA (APL)	-	4%	4%	5%

Numărul pe tipuri de acte permise și NIAC emise prin SIA GEAP, în perioada 2018 - 2021

Nr. tipurilor de acte permise	2018	2019	2020	2021
Conform Nomenclatorului actelor permise	152	152	152	150
Eliberare prin SIA GEAP	24	53+NIAC	67+NIAC	69+NIAC
% integrate acte permise	36%	35%	44%	46%



Număr mare de acte permissive emise în afara SIA GEAP, neincluse în Registrul actelor permissive (RAP)

Numărul de acte permissive emise de către autoritățile emitente fără utilizarea SIA GEAP, neincluse în Sistem, selectate de auditor prin prisma semnificației acestora, în perioada 2018 - 2021

Nr. d/o	Denumire autorității emitente	Nr. actelor care nu au fost emise SIA GEAP			
		2018	2019	2020	2021
1	Agenția de Mediu	107	1426	146	363
2	Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale	46040	40930	40325	-
3	Agenția Națională pentru Sănătate Publică	12661	5160	5495	3512
4	Agenția Națională Transport Auto	148845	149181	121558	137568
5	Agenția Servicii Publice	5729	6316	6057	7539
6	Autoritatea administrației publice locale	0	12881	12444	11043
7	Institutul Național de Metrologie	118	136	254	287
8	Ministerul Afacerilor Interne	67	206	190	173
9	Serviciul Fiscal de Stat	30439	24271	20373	20831

*Potrivit informațiilor prezentate de APL (258 APL care nu utilizează și 31 APL care utilizează parțial SIA GEAP doar pentru emiterea NIAC) - doar în anul 2021 peste **13 mii de acte** au fost eliberate **neutilizând SIA** respectiv.*



Acte permise emise fără QR-Code

- *Doar 27 din 150 tipuri de acte permise stabilite în Nomenclatorul actelor permise, sunt asigurate în SIA GEAP cu QRcod, sau 18% din total și 23% din tipurile de acte disponibile prin SIA GEAP.*

Nivelul de asigurare a conformării cu cerințele legale aferente emiterii actelor permise prin SIA GEAP cu deținerea elementelor de identificare automată a documentului (QRcod), în perioada 07.02 – 31.12.2021

Nr. d/o	Denumirea autorității	Numărul de acte emise prin SIA GEAP fără QRcod	%
1	AN	246	100%
2	AM	1787	100%
3	AMDM	3919 din 4774	82%
4	ANRAR	461	100%
5	ANRCETI	18	100%
6	ANRE	158	100%
8	ANSA	950	100%
9	ANTA	5	100%
10	AST	22	100%
11	APL (Primaria mun. Chișinău)	79	100%
12	MEI	13	100%
13	SFS	41	100%
14	SNMFR	128	100%
15	SV	20	100%

În perioada 07.02-31.12.2021, prin Sistem au fost eliberate, fără asigurarea generării automate a QR-Code, peste 7 mii de acte permise din totalul de peste 20 mii sau 38%.



Modul de gestionare a plăților/încasărilor pentru emiterea actelor permise necesită a fi îmbunătățit

- *din 82 de acte permise, inclusiv NIAC, doar pentru 11 (sau 13%) de acte și NIAC s-a înregistrat achitarea taxelor prin serviciul MPay;*
- *dificultăți în monitorizarea achitării/încasării taxelor pentru eliberarea actelor permise, inclusiv prin serviciul MPay, care reduc din eficiența SIA;*
- *SIA GEAP nu include mecanismul care permite notificarea și monitorizarea plăților anuale, ceea ce creează dificultăți în asigurarea monitorizării acestora;*



Concluzii generale ale auditului

- *per ansamblu, cu unele rezerve de îmbunătățire, măsurile întreprinse și resursele investite în implementarea și dezvoltarea SIA GEAP în perioada auditată, contribuie la atingerea scopului și obiectivelor stabilite*
- *rezultatele nu s-au soldat în deplină măsură cu impactul scontat, fapt generat și de nivelul relativ redus de integrare și de valorificare de către autoritățile emitente a SIA GEAP*



- *carențele și deficiențele constatate - determinate de un cumul de factori sistemici, principalii fiind reflectați în Raportul de audit.*
- *asigurarea unei conlucrări eficiente între factorii implicați, intensificarea procedurilor de monitorizare, susținere și impulsivitate din partea factorilor de decizie, în vederea responsabilizării actorilor implicați, precum și întreprinderea măsurilor necesare pentru implementarea recomandărilor înaintate de audit în vederea înlăturării neajunsurilor elucidate*



Recomandările auditului

- ✓ *eliminarea curențelor și neconcordanțelor din cadrul normativ aferent procesului de gestionare și emiterie a actelor permissive;*
- ✓ *îmbunătățirea/consolidarea cadrului normativ - regulator și a funcționalului Sistemului;*
- ✓ *responsabilizarea autorităților pentru valorificarea/utilizarea SIA GEAP;*
- ✓ *sporirea și asigurarea eficienței și economicității utilizării SIA GEAP în procesul emiterii și gestionării actelor permissive;*
- ✓ *asigurarea sustenabilității SIA GEAP, inclusiv prin schimbări pozitive în comunicarea interinstituțională/intersectorială etc.*





Acțiuni realizate pe parcursul auditului

- *Unele autorități au întreprins acțiunile necesare pentru integrarea, respectiv utilizarea SIA (Agenția Navală, Agenția Națională de Reglementare în Energetică, Serviciul Vamal etc.*
- *Agenția de Guvernare Electronică a realizat o analiză a funcționalului SIA și necesitățile de îmbunătățirea a acestuia, precum și a întreprins acțiuni pentru consolidarea controalelor generale aferente SIA GEAP;*
- *Ministerul Economiei, în calitate de autoritate responsabilă de domeniu, a întreprins acțiunile necesare pentru deținerea argumentată a accesului la datele statistice din SIA GEAP;*
- *Serviciul Fiscal de Stat a revizuit și ajustat lista utilizatorilor cu drept de acces în SIA GEAP, a inițiat acțiuni pentru integrarea SI deținut cu SIA GEAP;*
- *Agenția Națională Transport Auto a planificat acțiuni pentru eliminarea conflictului de norme care reglementează procesul de gestionare și emiteră a autorizațiilor de transport.*





Comunicarea rezultatelor auditului

Constatările, concluziile, cât și recomandările misiunii de audit au fost comunicate instituțiilor responsabile de domeniul supus auditării (Cancelaria de Stat, Ministerul Economiei), celor responsabile de gestionarea implementării, menținerii și dezvoltării SIA (Unitatea de Implementare a Proiectului BM, Agenția de Guvernare Electronică, Agenția Servicii Publice), cât și autorităților – registratori ai Sistemului, menționate în Nomenclatorul actelor permissive aprobat prin Legea nr.160/2011, inclusiv subdiviziunilor din cadrul Primăriei mun. Chișinău

