

**GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA
HOTĂRÂRE**

**nr. _____
din "___" _____ 2026**

**cu privire la aprobarea Programului de dezvoltare a serviciilor poștale
moderne și competitive pentru anii 2026-2029**

În temeiul art. 6 lit. h) din Legea nr. 136/2017 cu privire la Guvern (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 252, art. 412), cu modificările ulterioare și în conformitate cu obiectivelor prevăzute în Strategia națională de dezvoltare „Moldova Europeană 2030”, aprobată prin Legea nr. 315/2022 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2022, nr. 409-410 art. 758), Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Programul de dezvoltare a serviciilor poștale moderne și competitive pentru anii 2026-2029 (în continuare - Program) (se anexează).

2. Autoritățile și instituțiile responsabile:

2.1. vor asigura realizarea măsurilor incluse în Planul de acțiuni al Programului (Plan de acțiuni);

2.2. vor prezenta anual, până la data de 10 martie, Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării, precum și la solicitare, rapoarte despre implementarea Planului de acțiuni.

3. Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării:

1) va monitoriza implementarea Programului și va prezenta Guvernului anual, până la data de 31 martie, raportul de progres, care va include realizarea Programului în anul precedent;

2) va prezenta Guvernului, până la data de 1 aprilie 2028, raportul de evaluare intermediară privind realizarea Programului;

3) va prezenta Guvernului, până la data de 1 iunie 2030, raportul final privind implementarea Programului.

4. Finanțarea acțiunilor prevăzute în Program se va efectua din contul și în limita alocațiilor aprobate în aceste scopuri în bugetele autorităților/instituțiilor implicate, precum și din alte surse, conform legislației.

5. Controlul asupra executării prezentei Hotărârii se pune în sarcina Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării.

PRIM-MINISTRU

Alexandru MUNTEANU

Contrasemnează:

Viceprim-ministru,

ministrul dezvoltării economice și digitalizării

Eugeniu OSMOCHESCU

PROGRAMUL de dezvoltare a serviciilor poștale moderne și competitive pentru anii 2026-2029

I. INTRODUCERE

Serviciile poștale au apărut din necesitatea de comunicare la distanță, ceea ce implică găsirea de soluții eficiente pentru transportarea sau transmiterea mesajelor.

Serviciile poștale sunt esențiale pentru conectivitate, comerț și incluziune socială, iar Republica Moldova trebuie să răspundă transformărilor globale ale sectorului poștal, axate pe digitalizare, dezvoltarea comerțului electronic și declinului serviciilor poștale clasice.

Republica Moldova s-a aliniat la acquis-ul Uniunii Europene în domeniul serviciilor poștale, inclusiv la Directiva 97/67/CE *privind normele comune pentru dezvoltarea pieței interne a serviciilor poștale ale Comunității și îmbunătățirea calității serviciului* și la Regulamentul (UE) 2018/644 *privind serviciile de livrare transfrontalieră de colete*, care vizează obiective majore ca:

- Liberalizarea totală a pieței interne a serviciilor poștale comunitare;
- Garantarea furnizării serviciului poștal universal în condițiile unei piețe complet liberalizate.

Furnizor de serviciu poștal universal în Republica Moldova este desemnată Întreprinderea de Stat „Poșta Moldovei”, conform prevederilor Legii comunicațiilor poștale nr.36/2016. Furnizorul de serviciu poștal universal (FSPU) este obligat să respecte anumite condiții stabilite de lege, printre care: să ofere servicii poștale tuturor utilizatorilor, fără nicio formă de discriminare; să ofere servicii poștale în mod neîntrerupt, cu excepția cazurilor de forță majoră; să asigure o evoluție a serviciilor poștale în funcție de progresul tehnico-științific, economic și social și de cerințele utilizatorilor. Programul de dezvoltare a serviciilor poștale moderne și competitive pentru anii 2026-2029 (în continuare – Program) este un document de politici publice care derivă din:

- Strategia națională de dezvoltare „Moldova Europeană 2030”¹, aprobată prin Legea nr.315/2022;
- Strategia de transformare digitală a Republicii Moldova 2023-2030, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 650/2023;

¹ <https://gov.md/ro/moldova2030>

- Strategia UPU 2026-2029, aprobată la cel de-al 28 Congres UPU din Dubai, 2025.
- Programul național de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru anii 2025-2029, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 306/2025, acțiunile 5 și 6 din Anexa B, Capitolul 3 „Dreptul de stabilire și libertatea de a presta servicii”, Cluster 2 „Piața internă”, care prevede aprobarea Programului și implementarea acestuia în perioada 2026–2029.

Strategia Națională de Dezvoltare „Moldova Europeană 2030” (în continuare – SND), a cărei viziune și al cărei obiectiv strategic major sunt centrate pe calitatea vieții își propune drept una din priorități transformarea electronică a guvernării, societății și economiei. Programul va impulsiona comerțul electronic prin modernizarea infrastructurii logistice, digitalizarea serviciilor, sprijinirea exporturilor, promovarea incluziunii digitale și creșterea competitivității sectorului poștal. Totodată, realizarea măsurii 10 (Elaborarea și realizarea Programului de dezvoltare a serviciilor poștale moderne și competitive (O1.2, O2.2)) va contribui direct la atingerea intervenției prioritare 5.24 – *Politici și management în domeniile locuințelor, serviciilor comunale, utilităților publice și dezvoltării comunitare* din Strategia „Moldova Europeană 2030”, stimulând creșterea economică, reducerea decalajelor regionale și integrarea în piața unică a UE. Impactul va fi vizibil în extinderea comerțului electronic, creșterea veniturilor pentru IMM-uri și îmbunătățirea accesului cetățenilor la serviciile publice sau comerciale prin platforme digitale accesibile pe internet, fără a mai fi nevoie de vizite fizice la instituții sau procese birocratice tradiționale.

Obiectivul general 3 „*Crearea unei economii digitale inovatoare și reziliente*” al Strategiei de transformare digitală a Republicii Moldova 2023-2030 este identificat ca fiind esențial pentru stimularea creșterii economice prin inovație tehnologică, promovarea comerțului electronic și consolidarea rezilienței economice. Programul contribuie la atingerea acestui obiectiv prin modernizarea infrastructurii poștale, digitalizarea serviciilor și susținerea ecosistemului comerțului electronic.

Totodată, Programul se aliniază la Strategia poștală a Uniunii Poștale Universale (în continuare – UPU) pentru 2022-2025, aprobată la Abidjan, care subliniază accesul universal și diversificarea veniturilor, și la Strategia poștală UPU pentru 2026-2029, aprobată la cel de-al 28 Congres UPU din Dubai, care accentuează inovația și colaborarea. Programul își propune să transforme sectorul poștal moldovenesc într-un motor al dezvoltării economice și sociale.

II. Analiza situației²

Furnizarea serviciilor poștale se realizează în condițiile regimului de autorizare generală, prevăzut de Legea comunicațiilor poștale nr.36/2016, care stabilește obligații referitoare la furnizarea serviciilor de comunicații poștale în măsura necesară pentru garantarea respectării cerințelor privind:

- a) calitatea, disponibilitatea și modul de prestare a serviciilor poștale furnizate;
- b) asigurarea securității rețelei poștale și a trimiterilor poștale.

La finele anului 2024, în Registrul public al furnizorilor de servicii poștale erau înscrși 74 furnizori de servicii poștale (FSP), înregistrându-se o creștere în comparație cu finele anului 2023 de 10,4% sau 7 entități.

Din cei 74 furnizori de servicii poștale autorizați, 19 au completat și au expedit în conformitate cu prevederile Hotărârii Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ARCOM) nr. 60/2023, prin intermediul Sistemului informațional „Raportare on-line” formulare statistice cu date relevante privind activitatea desfășurată în anul 2024, care au servit drept bază de calcul a indicatorilor agregați, ceilalți au raportat că pe parcursul anului 2024 nu au desfășurat activități din sfera serviciilor poștale. Clasificarea furnizorilor activi după forma de proprietate relatează următoarele: un furnizor cu capital de stat (Î.S. „Poșta Moldovei”) și 18 furnizori - societăți cu capital privat.

Analizând „Raportul statistic 2024 privind evoluția pieței serviciilor poștale în Republica Moldova”, se identifică mai multe probleme structurale și operaționale care necesită intervenții strategice pentru a asigura dezvoltarea unor servicii poștale moderne și competitive.

- **Scăderea volumului total al trimiterilor poștale.** Volumul total al trimiterilor poștale a scăzut cu 5,7% în 2024, ajungând la 42,9 milioane de trimiteri, față de 45,5 milioane în 2023. Scăderea este determinată în principal de reducerea traficului intern de trimiteri poștale (-13,5%) și a traficului trimiterilor internaționale expediate (-66,3%), în special a corespondenței internaționale expediate (-74,4%).

În contrast, venitul poștal total pe piața comunicațiilor poștale a crescut cu 35,4%, atingând la 638,2 mln. lei (Diagrama nr.1 și nr. 2).

² https://www.ANRCETI.md/files/filefield/Raport%20anual%20servicii%20po%20C8%99tale%202024_web.pdf

Diagrama nr. 1: Dinamica traficului poștal total (mln. trimiteri) și a venitului poștal total (mln. lei)

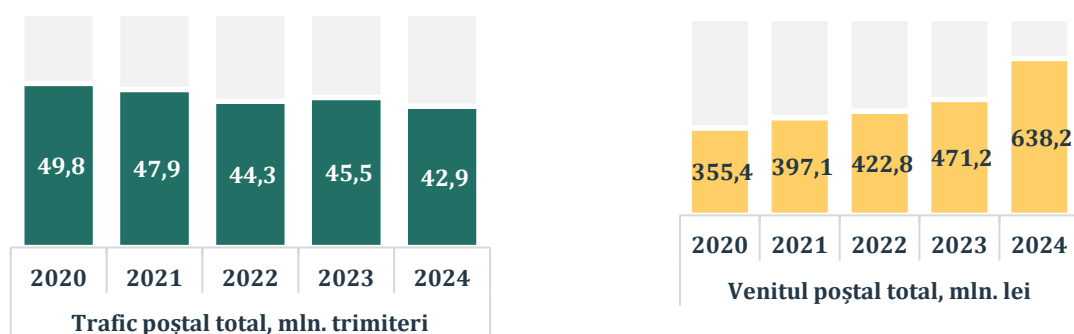
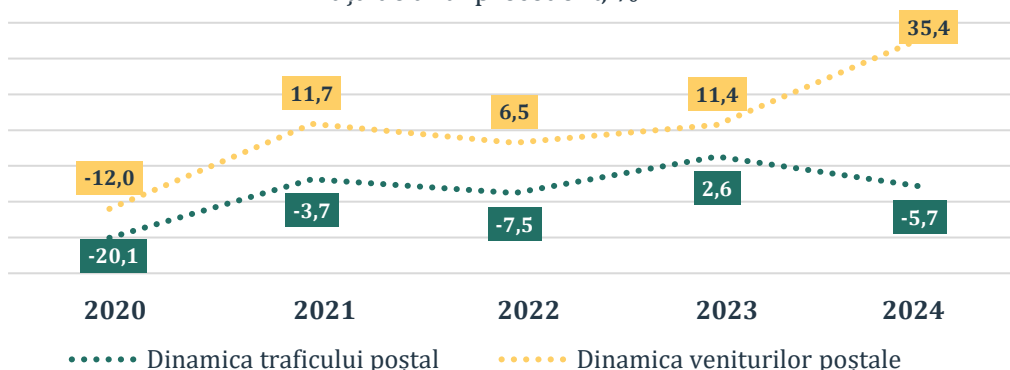


Diagrama nr. 2: Dinamica traficului poștal și a veniturilor poștale față de anul precedent, %



Cauzele scăderii volumului total al trimiterilor poștale fiind digitalizarea comunicațiilor, care a dus la declinul poștei clasice (creșterea utilizării e-mailurilor și a mesageriei instantanee reduce cererea pentru corespondență tradițională), dar și utilizarea insuficientă de către furnizorul serviciului poștal universal a tehnologiilor moderne pentru a răspunde schimbărilor în preferințele consumatorilor.

Astfel, conform statisticilor în 2024:

- traficul poștal intern a scăzut cu - 13,5%;
- traficul poștal internațional expedit a scăzut cu - 66,3% dintre care trimiterile de corespondență internaționale expediate au scăzut cu - 74,4%;
- volumului de colete și pachete mici a crescut (+25,4% intern, +36,2% internațional în 2024).

Raportul subliniază reorientarea cererii consumatorilor către colete și pachete mici, reflectând influența comerțului electronic transfrontalier.

• **Disparități în accesibilitatea serviciilor poștale între mediul urban și rural.** Hotărârea Guvernului nr.1454/2016 cu privire la aprobarea caracteristicilor rețelei poștale publice a furnizorului de serviciu poștal universal, stabilește normative stricte de amplasare și acoperire:

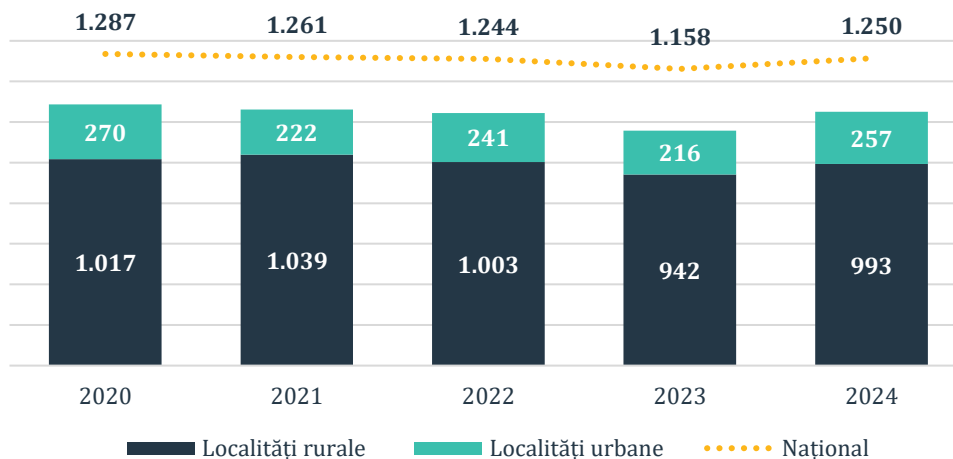
- Mediu urban: Numărul de oficii poștale complexe se determină împărțind numărului total al populației la normativul numărului populației deservit de un oficiu poștal dar și de timpul de parcurgere până la oficiu, care nu trebuie să depășească 30 de minute, asigurând proximitate optimă.

- Mediu rural: În mediul rural oficiile poștale se amplasează în localitățile ce funcționează ca reședință și care au acces la alte localități din zona de deservire prin căi disponibile de comunicații.

Indiferent de normativele stabilite, oficiile poștale ale furnizorului de serviciu poștal universal pot fi amplasate pe lângă stațiile căilor ferate, aeroporturi, cu condiția ca acestea să fie rentabile.

În anul 2024, rețeaua poștală a cunoscut o extindere cu 92 de unități față de anul precedent (dintre care 75 a furnizorilor privați), ajungând la un total de 1250 de oficii și agenții poștale. Această creștere reflectă un efort de îmbunătățire a acoperirii geografice și a accesibilității serviciilor poștale. Majoritatea din numărul total de puncte de acces, mai exact 90,2%, sunt gestionate de ÎS „Poșta Moldovei”, ceea ce este condiționat de obligațiile furnizorului de serviciu poștal universal de a asigura accesul populației la serviciile poștale (Diagrama nr.3).

Diagrama nr. 3: Oficii și agenții poștale



Evoluția numărului de oficii și agenții poștale în perioada 2020-2024 a furnizorului universal ÎS „Poșta Moldovei” denotă o scădere marcată în 2023, urmată de o ușoară redresare în 2024. În același timp, volumul mediu al trimiterilor poștale per punct de acces și populația deservită pe unitate sunt într-un trend descendent (tabelul 1) ce se corelează cu situația demografică.

Tabelul nr.1:Rețeaua poștală a furnizorului de serviciu poștal universal - ÎS „Poșta Moldovei”

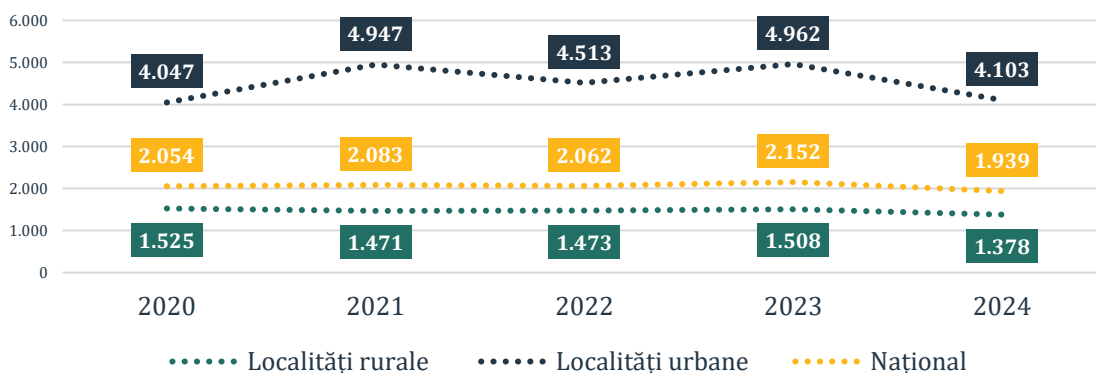
	2020	2021	2022	2023	2024
Oficii și agenții poștale	1 060	1 215	1 207	1 110	1 127
Numărul mediu al populației deservite de un punct de acces	2 494	2 162	2 125	2 245	2 150
Volumul mediu al trimerilor poștale per punct de acces	45 962	38 724	35 813	39 159	33 383

Rețeaua poștală a furnizorului de serviciu poștal universal în mare parte este rigidă și nu se adaptează la programul extins cerut de e-commerce (seri, zile de odihnă).

Atât FSPU, cât și furnizorii privați evită să investească în postomate și servicii 24/7 în sate. FSPU nu poate oferi servicii de colectare/livrare rapide B2C (necesare e-commerce), ceea ce limitează dezvoltarea economică a zonei și a micilor afaceri locale.

Analiza în ceea ce privește numărul de persoane deservite per punct de acces relevă o eficiență mai mare a punctelor de acces în mediul urban față de cel rural, datorită diferenței concentrării populației deservite și puterii de cumpărare a acesteia. (Diagrama nr. 4).

Diagrama nr. 4: Numărul mediu al populației deservită de un punct de acces



Totodată, în zonele rurale populația dispune de acces la mai puține oferte de servicii poștale din cauza că, furnizorii de servicii poștale privați preferă să presteze servicii preponderent în zonele, care generează mai mult profit, de regulă zonele urbane.

- **Dificultăți în asigurarea sustenabilității accesului la serviciul poștal universal.** Dreptul de acces la serviciul poștal universal reprezintă dreptul de a beneficia de furnizarea permanentă a serviciilor incluse în sfera serviciului poștal universal, de un anumit nivel de calitate, în orice punct de pe teritoriul Republicii Moldova, la tarife accesibile tuturor utilizatorilor, în condiții nediscriminatorii.

Existența unui mediu concurențial în domeniul serviciilor poștale nu constituie încă o garanție suficientă pentru satisfacerea nevoilor tuturor cetățenilor Republicii Moldova în ceea ce privește serviciile poștale, eforturile de asigurare a dreptului de acces la serviciul poștal universal fiind încă necesare.

FSPU este obligat să mențină oficii poștale în localități cu un număr mic de populație și volum redus de tranzacții. Aceste oficii generează pierderi semnificative care majorează costul net al Serviciului Universal (SU), care necesită compensare sau finanțare corespunzătoare. Acest lucru menține FSPU în decalajul de performanță față de furnizorii privați.

Î.S. „Poșta Moldovei”, la moment, asigură accesul la Serviciu Universal, numai prin orientarea tarifelor la costuri, fără careva compensații din afara întreprinderii. De facto, în cadrul întreprinderii se realizează așa numita subsidiere încrucișată (cross-subsidy) când din contul tuturor activităților se finanțează (se acoperă) pierderile nete generate de unele oficii din zonele rurale, neprofitabile, dar necesare pentru asigurarea accesului la serviciile poștale. Majorarea continuă a acestor tarife poate duce la situația când tarifele la serviciile din sfera Serviciu Universal vor fi mai mari, în majoritatea cazurilor, și respectiv, mai puțin accesibile la preț pentru populație decât cele ale altor furnizori de pe piață, ceea ce va agrava și mai tare situația furnizorului serviciului poștal universal.

Datele din diagrama nr. 4 relevă tendința FSPU să reducă numărul de oficii în zonele rurale, ceea ce scade disponibilitatea de acces a populației din aceste zone la servicii poștale esențiale și riscă să afecteze conformitatea cu standardele de calitate. Astfel, dacă în anul 2024 existau 500 de oficii nerentabile, în primele nouă luni ale anului 2025 numărul lor a crescut la 610.

Prin urmare, este necesară implementarea măsurilor diferențiate care vor asigura suportul activității oficiilor neprofitabile din punct de vedere al venitului generat de acestea, dar necesare pentru asigurarea accesului la serviciul din sfera serviciului poștal universal și respectarea standardelor de calitate, măsuri conforme cu practicele statelor Uniunii Europene.

O altă obligație, care influențează considerabil asupra sustenabilității furnizării serviciului poștal universal și asupra costului net al furnizării acestuia și pune FSPU în condiții inegale cu ceilalți furnizori poștali de pe piață, este obligația de a achita un

anumit procent din profitul net la bugetul de stat conform art. 5 din Legea nr.246/2017 cu privire la întreprinderea de stat și întreprinderea municipală. Astfel mijloacele respective nu pot fi utilizate de către întreprindere pentru modernizarea sa, pe când ceilalți jucători de pe piață, pot face investiții din întregul profit generat de aceștia. În perioada anilor 2014-2019 suma totală a plăților achitate de Î.S. „Poșta Moldovei” la bugetul de stat a constituit circa 34 mln. lei.

Situația menționată mai sus diminuează considerabil posibilitățile de modernizare a infrastructurii FSPU în scopul sporirii eficienței activității acestuia și reducerii costului furnizării serviciului poștal universal. În consecință, în activitatea sa FSPU continue utilizarea muncii predominant manuale, cu un grad redus de automatizare, ceea ce se răsfrânge asupra costului net al serviciului poștal universal și asupra sustenabilității furnizării acestuia.

- **Dependența de comerțul electronic transfrontalier.** Sectorul poștal tradițional s-a confruntat cu o scădere constantă a volumelor de corespondență clasică (scrisori, documente), cauzată de digitalizare și comunicarea electronică. Totuși, comerțul electronic transfrontalier (cumpărături online din alte țări) a devenit un motor esențial de creștere, generând un flux masiv de colete mici și medii care necesită livrare internațională. Această dependență se explică prin transformarea pieței poștale dintr-un serviciu bazat pe comunicare în unul logistic, centrat pe comerțul electronic.

În esență, această dependență este o adaptare forțată: e-commerce-ul a salvat sectorul poștal de declin, dar îl face vulnerabil la riscuri externe.

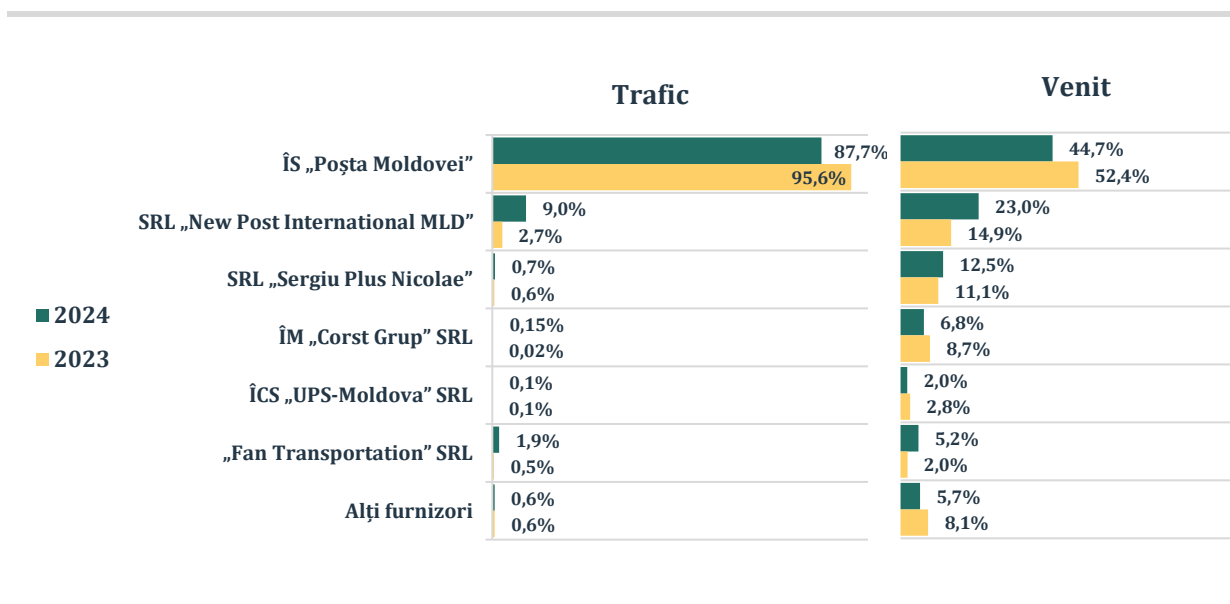
Serviciul de trimiteri de colete și pachete mici a cunoscut o ascensiune importantă atât în volum cât și veniturile generate, devenind motorul principal al creșterii în sectorul poștal atât pe segmentul intern, cât și internațional.

Conform datelor statistice, furnizorul de serviciu poștal universal, ÎS „Poșta Moldovei”, deține o cotă de piață în traficul poștal de 87,7% și o creștere de 13,9% a veniturilor în pofida scăderii volumului traficului cu 13,4%. SRL „New Post International MLD” a înregistrat o creștere atât a traficului (+218,3%) cât și a veniturilor (+106,3%), semnalând o extindere rapidă în segmentul livrărilor internaționale. SRL „Sergiu Plus Nicolae” a înregistrat creșteri stabile, atât în trafic, cât și în venituri, consolidându-și poziția pe piața serviciilor poștale. În ansamblu se observă o diversificare a pieței și o creștere a competiției, cu furnizori care reușesc să atragă volume semnificative și venituri importante, în special în segmentul livrărilor de colete și pachete mici (Tabelul nr. 2 și Diagrama nr. 5).

Tabelul nr. 2 Evoluția traficului de trimiteri poștale și veniturilor obținute din trimiterile poștale per furnizor

Denumirea furnizorului	Trafic, mii unități			Venituri, mln. lei		
	2023	2024	Evol., %	2023	2024	Evol., %
ÎS „Poșta Moldovei”	43 466,2	37 622,3	-13,4	246,8	281,0	+13,9
SRL „New Post International MLD”	1 207,9	3 845,3	+218,3	70,0	154,5	+120,7
SRL „Sergiu Plus Nicolae”	253,4	305,1	+20,4	52,2	78,6	+50,6
ÎM „Corst Grup” SRL	10,9	65,2	+498,2	40,9	42,9	+4,9
ÎCS „UPS-Moldova” SRL	30,8	31,0	+0,6	13,3	12,4	-6,8
„Fan Transportation” SRL	212,0	798,0	+276,4	9,6	32,9	+242,7
Alți furnizori	294,9	253,0	-14,2	38,4	35,9	-6,5
Total	45 476,1	42 919,9	-5,6	471,2	638,2	+33,3

Diagrama nr. 5: Structura pieței comunicațiilor poștale (%) în raport cu total trafic/venit

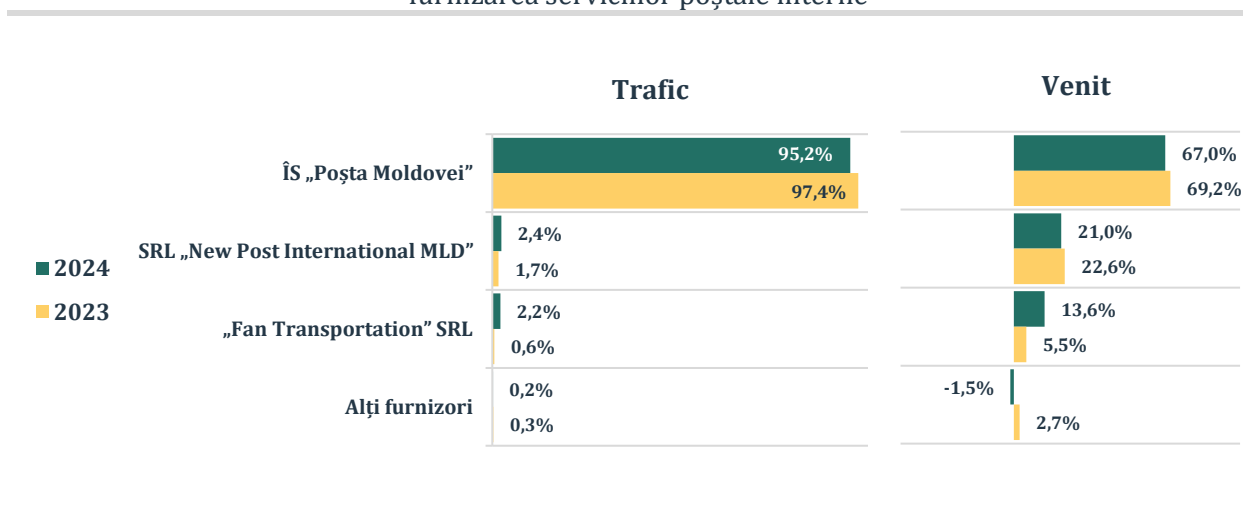


Traficul total al trimiterilor poștale interne, în anul 2024, a scăzut cu 13,5%, în special din cauza reducerii volumului de corespondență (-18,9%). Cu toate acestea veniturile totale din acest segment au crescut cu 41,2% fiind impulsionate de creșterea volumului de colete și pachete mici (+25,4%). Pe acest segment de piață Î.S. „Poșta Moldovei” deține 95,2% din trimiteri poștale interne, generând venituri cu o cotă de 67,0% din totalul veniturilor serviciilor poștale interne (Tabelul nr. 3 și Diagrama nr.6).

Tabelul nr. 3 Evoluția traficului poștal intern (unități) și a venitului corespunzător obținut (lei)

Denumirea indicatorului	Trafic intern, mii unități					Venituri, mln. lei				
	2023		2024		Evol., %	2023		2024		Evol., %
	mii unit	cota	mii unit	cota		mln lei	cota	mln lei	cota	
Trimiteri de corespondență	33 935,4	93,1	27 532,0	87,4	-18,9	90,2	53,2	124,4	52,0	+37,8
Colete poștale și pachete mici	1 840,2	5,0	2 307,9	7,3	+25,4	74,7	44,1	107,9	45,1	+44,4
Alte servicii poștale	669,7	1,8	1 675,0	5,3	+150,1	4,5	2,7	7,1	2,9	+57,8
Total	36 445,3	100	31 514,9	100	-13,5	169,5	100	239,4	100	+41,2

Diagrama nr. 6: Structura pieței comunicațiilor poștale (%) în raport cu furnizarea serviciilor poștale interne

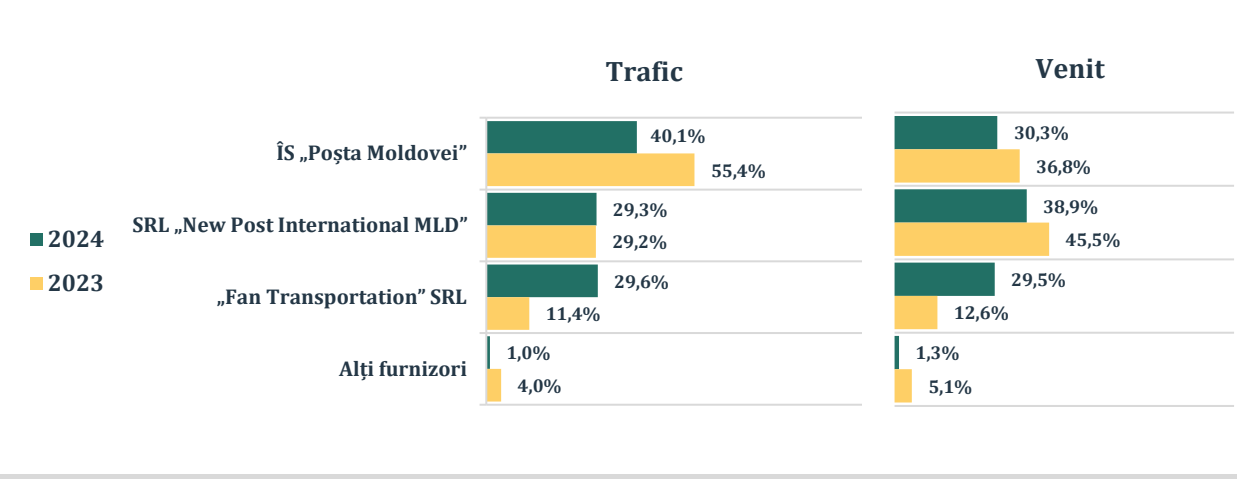


Furnizorii de servicii poștale privați oferă livrări rapide, atractive pentru comerțul electronic, iar creșterea traficului internațional primit (+44,2%) le permite acestora să atragă volume semnificative și venituri importante, în special în segmentul livrărilor de colete și pachete mici.

Piața serviciilor poștale interne pentru colete și pachete mici prezintă un echilibru mai pronunțat între oferta furnizorilor de servicii poștale privați și cea a furnizorului de serviciu poștal universal. În anul 2024, furnizorul de serviciu poștal universal a pierdut aproximativ 15,3 p.p. din cota de trafic și 6,5 p.p. din veniturile aferente în favoarea furnizorilor privați (Diagrama nr.7) Astfel se menționează

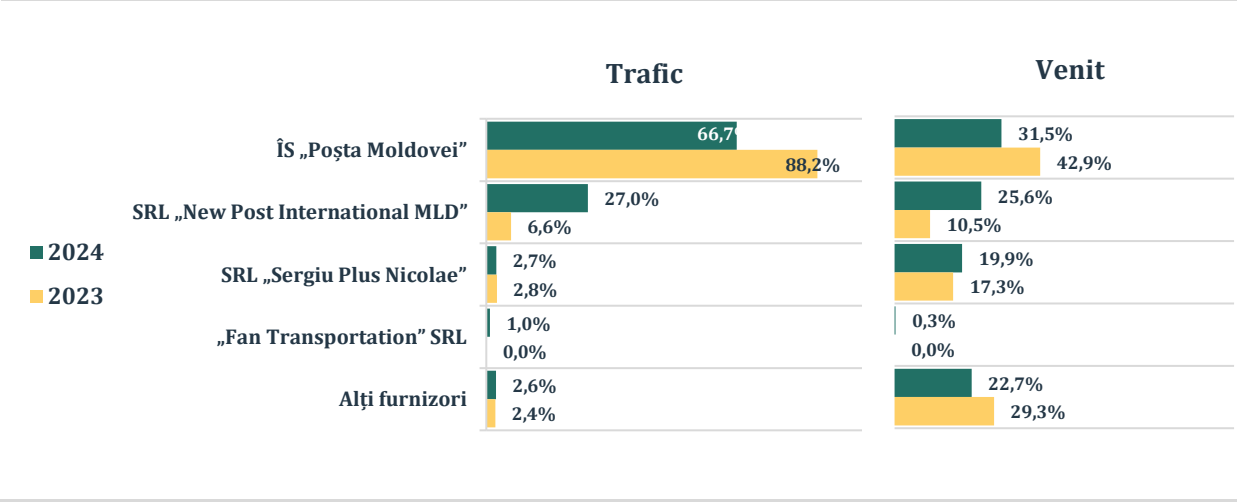
diversificarea pieței și intensificarea competiției în segmentul coletelor și pachetelor mici.

Diagrama nr.7 : Structura pieței comunicațiilor poștale (%) în raport cu furnizarea serviciilor poștale interne colete și pachete mici



La finele anului 2024 se atestă o diminuare a cotei Î.S. „Poșta Moldovei” în segmentul serviciilor poștale internaționale. În comparație cu anul precedent, Î.S. „Poșta Moldovei”, a pierdut 21,5 p.p. din trafic și 11,4 p.p. din venituri în favoarea furnizorilor privați (Diagrama nr. 8).

Diagrama nr. 8: Structura pieței comunicațiilor poștale (%) în raport cu furnizarea serviciilor poștale internaționale



Furnizorii de servicii poștale oferă consumatorilor o gamă variată de opțiuni pentru trimerile de corespondență internaționale primite. Î.S. „Poșta Moldovei” continuă să fie principalul furnizor în acest segment, beneficiind de statutul de furnizor de serviciu poștal universal. Totodată, aceasta se confruntă cu concurența

directă a furnizorilor privați, care s-au poziționat pe piață prin furnizarea unor servicii specializate, adresate unor cerințe specifice ale consumatorilor. (Diagrama nr. 9).

Diagrama nr. 9: Structura pieței comunicațiilor poștale (%) în raport cu furnizarea serviciilor poștale internaționale primite trimiteri de corespondență

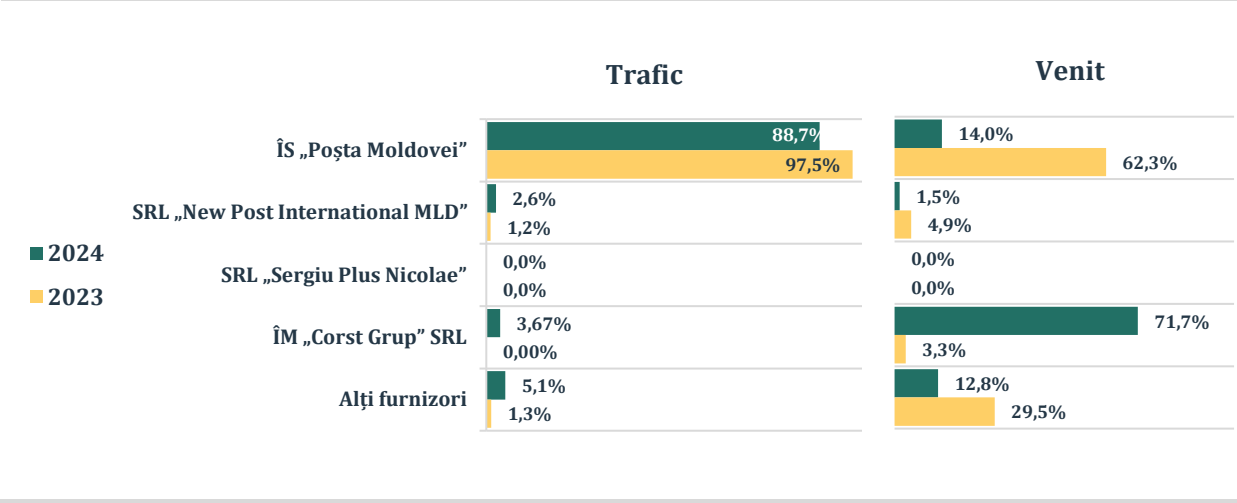
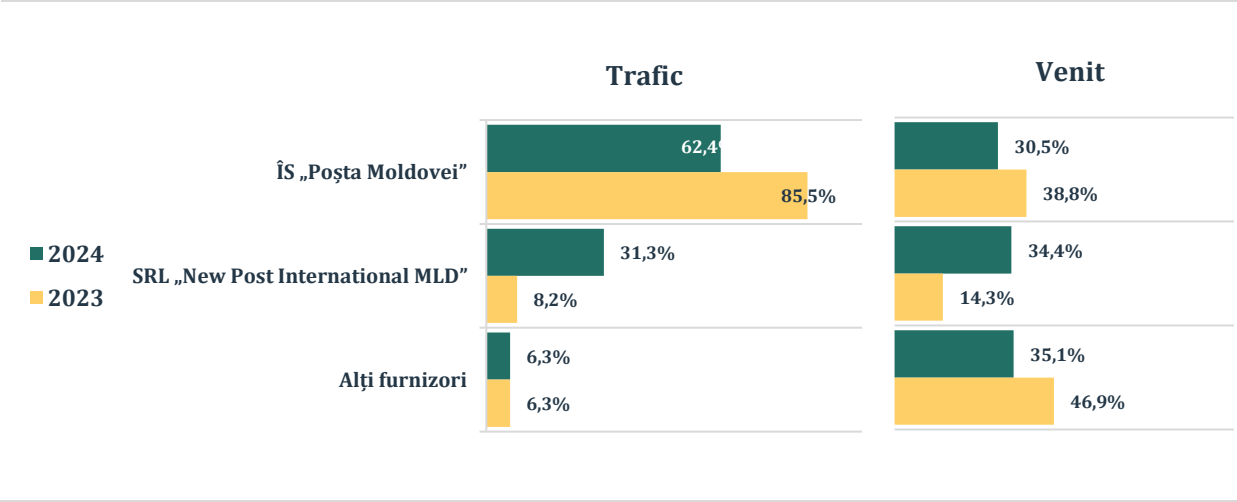


Diagrama nr.10 reflectă structura concurențială a pieței în ceea ce privește furnizarea coletelor și pachetelor mici internaționale primite. În acest segment, se remarcă o concurență mai intensă între furnizori. Pe lângă Î.S. „Poșta Moldovei”, care deține o poziție importantă datorită rețelei sale extinse și a cadrului legal specific serviciului poștal universal, o pondere semnificativă le revine și furnizorilor privați, care oferă livrări rapide și opțiuni logistice personalizate.

Această diversificare a furnizorilor reflectă cererea în creștere pentru servicii poștale transfrontaliere adaptate comerțului electronic internațional, unde rapiditatea, trasabilitatea și flexibilitatea sunt esențiale. De asemenea, creșterea volumului de colete și pachete mici a determinat o redistribuire a cotelor de piață, facilitând pătrunderea jucătorilor privați.

Diagrama nr. 10: Structura pieței comunicațiilor poștale (%) în raport cu furnizarea serviciilor poștale internaționale primite colete și pachete mici



- **Deficitul de incluziune digitală și logistico-poștală.** Acest deficit este deosebit de pronunțat în special în mediul rural și în rândul grupurilor vulnerabile, având implicații directe și pentru servicii publice.

Problema nu este doar lipsă de acces la internet, ci mai degrabă factorii, care limitează capacitatea populației de a beneficia de oportunități oferite de digitalizare și e-commerce.

Un segment semnificativ al populației, în special persoane vârstnice și cele din zonele rurale, au competențe digitale de bază scăzute, ceea ce le face incapabile să folosească serviciile publice electronice.

Multe servicii publice esențiale fie nu sunt digitalizate integral, fie platformele existente sunt greoaie și necesită, în continuare, o vizită fizică la ghișeu sau utilizarea corespondenței fizice.

Conform *Sondajului național anual 2024*³, pot fi declarați utilizatori independenți în eventualitatea accesării serviciilor electronice - 39,4% cetățeni, drept utilizatori asistați -33,7% cetățeni, iar 24,8% din respondenți pot fi definiți drept "delegatari" sau utilizatori cu necesități înalte de suport, preferând să delege integral altei persoane accesarea și obținerea serviciului.

În cadrul Centrelor unificate de prestare a serviciilor publice (CUPS), care reprezintă puncte de acces comun la o gamă largă de servicii publice disponibile în format electronic, specialiștii oferă cetățenilor suport informațional și tehnic, simplificând considerabil procesul de solicitare a unor servicii publice de calitate.

Totuși, procesul de modernizare nu se oprește la depunerea cererii, ci continuă până când beneficiarul intră în posesia actului solicitat. În acest sens, serviciul MDelivery a devenit o componentă esențială a ecosistemului digital. Pe parcursul anilor 2022–2025, prin intermediul acestui serviciu, au fost efectuate în total 81.498 de livrări de documente. Volumul a crescut constant, de la 1.423 de livrări în 2022 la 39.377 în 2024, iar de la 1 ianuarie 2025 până în prezent s-au înregistrat deja 26.265 de livrări. În topul celor mai solicitate documente pentru livrare sunt:

- Cazierul judiciar (42.903 livrări)
- Pașaportul cetățeanului RM (21.331 livrări),
- Actele cadastrale (6.660 livrări).

Prin intermediul serviciului MDelivery, livrările sunt efectuate predominant pe teritoriul Republicii Moldova (98%), însă se asigură expedierea documentelor și către

³ Sondaj realizat pentru Agenția de Guvernare Electronică în cadrul Proiectului "Modernizarea Serviciilor Guvernamentale", implementat cu suportul Grupului Banca Mondială

cetățeni aflați în străinătate, în special în țări precum România, Italia, Spania, Franța, Germania, Canada, etc.

În ceea ce privește distribuția livrărilor în funcție de furnizorii de servicii poștale integrați în MDelivery, ponderea Î.S. „Poștei Moldovei” în volumul total de livrări este în medie de 48,6%, urmată de FAN Courier (33,2%), Nova Poshta (16,9%), DHL (0,45%) și FedEx Express (0,31%).

Interoperabilitatea platformei poștale cu sistemele guvernamentale (MDocs, EVO, MDelivery) constituie o componentă esențială pentru asigurarea continuității serviciilor publice. În timp ce regula generală stabilită de Legea nr. 234/2021 este emiterea documentelor în formă electronică, rețeaua poștală rămâne o soluție eficientă pentru gestionarea excepțiilor pe suport de hârtie și asigurarea incluziunii logistice. Prin integrarea cu MDelivery, oficiul poștal devine punctul terminal care garantează că rezultatele serviciilor publice ajung la beneficiarii care solicită livrarea fizică sau care necesită asistență umană, completând astfel ecosistemul digital guvernamental și eliminând barierele de acces pentru populația din zonele rurale.

Astfel, oficiilor poștale (mai ales cele din mediul rural) ar oferi asistență digitală (Puncte de Acces Digital) și ar facilita accesarea serviciilor de e-guvernare (ex: completarea formularelor online, obținerea de certificate). Interoperabilitatea platformei poștale cu sistemele guvernamentale (ex: de Sănătate, Serviciul Fiscal, CNAS, etc) pentru ca documentele și comunicările oficiale (ex: decizii, notificări) să poată fi tipărite și să fie înmânate personal, acolo unde este preferat de cetățean, sau pentru a acționa „ca ultimul kilometru digital”.

În logistica poștală modernă, acesta este segmentul critic în care fluxul informațional digital devine serviciu fizic de proximitate. Nu propunem menținerea birocrăției tradiționale, ci utilizarea infrastructurii poștale pentru a livra rezultatul unui proces digital acelor cetățeni care nu au competențe digitale (alfabetizare digitală redusă) sau care se află în zone cu acces limitat la tehnologie. Documentele astfel „materializate” (tipărite) poartă garanția autenticității generate digital. Ele nu sunt „documente pe hârtie” în sens clasic, ci reprezentări fizice ale unor acte administrative digitale, care pot fi verificate prin coduri QR sau alte elemente de securitate (conform practicilor de interoperabilitate). Un program de modernizare a serviciilor poștale ar fi incomplet dacă ar ignora cetățeanul care preferă înmânarea personală a deciziilor sau notificărilor. Menținerea acestei opțiuni nu contrazice digitalizarea, ci o completează, asigurând o tranziție lină și echitabilă a întregii societăți către era digitală.”

În concluzie, putem remarca că în pofida scăderii cu 5,7% a volumului total de trimiteri poștale, veniturile totale din servicii poștale au crescut cu 35,4%, datorită

reorientării cererii către servicii mai profitabile (colete și pachete mici internaționale și livrări speciale).

Deși Î.S. „Poșta Moldovei” continuă să domine în volumul serviciilor prestate, tot mai mulți furnizorii de servicii poștale privați câștigă cote importante de piață în ceea ce privește veniturile obținute.

Analiza situației arată că, fără implementarea unei politici a statului în sectorul poștal, persistă riscul nevalorificării potențialului acestui sector pentru dezvoltarea economiei și societății în Republica Moldova, precum și riscul de amplificare a decalajelor existente între mediul urban și rural în ceea ce privește accesul la serviciile poștale.

Riscul respectiv este condiționat inclusiv și de lipsa mecanismului de finanțare a serviciului poștal universal, pe deplin aliniat la Directiva 97/67/CE, precum și de infrastructura și tehnica învechită a furnizorului de serviciu poștal universal, ceea ce reduce capacitatea acestuia de a face față concurenței și a menține rețeaua poștală rurală. Potențial poate fi afectată populația rurală (57% din populație), persoanele în vârstă și cei cu venituri mici.

III. Obiective generale

Principalele domenii de intervenție ale Programului sunt:

- **Reducerea disparităților urban-rural în accesul la servicii poștale.**

Extinderea și modernizarea rețelei poștale în zonele rurale pentru a răspunde mai eficient necesităților populației și a asigura accesul echitabil la servicii poștale moderne în orice localitate a țării, inclusiv servicii digitale și de livrare a coletelor. Această acțiune are ca scop Promovarea incluziunii sociale și reducerea decalajelor regionale, conform Strategiei naționale de dezvoltare „Moldova Europeană 2030” și Abidjan Postal Strategy 2022-2025 a UPU.

- **Dezvoltarea comerțului electronic și sprijinirea IMM-urilor.** Dezvoltarea infrastructurii logistice și digitale pentru a susține creșterea comerțului electronic, adaptarea logisticii vamale prin prisma simplificărilor și facilităților oferite de legislația vamală, inclusiv prin asigurarea interoperabilității sistemelor informaționale ale operatorilor poștali cu sistemele informaționale vamale, va permite facilitarea exporturilor către UE și sprijinirea IMM-urilor locale pentru integrarea în platforme de e-commerce. Această acțiune are ca scop creșterea competitivității economice a sectorului poștal și reducerea dependenței de veniturile din trimiteri internaționale primite, aliniindu-se la Strategia națională de dezvoltare „Moldova Europeană 2030”.

- **Modernizarea infrastructurii poștale și digitalizarea serviciilor.**

Implementarea tehnologiilor digitale (sisteme de urmărire online, automatizarea proceselor logistice) și modernizarea punctelor de acces poștal, în special ale furnizorului de serviciu poștal universal, pentru a răspunde cerințelor comerțului electronic și pentru a integra serviciile poștale cu platformele digitale guvernamentale. Această acțiune are ca scop creșterea eficienței operaționale, îmbunătățirea experienței utilizatorilor și susținerea transformării digitale, conform Strategiei de Transformare Digitală 2023-2030.

- **Asigurarea sustenabilității financiare și ecologice a sectorului poștal.**

Implementarea unor practici logistice sustenabile pentru a reduce amprenta ecologică și a spori reziliența financiară. Această acțiune are ca scop asigurarea viabilității financiare a serviciului poștal universal și alinierea la standardele UE privind tranziția verde, conform UPU Postal Vision 2030. Totodată, digitalizarea integrală a documentelor operaționale, incluzând trecerea la facturarea electronică (Sistemul Informațional „e-Factura”), notificările de livrare prin interfețe digitale (e-mail, SMS, aplicație) și înlocuirea foilor de parcurs/chitanțelor cu echivalente digitale (cu utilizarea de dispozitive mobile pentru scanare și confirmare), va duce la o scădere directă a costurilor de achiziție a hârtiei și a altor consumabile.

- **Îmbunătățirea guvernantei corporative și a capacității forței de muncă.**

Modernizarea proceselor de guvernanta corporativă ale furnizorului de serviciu poștal universal și crearea de noi locuri de muncă, cu accent pe zonele rurale și pe incluziunea de gen. Această acțiune are ca scop creșterea transparenței, eficienței manageriale și stabilității forței de muncă, aliniindu-se la bunele practici europene.

Aceste domenii de intervenție sunt interconectate și vizează transformarea sectorului poștal într-un sistem modern, competitiv și incluziv, capabil să susțină obiectivele naționale și internaționale de dezvoltare economică, digitală și sustenabilă.

Astfel, prezentul Program își propune să contribuie la realizarea obiectivelor și a direcțiilor prioritare stabilite în documentele de politici publice de nivel superior, în special în Strategia Națională de Dezvoltare „Moldova Europeană 2030”, Strategia de Transformare Digitală 2023-2030, dar și a strategiilor UPU, precum „Abidjan Postal Strategy 2021-2025” și „Dubai Postal Strategy 2026-2029.

Pentru realizarea Programului, sunt identificate patru obiective generale, implicit:

1. Creșterea accesibilității și diversității serviciilor poștale.

2. Asigurarea sustenabilității financiare și ecologice a serviciului poștal universal și reducerea impactului ecologic al sectorului poștal.
3. Stimularea comerțului electronic și sprijinirea mediului de afaceri.
4. Asigurarea incluziunii digitale și modernizarea serviciilor poștale.

Capitolul IV. Obiective specifice

Fiecare obiectiv general este detaliat în mai multe obiective specifice, care oferă o direcție mai clară cu privire la modul în care urmează a fi obținute rezultatele așteptate, asigurând alinierea cu obiectivele strategice naționale și internaționale și contribuind la transformarea sectorului poștal într-un sistem modern, competitiv, incluziv și sustenabil (tabelul 4).

Tabelul 4

Indicatori de rezultat pentru obiectivele specifice

Obiectiv general	Obiectiv specific	Indicator	Valoarea de referință (2024)	Ținta intermediară (2027)	Țintă finală (2029)
1	2	3	4	5	6
1. Creșterea accesibilității și diversității serviciilor poștale	1.1. Îmbunătățirea accesului populației pe întreg teritoriul țării la servicii poștale adaptate, inclusiv livrarea la domiciliu pentru grupuri vulnerabile	Ponderea serviciilor poștale prestate la domiciliu (%) Sursa: Raport anual al ARCOM	5%	15%	20%
		Ponderea localităților asigurate cu servicii poștale prin intermediul oficiilor poștale mobile Sursa: Raport anual al FSPU	-	2%	5%

	1.2.Introducerea serviciilor de livrare rapidă pentru colete interne	Procentul coletelor interne livrate în 24 de ore Sursa: Furnizorii de servicii poștale	0%	25%	60%
		Timpul mediu de livrare pentru colete interne (ore) Sursa: Raport anual al FSPU	72 (estimare)	36	24
2. Asigurarea sustenabilității financiare și ecologice a serviciului poștal universal și reducerea impactului ecologic a sectorului poștal	2.1.Asigurarea sustenabilității financiare și ecologice a serviciului poștal universal	Mecanism de finanțare a costului net aprobat Sursa: ARCOM	-	-	1
		Ponderea vehiculelor cu emisii reduse în flotă. (%) Sursa: Raport anual al FSPU	n/a	23%	45%
	2.2.Optimizarea costurilor operaționale ale furnizorului de serviciu poștal universal	Reducerea cheltuielilor operaționale (%)Sursa: Raport anual al FSPU	n/a	5%	15%
		Procentul proceselor	10% (estimare)	30%	50%

		logistice automatizate Sursa: Raport anual al FSPU			
	2.3. Modernizarea infrastructurii logistice pentru procesarea eficientă a trimiterilor poștale	Reducerea timpului mediu de procesare și livrare a trimiterilor poștale (%) Sursa: Furnizorii de servicii poștale	0%	10%	30%
	2.4.Reducerea deșeurilor din ambalaje și a consumului de hârtie în operațiunile poștale	Reducerea deșeurilor din ambalaje (%)	0%	5%	15%
		Reducerea consumului de hârtie (%) Sursa: Raport anual al FSPU	0%	10%	20%
3. Stimularea comerțului electronic și sprijinirea mediului de afaceri	3.1. Dezvoltarea soluțiilor și serviciilor pentru integrarea IMM în platforme de comerț electronic	Creșterea veniturilor poștale urmare integrării IMM în platforme de comerț electronic (%) Sursa: Furnizorii de servicii poștale	5% (estimare)	8%	15%
	3.2. Dezvoltarea de parteneriate cu	Ponderea veniturilor	37,5%	39%	45%

	platforme locale de comerț electronic	din traficul poștal intern (%) Sursa: ARCOM			
	3.3. Facilitarea exporturilor IMM-urilor prin servicii poștale transfrontaliere	Proporția IMM-urilor care au realizat vânzări externe prin servicii poștale transfrontaliere (%) Ponderea furnizorii de servicii poștale cu logistica adaptată pentru a beneficia de facilitățile vamale Sursa: Serviciul Vamal BNS	0% 0%	10% 100%	20% 100%
4. Asigurarea incluziunii digitale și modernizarea serviciilor poștale	4.1. Extinderea accesului la serviciile digitale și a utilizării acestora prin intermediul oficiilor poștale în zonele rurale	Ponderea oficiilor poștale cu puncte de acces digital (%) Sursa: FSPU	0%	1,5%	2,7%
	4.2. Extinderea integrării serviciilor poștale cu platformele	Ponderea documentele oficiale	5%	10%	30%

	digitale guvernamentale	livrate digital (%) Sursa: FSPU			
	4.3. Creșterea accesibilității prin campanii de informare și educație digitală	Ponderea beneficiarilor din mediul rural care utilizează servicii digitale poștale după participarea la campaniile de informare (%) Sursa: AGE	-	5%	10%

Capitolul V. Impact

Pe lângă contribuția la realizarea obiectivelor și a direcțiilor prioritare stabilite în documentele de politici publice de nivel superior, prezentul Program și Planul de acțiuni privind implementarea acestuia sprijină obiectivele Republicii Moldova în ceea ce privește aderarea la Uniunea Europeană și armonizarea reglementărilor naționale cu legislația Uniunii Europene.

Astfel, Implementarea Programului va contribui la menținerea accesului populației la serviciile poștale moderne, variate cât și la consolidarea sectorului logistic-poștal ca pilon al economiei digitale și al comerțului electronic.

Modernizarea infrastructurii fizice și integrarea acesteia cu platformele guvernamentale (MDelivery, EVO) vor simplifica interacțiunea publică și vor reduce timpii de livrare. Extinderea rețelei de Centre Unificate de Prestare a Serviciilor (CUPS) în oficiile rurale va asigura un acces echitabil la servicii, sprijinind incluziunea digitală a grupurilor vulnerabile sub principiul „nimeni nu este lăsat în urmă”.

Pentru sectorul privat, în special pentru IMM-uri, Programul va optimiza lanțurile de distribuție, va diminua costurile logistice și va simplifica procedurile de export prin mecanisme moderne de livrare transfrontalieră, sporind competitivitatea țării pe piața unică europeană.

Tranziția spre o logistică verde va asigura reducerea cu 15% a consumului de hârtie și a ambalajelor non-biodegradabile până în 2029, alături de reducerea

emisiilor flotei auto. Automatizarea proceselor tarifare și de urmărire (tracing) va spori transparența și va diminua riscurile de corupție.

Astfel implementarea Programului de dezvoltare a serviciilor poștale moderne și competitive transformă sectorul poștal din unul vulnerabil în unul modern, incluziv, competitiv și sustenabil, contribuind direct la calitatea vieții, dezvoltarea economică și parcursul european al Moldovei.

Obiectivele vor fi monitorizate și evaluate prin intermediul unor indicatori calitativi și cantitativi, care vor fi definiți în Planul de acțiuni al Programului, luând în considerare informația furnizată de la părțile responsabile de implementare.

Tabelul 5

Indicatorii de evaluare a impactului Programului

Obiectivul general/ indicatorul	Sursa de date	Valoare de referință	Ținta intermedi ară 2027	Ținta finală 2029
Obiectivul general 1. Creșterea accesibilității și diversității serviciilor poștale.				
Nivelul global de dezvoltare poștală pe baza a patru dimensiuni esențiale: fiabilitate (reliability), acoperire/conectivitate (reach), relevanță (relevance) și reziliență (resilience)	Uniunea Poștală Universală https://www.upu.int/en/universal-postal-union/activities/research-publications/integrated-index-for-postal-development	Nivelul 8 din 10 (2025)	Nivelul 8 din 10	Nivelul 9 din 10
Accesul populației la serviciul poștal universal asigurat pentru 100% din populația Republicii Moldova	ARCOM	100%	100%	100%
Obiectivul general 2. Asigurarea sustenabilității financiare și ecologice a serviciului poștal universal și reducerea impactului ecologic a sectorului poștal.				
Ponderea costului net al SPU în totalul cifrei de afaceri a sectorului	FSPU	2,5 (2024)	2,3	< 2%
Reducerea emisiilor totale de CO ₂ generate de sectorul poștal (%)	FSPU	n/a	8%	15%

Obiectivul general 3.Stimularea comerțului electronic și sprijinirea mediului de afaceri.				
Ponderea întreprinderilor care realizează vânzări web de bunuri și servicii	Biroul Național de Statistică	0,9% (2023)	15%	40%
Obiectivul general 4.Asigurarea incluziunii digitale și modernizarea serviciilor poștale.				
Indicele decalajului de competențe digitale	https://dsgi.wiley.com/global-rankings/	Poziția 73 din 134(anul 2023)	Poziția 69	Poziția 59
Ponderea cetățenilor care au accesat serviciile publice în format electronic în totalul utilizatorilor de servicii publice	Agencia de Guvernare Electronica	49,4% (2023)	65,4%	67%

Capitolul VI. Costuri și surse de finanțare

Implementarea Programului de dezvoltare a serviciilor poștale moderne și competitive pentru anii 2026-2029 necesită resurse financiare, tehnice și umane considerabile pentru a atinge obiectivele propuse, precum modernizarea infrastructurii poștale, digitalizarea serviciilor, extinderea accesului în zonele rurale, susținerea comerțului electronic și reducerea impactului ecologic. Costurile estimate de **383.012 mii lei** sunt distribuite pe întreaga perioadă a programului (2026-2029) și includ atât cheltuieli directe (investiții în infrastructură, tehnologii, formare profesională), cât și costuri indirecte (administrative, de monitorizare și evaluare) (tabelul 6). Finanțarea urmând să fie acoperită din bugetul de stat – 1.521 mii lei (0,40%), sprijinul partenerilor de dezvoltare – 42.827 mii lei (11,18%) și sectorul poștal – 118.664 mii lei (30,98%) dintre care costuri neacoperite 220.000 mii lei (57,44%), care vor fi planificate ulterior. Pentru activitățile neacoperite urmează a fi planificate resurse din parteneriate și granturi.

Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării va monitoriza anual implementarea și va ajusta alocările bugetare în funcție de resursele disponibile și de prioritățile emergente, asigurând continuitatea Programului în limitele alocațiilor aprobate în aceste scopuri în bugetele autorităților/instituțiilor implicate.

Astfel, implementarea prezentului Program va implica un efort financiar coordonat bazat pe bugetul de stat, fonduri europene și internaționale, precum și mijloacele financiare ale furnizorului de serviciu poștal universal, ale sectorului poștal, toate acestea fiind esențiale pentru *transformarea sectorului poștal într-un motor al dezvoltării economice și sociale, aliniat la „Moldova Europeană 2030” și practicele UE.*

Tabelul 6

Costurile estimative pentru implementarea Programului

	Codul subprogramului bugetar	Costuri totale, mii lei	Costuri pe ani, mii lei			
			2026	2027	2028	2029
Obiectiv specific 1.1. Îmbunătățirea accesului populației pe întreg teritoriul țării la servicii poștale adaptate, inclusiv livrarea la domiciliu pentru grupuri vulnerabile		31.464	9.012	9.102	7.350	6.000
<i>Costuri acoperite din mijloace financiare ale furnizorului de serviciu poștal universal</i>		7.464	3.012	3.102	1350	-
<i>Costuri acoperite din asistență externă</i>		24.000	6.000	6.000	6.000	6.000
Obiectiv specific 1.2. Introducerea serviciilor de livrare rapidă pentru colete interne		64.200	5.000	21.100	23.100	15.000
<i>Costuri acoperite din mijloace financiare ale furnizorului de serviciu poștal universal</i>		64.200	5.000	21.100	23.100	15.000
Obiectiv specific 2.1. Asigurarea sustenabilității financiare și ecologice a serviciului poștal universal		18.798	203	6.159	6.277	6.159

<i>Costuri acoperite din bugetul de stat</i>	5001	321	203	-	118	
<i>Costuri acoperite din asistență externă</i>		18.477	-	6.159	6.159	6.159
Obiectiv specific 2.2. Optimizarea costurilor operaționale ale furnizorului de serviciu poștal universal		4.400	1.600	1.600	1.100	100
<i>Costuri acoperite din mijloace financiare ale furnizorului de serviciu poștal universal</i>		4.400	1.600	1.600	1.100	100
Obiectiv specific 2.3. Modernizarea infrastructurii logistice pentru procesarea eficientă a trimerilor poștale		220.000	60.000	70.000	70.000	20.000
<i>Costuri neacoperite</i>		220.000	60.000	70.000	70.000	20.000
Obiectiv specific 2.4. Reducerea deșeurilor din ambalaje și a consumului de hârtie în operațiunile poștale		32.000	9.000	9.000	9.000	5.000
<i>Costuri acoperite din mijloace financiare ale furnizorilor de servicii poștale</i>		32.000	9.000	9.000	9.000	5.000
Obiectiv specific 3.1. Dezvoltarea soluțiilor și serviciilor pentru integrarea IMM în platforme de comerț electronic		750	150	350	250	-
<i>Costuri acoperite din bugetul de stat</i>	5004	750	150	350	250	-
Obiectiv specific 3.2. Dezvoltarea de parteneriate cu platforme locale de comerț electronic		3.500	1.500	1.000	500	500

<i>Costuri acoperite din mijloace financiare ale furnizorilor de servicii poștale</i>		3.500	1.500	1.000	500	500
Obiectiv specific 3.3. Facilitarea exporturilor IMM-urilor prin servicii poștale transfrontaliere		2.550	1.950	450	150	-
<i>Costuri acoperite din bugetul de stat</i>	5004	450	150	150	150	-
<i>Costuri acoperite din mijloace financiare ale furnizorilor de servicii poștale</i>		2.100	1.500	300	-	-
Obiectiv specific 4.1. Extinderea accesului la serviciile digitale și a utilizării acestora prin intermediul oficiilor poștale în zonele rurale		5.000	1.300	700	1.600	1.400
<i>Costuri acoperite din mijloace financiare ale furnizorului de serviciu poștal universal</i>		5.000	1.300	700	1.600	1.400
Obiectiv specific 4.2. Încurajarea utilizării serviciilor digitale prin campanii de informare și educație digitală		350	100	100	100	50
<i>Costuri acoperite din asistență externă</i>		350	100	100	100	50

Costurile din bugetul de stat sunt acoperite în limitele cheltuielilor aprobate în Cadrul bugetar pe termen mediu și/sau alocațiile aprobate în legile bugetului de stat anual, ale autorităților/instituțiilor implicate în implementarea prezentului Program. Cheltuielile respective se vor efectua prin intermediul următoarelor subprograme bugetare:

5001 - „Politici și management în domeniul macroeconomic și de dezvoltare a economiei”;

5004 – ”Susținerea întreprinderilor mici și mijlocii”.

Capitolul VII. Riscuri de implementare

Implementarea Programului de dezvoltare a serviciilor poștale moderne și competitive pentru anii 2026-2029 implică o serie de riscuri care pot afecta atingerea obiectivelor stabilite. Acestea au fost identificate pe baza analizei situației actuale a sectorului poștal (conform Raportului statistic 2024), a experiențelor anterioare ale Furnizorului de serviciu poștal universal și a consultărilor cu părțile interesate. Riscurile sunt clasificate în funcție de natură (financiară, operațională, tehnologică, instituțională) și sunt însoțite de măsuri de prevenire și monitorizare. (tabel 7).

Tabelul 7

Riscuri de implementare a Programului

Riscul anticipat	Impact (scăzut, mediu, înalt)	Probabilitate (joasă, medie, înaltă)	Măsuri de diminuare/ înlăturare a riscurilor
Financiar: - constrângeri financiare ale furnizorului serviciului poștal universal; - dependența de asistența externă și riscul fluctuațiilor cursului valutar sau al condiționalităților impuse de donatori	înalt	medie	- diversificarea surselor de finanțare (venituri proprii Î.S. „Poșta Moldovei”); - parteneriate public-private; - monitorizarea fluxurilor financiare de către MDED.
Operațional: - capacitatea limitată a Î.S. „Poșta Moldovei” de a implementa rapid modernizările; - creșterea concurenței din partea furnizorilor privați	înalt	medie	- accelerarea procesului de guvernanță corporativă, formarea continuă a personalului (minimum 50% femei); - stabilirea de parteneriate strategice cu firme private pentru optimizarea logisticii; - consultări publice transparente pentru a explica beneficiile (ex.: acces echitabil la rețeaua rurală)
Tehnologic: - încetinirea adoptării tehnologiilor digitale; - vulnerabilități cibernetice asociate digitalizării;	înalt	joasă	- pilotarea tehnologiilor în faze inițiale (2026); - investiții în securitate cibernetică; - campanii de informare pentru acceptarea digitală în zonele rurale.
Instituționale: - lipsa coordonării eficiente între instituțiile responsabile;	mediu	joasă	- crearea unui grup interinstituțional de monitorizare; - consultarea modificărilor legislative cu toate părțile

-modificări legislative sau politice neașteptate.			interesate în scopul diminuării impactului asupra realizării Programului.
Social și de mediu: -reducerea numărului de oficii poștale în zonele rurale; -întârzieri în implementarea practicilor ecologice.	mediu	joasă	- Coordonarea între autoritățile responsabile; - parteneriate cu autoritățile locale pentru infrastructură verde; - monitorizarea indicatorilor de sustenabilitate.

Monitorizarea atentă a acestor riscuri va fi realizată prin rapoarte anuale elaborate de MDED, în colaborare cu ARCOM și furnizorii de servicii poștale, cu implicarea partenerilor externi (ex.: UPU, UE). Evaluarea riscurilor se va efectua anual, până la 1 martie, pentru a preveni eșecurile și a ajusta planurile de acțiune. Fără gestionarea adecvată a acestor riscuri, Programul riscă să nu atingă obiectivele de modernizare, incluziune și sustenabilitate, cu impact negativ asupra economiei și societății.

Capitolul VIII. AUTORITĂȚI ȘI INSTITUȚII RESPONSABILE

Rolurile în realizarea părții operaționale a prezentului Program sunt stabilite pentru fiecare acțiune în parte. Prima instituție indicată va coordona implementarea acțiunii, iar instituțiile care urmează vor contribui la realizarea acesteia.

Astfel, în procesul elaborării și al implementării prezentului Program sunt implicate/vizate următoarele autorități și organizații ale societății civile:

- Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații (ARCOM)
- Agenția de Guvernare Electronică
- Serviciul Vamal
- Agenția Proprietății Publice
- Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică
- Congresul Autorităților Locale din Moldova
- Agenția de Investiții
- Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului
- Asociațiile de afaceri precum: Amcham, EBA.

Pentru asigurarea unui proces participativ la elaborarea Programului a fost constituit Grupul de lucru, aprobat prin Ordinul ministrului nr.89 din 30.06.2025, care include, pe lângă reprezentanții instituțiilor publice relevante, și reprezentanți ai Partenerilor de dezvoltare ce vor contribui la acest program, dar și a societății civile, inclusiv ai asociațiilor de business (precum AmCham), precum și ai sectorului privat,

în vederea asigurării unei abordări incluzive și a valorificării expertizei practice din domeniu.

Capitolul IX

PROCEDURI DE MONITORIZARE, EVALUARE ȘI RAPORTARE

Pentru a asigura implementarea eficientă a Programului, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, ca instituție responsabilă, va coordona activitatea instituțiilor implicate în implementarea acțiunilor, asigurându-se că Programul progresează conform obiectivelor stabilite.

Cadrul de monitorizare și evaluare se va alinia la indicatori relevanți pentru măsurarea progresului. Procesul de monitorizare va fi structurat în două faze principale:

Raportarea anuală a progresului - aceste rapoarte vor fi prezentate anual, până la data de 1 aprilie, pentru anul anterior și va fi publicat pe site-ul web oficial al Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării.

Evaluarea intermediară a implementării Programului, cu identificarea progreselor și a impedimentelor se va efectua în anul 2028.

Urmare evaluării intermediare se va elabora propuneri argumentate privind actualizarea/modificarea, după caz, a Programului și elaborarea proiectului Planului de acțiuni pentru implementarea acestuia în perioada 2028 - 2029.

Raportul de evaluare intermediară va fi publicat pe pagina oficială a Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării.

Evaluarea finală a Programului va analiza întregul impact al acestuia pe baza criteriilor de relevanță, eficacitate, eficiență, sustenabilitate și impact. Activitățile de evaluare privind implementarea Programului se vor efectua după finalizarea perioadei de realizare a acestuia, prin elaborarea unui raport de evaluare finală pentru patru ani, în baza informațiilor instituțiilor vizate în Planul de acțiuni, transmise până la 1 aprilie 2030.

Raportul de monitorizare cât și cel de evaluare se va elabora în baza informației privind gradul de realizare a acțiunilor în care sunt vizate ministerele și alte autorități, va fi generalizat de Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, cu publicarea pe site-ul web oficial al ministerului.

Monitorizarea continuă a implementării Programului va contribui la identificarea domeniilor de succes și a provocărilor întâmpinate, asigurând optimizarea utilizării resurselor și îmbunătățirea continuă a serviciilor poștale.

Anexă
la Programul de dezvoltare a serviciilor poștale
moderne și competitive pentru anii 2026-2029

PLAN DE ACȚIUNI
al Programului de dezvoltare a serviciilor poștale moderne și competitive
pentru anii 2026-2029

Nr. crt.	Denumirea acțiunii	Termen de realizare	Indicatori de monitorizare	Costuri estimative, Total (mii lei)	Costuri estimate (mii lei)				Sursa de finanțare	Autorități/instituții responsabile/parteneri la realizarea acțiunilor
					2026	2027	2028	2029		
Obiectivul general 1. Creșterea accesibilității și diversității serviciilor poștale.										
Obiectiv specific 1.1. Îmbunătățirea accesului populației pe întreg teritoriul țării la servicii poștale adaptate, inclusiv livrarea la domiciliu pentru grupuri vulnerabile										
1.1.1	Dezvoltarea serviciului de livrare la domiciliu a mijloacelor financiare, disponibil la solicitare pentru toți beneficiarii de prestații de asistență socială și prestații de asigurări sociale	Trim.4 2027	Numărul de persoane deservite prin livrări la domiciliu	3.264	1.632	1.632	-	-	mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei” Agențiile teritoriale de asistență socială
1.1.2	Lansarea a 3 servicii noi	Trim.4 2028	3 servicii noi prestate	3.000	1.000	1.000	1.000	-	mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei” Companii IT
1.1.3	Dezvoltarea unui serviciu de returnare facilă	Trim.1 2028	Numărul de colete cu opțiune de returnare	1.000	300	400	300	-	mijloace financiare proprii	Furnizorii de servicii poștale Serviciul Vamal
1.1.4	Promovarea noilor servicii prin campanii de informare, inclusiv campanii dedicate grupurilor vulnerabile	Trim.4 2028	Numărul de beneficiari informați	200	80	70	50	-	mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei” Furnizori de servicii poștale Agențiile teritoriale de asistență socială Asociații de afaceri

1.1.5	Deservirea localităților rurale mici prin intermediul oficiilor poștale mobile	Trim.4 2029	50 localități asigurate cu servicii poștale prin intermediul oficiilor poștale mobile	24.000	6.000	6.000	6.000	6.000	Granturi	Î.S. „Poșta Moldovei”
Obiectiv specific 1.2. Introducerea serviciilor de livrare rapidă pentru colete interne										
1.2.1	Dezvoltarea unui centru de e-fulfillment comun	Trim.4 2029	Centru operațional funcțional	50.000	-	15.000	20.000	15.000	mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei” Furnizori de servicii poștale Platforme e-commerce
1.2.2	Dezvoltarea serviciului de livrare rapidă (24 ore)	Trim.4 2028	Nr de colete interne livrate în 24 ore	11.000	4.000	5.000	2.000	-	mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei” Furnizori de servicii poștale
1.2.3	Optimizarea rutelor de livrare internă a furnizorului serviciului poștal universal	Trim.3 2028	Nr rutelor de livrare optimizarea	3.200	1.000	1.100	1.100	-	mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei”
Obiectivul general 2. Asigurarea sustenabilității financiare și ecologice a serviciului poștal universal și reducerea impactului ecologic a sectorului poștal.										
Obiectiv specific 2.1. Asigurarea sustenabilității financiare și ecologice a serviciului poștal universal										
2.1.1	Proiect de Lege privind normele comune pentru dezvoltarea pieței interne a serviciilor poștale și a serviciilor de livrare transfrontalieră de colete (modificarea Legii nr. 36/2016 privind comunicațiile poștale)	Trim.3 2026	Lege adoptată	203	203	-	-	-	Bugetul de stat (subprogram bugetar-5001)	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării
2.1.2	Proiect de hotărâre de Guvern privind aprobarea metodologiei de calcul a costului net al serviciului poștal universal	Trim.4 2028	hotărâre de Guvern aprobată	118			118		Bugetul de stat (subprogram bugetar-5001)	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării
2.1.3	Achiziționarea vehiculelor electrice	Trim.4 2029	Numărul vehicule electrice achiziționate;	18.000	-	6.000	6.000	6.000	Parteneri străini, mijloace	Î.S. „Poșta Moldovei”

									financiare proprii	
2.1.4	Instalarea stațiilor de încărcare în 3 centre regionale ale furnizorului de serviciu poștal universal	Trim.4 2029	3 stații de încărcare instalate	327	-	109	109	109	mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei”
2.1.5	Instruirea șoferilor pentru utilizarea vehiculelor electrice	Trim.4 2028	Număr de șoferi instruiți	150	-	50	50	50	mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei” Centre de formare
Obiectiv specific 2.2. Optimizarea costurilor operaționale ale furnizorului de serviciu poștal universal										
2.2.1	Automatizarea a 40% din procesele logistice	Trim.4 2028	Numărul proceselor logistice automatizate	3.000	1000	1.000	1.000	-	mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei”
2.2.2	Dezvoltarea sistemului de management al costurilor	Trim.3 2027	-Revizuirea anuală a costurilor -Instrument IT (aplicație de procesare a datelor) implementat	1.000	500	500	-	-	mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei”
2.2.3	Audit anual al costurilor operaționale	Trim.4 2029	Audit anual	400	100	100	100	100	mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei”
Obiectiv specific 2.3. Modernizarea infrastructurii logistice pentru procesarea eficientă a trimerilor poștale										
2.3.1	Construcția Centrului național de sortare.	Trim.4 2029	-Centrul național de sortare funcțional -Număr de colete procesate automat	80.000	20.000	20.000	20.000	20.000	mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei”
2.3.2	Achiziționarea echipamentelor automate de sortare	Trim.3 2028	Număr de echipamente automate de sortare achiziționate	60.000	20.000	20.000	20.000	-	mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei”
2.3.3	Dezvoltarea unui sistem de management logistic integrat	Trim.3 2028	Sistem integrat	80.000	20.000	30.000	30.000	-	mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei” Companii IT locale

Obiectiv specific 2.4. Reducerea deșeurilor din ambalaje și a consumului de hârtie în operațiunile poștale										
2.4.1	Introducerea ambalajelor reciclabile/reutilizabile	Trim.4 2029	Ambalaje poștale sustenabile (reutilizabile, reciclabile sau biodegradabile) puse în circulație	15.000	4.000	4.000	4.000	3.000	Parteneri străini, mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei” Furnizori de servicii poștale
2.4.2	Parteneriate cu furnizori pentru ambalaje ecologice	Trim.3 2028	3 parteneriate încheiate	3.000	1.000	1.000	1.000	-	Investiții private	Î.S. „Poșta Moldovei” Furnizori de servicii poștale Producători de ambalaje ecologice
2.4.3	Digitalizarea documentelor operaționale	Trim.3 2029	Numărul de documente operaționale digitalizate	14.000	4.000	4.000	4.000	2.000	mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei”
Obiectivul general 3. Stimularea comerțului electronic și sprijinirea mediului de afaceri										
Obiectiv specific 3.1. Dezvoltarea soluțiilor și serviciilor pentru integrarea IMM în platforme de comerț electronic										
3.1.1	Sporirea abilităților în domeniul E-commerce a IMM-urilor	Trim.4 2028	50 de IMM-uri instruite anual (50% femei)	450	150	150	150	-	Bugetul de stat (subprogram bugetar-5004), granturi UE	Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenorialului Asociații de afaceri
3.1.2	Completarea instruirilor de integrare în e-Commerce cu informații privind oportunitatea utilizării serviciilor poștale pentru livrarea comenzilor/produselor	Trim.4 2028	Programe de instruire actualizate	300	-	200	100	-	Bugetul de stat (subprogram bugetar-5004)	Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenorialului Asociații de afaceri
Obiectiv specific 3.2. Dezvoltarea de parteneriate cu platforme locale de comerț electronic										
3.2.1	Încheierea parteneriatelor cu platforme locale	Trim.4 2029	Numărul de parteneriate încheiate	2.000	500	500	500	500	mijloace financiare proprii	Furnizori de servicii poștale Platforme e-commerce
3.2.2	Dezvoltarea de API-uri pentru integrarea platformelor locale	Trim.3 2027	Numărul de platforme integrate	1500	1000	500	-	-	mijloace financiare proprii	Furnizori de servicii poștale Companii IT

Obiectiv specific 3.3. Facilitarea exporturilor IMM-urilor prin servicii poștale transfrontaliere										
3.3.1	Dezvoltarea unui serviciu poștal dedicat exporturilor	Trim.4 2027	Numărul de colete expediate	600	300	300	-	-	mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei”
3.3.2	Formarea IMM-urilor pentru exporturi transfrontaliere	Trim.4 2028	50 de IMM-uri instruite anual	450	150	150	150		Bugetul de stat (subprogram bugetar-5004)	ODA Asociații de afaceri Î.S. „Poșta Moldovei”
3.3.3	Adaptarea logisticii furnizorilor de servicii poștale prin prisma simplificărilor și facilităților oferite de legislația vamală	Trim.4 2026	numărul de autorizații primite	1500	1500	-	-	-	mijloace financiare proprii	Furnizori de servicii poștale Serviciul Vamal
Obiectivul general 4. Asigurarea incluziunii digitale și modernizarea serviciilor poștale.										
Obiectiv specific 4.1. Extinderea accesului la serviciile digitale și a utilizării acestora prin intermediul oficiilor poștale în zonele rurale										
4.1.1	Pilotarea punctelor de acces digital în oficiile poștale rurale existente pentru accesarea serviciilor publice electronice la nivel central și local	Trim.4 2029	30 de puncte de acces digital în oficiile poștale	2200	-	-	1100	1100	mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei” Cancelaria de Stat Agenția de Guvernare Electronică Agențiile teritoriale de asistență socială
4.1.2	Dotarea oficiilor poștale rurale cu echipamente digitale	Trim.4 2028	Numărul de oficii rurale modernizate	700	300	200	200	-	mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei”
4.1.3	Formarea personalului din zona rurală pentru servicii publice digitale	Trim.4 2029	Numărul de persoane instruite (50% femei)	600	-	-	300	300	mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei” Agenția de Guvernare Electronică
4.1.4	Extinderea integrării sistemelor informaționale poștale cu platformele guvernamentale (sistemele informaționale partajate)	Trim.4 2027	Sisteme informaționale integrate	1.500	1.000	500	-	-	mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei” Agenția de Guvernare Electronică

Obiectiv specific 4.2. Încurajarea utilizării serviciilor digitale prin campanii de informare și educație digitală										
4.2.1	Organizarea campaniilor de educație digitală	Trim.4 2029	50.000 de beneficiari (50% femei)	200	50	50	50	50	Parteneri străini, mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei” Agenția de Guvernare Electronică Agențiile teritoriale de asistență socială
4.2.2	Crearea de materiale educative multilingve	Trim.4 2028	Materiale distribuite în comunități	150	50	50	50	-	Parteneri străini, mijloace financiare proprii	Î.S. „Poșta Moldovei” Agenția de Guvernare Electronică Agențiile teritoriale de asistență socială