



Universitatea Tehnică a Moldovei

**EFICIENTIZAREA PROCESELOR TEHNOLOGICE
DIN CADRUL AGENȚIA NAȚIONALĂ TRANSPORT
AUTO PRIN IMPLEMENTAREA METODELOR
PERFORMANTE DE PRESTARE A SERVICIILOR
PENTRU CLIENȚI**

**Masterand: Galben Dionisie
grupa MET-231**

**Coordonator: Nantoi Vadim
lect. univ., dr.**

Chișinău, 2025

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII
Universitatea Tehnică a Moldovei
Facultatea Inginerie Mecanică, Industrială și Transporturi
Departamentul Transporturi
Programul "Managementul și Exploatarea Transporturilor"

Admis la susținere

Șef departament:

Ceban Victor, conferențiar universitar, dr.

„_____” _____ 2025

**Eficientizarea proceselor tehnologice din cadrul Agenția
Națională Transport Auto prin implementarea
metodelor performante de prestare a serviciilor pentru
clienți**
Teză de master

Masterand: _____ Galben Dionisie
gr. MET-231

Coordonator: _____ Nantoi Vadim
lect. univ., dr.

Chișinău, 2025

REZUMAT

Lucrarea de master a fost elaborată cu tema: „Eficientizarea proceselor tehnologice din cadrul ANTA prin implementarea metodelor performante de prestare a serviciilor pentru clienți”, am încercat să optimizeze activitatea Direcția Servicii Publice în cadrul Agenției Naționale Transport Auto.

Am început cu o analiză profundă a situației actuale a transportului în Republica Moldova. Abordând așa subiecte precum transportul de pasageri și transportul de marfă. Am făcut referințe cu privire la cadrul legislativ al transportului din Republica Moldova, reglementările internaționale și acorduri bilaterale. Am menționat Instituțiile de reglementare și supraveghere. Influența PIB-ului asupra sectorului de transport în Republica Moldova tot a fost dezvoltat și acest subiect. La fel ca și Influența populației asupra domeniului de transport al Republicii Moldova. La fel am încercat să prezint provocări și perspective pentru dezvoltarea transportului auto în Republica Moldova.

În continuare am efectuat o mică prezentare despre activitatea și structura Agenției Naționale Transport Auto. Atingând așa subiecte precum: Aspecte generale ale Agenției Naționale Transport Auto, istoricul agenției, cooperarea internațională în domeniul transporturilor rutiere. Am atins și subiectul asigurarea prestării serviciilor publice de calitate. Îmbunătățirea siguranței în domeniul transporturilor rutiere prin procesul de control la el al menționat, ca și asigurarea durabilității instituționale. În ultimul subpunct al acestui compartiment am menționat lista de servicii care necesită digitalizarea și livrarea.

În etapa finală am dezvoltat problema digitalizării a depunerii cererilor pentru cartele tahografice și livrarea actelor permise. Am menționat avantajele digitalizării procesului de depunere a cererilor pentru cartelele tahografice și dezavantajele digitalizării procesului de depunere a cererilor pentru cartelele tahografice. Au prezent amănunțit procesul de depunere a cererilor online. Managementul riscurilor fiind un element destul de important de aceea nu a fost omis: identificarea, evaluarea și atenuarea riscurilor potențiale care ar putea avea un impact asupra proiectului de digitalizare a procesului de depunere a cererilor online pentru cartele tahografice. Am încercat să asigurăm că proiectul de digitalizare a procesului de depunere a cererilor pentru cartele tahografice îndeplinește standardele de calitate și așteptările clienților. La fel am dezvoltat încă o problemă privind livrarea actelor permise din cadrul agenției.

SUMMARY

The master's thesis was elaborated on the theme: "Efficiency of technological processes within AN-TA by implementing efficient methods of providing services to customers", I tried to optimize the activity of the Public Services Directorate within the National Road Transport Agency.

I started with a deep analysis of the current situation of transport in the Republic of Moldova. Addressing such topics as passenger transport and freight transport. I made references to the legislative framework of transport in the Republic of Moldova, international regulations and bilateral agreements. I mentioned the regulatory and supervisory institutions. The influence of GDP on the transport sector in the Republic of Moldova was also developed on this topic. As well as the influence of the population on the transport sector of the Republic of Moldova. I also tried to present challenges and prospects for the development of road transport in the Republic of Moldova.

Next, I made a short presentation about the activity and structure of the National Road Transport Agency. Touching on topics such as: General aspects of the National Road Transport Agency, the history of the agency, international cooperation in the field of road transport. We also touched on the subject of ensuring the provision of quality public services. Improving safety in the field of road transport through the aforementioned control process, as well as ensuring institutional sustainability. In the last sub-point of this section, we mentioned the list of services that require digitalization and delivery.

In the final stage, we developed the issue of digitalizing the submission of applications for tachograph cards and the delivery of permissive documents. We mentioned the advantages of digitalizing the submission of applications for tachograph cards and the disadvantages of digitalizing the submission of applications for tachograph cards. They presented in detail the process of submitting online applications. Risk management being a fairly important element, it was not omitted: identifying, assessing and mitigating potential risks that could have an impact on the project of digitizing the online submission of applications for tachograph cards. We tried to ensure that the project to digitize the tachograph card application process meets quality standards and customer expectations. We also developed another issue regarding the delivery of permissive documents within the agency.

CUPRINS:

INTRODUCERE.....	2
1. SITUAȚIA ACTUALĂ A TRANSPORTULUI ÎN REPUBLICA MOLDOVA.....	4
1.1 Generalități.....	4
1.2 Cadrul legislativ.....	7
1.3 Influența PIB-ului asupra sectorului de transport în Republica Moldova.....	9
1.4 Influența populației asupra domeniului de transport al Republicii Moldova.....	11
1.5 Provocări și Perspective pentru dezvoltarea transportului auto în Republica Moldova.....	13
2. ACTIVITATEA ȘI STRUCTURA AGENȚIEI NAȚIONALE TRANSPORT AUTO.....	18
2.1 Aspecte generale ale Agenției naționale transport auto.....	18
2.2 Cooperarea internațională în domeniul transporturilor rutiere.....	19
2.3 Asigurarea prestării serviciilor publice de calitate.....	23
2.4 Îmbunătățirea siguranței în domeniul transporturilor rutiere prin procesul de control.....	29
2.5 Asigurarea durabilității instituționale.....	34
2.6 Lista de servicii care necesită digitalizarea și livrarea.....	35
3. ELABORAREA PROCESULUI DE DIGITALIZARE A DEPUNERII CERERILOR PENTRU CARTELE TAHOGRAFICE ȘI LIVRAREA ACTELOR PERMISIVE.....	37
3.1 Avantajele digitalizării procesului de depunere a cererilor pentru cartelele tahografice.....	37
3.2 Dezavantajele digitalizării procesului de depunere a cererilor pentru cartelele tahografice...	39
3.3 Procesul de depunere a cererilor online.....	41
3.4 Managementul riscurilor: identificarea, evaluarea și atenuarea riscurilor potențiale care ar putea avea un impact asupra proiectului de digitalizare a procesului de depunere a cererilor online pentru cartele tahografice.....	50
3.5 Managementul calității: Asigurarea că proiectul de digitalizare a procesului de depunere a cererilor pentru cartele tahografice îndeplinește standardele de calitate și așteptările clienților.....	53
3.6 Livrarea actelor permise.....	57
3.7 Riscuri și oportunități de realizare a procesului de livrare a actelor permise.....	65
CONCLUZII.....	67
BIBLIOGRAFIE.....	69

					UTM 071 015 ME			
<i>Mod.</i>	<i>Coala</i>	<i>Nr. Docum.</i>	<i>Semn.</i>	<i>Data</i>				
<i>Elaborat</i>	<i>Galben D.</i>				<i>Eficientizarea proceselor tehnologice din cadrul Agenția Națională Transport Auto prin implementarea metodelor performante de prestare a serviciilor pentru clienți</i>	<i>Coala</i>	<i>Coala</i>	<i>Coli</i>
<i>Verificat</i>	<i>Nantoi V.</i>					<i>I</i>	1	75
<i>Controlat</i>	<i>Nantoi V.</i>					UTM, FIMIT		
<i>Contr. norm.</i>						<i>st. gr. MET-231M</i>		
<i>Aprobat</i>	<i>Ceban V.</i>							

INTRODUCERE

Agenția Națională Transport Auto (ANTA) este o instituție publică esențială în reglementarea și monitorizarea sectorului transporturilor auto din Republica Moldova. Rolul său include emiterea autorizațiilor și certificatelor necesare operatorilor de transport, implementarea politicilor de transport și asigurarea conformității cu legislația națională și internațională. Într-un mediu economic dinamic și competitiv, eficiența proceselor tehnologice devine o prioritate pentru modernizarea serviciilor publice și îmbunătățirea relației cu clienții.

În era digitalizării, instituțiile publice, inclusiv ANTA, sunt supuse unei presiuni crescute de a se adapta la nevoile utilizatorilor prin soluții inovatoare și eficiente. Birocrația excesivă, timpii mari de așteptare și procedurile complexe reprezintă obstacole majore în prestarea unor servicii de calitate. Prin optimizarea proceselor tehnologice, ANTA poate răspunde mai rapid cerințelor operatorilor de transport și poate contribui la creșterea competitivității economiei naționale.

În prezent, procesele administrative și tehnologice din cadrul ANTA se confruntă cu provocări precum: lipsa integrării soluțiilor digitale, redundanța documentației și utilizarea insuficientă a tehnologiilor moderne. Aceste probleme nu doar că îngreunează activitatea internă, dar afectează negativ și experiența clienților, care sunt nevoiți să investească timp și resurse suplimentare pentru obținerea actelor necesare.

Exemplele internaționale, precum digitalizarea serviciilor publice în Estonia sau Polonia, demonstrează că utilizarea tehnologiilor performante poate reduce semnificativ costurile administrative, timpul de procesare și nivelul birocrăției. Aceste țări au implementat platforme integrate care permit utilizatorilor să acceseze servicii publice online, să monitorizeze progresul cererilor și să descarce documente electronice, fără a necesita deplasări fizice.

Pentru ANTA, adoptarea unor metode performante de prestare a serviciilor reprezintă o oportunitate de a-și alinia procesele la standardele internaționale. Integrarea tehnologiilor moderne, cum ar fi soluțiile cloud, semnătura electronică și sistemele de gestionare automată a cererilor, poate transforma modul în care agenția interacționează cu operatorii de transport, oferind servicii rapide, transparente și accesibile.

Eficientizarea proceselor din cadrul ANTA ar contribui direct la îmbunătățirea experienței clienților, reducând timpul și costurile necesare pentru obținerea actelor permise. Astfel, operatorii de transport ar beneficia de mai multă predictibilitate și flexibilitate în desfășurarea activităților lor economice. În plus, digitalizarea proceselor ar reduce bariera de acces pentru utilizatorii din regiunile îndepărtate și pentru diaspora.

Prezenta lucrare își propune să analizeze modalitățile de eficientizare a proceselor tehnologice din cadrul ANTA, cu accent pe implementarea metodelor performante de prestare a serviciilor pentru clienți. Scopul principal este identificarea soluțiilor tehnologice viabile și adaptarea lor la contextul specific al Republicii Moldova, având în vedere resursele și infrastructura disponibile.

Lucrarea se bazează pe o abordare analitică și comparativă, incluzând analiza datelor interne ale ANTA, exemple internaționale de bune practici și studii de caz relevante. De asemenea, sunt utilizate metode de cercetare calitativă și cantitativă pentru a evalua impactul propuselor soluții tehnologice asupra proceselor existente și asupra experienței utilizatorilor.

Studiul de față contribuie la dezvoltarea unei viziuni strategice pentru modernizarea ANTA, oferind atât recomandări concrete pentru implementarea soluțiilor performante, cât și un cadru pentru monitorizarea rezultatelor. Într-o eră a transformărilor digitale rapide, această cercetare devine relevantă nu doar pentru ANTA, ci și pentru alte instituții publice care își propun să optimizeze relația cu cetățenii și agenții economici.

BIBLIOGRAFIE

1. GARȘTEA, N. Oversized road transport -particularities, realization conditions, problems and development perspectives. *Journal of Engineering Science*, 2024, XXXI (1), pp. 7-17. [https://doi.org/10.52326/jes.utm.2024.31\(1\).01](https://doi.org/10.52326/jes.utm.2024.31(1).01) .
2. VOLOȘENCO, G., GARȘTEA, N., ȘESTENCO-DIACEC, N. Transport Infrastructure as Indicator of Economic Development of the Country. In: The XXXI-st SIAR International Congress of Automotive and Transport Engineering "Automotive and Integrated Transport Systems - AITS 2021". ISBN 978-9975-45-782-8.
3. GARȘTEA, N. Analysis of the criminal situation in the field of road accidents: causes, problems and solutions regarding their prevention. In: The XXXI-st SIAR International Congress of Automotive and Transport Engineering "Automotive and Integrated Transport Systems - AITS 2021". ISBN 978-9975-45-782-8.
4. GARȘTEA, N., VOLOȘENCO, G., ȘESTENCO-DIACEC, N. Particulars of the Probation in Civil Cases for the Examination of Disputes in the Field of Transport. In: The XXXI-st SIAR International Congress of Automotive and Transport Engineering "Automotive and Integrated Transport Systems - AITS 2021". ISBN 978-9975-45-782-8.
5. ȘESTENCO-DIACEC, N., GARȘTEA, N., VOLOȘENCO, G. The Qualitative Education of Personnel - The Key to the Competitiveness of Transport Companies.. In: The XXXI-st SIAR International Congress of Automotive and Transport Engineering "Automotive and Integrated Transport Systems - AITS 2021". ISBN 978-9975-45-782-8.
6. DODU-GUGEA, L., GARȘTEA, N., MITITIUC, P., STAVER (CONDRAȚCHI), L. Impactul acordului de asociere asupra transportului rutier: realizări și perspective. În: Conferința Științifică Internațională „Competitivitate și inovare în economia cunoașterii”, 25-26 septembrie 2020, Chișinău: ASEM, 2020, p. 381-388. e-ISBN 978-9975-75-985-4.
7. Suport de curs ”Legislația transporturilor”. Autor: Nina Garștea. Chișinău: Tehnica-UTM, 2023. -221 p. ISBN 978-9975-45-955-6
8. Suport de curs ”Tehnologia și organizarea serviciilor vamale” – plasat pe platforma educațională MOODLE, 2023. <http://moodle.utm.md/course/view.php?id=1907>
9. Culegere de teste, spețe și activități practice ”Asigurarea juridică a activității de transport și expediții”. Autor: Nina Garștea; Victor Ceban. Chișinău: Tehnica-UTM, 2024.-107p. ISBN 978-9975-64-449-5. http://repository.utm.md/bitstream/handle/5014/27749/Asigurarea-jurid-activitati-transp-expeditie-Culegere-teste-practice_DS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. *Managementul Intermitent* / Vadim Nantoi, “Acomed Plus” Publishing House, Chisinau, 2010, 109 pag., ISBN 978-9975-9989-7-0
11. *Формы восприятия управления* / Vadim Nantoi, *Вox философский журнал*, 2015, 21 pag., ISSN 2077-6608, <https://vox-journal.org/html/issues/299/314>, DOI: 10.24411/2077-6608-2015-00026
12. NANTOI, D., NANTOI, V. *The knowledge gradient as reasonable Decision-making tool in planning*, *Journal of Social Sciences*, Vol. V, no. 4 (2022), pag. 83 – 99, ISSN 2587-3490 / E-ISSN 2587-3504, https://jss.utm.md/wp-content/uploads/sites/21/2023/01/10.52326-jss.utm_.2022.5-4.06.pdf
13. NANTOI, V., NANTOI, D. *Organization manageability enhanced through topological modular forms*, *Journal of Social Sciences*, Vol. 6 (3), (2023), pag. pp. 16-36, <https://press.utm.md/index.php/jss/issue/view/2023-6-2/2023-6-2-full-issue>
14. NANTOI, V., NANTOI, D. *Streamlining organizational manageability through scalable decision making*, – *Journal of Social Sciences*, Vol. 6 (2), (2023), pag. pp. 20-41, <https://press.utm.md/index.php/jss/issue/view/2023-6-4/full-issue>
15. NANTOI, V., NANTOI, D., PĂDURE, O. *Models for real-time traffic flow manageability and decision-making in intelligent transportation systems*, *Journal of Social Sciences* 2024, 7 (3), pp. 35-70, [https://doi.org/10.52326/jss.utm.2024.7\(3\).03](https://doi.org/10.52326/jss.utm.2024.7(3).03).
16. NANTOI, V., NANTOI, D. *Teaching applied geometry for keeping dynamic safe following distance among novice car drivers*, *Journal of Industrial Design and Engineering Graphics*, 2024, <http://sorging.ro/jideg/index.php/jideg/article/view/319>
17. NANTOI, V., NANTOI, D. *Fast decision making in planning*, 2021, „The XXXI-st SIAR International Congress of Automotive and Transport Engineering „Automotive and

- Integrated Transport Systems – AITS 2021””; AITS and TUM, ISSUE II, 2022, pag. 127 – 136, ISBN 978-9975-45-782-8
18. NANTOI, V., TIMISH, D. *Requirements, process maps and times in logistics project management*, 2021, „The XXXI-st SIAR International Congress of Automotive and Transport Engineering „Automotive and Integrated Transport Systems – AITS 2021””; AITS and TUM, ISSUE II, 2022, pag. 137 – 143, ISBN 978-9975-45-782-8
 19. CEBAN, V., NANTOI, V. *Prioritățile sociale în activitatea transportului rutier*, Conferința științifică națională „Inovația: factor al dezvoltării social-economice”, Ediția a VII-a, Cahul, 16 decembrie 2022; Universitatea de Stat „Bogdan Petriceicu Hasdeu” din Cahul; Cahul, 182 p.; pag. 134 – 141. <https://www.usch.md/wp-content/uploads/2023/05/Materialele-Conferintei-IFDSE-16.12.22.pdf>
 20. NANTOI, V., NANTOI, D. *Integrarea transportului Republicii Moldova în sistemul de transport al Uniunii Europene: provocări și oportunități*, Conferința științifică națională "Inovația: factor al dezvoltării social-economice", conferință științifică națională, 15 decembrie 2023, Cahul – 158 p. pag. 125 – 133, <https://www.usch.md/wp-content/uploads/2024/04/Materialele-Conferintei-IFDSE-15.12.2023.pdf>
 21. NANTOI, V., NANTOI, D. *Higher education's role in transforming urban transportation: a comprehensive approach* - International conference” in "Tendencies and perspectives of the development of science and education in the conditions of globalization" (issue 107), 31 July 2024, pag. p. 58 - 65, <https://confscientific.webnode.com.ua>
 22. NANTOI, V., NANTOI, D. *Transport manager as thinking position in achieving organizational results*, – International conference "Tendencies and perspectives of the development of science and education in the conditions of globalization" (issue 88), 29 November 2022, pag. p. 362 – 368, <https://confscientific.webnode.com.ua>
 23. BUGA, A., PADURE, O., GHEORGHITA, A., NANTOI, V., TEZEC, I. *Cercetări teoretice privind controlul cu ultrasunete fără contact a materialelor*, – International conference "Tendencies and perspectives of the development of science and education in the conditions of globalization" (issue 90), 31 January 2023, pag. p. 221 – 224, <https://confscientific.webnode.com.ua>
 24. NANTOI, V., NANTOI, D., BUGA, A., PĂDURE, O., TEZEC I. *Who's afraid of technical sciences: solutions to the challenges of teaching technical subjects* – International conference - "Tendencies and perspectives of the development of science and education in the conditions of globalization" (issue 96), 31 August 2023, pag. p. 101 – 106, <https://confscientific.webnode.com.ua>
 25. NANTOI, V., NANTOI, D., BUGA, A., PĂDURE, O., TEZEC I. *The role of personal mobility devices in urban transportation: in searching a balancing approach* - International conference - "Tendencies and perspectives of the development of science and education in the conditions of globalization" (issue 97), 30 September 2023, pag. p. 187 – 191, <https://confscientific.webnode.com.ua>
 26. NANTOI, V., BUGA, A. *Cercetari privind influenta temperaturii lichidului la controlul cu ultrasunete in imersie* - International conference - "Tendencies and perspectives of the development of science and education in the conditions of globalization" (issue 98), 31 October 2023, pag. p. 231 – 237, <https://confscientific.webnode.com.ua>
 27. NANTOI, V., NANTOI, D., BUGA, A., PĂDURE, O., TEZEC I. *Enhancing road safety knowledge among novice electric scooter users*- International conference - "Tendencies and perspectives of the development of science and education in the conditions of globalization" (issue 98), 31 October 2023, pag. p. 240 – 246, <https://confscientific.webnode.com.ua>
 28. NANTOI, V., BUGA, A. *Regulating mobility: technical and legal perspectives on transportation in the European Union and in the Republic of Moldova* - International conference - "Tendencies and perspectives of the development of science and education in the conditions of globalization" (issue 99), 30 November 2023, pag. p. 334 – 340, <https://confscientific.webnode.com.ua>
 29. NANTOI, V., BUGA, A. *Harmonizing road sign requirements for semi-autonomous driving: a comparative analysis of EU and Republic of Moldova perspectives and future challenges* - International conference - "Tendencies and perspectives of the development of sci-

- ence and education in the conditions of globalization" (issue 100), 27 December 2023, pag. p. 195-202, <https://confscientific.webnode.com.ua>
30. NANTOI, V., BUGA, A. *Implementation of intelligent transport systems in the European Union: a path for the Republic of Moldova to EU accession* - International conference - "Tendencies and perspectives of the development of science and education in the conditions of globalization" (issue 101), 31 January 2024, pag. p. 291-297, <https://confscientific.webnode.com.ua>
31. NANTOI V., *Ловушки Размышляющего Управляющего versus Сила Незнания Управляемых*, Editura „Publishing generis”, Chişinău, 2021, 174 pag., ISBN 978-9975-154-88-8 (print book), ISBN-13 978-9975154888 (e-book)
32. NANTOI V., *Planificarea încărcăturii și crearea traseului rațional în transportul de mărfuri cu aplicarea sistemelor informaționale*, Suport de curs, MOODLE, 72 pag., <http://moodle.utm.md/course/view.php?id=2047>
33. <https://anta.gov.md/>
34. <https://statistica.gov.md/ro>