
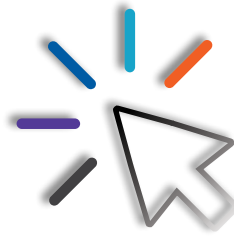




USAID
DIN PARTEA POPORULUI
AMERICAN

LID 
Moldova



DIGITALIZAREA

administrației publice locale



Set de Instrucțiuni cu privire la
serviciile și platformele digitale

Prefață

ASPECTE INTRODUCTIVE

Societatea este într-o ascensiune continuă marcată de o transformare digitală în toate sferele de activitate. În esență, transformarea digitală este un proces de schimbare structurală, care presupune conversia de la procesele manuale și analogice la procese digitizate în fiecare aspect al activității.

Pe de o parte, digitalizarea poate contribui într-un mod pozitiv la capacitatea indivizilor, făcând accesibile pentru mulți oportunități economice, informație și cunoaștere care, în alte condiții, ar fi fost mult mai dificil de accesat. În același timp, noile tehnologii au generat ceea ce numim „decalajul digital” (*digital gap*), o formă de inegalitate socială determinată de accesul la internet, dar și de gradul de alfabetizare digitală.

Astfel, în contextul în care internetul a devenit un factor important pentru aspecte ale vieții sociale precum educația, sănătatea, obținerea unui loc de muncă sau participarea civică, cei care nu dispun de mijloacele tehnologice și abilitățile necesare pentru a utiliza internetul se află într-o poziție defavorizată. Prin urmare, incluziunea digitală este importantă în măsura în care oferă indivizilor instrumentele necesare pentru a lua parte la aceste procese, alături de informații esențiale despre drepturile și oportunitățile pe care aceștia le au.

Digitalizarea administrațiilor publice locale constituie o prioritate urgentă pentru Republica Moldova, dar și o provocare semnificativă, ce necesită o revizuire și transformare a modelelor tradiționale de lucru ale instituțiilor publice. Implementarea soluțiilor digitale permite APL-urilor să își demonstreze profesionalismul prin utilizarea tehnologiilor informaționale și să funcționeze într-un mod electronic, eficient și responsabil, ceea ce va duce, fără îndoială, la furnizarea unor servicii publice mai solide, îmbunătățite și echitabile pentru cetățeni.

Prezentul set de instrucțiuni este dezvoltat de către Laboratorul de Inițiative pentru Dezvoltare „LID Moldova” în cadrul proiectului „DIGI_LEAD: transformare digitală în Autoritatea Publică Locală”, implementat cu suportul financiar al Agenției Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională (USAID) în cadrul programului Reforme Instituționale și Structurale în Moldova. Acest îndrumar își propune să sprijine consolidarea cunoștințelor și dezvoltarea abilităților necesare utilizării eficiente a soluțiilor și platformelor digitale guvernamentale, fiind destinat reprezentanților administrației publice locale și altor actori cheie locali.

Acest set de instrucțiuni reprezintă un instrument al LID Moldova în susținerea procesului de e-transformare și digitalizare a Republicii Moldova, precum și consolidarea valorilor democratice și îmbunătățirea procesului de luare a deciziilor prin utilizarea eficientă a soluțiilor moderne, creșterea transparenței și stimularea participării cetățenilor în aceste procese.

Cuprins:

CONTEXT GENERAL.....	2
PLATFORME ȘI SERVICII UTILE PENTRU ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ LOCALĂ.....	6
SERVICIUL GUVERNAMENTAL DE SEMNĂTURĂ ELECTRONICĂ.....	6
SERVICIUL GUVERNAMENTAL DE PLĂȚI ELECTRONICE.....	12
SERVICIUL GUVERNAMENTAL DE AUTENTIFICARE ȘI CONTROL AL ACCESULUI (MPass).....	16
PLATFORMA GUVERNAMENTALĂ DE INTEROPERABILITATE	20
PORTALUL GUVERNAMENTAL DE DATE.....	24
SERVICIUL GUVERNAMENTAL DE ÎMPUTERNICIRI MPOWER.....	30
SERVICIUL GUVERNAMENTAL DE NOTIFICARE ELECTRONICĂ MNOTIFY	34
PORTALUL SERVICIILOR PUBLICE.....	38
PORTALUL ADMINISTRAȚIEI PUBLICE LOCALE E-APL	42
CENTRELE UNIFICATE DE PRESTĂRI SERVICII	46
APLICAȚIA MOBILĂ GUVERNAMENTALĂ INTEGRATĂ A SERVICIILOR ELECTRONICE (EVO).....	50
CUM FAC PRIMII PAȘI SPRE SERVICIILE ȘI PLATFORMELE DIGITALE GUVERNAMENTALE.....	53
INSTRUCȚIUNI PRACTICE PENTRU APL.....	54



Digitalizarea are un impact profund asupra vieții sociale, economice, politice și culturale cotidiene a cetățenilor, lucrătorilor și consumatorilor și afectează toate domeniile societății, întrucât digitalizarea se află la originea mai multor diferențe sociale, cu apariția unui nou decalaj digital, nu numai între zonele urbane bine conectate și zonele rurale și îndepărtate, ci și între cei care pot beneficia pe deplin de un spațiu digital îmbogățit, accesibil și sigur, cu o gamă largă de servicii .

Transformarea digitală presupune integrarea tehnologiilor digitale în toate aspectele oricărui domeniu de activitate. Acest lucru schimbă în mod fundamental sectorul public și privat și oferă valoare adăugată părților interesate. În același timp, transformarea digitală necesită și o transformare a culturii organizaționale, prin chestionarea în permanență a status quo-ului, urmărind totodată identificarea celor mai bune soluții de optimizare. Transformarea digitală urmărește, de asemenea, orientarea spre client. Cu alte cuvinte, transformarea digitală influențează schimbări radicale în toate aspectele vieții umane.

Corespunzător Sondajului anual , nivelul de cunoaștere a reformei de modernizare a serviciilor guvernamentale înregistrează în continuare un nivel relativ modest.

În ceea ce privește, nivelul de utilizare a serviciilor publice online, corespunzător aceluiași sondaj anual, circa 29 % din exponenții mediului rural sunt familiarizați cu acestea.

Programul de activitate al Guvernului Republicii Moldova, care identifică transformarea digitală drept unul dintre cele mai importante obiective de politică pentru următorii patru ani, este aliniat cu Acordul de Asociere cu Uniunea Europeană și Agenda 2030 pentru dezvoltare durabilă a Organizației Națiunilor Unite. Acordarea recentă Republicii Moldova a statutului de țară candidat pentru aderare la Uniunea Europeană, este un alt factor de mobilizare pentru integrarea țării în cadrul legal al Uniunii Europene și în piața unică digitală.

Transformarea digitală este în prezent una dintre cele mai importante abordări în procesul de construire și gestionare a strategiilor și viziunilor pentru țări, companii și organizații.

Digitizarea înseamnă economie, eficiență și eficacitate. Estonia este un exemplu de urmat la acest capitol deoarece a reușit cu doar 6,6% din forța de muncă a țării, să își transforme sectorul de servicii publice și de business prin digitalizarea a peste 99% din serviciile publice oferite online. Prin urmare, 98% cetățeni estonieni dețin ID electronic, 99,6% folosesc servicii bancare online, 100% predarea în școli și universități poate fi asigurată la distanță, 98% din prescripțiile pentru medicamente sunt digitale, 97% din declarațiile fiscale sunt transmise online, 98% dintre companiile private sunt create online (durează aproximativ 3 h), 2500 de servicii electronice disponibile publicului pe platforma eesti.ee, 3 min. durează votarea la alegerile parlamentare, pentru APL sau parlamentul UE, prin internet.

În cazul Republica Moldova, gradul de digitizare este în continuă creștere, consumatorul este familiarizat cu soluțiile digitale și peste 75% din populație folosește internetul, atât la rețele de fibră optică, cât și la internetul mobil: peste 98% de localitățile din țară au prezență la punct fix de acces la fibră optică, peste 98% este acoperirea localităților cu internet mobil de înaltă capacitate, inclusiv 4.36 milioane de telefoane mobile activ conectate (depășind numărul populației).

Totodată, pe partea de servicii publice sunt necesare eforturi suplimentare pentru a asigura digitalizarea în totalitate a acestui segment. Astfel, sunt necesare măsuri pentru optimizarea activității ghișeelor unice, incluziunea digitală a beneficiarilor la nivel local, sporirea nivelului de adopție a serviciilor electronice, precum și asigurarea durabilității financiare a acestora.

Drept concept general, procesul de guvernare electronică este o guvernare care aplică platformele digitale prin interacțiunea dintre administrații, cetățeni și mediul de afaceri, la prestarea serviciilor publice, cu utilizarea mijloacelor electronice. Putem spune că guvernarea electronică reprezintă modalitatea de aplicare și utilizare a tehnologiilor informaționale și de comunicații, în scopul asigurării accesului la informație și prestării serviciilor publice în regim interactiv.

Așadar, cu siguranță folosirea instrumentelor digitale poate face relația dintre cetățeni și APL să fie mai strânsă, oferind avantaje ambilor participanți: APL-urilor mai mult sprijin în activitățile desfășurate și mai multă încredere în serviciile prestate, cetățeanului mai multă claritate și suport în soluționarea mai eficientă și mai rapidă a problemelor sale.

Printre **beneficiile pentru APL-uri** în folosirea instrumentelor digitale sunt următoarele:

- eficiență sporită în activitatea administrației publice locale;
- acces extins la serviciile administrative;
- asigurarea transparenței, reducerea birocrăției și corupției în activitatea autorităților administrației publice;
- stimularea creării și implementării sistemelor și aplicațiilor informatice, menite să susțină procesele de reformă și dezvoltarea în domeniul de e-guvernare;
- creșterea nivelului de pregătire a funcționarilor publici din autoritățile administrației publice în domeniul tehnologiilor informaționale;
- dezvoltarea cadrului normativ la nivel local privind guvernarea electronică;
- democrație electronică consolidată;
- grad înalt de utilizare a tehnologiilor societății informaționale.

CONTEXT GENERAL



În context, un ghid de alfabetizare digitală pentru reprezentanții administrației publice locale este esențial în contextul digitalizării accelerate a serviciilor publice și a necesității de a răspunde cerințelor cetățenilor într-un mod eficient și transparent.

Obiectivul general al ghidului este să ofere un cadru clar și bine structurat pentru utilizarea eficientă a serviciilor și platformelor digitale de către reprezentanții administrației publice locale. Acesta va ajuta la:

- dezvoltarea competențelor digitale esențiale;
- familiarizarea cu platformele specifice administrației publice;
- promovarea bunelor practici în utilizarea tehnologiilor digitale și protecția datelor;
- sprijinirea tranziției către o administrație publică modernă și digitalizată.
- Subsecvent, necesitatea acestui produs informativ rezidă din următoarele considerente:

Transformarea digitală a administrației publice.

Administrația publică este într-o tranziție spre digitalizare, ceea ce implică utilizarea tehnologiei pentru eficientizarea proceselor interne și oferirea de servicii mai accesibile cetățenilor. Prin urmare, acest suport informativ vine să:

- reducă barierele tehnice și să elimine rezistența la schimbare.
- creeze competențe digitale de bază și avansate pentru utilizarea platformelor electronice și a instrumentelor digitale.

Accesibilitatea și incluziunea digitală.

Reprezentanții administrației publice sunt adesea intermediari între cetățeni și serviciile publice. Lipsa competențelor digitale poate limita accesul cetățenilor la servicii de calitate, mai ales în comunitățile rurale. În acest sens, va fi asigurată:

- diseminarea informațiilor despre tendințele actuale și viitoare în digitalizare;
- formarea reprezentanților în utilizarea corectă a platformelor și soluțiilor digitale;
- promovarea incluziunii digitale, sprijinind cetățenii în accesarea serviciilor.

Creșterea eficienței și transparenței.

Digitalizarea aduce transparență, dar necesită competențe adecvate, fapt pentru care ghidul poate:

- instrui personalul cum să utilizeze sisteme de gestionare a datelor și să asigure securitatea acestora.
- oferi metode pentru o comunicare mai rapidă și precisă cu cetățenii.

Instrument pentru dezvoltarea profesională continuă.

Tehnologia evoluează rapid, iar competențele digitale devin indispensabile. Un set de instrucțiuni bine structurat poate deveni baza unui program de formare continuă, ajutând personalul să:


- își dezvolte constant competențele digitale;
- își îmbunătățească adaptabilitatea și competitivitatea în sectorul public.

▶ APL	Autoritate Publică Locală
▶ CUPS	Centrele unificate de prestare a serviciilor publice
▶ USAID	Agenției Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională
▶ STISC	Serviciul Tehnologie Informației și Securitate Cibernetică
▶ MSign	Serviciul guvernamental de semnătură electronică
▶ MPay	Platforma de plăți electronice pentru cetățeni
▶ MConnect	Platforma Guvernamentală de schimb de date și interoperabilitate
▶ MPass	Serviciul guvernamental de autentificare și control al accesului
▶ MNotify	Serviciul de notificare electronică
▶ MPower	Serviciul electronic guvernamental de împuterniciri
▶ MCabinet	Portalul Guvernamental al cetățeanului și al unităților de drept
▶ MDelivery	Platforma de livrare electronică a serviciilor publice
▶ e-APL	Portalul Administrației Publice Locale
▶ EVO	Aplicația mobilă guvernamentală integrată a serviciilor electronice

PLATFORME ȘI SERVICII UTILE PENTRU ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ LOCALĂ

SERVICIUL GUVERNAMENTAL DE SEMNĂTURĂ ELECTRONICĂ

Casetă informativă	
Termeni-cheie	Semnătură electronică MSign
Linkuri utile	msign.gov.md semnatura.md
Important	<ul style="list-style-type: none">▶ Permite semnarea documentelor online, eliminând necesitatea deplasărilor și reducând timpul pentru procesarea documentelor oficiale.▶ Are aceeași putere juridică ca și semnătura olografă.▶ Exclue necesitatea aplicării ștampilei.



Scanează-mă!

Descrierea serviciului



MSign este serviciul guvernamental de semnătură electronică, care asigură identitatea persoanei în mediul digital/online. Semnătura electronică are aceeași valoare și putere juridică ca și semnătura olografă. Totodată, deținerea unei semnături electronice, creează în spațiul virtual o identitate electronică, echivalentă cu buletinul de identitate a persoanei fizice și reprezintă:

- ☑ instrument de identificare a persoanei fizice și juridice în spațiul electronic;
- ☑ instrument ce permite interacțiuni cu efect juridice la distanță și schimb de documente electronice;

Utilizând semnătura digitală te poți autentifica pe platforme digitale, semna documente și solicitări electronice, valida autenticitatea unor acte, întocmi cereri online pentru anumite servicii, fără a te deplasa la ghișeu, contesta răspunsuri, etc.



Tipuri de semnătură electronică:

Semnătura electronică emisă de Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică (usb stick). Pentru a obține, prelungi și revoca semnătura electronică accesați pagina semnatura.md.

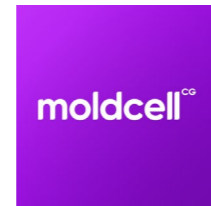
Avantajele semnăturii electronice emisă de STISC:

- ☑ permite aplicarea unui număr nelimitat de **semnături electronice** și autentificări, pe perioada de valabilitate a dispozitivului de semnare (stick/USB);
- ☑ nu se percep taxe pentru semnăturile aplicate.



Dezavantajele semnăturii electronice emisă de STISC:

- ☑ necesită cunoștințe tehnice pentru instalarea și utilizarea certificatului digital, ceea ce poate fi o barieră pentru utilizatorii mai puțin experimentați;
- ☑ se percepe o taxă pentru eliberarea semnăturii electronice;
- ☑ există riscuri asociate pierderii dispozitivului USB;
- ☑ este necesară deplasarea fizică la oficiile de deservire pentru obținerea și prelungirea semnăturii electronice.



Semnătura electronică mobilă, emisă de un operator de telefonie mobilă (semnătura electronică este integrată pe cartela SIM). Accesarea serviciilor electronice cu ajutorul telefonului mobil e foarte simplă:

- indicați numărul de telefon pentru care ați activat semnătura electronică;
- pe telefonul mobil veți primi o solicitare de verificare a identității sau de semnare a unui document electronic, pe care o puteți accepta sau refuza;
- totodată, telefonul vă va afișa un cod de verificare, pe care îl comparați cu cel afișat de MPass sau Msign;
- pentru a accepta solicitarea, tastați codul PIN al semnăturii mobile, pe care îl cunoașteți doar Dvs.

Avantajele semnăturii electronice mobile:

- a. semnătura electronică mobilă poate fi utilizată direct de pe telefonul mobil, fără a necesita dispozitive suplimentare precum token-uri USB;
- b. nu se percep taxe pentru configurarea serviciului de către operatorul de telefonie mobilă;
- c. reînnoirea semnăturii mobile poate fi efectuată de la distanță, fără deplasare la oficiile de deservire a operatorilor de telefonie mobilă;

Dezavantajele semnăturii electronice mobile:

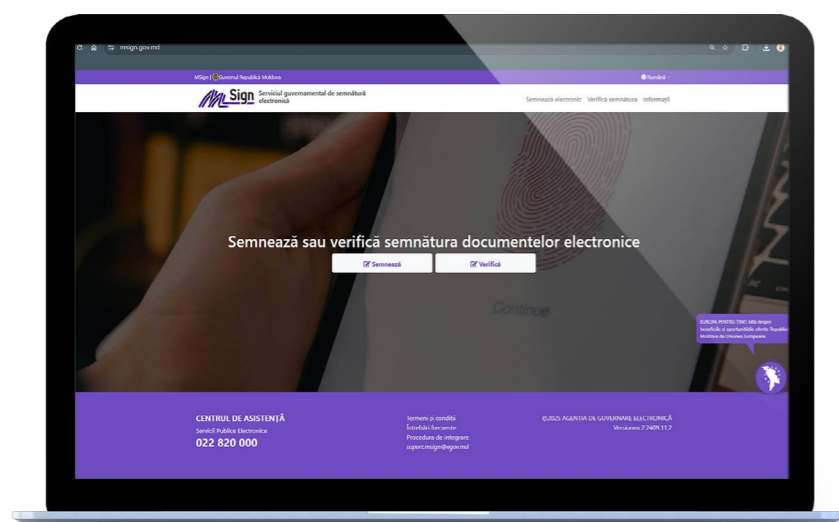
- a. semnătura electronică mobilă este legată de serviciile unui operator specific, ceea ce poate limita libertatea utilizatorului de a schimba furnizorul fără a pierde accesul;
- b. se percep taxe pentru fiecare semnătură aplicată. Totodată, utilizatorul poate activa abonamente specifice care diminuează costul serviciului.





Categorie	APL
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Procese administrative mai eficiente datorită semnăturii electronice; <input checked="" type="checkbox"/> Timp redus de procesare a documentelor oficiale; <input checked="" type="checkbox"/> Costuri operaționale mai mici (de exemplu, eliminarea cheltuielilor pentru hârtie, timbru fiscal, curieri); <input checked="" type="checkbox"/> Semnarea și validarea documentelor online, fără deplasări fizice la ghișeu; <input checked="" type="checkbox"/> Semnarea și verificarea documentelor electronice prin MSign – msign.gov.md 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Asigurați-vă că personalul APL este instruit pentru utilizarea și verificarea semnăturii electronice și a platformelor online asociate. <p><i>Notă: Asigurați-vă că personalul a modificat PIN-ul stabilit din oficiu, care este pentru toți același.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Implementați un mecanism de monitorizare a documentelor semnate electronic pentru a urmări utilizarea corectă și eficientă. Totodată, pentru a putea verifica documentul semnat electronic la necesitate. ▶ Implementați un sistem de management electronic al documentelor și asigurați circuitul electronic al documentelor bazat exclusiv pe semnarea electronică cu eliminarea hârtiei la nivel de instituție. <p><i>Notă: Documentele semnate electronic au aceeași valoare juridică ca și documentul semnat olograf, inclusiv, ștampilat.</i></p> <p><i>Documentul semnat electronic și imprimat, nu are valoare juridică.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Actualizați și adaptați reglementările interne pentru a include semnătura electronică ca validă în procesul decizional. ▶ Implementați măsuri de securitate cibernetică pentru a proteja datele și documentele semnate.


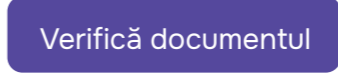
Categorie	Cetățeni și alte grupuri țintă
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Accesibilitate și comoditate (de la distanță, fără a fi nevoie de deplasare); <input checked="" type="checkbox"/> Timp redus de așteptare și costuri mai mici; <input checked="" type="checkbox"/> Acces îmbunătățit la serviciile publice prin platformele digitale; <input checked="" type="checkbox"/> Documente semnate în orice moment și de oriunde (fără limitări geografice); <input checked="" type="checkbox"/> Instrument de identificare a persoanei fizice și juridice în spațiul electronic, care permite autentificarea în mediul online și utilizarea platformelor digitale; <input checked="" type="checkbox"/> Semnezi și verifici documente electronice prin MSign – msign.gov.md. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Încurajați cetățenii să adopte semnătura electronică prin campanii de informare și sesiuni de formare. ▶ Oferiți asistență tehnică cetățenilor care întâmpină dificultăți în utilizarea semnăturii electronice, pentru a facilita tranziția către soluțiile digitale. ▶ Oferiți tutoriale și ghiduri pentru a explica procesul de semnătura digitală și avantajele sale. ▶ Promovați integrarea semnăturii electronice în mai multe sectoare publice pentru a îmbunătăți experiența cetățenilor în interacțiunile cu instituțiile statului.

Cum accesezi serviciul pentru semnare și verificare:




1. Accesează platforma
msign.gov.md;
2. Alege opțiunea Semnează;

3. Încarcă fișierul (documentul în format PDF) pentru semnare;
4. Alegeți unul din instrumentele de semnare de care dispuneți. De regulă, aceasta este semnătura electronică emisă de STISC;
5. Selectează certificatul, introduce PIN-ul și semnează documentul;

6. Afișarea rezultatului semnării. În context, documentul poate fi descărcat în calculator.

Cum verifici un document semnat:

1. Accesează platforma
msign.gov.md;
2. Alege opțiunea Verifică;

3. Încarcă fișierul/fișierele (în format PDF) pentru verificare;
4. Accesează butonul – verifică documentul;

5. Afișarea rezultatului verificării. La această etapă se afișează atributele documentului cum mențiunea - semnat/neseminat;
6. Afișarea rezultatului descarcă fișierul. La această etapă se afișează posibilitatea de descărcare a documentului semnat.

SERVICIUL GUVERNAMENTAL DE PLĂȚI ELECTRONICE

Casetă informativă	
Termeni-cheie	MPay Plăți online
Linkuri utile	mpay.gov.md
Important	<ol style="list-style-type: none">1. Facilitează procesul de plată a serviciilor publice.2. Oferă mai multe opțiuni de achitare, inclusiv carduri bancare, internet banking, terminale de plată și plăți în numerar.3. Reduce numărul de deplasări fizice la ghișee și timpul petrecut pentru achitarea taxelor, amenzilor sau altor servicii.



Scanează-mă!

Descrierea platformei



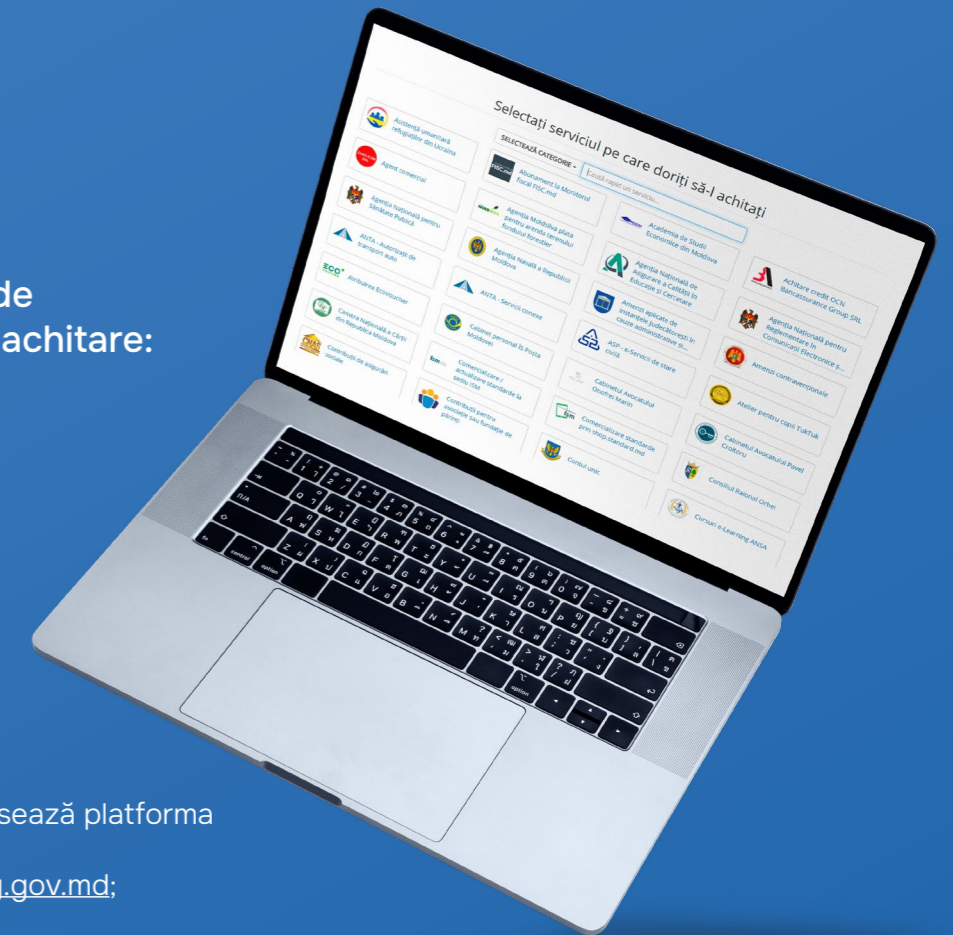
Platforma de plăți electronice mpay.gov.md este serviciul guvernamental de plăți electronice, un instrument informațional, cu ajutorul căruia pot fi achitate diverse servicii online, sancțiunile apărute în procesul de documentare, sau efectua plăți pentru a avea acces în cadrul unor sisteme informaționale de interes.

MPay este integrat cu servicii guvernamentale, pentru plata diferitor servicii (impozite, taxe, amenzi, facturi, etc.). Acesta face posibilă achitarea serviciilor prin intermediul mai multor modalități de plată cum ar fi: carduri bancare, terminale de plată, sisteme e-banking și plăți în numerar.

Achitarea serviciilor prin **MPay** se face prin orice instrument de plată legal, disponibil pe piața din Republica Moldova. În special, Serviciul **MPay** își propune să asigure promovarea plăților electronice care trebuie să optimizeze costurile, transparența plăților, eliminarea evaziunii fiscale și a corupției.



Scenariul de utilizare și achitare:



1. Accesează platforma mpay.gov.md;
2. Alege serviciul dorit;
ALEGE SERVICIUL
3. Completează câmpurile de date solicitate;
SELECTEAZĂ CATEGORIE ▾ Amenzi
4. Achită serviciul prin intermediul procesatorului de plată selectat;
5. Este afișată confirmarea de plată;
6. Afișarea rezultatului semnării. În context, documentul poate fi descărcat în calculator.

Categorii	Autoritățile publice locale
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<ul style="list-style-type: none"> ☑ Facilitarea procesului de colectare a veniturilor și taxe prin platforma centralizată. ☑ Riscuri mai mici de evaziune fiscală și corupție prin promovarea transparenței în plăți. ☑ Creșterea eficienței administrației publice prin reducerea numărului de plăți efectuate fizic și eliminarea cozilor la ghișee. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Colaborați cu instituțiile publice pentru a integra MPay în procesul de plată a diverselor taxe, amenzi și servicii publice. ▶ Asigurați-vă că serviciile guvernamentale care pot fi plătite prin MPay sunt corect reflectate și actualizate pe platformă. ▶ Realizați sesiuni de formare pentru personalul autorităților publice pentru a înțelege cum să monitorizeze și să gestioneze plățile electronice.

Categorii	Cetățeni și alte grupuri țintă
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<ul style="list-style-type: none"> ☑ Posibilitatea de a plăti diverse taxe și servicii publice online, rapid și fără comision. ☑ Flexibilitate în alegerea metodei de plată: carduri bancare, <i>e-banking</i>, terminale de plată și plăți în numerar. ☑ Securitatea plăților și protecția datelor personale. ☑ Posibilitatea de a plăti din orice locație, fără dependența de programul ghișeelor sau de locul fizic ☑ Validarea procesului de plată și notificarea despre plată. ☑ Feedback constant și îmbunătățiri. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Efectuați campanii de informare și alfabetizare pentru cetățeni cu privire la avantajele plății online prin MPay. ▶ Încurajați utilizarea platformei prin promovarea caracteristicilor de comoditate și eficiență, eliminând necesitatea deplasărilor fizice. ▶ Asigurați suportul tehnic pentru cetățeni în caz de dificultăți la plata serviciilor online sau utilizarea platformei MPay. ▶ Încurajați cetățenii să verifice confirmările de plată și să consulte statutul tranzacțiilor pentru a se asigura că plățile au fost procesate corect. ▶ Asigurați-vă că platforma MPay este ușor de utilizat și accesibilă pe dispozitive mobile, pentru a facilita plățile.



Alternativ, achitarea poate fi efectuată și prin accesarea directă a **e-Serviciului** dorit (spre exemplu: **ASP – e-Servicii de stare civilă**) și completată cererea online pentru acces la date. Serviciul va calcula suma spre plată și va propune să achitați prin **MPay**. În acest sens, va fi efectuată redirecționarea pe pagina mpay.gov.md, unde se poate selecta modalitatea de achitare și efectua plata. La sfârșitul operațiunii serviciul va veni cu o confirmare de plată. În orice moment se poate de verificat statutul plății.

În subsidiar, dacă se deține o factură de plată, poate fi scanat **Codul QR** al facturii și veți fi redirecționat spre achitare.

Prin intermediul **MPay** pot fi achitate și serviciile offline, comanda cărora se efectuează la ghișeul instituțiilor publice. Pentru aceasta este necesar de accesat pagina mpay.gov.md, selectat serviciul și introduce numărul comenzii, cererii, după care se achită.

MPay poate fi utilizat în diferite domenii, pentru a plăti diverse servicii și/sau taxe guvernamentale și este actualizat frecvent, cu îmbunătățiri de performanță, corectarea erorilor și noi funcționalități care să răspundă nevoilor cetățenilor și reprezentanților instituțiilor autorităților publice.


SERVICIUL GUVERNAMENTAL DE AUTENTIFICARE ȘI CONTROL AL ACCESULUI (MPASS)

Casetă informativă

Termeni-cheie	MPass Autentificare
Linkuri utile	mpass.gov.md

Important

1. Asigură că doar persoanele autorizate pot accesa informațiile sensibile sau efectua operațiuni în sistemele guvernamentale.
2. Elimina necesitatea de a gestiona mai multe conturi sau parole pentru diferite sisteme.
3. Permite utilizarea unor metode diverse de autentificare, cum ar fi semnătura electronică, semnătura mobilă, autentificarea EVOSign sau *Autentificare în doi pași*.



Scanează-mă!

Descrierea platformei



Serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass) este un serviciu reutilizabil, furnizat la nivelul platformei tehnologice comune a Guvernului (MCloud), care are scopul de a oferi un mecanism integrator, securizat și flexibil de autentificare și control al accesului utilizatorilor în sistemele informaționale, inclusiv serviciile electronice.



Serviciul guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass) oferă acces securizat la serviciile electronice. MPass are un control mai sigur al datelor personale și permisiunilor utilizatorilor, reducând cheltuielile de administrare asociate acestora. Serviciul joacă un rol esențial în digitalizarea administrației publice, facilitând accesul sigur și centralizat la serviciile electronice oferite de stat.

Serviciul MPass este o componentă critică a ecosistemului digital guvernamental, aducând beneficii majore atât cetățenilor, cât și administrației publice. Acesta asigură un acces sigur, eficient și ușor de utilizat la serviciile publice, contribuind la modernizarea și transparența guvernării, reducerea birocrăției și creșterea satisfacției utilizatorilor.

Acest serviciu se integrează cu toate instrumentele de autentificare electronică, legal disponibile în Republica Moldova:

- semnătura mobilă (operator de telefonie mobile);
- semnătura electronică pe stick USB;
- EVOSin;
- autentificarea în 2 pași.



The screenshot shows the MPass web interface. At the top, it says 'Guvernul Republicii Moldova' and 'Autentificare'. Below the logo, it reads 'Serviciul de autentificare și control al accesului'. The main heading is 'Selectați modalitatea de autentificare'. There are four buttons for different authentication methods: 'EVOSign (pilotare)' with a QR code, 'Semnătura mobilă' with a phone icon and a text input field containing '+373 XXX00000' and a 'Transmite' button, 'Semnătura electronică' with the coat of arms and 'Serviciul Tehnologie Informației și Securitate Cibernetică', and 'Autentificarea în 2 pași' with a laptop and phone icon, an 'IDNP' field, a 'Parolă' field, and an 'Intră' button. A footer note says 'Am uitat parola | Nu am cod de verificare'.

Categorie	Autoritățile publice locale
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<ul style="list-style-type: none"> ☑ Acces securizat, care permite accesul controlat și sigur al funcționarilor publici la sistemele informaționale guvernamentale. ☑ Reducerea birocrăției. Elimină nevoia de documente fizice pentru identificare, optimizând procesele interne ale instituțiilor. ☑ Reducerea cheltuielilor administrative. Permite managementul centralizat al conturilor și permisiunilor, economisind timp și resurse. ☑ Oferă un mecanism unitar de autentificare, reducând complexitatea și diferențele între platformele guvernamentale. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Instruirea funcționarilor publici pentru a utiliza corect sistemul MPass, inclusiv diversele metode de autentificare disponibile. ▶ Asigurați integrarea MPass cu toate serviciile electronice guvernamentale pentru a facilita accesul unificat și standardizat. ▶ Implementați politici de securitate cibernetică pentru a proteja datele sensibile ale utilizatorilor autentificați în MPass.

Categorie	Cetățeni și alte grupuri țintă
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<ul style="list-style-type: none"> ☑ Autentificare unică. Cetățenii pot accesa mai multe servicii guvernamentale printr-un singur cont, eliminând necesitatea de a reține multiple parole. ☑ Acces rapid și eficient. Permite accesul la servicii guvernamentale de pe orice dispozitiv, fără a fi limitat de locație sau orar. ☑ Securitate sporită. Folosește metode avansate de autentificare, cum ar fi autentificarea în doi pași, pentru a preveni accesul neautorizat la informațiile sensibile. ☑ Reducerea procedurilor fizice. Elimină necesitatea deplasărilor fizice pentru acces la servicii, economisind timp și resurse pentru cetățeni. ☑ Furnizarea informațiilor despre identitatea autentificată a utilizatorului, necesare pentru procesul de autorizare; 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Oferiți instruire pentru cetățeni pentru a înțelege cum să utilizeze MPass și să se autentifice în mod corespunzător pe platformele guvernamentale. ▶ Promovați utilizarea MPass prin campanii de informare pentru a încuraja cetățenii să folosească acest serviciu în locul procedurilor fizice tradiționale. ▶ Implementați măsuri de asistență și suport pentru cetățeni care întâmpină dificultăți în procesul de autentificare sau utilizare a MPass. ▶ Asigurați-vă că MPass este ușor accesibil pe toate platformele digitale utilizate de cetățeni (website, aplicații mobile, etc.).

Scenariul de utilizare și creare a contului:



Accesează platforma;

mpass.gov.md;



Alege modalitatea de autentificare prin **semnătură electronică**;



Selectați certificatul cheii publice;



Completează câmpurile corespunzătoare din profilul **MPass** cu datele tale personale și adresa de e-mail. Bifează opțiunea „Sunt de acord cu Termenii și condițiile de utilizare a serviciului **MPass**” și apasă pe butonul „Înregistrare”;



Apasă butonul „Înregistrare” și accesează profilul.

La modul practic, Serviciul MPass oferă cetățenilor și reprezentanților autorităților publice acces rapid și ușor la o gamă largă de servicii guvernamentale, fiind disponibile de accesat prin Mpass de oriunde și oricând. Cetățenii pot utiliza MPass pentru a accesa serviciile guvernamentale de pe orice dispozitiv (telefon mobil, tabletă, computer), fără a fi limitați de locație sau orar, de la plata taxelor și impozitelor, până la obținerea de acte oficiale sau accesarea de formulare administrative.

PLATFORMA GUVERNAMENTALĂ DE INTEROPERABILITATE

Casetă informativă

Termeni-cheie

MConnect
Platforma de interoperabilitate
Schimb de date



Scanează-mă!

Linkuri utile

mconnect.gov.md

Important

- Eliminarea redundanței datelor:** Instituțiile pot accesa direct informațiile necesare din alte sisteme, fără a solicita aceleași documente de la cetățeni sau agenți economici.
- Automatizarea proceselor:** Schimbul rapid de date reduce timpul și resursele necesare pentru procesarea cererilor.
- Date integrate pentru analize:** Instituțiile publice pot accesa informații corelate din mai multe surse, îmbunătățind calitatea analizelor și a deciziilor.
- Reducerea birocrăției:** Accesul la datele interconectate simplifică procedurile administrative și scade numărul de pași necesari pentru a beneficia de servicii publice.

Descrierea platformei



Platforma Guvernamentală de Interoperabilitate (MConnect) este soluția tehnologică care asigură schimbul de date între sisteme informaționale. La fel, facilitează schimbul de date dintre autorități pentru creșterea eficienței și calității de prestare a serviciilor publice.



Scopul platformei este de a facilita și eficientiza schimbul de date și interoperabilitate în cadrul sectorului public, precum și între sectorul public și cel privat, în conformitate cu următoarele principii fundamentale:

- gratuitatea datelor** – datele deținute de entitățile publice sunt puse la dispoziția altor entități publice fără costuri. În ceea ce privește punerea la dispoziție a datelor către APL, aceasta se face gratuit, în conformitate cu legislația în vigoare și cu mecanismele stabilite de Guvern.

Astfel, pentru acordarea accesului la date către APL, aceștia urmează să se conformeze cu reglementările prevăzute Hotărârea Guvernului nr. 211/2019 privind platforma de interoperabilitate (MConnect).


- legalitatea schimbului de date** – datele deținute de participanții la schimbul de date sunt furnizate prin platforma de interoperabilitate unui alt participant, cu condiția ca acesta să prezinte un scop legitim și un temei legal pentru prelucrarea setului de date solicitat și să respecte cerințele de securitate și confidențialitate impuse de regimul juridic al datelor respective.
- autenticitatea datelor** – datele provenite din sistemele informaționale ale participanților la schimbul de date, transmise prin intermediul platformei de interoperabilitate, sunt considerate autentice, integrate și veridice, având valoare în cadrul actelor juridice. Furnizorii de date sunt responsabili pentru asigurarea integrității și veridicității acestora.
- responsabilitate partajată** – participanții la schimbul de date, inclusiv jurnaliștii, sunt responsabili pentru partea procesului care le revine, în funcție de rolul pe care îl au în cadrul schimbului de date.

În această ordine de idei, în cazul în care reprezentanții APL obțin acces la date cu caracter personal prin intermediul Platformei de schimb de date, aceștia sunt direct responsabili pentru prelucrarea acestor date față de subiectul vizat, în conformitate cu prevederile Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Categorie	Autoritățile publice locale
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<ul style="list-style-type: none"> ☑ Acces rapid și eficient la date. Instituțiile pot accesa informațiile necesare din alte sisteme publice, eliminând redundanța datelor și reducând procedurile administrative. ☑ Automatizarea proceselor administrative. Reducerea timpului necesar pentru prelucrarea cererilor și schimbul rapid de informații între instituții. ☑ Îmbunătățirea analizei datelor. Accesul la date corelate din surse multiple ajută autoritățile publice să ia decizii informate și să îmbunătățească politicile publice. ☑ Reducerea birocrației. Elimină necesitatea de a solicita aceleași documente de la cetățeni sau agenți economici, facilitând procesul de prestare a serviciilor publice. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Instruirea angajaților din autoritățile publice pentru a înțelege modul de utilizare a platformei MConnect, inclusiv cerințele legale și procedurale. ▶ Asigurați-vă că toate instituțiile care colaborează sunt integrate în MConnect pentru un schimb de date eficient. ▶ Colaborați cu instituțiile care administrează registrele de date pentru a asigura integrarea acestora în platformă. ▶ Monitorizați constant Catalogul Semantic pentru a înțelege disponibilitatea datelor care pot fi accesate prin MConnect. ▶ Colaborați cu instituțiile publice pentru a stabili ce date sunt necesare pentru analiza și dezvoltarea politicilor publice bazate pe date concrete. ▶ Implementați proceduri clare de protecție a datelor și confidențialitate, în conformitate cu legislația națională și europeană privind protecția datelor cu caracter personal. ▶ Încurajați utilizarea platformei prin campanii de informare pentru a familiariza cetățenii și agenții economici cu procesul de accesare a datelor prin platformă. ▶ Consultarea Catalogului Activelor Semantice pentru a înțelege datele care sunt disponibile prin Platforma MConnect.

Categorie	Cetățeni și alte grupuri țintă
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<ul style="list-style-type: none"> ☑ Scutirea de taxe adiacente și deplasări la oficiu pentru prestarea unui serviciu. Cetățenii și agenții economici nu trebuie să se deplaseze sau să plătească pentru a obține datele necesare, economisind timp și resurse. ☑ Acces unificat la informații. Acces rapid la registrele informaționale esențiale (ex. Registrul de stat al persoanelor, Registrul de stat al bunurilor imobile, etc.), printr-un singur click. ☑ Securitate și legalitate. Platforma respectă reglementările privind protecția datelor personale și asigură integritatea și autenticitatea datelor. ☑ Interoperabilitate între instituții publice și private. Permite schimbul de date nu doar între autoritățile publice, dar și între instituțiile private, oferind posibilitatea de a interacționa pe segmentul schimbului de date și cu agenți economici. ☑ Excluderea necesității de prezentare a documentelor pe suport de hârtie către instituțiile statului. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Încurajați utilizarea platformei prin campanii de informare pentru a familiariza cetățenii și agenții economici cu procesul de accesare a datelor prin platformă. ▶ Consultarea Catalogului Activelor Semantice pentru a înțelege datele care sunt disponibile prin Platforma MConnect. ▶ Sesizarea instituțiilor responsabile de punerea în aplicare a art. 2501 din Codul Contravențional al RM privind încălcarea legislației privind schimbul de date și interoperabilitatea.

Pentru asigurarea accesului la date, reprezentanților APL trebuie să realizeze următoarele

-  Identificați ce date doriți să accesați.
-  Accesați mconnect.gov.md, la rubrica Procedura de conectare, găsiți modelul de Cerere de conectare tipizată.
-  Completați Cererea la toate capitolele, în special atrageți atenția la temeiul legal de consum de date și scopul care determină accesul la date. (cerință impusă de cadrul legal de schimb de date și interoperabilitate Legea nr. 142/2018, HG nr. 211/2019).
-  Semnați Cererea folosind semnătura electronică. Cererea va fi completată cu informații privind scenariul de consum de date, seturile de date necesare, temeiul și scopul legal, persoanele de contact.
-  Transmiteți Cererea semnată electronic în adresa Agenției de Guvernare Electronică sau pe mconnect@egov.md.
-  După recepționarea Cererii, echipa **AGE** va începe procedura de procesare a Cererii și va reveni cu un răspuns către Utilizator în termeni rezonabili (30 zile conform Cadrului normativ).

Totodată, pentru APL-uri, care încă nu dețin sisteme informaționale capabile să consume date în regim automatizat, poate fi oferit acces la date prin serviciul electronic de acces la date, parte componentă a Platformei de interoperabilitate (MConnect), care servește drept interfață, portal de acces la date autentice și preluate, la cerere, în timp real din sursele administrative de date, în limitele drepturilor și temeiului legal. Serviciul de acces la date este implementat prin intermediul Portalului guvernamental unic de date deschise (date.gov.md), modulul „Date cu acces autorizat”.

PORTALUL GUVERNAMENTAL DE DATE

Casetă informativă

Termeni-cheie | Date deschise

Linkuri utile | date.gov.md


[Scanează-mă!](#)

Important

- Acces liber la informații publice:** Portalul permite cetățenilor să acceseze date legate de activitatea administrației publice, bugetele instituțiilor, proiecte și alte resurse publice.
- Combaterea corupției:** Publicarea datelor contribuie la reducerea riscurilor de corupție și la responsabilizarea instituțiilor publice.
- Participare activă:** Cetățenii pot utiliza datele publicate pentru a analiza deciziile guvernamentale și pentru a participa mai activ în procesele democratice.

Descrierea portalului



Portalul Guvernamental de Date - date.gov.md este o resursă informațională publică, creată în scopul asigurării unei experiențe calitative, holistice și integrate pentru toți cei interesați de a accesa și utiliza datele care sunt colectate și produse de autorități, instituții publice, Guvern în general. Scopul portalului este facilitarea accesului la datele guvernamentale deschise (datele cu caracter public) – date cu valoare înaltă, procesabile pe calculator, generate și găzduite de către și pentru autoritățile și instituțiile publice, protejând în același timp caracterul personal, confidențialitatea și securitatea acestora, conform legislației în vigoare. În Republica Moldova, inițiativa datelor deschise a fost lansată în anul 2011, prin crearea portalului datelor guvernamentale deschise (date.gov.md), în vederea promovării transparenței, eficienței administrative, responsabilității publice și al potențialului economic al reutilizării

Prin urmare, Portalul date.gov.md pune la dispoziția funcționarilor publici, agenților economici și a publicului larg date guvernamentale deschise, care sunt gestionate în mod activ de către autoritățile și instituțiile publice, într-un cadru ce permite identificarea și accesul rapid la acestea. De asemenea, Portalul contribuie la realizarea viziunii despre un guvern deschis și transparent prin „democratizarea” datelor, adică făcându-le accesibile în „timp real” de oriunde, oricând, în mod rapid și sigur. Datele cu caracter public sunt structurate în funcție de ministere și instituții.

Portalul Guvernamental de Date reprezintă o agregare a 3 inițiative ale Guvernului Republicii Moldova în domeniul datelor și anume:

- publicarea seturilor de date deschise ale ministerelor și instituțiilor administrației publice centrale în scopul facilitării accesului cetățenilor la date, participării lor active în procesul decizional;
- implementarea mecanismelor de acces și căutare a datelor publice;
- asigurarea accesului controlat la informație pentru entitățile ce dețin un temei și scop legal.

1274 seturi de date
16225 resurse

Seturi de date deschise

Cuvânt cheie ...

Datele deschise sunt o colecție de date publicate și gestionate de o entitate care sunt disponibile pentru acces și descărcate în unul sau mai multe formate. Portalul Guvernamental de Date asigură...

Date cu acces public

Această funcționalitate permite căutarea și vizualizarea informației, a datelor publice, expres declarate astfel, în baza unui act normativ. Actualmente, acest bloc informațional oferă...

Pagini publice

Date cu acces autorizat

Datele cu acces autorizat sunt destinate utilizatorilor, entităților, care în conformitate cu prevederile art. 3 al Legii nr. 142/2018 cu privire la schimbul de date și ...

Autentifică-te

**Modulul „Seturi de date deschise”
poate fi accesat direct de pe date.gov.md**

Datele deschise sunt o colecție de date publicate și gestionate de o entitate care sunt disponibile pentru acces și descărcate în unul sau mai multe formate. Portalul Guvernamental de Date asigură accesul la seturile de date deschise publicate și în particular a datelor guvernamentale deschise. Acestea sunt date guvernamentale structurate – date statistice sau date structurate care sunt reflectate într-o listă sau într-o formă non-narativă și care pot fi transmise în format digital și procesate automat. Datele guvernamentale deschise sunt disponibile în mod liber oricui, pentru utilizare, copiere, transmitere, distribuire, modificare, transformare, republicare, fără careva restricții sau mecanisme de control.

Modulul „Date Publice” poate fi accesat direct de pe date.gov.md

Aici, pot fi vizualizate date despre persoanele juridice (data înregistrării, adresa juridică, informații despre administratori, cote părți, date referitor la datorii față de bugetul public național, capitalul social, etc.)

- Permite navigarea prin datele care sunt declarate publice în baza legii;
- Exportul datelor în format PDF;
- Date despre actele permissive eliberate agenților economici.

În mod specific acest compartiment ar putea fi utilizat de administrația publică locală în contextul aprecierii obligațiilor financiare (restanțe) ale persoanelor juridice în raport cu bugetul local.

Modulul „Date cu Acces Autorizat” poate fi direct de pe date.gov.md

Oferă posibilitatea de acces la anumite categorii de date cu caracter personal în baza unei solicitări depuse în adresa I.P. „Agenția de Guvernare Electronică”. Accesul în cadrul acestui modul este configurat doar celor care dețin un temei și scop legal pentru accesarea datelor.

- Destinat pentru schimbul de date cu participanții care nu au un Sistem Informațional;
- Acces în timp real la date din diverse resurse informaționale, în conformitate cu mandatul legal;
- Interfață comodă și ușoară pentru acces, vizualizare și descărcare a datelor.

Partea de acces autorizat oferă posibilitatea de acces al reprezentanților APL, la anumite categorii de date cu caracter personal în virtutea prevederilor art.10 Legii nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal. Accesul în cadrul acestui modul este configurat în mod individual în temeiul unei cereri adresate conform unei proceduri prestabilite de conectare la Platforma de interoperabilitate (MConnect).

La moment, Modulul „Date cu Acces Autorizat” este utilizat de către aproximativ 150 de APL-uri.

Categorie	Reprezentanții autorității publice locale
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<p>Acces la o gamă largă de date publice, cum ar fi informații economice, sociale, educaționale și de mediu, buget public, ect.</p> <p>Mecanism de căutare în date publice.</p> <p>Creșterea transparenței și responsabilității guvernamentale.</p> <p>Mecanism de acces la date cu caracter personal.</p>	<p>Identificarea seturilor de date necesare pentru activitățile APL și integrarea acestora în procesele interne.</p> <p>Descărcarea datelor publice într-un format accesibil de analizat</p> <p>Sprijin pentru realizarea de analize interne teritoriale și elaborarea rapoartelor detaliate (de ex: <i>analiza agenților economici din localitate pentru elaborarea bugetului local</i>).</p>

Categorie	Cetățeni și alte grupuri țintă
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<p>Acces la datele publice actualizate pentru a sprijini transparența guvernamentală și a promova drepturile cetățenilor.</p> <p>Acces la date privind persoanele juridice, actele permissive, datoriile față de bugetul național, ect.</p> <p>Utilizarea datelor pentru a-și optimiza activitățile personale.</p> <p>Colaborarea cu autoritățile pentru a promova accesul la informații și transparența administrativă.</p>	<p>Utilizarea portalului pentru a accesa date relevante, contribuind astfel la un proces decizional mai informativ.</p> <p>Participarea activă la analiza și utilizarea datelor pentru cercetare.</p> <p>Contribuirea prin mecanismul de feedback la corectarea erorilor depistate în datele publicate de către autoritățile publice.</p> <p>Utilizarea datelor economice și financiare pentru a analiza tendințele pieței și a lua decizii strategice.</p> <p>Folosirea datelor deschise pentru cercetare și realizarea de analize comparative.</p> <p>Utilizarea datelor pentru advocacy și pentru a influența politica publică.</p>

Scenariul de accesare a datelor din Portalul Governamental de Date



Accesează platforma;

date.gov.md;



Explorează categoriile de date: pe pagina principală vei găsi diverse categorii de date deschise, organizate pe domenii precum sănătate, educație, infrastructură, economie, mediu etc. Fiecare categorie include seturi de date structurate care pot fi descărcate și analizate;



Caută seturile de date: poți căuta date specifice folosind bara de căutare sau filtrând datele în funcție de instituția care le publică, tipul de informații sau data actualizării acestora;



Descarcă și utilizează datele: după ce ai găsit setul de date care te interesează, îl poți descărca într-un format accesibil și îl poți folosi pentru analize sau pentru a crea aplicații;



Feedback și sugestii: portalul oferă posibilitatea de a lăsa feedback sau de a sugera îmbunătățiri ale datelor publicate, contribuind astfel la dezvoltarea continuă a platformei.



Portalul Governamental de Date reprezintă un instrument esențial pentru promovarea transparenței și participării cetățenești în guvernare. Utilizarea acestuia contribuie la crearea unei administrații publice mai eficiente, accesibile și responsabile față de cetățeni.



SERVICIUL GUVERNAMENTAL DE ÎMPUTERNICIRI MPOWER

Casetă informativă	
Termeni-cheie	MPower Împuterniciri electronice
Linkuri utile	mpower.gov.md
Important	<ol style="list-style-type: none"> Crearea rapidă a împuternicirilor: Utilizatorii pot emite împuterniciri în format digital fără a fi necesar să se deplaseze la notari Utilizarea la distanță: Împuternicirile pot fi gestionate și utilizate de oriunde, eliminând barierele geografice. Acces rapid la informații: Instituțiile și companiile pot verifica instantaneu statutul unei împuterniciri, accelerând procesele de luare a deciziilor Împuterniciri personalizate: Utilizatorii pot specifica exact tipul de împuternicire, durata de valabilitate și scopul acesteia



Scanează-mă!

● Descrierea portalului



Serviciul electronic guvernamental **MPower** reprezintă registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice. **MPower** a fost lansat în luna noiembrie 2020 și este un serviciu guvernamental reutilizabil care are scopul de a oferi un mecanism sigur, flexibil și comod de gestiune a împuternicirilor de reprezentare de către persoanele fizice și persoanele juridice, putând a fi utilizat gratuit în prezent, de către cei care vor dori să acorde împuterniciri de reprezentare în baza semnăturii electronice. Serviciul **MPower** poate fi accesat pe site-ul mpower.gov.md.

Prin utilizarea Sistemului informațional automatizat „Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice **MPower**”, ca mecanism pentru acordarea împuternicirilor de reprezentare pentru care legislația nu prevede necesitatea autentificării notariale, se reduc riscurile de fraudare a semnăturilor și cheltuielile reprezentatului.

În acest context, SIA „MPower” reprezintă o soluție eficientă de rezolvare a acestor probleme, prin oferirea unui mecanism sigur, flexibil și comod de gestiune a împuternicirilor de reprezentare de către persoanele fizice și persoanele juridice, cu posibilitatea de verificare a existenței și validității acestor împuterniciri de către autoritățile publice ale Republicii Moldova.







Sistemul MPower este un instrument de acordare a împuternicirilor (procură) pentru acționarea în numele cuiva și a beneficia totodată de anumite servicii în locul persoanei fizice sau juridice care a acordat împuternicirea. Acest serviciu poate fi utilizat și de cetățenii Republicii Moldova aflați peste hotare, care dețin semnătură electronică și care pot acorda împuterniciri de reprezentare (e-procura) unor persoane aflate în țară.

MPower oferă posibilitatea de a împuternici alte persoane care vor acționa în numele și pe seama ta și vor obține servicii precum: depunerea actelor de înmatriculare în instituțiile de învățământ, înmatricularea autovehiculelor, obținerea actelor de stare civilă, a actelor permise, cadastrale, caziere, depunerea cererilor pentru anumite servicii, ridicarea corespondenței, etc. Lista exhaustivă de împuterniciri eligibile poate fi consultată pe site-ul mpower.gov.md la rubrica „tip împuterniciri”.

Categorie	Reprezentanții autorității publice locale
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<p>Posibilitatea de a verifica rapid și ușor statutul împuternicirilor emise.</p> <p>Acces 24/7 la verificarea împuternicirilor.</p>	<p>Instruirea reprezentanților autorităților publice privind funcționalitățile de verificare a împuternicirilor prin MPower.</p>

Categorie	Cetățeni și alte grupuri țintă
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<p>Acordarea rapidă a împuternicirilor fără a fi nevoie de deplasare la notari.</p> <p>Reducerea timpului și costurilor pentru gestionarea împuternicirilor și revocarea acestora în orice moment.</p> <p>Posibilitatea de a utiliza serviciile publice de la distanță, fără bariere geografice.</p> <p>Asigurarea accesului 24/7 la validitatea împuternicirilor.</p> <p>Notificarea prin e-mail, în regim real de timp, despre schimbarea statutului împuternicirii acordate.</p> <p>Recunoașterea și acceptarea împuternicirilor de reprezentare de toate instituțiile de stat;</p> <p>Utilizarea SIA MPower este gratuită.</p>	<p>Accesarea portalului MPower pentru a emite împuterniciri online cu semnătura electronică.</p> <p>Revocarea oricărei împuterniciri acordate în mod simplu prin același portal.</p>

Scenariul de accesare a MPower

-  Accesează portalul;
mpower.gov.md;
-  Te autentifici cu semnătură electronică;
-  Selectezi serviciul de care ai nevoie;
-  MPower va completa datele personale ale celui care acordă împuternicirea și introduci datele persoanei împuternicite;
-  Indici durata împuternicirii;
-  Confirmi împuternicirea prin aplicare semnăturii electronice;

Poți revoca o împuternicire, urmând același proces și selectând butonul „revocare”.

SERVICIUL GUVERNAMENTAL DE NOTIFICARE ELECTRONICĂ MNOTIFY

Casetă informativă	
Termeni-cheie	Mnotify Notificare electronică
Linkuri utile	mnotify.gov.md
Important	<ol style="list-style-type: none">Automatizare: notificările sunt generate și trimise automat, eliminând erorile manuale asociate proceselor tradiționale.Informare proactivă: cetățenii și agenții economici sunt anunțați imediat despre acțiuni sau evenimente importante, cum ar fi termene limită, modificări legislative sau stadiul procesării cererilorReducerea costurilor: utilizarea notificărilor electronice înlocuiește cheltuielile asociate comunicării prin poștă clasică (hârtie, timbre, transport).



Scanează-mă!

Descrierea serviciului








Serviciul guvernamental de notificare electronică (MNotify) este un serviciu guvernamental de notificare electronică din Republica Moldova, conceput pentru a facilita transmiterea rapidă și eficientă a notificărilor oficiale către cetățeni și organizații. Acest serviciu permite autorităților publice să comunice în mod electronic cu cetățenii și entitățile juridice, reducând astfel timpul necesar pentru livrarea notificărilor și îmbunătățind eficiența administrativă. Aceste notificări (mesaje) se referă la datorii, amenzi, achitări, plăți, indemnizații, alocații etc. pe care le au de efectuat cetățenii către stat și/sau invers.



Prin intermediul acestui serviciu electronic, cetățeanul (persoană fizică sau juridică) este informat (notificat) de către instituțiile publice despre anumite servicii prestate de stat, fără ca acest serviciu să fie solicitat de către beneficiar. În calitate de beneficiari pot fi atât persoane fizice, cât și juridice. În MNotify, notificările pot fi generate automat de sistemele informaționale sau manual de către operatorii prestatorilor de servicii prin interfața web.

Pentru expedierea notificărilor, MNotify utilizează următoarele canale de notificare:

-  poșta electronică la adresa indicată de destinatar
-  Portalul Cetățeanului în baza IDNP-ului acestuia
-  notificări push în cazul în care destinatarul se abonează la acestea în Portalul Cetățeanului
-  mesaje scurte (sms)
-  mesagerie instantanee (chat) - Viber, Telegram, Whatsapp, Messenger (Fb)

Categorie	Reprezentanții autorității publice locale
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<ul style="list-style-type: none"> ☑ Comunicare rapidă și eficientă: MNotify permite autorităților guvernamentale să trimită notificări electronice legate de taxe, impozite, termene legale, decizii administrative, invitații pentru audiențe publice și alte informații importante direct către cetățeni. ☑ Reducerea birocrăției: MNotify ajută la simplificarea proceselor administrative, eliminând necesitatea de a trimite notificări prin poștă sau de a depinde de birouri administrative pentru livrarea documentelor. ☑ Asigurarea transparenței administrative: Cetățenii primesc notificări oficiale direct de la autoritățile competente, ceea ce reduce riscul de a pierde informații importante. ☑ Accesibilitate 24/7: Acces continuu la notificări prin orice dispozitiv conectat la internet. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Alfabetizarea reprezentanților autorităților publice privind utilizarea MNotify. ▶ Verifică trasabilitatea notificărilor și istoricul notificărilor primite.

Categorie	Cetățeni și alte grupuri țintă
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<ul style="list-style-type: none"> ☑ Reducerea costurilor: Economii semnificative în comparație cu trimiterea notificărilor prin poștă. ☑ Reducerea birocrăției: Eliminarea trimiterii prin poștă sau dependenței de birouri administrative. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Autentificare prin MPass: Cetățenii trebuie să se autentifice în platforma MNotify folosind semnătura electronică. ▶ Abonare la canalele de notificare: Alegeți canalul de notificare preferat (email, viber, whatsapp, etc.) și setați limba și momentul preferat pentru a primi notificările.

Scenariul de accesare a MNotify



Destinatarul trebuie să se autentifice în profilul **MNotify** cu ajutorul semnăturii electronice prin intermediul serviciului MPass (mpass.gov.md).



După autentificare, solicitantul se abonează la canalul de notificare dorit;



Setează limba de notificare, dar și timpul când se dorește a primi notificările.

PORTALUL SERVICIILOR PUBLICE

Casetă informativă	
Termeni-cheie	Servicii publice Evenimente de viață Prestatori de servicii publice
Linkuri utile	servicii.gov.md
Important	1. Portalul oferă cetățenilor și agenților economici acces într-un loc unic la toate serviciile publice online , reducând necesitatea de a căuta informații pe multiple platforme.



Descrierea serviciului



Platforma unică servicii.gov.md înglobează informații complexe despre întreg spectrul de servicii de stat prestate de autoritățile centrale ale Republicii Moldova și este completată cu date noi și informații utile despre servicii publice și modalitățile moderne de prestare a acestora de către instituțiile de stat.

Portalul este conceput pentru a centraliza și a oferi acces la o varietate de servicii publice online, inclusiv servicii administrative, fiscale, educaționale, de sănătate, sociale și altele. Prin intermediul acestuia, cetățenii pot solicita, plăți și accesa documente importante, reducând necesitatea interacțiunilor fizice cu instituțiile publice.

- ➔ Accesarea portalului: vizitează servicii.gov.md pentru a accesa platforma. Pe pagina principală vei găsi o listă cu toate serviciile publice disponibile, care sunt împărțite pe categorii, cum ar fi „Servicii fiscale”, „Servicii sociale”, „Servicii de sănătate”, „Servicii educaționale” și altele.
- ➔ Căutarea serviciilor dorite: poți căuta un serviciu specific folosind opțiunea de căutare din portal sau navigând prin categoriile prestabilite. Fiecare serviciu are o descriere detaliată, incluzând pașii de urmat, documentele necesare și termenele de procesare.
- ➔ Autentificarea: pentru a accesa unele dintre serviciile online (cum ar fi depunerea unei cereri sau efectuarea unei plăți), trebuie să te autentifici în portal folosind Serviciul MPass. Dacă nu ai un cont MPass, trebuie să îți creezi unul, completând informațiile solicitate.
- ➔ Trimiterea cererilor și documentelor: după autentificare, poți depune cereri, documente sau formulare online direct prin portal. După depunerea cererii, vei primi un număr de referință pentru a urmări stadiul procesării.
- ➔ Plăți online: dacă serviciul implică o taxă, poți efectua plata direct pe portal folosind opțiunile de plată disponibile (card bancar, SMS, etc.). Plățile sunt procesate rapid, iar confirmarea va fi trimisă pe e-mail sau în contul tău de utilizator.
- ➔ Urmărirea cererilor: după ce ai depus o cerere sau ai făcut o plată, poți verifica statul acesteia direct din contul tău de utilizator pe portal. Vei primi notificări privind stadiul cererii tale (de exemplu, dacă este în procesare sau finalizată).

În concluzie, Portalul Serviciilor Publice reprezintă un pas semnificativ în modernizarea administrativă și în îmbunătățirea interacțiunii dintre autoritățile publice și cetățeni, facilitând accesul la servicii publice esențiale într-un mod eficient, rapid și transparent.



PENSII

ÎNDEMNIZAȚII

**CONSTRUCȚIA
UNUI IMOBIL**

CĂSĂTORIE

Categorie	Reprezentanții autorității publice locale
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<ul style="list-style-type: none"> ☑ Este o platformă prin intermediul căreia APL oferă informații despre serviciile disponibile, condițiile de acces și documentele necesare într-un mod clar și accesibil. Aceasta crește transparența în relația cu cetățenii, reducând riscurile de corupție și sporește încrederea în administrație ☑ Reducerea birocrăției. Eliminarea necesității de a procesa documente fizice, precum și minimalizează numărul de vizite la ghișee. ☑ Optimizarea proceselor administrative. Digitalizarea proceselor reduce volumul de muncă manuală și economisește timp și resurse. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Identificați serviciile publice locale care pot fi integrate pe portal. ▶ Actualizarea permanentă a informațiilor de serviciile publice prestate ▶ Promovarea utilizării portalului. Încurajați cetățenii să utilizeze portalul pentru a reduce timpii de procesare și a îmbunătăți interacțiunea cu autoritățile publice locale.

Categorie	Cetățeni și alte grupuri țintă
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<ul style="list-style-type: none"> ☑ Acces unic la servicii publice: un singur loc pentru accesarea tuturor serviciilor publice disponibile. Ghișeu virtual de accesare a serviciilor publice la distanță și o interacțiune online comodă și rapidă cu prestatorii de servicii de stat; ☑ Acces facil și rapid prin utilizarea serviciilor publice online 24/7, din orice loc, economisind timp și resurse; ☑ Reducerea birocrăției prin eliminarea necesității de a depune documente fizice și de a face deplasări la instituțiile publice, procesul fiind complet digitalizat; ☑ Transparență și urmărirea cererilor despre progresul solicitării, asigurându-se că sunt procesate corect și la timp 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Crearea identității digitale: Pentru a accesa majoritatea serviciile online, cetățenii trebuie să dețină o identitate digitală (semnătură electronică) ▶ Verificarea cerințelor pentru fiecare serviciu: Înainte de a depune o cerere, asigură-te că ai toate documentele necesare ▶ Urmărirea statului cererilor: Monitorizează cererile tale pentru a răspunde rapid dacă sunt necesare informații suplimentare.

PORTALUL ADMINISTRAȚIEI PUBLICE LOCALE E-APL

Casetă informativă	
Termeni-cheie	e-APL
Linkuri utile	eapl.gov.md
Important	<ol style="list-style-type: none">Procesare mai rapidă a cererilor: Digitalizarea proceselor reduce semnificativ timpul de procesare, permițând autorităților locale să răspundă mai rapid la cererile cetățenilorAutomatizarea fluxurilor de lucru: Instituțiile publice locale pot gestiona cererile și documentele într-un sistem informatic integrat, reducând timpii de procesare și erorile umane.Accesibilitate online: Cetățenii pot accesa serviciile publice locale de oriunde și în orice moment, eliminând necesitatea deplasărilor fizice la instituțiile localeEconomii pentru autoritățile locale: Digitalizarea proceselor administrative reduce costurile asociate.



● Descrierea portalului



Portalul e-APL reprezintă o soluție tehnologică destinat furnizării eficiente către APL a platformelor informatice de nivel central și a altor sisteme informaționale relevante, cu scopul asigurării accesului instant la date, care va contribui la digitizarea funcțiilor APL-urilor.

Utilizatorii e-APL sunt angajații APL care vor utiliza funcționalitățile e-APL în realizarea atribuțiilor și competențelor funcționale. Nivelul de acces al utilizatorilor este diferențiat în funcție de atribuțiile, responsabilitățile, drepturile de acces la date și se configurează de către administratorul e-APL.

Preliminar, rolurile în cadrul Portalului e-APL sunt următoarele:

- Primar
- Secretarul consiliului local
- Contabil
- Inginer cadastral
- Perceptor fiscal

Categorie	Autorități publice locale (APL)
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<ul style="list-style-type: none"> ☑ Sporirea transparenței: Digitalizarea serviciilor și crearea registrelor electronice îmbunătățește transparența activităților administrației publice locale. ☑ Reducerea costurilor operaționale: Platforma reduce costurile asociate cu procesele administrative manuale ☑ Automatizarea fluxurilor de lucru: Gestionarea documentelor electronice reduce timpul de procesare și riscurile de erori umane. ☑ Standardizarea proceselor de business: Procesele administrative devin mai eficiente și uniforme, contribuind la o gestionare mai bună a documentelor. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Instruiți personalul APL: Asigurați-vă că angajații autorităților publice locale sunt instruiți să utilizeze portalul pentru a beneficia de toate funcționalitățile sale. ▶ Promovarea utilizării portalului: Încurajați cetățenii să utilizeze portalul pentru a depune cereri online, reducând interacțiunile fizice și economisind timp.


Categorie	Cetățeni și alte grupuri țintă
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<ul style="list-style-type: none"> ☑ Accesibilitatea serviciilor publice Cetățenii pot interacționa cu autoritățile locale de oriunde și în orice moment, economisind timp și resurse. 	

Portalului E-APL poate fi utilizat pentru:

- ➔ **Accesarea portalului:** vizitează servicii.gov.md pentru a accesa platforma. Pe pagina principală vei găsi o listă cu toate serviciile publice disponibile, care sunt împărțite pe categorii, cum ar fi „Servicii fiscale”, „Servicii sociale”, „Servicii de sănătate”, „Servicii educaționale” și altele.
- ➔ **Căutarea serviciilor dorite:** poți căuta un serviciu specific folosind opțiunea de căutare din portal sau navigând prin categoriile prestabilite. Fiecare serviciu are o descriere detaliată, incluzând pașii de urmat, documentele necesare și termenele de procesare.
- ➔ **Autentificarea:** pentru a accesa unele dintre serviciile online (cum ar fi depunerea unei cereri sau efectuarea unei plăți), trebuie să te autentifici în portal folosind Serviciul MPass. Dacă nu ai un cont MPass, trebuie să îți creezi unul, completând informațiile solicitate.
- ➔ **Trimiterea cererilor și documentelor:** după autentificare, poți depune cereri, documente sau formulare online direct prin portal. După depunerea cererii, vei primi un număr de referință pentru a urmări stadiul procesării.
- ➔ **Plăți online:** dacă serviciul implică o taxă, poți efectua plata direct pe portal folosind opțiunile de plată disponibile (card bancar, SMS, etc.). Plățile sunt procesate rapid, iar confirmarea va fi trimisă pe e-mail sau în contul tău de utilizator.
- ➔ **Urmărirea cererilor:** după ce ai depus o cerere sau ai făcut o plată, poți verifica statul acesteia direct din contul tău de utilizator pe portal. Vei primi notificări privind stadiul cererii tale (de exemplu, dacă este în procesare sau finalizată).

În concluzie, Portalul Serviciilor Publice reprezintă un pas semnificativ în modernizarea administrativă și în îmbunătățirea interacțiunii dintre autoritățile publice și cetățeni, facilitând accesul la servicii publice esențiale într-un mod eficient, rapid și transparent.

CENTRELE UNIFICATE DE PRESTĂRI SERVICII

Casetă informativă	
Termeni-cheie CUPS	 Scanează-mă!
Linkuri utile egov.md/cups	
Important	

- Servicii mai rapide și eficiente:** CUPS sunt concepute pentru a oferi servicii rapide și eficiente, printr-un personal pregătit și un proces de lucru bine organizat.
- Accesibilitate sporită:** Cetățenii pot beneficia de un serviciu unificat, ceea ce face procesul mai accesibil și mai ușor de înțeles, în special pentru persoanele care nu sunt familiarizate cu procedurile birocratice.

● Descrierea serviciului



Centrele unificate de prestare a serviciilor publice (CUPS) – reprezintă puncte de acces comun la o gamă largă de servicii publice disponibile în format electronic. Specialiștii din cadrul CUPS oferă cetățenilor suport informațional și tehnic, ajutând populația din zonele rurale să obțină mai ușor un anumit serviciu public, prin intermediul oficiului CUPS din localitate sau din vecinătate. Astfel, specialiștii CUPS asigură prestarea unor servicii publice doar prin preluarea unor activități ce țin de interacțiunea cu publicul, iar serviciul în sine va fi în continuare prestat de către autoritatea/instituția de competență căreia ține prestarea serviciului respectiv. Altfel spus, specialiștii CUPS vor asigura accesul mai larg al populației la serviciile publice, competențele lor rezumându-se la recepționarea cererilor de prestare a serviciilor și, după caz, a actelor necesare și transmiterea acestora prestatorilor, și/sau eliberarea beneficiarilor de servicii a rezultatelor prestării serviciilor.

La moment sunt create

106

de Centre Unificate de Prestări
Servicii Publice în toată țara.



CENTRUL UNIFICAT DE PRESTARE A SERVICIILOR PUBLICE

La modul practic, în oficiul CUPS cetățeanul poate beneficia de ajutor în următoarele activități:

- căutarea informației referitoare la serviciul public necesar (descriere serviciu, pași de accesare, acte necesare);
- accesarea serviciilor publice disponibile online (depunerea online a cererilor, verificarea statutului cererii, programarea pentru serviciu);
- achitarea serviciilor publice disponibile prin intermediul MPay;
- accesarea instrumentelor digitale cum ar fi: portalul serviciilor publice, semnătura electronică, plăți electronice (MPay), portalul guvernamental al cetățeanului (MCabinet), registrul împuternicirilor de reprezentare (MPower), etc.

Specialistul CUPS este alături de solicitant/solicitantă pentru a îi ghida și ajuta. De asemenea, Oficiile CUPS pun la dispoziția solicitantului/solicitantei calculator conectat la internet pe care le pot utiliza gratuit.

Lista serviciilor publice prestate prin intermediul CUPS-urilor este disponibilă la următoarea adresă: <https://servicii.gov.md/ro/cups>

Categorie	Autoritățile publice
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Simplificarea procesului de prestare a serviciilor publice: CUPS facilitează accesul cetățenilor din mediul rural și din diaspora la servicii publice, printr-un punct unic de acces.<input checked="" type="checkbox"/> Îmbunătățirea cooperării între prestatori: CUPS facilitează interacțiunea între diferite instituții publice, contribuind la procesarea mai rapidă a cererilor.	<ul style="list-style-type: none">▶ Instruirea personalului CUPS: Asigurați-vă că personalul CUPS este bine pregătit pentru a oferi suport cetățenilor și pentru a facilita procesul de acces la servicii.▶ Promovarea CUPS: Încurajați cetățenii să utilizeze CUPS pentru a beneficia de servicii publice rapide și eficiente.▶ Este esențial ca autoritățile să monitorizeze performanța acestor centre pentru a identifica zonele care necesită îmbunătățiri și pentru a asigura un serviciu de calitate.

Categorie	Cetățeni și alte grupuri țintă
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Accesibilitate sporită: Cetățenii beneficiază de un punct unic de acces pentru o gamă largă de servicii publice, economisind timp și evitând multiple deplasări la diferite instituții.<input checked="" type="checkbox"/> Suport informațional și tehnic: Specialiștii CUPS oferă asistență și îndrumare în procesul de obținere a serviciilor publice.<input checked="" type="checkbox"/> Servicii mai rapide și eficiente: Procesul de prestare a serviciilor este bine organizat, ceea ce reduce timpul de așteptare și simplifică interacțiunea cu autoritățile.<input checked="" type="checkbox"/> Centrele sunt localizate strategic pentru a fi accesibile majorității cetățenilor din zonele rurale.	<ul style="list-style-type: none">▶ Familiarizarea cu serviciile disponibile: Explorați gama de servicii disponibile la CUPS și utilizați-le pentru a economisi timp.▶ Colaborarea cu specialiștii CUPS: În cazul în care aveți nevoie de ajutor, nu ezitați să cereți asistență din partea personalului CUPS.▶ Lista CUPS-urilor poate fi consultată la următoarea adresă : egov.md/cups




Mereu cu tine

APLICAȚIA MOBILĂ GUVERNAMENTALĂ INTEGRATĂ A SERVICIILOR ELECTRONICE (EVO)

Casetă informativă

Termeni-cheie	EVO Acte digitale
Linkuri utile	evo.gov.md



Scanează-mă!

Important

- Automatizare:** notificările sunt generate și trimise automat, eliminând erorile manuale asociate proceselor tradiționale.
- Informare proactivă:** cetățenii și agenții economici sunt anunțați imediat despre acțiuni sau evenimente importante, cum ar fi termene limită, modificări legislative sau stadiul procesării cererilor
- Reducerea costurilor:** utilizarea notificărilor electronice înlocuiește cheltuielile asociate comunicării prin poștă clasică (hârtie, timbre, transport).

Descrierea serviciului



EVO este aplicația care revoluționează interacțiunea cetățenilor cu statul și serviciile publice.

Aplicația guvernamentală integrată EVO oferă cetățenilor o platformă unică pentru a accesa servicii electronice, informații din registrele de stat și pentru a utiliza identitatea electronică. Utilizatorii pot deține versiuni digitale ale actelor de identitate și altor documente esențiale. EVO furnizează atât funcționalități pentru persoane fizice, cât și pentru persoane juridice.

Prin centralizarea serviciilor electronice, EVO simplifică și eficientizează interacțiunile cu statul, maximizând utilizarea proceselor electronice și automatizate. Astfel, obținerea unui certificat sau eliberarea unui permis se realizează mai rapid, iar implicarea funcționarilor este minimizată.

Autentificarea în aplicație se realizează prin semnătura electronică și portalul MPass, iar utilizatorii pot accesa și un mod vizitator, care le permite utilizarea unui set limitat de funcționalități.

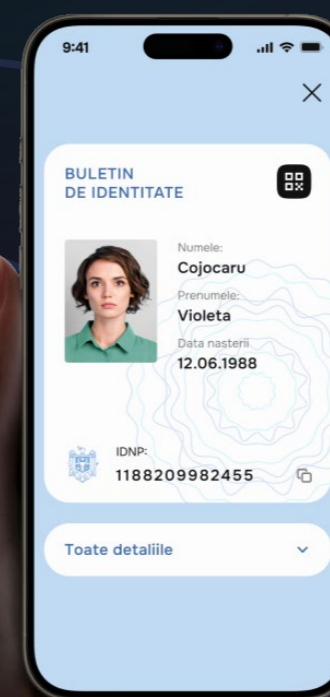
Aplicația este disponibilă pe iOS și Android și are ca obiectiv să devină punctul unic de acces la informații și servicii publice.



EVO are un caracter modular și aplicația este proiectată astfel încât să asigure scalabilitatea, securitatea și ușurința de utilizare.

La modul practic, aplicația EVO furnizează informații pentru persoanele fizice și juridice, integrând următoarele module:

- ▶ **Portofel cu acte digitale**
un portofel digital ce include acte precum buletinul, permisul de conducere și certificatul de înmatriculare, care pot fi verificate prin QR code;
- ▶ **Verificare documente**
modul ce permite verificarea documentelor digitalizate conform unor criterii prestabilite și, ulterior, și a altor acte;
- ▶ **Plăți**
integrarea MPay, cu opțiunea de a adăuga carduri de plată, soluții alternative de plată, cum ar fi Google Pay și Apple Pay, și gestionarea conturilor de recepționare a plăților de stat;
- ▶ **Date personale**
integrarea funcționalității MCabinet pentru vizualizarea seturilor de date disponibile, atât pentru persoane fizice, cât și pentru juridice;
- ▶ **Servicii Publice**
integrarea informațiilor din Portalul Serviciilor Publice, facilitând accesul rapid la servicii electronice și stocarea acestora, precum și furnizarea de informații despre categoriile de servicii publice disponibile;
- ▶ **Împuterniciri**
integrarea MPower pentru gestionarea împuternicirilor: oferirea, revocarea, revizuirea acestora și păstrarea lor;
- ▶ **Programări**
posibilitatea de a face programări pentru serviciile disponibile în sistemul e-Programare și pentru alte servicii;
- ▶ **Sănătate**
furnizarea de informații despre statutul de asigurat, medicul de familie, vaccinuri și alte date relevante.



Categorie	Autoritățile publice
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<ul style="list-style-type: none"> ☑ Automatizarea proceselor: procesul de prestare a serviciilor este automatizat, reducând implicarea funcționarilor și îmbunătățind eficiența administrativă. ☑ Centralizarea informațiilor: toate datele și documentele relevante sunt accesibile într-o singură aplicație, reducând sarcinile administrative și îmbunătățind transparența. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Promovarea aplicației: Încurajați cetățenii să adopte EVO pentru acces rapid la servicii publice și pentru reducerea interacțiunii fizice cu instituțiile publice. ▶ Integrării continue a serviciilor: extindeți integrarea aplicației EVO cu cât mai multe servicii publice pentru a sprijini cetățenii în accesarea lor rapidă.

Categorie	Cetățeni și alte grupuri țintă
Beneficii	Sfaturi practice pentru implementare
<ul style="list-style-type: none"> ☑ Acces rapid la servicii publice: aplicația permite cetățenilor să acceseze rapid servicii electronice, economisind timp și efort. EVO reduce timpul necesar pentru obținerea de certificate, permise și alte servicii, oferind o experiență de utilizare mai rapidă și mai eficientă. ☑ Siguranță și securitate: autentificarea prin semnătura electronică și portalul MPass garantează un nivel înalt de securitate ☑ Gestionarea documentelor importante: permite stocarea și verificarea documentelor cheie (buletin, permis de conducere etc.), precum și efectuarea de plăți pentru servicii publice. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Adoptarea aplicației EVO: cetățenii trebuie să se familiarizeze cu aplicația pentru a accesa rapid informațiile și serviciile publice. ▶ Folosirea funcționalităților complete: utilizați funcționalitățile aplicației pentru gestionarea documentelor digitale și efectuarea plăților online.

CUM FAC REPREZENTANȚII APL PRIMII PAȘI SPRE SERVICIILE ȘI PLATFORMELE DIGITALE GUVERNAMENTALE

▶ Înțelegerea serviciilor digitale din punct de vedere a cadrului legislativ:

Familiarizarea cu legislația relevantă platformelor digitale, accesul la informații, protecția datelor personale, etc.

Ghiduri și resurse: Instituțiile publice din domeniul digitalizării, pune la dispoziție ghiduri, manuale și resurse educaționale pentru funcționarii publici. Consultarea acestora este un pas important în procesul de alfabetizare digitală.

▶ Asigurarea infrastructurii și a echipamentelor necesare:

Dispozitive și acces la internet: Fiecare funcționar public trebuie să aibă acces la un computer, laptop sau alt dispozitiv adecvat, precum și la o conexiune stabilă și sigură la internet.

▶ Identificarea serviciilor digitale disponibile și necesare:

Analiza și evaluarea necesităților prin identificarea platformelor digitale (MPass, MSign, MConnect, MPay etc.), care pot fi folosite în contextul digitalizării serviciilor prestate de către autoritățile administrației publice locale.

▶ Obținerea identității digitale și autentificarea:

Crearea identității digitale și obținerea unei semnături electronice, întrucât accesul la majoritatea platformelor este condiționat de acest fapt.

Crearea unei identități digitale presupune perfectarea semnăturii electronice/mobile. Majoritatea angajaților din administrația publică locală dispun de semnătură electronică emisă de STISC, eliberate pentru desfășurarea activității profesionale. Astfel acest fapt este reglementat de prevederile Hotărârii Guvernului nr.1141/2017 pentru aprobarea Regulamentului privind modalitatea de aplicare a semnăturii electronice pe documentele electronice de către funcționarii persoanelor juridice de drept public în cadrul circulației electronice ale acestora.

Crearea unui cont MPass: Funcționarii publici trebuie să-și creeze un cont pe platforma MPass pentru a se autentifica în mod securizat la serviciile electronice guvernamentale.

▶ Formare și dezvoltare a competențelor digitale:

Cursuri de formare: Participarea la cursuri de formare privind utilizarea platformelor digitale, securitatea cibernetică, protecția datelor personale și alte aspecte relevante.

Suport și mentorat: Asigurarea suportului și a mentoratului pentru funcționarii publici care întâmpină dificultăți în utilizarea tehnologiilor digitale, organizat de instituțiile responsabile

Resurse online: Utilizarea resurselor online, precum tutoriale video, ghiduri și forumuri de discuții, pentru a-și dezvolta competențele digitale, Platforma MLearn.

▶ Implementarea și utilizarea serviciilor digitale în activitatea curentă:

Integrarea serviciilor digitale în fluxul de lucru: Funcționarii publici trebuie să integreze utilizarea serviciilor digitale în activitatea lor curentă, pentru a eficientiza procesele și a îmbunătăți interacțiunea cu cetățenii.

Promovarea utilizării serviciilor digitale în rândul cetățenilor: Funcționarii publici trebuie să promoveze utilizarea serviciilor digitale în rândul cetățenilor, oferindu-le suport și informații despre beneficiile acestora.

Feedback și îmbunătățire continuă: Colectarea feedback-ului de la cetățeni și de la alți funcționari publici privind utilizarea serviciilor digitale și implementarea măsurilor de îmbunătățire continuă.




Exemple de utilizare a platformelor și serviciilor digitale:

- ▶ **Gestionarea documentelor electronice:** Utilizarea sistemelor de management al documentelor electronice pentru a stoca, organiza și accesa documentele în format digital.
- ▶ **Furnizarea de servicii publice online:** Oferirea posibilității cetățenilor de a solicita și obține diverse servicii publice online, precum certificate, autorizații sau informații.
- ▶ **Comunicarea cu cetățenii prin intermediul platformelor digitale:** Utilizarea platformelor online pentru a comunica cu cetățenii, a le oferi informații și a răspunde la solicitările lor.
- ▶ **Utilizarea platformei e-APL** pentru gestionarea eficientă a proceselor interne și prestarea serviciilor publice la nivel local.
- ▶ **Utilizarea platformelor de plăți electronice** pentru achitarea serviciului prestat în regim online la un click distanță.
- ▶ **Realizarea schimbului de date în mod automatizat** pentru excluderea prezentării documentelor pe suport de hârtie.

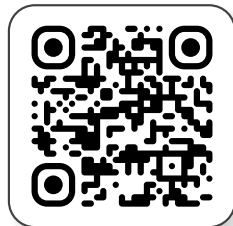
Autori:

Mihai FURNICA
Igor ARAMĂ
Igor CIUREA



Acest document a fost realizat cu sprijinul poporului american prin intermediul Agenției Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională (USAID) în cadrul programului Reforme Instituționale și Structurale în Moldova. Responsabilitatea cu privire la conținut nu reflectă neapărat opinia USAID sau a Guvernului Statelor Unite.

e-transformare



Scanează-mă!