

BULETIN

ELECTRONIC

TRIMESTRIAL OCTOMBRIE - DECEMBRIE 2023



AGENȚIA DE GUVERNARE ELECTRONICĂ



NOUTĂȚI



EDUCAȚIE DIGITALĂ



PARTENERIATE



BILANȚ 2023



CALENDAR

CONTACTE AGE

egov.md

comunicare@egov.md





Agenția de Guvernare Electronică (AGE) are un nou director. Începând cu 1 decembrie 2023, funcția va fi deținută de **Andrei Prisacar**, numit prin Ordinul Secretarului general al Guvernului.

Andrei Prisacar a activat anterior în funcția de director adjunct al instituției, din aprilie 2022 până în prezent. În cadrul echipei AGE, Andrei Prisacar este angajat din 2020, în calitate de șef de secție, apoi de direcție, fiind responsabil de gestionarea și coordonarea activităților legate de investițiile inteligente în guvernanta electronică.

Noul director are o vastă experiență în domeniul finanțelor publice, reforma administrației publice și modernizarea serviciilor publice. A activat în diferite funcții la Ministerul Finanțelor și la Centrul pentru Implementarea Reformelor.

Încă 8 servicii publice sunt disponibile în format electronic

Începând cu data de 24 noiembrie 2023, cetățenii Republicii Moldova care dețin semnătură digitală au posibilitatea să comande online și să primească instantaneu (în regim de timp real), în cabinetul personal (mcabinet.gov.md), încă 8 tipuri de documente și anume:

5 Extrase din Registrul de stat al populației privind:

- + înregistrarea la domiciliu și/sau la reședința temporară sau lipsa acesteia;
- + eliberarea actelor de identitate sau lipsa acestora;
- + apartenența la cetățenia Republicii Moldova;
- + pierderea cetățeniei Republicii Moldova;
- + atribuirea numărului de identificare de stat al persoanei fizice (IDNP).

3 Extrase din Registrul de stat al conducătorilor de vehicule privind:

- + confirmarea deținerii dreptului de a conduce vehicule, categoriile și permisele de conducere eliberate;
- + confirmarea valabilității permisului de conducere;
- + confirmarea nedeținerii dreptului de a conduce vehicule.

Acestea pot fi accesate online atât din Republica Moldova, cât și de peste hotare, urmând doar câțiva pași. Cererea de solicitare online a extrasului se depune prin intermediul Portalului Serviciilor Publice - servicii.gov.md, iar achitarea se face prin MPay, costul fiind cu 20% mai redus față de documentele eliberate pe suport de hârtie.



COMANDĂ ONLINE

servicii.gov.md →



+5 Extrase
din Registrul de Stat al populației

+3 Extrase
din Registrul de Stat al conducătorilor auto

asp.gov.md



egov.md

Identificarea la distanță, cu un pas mai aproape



MINISTERUL DEZVOLTĂRII
ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA

La data de 6 decembrie 2023, Guvernul a aprobat regulamentul și cerințele minime de operare a soluțiilor de identificare la distanță a persoanelor fizice, cu utilizarea mijloacelor digitale.

Procedura stabilește cerințele necesare pentru furnizarea serviciilor de identificare la distanță, cu scopul stabilirii unui nivel minim de securitate, dar și pentru a reduce riscul de furt sau modificare a identității unei persoane. Identificarea la distanță este o soluție modernă care va îmbunătăți viața multor oameni, inclusiv cetățenilor noștri din diasporă.

Buletinele de identitate, livrate la domiciliu prin *MDelivery*

Începând cu 8 decembrie 2023, cetățenii pot primi acasă buletinele de identitate. De rând cu pașapoarte, caziere, extrase și alte documente, care sunt livrate cetățenilor moldoveni atât în țară, cât și peste hotare, acum se livrează și buletinele de identitate, prin intermediul Serviciului guvernamental de livrare *MDelivery*.



SERVICIU SUPORT

+373 79 207 019

+373 22 820 023

suport.mdelivery@egov.md

M Delivery
SERVICIUL GUVERNAMENTAL DE LIVRARE

Astfel, odată cu depunerea cererii de perfectare a buletinului de identitate, la centrele multifuncționale ale ASP, cetățenii pot solicita operatorului de la ghișeu serviciul de livrare a acestuia direct acasă, ceea ce îl scutește pe beneficiar de o vizită în plus la ghișeu pentru ridicarea documentului.

Prioritatea *MDelivery* este livrarea documentelor în maximă siguranță și integritate.

În numai un an și jumătate de la lansarea Serviciului guvernamental de livrare, s-au înregistrat peste 15 mii de solicitări de livrare a documentelor, atât pe teritoriul Republicii Moldova, cât și în peste 60 de destinații internaționale. Până în prezent, nu s-a înregistrat niciun caz de pierdere de pașaport sau alte acte personale. Aceste cifre nu sunt doar statistici, reprezintă angajamentul, siguranța și garanția livrărilor pe care și le asumă *MDelivery*, împreună cu partenerii de livrări.

În primele 10 zile de la lansarea serviciului de livrare a buletinelor de identitate (8 decembrie 2023), au fost livrate circa 150 de buletine și toate au ajuns în deplină siguranță, direct la ușa și în mâna beneficiarului.



Planurile Consiliului Național pentru Transformare Digitală pentru anul 2024

Consiliul Național pentru Transformare Digitală, organul consultativ coordonator al implementării Strategiei Naționale de Transformare digitală, a avut prima sa ședință, la finalul lunii decembrie.

Viziunea Agenției de Governare Electronică cu privire la dezvoltarea ecosistemului serviciilor publice digitale în Republica Moldova a fost prezentată membrilor Consiliului Național pentru Transformare Digitală, care a avut loc la 18 decembrie curent, de către Andrei Prisacar, directorul AGE și Igor Bercu, șef Direcție platforme digitale. La ședință au participat reprezentanți ai Guvernului, parteneri externi și reprezentanți ai societății civile.

În Republica Moldova va fi creat Serviciul guvernamental de suport clienți *MSupport*

Cetățenii Republicii Moldova vor beneficia de consultanță și suport gratuit, atunci când vor utiliza serviciile publice. Guvernul a aprobat instituirea Serviciului guvernamental de suport clienți, precum și conceptul unui sistem informațional *MSupport*, care va facilita dialogul dintre beneficiarii și prestatorii serviciilor publice.

Serviciul guvernamental de suport clienți va funcționa ca o subdiviziune distinctă în cadrul Agenției Servicii Publice, iar sistemul informațional *MSupport* va fi dezvoltat de Agenția de Governare Electronică pentru gestionarea incidentelor, reclamațiilor, solicitărilor de informații, întrebărilor frecvente și a necesităților de asistență în utilizarea serviciilor publice.



EDUCAȚIE DIGITALĂ



Stagiarii Guvernului își consolidează cunoștințele în domeniul e-guvernării

Stagiarii participanți la Programul de stagii al Guvernului au luat parte la o sesiune de informare privind platformele și serviciile digitale guvernamentale dezvoltate de Agenția de Guvernare Electronică. Tinerii au avut ocazia de a se familiariza cu soluțiile digitale de e-guvernare, dezvoltate de Agenția de Guvernare Electronică, în conformitate cu politicile Guvernului în acest domeniu.

În cadrul sesiunii, stagiarii au primit informații detaliate despre beneficiile utilizării tehnologiei în accesarea serviciilor publice și au participat activ la prezentările platformelor digitale guvernamentale precum *MPower*, *MSign*, *MPay*, *MCabinet*, *MDelivery* și altele.

Obiectivele urmărite în cadrul Programului de stagii sunt oferirea unei experiențe directe și unice participanților la Program prin implicarea acestora în cadrul activităților desfășurate la nivelul administrației publice centrale.



Guvernarea electronică – o componentă importantă în dezvoltarea abilităților și competențelor managerilor și profesorilor din învățământul profesional tehnic



Serviciile și platformele digitale dezvoltate de Agenția de Guvernare Electronică au fost prezentate, la 10 noiembrie 2023, în cadrul primei sesiuni ce face parte din Programul de dezvoltare a abilităților manageriale și profesionale, dedicat managerilor și cadrelor didactice din Învățământul Profesional Tehnic, program care se va desfășura în perioada 2023-2025.

Agenția de Guvernare Electronică este invitată în acest Program care urmărește inclusiv formarea deprinderilor de predare inovativă, iar instruirea se desfășoară cu sprijinul Uniunii Europene și al Guvernului Austriei, în cadrul programului *EU4Moldova: Comunități Locale*. Acțiunile fac parte din angajamentele asumate de Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova și Agenția Austriacă pentru Dezvoltare (ADA) la semnarea Memorandumului de Înțelegere, la 21 iunie 2022.



Serviciile guvernamentale electronice, prezentate angajaților din educație, la Comrat

Peste 50 de profesori din instituțiile de învățământ ale UTA Găgăuzia au participat la un Seminar informativ cu privire la serviciile publice digitale, organizat de Agenția de Governare Electronică în parteneriat cu Tekwill Comrat și Direcția de învățământ a UTA Găgăuzia, cu scopul de a sprijini profesorii în stăpânirea tehnologiilor moderne și utilizarea ulterioară a acestora pentru a preda elevilor, dar și crearea unui spațiu de schimb de experiențe și idei privind integrarea soluțiilor digitale în procesul educațional.

Agenda evenimentului a inclus prezentarea generală a serviciilor guvernamentale digitale și abilități practice în utilizarea acestora.



Despre e-guvernare la ASEM

Studentii și profesorii de la Facultatea Finanțe, ASEM au explorat, împreună cu experții Agenției de Governare Electronică, soluțiile de guvernare digitală, prin care societatea interacționează cu instituțiile publice, deschizând uși către un viitor mai transparent, eficient și participativ.

În cadrul sesiunii de informare, care s-a desfășurat la 24 octombrie 2023, la ASEM, reprezentanții AGE au prezentat exemple practice de utilizare a platformelor și serviciilor digitale. Participanții au primit materiale informative și au fost ghidați să devină promotori ai transformării digitale și susținători ai unei guvernări moderne, adaptate cerințelor secolului XXI.





Tendențe și provocări în comunicarea subiectelor privind securitatea cibernetică

Comunicarea strategică în contextul amenințărilor cibernetice și consolidarea capacităților Guvernului de a reacționa prompt la astfel de situații a fost subiectul trainingului desfășurat la 19 decembrie 2023, pentru comunicatorii guvernamentali.

În cadrul sesiunii de instruire, participanții au avut oportunitatea de a învăța de la **Lauri Tankler**, expert internațional în probleme de securitate cibernetică din Estonia, modalități noi de a identifica riscurile de amenințări cibernetice și de a comunica operativ și transparent despre măsurile pe care le întreprind autoritățile pentru protejarea datelor și a sistemelor informaționale publice.

Inițiativa reflectă angajamentul ferm al Guvernului pentru consolidarea structurilor guvernamentale și sporirea capacităților specialiștilor pentru a face față unor astfel de provocări, gestionarea eficientă a situațiilor sensibile legate de amenințările cibernetice în continuă creștere și a asigura un mediu digital sigur și rezilient pentru toți utilizatorii de internet.

Evenimentul a fost organizat de IP „Agenția de Guvernare Electronică” și IP „Serviciul Tehnologie Informației și Securitate Cibernetică”, cu asistența Proiectului Uniunii Europene „Moldova Cybersecurity Rapid Assistance”/Asistență Rapidă pentru Securitate Cibernetică, implementat de Academia de Guvernare Electronică din Estonia.

O nouă întâlnire la ASEM

De această dată, AGE a fost invitata Asociației Europene a Studenților în Drept „ELSA ASEM”, la Masa rotundă cu genericul „Digitalizarea actelor juridice. Provocări în era digitală”, care a avut loc la 8 decembrie 2023, în incinta ASEM.

Subiectele puse în discuție au vizat:

- ✓ Avantajele guvernării electronice, platformele și serviciile digitale guvernamentale
- ✓ Identitatea electronică și oportunitățile pe care le oferă specialiștilor în drept
- ✓ Digitalizarea actelor juridice din perspectiva protecției datelor
- ✓ Impactul tehnologiilor asupra dreptului civil și încheierea contractelor online
- ✓ Competențele necesare pentru prestarea serviciilor juridice la distanță.





Specialiștii CUPS pregătiți în domeniul managementului comunicării și relaționării cu publicul



Cetățenii din localitățile rurale ale țării beneficiază de servicii publice la cele mai înalte standarde de calitate, eficiență și operativitate, datorită specialiștilor din cadrul Centrelor Unificate de Prestare a Serviciilor Publice (CUPS), pregătiți și instruiți continuu de către experții din cadrul Agenției de Governare Electronică să ajute oamenii în vederea accesării diverselor servicii publice, folosind soluțiile de guvernare digitală.

Specialiștii CUPS vor fi mai bine pregătiți în domeniul managementului comunicării și relaționării în sfera de deservire a cetățenilor. Cei 100 de specialiști CUPS au fost instruiți în 4 runde, în domeniul managementului comunicării și relaționării în sfera de deservire a cetățenilor. Scopul activității este dezvoltarea abilităților de comunicare și relaționare

pentru îmbunătățirea performanței personale și profesionale a specialiștilor angajați în sfera deservirii în administrația publică, dar și în misiunea lor de a contribui la ridicarea nivelului de cultură digitală în rândul populației de la sate.



Cursul menționat face parte din seria unui program de instruire mai amplu dedicat specialiștilor CUPS, organizat în cadrul Proiectului „Modernizarea Serviciilor Publice”, implementat de Agenția de Governare Electronică, cu suportul financiar al Grupului Banca Mondială.



CUM POT DEVENI
SOLUȚIILE DIGITALE
MOTORUL INTERACȚIUNII
DINTRE STAT ȘI DIASPORĂ?



Eastern
Partnership
Regional
Fund for PAR



privesc eu



#MOLDOVADIGITALA

Discuția publică organizată de Institutul pentru Politici și Reforme Europene, în parteneriat cu Agenția de Guvernare Electronică și GIZ Moldova a abordat următoarele aspecte:

- ✓ Soluțiile digitale dezvoltate și disponibile pentru diaspora Republicii Moldova. Gradul de utilizare al soluțiilor digitale de către diasporă;
- ✓ Rolul Strategiei de Transformare Digitală 2023 – 2030 pentru promovarea soluțiilor digitale în diasporă;

- ✓ Instrumente pentru sporirea gradului de utilizare al soluțiilor digitale de către membrii diasporii;
- ✓ Acțiunile de informare și promovare a soluțiilor digitale în rândul diasporii.

Evenimentul a fost organizat de IPRE, cu suportul comun al proiectelor „Fondul de Consiliere în Politici” și „e-Guvernare și Digitalizare în țările din Parteneriatul Estic”, finanțate de Ministerul Federal German pentru Cooperare Economică și Dezvoltare (BMZ) și implementate de către GIZ Moldova.



Rolul mass-media în promovarea procesului de transformare digitală a Republicii Moldova

Mass-media poate contribui la promovarea soluțiilor digitale și informarea publicului larg despre procesul de transformare digitală în Republica Moldova.

La 6 decembrie 2023, IPRE, Agenția de Guvernare Electronică și GIZ Moldova a organizat o discuție offline pe subiectul rolului mass-media în promovarea procesului de transformare digitală a Republicii Moldova.

La eveniment au participat reprezentanți ai autorităților publice, societății civile și mass-media.

Digitalizarea activității autorităților publice locale: provocări și priorități

Masa rotundă cu genericul „Digitalizarea activității autorităților publice locale: provocări și priorități”, organizată de Institutul pentru Politici și reforme Europene, Agenția de Guvernare Electronică și GIZ Moldova, s-a axat pe trei subiecte:

- ✓ nivelul de dezvoltare al platformei e-APL și importanța acesteia pentru facilitarea prestării serviciilor digitale la nivel local
- ✓ rolul centrelor unificate de prestare a serviciilor pentru simplificarea accesului cetățenilor la serviciile publice
- ✓ descentralizarea competențelor de prestare a serviciilor publice și delegarea acestora către autoritățile locale.

Principalele concluzii și recomandări din cadrul discuției vor fi reflectate într-o notă analitică, ce urmează a fi publicată de către IPRE.



E-guvernarea trebuie predată activ în universități pentru ca studenții să cunoască și să fie pregătiți pentru schimbările digitale ale lumii moderne

Planurile pe termen scurt și mediu din domeniul transformării digitale au fost discutate, la 8 noiembrie 2023, la o Masă rotundă, organizată în incinta Agenției de Guvernare Electronică, la inițiativa unui grup de profesori în domeniul tehnologiei informației din cadrul Academiei de Studii Economice din Moldova, responsabili de pregătirea specialiștilor în IT, statistică și cibernetică economică.

Experții AGE au răspuns la întrebările profesorilor ASEM care s-au arătat interesați de proiectele actuale și viitoare din agenda de Transformare Digitală a Guvernului:

- Proiectul prin care vor fi digitizate Registrele diplomelor de studii eliberate începând cu anul 1992 (la moment, sunt disponibile în format digital diplomele de studii începând cu anul 2008 fiecare deținător poate accesa diplomele sale de studii în mcabinet.gov.md)
- Noul proiect „e-Democracy” va include: sondaj, petiționare și *feedback online*
- Sistemul de asigurări sociale va fi total rescris și orice tip de alocație socială va fi distribuită exclusiv prin *MPay*
- Lansarea unui nou produs de guvernare electronică *MDocs*
- Distribuirea salariilor din bugetul de stat exclusiv prin *MPay*, începând cu 1 ianuarie 2024.



Inovația și democrația s-au întâlnit la Hackathon-ul Democracy Tech

Agenția de Guvernare Electronică (AGE) a fost invitată la *Hackathon-ul Democracy Tech* ca expert principal și instituție de resort în domeniul digitalizării în Republica Moldova.

În cadrul competiției, expertul în e-guvernare, Igor Bercu, șef Direcție platforme digitale din cadrul AGE, le-a prezentat tinerilor participanți ecosistemul digital guvernamental, exprimând speranța că, într-o zi, soluția digitală elaborată în cadrul *Hackathon*-ului va deveni parte a acestui sistem și va spori transparența în mai multe domenii publice din țară.

Democracy Tech Hackathon, desfășurat în cadrul Conferinței Moldova *DemTech*, este la a II-a ediție la Chișinău. Timp de două zile (27 și 28 octombrie) inovația și tehnologia au susținut valorile democrației și libertății. Dezvoltatori, designeri, analiști de date, antreprenori și experți în politici publice au lucrat în echipă pentru a dezvolta soluții creative care să abordeze provocările democrației din zilele noastre.

Agenția de Guvernare Electronică invitată la FinTechHub

Rolul Serviciului guvernamental de plăți electronice *MPay* în dezvoltarea domeniului *finTech* a fost discutat la *FinTechHub*.

Prin implementarea tehnologiilor avansate de plăți electronice, această platformă a catalizat dezvoltarea *FinTech* în Republica Moldova, susținând antreprenorii și start-up-urile din domeniul tehnologiei financiare, consolidând poziția țării în peisajul *FinTech* regional.

mpay.gov.md a avut un impact pozitiv asupra eficienței și transparenței financiare, contribuind la reducerea birocrăției și la consolidarea securității tranzacțiilor.

Prin intermediul *MPay*, dezvoltat de AGE, Guvernul a demonstrat angajamentul față de modernizarea serviciilor financiare și adaptarea la noile tendințe tehnologice, consolidându-și astfel poziția în rândul statelor cu o infrastructură financiară modernă și performantă.

BILANȚ – 2023

Într-o lume în continuă evoluție digitală, Agenția de Governare Electronică și-a consolidat poziția ca un catalizator al transformării, marcând anul 2023 cu o serie de proiecte digitale cheie și inițiative de succes. De la lansarea unor soluții tehnologice inovatoare până la digitalizarea extinsă a serviciilor publice, instituția și-a îndeplinit cu brio misiunea de a aduce tehnologii avansate în sfera administrativă. Acest bilanț aduce în prim-plan reușite notabile, ilustrând modul în care Agenția continuă să fie un motor al progresului digital în administrația publică.

Lansarea Platformei de Dezvoltare a Serviciilor Electronice, cunoscută și sub denumirea FOD (Front-Office Digitization)

Premiul internațional pentru cea mai bună soluție de digitalizare a serviciilor publice - FOD, în cadrul Summit-ului organizat de Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor (ITU) și GovStack, la începutul anului 2023, la care au participat peste 50 de țări, inclusiv țări digital avansate precum Singapore, Germania și Portugalia

Dezvoltarea și lansarea pe baza FOD a peste 40 de servicii publice electronice, inclusiv servicii cadastrale, acte de stare civilă, e-Apostila și serviciul e-Cazier digitalizat în totalitate (100%)

Integrarea a 43 de servicii publice cu Serviciul guvernamental MDelivery

Implementarea Registrului resurselor și sistemelor informaționale de stat

Dezvoltarea soluției tehnice de identitate electronică mobilă fără dispozitive specializate pe partea semnatarului MobiSign

Dezvoltarea versiunii 2.0 a MPay și a funcționalului de distribuire a salariilor

Dezvoltarea Portalului guvernamental al cetățeanului și al unităților de drept MCabinet cu blocuri noi de date, inclusiv: acces la diplomele de studii digitale și certificatele de formare continuă digitale în baza datelor CTICE; carnetul electronic al studentului (USM, UTM și USMF)

Dezvoltarea Registrului persoanelor autorizate prin reutilizarea SI MPower și dezvoltarea funcționalului de integrare a sistemelor informaționale cu MPower

BILANȚ – 2023

„Moldova Digital Summit 2023” – peste 3 000 de participanți și circa 60 de speakeri de renume din industria națională și internațională a Tehnologiei Informației și Comunicațiilor (TIC), oficiali guvernamentali, lideri de afaceri și parteneri de dezvoltare din România, Estonia, Letonia, Marea Britanie, Belgia, SUA și alte state au discutat despre provocările și oportunitățile prezentului și viitorului digital din Republica Moldova

Extinderea rețelei de Centre Unificate de Prestare a Serviciilor (CUPS) până la 100 de unități

Organizarea primului Hackathon guvernamental TechBridge dedicat soluțiilor digitale pentru servicii guvernamentale, organizat la Iași, de Agenției de Governare Electronică din Republica Moldova (AGE) și Ministerului Cercetării, Inovării și Digitalizării din România

Lansarea Campaniei de informare și educație digitală „NAȚIUNE DIGITALĂ”

- 10 ediții ale emisiunii „Națiune digitală”, produse și difuzate la postul public de televiziune Moldova 1
- peste 20 de spoturi și articole de presă difuzate la posturi TV și radio;
- sute de materiale informative distribuite la zeci de evenimente, cu peste 3000 de participanți
- peste 500 de beneficiari informați prin comunicare interpersonală directă despre infrastructura digitală creată de Guvern pentru interacțiuni digitale sigure și beneficiile utilizării serviciilor electronice accesibile pentru cetățeni și antreprenori
- formarea a peste 250 de mesageri digitali

Dezvoltarea a 8 module de instruire pe platforma guvernamentală de instruire la distanță e-Learning

Realizarea Sondajului Național Anual privind satisfacția față de serviciile publice electronice

Sondajul Național Anual 2023, o radiografie a utilizării serviciilor electronice în Republica Moldova

În contextul unei creșteri exponențiale a digitalizării serviciilor publice, dezvoltării soluțiilor de guvernare digitală și accesului sporit la internet, de care dispune majoritatea populației din Republica Moldova, Agenția de Guvernare Electronică măsoară anual nivelul de percepție și asimilare a serviciilor publice digitale de către populație prin intermediul Sondajului Național Anual (SNA).

Rezultatele ultimului sondaj, realizat în perioada 23 august – 10 septembrie 2023, pe un eșantion de 3040 de persoane, cu vârsta de peste 18 ani, din 13 regiuni geografice, oferă o perspectivă detaliată asupra evoluției în utilizarea serviciilor publice electronice.



Gradul de satisfacție față de calitatea serviciilor publice - în creștere

Indicatorul combinat de satisfacție a utilizatorilor față de calitatea serviciilor publice a **creșcut cu 10%** față de 2022. Utilizatorii portalului servicii.gov.md raportează un nivel de satisfacție de **76,3%**, în timp ce utilizatorii paginilor web specializate ale instituțiilor prestatoare **74,4%**.

41,3% au apreciat cu note maxime sau medii calitatea serviciilor electronice.



Nivelul de alfabetizare digitală

Deprinderile de operare cu dispozitive electronice și navigare pe internet determină în mod pronunțat preferințele în utilizarea serviciilor electronice. Potrivit sondajului:

- ✓ **40,5%** s-au declarat utilizatori independenți, declarând că preferă să acceseze autonom servicii, fără suport din partea altor persoane.
- ✓ **31,0%** preferă să acceseze singuri, dar admit totuși că ar avea nevoie de suport din partea altor persoane: aceștia fiind calificați în studiu drept potențiali utilizatori asistați
- ✓ **26,2%** din respondenți pot fi definiți drept „delegatari” sau utilizatori cu necesități înalte de suport, preferând să delege integral altei persoane accesarea și obținerea serviciului electronic. Trebuie de menționat că procentul utilizatorilor asistați a scăzut cu 5, iar procentul utilizatorilor independenți a crescut față de anul precedent cu aproximativ **2%**.



Preferințe de accesare

Mai mult de jumătate din respondenții (**55,3%**) care a utilizat careva servicii publice în ultimele 12 luni afirmă că cel puțin unul din servicii a fost accesat electronic.

Având posibilitatea să aleagă între cele două moduri de accesare a unui serviciu online sau offline, peste jumătate de respondenți **56%** susțin că ar alege să acceseze în mod *online* serviciul public, iar **39,7%** optează pentru metode *offline*.



Dispozitive de accesare a serviciilor publice electronice

În 2023, se atestă sporirea preferințelor de a accesa serviciile electronice prin telefonul mobil în detrimentul accesărilor prin computer. Din datele sondajului rezidă că tot mai mulți au accesat servicii publice electronice prin intermediul telefonului mobil (**81,2%**), în continuă creștere, cu **3%** mai mult ca în anul 2022 și cu **8%** mai mult ca în anul 2021.

Doar un an în urmă, cetățenii preferau în mare parte să acceseze *e-serviciile* de la computer, actualmente balanța înclină către dispozitivele mobile. Din cele 16 servicii măsurate doar 3 sunt accesate preponderent prin computer, celelalte din telefonul mobil, ceea ce indică necesitatea adaptării platformelor electronice guvernamentale la versiunea „mobile”.

Sondaj



Cele mai populare servicii publice electronice

- ✓ serviciile de documentare (36,7%)
- ✓ serviciile fiscale electronice (34,0%)
- ✓ serviciile cadastrale electronice (22,3%)
- ✓ serviciile e-CNAS (21,2%)



Accesul la internet - în creștere

- ✓ Marea majoritate a respondenților (91,2%) accesează internetul zilnic. Studiul indică, că 88,1% din gospodăriile casnice sunt conectate la internet.



Beneficiile guvernării electronice

Mare parte a populației este de părere că implementarea guvernării electronice va aduce avantaje/beneficii cetățenilor: 57,2%. Principalele beneficii așteptate de către cetățeni, ca rezultat al reformei de modernizare a serviciilor guvernamentale sunt:

- ✓ eliminarea corupției
- ✓ reducerea numărului de vizite necesare pentru obținerea serviciilor publice
- ✓ reducerea costurilor
- ✓ reducerea numărului de documente necesare
- ✓ reducerea duratei pentru obținerea unui serviciu

Concluzii și perspective de viitor

Mare parte a respondenților se declară dispuși și deschiși de a utiliza servicii electronice, ponderea acestora constituind 47,4%, peste valorile 2020 și 2021.

Rezultatele sondajului denotă o evoluție de la forma clasică (offline) de accesare a serviciilor publice către accesările online. Diferența între ponderea accesărilor online și offline este relativ mică (54,5% vs 52,6%), dar este punctul în care rata accesărilor online depășește accesările offline pentru prima dată de când se fac aceste măsurări.

Sondajul este realizat anual la comanda AGE pentru a măsura rezultatele implementării Proiectului „Modernizarea Serviciilor Publice” (MGSP), implementat de Agenția de Governare Electronică cu suportul Băncii Mondiale. Obiectivul de bază al Proiectului MGSP țintește sporirea accesului, eficienței și a calității în prestarea serviciilor guvernamentale.

SONDAJUL NAȚIONAL ANUAL 2023

AICI
VERSIUNEA COMPLETĂ

CALENDAR

De Ziua Internațională a Studenților, celebrăm prin a le oferi tinerilor acces la produse culturale autohtone prin intermediul Voucherului cultural - cadoul pe care îl oferă statul la majorat. Voucherul, în valoare de 1 000 de lei, este disponibil pe mpay.gov.md

De la lansarea Programului „Voucher cultural”, la 17 noiembrie 2022, circa 2 milioane și jumătate de lei au fost deja consumați de tinerii cu vârsta între 18 și 19 ani, care au utilizat cu succes Voucherul cultural și au beneficiat de produse culturale autohtone. Agenția de Guvernare Electronică asigură finanțarea tinerilor prin intermediul Serviciului guvernamental de plăți electronice [MPay](https://MPay.gov.md). Mai multe detalii pe voucher-cultural.md

Ziua Internațională a
Studenților

1 an de *Voucher cultural*

2023

17
noiembrie



Campania
„16 zile de activism
împotriva violenței față de
femei și fete”

2023

24
noiembrie

#NICIOSCUZĂ

#NICIOSCUZĂ

Agenția de Guvernare Electronică s-a alăturat și în acest an campaniei „16 zile de activism împotriva violenței față de femei și fete”. În anul 2023, tema campaniei este „Să investim în prevenirea violenței împotriva femeilor și fetelor”, punându-se accent pe importanța finanțării diferitelor strategii de prevenire și combatere a acestui fenomen.

Sărbătorile de iarnă completează biblioteca de sub brad pentru mai mulți copii din țară. Cu toată inovația și avântul nostru în lumea digitală, recunoaștem valoarea nemuritoare a cărților tipărite și puterea lor de a inspira și conecta oamenii. Echipa AGE a oferit cu generozitate un set de cărți pentru copii, dar și Ghidul serviciilor și platformelor digitale, în cadrul Campaniei „Biblioteca de sub brad”, inițiată de Guvernul Republicii Moldova.

Campania
„Biblioteca de sub brad”

2023

11-17
decembrie



Campania
„Hai acasă de Crăciun și
ia-ți semnătura digitală”

2023

22
decembrie



Semnătura digitală îți poate simplifica interacțiunea ta cu statul. AGE s-a alăturat Campaniei naționale „Hai acasă de Crăciun” prin care îndeamnă moldovenii reveniți acasă din diaspora să-și ridice semnătura electronică.

Mesajul este adresat tuturor moldovenilor, în special celor care locuiesc peste hotare și revin acasă de sărbători. Ei trebuie să cunoască că Guvernul Republicii Moldova dezvoltă continuu soluții digitale noi pentru interacțiuni cu statul la distanță.

2024

Cu ocazia sărbătorilor de iarnă,
vă transmitem cele mai alese urări de bine și
înalte aprecieri pentru colaborarea noastră în
spiritul inovației și edificării unei guvernări
electronice moderne și eficiente.

**Vă dorim ca spiritul Crăciunului să vă înconjoare
cu căldură și bucurie!**

La mulți ani!



CONTACTE AGE

egov.md

comunicare@egov.md

