

# GHID



GUVERNUL  
REPUBLICII MOLDOVA



AGENȚIA DE GUVERNARE ELECTRONICĂ



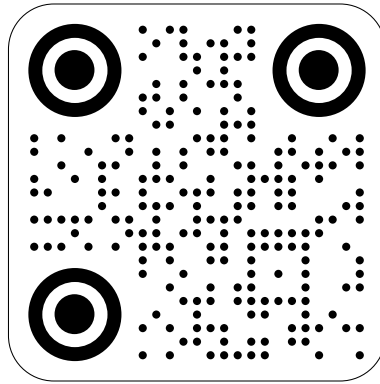
THE WORLD BANK  
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP

## ● PLATFORME ȘI SERVICII DIGITALE GUVERNAMENTALE

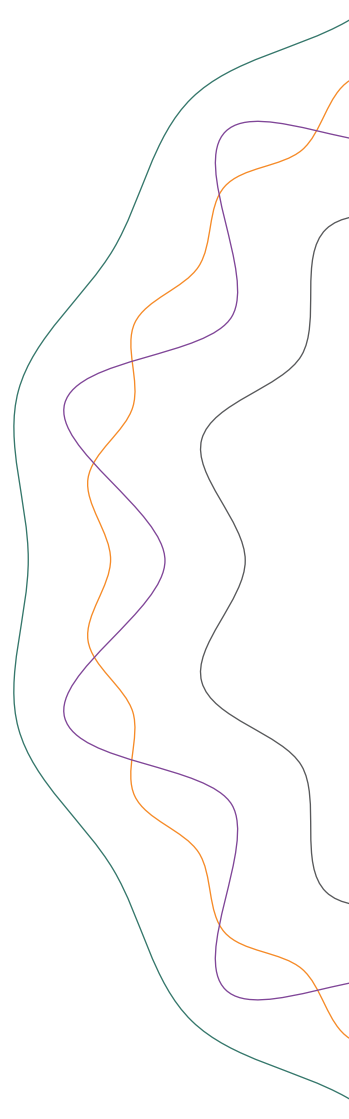
ÎN REPUBLICA  **Moldova**

Ghidul prezintă serviciile și platformele digitale guvernamentale, create de Agenția de Guvernare Electronică din Republica Moldova, pentru interacțiuni online cu instituțiile statului și oferă cunoștințele esențiale în vederea accesării unor servicii publice în mod digital.





egov.md





Începând cu anul 2010, Republica Moldova trece printr-un proces intens și transformator de modernizare și inovare în ceea ce privește sfera digitală. Acest efort susținut de transformare digitală a avut un impact semnificativ asupra diferitelor aspecte ale societății și administrației publice. Transformarea digitală a adus numeroase beneficii, cum ar fi creșterea eficienței, îmbunătățirea calității serviciilor publice, stimularea inovației și crearea de noi oportunități economice.

Evoluția transformării digitale în Republica Moldova s-a observat în special în domeniul *e-Guvernare* și servicii electronice. În anul 2010, niciun serviciu public nu putea fi accesat online. În anul 2023, aproape jumătate din serviciile publice sunt digitizate și pot fi solicitate la distanță, iar obiectivul pe termen mediu este digitalizarea sectorului public în totalitate – 100% DIGITAL. Guvernul Republicii Moldova și-a concentrat eforturile asupra dezvoltării serviciilor digitale pentru cetățeni și întreprinderi. Platformele de e-guvernare, dezvoltate pe parcursul anilor de Agenția de Guvernare Electronică cu susținerea Grupului Banca Mondială, în cadrul proiectelor „e-Transformare a guvernării” și „Modernizarea serviciilor guvernamentale” (MGSP), au fost implementate pentru a permite cetățenilor să acceseze servicii guvernamentale de la distanță, să completeze cereri, să efectueze plăți online și să urmărească stadiul proceselor administrative, reducând astfel birocrăția și timpul petrecut pentru obținerea serviciilor prestate de instituțiile publice.

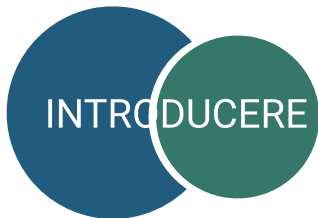
Odată cu creșterea utilizării tehnologiei, s-a acordat o atenție sporită securității cibernetice și protecției datelor personale. Au fost elaborate legi și reglementări noi pentru a asigura confidențialitatea și securitatea informațiilor în mediul digital. Una dintre realizările importante în domeniul legislației este adoptarea Legii nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice, care prevede prestarea serviciilor publice în mod prioritar în formă electronică.

Agenția de Guvernare Electronică a demonstrat un angajament puternic față de transformarea digitală, aducând inovații semnificative în ceea ce privește serviciile publice, economia, securitatea cibernetică și multe alte domenii. Acest proces continuu de modernizare și adaptare la tehnologie este esențial pentru a construi o societate mai eficientă, conectată și pregătită pentru viitor.



# CUPRINS:

INTRODUCERE.....	4
GUVERNAREA ELECTRONICĂ ȘI BENEFICIILE ACESTEIA .....	5
PLATFORME ȘI SERVICII ELECTRONICE DE INFRASTRUCTURĂ .....	6
PORTALURI ȘI SERVICII ELECTRONICE PENTRU CETĂȚENI ȘI BUSINESS.....	16
INOVAȚII ÎN GUVERNARE.....	26
RECOMANDĂRI PRACTICE ȘI RESURSE SUPPLEMENTARE .....	32



## **La ce vă folosește acest Ghid?**

*Ghidul oferă utilizatorilor informațiile necesare pentru a înțelege, accesa și utiliza serviciile publice electronice în mod eficient, sigur și ușor.*

Acest Ghid vă pregătește de o nouă relație cu instituțiile guvernamentale, în care tehnologia devine un partener de încredere. Fie că sunteți în căutarea modalităților de a vă plăti taxele și impozitele online, de a vă accesa documentele oficiale sau de a solicita diverse beneficii de la stat, veți găsi aici răspunsuri și soluții pentru a vă ușura demersurile. Recomandările expuse în pagini vă călăuzesc și vă ajută să explorați cu mai multă încredere platformele digitale guvernamentale și să vă bucurați de avantajele oferite de tehnologie în relația cu statul.

Veți descoperi cum a evoluat modul de a interacționa și de a comunica cu autoritățile, ce gamă largă de servicii electronice este pusă la dispoziția persoanelor fizice și/sau juridice din Republica Moldova, soluții digitale accesibile și gratuite care au fost dezvoltate de Agenția de Guvernare Electronică, cu sprijinul Grupului Banca Mondială.

Ghidul vă ajută să deveniți cetățeni activi din punct de vedere digital, să vă digitalizați afacerile, să creați start-up-uri noi sau să dezvoltați aplicații noi în baza serviciilor electronice de infrastructură descrise în ghid. Cu ajutorul ghidului de față veți reuși să vă autentificați în sisteme informaționale publice, să vă creați cont pe platformele digitale ale Guvernului, să utilizați cu succes semnătura electronică, să semnați documente electronice, să accesați servicii online în siguranță, să monitorizați statutul solicitărilor și să beneficiați de tehnologie pentru o interacțiune fără stres.

Indiferent dacă sunteți începător sau utilizator avansat în lumea digitală, antreprenor, angajat, voluntar, student sau pensionar, acest ghid va fi călăuză dvs. de încredere în accesarea serviciilor publice electronice. Vă invităm să vă mobilizați potențialul, să vă asumați controlul și să vă bucurați de eficiența și comoditatea oferită de interacțiunile digitale.

Ghidul de față vă va însoți în fiecare pas al interacțiunii dvs. cu administrația publică, asigurându-vă că veți avea parte de o experiență fluidă, sigură și pozitivă, plină de oportunități și descoperiri digitale.

# GUVERNAREA ELECTRONICĂ ȘI BENEFICIILE ACESTEIA

Guvernarea electronică, cunoscută și sub denumirea de *e-guvernare*, se referă la utilizarea tehnologiei informației și comunicațiilor (TIC) pentru a îmbunătăți eficiența, transparența și participarea în procesele guvernamentale. Aceasta înseamnă transformarea serviciilor și interacțiunilor dintre cetățeni, mediul de afaceri și administrația publică printr-o serie de măsuri și soluții digitale. Totuși, implementarea cu succes a guvernării electronice necesită nu doar tehnologie avansată, ci și o abordare integrată, legislație corespunzătoare și o preocupare constantă pentru securitatea și confidențialitatea datelor.

## Servicii electronice fără granițe

Prestarea serviciilor publice prin intermediul platformelor și aplicațiilor online oferă cetățenilor alternativa digitală de a accesa informații, depune cereri și recepționa documente, efectua plăți, fără a fi necesară prezența fizică la instituțiile guvernamentale. Acces în timp real la date calitative, integre și autentice.

## Securitate și protecția datelor

Datele și informațiile guvernamentale sunt protejate împotriva accesului neautorizat prin implementarea măsurilor de securitate cibernetică avansate. Acestea garantează securitatea și confidențialitatea datelor, evenimentelor, sistemelor informaționale implicate în prestarea serviciilor publice.

## Principalele beneficii ale guvernării electronice includ:

### Administrare eficientă și debirocrațizare

Guvernul utilizează tehnologia pentru a îmbunătăți procesele administrative interne, precum gestionarea resurselor umane, financiare și a datelor. Procesele tradiționale sunt înlocuite cu tehnologii, astfel încât impactul birocrăției să fie minimizat.

Implementarea tehnologiei duce la o administrație publică mai eficientă, agilă, transparentă și orientată către nevoile cetățenilor și întreprinderilor. Prin digitalizare, administrația publică poate deveni mai flexibilă și capabilă să răspundă mai rapid la schimbări și situații neprevăzute.

### Dezvoltare economică

Deși investiția inițială în infrastructura digitală poate fi semnificativă, pe termen lung, digitalizarea poate duce la economii semnificative. Reducerea consumului de hârtie, optimizarea proceselor și eliminarea sarcinilor manuale pot reduce cheltuielile administrative pe termen lung. Digitalizarea este un catalizator pentru creșterea economică, iar inovația aduce oportunități pentru noi modele de afaceri și reduce costurile operaționale și cele de administrare a afacerilor.

## Reducerea erorilor umane

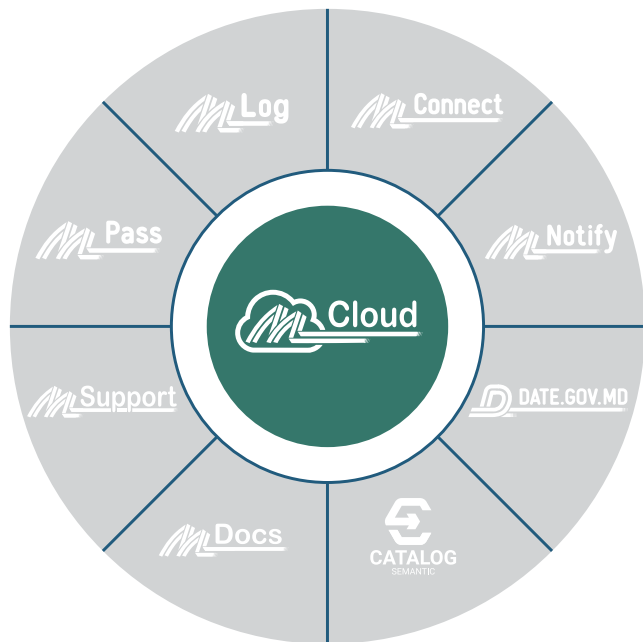
Prin utilizarea platformelor electronice, riscul de erori umane asociate cu înregistrările manuale în procesarea datelor este redus semnificativ, ceea ce duce la un nivel mai ridicat de acuratețe și calitate a datelor și serviciilor.

## Inovație și dezvoltare tehnologică

Dezvoltarea și implementarea platformelor și serviciilor digitale stimulează dezvoltarea tehnologică în sectorul guvernamental. Promovarea modernizării și adoptării de soluții tehnologice inovatoare asigură compatibilitatea diferitor sisteme informaționale și diverselor modele și formate de date conform standardelor comune internaționale.

# PLATFORME ȘI SERVICII ELECTRONICE DE INFRASTRUCTURĂ

Serviciile electronice guvernamentale de infrastructură reprezintă un ansamblu de soluții digitale inovatoare dezvoltate de Guvern care formează ecosistemul digital guvernamental. Aceste servicii reprezintă fundamentele solide pe care ulterior au fost edificate serviciile de platformă, sisteme informaționale ale diverselor instituții care și-au digitalizat serviciile prestate către cetățeni și fundamentul pentru modernizarea proceselor administrative.



Aceste servicii sunt dezvoltate de Guvern în baza celor mai avansate tehnologii digitale și soluții de securitate cibernetică de ultimă generație. Ele constituie infrastructura digitală guvernamentală și sunt puse gratuit la dispoziția autorităților publice din Republica Moldova, pentru a fi utilizate, în scopul digitalizării serviciilor publice și integrării acestora în sistemele informaționale proprii.

De asemenea, orice persoană de drept public sau privat din Republica Moldova poate solicita, în baza unui acord legal, integrarea cu aceste servicii electronice de infrastructură, gestionate de Agenția de Guvernare Electronică și funcționale 24/7.

Pentru a asigura succesul și adopția largă a serviciilor electronice guvernamentale de infrastructură, este esențial să se țină cont de aspectele de securitate cibernetică și de protecția datelor personale ale utilizatorilor. O infrastructură solidă și bine securizată poate contribui la încrederea cetățenilor în utilizarea acestor servicii.



PLATFORMA TEHNOLOGICĂ  
GUVERNAMENTALĂ COMUNĂ



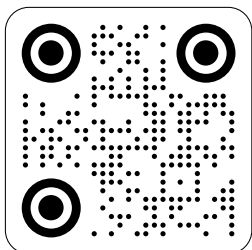
Platforma **MCloud** reprezintă o infrastructură informațională guvernamentală comună, pusă la dispoziția tuturor entităților publice pentru a-și găzdui sistemele informaționale proprii și funcționează în baza tehnologiei de „cloud computing” („nor informațional”).

Guvernul a pus în funcțiune platforma tehnologică guvernamentală comună **MCloud** în scopul eficientizării cheltuielilor pentru consumul de servicii **IT**. Astfel, se reduc simțitor costurile, munca funcționarilor se eficientizează și, în final, sunt prestate servicii publice de calitate.

Prin folosirea tehnologiei **Cloud**, mai multe instituții utilizează aplicații comune, stocate într-un centru de date unic. Pentru a le accesa, este nevoie doar de conexiune la internet și nu este nevoie de servere și spații de depozitare. Respectiv, prin utilizarea **MCloud** instituțiile economisesc resurse, elimină costurile de mentenanță și sporesc calitatea managementului datelor și a securității informaționale.

Platforma tehnologică comună **MCloud** a fost lansată în cadrul seminarului internațional „Promovarea Eficienței și Inovației în Guvern prin Tehnologiile de Cloud Computing”.

Platforma **MCloud** a adus Republicii Moldova premiul internațional „Best Cloud Project in Central & Eastern Europe”. Începând cu 2018, responsabil de dezvoltarea, implementarea și menținerea infrastructurii comune pentru Guvern – **MCloud** este Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică.



SERVICIUL ELECTRONIC  
GUVERNAMENTAL DE AUTENTIFICARE  
ȘI CONTROL AL ACCESULUI



[mpass.gov.md](https://mpass.gov.md)

Serviciul **MPass** este un serviciu guvernamental, care are scopul de a oferi un mecanism securizat de autentificare și control al accesului utilizatorilor în sistemele informaționale, inclusiv în vederea accesării serviciilor electronice.

Așadar, autentificarea electronică în platformele publice este posibilă datorită **MPass**, care asigură autentificarea unică, fiind integrat cu toate tipurile de semnătură electronică valabilă în Republica Moldova.

**MPass** scutește utilizatorii de înregistrări suplimentare pe platformele prestatorilor de servicii și de crearea unor conturi personale.

Instituțiile publice își integrează sistemele informaționale și serviciile pe care le prestează, cu **MPass**, pentru a identifica beneficiarii serviciilor prestate online. Autentificarea în sistemul **MPass** este posibilă prin utilizarea semnăturii electronice, într-un mod sigur, controlat și securizat.





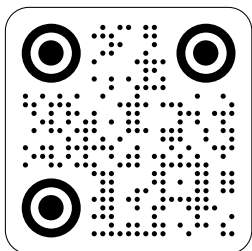
SERVICIUL ELECTRONIC  
GUVERNAMENTAL DE  
JURNALIZARE

**MLog** este creat cu scopul de a oferi un mecanism securizat de jurnalizare și audit, asigurând evidența evenimentelor care au un efect sau valoare juridică de proces, produse într-un sistem informațional. Jurnalizarea presupune înregistrarea evenimentelor, timpului și acțiunilor întreprinse, precum și alte detalii specifice evenimentului, astfel încât să răspundă cerințelor de audit ale deținătorilor de sisteme informaționale.

Principiile funcționării **MLog** se bazează pe necesitatea respectării reglementărilor privind securitatea informațiilor protejate de lege, în special, celor furnizate de mediul de afaceri, și dreptul la protecția datelor cu caracter personal ale persoanelor fizice.

Datorită **MLog** este posibilă monitorizarea accesărilor sistemelor informaționale în funcție de scopul accesării, prelucrării și transmiterii informațiilor și temeiul legal în baza căruia au loc acestea, pentru constatarea unor cazuri de prelucrare neautorizată a informațiilor, fapt ce poate prezenta riscuri de abuz în serviciu sau săvârșirea unor fapte ilegale.

Serviciul **MLog** permite crearea rapoartelor și analiza activității unui sistem informațional, care pot fi utilizate la evaluarea performanțelor autorităților sau instituțiilor publice responsabile de gestionarea unui sistem informațional. Serviciul este găzduit de platforma tehnologică **MCloud** și poate fi utilizat gratuit, în limitele competențelor prevăzute de lege, de autorități publice, instituții publice autonome, dar și de persoane juridice de drept privat.



PLATFORMA DE  
INTEROPERABILITATE

**MConnect** este magistrala națională de date și soluția tehnologică guvernamentală care asigură schimbul de date între sisteme informaționale și autorități, în timp real, fără a solicita de la cetățeni sau antreprenori certificate, dovezi pe hârtie, extrase, acte confirmative, rapoarte etc.



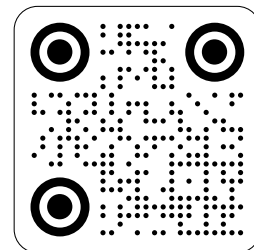
mconnect.gov.md

#### Obiectivele MConnect

- Conectarea sistemelor informaționale și colaborarea între instituțiile administrației publice în vederea schimbului de date și oferirii de servicii eficiente și calitative
- Eficientizarea utilizării fondurilor publice
- Asigurarea confortului cetățeanului
- Implementarea principiului „Once only” (doar o singură dată)

#### Principiile schimbului de date prin platforma MConnect

- **Gratuitatea** – datele sunt puse la dispoziție participanților publici în mod gratuit
- **Disponibilitatea** – datele sunt disponibile în egală măsură pentru orice participant la schimbul de date
- **Legalitatea** – datele sunt furnizate unui participant în condițiile în care acesta invocă un scop și un temei legal pentru prelucrarea setului de date solicitat și respectă cerințele de securitate și confidențialitate
- **Autenticitatea** – datele se prezumă a fi autentice, se consideră integre și veridice, iar furnizorii de date sunt obligați să asigure integritatea și veridicitatea acestora



Portalul guvernamental de date [date.gov.md](https://date.gov.md) este o resursă informațională publică și reprezintă un ghișeu unic pentru accesarea datelor deschise, furnizate de autorități, instituții publice, Guvern, cu excepția informațiilor ce cad sub incidența legislației cu privire la secretul de stat, sau altei legislații speciale.

[Date.gov.md](https://date.gov.md) răspunde la 3 inițiative ale Guvernului Republicii Moldova în domeniul datelor:

- publicarea seturilor de date deschise (ale ministerelor și instituțiilor administrației publice centrale)
- implementarea mecanismelor de acces și căutare a datelor publice
- asigurarea accesului controlat la informație pentru entitățile ce dețin un temei și scop legal

Datele sunt preluate în mod automatizat și în timp real prin intermediul platformei de interoperabilitate **MConnect**, de către jurnaliști, analiști, cercetători, antreprenori, activiști, persoane interesate în elaborarea unor statistici, analize comparative etc.

Datele afișate pe [date.gov.md](https://date.gov.md) sunt divizate în 2 categorii:

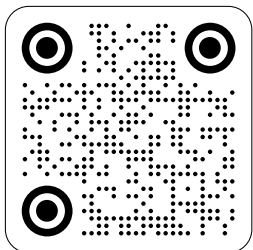
**1** **date cu caracter public**

date despre persoane juridice (cod fiscal, data înregistrării, adresa juridică, informații despre administrator, datorii față de bugetul de stat, acte permissive).

**2** **date cu caracter autorizat**

date pentru participanții la schimbul de date, în baza unui temei și scop legal.





## CATALOG SEMANTIC

STANDARDE DE ACTIVE SEMANTICE



**Catalogul semantic** este un instrument guvernamental digital de lucru pentru autoritățile și instituțiile publice, autoritățile administrative autonome, care dețin resurse informaționale de stat, precum și pentru persoanele juridice de drept privat care, în numele autorităților și instituțiilor publice, gestionează sau dețin resurse informaționale publice.

Catalogul asigură unificarea și uniformizarea definițiilor și clasificatoarelor, descrierea univocă a structurilor de date, reutilizarea acestor date și facilitarea interacțiunii pe platforma de interoperabilitate **MConnect**.

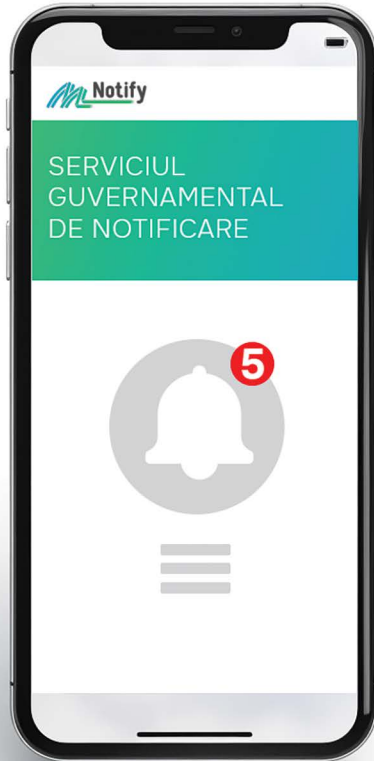
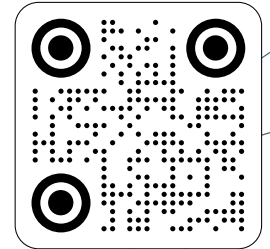
[semantic.gov.md](http://semantic.gov.md)

Agenția de Guvernare Electronică este desemnată drept autoritate competentă pentru asigurarea schimbului de date și interoperabilității prin intermediul platformei de interoperabilitate care se efectuează în baza activelor semantice înregistrate în Catalogul Semantic instituit de către Guvern. În acest sens, **AGE** administrează *Catalogul Semantic* prin identificarea, înregistrarea, publicarea, actualizarea și eliminarea activelor semantice.





SERVICIUL GUVERNAMENTAL  
DE NOTIFICARE ELECTRONICĂ

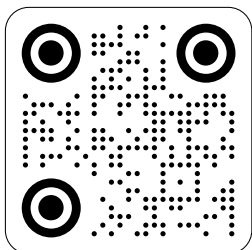


mnotify.gov.md

**MNotify** este un serviciu guvernamental de notificare electronică ce permite prestatorilor de servicii, autorităților și instituțiilor publice (expeditori) expedierea notificărilor către utilizatori (destinatari) în vederea înștiințării acestora cu privire la aspecte legate de etape de examinare a unei cereri sau serviciu, precum și alte informații importante. Acestea se referă la datorii, amenzi, achitări, plăți, indemnizații, alocații și alte tipuri de interacțiuni pe care le au de efectuat cetățenii către stat și/sau invers.

**MNotify utilizează următoarele canale de notificare:**

- ✓ adresa de email indicată de destinatar
- ✓ Portalul Cetățeanului ([mcabinet.gov.md](http://mcabinet.gov.md))
- ✓ notificări *push*
- ✓ mesaje scurte (sms)
- ✓ mesagerie instantanee (chat) – Viber, Telegram, Whatsapp, Facebook Messenger



PLATFORMA GUVERNAMENTALĂ  
CENTRALIZATĂ PENTRU STOCAREA  
ȘI PARTAJAREA DOCUMENTELOR

**MDocs** are drept scop îmbunătățirea serviciilor publice prin intermediul platformelor digitale guvernamentale din Republica Moldova și reducerea utilizării documentelor pe suport de hârtie prin oferirea de facilități adecvate cetățenilor.

Implementarea soluției **MDocs** are multiple beneficii tehnologice și organizaționale:

- ✓ depozit de date centralizat în care se vor conține toate documentele furnizate în timpul prestării serviciilor publice
- ✓ proces standardizat de partajare a documentelor generate în rezultatul prestării serviciilor publice
- ✓ digitalizarea procesului de partajare a documentelor pentru autoritățile publice care nu dispun de soluții informaționale performante proprii
- ✓ reducerea costurilor aferente prestării serviciilor publice
- ✓ încurajarea schimbului electronic de documente între cetățeni și instituțiile publice
- ✓ regim de gestionare (management) a documentelor



[mdocs.gov.md](https://mdocs.gov.md)



SERVICIUL  
GUVERNAMENTAL  
DE SUPTOR CLIENȚI

Serviciul guvernamental de suport clienți reprezintă un punct unic de contact cu utilizatorii de servicii publice, pentru gestionarea incidentelor, reclamațiilor, solicitărilor de informații, întrebărilor frecvente și a necesităților de asistență în utilizarea serviciilor publice.

Mecanismul automatizat de legătură cu utilizatorii de servicii publice **MSupport** este creat ca o interfață unică, un punct de legătură între beneficiar și prestator, pentru a oferi consultații, informații și răspunsuri la *feedback*-ul beneficiarilor de servicii, inclusiv recomandări din partea acestora privind îmbunătățirea calității serviciilor publice.

#### Obiectivele **MSupport**:

- ✓ Creșterea calității serviciilor publice
- ✓ Sporirea interacțiunii eficiente a prestatorilor de servicii publice cu beneficiarii
- ✓ Diminuarea defecțiunilor în funcționarea sistemelor informatice
- ✓ Soluționarea rapidă a problemelor care apar în procesul de utilizare, solicitare a serviciilor
- ✓ Înregistrarea și gestionarea tuturor incidentelor
- ✓ Reducerea timpului de soluționare a reclamațiilor cetățenilor
- ✓ Eliminarea redirectionărilor de la un funcționar/instituție la altul/alta
- ✓ Incluziunea socială a categoriilor de populație defavorizate
- ✓ Satisfacție crescută a utilizatorilor serviciilor publice
- ✓ Creșterea nivelului de încredere al populației față de serviciile publice electronice

# PORTALURI ȘI SERVICII ELECTRONICE PENTRU CETĂȚENI ȘI BUSINESS

Paleta de servicii electronice guvernamentale cuprinde o gamă largă de platforme și servicii digitale care permit cetățenilor să acceseze informații, să completeze formulare, să depună cereri, să înființeze și să încheie afaceri, să achite taxe și amenzi, să semneze documente electronice și să obțină documente fără a fi necesară prezența fizică la instituțiile guvernamentale prestatoare de servicii. Acestea au fost create de Agenția de Governare Electronică cu suportul Grupului Banca Mondială, urmând obiectivul de transformare digitală trasat de Guvernul Republicii Moldova pentru eliminarea birocrației și a procedurilor împovărătoare prin transferul acestora în mediul online. Aceste soluții digitale permit cetățenilor să interacționeze cu administrația publică într-un mod simplu, rapid și transparent, cu servicii publice de înaltă calitate, în conformitate cu standardele europene și internaționale.

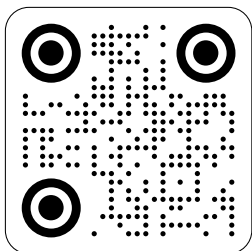
## Beneficiile interacțiunii *online* pentru obținerea unor servicii publice

- ✓ Reducerea corupției
- ✓ Îmbunătățirea calității serviciilor publice
- ✓ Sporirea participării cetățenilor în procesele decizionale





- ✓ **Accesibilitate și disponibilitate 24/7:** Serviciile digitale pot fi accesate în orice moment al zilei, în orice zi a săptămânii, fără bariere birocratice, de distanță, frontiere, timp, bani și stat la rând. Acest lucru elimină limitările impuse de orele de lucru tradiționale și reduce cozile și așteptările în instituțiile guvernamentale.
- ✓ **Reducerea corupției și a cheltuielilor suplimentare:** Cetățenii pot depune cereri și documente online, fără a interacționa direct cu factorul uman, reducând la minim scenariile de corupție. De asemenea, se reduc cheltuielile de deplasare la sediile instituțiilor guvernamentale. Accesul la serviciile electronice permite cetățenilor să economisească timpul – cea mai prețioasă resursă.
- ✓ **Transparență și trasabilitate:** Cetățenii au posibilitatea de a verifica stadiul cererilor lor în timp real, ceea ce duce la o mai mare transparență în relația cu administrația publică.
- ✓ **Economii financiare:** Atât cetățenii, cât și instituțiile guvernamentale pot economisi bani prin eliminarea costurilor legate de hârtie, transport și manipularea fizică a documentelor.
- ✓ **Incluziune digitală și reducerea inegalității:** Serviciile electronice guvernamentale contribuie la creșterea accesului la servicii publice pentru persoanele care locuiesc în zone izolate sau au dificultăți de mobilitate. Utilizând instrumentele de guvernare electronică, toată lumea are posibilitatea de a accesa servicii publice, de a controla datele despre sine deținute în registrele statului, de a se implica, de a participa și de a se angaja în viața socială.



SERVICIUL  
GUVERNAMENTAL DE  
SEMĂTURĂ ELECTRONICĂ

Semnătura electronică este identitatea persoanei în mediul *online*. Potrivit legii, semnătura aplicată pe documentul electronic are aceeași valoare juridică precum semnătura de mână (olografă).

Semnătura electronică se eliberează pentru persoane fizice și juridice pentru o interacțiune legală, securizată și sigură în mediul *online*.

#### Tipuri de semnătură electronică:

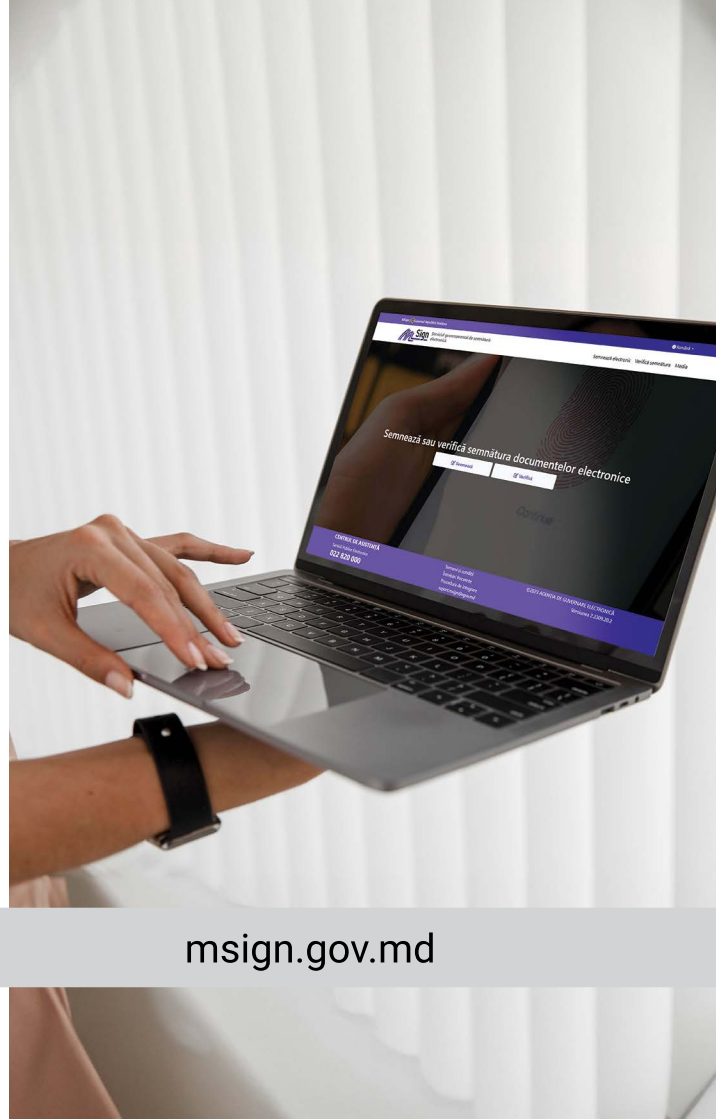
- Semnătura electronică pe *USB token*, eliberată de Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică
- Semnătura electronică mobilă de la operatorul de telefonie mobilă, instalată pe cartela **SIM**

#### Utilitate:

- ✓ Acces la toate serviciile publice electronice
- ✓ Simplificare a procesului de solicitare a unui serviciu
- ✓ Acordare împuterniciri electronice
- ✓ Autentificare în sisteme informaționale
- ✓ Semnare și verificare sigură a documentelor (oricând și de oriunde)

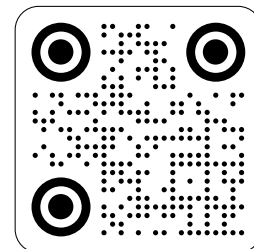


[msign.gov.md](https://msign.gov.md)





## SERVICIUL GUVERNAMENTAL DE PLĂȚI ELECTRONICE



**MPay** este singura platformă guvernamentală care permite achitarea online a serviciilor publice fără rânduri și vizite la ghișeu, indiferent de timpul și locul aflării persoanei. Un mecanism electronic de achitare a impozitelor, taxelor, amenzilor, patentelor, cazierelor, extraselor, certificatelor și altele, utilizat inclusiv pentru transferul către cetățeni a plăților salariale, alocațiilor și altor plăți ce se referă la bugetul public național.

### Avantajele utilizării serviciului **MPay**:

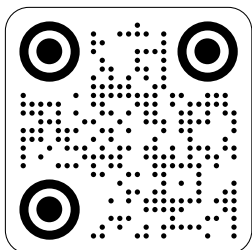
- ✓ achitarea cu orice mijloc de plată disponibil
- ✓ fără comision
- ✓ rapid și sigur
- ✓ simplu și comod
- ✓ la distanța unui click

### Modalități de achitare:

- 1 accesează pagina [mpay.gov.md](https://mpay.gov.md) și alege serviciul
- 2 scanează codul **QR** al facturii
- 3 achită la terminalul de plată

[mpay.gov.md](https://mpay.gov.md)

**MPay** poate fi accesat de utilizatori fără necesitatea de a deține semnătură electronică.



SERVICIUL DE  
ÎMPUTERNICIRE  
LA DISTANȚĂ

Cu ajutorul Serviciului **MPower**, deținătorii de semnătură electronică pot acorda independent împuterniciri de reprezentare unor persoane terțe în vederea obținerii unor servicii publice precum: depunerea unor cereri, ridicarea unor documente, înmatricularea autovehiculelor, obținerea actelor de stare civilă, permisive, cadastrale, depunerea dosarului de înmatriculare la instituții de învățământ și alte zeci de servicii publice, disponibile în bază de împuternicire electronică.

Lista completă actualizată constant a tipurilor de împuterniciri de reprezentare disponibile prin **MPower** poate fi consultată pe pagina [mpower.gov.md](http://mpower.gov.md).

Serviciul guvernamental de împuternicire la distanță **MPower** este gratuit și poate fi utilizat cu succes de toți cetățenii Republicii Moldova, deținători de semnătură electronică.

Accesând platforma [mpower.gov.md](http://mpower.gov.md), persoanele fizice sau juridice pot acorda împuterniciri, le pot verifica sau revoca.

Persoana desemnată pentru reprezentare poate respinge împuternicirea.

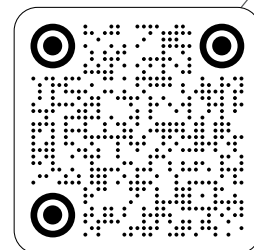
Pentru a acorda o împuternicire este necesar de a urma pașii descriși în pagină. Totul este intuitiv și multe secțiuni vor apărea deja pre-completate, după ce sistemul identifică persoana în baza semnăturii electronice.

[mpower.gov.md](http://mpower.gov.md)





SERVICIUL GUVERNAMENTAL  
DE LIVRARE A DOCUMENTELOR



**MDelivery** este un serviciu guvernamental inovator care asigură livrarea documentelor pe adresa solicitată în Republica Moldova și peste hotare.

Datorită **MDelivery**, persoanele fizice și juridice, care solicită servicii publice, sunt scutite de vizitele la ghișeu pentru ridicarea documentelor pe hârtie.

Astfel, Guvernul asigură prestarea serviciilor 100 % la distanță (fără ca beneficiarul să iasă din casă).

#### **MDelivery**

- sporește accesibilitatea serviciilor publice
- automatizează procesul de solicitare și livrare a comenzii
- reduce costurile de interacțiune dintre **prestator** de servicii publice - **furnizor** de servicii publice - **beneficiar**.

**Pentru a plasa o comandă de livrare pe MDelivery, fiecare poate alege una din cele două modalități:**

#### **online:**

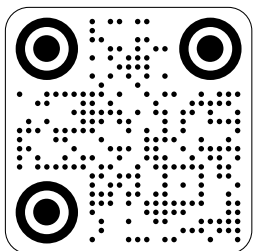
- 1** Accesează Portalul Serviciilor Publice
- 2** Selectează serviciul pe care dorești să-l obții
- 3** Autentifică-te prin **MPass** cu ajutorul semnăturii electronice
- 4** Bifează că dorești livrarea documentului și completează corect detaliile de livrare
- 5** Achită cu ajutorul **MPay** taxa de perfectare a documentului și cea de livrare
- 6** Verifică statutul comenzii conform numărului de urmărire

#### **Centrul Multifuncțional:**

- 1** Completează cererea la Centrul Multifuncțional
- 2** Solicită livrarea documentului prin **MDelivery**
- 3** Comunică operatorului toate informațiile de livrare
- 4** Achită cu ajutorul **MPay** taxele pentru serviciul solicitat și livrare



[mdelivery.gov.md](https://mdelivery.gov.md)



Portalul Serviciilor Publice (PSP) reprezintă punctul unic de acces la informațiile privind serviciile publice prestate de autoritățile publice din Republica Moldova.

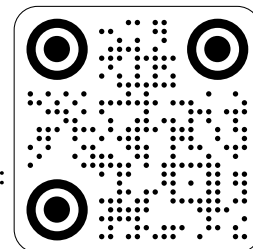
**PSP** oferă cetățenilor acces la sute de servicii digitale grupate în funcție de evenimente de viață, având o interfață prietenoasă și un motor de căutare avansat.

Persoanele fizice și juridice pot obține ușor și rapid informații despre toate serviciile publice disponibile la moment în Republica Moldova, pașii, tarifele și toate detaliile aferente serviciilor publice pentru cetățeni, mediul de afaceri și cetățeni străini, evenimente de viață, evenimente de business și prestatorii de servicii, iar informațiile sunt ajustate conform Vocabularului European al Serviciilor Publice.

Reprezentanții mediului de business pot găsi informații esențiale legate de inițierea, desfășurarea și închiderea unei afaceri și au la dispoziție toate instrumentele necesare pentru a interacționa *online* cu toți prestatorii de servicii publice.



servicii.gov.md



**MCabinet** este serviciul electronic guvernamental inovativ, destinat pentru toate persoanele fizice și juridice din Republica Moldova, disponibil din orice colț al lumii, și reiese din dreptul cetățeanului de a avea acces la informațiile documentate despre sine și afacerea sa.

Acesta oferă oricărui cetățean acces la datele ce se conțin în Registrele informaționale de stat – într-un singur loc, cu ajutorul semnăturii electronice. Toți cetățenii și antreprenorii din Republica Moldova dispun de un cabinet personal virtual, care poate fi accesat pe [mcabinet.gov.md](http://mcabinet.gov.md), cu ajutorul semnăturii electronice.

Intră pe [mcabinet.gov.md](http://mcabinet.gov.md) și alege opțiunea: cabinetul persoanei fizice sau cabinetul persoanei juridice (dacă deții o afacere) și explorează blocurile de date afișate în pagină.

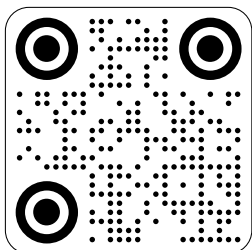
Datele sunt furnizate direct de instituțiile publice, informația este actualizată la zi și poți descărca documentele de care ai nevoie. Totodată, poți vedea istoricul accesării datelor tale de către diferite instituții și în ce scop.

- ✓ Ai toată informația despre sine și companie într-un singur loc și acces la informație 24/24
- ✓ Securitate sporită a datelor
- ✓ Sistem de alertă în cazul în care expiră actele deținute
- ✓ Posibilitatea de a obține extrase din registre de stat în regim online

### **MCabinet** conține o gamă largă de informații:

- ✓ actele de identitate
- ✓ situația asigurărilor și contribuțiilor sociale
- ✓ bunuri în posesie
- ✓ situația fiscală
- ✓ conturi bancare și datorii
- ✓ informații despre studiile tale (diplomele de studii)
- ✓ medicul de familie
- ✓ traversările de frontieră
- ✓ împuterniciri de reprezentare
- ✓ dosare de executare
- ✓ informații despre companiile administrate sau fondate





Sistemul informațional automatizat de gestionare și eliberare a actelor permise (SIA GEAP) este platforma unică de acces pentru antreprenori și autoritățile publice responsabile de emiterea actelor permise, care cuprinde toate instrumentele necesare pentru gestionarea și obținerea acestora. De asemenea, SIA GEAP servește ca resursă informațională în domeniul comerțului și ca ghișeu unic pentru depunerea notificării în comerț, în conformitate cu prevederile legale instituite.

Solicitanții de acte permise pot aplica:



[actpermisiv.gov.md](http://actpermisiv.gov.md)

**Cu semnătura electronică** pe Portalul Serviciilor Publice (servicii.gov.md) sau Portalul **SIA GEAP** (actpermisiv.gov.md)

- 1 Accesează [actpermisiv.gov.md](http://actpermisiv.gov.md)
- 2 Autentifică-te folosind semnătura electronică
- 3 Accesează [Cabinetul personal/corporativ](#)
- 4 Selectează documentul necesar din lista de documente disponibile
- 5 Consultă lista de documente însoțitoare, cadrul legal, perioada de valabilitate, taxa și durata de prestare
- 6 Apasă pe butonul **„Depune cererea”**
- 7 Completează toate informațiile necesare despre **Aplicant și Beneficiar** (inclusiv tipul de cerere, IDNO, IDNP, adresa și altele)
- 8 Atașează documentele necesare pentru obținerea actului și semnează cererea cu semnătura ta electronică
- 9 Alege modalitatea prin care dorești să primești documentul
- 10 Efectuează plata pentru emiterea actului (dacă este cazul)
- 11 Urmărește evoluția procesului în [Cabinetul personal/corporativ](#)

**Fără semnătură electronică**, prin subdiviziunile teritoriale ale autorităților emitente, care vor înregistra cererea direct în SIA GEAP

Registratorii SIA GEAP sunt:

- 1 autoritățile administrației publice locale
- 2 autoritățile emitente de acte permise

INTEGRAT CU:

MPass

MSign

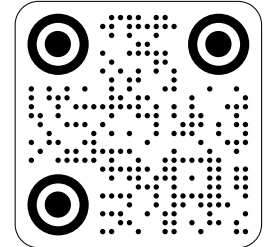
MPay

MNotify

MConnect



## REGISTRUL RESURSELOR ȘI SISTEMELOR INFORMAȚIONALE DE STAT



Sistemul informațional „Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat” (SI Regstru) este un sistem de evidență a resurselor și sistemelor informaționale de stat, ce are scopul de a oferi autorităților și instituțiilor publice un mecanism eficient, fiabil, modern de înregistrare și evidență a resurselor și sistemelor informaționale de stat.

### Obiectivele *SI Regstru*:

- 1 evidența resurselor și sistemelor informaționale de stat
- 2 publicarea informațiilor privind resursele și sistemele informaționale de stat înregistrate în *SI Regstru*
- 3 sporirea calității informațiilor cu privire la resursele și sistemele informaționale de stat și facilitarea interoperabilității acestora
- 4 facilitarea reutilizării soluțiilor tehnice existente
- 5 acordarea ajutorului elaboratorilor sistemelor informaționale, prin prezentarea elementelor finite ale sistemelor informaționale

### Funcțiile *SI Regstru*:

- ✓ formarea resursei informaționale deținute de autoritățile publice
- ✓ organizarea asigurării informaționale prin oferirea accesului la datele din *SI Regstru* utilizatorilor publici sau autentificați
- ✓ asigurarea calității și consistenței informației despre resursele și sistemele informaționale de stat

### Sarcinile *SI Regstru*:

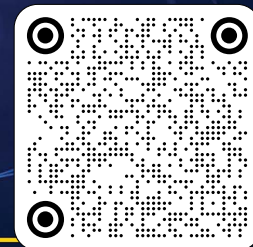
- 1 înregistrarea, actualizarea și radierea din *SI Regstru* a resurselor și sistemelor informaționale de stat
- 2 ținerea evidenței informațiilor aferente posesorilor și deținătorilor resurselor și sistemelor informaționale de stat
- 3 ținerea evidenței informațiilor aferente resurselor și sistemelor informaționale de stat
- 4 generarea statisticilor și rapoartelor
- 5 sporirea gradului de informare a utilizatorilor despre resursele și sistemele informaționale existente și planificate pentru creare
- 6 expunerea datelor referitoare la resursele și sistemele informaționale de stat

[rsi.gov.md](http://rsi.gov.md)

# INOVAȚII ÎN GUVERNARE

*Inovația și tehnologiile utilizate în interesul public aduc mai multă transparență în activitatea publică, sporesc accesibilitatea serviciilor publice, reduc costurile de prestare a serviciilor și cele de administrare, exclud complexitatea prin reutilizarea la maxim a datelor și oportunităților oferite de tehnologii, generează valoare adăugată și pentru cetățeni, dar și pentru administrațiile publice, creându-le alternative cetățenilor și punându-le la dispoziție soluții performante administrațiilor.*





## PLATFORMA DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR ELECTRONICE

### **FOD** FRONT OFFICE DIGITIZATION

Platforma de dezvoltare a serviciilor electronice (PDSE) este un sistem creat de Agenția de Guvernare Electronică ce permite proiectarea, dezvoltarea și digitizarea rapidă a serviciilor publice. Componentele PDSE sunt utilizate pentru a configura și dezvolta ușor și rapid sisteme individuale pentru prestatorii de servicii publice. PDSE poate fi integrat cu orice sistem informațional (de tip back-office) al furnizorilor de servicii. Principalii beneficiari ai serviciilor bazate pe platforma menționată sunt cetățenii, întreprinderile și prestatorii de servicii publice.

Platforma FOD reprezintă o infrastructură tehnică durabilă ce ajută la simplificarea solicitărilor online de servicii publice, la minimizarea timpului necesar soluționării unei cereri și la asigurarea operațiunilor eficiente în prestarea serviciilor.

Ca urmare, utilizatorii nu trebuie să meargă fizic la furnizorul de servicii publice pentru a solicita, plăti sau primi serviciul. În cazul cererilor de documente doar electronice, documentul se livrează exclusiv prin mijloace electronice. Această platformă este integrată cu toate sistemele de e-guvernare precum: MConnect, MPass, MPay, MNotify și multe altele. Pe platformă au fost deja digitizate o serie de servicii publice, iar altele sunt în proces de dezvoltare.

Platforma „Front-Office Digitization” (FOD) a câștigat „Premiul special pentru proiectarea serviciilor digitale”, în concursul organizat de Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor (ITU) și GovStack, în cadrul Summit-ului Mondial privind Forumul Societății Informaționale - World Summit on the Informational Society (WSIS Forum 2023), desfășurat la Geneva, Elveția.

# Platforma e-APL

Platforma **e-APL** este destinată autorităților publice locale, iar obiectivele acesteia sunt:

- ✓ optimizarea modului de interacțiune cu cetățenii
- ✓ eficientizarea activității autorităților publice locale
- ✓ reducerea poverii administrative de pe ambele părți

În baza necesităților și problemelor expuse de **APL** au fost stabilite 3 direcții importante de dezvoltare a platformei:

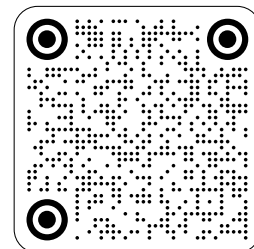
- 1** **Asigurarea accesului la datele necesare** pentru planificare bugetară corectă, pentru prestarea diferitor servicii locale, inclusiv a serviciilor sociale etc.
- 2** **Digitizarea funcției de registrator al APL-urilor**, pentru a asigura înregistrarea în Registrele de stat a actelor și evenimentelor care se produc la nivelul **APL**.
- 3** **Digitalizarea serviciilor publice locale** prin reutilizarea serviciilor, resurselor informaționale, instrumentelor digitale existente și utilizate cu succes de autoritățile centrale.

Agencia de Guvernare Electronică s-a angajat să ofere tot suportul tehnologic, metodologic și juridic necesar pentru dezvoltarea și implementarea platformei **e-APL**, care va permite o aliniere a autorităților publice locale la prevederile Legii serviciilor publice.





## CENTRUL UNIFICAT DE PRESTARE A SERVICIILOR PUBLICE



Centrele Unificate de Prestare a Serviciilor Publice (CUPS) sunt amplasate în diverse localități rurale din Republica Moldova și reprezintă un concept guvernamental inovativ, implementat de Agenția de Governare Electronică cu suportul Grupului Banca Mondială, în cadrul proiectului „Modernizarea Serviciilor Guvernamentale” (MGSP).

Scopul **CUPS** este să elimine barierele birocratice și financiare în vederea obținerii serviciilor publice, să aducă serviciile publice mai aproape de cetățeni, să-i scutească de deplasări la centrul raional și să-i ajute să-și dezvolte competențe digitale pentru a utiliza cu încredere servicii publice electronice.

### **Cum funcționează?**

O instituție terță (primăria sau Oficiul Consular în cadrul căruia activează **CUPS**) preia documentele de la cetățeni, iar prestatorul de servicii publice asigură prelucrarea acestora și emiterea documentului.

**CUPS** înseamnă suport în accesarea unui serviciu electronic prin:

- ✓ acces gratuit la un calculator conectat la internet
- ✓ asistență și ghidare din partea specialistului **CUPS**

### **În incinta CUPS fiecare vizitator poate:**

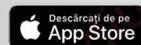
- 1 obține informații despre serviciul public și lista actelor necesare, instituția responsabilă și costul serviciului
- 2 depune cereri online, verifica statutul cererii sau ridica documentele
- 3 achita pentru serviciile publice (impozite, taxe)
- 4 utiliza instrumente digitale guvernamentale





MobiSign

IDENTITATE  
ȘI SEMNĂTURĂ  
ELECTRONICĂ  
MOBILĂ





# evo

APLICAȚIA MOBILĂ  
GUVERNAMENTALĂ

**evo** este o aplicație mobilă guvernamentală care aduce împreună diverse servicii într-o singură platformă centrală, modulară și ușor de utilizat. Aceasta oferă cetățenilor acces la date și la o gamă largă de servicii publice, de la plata taxelor până la solicitarea permiselor și licențelor, totul de pe dispozitivul mobil personal.

Aplicația cuprinde următoarele module:

#### **Documente digitale**

vizualizarea și partajarea documentelor (buletin, permis de conducere etc)

#### **Plăți**

achitarea amenzilor, taxelor, serviciilor publice și private prin intermediul aplicației

#### **Date personale**

accesarea și vizualizarea datelor deținute de instituțiile statului

#### **Servicii publice**

informații autentice despre serviciile publice și modalități de accesare online a acestora

#### **Smart QR**

generarea de tranzacții și documente, partajarea de informații, înregistrarea fără contact și plăți mobile

#### **Împuterniciri și autorizații**

gestionarea împuternicirilor sau autorizațiilor pentru persoane fizice și juridice

#### **Notificări**

informații relevante precum memento-uri și notificări despre programări, facturi, amenzi, acte expirate etc.

#### **e-Democrație**

participare activă a cetățenilor în procesul decizional, petiții electronice, sondaje etc.

Utilizarea aplicației **evo** înseamnă o experiență simplă, intuitivă, plăcută și fără efort pentru cetățeni.

Accesibilitate crescută

Simplitate

Comoditate

## RECOMANDĂRI PRACTICE ȘI RESURSE SUPLIMENTARE

- 1** Utilizează o semnătură electronică pentru a beneficia de interacțiuni digitale sigure. Alege parole complexe și evită să le dezvălui altor persoane. Actualizează periodic parolele pentru a asigura securitatea datelor tale.
- 2** Informează-te atent despre cerințele și documentele necesare pentru obținerea unui serviciu public de pe Portalul serviciilor publice ([servicii.gov.md](http://servicii.gov.md)). Înainte de a completa cererile online, asigură-te că ai toate documentele necesare valabile și la îndemână.
- 3** Înainte de a expedia o cerere sau un formular *online*, verifică dacă ai completat toate informațiile corect și cererea nu conține erori.
- 4** Asigură-te că platformele pe care le utilizezi sunt cele oficiale, care trebuie să conțină extensia „gov” (ex: [mpay.gov.md](http://mpay.gov.md), [mpower.gov.md](http://mpower.gov.md)) și nu furniza niciodată informații personale sau financiare prin intermediul unor surse nesigure.
- 5** Familiarizează-te cu platformele și sistemele informaționale, citește ghidurile și instrucțiunile pentru a înțelege cum să navighezi și să utilizezi eficient serviciile publice. Pe paginile Agenției de Guvernare Electronică vei găsi tutoriale dedicate fiecărui serviciu digital în parte.
- 6** Urmărește noile funcționalități ale serviciilor electronice și află informații despre produsele și serviciile de *e-guvernare* care se dezvoltă continuu, accesând pagina Agenției de Guvernare Electronică – [egov.md](http://egov.md).





GUVERNUL  
REPUBLICII ROMÂNIA



AGENȚIA DE GUVERNARE ELECTRONICĂ



THE WORLD BANK  
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP

G  
H  
I  
D