

# **GUVERNAREA ELECTRONICĂ**

## **OPORTUNITĂȚI PENTRU GUVERNELE LOCALE**

### **AGENȚIA DE GUVERNARE ELECTRONICĂ**

**Iurie Țurcanu**, Director

**Gheorghe Ursoi**, Director Adjunct

**Vlad Manoil**, Șef Direcție Servicii și Platforme

**Olga Tumuruc**, Șef Serviciul Schimb de Date și Interoperabilitate

**Dumitru Postu**, Manager Serviciu Plăți Electronice MPay



**CHIȘINĂU**  
**10 IUNIE, 2020**

# e-Guvernarea

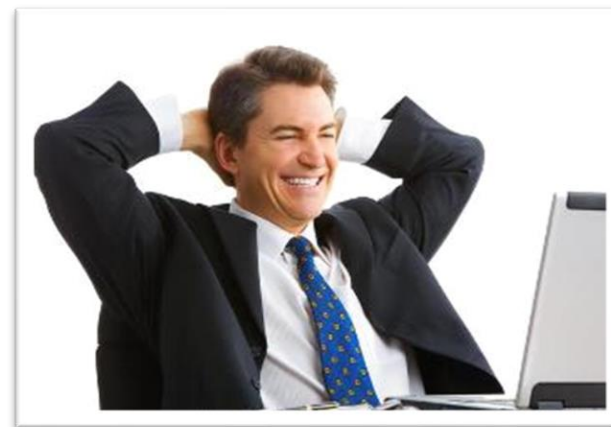
electronică  
înseamnă guvernare **eficientă**

Eficiența guvernării se atinge prin:

- 1. Servicii publice electronice de calitate**
- 2. Procese de lucru interne performante**
- 3. Participarea cetățenilor în procesul decizional**

**Către anul 2020 toate serviciile publice trebuie să fie oferite și în formă electronică accesibile prin Internet**

*Hotărârea Guvernului №710 din 20.09.2011*



**587** SERVICII PUBLICE

**164** E-SERVICII

**~220** SERVICII PUBLICE  
E-SERVICII

# INFRASTRUCTURA SERVICIILOR ELECTRONICE





## PORTALUL GUVERNAMENTAL AL SERVICIILOR PUBLICE



1. Ghișeu unic pentru toate serviciile guvernamentale
2. Informații despre 635 servicii publice
3. 164 servicii electronice disponibile cetățenilor și mediului de afaceri
4. Circa 1700 utilizatori unici zilnic

---

# **SEMNĂȚURA ELECTRONICĂ**

---

# CUM ARATĂ SEMNĂTURA DIGITALĂ?

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Marilyn Monroe", is shown on a white background. The signature is fluid and cursive.

efcc61c1c03db8d8ea85  
69545c073c814a0ed755

## **Semnătura electronică**

- instrument utilizat în procesul de schimb de informații prin intermediul sistemelor informaționale pentru a asigura autenticitatea și integritatea mesajelor.





## Semnătura electronică

face posibilă efectuarea tranzacțiilor de la distanță și ridică nivelul de comoditate, acuratețe, performanță și cost-eficiență a operațiunilor de guvernare.

**Semnătura electronică** poate:

1. identifica univoc autorul/sursa informației semnate și a momentului de timp al aplicării semnăturii;
2. demonstra ca mesajul ajuns la receptor este absolut identic cu cel semnat de expeditorul acest mesaj.

- ***document electronic*** – informație în formă electronică, creată, structurată, prelucrată, păstrată și/sau transmisă prin intermediul computerului sau al altor dispozitive electronice, semnată cu semnătură electronică în conformitate cu prezenta lege (n.r. Legea 91);
- ***semnătură electronică*** – date în formă electronică, care sînt atașate la sau logic asociate cu alte date în formă electronică și care sînt utilizate ca metodă de autentificare;
- ***semnatar*** – persoană care deține un dispozitiv de creare a semnăturii electronice și care acționează fie în nume propriu, fie în numele persoanei fizice, al persoanei juridice sau al entității pe care o reprezintă;

*Legea Nr. 91 din 29.05.2014 privind semnătura electronică și documentul electronic*

- Legea Nr. 91 din 29.05.2014 cu privire la semnătura electronică și documentul electronic
- Hotărârea Guvernului Nr. 320 din 28.03.2006 cu privire la aplicarea semnăturii digitale în documentele electronice autorităților administrației publice
- Normele tehnice în domeniul semnăturii digitale – Ordinul Serviciului de Informații și Securitate nr. 64 din 07.12.2006
- Hotărârea Guvernului Nr. 945 din 05.09.2005 cu privire la centrele de certificare a cheilor publice

# DISPOZITIVE DE CREARE A SEMNĂTURII ELECTRONICE



2006

2011

09/2012

06/2014

# INFRASTRUCTURA NAȚIONALĂ DE CHEIE PUBLICĂ (PKI)

- **Infrastructura cheii publice (eng. Public Key Infrastructure, PKI)** este un set de componente tehnice, organizaționale și legale pentru stabilirea unui sistem care permite folosirea pe scară largă a criptografiei cu cheie publică.
- PKI crează, administrează, stochează, distribuie și revocă certificate digitale.



**CENTRUL DE CERTIFICARE DE NIVEL SUPERIOR**  
SERVICIUL INFORMAȚII ȘI SECURITATE  
Presteaza servicii de certificare centrelor de certificare de nivelul 2

## CENTRE DE CERTIFICARE



**CENTRUL DE CERTIFICARE DE NIVELUL 2**  
INSTITUȚIA PUBLICĂ  
SERVICIUL TEHNOLOGII INFORMAȚIONALE ȘI SECURITATE CIBERNETICĂ  
Presteaza servicii de certificare cetățenilor și mediului de afaceri

## CENTRE DE ÎNREGISTRARE



SERVICIUL TEHNOLOGII  
INFORMAȚIONALE  
ȘI SECURITATE CIBERNETICĂ



AGENȚIA SERVICII PUBLICE



CENTRUL TEHNOLOGII  
INFORMAȚIONALE ÎN FINANȚE

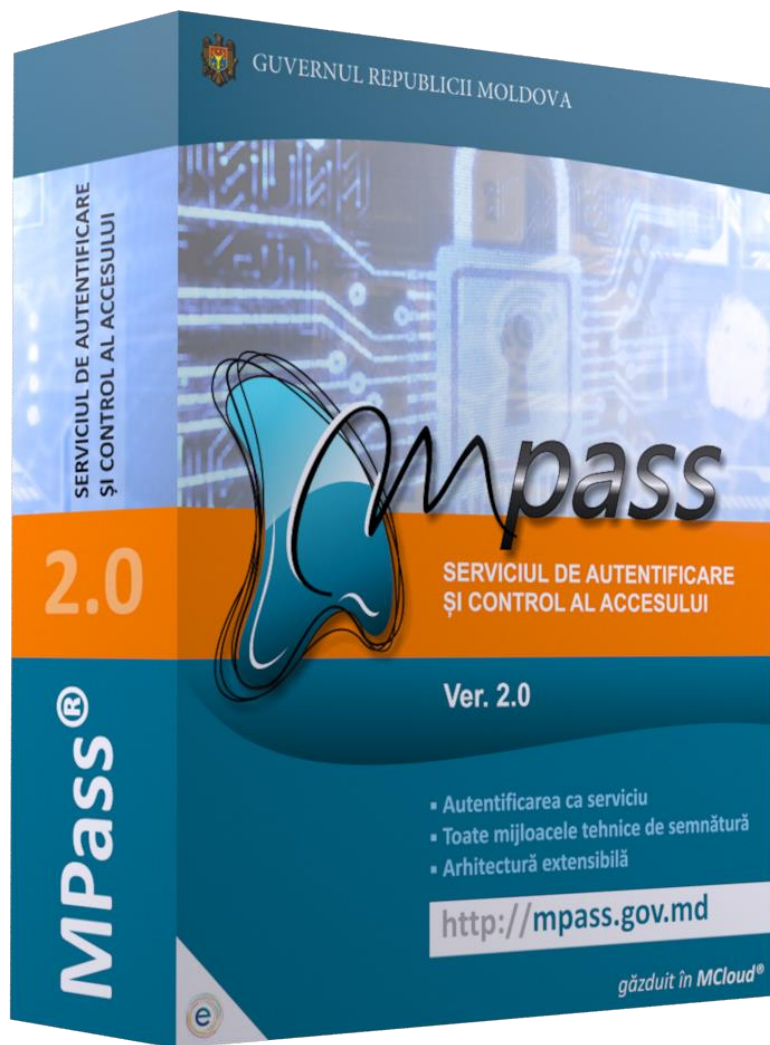


- **Autentificare**

- Identificare și autentificare sigură, bazată pe doi factori, în serviciile electronice și sistemele informatice (Serviciul Guvernamental de Identitate – *MPass*)

- **Semnarea conținutului digital**

- Semnarea conținutului digital în diverse forme cum ar fi forme web, documente statice, imagini, secvențe video etc. (Serviciul Guvernamental de Semnătura – *MSign*)




## SERVICIUL GUVERNAMENTAL DE AUTENTIFICARE

1. Autentificare sigură în sistemele informaționale guvernamentale
2. Single sign-in/sign-out
3. Știe să lucreze cu toate mijloacele de semnătură electronică, inclusiv cu cea mobilă
4. Principalele sisteme informaționale conectate

Disponibil din Mai, 2012

## Selectați modalitatea de autentificare

Semnătura mobilă



+373 XXX00000

TRIMITE

Semnătura electronică



SERVICIUL TEHNOLOGIA  
INFORMAȚIEI ȘI SECURITATE  
CIBERNETICĂ

Buletin de identitate electronic



AGENȚIA SERVICIILOR PUBLICE

Autentificarea în 2 pași



DNP sau Nume utilizator

Parolă

INTRĂ

Am uitat parola | Nu am cod de verificare

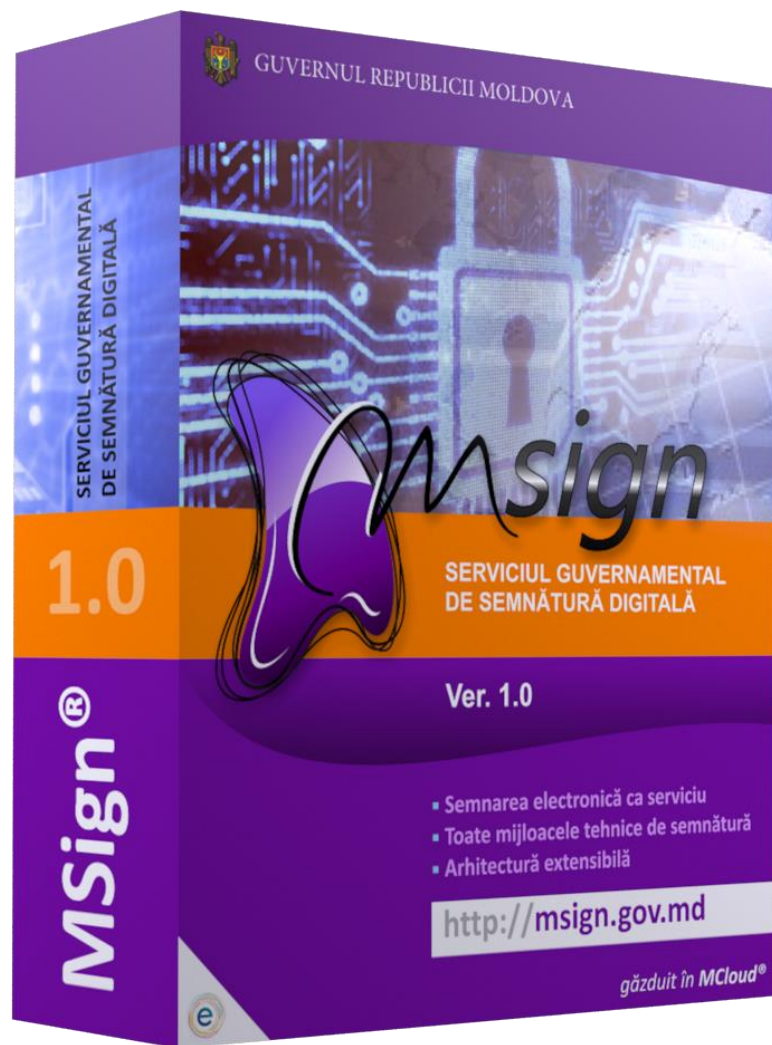
Semnătura electronică



\* Această modalitate de autentificare va fi disponibilă pînă la 1 august 2019!







## SERVICIUL GUVERNAMENTAL DE SEMNĂTURĂ ELECTRONICĂ

1. Oferă documentelor electronică valoare juridică
2. Știe să lucreze cu toate mijloacele de semnătură electronică, inclusiv cu cea mobilă
3. Simplu de utilizat
4. Principalele sisteme informaționale conectate

# MSign® – SERVICIUL GUVERNAMENTAL DE SEMNĂTURĂ

 GVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

RO RU EN



Disponibil din Iulie, 2013

1

Instrumente

2

Semnare

3

Confirmare

Vă rugăm să selectați instrumentul de semnare

Semnare fișier MLR Iurie Turcanu 022019.semnat.pdf

Semnătura mobilă



+373

EXPEDIAZĂ

Semnătura electronică



SERVICIUL TEHNOLOGIA  
INFORMAȚIEI ȘI SECURITATE  
CIBERNETICĂ

Buletin de identitate  
electronic



AGENȚIA SERVICIILOR PUBLICE

Semnătura electronică



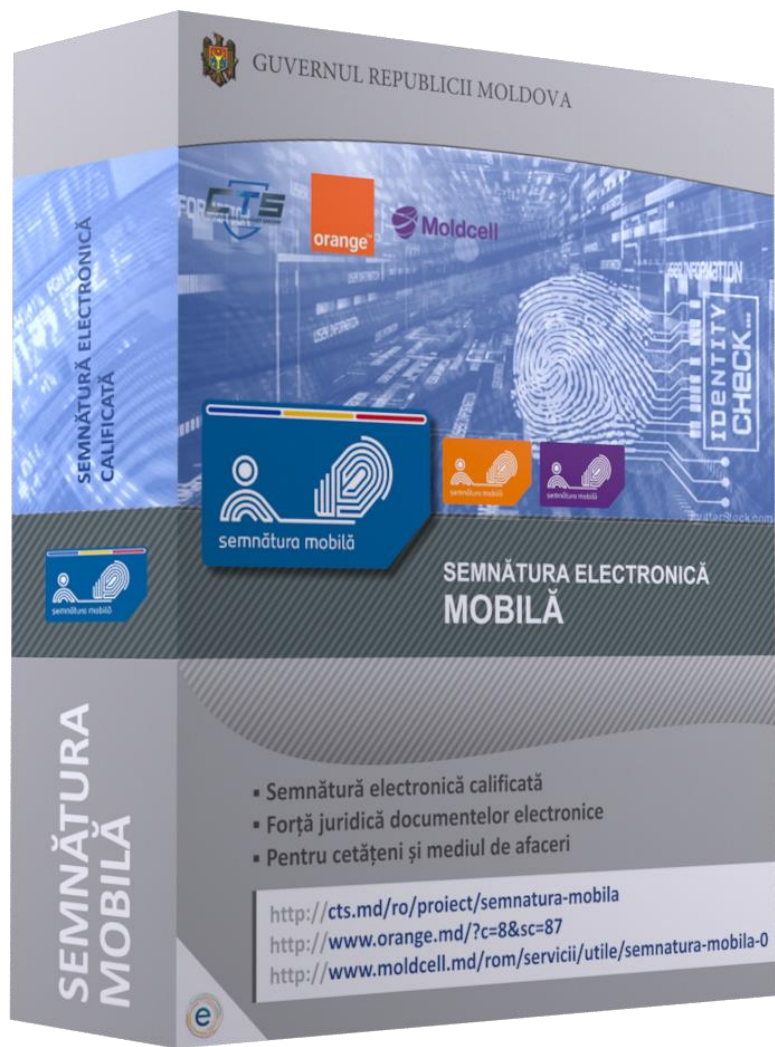
 CENTRUL DE ASISTENȚĂ  
serviciilor publice electronice | 0 22 820 000

Media Termeni și condiții



- Aplicare semnătura:
  - pentru cetățeni, semnare de:
    - cereri
    - recipise
    - petiții
    - contracte individuale
    - etc.
  - pentru autorități și mediul de afaceri, semnare de:
    - contracte sau acorduri
    - procese verbale
    - aprobări sau avizări
    - ordine interne
    - etc.
- Verificare semnătură

# SEMĂNĂTURA ELECTRONICĂ MOBILĂ



## SEMĂNĂTURA ELECTRONICĂ MOBILĂ

1. Semnătură electronică cu forță juridică accesibilă
2. Simplu de obținut, simplu de utilizat.
3. Circa 100 000 utilizatori
4. Peste 300 000 semnături aplicate lunar

# LANSAREA SEMNĂTURII ELECTRONICE MOBILE LA 14 SEPTEMBRIE 2012



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

**DISPOZIȚIE** Nr. 80-d  
din 14 septembrie 2012  
Chișinău

În temeiul art. 30 din Legea nr. 64-XII din 31 mai 1990 cu privire la Guvern, pentru asigurarea realizării Programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.710 din 20 septembrie 2011, Planului de acțiuni pe anul 2012 pentru implementarea Programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.44 din 26 ianuarie 2012, precum și pentru eficientizarea utilizării serviciului de identificare electronică mobilă ca parte componentă a infrastructurii de semnătură digitală:

1. Serviciul de identificare electronică mobilă, ca parte componentă a sistemului de semnătură digitală, este lansat și promovat de Cancelaria de Stat, cu suportul Centrului de Guvernare Electronică (E-Government), I.S. "Centrul de Telecomunicații Speciale" și a partenerilor din domeniul privat.
2. Ministerele și alte autorități administrative centrale, inclusiv structurile subordonate acestora, vor:
  - a) întreprinde măsuri pentru promovarea serviciului de identificare electronică mobilă în domeniul public;
  - b) asigura ca la elaborarea serviciilor publice și integrarea lor în portalul guvernamental al serviciilor publice să utilizeze serviciul de identificare electronică mobilă.
3. Controlul asupra respectării prezentei dispoziții se pune în sarcina Cancelariei de Stat.

PRIM-MINISTRU

Vladimir FILAT

Semnătură validă

Digitally signed by Filat Vladimir  
Date: 2012.09.14 16:00:57 +03:00  
Reason: Mobile eID  
Location: Guvernul Republicii Moldova





**Government of Moldova  
wins the  
Best m-Government  
Initiative Award.**

This award is for the government who has embraced mobile technologies as an opportunity to leverage the potential of mobile to improve government initiatives.

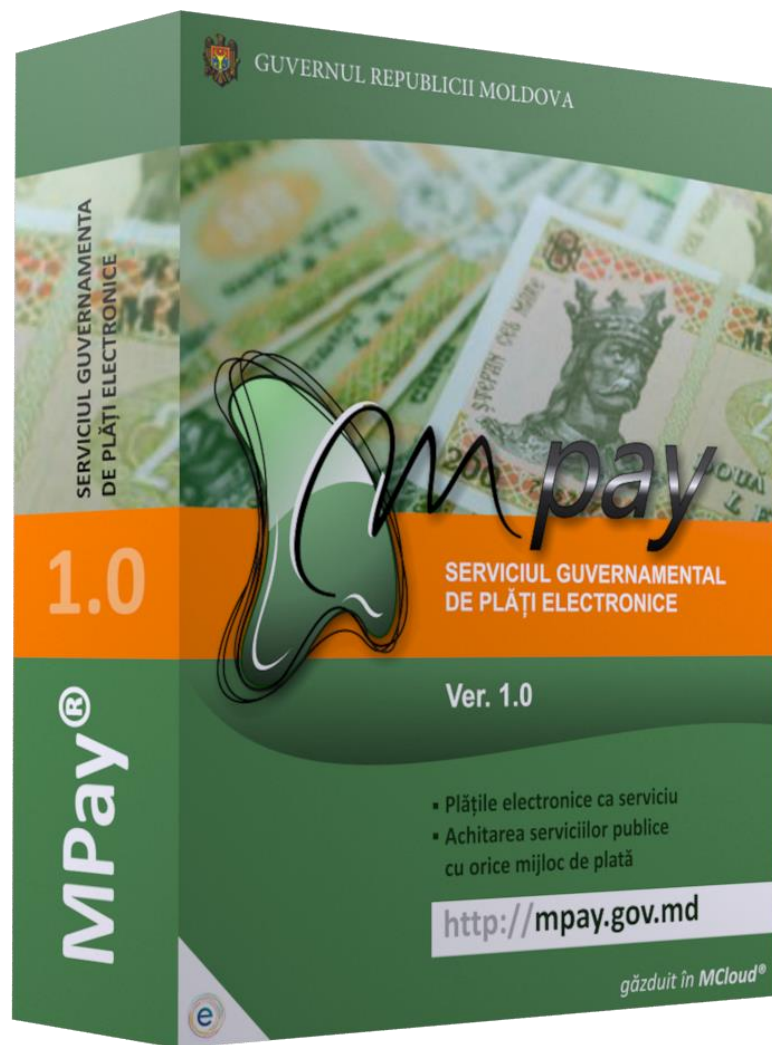
<http://www.gsma.com/newsroom/gsma-announces-winners-of-the-2013-global-mobile-awards>



Barcelona | 25 - 28 February 2013

#### **About the GSMA**

The GSMA represents the interests of mobile operators worldwide. Spanning more than 220 countries, the GSMA unites nearly 800 of the world's mobile operators with more than 230 companies in the broader mobile ecosystem, including handset makers, software companies, equipment providers and Internet companies, as well as organisations in industry sectors such as financial services, healthcare, media, transport and utilities. The GSMA also produces industry-leading events such as the Mobile World Congress and Mobile Asia Expo.



## SERVICIUL GUVERNAMENTAL DE PLĂȚI ELECTRONICE

---

1. Instrument simplu pentru plățile serviciilor publice
2. Poate lucra cu orice instrument de plată inclusiv carduri bancare, internet banking, cash
3. Sunt conectate toate băncile, terminalele de plată, oficiile poștale
4. Peste 10 milioane de tranzacții de la lansare
5. Peste 8 miliarde de lei încasați în buget

---

# **PLATFORMA MCLOUD**

---



# DIN CE ESTE COMPUS UN SERVICIU ELECTRONIC



**KEEP  
CALM  
AND  
CALL  
SYSADMIN**

**SPECIALIȘTI**



**CONECTARE INTERNET**

**SOFTWARE**



**SISTEM DE OPERARE**



**SECURITATE**



**BAZE DE DATE**



**APLICAȚII GEN.**



**APLICAȚIE SPECIFICĂ**

**HARDWARE**



**SERVERE**



**ECHIPAMENTE  
DE STOCARE**



**ECHIPAMENTE REȚEA  
ȘI SECURITATE**



## PLATFORMA TEHNOLOGICĂ GUVERNAMENTALĂ COMUNĂ

1. Construită cu tehnologii eficiente de Cloud Computing
2. Asigură cu resurse de calcul în câteva minute
3. Excluce procesele anevoioase de achiziții de echipamente
4. Disponibilă 99.99% din timp
5. Găzduiește sisteme informaționale a peste 50 de organizații guvernamentale



- Cost eficiență
- Utilizare eficientă a resurselor de calcul
  - Partajarea echipamentelor
  - Utilizare eficientă a licențelor
- Performanță mai bună pentru sistemele informaționale
  - Scalabilitate
  - Schimb de date optimizat între sisteme
  - Disponibilitate și fiabilitate înaltă
- Green IT
  - Doar din economiile pentru energie electrică pentru toate centrele de date guvernamentale am putea dezvolta în fiecare an câte două servicii noi.
- Securitate sporită

- Odată cu implementarea MCloud Guvernul a lansat procesul de consolidare a centrelor de date.
- Cele peste 150 de “centre de date” doar din Chișinău vor fi reduse la 7-10 centre de date performante.
- Infrastructurile existente sunt reutilizate.

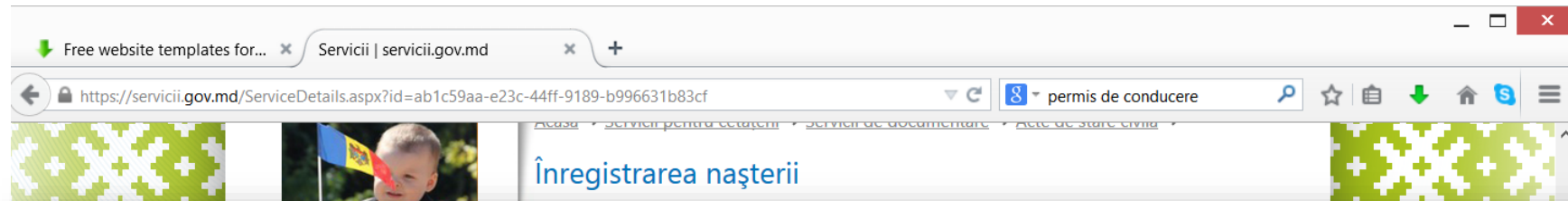
# ARHITECTURA DE SECURITATE MCloud®



---

# SCHIMB DE DATE

---



### Documente necesare pentru prestarea serviciului

Pentru înregistrarea nașterii sunt necesare următoarele acte:

1. declarația despre naștere;
2. certificatul medical constatator al nașterii, eliberat de unitatea sanitară în care a avut loc nașterea;
3. actele de identitate a părinților sau a unuia dintre ei;
4. certificatul de căsătorie a părinților

și după caz:

1. declarația privind stabilirea paternității, în cazul când părinții nu se află în căsătorie;
2. cererea mamei solitare privind înscrierea datelor despre tată, în cazul când mama este necăsătorită;
3. certificatul de divorț, dacă din momentul desfacerii căsătoriei pînă la nașterea copilului nu au trecut mai mult de 300 zile;
4. certificatul de deces al soțului, dacă din momentul decesului pînă la nașterea copilului nu au trecut mai mult de 300 zile;
5. actul de identitate a solicitantului.

În cazuri speciale se depun următoarele acte:

1. proces-verbal, privind înregistrarea nașterii unui copil găsit sau abandonat;
2. hotărîrea judecătorească privind stabilirea faptului nașterii copilului de către o femeie concretă.

Banca Națională a Moldovei

autorizatie

Anexa nr.2  
la Regulamentul privind eliberarea de către Banca Națională a Moldovei  
a autorizațiilor pentru scoaterea mijloacelor bănești din Republica Moldova

**I. Lista documentelor care se anexează  
la cererea de eliberare a autorizației pentru scoaterea mijloacelor bănești  
din Republica Moldova și modul de prezentare a acestora**

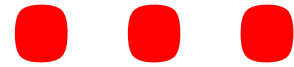
1. Actul de identitate al persoanei fizice rezidente în care este aplicată viza de ieșire din Republica Moldova de către organele împuternicite ale Republicii Moldova (pașaportul, eliberat cetățeanului Republicii Moldova ori unui apatrid pentru ieșirea din /intrarea în Republica Moldova sau pașaportul național al cetățeanului străin).
2. Actul de identitate al persoanei fizice nerezidente care solicită autorizația Băncii Naționale a Moldovei.
3. Documentele ce confirmă deținerea cu drept de proprietate a sumelor mijloacelor bănești solicitate a fi autorizate de către Banca Națională a Moldovei pentru scoatere din Republica Moldova (de exemplu, contractul de vânzare - cumpărare a imobilului, a valorilor mobiliare; certificatul de moștenitor ș.a.).
4. Certificatul privind lipsa sau existența restanțelor față de bugetul public național eliberat de către organul fiscal al Republicii Moldova pe numele persoanei care se stabilește cu domiciliul în străinătate. Certificatul menționat trebuie să corespundă concomitent următoarelor condiții: să confirme lipsa restanțelor față de bugetul public național, să fie eliberat cel mai devreme cu 5 zile lucrătoare înainte de data prezentării la Banca Națională a Moldovei a cererii de eliberare a autorizației și nu mai devreme de următoarea zi după efectuarea tranzacției de vânzare a bunurilor sau a altor tranzacții, în urma cărora au fost obținute mijloace bănești.
5. Alte documente pe care persoana fizică le consideră necesare de a le prezenta pentru obținerea autorizației Băncii Naționale a Moldovei.

Regulamentul privind  
autorizarea unor ope  
valutare de către Ban  
Națională a Moldovei  
prin HCA al BNM nr.  
05.03.2009

solicitant ...

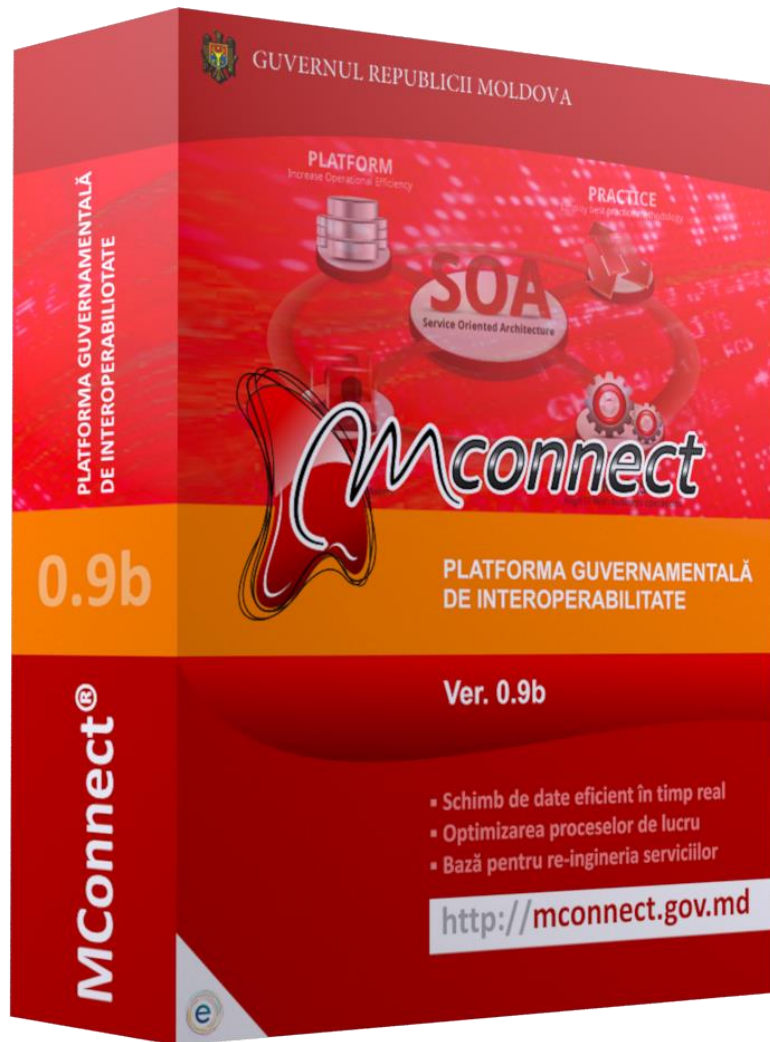
16.12.2015  
Termenul-limită a expirat





DE CE?



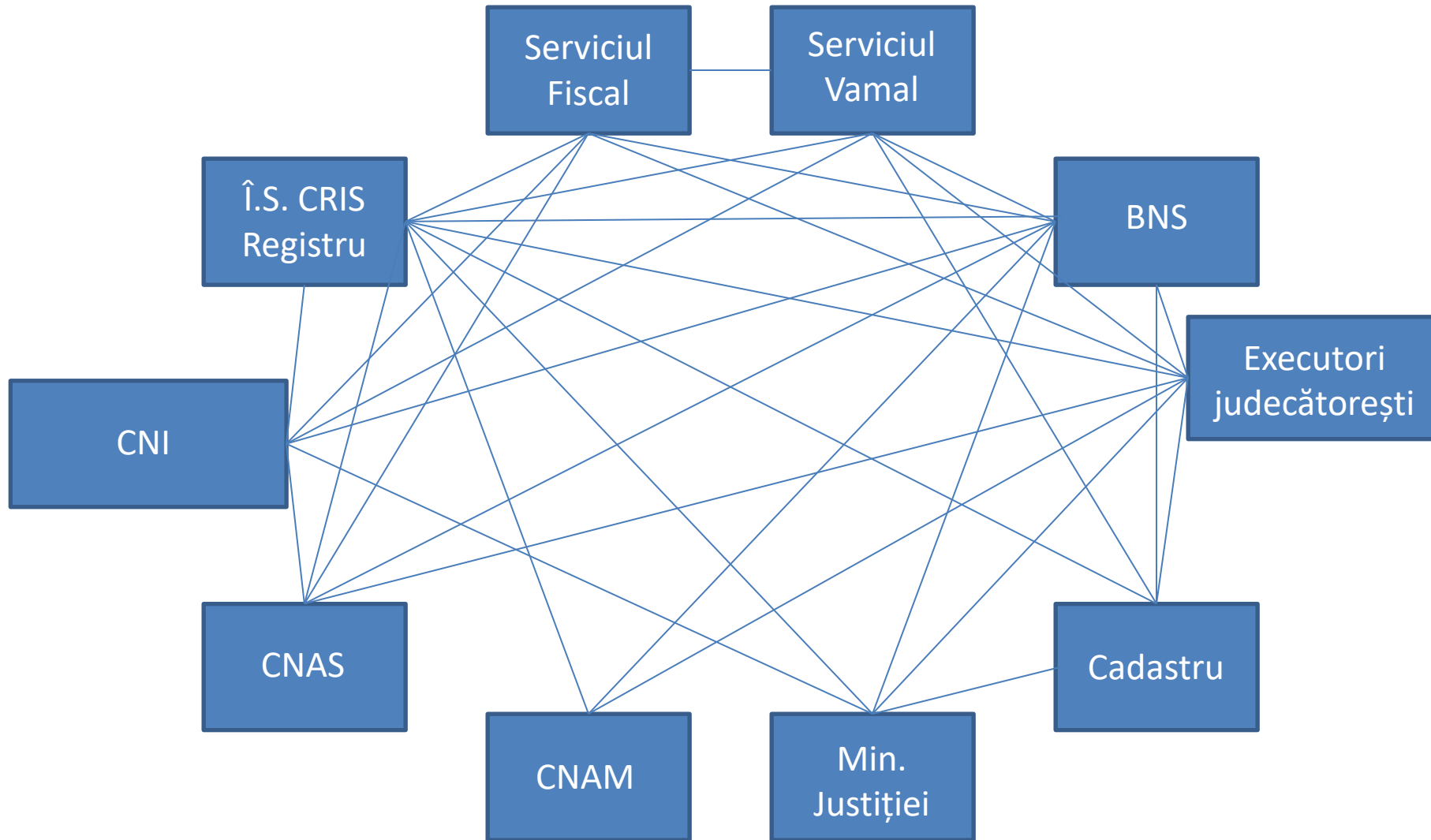


## PLATFORMA GUVERNAMENTALĂ DE INTEROPERABILITATE

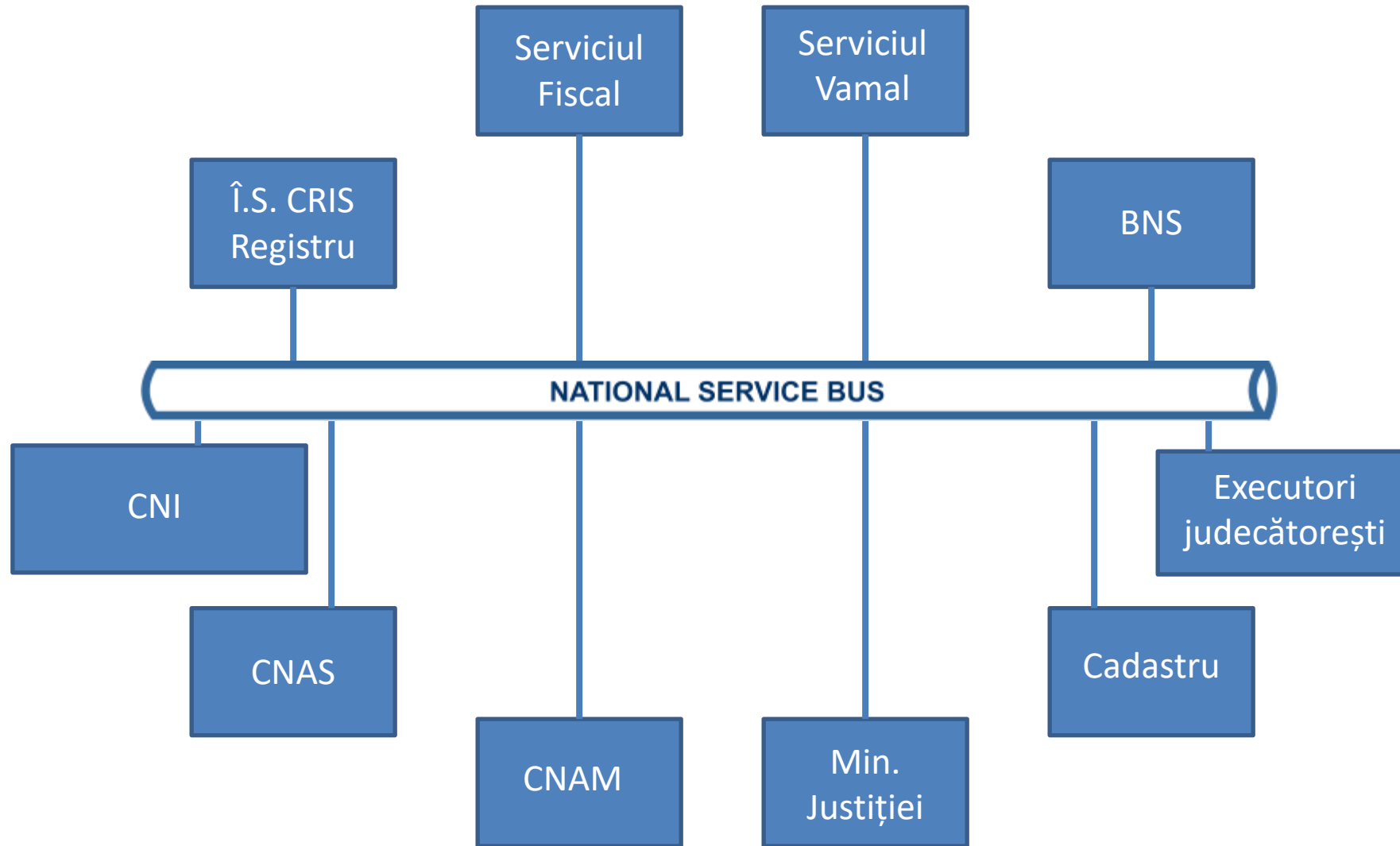
---

1. Facilitează schimbul de date dintre organizațiile statului
2. Simplifică serviciile publice
3. Oferă modalități tehnice și contractuale unificate
4. Peste 60 proiecte de integrare realizate a peste 20 organizații guvernamentale

# TRECEM DE LA INTERACȚIUNI HAOTICE



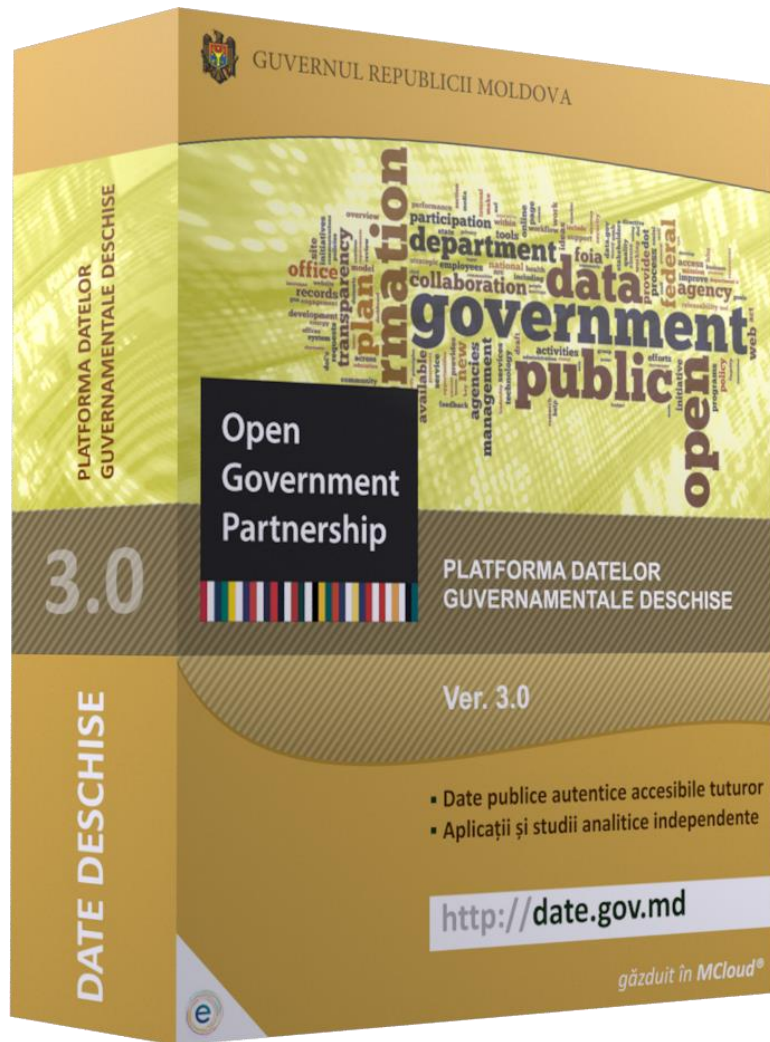
# LA SCHIMB DE DATE CENTRALIZAT



---

**DATE DESCHISE**

---



Open  
Government  
Partnership

## PLATFORMA DATELOR GUVERNAMENTALE DESCHISE

1. Oferă acces la datele guvernamentale deschise
2. Servește ca bază pentru luarea deciziilor informate
3. Peste 1100 seturi de date de la peste 50 organizații guvernamentale
4. Peste 30 aplicații create pe baza datelor deschise\*

# DATE DESCHISE DESPRE ÎNTREPRINDERI



## OPEN CORPORATE DATA

How countries around the world allow company registration information to be publicly accessible. [Read more →](#)

Data provided by **opencorporates** with support from *The World Bank Institute*



# GLOBAL RANKING

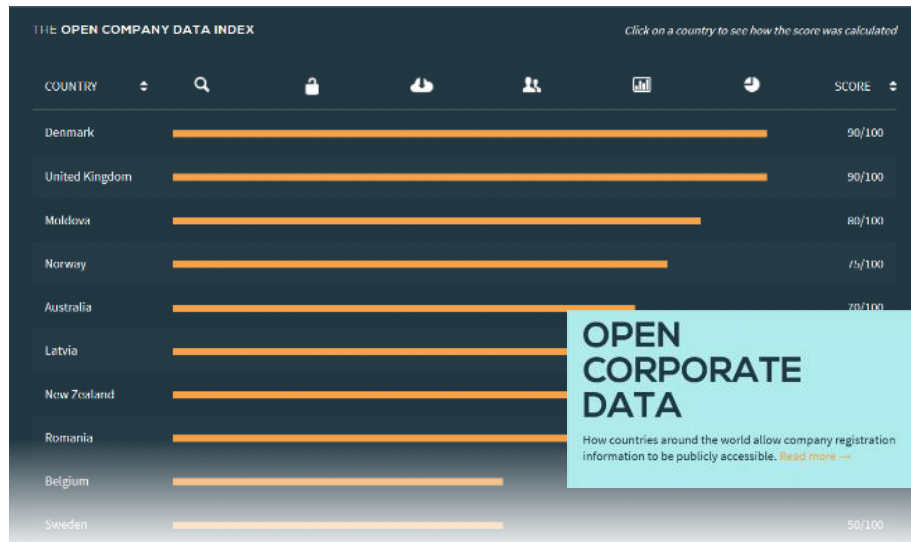
## OPEN DATA INDEX



46<sup>th</sup> in 2014

22<sup>nd</sup> in 2015

## OPEN CORPORATE



3<sup>rd</sup>

Data provided by **opencorporates** with support from *The World Bank Institute*

# PERTENERIATUL GUVERNELOR DESCHISE



British Embassy  
Kyiv



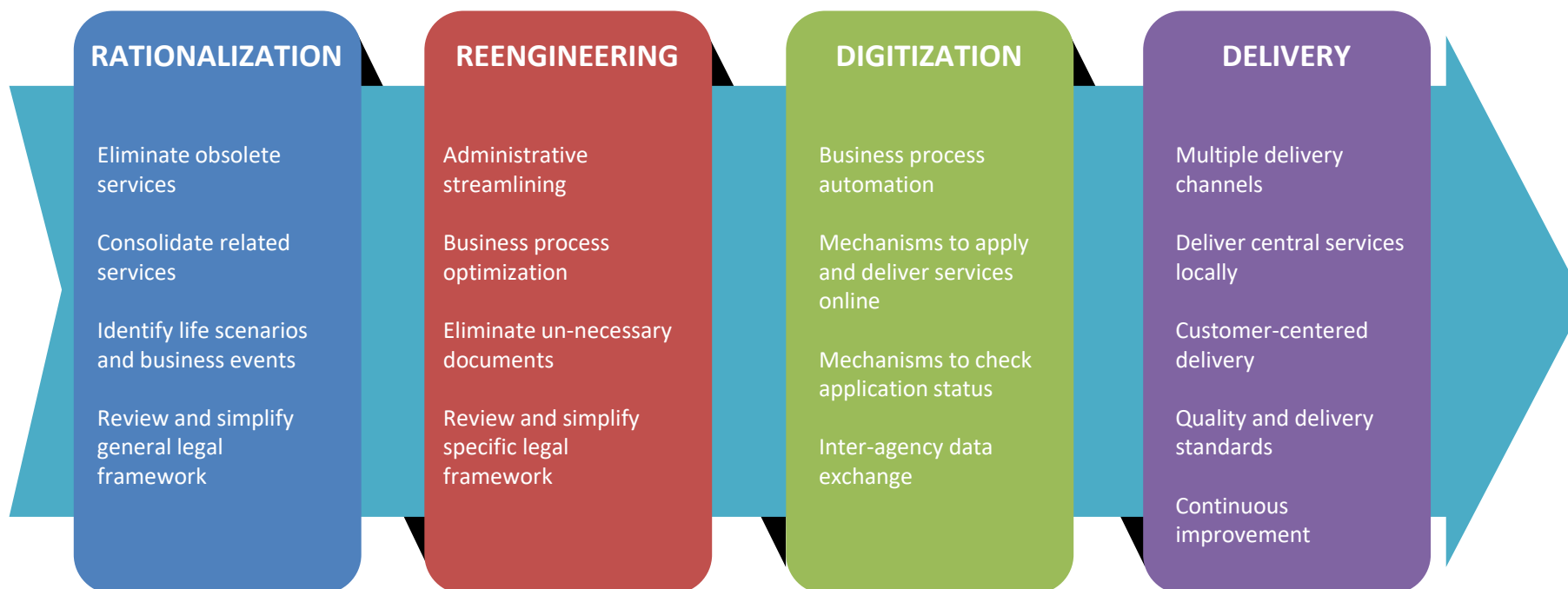
In March 2013 the Government of Moldova was awarded by Open Government Partnership in Eastern Partnership Countries and Russia, Transparency International Ukraine and British Embassy in Kyiv in recognition of the Government of Moldova contribution to the implementation of the Open Government Partnership

---

# **MODERNIZAREA SERVICIILOR PUBLICE**

---

# ETAPELE DE MODERNIZARE A SERVICIILOR PUBLICE



**COORDINATION AND PROGRAM/PROJECT MANAGEMENT**

**MONITORING AND CONTROL**

**COMMUNICATION, TRAINING AND MARKETING**

# PRINCIPIILE REINGINERIEI SERVICIILOR PUBLICE

- **Reengineering** is a fundamental rethinking and radical remodeling of processes, with the goal of producing major changes in key performance indicators such as cost, quality and speed of service delivery

01

## CITIZEN CENTRICITY

Service by default,  
Proactivity  
Trust the citizen

02

## OMNICHANNEL DELIVERY

Delivery using integrated one-stop-shops, online, call center, kiosks. Possibility to chose the preferred channels

04

## MINIMUM DOCUMENTS

Do not ask for documents which exist in official data sources

03

## SIMPLIFICATION AND STANDARDIZATION

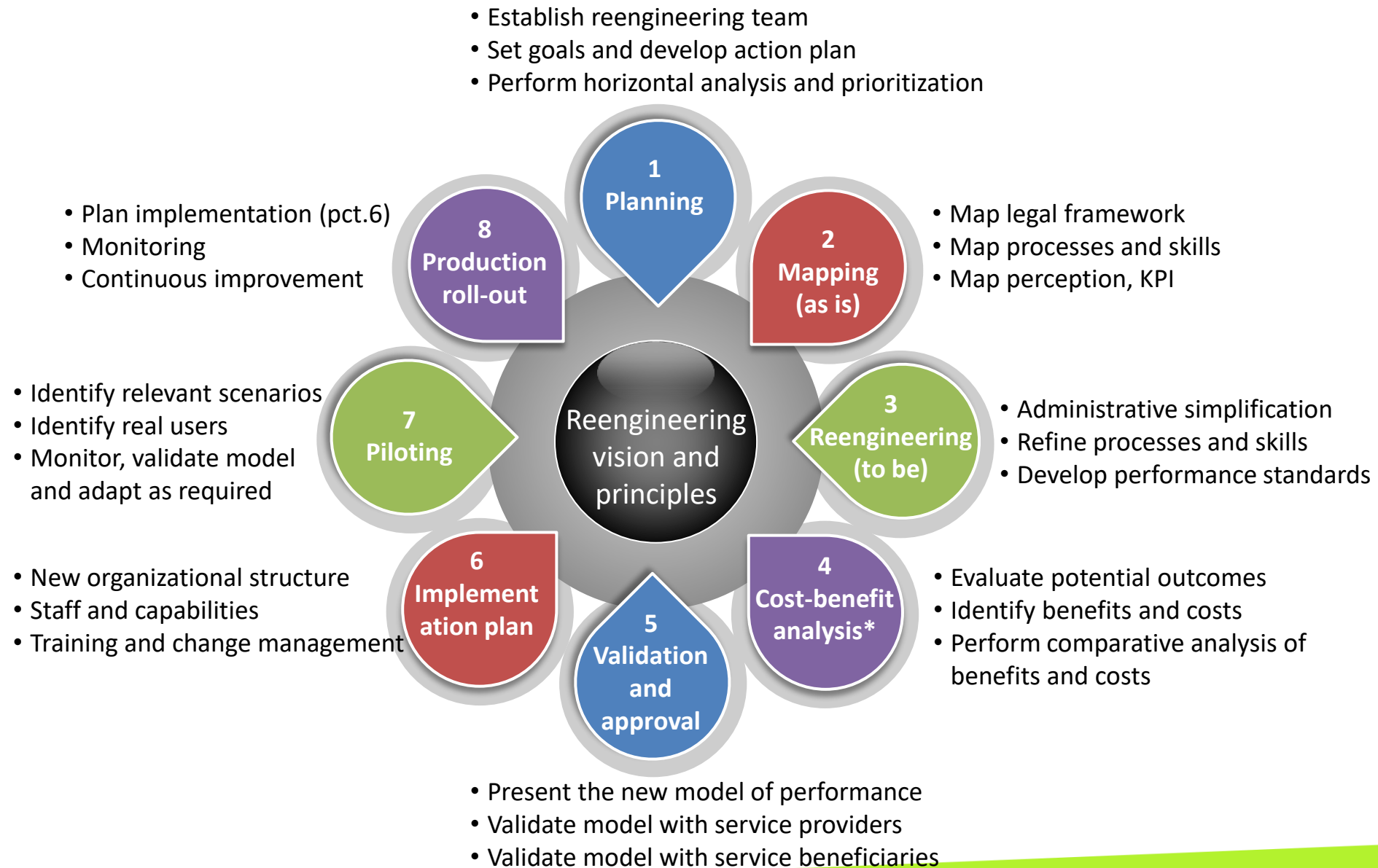
Unified experience  
Predictability

05

## USE IT SOLUTIONS

Online submission and delivery  
Check status online  
Data exchange

# ETAPELE DE REINGINERIE A SERVICIILOR PUBLICE

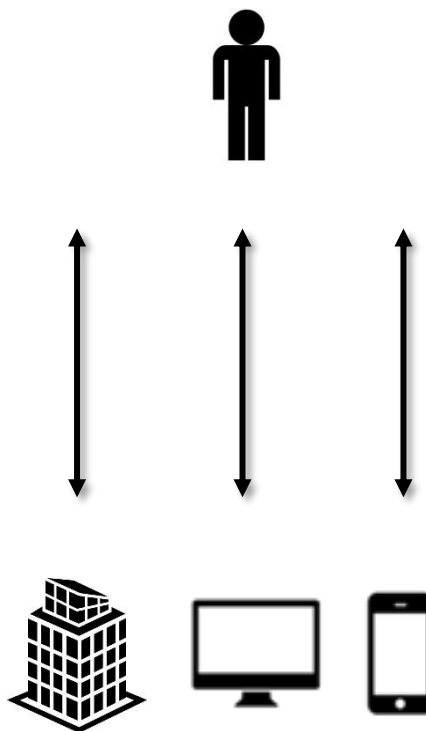


*\*Optional, in case of significant investments and/or risks*

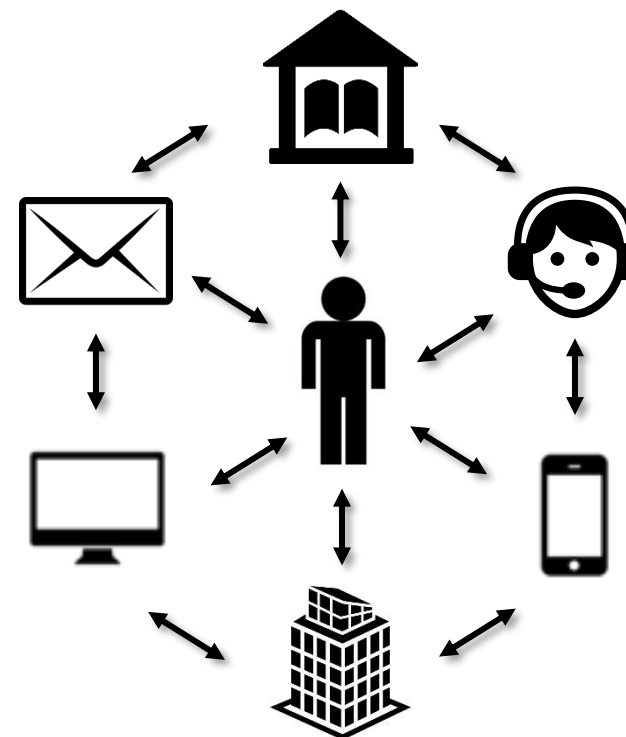
# STRATEGII DE PRESTARE A SERVICIILOR PUBLICE



There are no alternatives to accessing public services

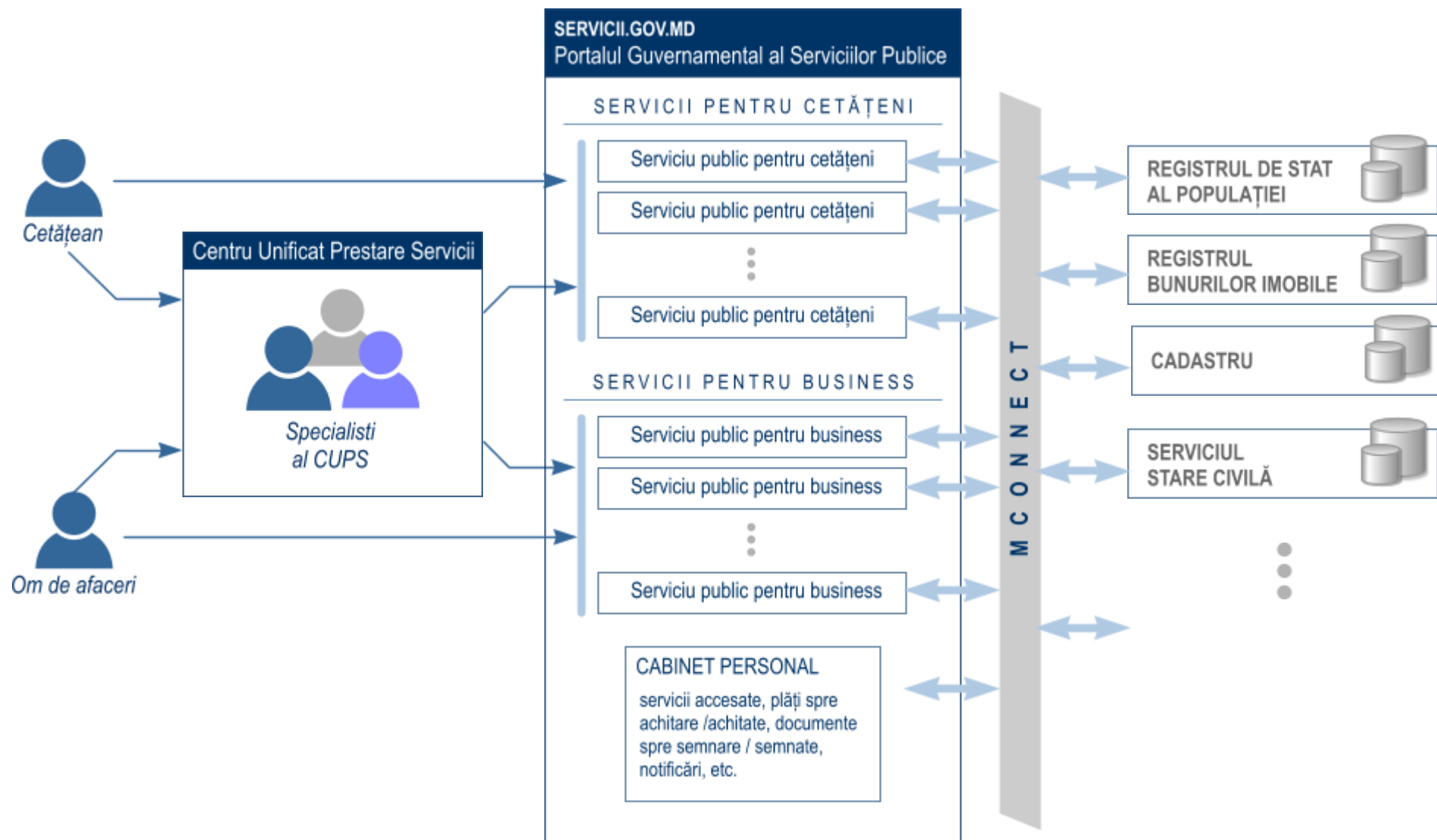


There are multiple access channels, but they are not integrated



There are multiple integrated access channels

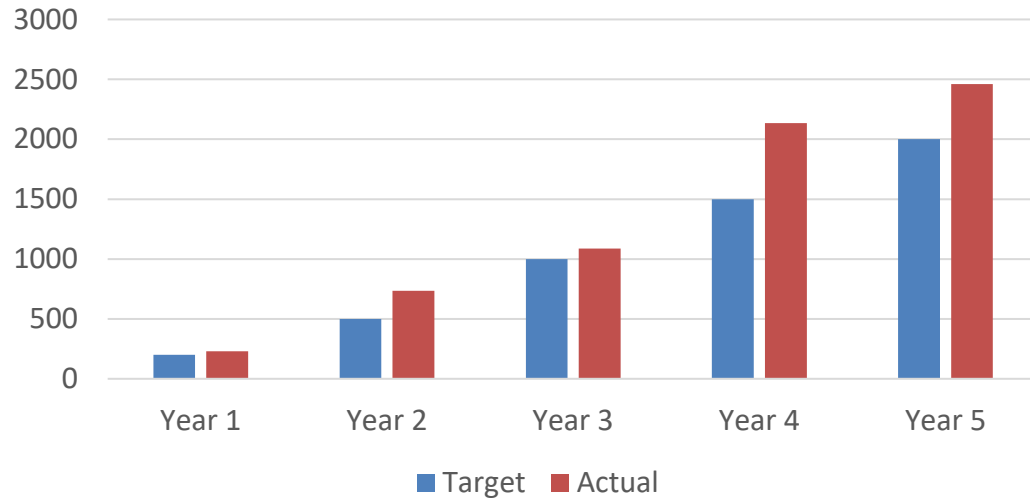
# CONCEPTUL CENTRELOR UNIFICATE PRESTĂRI SERVICII (CUPS)



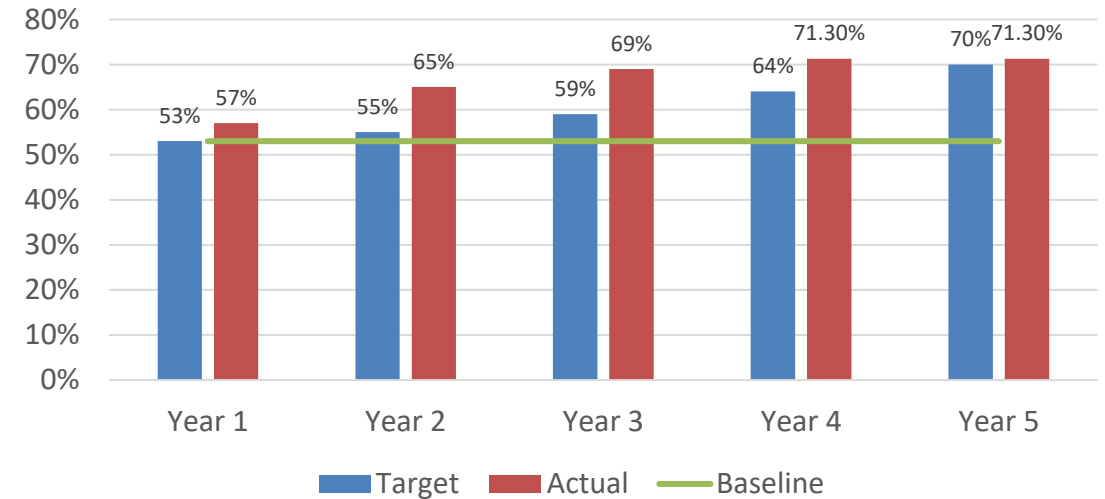


# RESULTATE INTERMEDIARE (I)

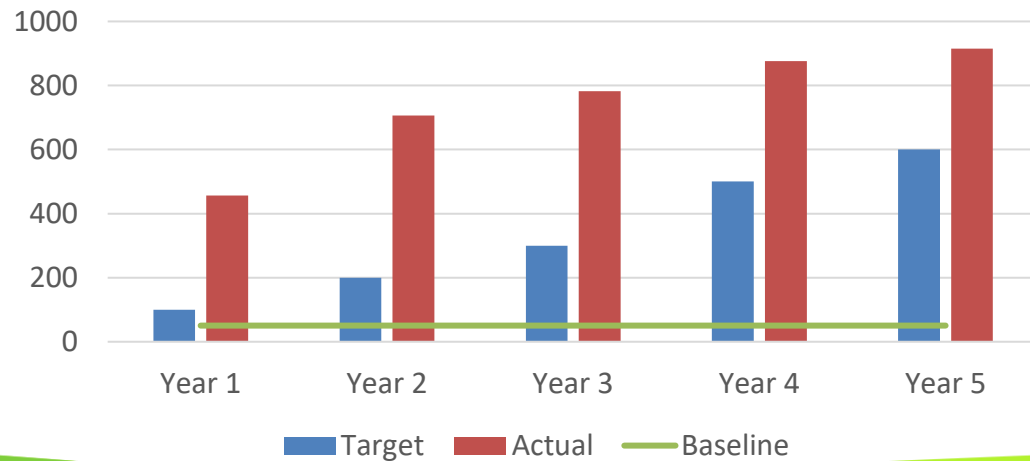
## People trained under the project



## Public support for e-Government



## Data sets available on Open Data portal



## MCloud uptake



# PARTNERII NOȘTRI



# MULȚUMIRI PENTRU SUPORT



MILLENNIUM  
CHALLENGE CORPORATION  
UNITED STATES OF AMERICA



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

BILL & MELINDA  
GATES foundation

# VĂ MULȚUMIM!

Informație de contact:  
E-mail: [office@egov.md](mailto:office@egov.md)

