Metodologia privind identificarea, descrierea și instituționalizarea Evenimentelor de Viață și de Business

Agenția de Guvernare Electronică din Republica Moldova

2024

AGENŢIA DE GUVERNARE ELECTRONICĂ

Cuprins

1. Introducere **5**
1.1. Obiectivul Metodologiei **5**
1.2. Domeniul de aplicare **5**
1.3. Structura Metodologiei **5**
1.4. Definiții **6**

2. Abordare centrată pe eveniment pentru portalurile de guvernare electronică **7**
2.1. Portaluri de guvernare electronică **7**
2.2. Structurarea informațiilor pe portalurile de guvernare electronică **9**

3. Principii de structurare și descriere a evenimentelor **21**
3.1. Divizarea dintre cetățeni și business **21**
3.2. Cuprinderea întregului eveniment **22**
3.3. Consecutivitate structurată **23**
3.4. Fără duplicare **24**
3.5. Credibilitatea informațiilor **25**
3.6. Perspectiva utilizatorilor **26**
3.7. Actualizarea **27**
3.8. Perspectiva egalității de șanse 35

4. Grupuri de evenimente **30**
4.1. Grupuri de evenimente de viață **30**
4.2. Grupuri de evenimente de business **38**

5. Descrierea evenimentelor **41**

6. Cadrul instituțional pentru gestionarea evenimentelor de viață și de business **42**
6.1. Rolurile și responsabilitățile instituțiilor **42**
6.2. Procesele vizate **43**

Anexe
Anexa nr. 1: Ghid privind elaborarea descrierilor pentru evenimente și sub-evenimente
Anexa nr. 2: Lista Evenimentelor de viață și de business și componența grupurilor de lucru pentru descrierea Evenimentelor de viață și de business.

Abrevieri

CPSV-AP	Profilul de aplicare a vocabularului de bază în domeniului serviciului public
AGE	Agenția de Guvernare Electronică din Republica Moldova
UE	Uniunea Europeană
ONG	Organizație neguvernamentală
PSP	Portalul Serviciilor Publice din Republica Moldova

1. Introducere

Metodologia privind identificarea, descrierea și instituționalizarea evenimentelor de viață și de business (în continuare- Metodologie) este elaborată în cadrul proiectului sprijinit de Banca Mondială ”Modernizarea serviciilor guvernamentale în Republica Moldova” (Proiect nr. P148537). Metodologia este concepută drept instrument de îndrumare pentru prestatorii de servicii publice și alte instituții din cadrul administrației publice, precum și prestatorii de servicii și utilități publice la identificarea și descrierea evenimentelor de viață și de business pentru Portalul Serviciilor Publice din Republica Moldova[1]. Sunt înaintate îndrumări la elaborarea descrierilor pentru evenimente, se definește cadrul pentru rolurile și responsabilitățile instituțiilor implicate.

1.1. Obiectivul Metodologiei

Obiectivul principal al Metodologiei privind identificarea, descrierea și instituționalizarea evenimentelor de viață și de business este de a servi drept ghid de referință pentru elaborarea descrierilor evenimentelor de viață și de business pentru Portalul Serviciilor Publice, contribuind astfel la consolidarea abordării centrate pe cetățean în dezvoltarea ulterioară a Portalului Serviciilor Publice – PSP) din Republica Moldova și contribuind indirect la creșterea utilizării serviciilor electronice.

Prezenta Metodologie servește următoarelor scopuri operaționale:

- Ghidează prestatorii de servicii și alte instituții în abordarea bazată pe evenimente de viață și de business în structurarea portalurilor de guvernare electronică;
- Îndrumă prestatorii de servicii și alte instituții în identificarea și gruparea evenimentelor de viață și de business;
- Îndrumă prestatorii de servicii și alte instituții în elaborarea descrierilor pentru evenimentele de viață și de business care urmează să fie plasate pe PSP;
- Stabilește rolurile și responsabilitățile actorilor implicați.

1.2. Domeniul de aplicare

Publicul cheie al prezentei Metodologii sunt prestatorii de servicii publice și alte instituții publice, prestatorii de utilități publice care dețin competențe de elaborare a politicilor, de implementare a politicilor sau de control a politicilor în ceea ce privește un anumit eveniment de viață sau de business.

Metodologia este destinată atât realizării ciclului inițial de elaborare a informațiilor despre viața și evenimentele de business pentru PSP, cât și modificării și actualizării informațiilor.

Metodologia va rezulta într-o descriere standardizată, elaborată pentru un anumit eveniment de viață și business, asigurând un accent plasat pe utilizator a textului care este gata de plasare pe PSP.

1.3. Structura Metodologiei

Metodologia este structurată după cum urmează:

- Capitolul de introducere explică obiectivul general al metodologiei, domeniul de aplicare și aplicabilitatea, precum și definițiile;

[1] servicii.gov.md

- Capitolul privind abordarea bazată pe evenimente în structurarea portalurilor de guvernare electronică ilustrează posibilitățile de structurare a portalurilor de guvernare electronică și oferă exemple din țările UE;
- Capitolul privind principiile de structurare și descriere a evenimentelor explică principalele considerente în ceea ce privește organizarea și conținutul descrierilor care trebuie urmate;
- Capitolul despre grupuri de evenimente prezintă taxonomia pentru grupurile de evenimente de viață și de business, evenimente și sub-evenimente;
- Capitolul privind descrierea evenimentelor și Anexa 1 de sprijin includ îndrumări detaliate pentru elaborarea descrierilor evenimentelor și sub-evenimentelor;
- Capitolul privind cadrul instituțional pentru gestionarea evenimentelor de viață și de business definește rolurile și responsabilitățile instituțiilor implicate, precum și procesele-cheie vizate.

1.4. Definiții

Eveniment de viață	denumire generică a unui grup de servicii publice asociate unui fapt de importanță deosebită pentru o persoană fizică sau juridică. Evenimentul de viață reprezintă un eveniment sau o situație importantă din viața unui cetățean în care sunt necesare servicii publice sau ar putea fi necesară interacțiunea cu instituțiile publice.
Eveniment de business	Evenimentul de business reprezintă o situație sau un eveniment specific din ciclul de viață al unei afaceri, care îndeplinește una sau mai multe nevoi sau obligații (legale) ale businessului respectiv la acea etapă.
Portalul guvernamental al serviciilor publice	platformă unică, instituită de către Guvern, de acces la serviciile publice și la informațiile autentice despre acestea.
Abordare centrată pe cetățean	Abordarea în proiectarea portalurilor de guvernare electronică, subliniind organizarea conținutului, nevoile de design și funcționalitate, așteptările și experiențele cetățenilor ca prioritate centrală.
Servicii publice	activități administrative necomerciale cu caracter individual, realizate în regim de putere publică de prestatorul de servicii publice, cu sau fără solicitarea beneficiarilor de servicii, și care vizează realizarea drepturilor, libertăților, obligațiilor și intereselor legitime ale acestora, asigurându-le, după caz, beneficiile materiale sau nemateriale corespunzătoare.
Prestator de servicii	Autoritate administrativă, Agenție, Instituție publică, autoritate a administrației publice locale, persoană juridică de drept privat, care prestează servicii publice în limita competențelor.
Prestatorii de servicii de utilități publice	Entități care furnizează servicii esențiale pentru satisfacerea necesităților fundamentale ale cetățenilor și întreprinderilor.
Instituție publică	Instituție care aparține unui sector public, responsabilă de elaborarea, punerea în aplicare a politicilor și/sau funcțiilor de control a politicilor în domeniul respectiv.

2. Abordare centrată pe eveniment pentru portalurile de guvernare electronică

Acest capitol oferă o imagine de ansamblu asupra principalelor obiective ale portalurilor de guvernare electronică și structurarea informațiilor pentru portalurile de guvernare electronică, punând accentul pe abordarea bazată pe evenimente de viață și de business.

2.1. Portaluri de guvernare electronică

Portalul de guvernare electronică este un site web care reunește informații și servește drept punct unic de acces la toate serviciile publice atât pentru cetățeni, cât și pentru antreprenori. Este general acceptat faptul că particularitățile de calitate, funcționalitate, fiabilitate, securitate și protecție a confidențialității ale portalurilor afectează utilizarea serviciilor de guvernare electronică.

Centrare pe utilizator

Este de la sine înțeles că portalurile de guvernare electronică ar trebui să fie concepute având în vedere utilizatorul final, asigurându-se faptul că cetățenii, întreprinderile și alte părți interesate pot naviga cu ușurință în sistem și pot înțelege intuitiv unde vor fi plasate informațiile. Acest lucru implică următoarele:

1. Navigare clară: Meniuri, categorii și subcategorii bine structurate, adesea divizate în funcție de tipul de public (de exemplu, cetățeni, companii), abordarea evenimentelor de viață (de exemplu, naștere, căsătorie, educație), tipul de serviciu (de exemplu, asistență medicală, impozite, licențiere).
2. Funcționalitate de căutare: Un motor de căutare robust care permite utilizatorilor să localizeze cu ușurință servicii, documente și informații.
3. Personalizare: Unele portaluri oferă tablouri de bord personalizate în funcție de nevoile sau istoricul utilizatorului (de exemplu, aplicații în așteptare, notificări personalizate sau mementouri).
4. Acces pe mai multe dispozitive: Principiile de proiectare mobile-first asigură faptul că portalurile funcționează pe smartphone-uri, tablete și desktop-uri.

Scopurile portalurilor de guvernare electronică

Portalurile de guvernare electronică sunt concepute pentru a servi mai multor scopuri de bază, toate axate pe îmbunătățirea prestării serviciilor publice, îmbunătățirea guvernanței și promovarea unei interacțiuni mai eficiente între guverne, cetățeni și întreprinderi. Scopurile principale ale portalurilor de guvernare electronică ar putea fi rezumate după cum urmează:

1. Acces centralizat la informații: Portalurile guvernamentale acționează ca un punct unic de acces la toate serviciile și informațiile guvernamentale, consolidând conținutul de la diferite instituții publice pe o platformă unificată. Acest lucru reduce necesitatea cetățenilor de a accesa mai multe site-uri web sau de a vizita mai multe birouri pentru a obține informații.
2. Funcții de prestare a serviciilor și guvernare electronică: Portalurile permit prestarea digitală a serviciilor guvernamentale, facilitând interacțiunea cetățenilor și a businessului cu guvernul.
3. Eficiență și rentabilitate: Portalurile guvernamentale eficientizează procesele, reducând povara administrativă atât a guvernului, cât și a cetățenilor. Prin digitalizarea documentelor și oferirea de servicii online, guvernele pot reduce costurile asociate cu procesarea manuală, trimiterea prin poștă și vizitele personale.
4. Transparență și responsabilitate: Portalurile îmbunătățesc transparența guvernamentală oferind acces public la date, documente de politici, informații bugetare și registre legislative. Portalurile de date deschise permit adesea cetățenilor să exploreze și să analizeze datele publice, sporind responsabilitatea guvernului.

5. Implicarea și participarea cetățenilor: Portalurile guvernamentale încurajează participarea cetățenilor la procesul democratic, oferind platforme pentru feedback, petiții electronice și consultări.
6. Facilitarea afacerilor: Portalurile simplifică interacțiunea dintre companii și guvern, oferind servicii legate de permise, licențe, declararea impozitelor și conformare. Acestea oferă acces centralizat la informații despre reglementări, facilitând funcționarea companiilor.

Tendințele aferente portalurilor de guvernare electronică

În anii '90, guvernele au început să integreze serviciile digitale cu scopul de a spori eficiența, transparența și accesibilitatea. Acest lucru a pus bazele conceptului de e-guvernare, care a implicat utilizarea tehnologiilor bazate pe internet pentru a presta servicii publice online. Multe țări au început să consolideze informațiile guvernamentale în portaluri centralizate care au servit drept punct unic de acces. Portalurile au permis cetățenilor și întreprinderilor să acceseze diverse servicii publice dintr-o singură locație. Primele servicii de guvernare electronică au inclus plata online a impozitelor, obținerea permiselor, plata amenzilor, descărcarea formularelor.

Până în anii 2010, conceptul de portaluri guvernamentale s-a extins în ecosisteme digitale cuprinzătoare. Guvernele au adoptat din ce în ce mai mult noțiunea de ”guvern ca platformă”, în care portalurile au devenit nu doar informaționale, dar și extrem de interactive și bazate pe tranzacții, personalizate și cu implicarea sporită a cetățenilor.

În prezent, transformarea digitală continuă modelează rapid portalurile guvernamentale în platforme avansate, bazate pe inteligență artificială și centrate pe utilizator. Se schimbă accentele de la oferire de servicii la crearea de sisteme de guvernanță inteligente, alimentate de inteligență artificială, blockchain și IoT (Internet of Things).

Primele site-uri guvernamentale electronice: Guvernul Statelor Unite a lansat primul site web important, firstgov.gov (în prezent USA.gov), în 1997.

Portalul suomi.fi constituie punctul unic de acces din Finlanda la serviciile publice online oferite atât de autoritățile de stat, cât și de cele locale. Lansat în aprilie 2002, portalul oferă un spectru larg de informații structurate în jurul evenimentelor din viața cotidiană.

Portalul estonian de guvernare electronică eesti.ee a fost deschis în 2003. Pe atunci portalul oferea cetățenilor informații despre drepturile și obligațiile lor. În plus, portalul oferea sfaturi practice despre modul de abordare a instituțiilor statului. Din 2007, informațiile și serviciile sunt clasificate pentru cetățeni, antreprenori și funcționari în funcție de rolul acestora; serviciile electronice și informațiile sunt disponibile pe un portal unificat.

2.2. Structurarea informațiilor pe portalurile de guvernare electronică

Structurarea informațiilor pe portalurile guvernamentale este o sarcină critică menită să asigure faptul că utilizatorii pot găsi, accesa și înțelege cu ușurință informațiile și serviciile oferite de către guvern. Acest lucru necesită o abordare centrată pe utilizator, o clasificare atentă și utilizarea principiilor moderne de design web pentru a face portalul funcțional, accesibil și navigabil.

Abordarea bazată pe evenimente

Structura portalului guvernamental bazat pe evenimente este printre cele mai utilizate în UE, în special în cele mai avansate state membre ale UE în ceea ce privește guvernarea electronică. Abordarea prevede ca informațiile și serviciile publice să fie organizate în jurul unor evenimente sau repere majore de viață și de business.

Această abordare îi ajută pe utilizatori să găsească cu ușurință toate serviciile relevante de care ar putea avea nevoie la diferite etape ale vieții lor sau în timpul tranzițiilor majore. Prin gruparea serviciilor guvernamentale pe baza evenimentelor de viață, utilizatorii pot accesa orice fără a fi nevoiți să navigheze prin mai multe instituții sau cataloage de servicii.

Aplicarea abordării bazate pe evenimente prevede dezvoltarea ierarhiei informaționale după cum urmează:

1. Definirea grupurilor de evenimente. Esența unui portal bazat pe evenimente constă în clasificarea informațiilor în grupuri mai mari de evenimente, de exemplu, naștere, căsătorie etc.
2. Definirea evenimentelor din cadrul fiecărui grup de evenimente. Aceasta înseamnă crearea unei structuri care să cuprindă toate evenimentele comune care aparțin grupului de evenimente, de exemplu ”ne dorim un copil”, naștere, adopție care sunt legate de grupul de evenimente de naștere.
3. Definirea sub-evenimentelor, dacă este cazul. Ar putea exista și al treilea nivel al ierarhiei – deoarece evenimentele ar putea fi mai cuprinzătoare și ar necesita un sub-nivel pentru structurarea îmbunătățită a informațiilor.

Odată ce ierarhia este definită, se poate continua cu elaborarea descrierilor pentru nivelul cel mai de jos al ierarhiei.

Alte abordări în structurarea informațiilor pe portalurile web

Structura bazată pe servicii: Portalurile guvernamentale sunt adesea organizate în jurul serviciilor specifice pe care le oferă. Fiecare serviciu este etichetat clar, iar utilizatorii pot naviga spre sarcina specifică pe care trebuie să o finalizeze.

Structura bazată pe agenții sau instituții: Informațiile sunt structurate în funcție de agențiile guvernamentale, unde utilizatorii navighează către instituția specifică care se ocupă de întrebarea lor.

Structura bazată pe public: Informațiile de pe portalurile guvernamentale sunt adesea clasificate în funcție de publicul țintă – de exemplu, cetățeni, companii, ONG-uri, cetățeni străini/imigranți etc. Prin această abordare se adaptează conținutul și serviciile la nevoile specifice ale fiecărui grup de utilizatori, asigurând relevanța și ușurința de utilizare. Este adesea folosită în paralel cu abordarea bazată pe evenimente – definirea publicului țintă și gruparea evenimentelor relevante în baza acestuia.

Ghid la nivelul UE pentru aplicarea abordării bazate pe evenimente

Pentru a facilita adoptarea abordării bazate pe evenimente în structurarea portalurilor de guvernare electronică, în 2016, Comisia Europeană a emis Profilul de aplicare a vocabularului de bază în domeniul serviciului public (ulterior - CPSV-AP), care a fost dezvoltat cu sprijinul a 17 state membre ale UE. Acesta reprezintă un model de date pentru descrierea serviciilor publice și a evenimentului de viață și de afaceri

asociat și relevant pentru dezvoltarea unui catalog sau a unui portal de servicii publice la nivel național și sub-național. Cea mai recentă versiune este emisă în mai 2024[2].

Aplicarea CPSV-AP permite următoarele:

1. Prestarea informațiilor despre serviciile publice într-un mod centrat pe utilizator, grupate logic în jurul evenimentelor de afaceri sau de viață și a altor modalități de clasificare;
2. Cartografierea diferitor modele de date la un model comun care necesită o singură descriere. La rândul lor, ghișeele unice de contact și portalurile de guvernare electronică pot organiza și partaja informații;
3. Organizarea și publicarea informațiilor pe ghișeele unice și portalurile de guvernare electronică într-un mod mai eficient și mai interoperabil.

La nivelul UE, CPSV-AP a fost perceput ca un prim pas pentru crearea unui model de descriere a serviciilor publice legate de viața și evenimentele de afaceri, pentru a facilita crearea de cataloage de servicii orientate către întreprinderi și cetățeni.

Structurarea evenimentelor de viață conform CPSV-AP

Potrivit CPSV-AP,[3] categoria eveniment de viață reprezintă un eveniment sau o situație importantă în viața unui cetățean în care sunt necesare servicii publice. În contextul CPSV-AP, categoria eveniment de viață reprezintă doar un eveniment aferent[4] unui serviciu public.

Astfel, Lista evenimentelor de viață identifică și definește provocările cu care se confruntă cetățenii în viața cotidiană, care le pot modifica cursul vieții. Această listă poate fi folosită ca listă frontală pe un site web, astfel încât oamenii să poată găsi rapid informații. Aceasta ajută la gruparea serviciilor pentru a direcționa sprijinul cât mai repede posibil și pentru a reduce numărul de locuri și momente diferite în care cetățeanul va trebui să ia legătura.

În total, se disting 13 grupuri de evenimente de viață potrivit CPSV-AP (a se vedea tabelul de mai jos).

Tabelul 1: Lista sugerată de CPSV-AP a grupurilor de evenimente de viață

Nr	Cod	Eticheta	Definiție
1	BIR	Naștere	Acest eveniment de viață grupează serviciile publice legate de a fi sau a deveni îngrijitor al unui copil, de exemplu în cazul nașterii, adopției, primirii unui copil adoptiv etc.
2	BSC	Calitatea de îngrijitor (social)	Acest eveniment de viață grupează servicii publice legate de situația în care trebuie să ai grijă de o altă persoană (alta decât atunci când ai un copil), de exemplu pentru un bătrân, o persoană cu dizabilități etc.
3	SIR	Modificarea statutului relației	Acest eveniment de viață grupează servicii publice legate de relația oficială a unei persoane, de exemplu căsătorie, parteneriat înregistrat, divorț etc.
4	DRE	Decesul unei rude	Acest eveniment de viață grupează serviciile publice care se referă la decesul unei rude și cuprinde serviciile publice direct legate de decesul acelei persoane (de exemplu, notificarea autorităților, organizarea înmormântării), precum și legate de decontarea moștenirii și a donațiilor.
5	DRV	Conducerea unui vehicul	Acest eveniment de viață grupează servicii publice legate de conducerea unui vehicul, de exemplu mașină, motocicletă etc.

[2] https://semiceu.github.io/CPSV-AP/releases/3.2.0/
[3] https://semiceu.github.io/CPSV-AP/releases/3.1.1/
[4] De exemplu, logodna unui cuplu nu este un eveniment de viață potrivit CPSV-AP, pe cînd căsătoria este, deoarece numai acesta din urmă are vreo relevanță pentru serviciile publice.

			Câteva exemple de servicii publice sunt obținerea permisului de conducere local, urmarea lecțiilor de conducere, înmatricularea mașinii etc.
6	FCR	Confruntarea cu o infracțiune	Acest eveniment de viață grupează serviciile publice legate de o infracțiune, de exemplu în cazul în care persoana este autorul acelei infracțiuni, victima sau martorul unei anumite infracțiuni.
7	FEHP	Confruntarea cu o urgență/problemă de sănătate	Acest eveniment de viață grupează serviciile publice legate de momentul în care o persoană se confruntă cu o urgență, de exemplu în cazul unui accident sau a unei probleme grave de sănătate, de exemplu dizabilitatea.
8	GMS	Înrolarea în serviciul militar	Acest eveniment de viață grupează serviciile publice legate de preluarea unui serviciu militar sau civil obligatoriu.
9	MOV	Mutarea	Acest eveniment de viață grupează servicii publice legate de înregistrarea unei schimbări de adresă, mutarea dintr-o țară în alta, călătorii în străinătate, obținerea unui pașaport internațional sau a unui permis de conducere internațional, obținerea unei vize, vaccinarea etc.
10	RES	Reședință	Acest eveniment de viață grupează servicii publice legate de locul de trai al unei persoane, de exemplu, cumpărarea unei case sau a unui teren, construcția, închirierea unei case sau a unui apartament etc.
11	RET	Pensionarea	Acest eveniment de viață grupează serviciile publice legate de momentul în care cineva se retrage de la locul de muncă sau devine senior.
12	STU	Studii	Acest eveniment de viață grupează orice serviciu public legat de educație, finanțarea studiilor, certificate, diplome în învățământul preșcolar, școală primară, învățământ superior, universitate etc.
13	WOR	Muncă	Acest eveniment de viață grupează serviciile publice legate de muncă, de exemplu atunci când cineva caută un nou loc de muncă, începe, demisionează sau pierde un loc de muncă, își schimbă circumstanțele profesionale etc.

Structurarea evenimentelor de business conform CPSV-AP

Evenimentul de afaceri este definit ca fiind o situație sau un eveniment specific din ciclul de viață al unei afaceri care îndeplinește una sau mai multe nevoi sau obligații (legale) ale acelei afaceri la această etapă. Un eveniment de afaceri necesită un set de servicii publice care să fie prestate și consumate pentru ca nevoile sau obligațiile de afaceri asociate să fie îndeplinite. Evenimentele de afaceri sunt definite în contextul unui anumit stat membru. Un eveniment de afaceri grupează o serie de servicii publice care trebuie oferite pentru finalizarea acelui eveniment[5].

În total, se disting 22 de grupuri de evenimente de afaceri potrivit CPSV-AP (a se vedea tabelul de mai jos).

Tabelul 2: Lista sugerată a grupurilor de evenimente de afaceri potrivit CPSV-AP

Nr	Cod	Eticheta
1	CLBU	Închiderea unei afaceri
2	DICO	Dizolvarea unei companii
3	FICO	Finanțarea unei companii

[5] https://semiceu.github.io/CPSV-AP/releases/3.1.1/

4	HIEM	Angajarea unui salariat
5	HPPC	Existența problemelor la plata către creditori
6	LPCA	Necesitatea existenței unei licențe, permis sau certificat pentru a iniția sau continua o activitate
7	NOBA	Notificarea activității economice, permisiunea de a exercita o activitate comercială, schimbarea activității economice și încetarea unei activități comerciale care nu implică proceduri de insolvabilitate sau de lichidare, cu excepția înregistrării inițiale a unei activități comerciale în registrul comerțului și cu excepția procedurilor privind constituirea sau orice depunere ulterioară de către companii în sensul art. 54, para. 2 din TFUE
8	NORA	Notificarea și raportarea către autorități
9	NOSS	Notificarea către sistemele de securitate socială a încetării unui contract cu un salariat, cu excepția procedurilor de încetare a contractelor colective de muncă
10	PAPP	Participarea la achizițiile publice
11	PSCE	Plata contribuțiilor sociale pentru angajați
12	REBR	Înregistrarea unei sucursale
13	RECB	Înregistrarea unei întreprinderi transfrontaliere
14	REEMER	Înregistrarea unui angajator (persoană fizică) în sistemele obligatorii de pensii și asigurări
15	REEMES	Înregistrarea salariaților în sistemele obligatorii de pensii și asigurări
16	REGCO	Înregistrarea unei companii
17	REIP	Înregistrarea proprietății intelectuale
18	RESCO	Restructurarea unei companii
19	RUBU	Conducerea unei afaceri
20	STAC	Începerea unei noi activități
21	STBU	Inițierea unei afaceri
22	SUCT	Depunerea unei declarații fiscale corporative

Exemple din țările UE aferente structurării portalurilor de guvernare electronică

Portalurile de guvernare electronică din statele membre ale UE sunt componente esențiale ale strategiei de guvernare digitală a fiecărei țări. Aceste portaluri oferă cetățenilor și întreprinderilor acces la o gamă largă de servicii publice online.

Estonia este utilizator cunoscut al CPSV-AP. Portalul de guvernare electronică[6] este structurat în funcție de abordarea bazată pe evenimente de viață și afaceri. În total, în categoria evenimente de viață (sau informații legate de cetățeni) există 12 grupuri de evenimente de viață (a se vedea tabelul de mai jos).

Tabelul 3: Structurarea evenimentelor de viață pe portalul de guvernare electronică din Estonia

Nr	Eticheta	Conținut succint de pe portalul de guvernare electronică eesti.ee	Conformarea cu eticheta CPSV-AP
1	Sănătate și rețete	Grupuri de evenimente de viață legate de sănătate și îngrijire medicală, sănătate ocupațională.	Confruntarea cu o urgență/problemă de sănătate
2	Pensii, servicii sociale și indemnizații	Grupuri de Evenimente de Viață legate de diferite tipuri de alocații sociale, pensii și servicii sociale.	Calitatea de îngrijitor (social) Pensionarea
3	Familie	Grupuri de evenimente de viață legate de diverse situații din viața de familie –	Modificarea statutului relației

[6] eesti.ee

		căsătorie, sarcină și nașterea unui copil, prestații aferente, persoane în vârstă, raporturi de proprietate în familie etc.	Decesul unei rude
4	Muncă și relații de muncă	Grupuri de evenimente de viață legate de bazele de muncă și situațiile de șomaj.	Muncă
5	Persoane cu dizabilități	Grupuri de evenimente de viață legate de determinarea dizabilității, evaluarea capacității de muncă, alocațiile sociale aferente.	Nu poate fi conectat direct la nivel de grup de evenimente de viață
6	Cetățenie și documente	Grupuri de evenimente de viață legate de documentele de identitate personale, cetățenie și străini care vin în Estonia.	Mutarea
7	Trafic	Grupuri de evenimente de viață legate de vehicule și dreptul de a conduce, precum și gestionarea traficului.	Conducerea unui vehicul
8	Educație și cercetare	Grupuri de evenimente de viață legate de toate nivelurile de educație, precum și de educație în străinătate.	Studii
9	Bani și proprietăți	Grupuri de evenimente de viață legate de impozitare și monedă, proprietate, consiliere pentru datorii.	Nu poate fi conectat direct la nivel de grup de evenimente de viață
10	Cultură și agrement	Grupuri de evenimente legate de activități de agrement legate de autoritatea publică, precum și aspecte legate de cultură legate de competențele autorităților publice.	Nu poate fi conectat direct la nivel de grup de evenimente de viață
11	Locuinţe	Grupuri de evenimente de viață legate de găsirea unui loc de trai, servicii legate de locuințe și servicii comunale.	Reședință
12	Securitate și apărare	Grupuri de evenimente de viață legate de siguranță și securitate, serviciul militar.	Înrolarea în serviciul militar

Sub titlul Evenimente de afaceri din portalul de guvernare electronică din Estonia există 9 grupuri de evenimente de afaceri definite și descrise (a se vedea tabelul de mai jos).

Tabelul 4: Structurarea evenimentelor de afaceri în portalul de guvernare electronică din Estonia

Nr	Eticheta	Conținut succint de pe portalul de guvernare electronică eesti.ee	Conformarea cu eticheta CPSV-AP
1	Înființarea unei companii	Grupuri de evenimente de afaceri legate de înființarea unei companii, cuprinzând specificul tuturor formelor posibile de antreprenoriat.	Înregistrarea unei companii Inițierea unei afaceri Începerea unei noi activități Înregistrarea unei sucursale Notificarea activității economice, permisiunea de a exercita o activitate comercială, schimbarea activității economice și încetarea unei activități comerciale care nu implică proceduri de insolvabilitate sau

			de lichidare
2	Impozitele	Grupuri de evenimente de afaceri legate de toate impozitele existente în țară, precum și oferirea unei imagini de ansamblu asupra sistemului de impozitare.	Nu poate fi conectat direct la nivel de grup de evenimente de afaceri
3	Contabilitate și raportare	Grupuri de evenimente de afaceri legate de cerințele de contabilitate, audit și statistică, inclusiv divizarea pe forme juridice de antreprenoriat.	Notificarea și raportarea către autorități
4	Finanțarea unei companii	Grupuri de evenimente de afaceri legate de oportunitățile de finanțare pentru companii pe parcursul ciclului lor de viață, precum și informații privind achizițiile publice	Finanțarea unei companii Participarea la achizițiile publice
5	Mediul ocupațional și personalul	Grupuri de evenimente de afaceri legate de recrutare, probleme ocupaționale, specificul străinilor pe piața muncii.	Angajarea unui salariat Înregistrarea salariaților în sistemele obligatorii de pensii și asigurări Înregistrarea unui angajator (persoană fizică) în sistemele obligatorii de pensii și asigurări Notificarea către sistemele de securitate socială a încetării unui contract cu un salariat, cu excepția procedurilor de încetare a contractelor colective de muncă Plata contribuțiilor sociale pentru angajați
6	Întreprinderi în UE	Grupuri de evenimente de afaceri legate de înființarea unei afaceri într-o altă țară din UE, precum și informații despre rezidența electronică în Estonia pentru întreprinderi.	Înregistrarea unei întreprinderi transfrontaliere
7	Proprietate intelectuală	Grupuri de evenimente de afaceri legate de protecția proprietății intelectuale.	Înregistrarea proprietății intelectuale
8	Dizolvarea unei companii	Grupuri de evenimente de afaceri legate de dizolvarea și reorganizarea unei companii, inclusiv divizarea pe forme juridice de antreprenoriat.	Închiderea unei afaceri Dizolvarea unei companii Restructurarea unei companii Existența problemelor la plata către creditori Notificarea activității economice, permisiunea de a exercita o activitate comercială, schimbarea activității economice și încetarea unei activități comerciale care nu implică proceduri de insolvabilitate sau de lichidare

9	Licențe și notificări de activitate economică	Grupuri de evenimente de afaceri legate de cerința pentru licențe și notificări în operarea unei afaceri, inclusiv divizarea pe industrii.	Necesitatea existenței licenței, permisului sau certificatului pentru a începe sau continua o activitate

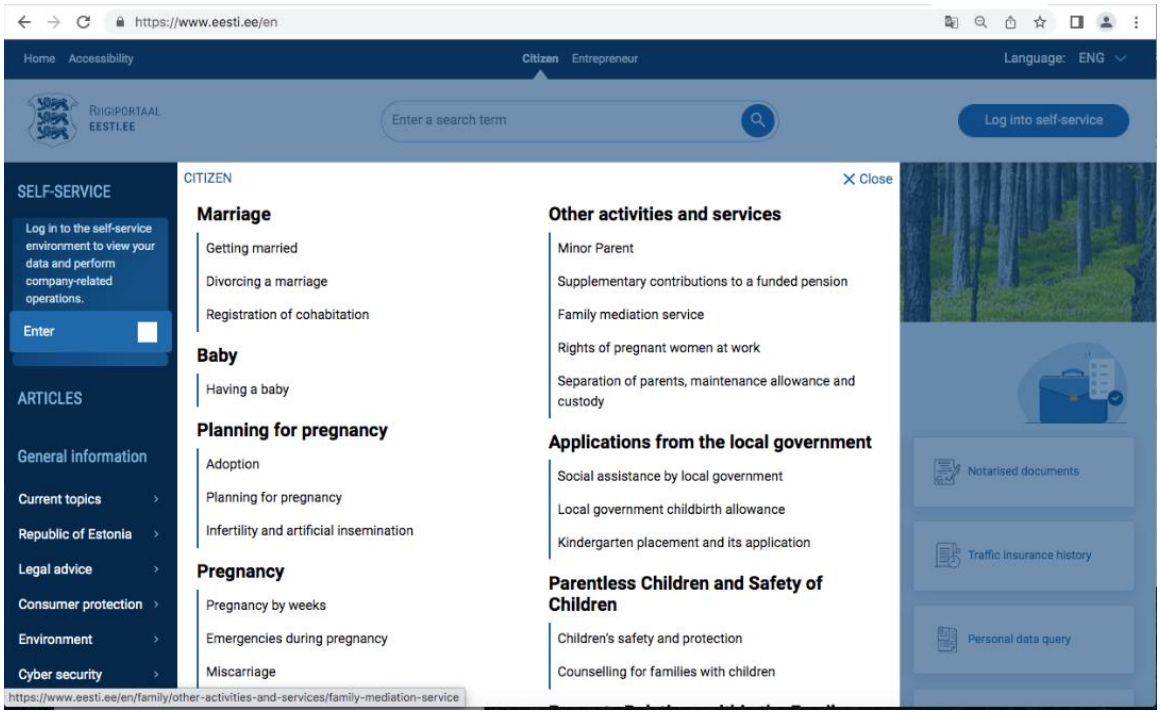

Figura 1: Structurarea informațiilor privind Evenimentele de Viață pe portalul eesti.ee

Portalul[7]finlandez invită utilizatorii să caute serviciul public respectiv prin abordarea bazată pe eveniment de viață și afaceri. Prima pagină propune selectarea evenimentelor legate de cetățeni și a evenimentelor legate de afaceri și organizații. În total, există 9 grupuri de evenimente de viață și 9 grupuri de evenimente de afaceri accesibile, fiecare oferind un număr dedicat de evenimente deja văzute la deschiderea catalogului de grupuri de evenimente.

Tabelul 5: Structurarea evenimentelor de viață pe portalul finlandez de guvernare electronică

Nr	Eticheta	Conținut succint bazat pe portalul de guvernare electronică suomi.fi	Conformarea cu eticheta CPSV-AP
1	Convieţuirea și întemeierea unei familii (a avea o familie)	- Convieţuirea - Existența copiilor - Familii cu copii - Bun venit la vârsta adultă! - Divorț sau separare - Decesul unui membru apropiat al familiei	Naștere Modificarea statutului relației Decesul unei rude
2	Asigurarea socială	- Tutela - Cariera informală pentru o persoană dragă - Pensionarea	Calitatea de îngrijitor (social) Pensionarea

[7] Suomi.fi

		- Servicii pentru persoane cu dizabilități - Servicii pentru vârstnici - Sprijin pentru venit	
3	Sănătate și îngrijire medicală	- Menținerea sănătății - Îmbolnăvirea - Nutriție și alimentație - Reabilitare - Abuzul de substanțe și jocurile de noroc	Confruntarea cu o urgență/problemă de sănătate
4	Predare și educație	- Învățământul preșcolar și școlarizarea - Studii - Mijloacele de subzistență și asistența socială a studenților - Știință și cercetare	Studii
5	Viața profesională și șomajul	- Șomaj - Inițierea unei afaceri - Reguli ale vieții profesionale	Muncă
6	Locuințe și construcții	- Achiziționarea unei locuințe - Construcții și proprietăți	Reședință
7	Drepturi și obligații	- Drepturile fundamentale și activitatea civică - Legislație și protecție juridică - Proceduri judiciare și cauze penale - Securitate și ordine publică - Asistență digitală și servicii administrative - Scurgeri de date	Confruntarea cu o infracțiune Înrolarea în serviciul militar
8	Finanțe personale	- Gestionarea finanțelor personale - Impozitare și finanțe publice - Protecția clienților	Nu poate fi conectat direct la nivel de grup de evenimente de viață
9	Deplasarea și călătoria	- Munca în Finlanda - Migrație - Călătorie	Mutarea

Tabelul 6: Structurarea evenimentelor de afaceri pe portalul de guvernare electronică din Finlanda

Nr	Eticheta	Evenimente vizate	Conformarea cu eticheta CPSV-AP
1	Inițierea unei afaceri	- Planificarea activităților de afaceri - Forme de întreprindere - Lansarea operațiunilor de afaceri - Condițiile de trai ale antreprenorului - Antreprenori străini	Inițierea unei afaceri Înregistrarea unei companii
2	Statutul de angajator	- Recrutarea unui angajat - Responsabilitățile angajatorului - Bunăstarea la locul de muncă - Schimbări în ocuparea forței de	Angajarea unui salariat

		muncă	
3	Schimbări și situații de criză	- Schimbarea proprietarului și achizițiile de companii - Probleme economice - Închiderea unei afaceri - Încălcarea datelor	Existența problemelor la plata către creditori Închiderea unei afaceri Restructurarea unei companii Dizolvarea unei companii
4	Finanțarea unei întreprinderi și subvenții pentru întreprinderi	- Planificare financiară - Împrumuturi și garanții - Granturi și subvenții	Finanțarea companiei
5	Gestiunea financiară și fiscalitate	- Managementul financiar al afacerii - Impozitarea afacerilor	Conducerea unei afaceri Depunerea unei declarații fiscale corporative
6	Responsabilități și obligații	- Permise și obligații - Pachete de permise - Calificări profesionale - Acorduri - Responsabilități și obligații de mediu	Necesitatea existenței unei licențe, permis sau certificat pentru a iniția sau continua o activitate
7	Dezvoltarea afacerii	- Gestiune - Marketing și vânzări - Dezvoltarea competenței - Managementul calității	Conducerea unei afaceri Începerea unei noi activități
8	Proiectarea produselor și serviciilor	- Idei și invenții - Producție - Comercializare	Înregistrarea proprietății intelectuale
9	Internaţionalizare	- Operațiune internațională	Înregistrarea unei întreprinderi transfrontaliere

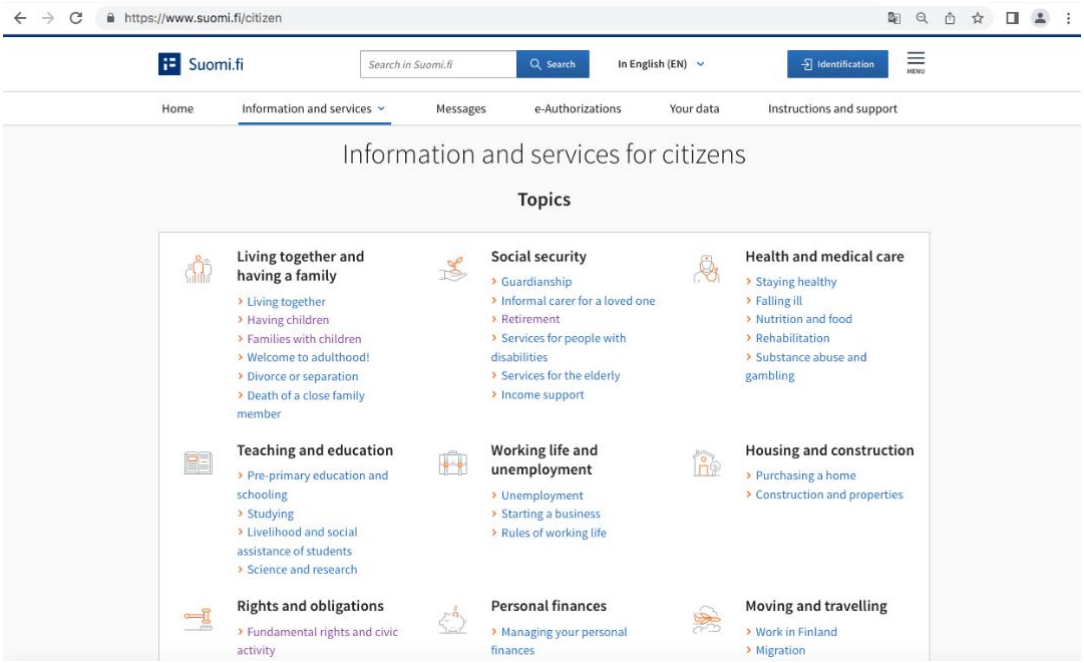

Figura 2: Structurarea evenimentelor pe portalul Suomi.fi

În cazul portalului Latvija.lv, prima pagină a portalului oferă două opțiuni egale pentru a solicita serviciul – prin catalogul de servicii sau prin catalogul Evenimente de Viață care este întitulat "Ce să faci... dacă?". Lista evenimentelor este destul de detaliată, cuprinzând 48 de evenimente și enumerându-le în ordine alfabetică. Nu există divizare între evenimentele de viață și evenimentele de afaceri. S-ar putea concluziona că, în cazul Letoniei, nu este posibilă referința la grupurile de evenimente – adesea evenimentele enumerate se explică de la sine, fără a fi incluse sub-cazurile.

Tabelul 7: Structurarea evenimentelor de viață și de afaceri pe portalul de guvernare electronică din Letonia

Nr	Eticheta	Eveniment de viață/Eveniment de afaceri	Conformarea cu eticheta CPSV-AP
1	Agricultura	BE	Conducerea unei afaceri
2	Declarație anuală pe venit	LE	Nu poate fi conectat direct la nivel de grup de evenimente de viață
3	Certificate de naștere, deces, căsătorie	LE	Naștere, schimbarea statutului relațional, decesul unei rude
4	Închiderea unei afaceri	BE	Închiderea unei afaceri
5	Construcția unei case private	LE	Reședință
6	Certificate COVID-19	LE	Confruntarea cu o urgență/problemă de sănătate
7	Recoltare	BE	Conducerea unei afaceri
8	Desfacerea căsătoriei	LE	Modificarea statutului relației
9	Declararea sau desemnarea locului de reședință	LE	Reședință
10	Implementarea unei rețele de comunicații electronice de mare viteză	BE	Conducerea unei afaceri
11	Determinarea invalidității și a prestației	LE	Calitatea de îngrijitor (social)
12	Realizarea afacerii	BE	Conducerea unei afaceri
13	Încheierea căsătoriei	LE	Modificarea statutului relației
14	Angajarea străinilor, adolescenților și persoanelor cu dizabilități	BE	Angajarea unui salariat
15	Așteptarea și nașterea unui copil	LE	Naștere
16	Industria alimentară	BE	Necesitatea existenței unei licențe, permis sau certificat pentru a iniția sau continua o activitate
17	Indemnizație pentru înmormântare și formalități	LE	Decesul unei rude
18	Sănătatea la locul de muncă, controale obligatorii de sănătate	LE/BE	Confruntarea cu o urgență/problemă de sănătate
19	Producție la domiciliu	LE/BE	Necesitatea existenței unei licențe, permis sau certificat pentru a iniția sau continua o activitate
20	Importul și exportul de produse alimentare și animale	BE	Necesitatea existenței unei licențe, permis sau certificat pentru a iniția sau continua o activitate
21	Informații despre sănătatea persoanei sau a copiilor acesteia	LE	Confruntarea cu o urgență/problemă de sănătate
22	Insolvabilitate	LE/BE	Existența problemelor la plata către creditori
23	Registrul impozitelor pe locul de	LE	Muncă

	muncă și impozitelor pe salarii		
24	Închirierea și obținerea moștenirii	LE	Decesul unei rude
25	Creșterea animalelor	BE	Conducerea unei afaceri
26	Întreținerea terenurilor agricole și a pădurilor	LE/BE	Conducerea unei afaceri
27	Întreținerea clădirilor, spațiilor și zonelor rezidențiale	LE	Reședință
28	Protecția naturii și a mediului ambiant	LE	Necesitatea existenței unei licențe, permis sau certificat pentru a iniția sau continua o activitate
28	Obținerea autorizațiilor de la administrațiile locale	BE	Necesitatea existenței unei licențe, permis sau certificat pentru a iniția sau continua o activitate
30	Organizarea evenimentelor publice	BE	Conducerea unei afaceri
31	Plata și contestarea penalităților	LE	Confruntarea cu o infracțiune
32	Prestarea serviciilor publice de catering	BE	Conducerea unei afaceri
33	Cumpărare și vânzare de bunuri imobile	LE	Reședință
34	Primirea ajutorului pentru energie electrică	LE	Reședință
35	Primirea pensiei alimentare pentru copii	LE	Naștere
36	Recunoașterea calificărilor profesionale, cardul profesional european	LE	Studii
37	Înmatricularea și utilizarea vehiculelor	LE/BE	Conducerea unui vehicul
38	Înregistrarea și bunăstarea animalelor domestice (de cameră)	LE	Nu poate fi conectat direct la nivel de grup de evenimente de viață
39	Comunicarea de la distanță cu clienții, personalizarea camerelor, raportarea deșeurilor	BE	Conducerea unei afaceri
40	Vârsta de pensionare și economiile	LE	Pensionarea
41	Reîntoarcerea și adaptarea în Letonia	LE	Mutarea
42	Buletin medical și acțiuni în caz de îmbolnăvire	LE	Confruntarea cu o urgență/problemă de sănătate
43	Inițierea unei afaceri	BE	Inițierea unei afaceri, Înregistrarea unei companii
44	Sprijin pentru studenți (bursă socială)	LE	Studii
45	Studii în Letonia	LE	Studii
46	Prestarea temporară de servicii	BE	Conducerea unei afaceri
47	Indemnizația de șomaj și căutarea unui loc de muncă	LE	Muncă
48	Informații utile în străinătate	LE	Mutarea

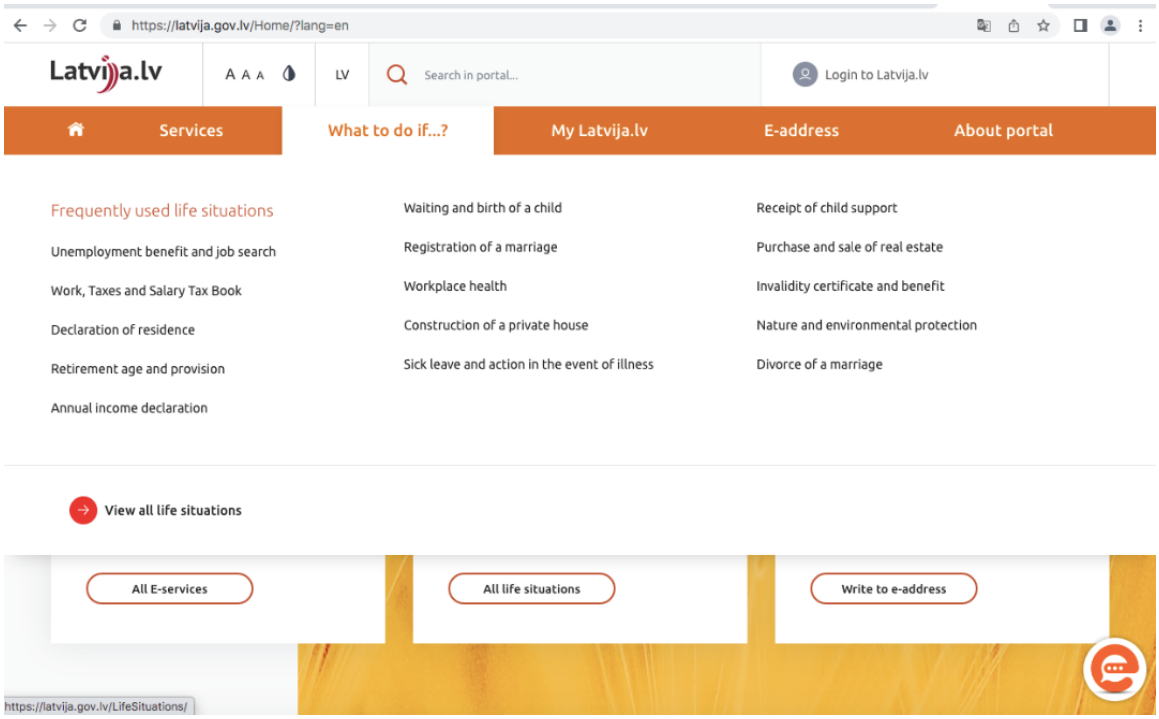

Figura 3: Structurarea evenimentelor pe portalul latvija.lv

3. Principii de structurare și descriere a evenimentelor

Prezentul capitol rezumă principiile cheie care sunt importante în organizarea și descrierea evenimentelor de viață și de afaceri și care trebuie urmate atunci când se aplică această metodologie pentru PSP.

3.1. Divizarea dintre cetățeni și business

Ce reprezintă?

Acest element de structură bazat pe audiență este adesea utilizat în structurarea portalurilor de guvernare electronică atunci când se aplică abordarea bazată pe evenimente. Aplicarea acestui principiu înseamnă separarea grupurilor de evenimente de viață de grupurile de evenimente de business, identificând astfel clar evenimentele care se referă la cetățeni și evenimentele care se referă la business.

Principiul este asigurat și prin elaborarea descrierii evenimentului, spre deosebire de descrierea unui serviciu public în care ar putea fi solicitanți atât cetățenii, cât și antreprenorii/întreprinderile.

Principiul respectă recomandările CPSV-AP privind divizarea evenimentelor în evenimente de viață și evenimente de business.

De ce se solicită?

Aceste două categorii de utilizatori – cetățeni și antreprenori/întreprinderi – au nevoi fundamental diferite, iar separarea lor asigură faptul că fiecare grup poate naviga și accesa în mod eficient informațiile sau serviciile de care are nevoie. Persoanele fizice interacționează cu serviciile guvernamentale în primul rând pentru necesități personale, cum ar fi nașterea, educația, angajarea, pensionarea etc. Aceste interacțiuni sunt de obicei centrate în jurul reperelor personale sau a schimbărilor intervenite în circumstanțele vieții lor. Companiile au necesități complet diferite, cum ar fi inițierea unei afaceri, obținerea licențelor, plata impozitelor corporative, respectarea reglementărilor, gestionarea beneficiilor angajaților etc. Accentul este pus pe nevoile operaționale, conformarea cu reglementările și creșterea afacerii.

Divizarea permite oferirea serviciilor personalizate care răspund cerințelor distincte ale acestor două grupuri, asigurând relevanța și reducând confuzia.

Cum se solicită?

Divizarea între grupurile evenimentelor de viață și afaceri ar putea fi asigurată prin structurarea informațiilor pe portal și a elementelor de design – titluri egale la nivel ierarhic pentru gruparea evenimentelor, asigurându-se faptul că descrierile întocmite se referă doar la cetățeni și doar la întreprinderi.

Sugestii:

- Asigurați accesele separate pentru Evenimente de viață și Evenimente de business pe prima pagină a portalului.

- Verificați dacă descrierea Evenimentului include informațiile care sunt relevante fie pentru persoane fizice, fie pentru persoane juridice (nu ambele grupuri simultan).

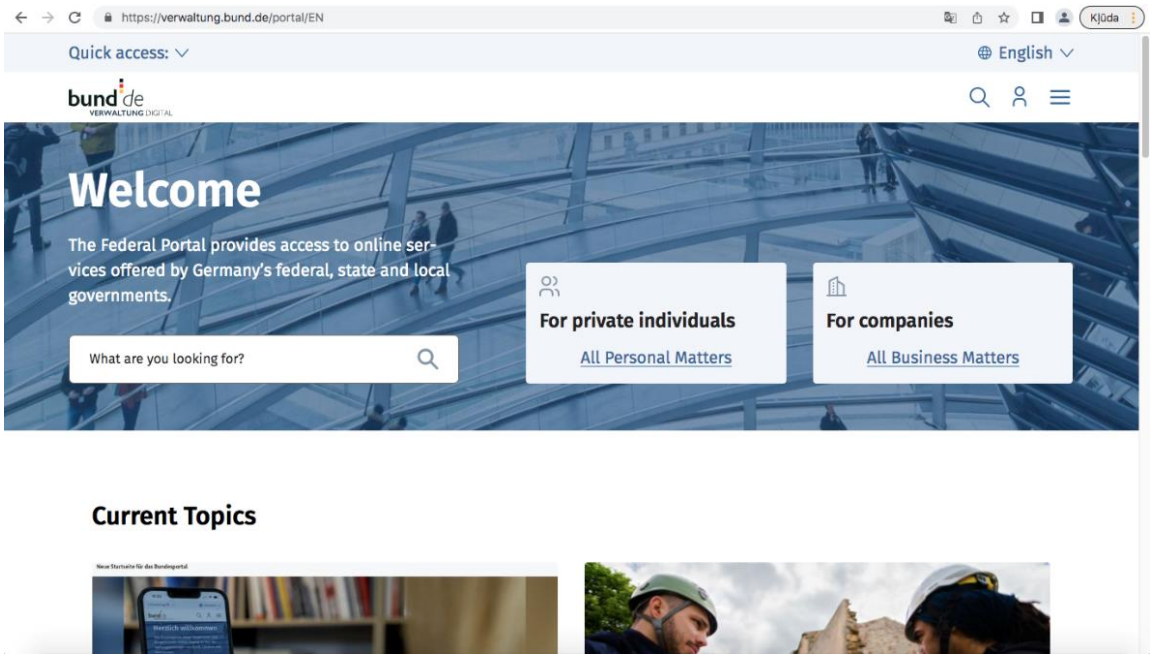

Figura 4: Exemplu de pe portalul de guvernare electronică din Germania privind divizarea informațiilor între cetățeni și întreprinderi

3.2. Cuprinderea întregului eveniment

Ce reprezintă?

Acest principiu înseamnă că descrierea evenimentului cuprinde toate punctele principale de interes în pofida digitalizării serviciului public aferent, a nivelului de prestare a serviciului public etc. Este important caevenimentul să fie prezentat pe portal în totalitate, fără a ține cont de modalitățile și canalele prin care se prestează serviciile publice aferente. Chiar dacă serviciul nu este oferit online la moment, utilizatorul merită să aibă acces la informațiile corespunzătoare despre eveniment. La fel și în ceea ce privește nivelul de prestare a serviciilor publice asociate – chiar dacă serviciul este prestat la nivel sub-național, abordarea centrată pe utilizator pune pe primul loc nevoile clienților, nu organizarea internă a sectorului public.

De ce se solicită?

Abordarea bazată pe evenimentele de viață și afaceri prevede faptul că portalurile de guvernare electronică trebuie să fie adaptate în funcție de evenimente și repere importante pentru locuitori și întreprinderi. Nu este în sarcina utilizatorului să se familiarizeze cu competențele instituțiilor de nivel național și ale instituțiilor de nivel sub-național înainte de a utiliza portalul guvernamental sau chiar să fie pregătit să se orienteze cu privire la digitalizarea anumitor servicii publice. Informațiile prezentate ar trebui să servească nevoilor utilizatorului în măsura în care este posibil.

Cum se solicită?

Atunci când se identifică principalele puncte de interes cu privire la eveniment, se recomandă a se analiza deschis problemele, fără a limita sfera de aplicare a conținutului descrierilor. Se recomandă implicarea ne-identificării punctelor de interes a persoanelor cu o experiență practică legată de eveniment în afara instituțiilor responsabile, lărgind astfel perspectiva utilizatorului.

În cazul în care în viitor se vor produce modificări ale statuturilor de digitalizare, informațiile privind partea de servicii vor necesita actualizarea, nu introducerea descrierii noi pentru eveniment.

Sugestii:

- Identificați dacă funcțiile de politică publică pentru Evenimentul sau Subevenimentul aferent sunt descentralizate (implementarea este încredințată nivelurilor subnaționale). Dacă da, identificați nivelul relevant pentru funcțiile de implementare a politicii (de exemplu, nivel regional, nivel municipal) și completați descrierea în consecință.

- Pregătiți legăturile către autoritățile subnaționale, legăturile către serviciile furnizate de autoritățile subnaționale, după caz, pentru a demonstra acoperirea completă a subiectului.

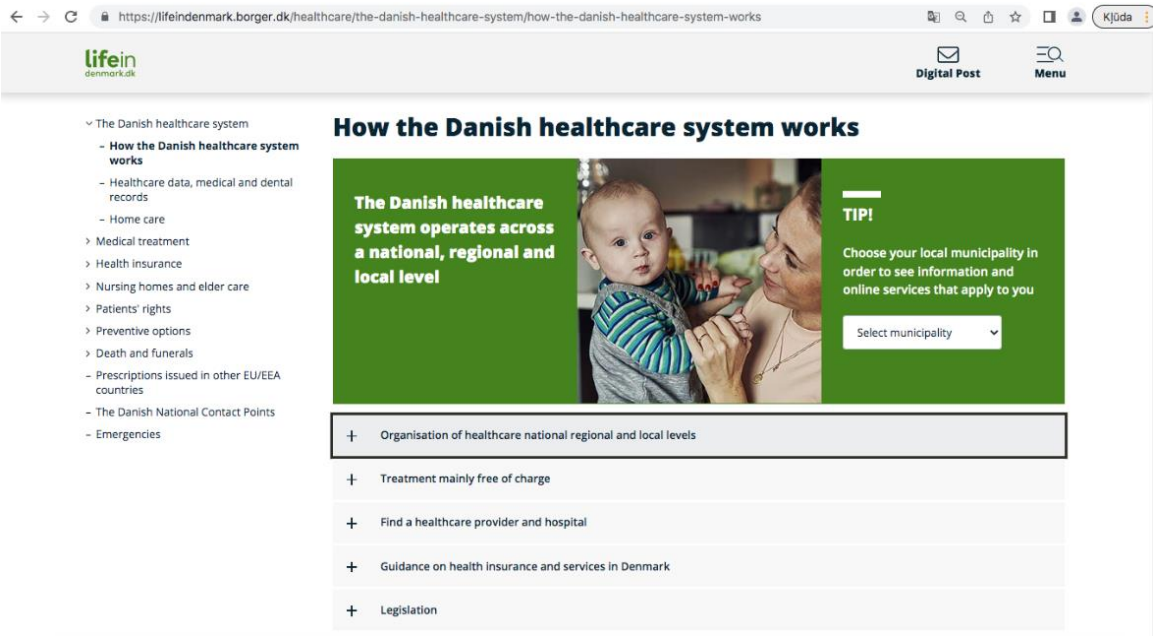

Figura 5: Exemplu de pe portalul de guvernare electronică din Danemarca privind acoperirea întregului eveniment

3.3. Consecutivitate structurată

Ce reprezintă?

Prezentarea descrierii unui eveniment pe un portal de guvernare electronică necesită o consecutivitate clară și logică pentru a se asigura faptul că utilizatorii pot înțelege și urma cu ușurință pașii necesari. Descrierea ar trebui să ghideze utilizatorii cu privire la proces într-un mod intuitiv și informativ.

De ce se solicită?

Urmând secvența structurată, se asigură posibilitatea utilizatorului de a naviga prin eveniment cu ușurință, cu toate informațiile necesare prezentate în mod logic și eficient.

Cum se solicită?

Acest principiu ar putea fi aplicat pentru aranjarea consecutivității evenimentelor și sub-evenimentelor, precum și pentru prezentarea descrierilor. Este recomandat să se aranjeze aspectele evenimentelor și sub-evenimentelor într-o anumită ordine pe măsură ce sunt legate între ele – de exemplu, căsătoria înainte de divorț, cererea de căsătorie înainte de stabilirea datei și orei căsătoriei.

Atunci când se analizează principiul aferent conținutului descrierilor, ar putea fi recomandate următoarele aspecte - prezentarea succintă a evenimentului, prezentarea contextului pentru a ilustra relevanța evenimentul pentru viața sau situația de afaceri a utilizatorului, elucidarea motivelor pentru care utilizatorul ar putea fi interesat de eveniment și ce presupune acesta, enumerarea tuturor premiselor sau condițiilor care trebuie îndeplinite înainte de a continua cu serviciul asociat, etc. Trebuie analizată utilitatea metodei pașilor numerotați sau a punctelor de paragraf pentru asigurarea unei consecutivități clare a acțiunilor.

Sugestii:

- Verificați descrierea Evenimentului sau Subevenimentului din secvența sa obișnuită și/sau logică de acțiuni.

- Verificați dacă există un paragraf introductiv pentru la începutul descrierii Evenimentului sau Subevenimentului.

- Verificați dacă informațiile cele mai generale sunt plasate la începutul descrierii (de exemplu, informații care oferă clasificare etc.).

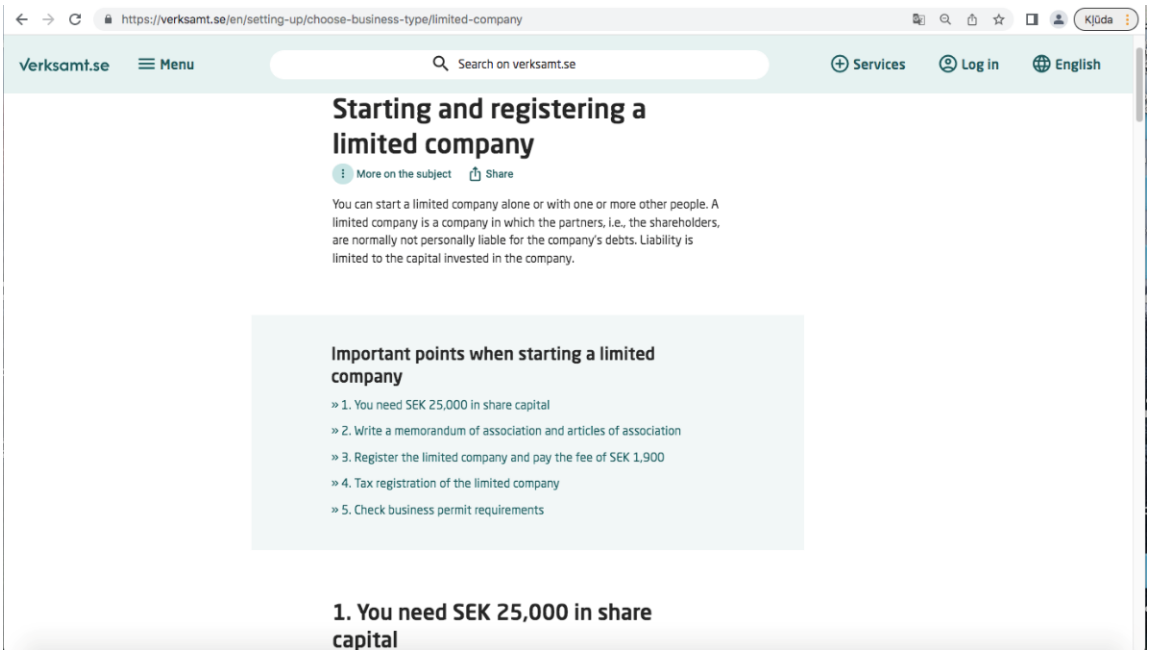

Figura 6: Exemplu de portal de guvernare electronică din Suedia privind consecutivitatea informațiilor

3.4. Fără duplicare

Ce reprezintă?

Principiul ne-dublării informațiilor pe portal înseamnă asigurarea faptului că același conținut sau date privind evenimentele sau serviciile nu se repetă inutil în diferite secțiuni ale portalului. În locul afișării informațiilor similare în mai multe locuri, portalul folosește practici eficiente de gestionare a conținutului care permit accesarea aceloraşi informații fără redundanță.

De ce se solicită?

Evitarea duplicării informațiilor între evenimente este esențială pentru îmbunătățirea experienței utilizatorului, asigurarea clarității și menținerea unei gestionări eficiente a conținutului. Duplicarea poate duce la confuzie, supraîncărcare de informații și dificultăți de navigare, ceea ce poate descuraja atât cetățenii, cât și întreprinderile să interacționeze eficient cu portalul.

Din perspectiva instituțiilor, descrierea ar putea fi actualizată mai ușor în cazul în care toate informațiile relevante se conțin într-un singur loc, în loc să efectueze aceeași actualizare în mai multe locuri, reducând astfel riscul de informații neconforme și inconsecvente.

Cum se solicită?

Clasificarea și taxonomia clară a grupurilor de evenimente, evenimente și sub-evenimente sunt considerate un pas inițial în evitarea duplicării. Atunci când se începe elaborarea descrierii sau a evenimentului particular, merită familiarizarea nu numai cu sub-evenimentele propuse, ci și cu evenimentele aferente.

Dacă există suprapuneri, se recomandă intercalarea secțiunilor relevante în locul dublării conținutului.

Sugestii:

- În cazul în care aveți o anumită interrelație a evenimentului sau sub-evenimentului cu un alt eveniment sau sub-eveniment, furnizați linkul ca referință încrucișată în loc să repetați o parte a conținutului. de ex. legați descrierea Evenimentului de moștenire cu Evenimentul care descrie schimbarea dreptului de proprietate asupra unui imobil, a unui vehicul etc.

- Managerii de conținut al grupurilor de evenimente (a se vedea capitolul 6) ar fi sfătuiți să asigure calitatea conținutului împotriva duplicării informațiilor înainte de publicarea acesteia pe PSP.

3.5. Credibilitatea informațiilor

Ce reprezintă?

Credibilitatea portalurilor de guvernare electronică se bazează pe acuratețe, transparență, securitate și capacitate de reacție. Prin valorificarea surselor autorizate, menținerea informațiilor actualizate, asigurarea unor practici sigure privind datele și menținerea unor standarde ridicate de acuratețe, guvernele pot consolida încrederea cetățenilor și a întreprinderilor. În plus, asigurarea unei proprietăți clare, permiterea feedback-ului utilizatorilor și asigurarea transparenței proceselor contribuie semnificativ la credibilitatea generală a platformei.

Principiul implică utilizarea unor surse autorizate, indicând în mod clar că datele provin din surse legitime iar utilizatorii pot avea încredere în acuratețea acestora. Mai ales acest lucru ar trebui luat în considerare, atunci când se adăugă legături externe pentru informații detaliate, articole etc.

De ce se solicită?

Asigurarea credibilității informațiilor de pe portalurile de guvernare electronică este esențială pentru consolidarea încrederii publicului, promovarea transparenței și încurajarea implicării consecvente. Cetățenii și întreprinderile ar trebui să se bazeze pe aceste portaluri pentru informații corecte, actualizate și autorizate, pentru a lua decizii, a solicita servicii și a respecta reglementările.

Cum se solicită?

Ar fi important să se aplice metode de verificare pentru versiunea de proiect a textului înainte de publicarea acestuia. De exemplu, se vor face consultări cu privire la acuratețea prezentării informațiilor, autoritatea și corectitudinea legăturilor de informare adăugate și neapărat se va plasa titlul instituției deasupra/sub descriere, recunoscând astfel autoritatea.

Sugestii:

- Verificați dacă competența autorității care s-a arătat ca autor al textului este conformă/corespunde direct cu conținutul Evenimentului sau Subevenimentului.

- Verificați dacă referințele și linkurile furnizate funcționează și sunt relevante.

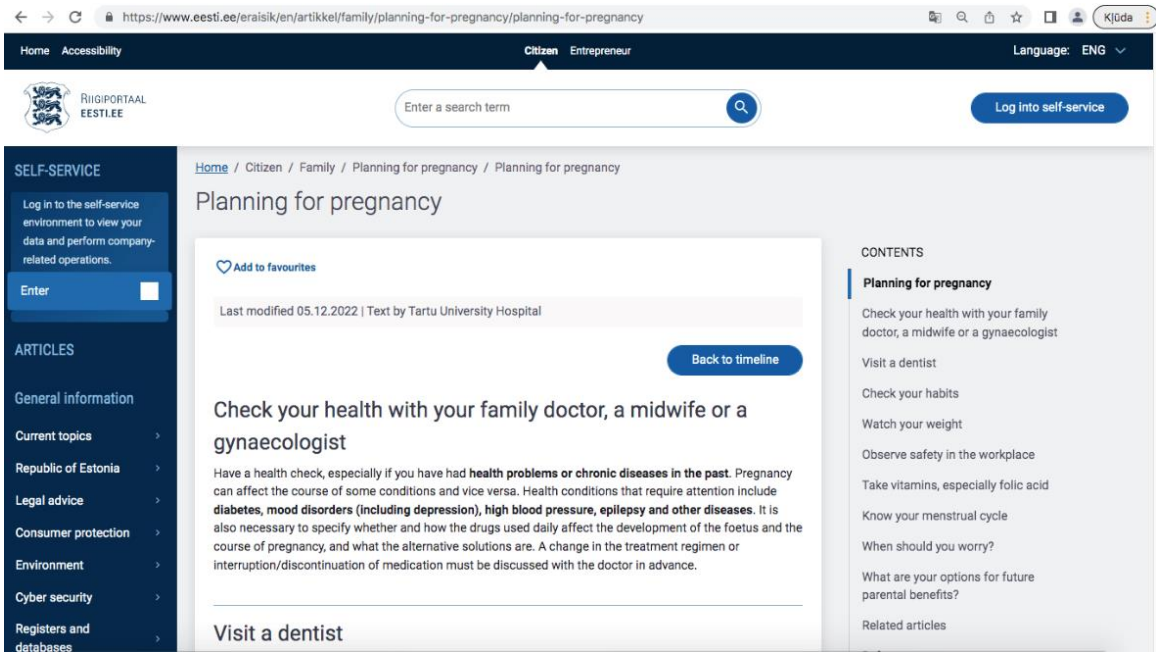

Figura 7: Exemplu de portal de guvernare electronică din Estonia cu privire la autorul informațiilor

3.6. Perspectiva clienților

Ce reprezintă?

Aplicarea perspectivei clientului (în loc de perspectiva instituțiilor) la prezentarea informațiilor înseamnă un limbaj adaptat publicului, evitarea terminologiei complicate și a citării dispozițiilor legale, utilizarea prea frecventă a referințelor către acte juridice în loc de explicații etc.

Perspectiva clientului implică, de asemenea, prezentarea titlurilor descrierilor de la persoana întâia "Eu", de exemplu "M-am îmbolnăvit".

De ce se solicită?

Principalul public țintă al portalurilor de guvernare electronică sunt cetățenii și întreprinderile, nu instituțiile. Prin urmare, informațiile ar trebui să fie expuse în baza așteptărilor clienților, care ar putea să nu fie experți în domeniu și să se confrunte cu evenimentul pentru prima dată. Adaptarea limbajului pentru a satisface nevoile cetățenilor și întreprinderilor permite utilizatorilor să interacționeze mai ușor cu serviciile guvernamentale, sporind gradul de utilizare și eficiența portalului.

Nivelul de educație, alfabetizarea digitală și cunoașterea termenilor legali sau tehnici pot varia semnificativ între cetățenii din țară. Interacțiunea acestora cu portalurile guvernamentale se axează adesea în jurul evenimentelor de viață, cum ar fi sănătatea, educația, diferite beneficii, impozite. Utilizatorii care reprezintă companii, inclusiv proprietarii de afaceri mici, reprezentanții legali, specialiștii din domeniul fiscal și personalul corporativ pot avea nevoie de un limbaj mai precis, juridic și tehnic, în special în domenii precum conformarea și reglementările.

Cum se solicită?

Ar putea fi înaintate anumite recomandări de bază. Una dintre cele mai importante ar fi evitarea terminologiei juridice și excesiv de complexe. Cetățenii deseori nu sunt familiarizați cu termenii birocratici sau tehnici. Trebuie utilizat un limbaj simplu pentru a simplifica procesele complexe. Folosirea unui ton prietenos și abordabil face portalul mai captivant.

Cu toate acestea, companiile se așteaptă adesea la un limbaj formal, tehnic, în special în ceea ce privește conformarea, problemele juridice sau procesele specifice industriei.

Se recomandă verificarea textului elaborat, implicând publicul, în vederea asigurării că este ușor de înțeles pentru un anumit grup-țintă.

Sugestii:

- Verificați dacă limbajul este adaptat grupului țintă principal, în special, dacă grupul țintă este omogen.

- Verificați, dacă textul nu conține citate din prevederi legale și subliniază referirile la acte normative sau chiar articole din acte normative. Dacă da, reformulați textul.

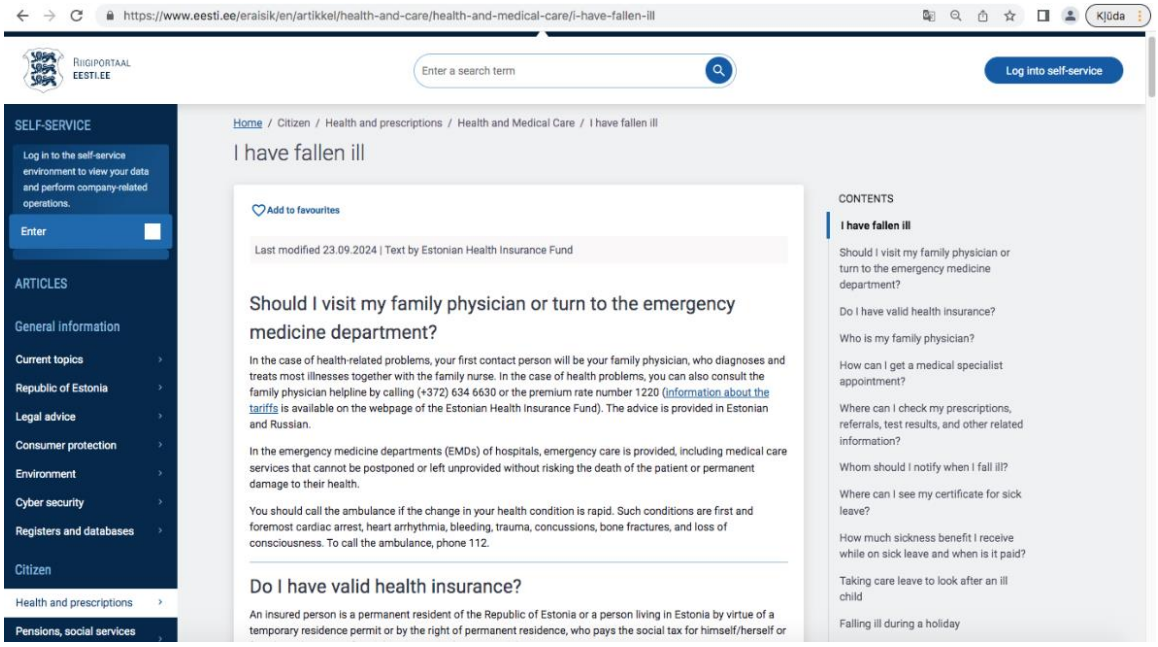

Figura 8: Exemplu de portal de guvernare electronică din Estonia în ceea ce privește perspectiva clientului

3.7. Actualizarea

Ce reprezintă?

Principiul actualizării informațiilor pe portalurile de guvernare electronică implică menținerea unor date exacte, actuale și relevante pentru toate evenimentele și alte resurse conexe prezentate pe portal. Este

nevoie de o abordare sistematică pentru a reflecta în timp real sau cât mai repede posibil modificările legilor, politicilor, reglementărilor și serviciilor. Acest principiu este esențial pentru consolidarea încrederii, conformării și utilizării portalului de către cetățeni și întreprinderi.

De ce se solicită?

Informațiile învechite de pe portalurile de guvernare electronică pot avea consecințe grave, afectând atât credibilitatea guvernului, cât și capacitatea utilizatorilor de a accesa servicii corecte și de a lua decizii în cunoștință de cauză. Riscurile asociate cu informațiile învechite includ, printre altele, probleme legale, operaționale și reputaționale.

Cum se solicită?

În calitate de instrument esențial de control pot fi folosite normele obligatorii privind modul de actualizare a informațiilor – de exemplu, ajustarea informațiilor din portal cel târziu odată cu intrarea în vigoare a noilor dispoziții legale. Din perspectiva clienților, ar fi important să se specifice data ultimei actualizări a informațiilor – care să orienteze utilizatorul cu privire actualitatea descrierii.

Sugestii:

- Când descrieți Evenimente și Subevenimente, decideți cu privire la lungimea optimă a informațiilor de pe portal și abordarea utilizării link-urilor către alte pagini web unde ar putea fi găsite informații aprofundate despre servicii. Merită să mergeți cu conținutul general de pe PSP cu privire la descrierea Evenimentelor și să ghidați utilizatorul către informații detaliate prin link, mai ales dacă informațiile se modifică destul de frecvent (de exemplu, manuale pentru aplicarea unui anumit program de asistență).

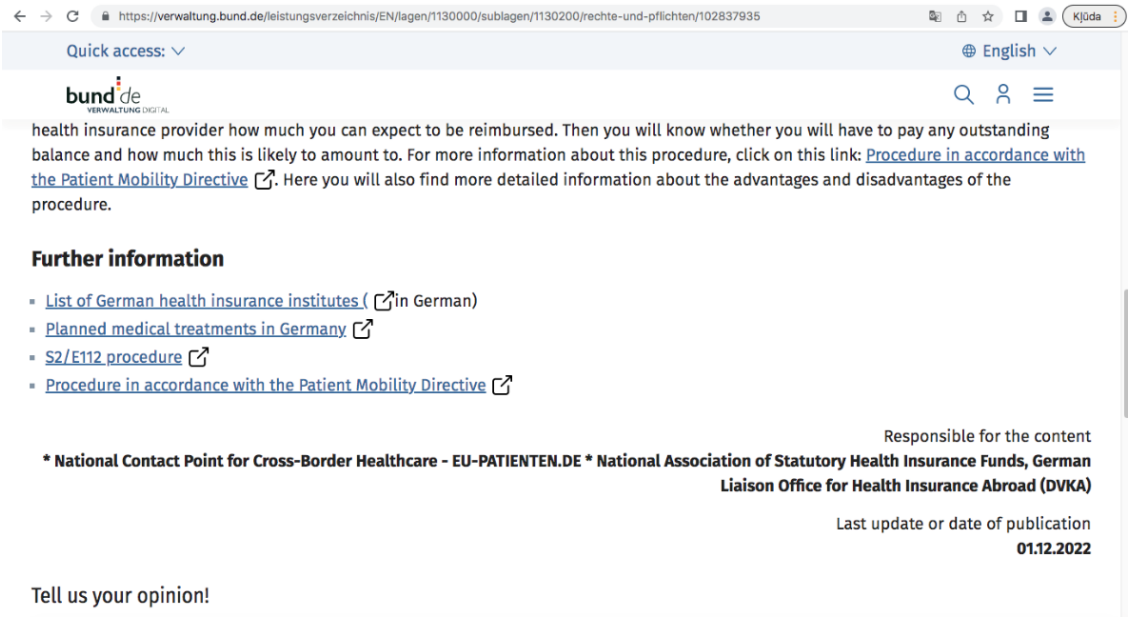

Figura 9: Exemplu de portal de guvernare electronică din Germania privind actualizarea informațiilor

3.8. Perspectiva egalității de șanse

Ce reprezintă?

Egalitatea de șanse se referă la distribuirea egală, între indivizi, a oportunităților de educație, formare, angajare, dezvoltare a carierei etc., și exercitarea puterii fără ca acestea să fie dezavantajate pe baza sexului, rasei, limbii, religiei, economiei. sau situația familială, capacitățile fizice și așa mai departe.
În contextul portalului de guvernare electronică, înseamnă accentuarea accesibilității, incluziunii, transparenței și receptivității la diversele nevoi ale cetățenilor.

De ce se solicită?
Aplicarea principiului egalității de șanse în conținutul portalului de guvernare electronică este esențială pentru asigurarea accesului corect și echitabil la serviciile publice, care sprijină direct obiectivele sociale, economice și politice ale guvernului.

Cum se solicită?
Ar putea exista mai multe abordări pentru a asigura principiul. Una ar putea fi dezvoltarea conținutului vizat pentru un anumit grup țintă, de ex. dezactivați persoanele, descriind serviciile disponibile, sporind astfel transparența și susținând utilizarea serviciilor. O altă abordare conduce la elaborarea descrierilor pentru Evenimente sau Sub-evenimente, ținând cont de perspectivele mai largi ale egalității de șanse, de ex. pentru evenimentele legate de serviciul militar pentru a oferi informații nu numai pentru bărbați, ci și pentru femei.

Sugestii:
- Luați în considerare dacă ați reflectat informațiile în descrierea Evenimentului sau a Subevenimentului din perspectiva ambelor genuri, a persoanelor cu dizabilități, a unei perspective diferite de vârstă etc.
- Verificați schițele descrierilor cu ONG-urile care reprezintă un public dedicat, de ex. abilitarea femeilor, persoanele cu dizabilități etc.

4. Grupuri de evenimente

Acest capitol definește taxonomia pentru grupurile de evenimente de viață și evenimente de business și structurează ierarhia ulterioară a evenimentelor și sub-evenimentelor.

Ierarhie

Ierarhia este structurată pe 3 niveluri:

1) Grup de evenimente. Grupurile de evenimente sunt predefinite și corespund uneia sau mai multor etichete CPSV-AP pentru evenimente de viață sau evenimente de business. Fiecare grup de evenimente cuprinde unul sau mai multe evenimente.

2) Eveniment. Nivelul evenimentului este predefinit, dar ar putea fi modificat în prezenta Metodologie în funcție de necesitate. Evenimentul ar putea fi auto-substanțial sau ar putea conține mai multe sub-evenimente. În cazul în care evenimentul este auto-substanțial, există un nivel de descriere.

3) Sub-eveniment. Nivelul sub-evenimentului este predefinit, dar ar putea fi modificat în prezenta Metodologie în funcție de necesitate. Sub-evenimentul reprezintă nivelul inferior din ierarhie și, în majoritatea cazurilor, servește drept nivel de descriere.

4.1. Grupuri de evenimente de viață

În total, există 15 grupuri de evenimente de viață, fiecare conținând un număr dedicat de evenimente. Taxonomia pentru grupurile de evenimente de viață este rezumată în tabelul de mai jos.

Tabelul 8: Taxonomia grupurilor de evenimente de viață pentru PSP

ID	Grup de evenimente	Eveniment	Sub-eveniment
1.1.1	Naștere	Ne dorim un copil	Planificarea sarcinii
1.1.2	Naștere	Ne dorim un copil	Infertilitate și fertilizare artificială
1.1.3	Naștere	Ne dorim un copil	Începutul sarcinii și înregistrarea ca persoană însărcinată
1.1.4	Naștere	Ne dorim un copil	Concediul de Maternitate
1.1.5	Naștere	Ne dorim un copil	Asigurare obligatorie de asistență medicală
1.1.6	Naștere	Ne dorim un copil	Femeia însărcinată care nu lucrează
1.1.7	Naștere	Ne dorim un copil	Drepturile femeilor însărcinate la locul de muncă
1.2.1	Naștere	Naşterea copilului	Cum pot obține statut de persoană asigurată de Guvern în timpul sarcinii, nefiind încadrată în câmpul muncii;
1.2.2	Naștere	Naşterea copilului	Unde pot verifica statutul de persoană asigurată
1.2.3	Naștere	Naşterea copilului	Înregistrarea naşterii
1.2.4	Naștere	Naşterea copilului	Înregistrarea constatării medicale a naşterii în SIA „eCMND”
1.2.5	Naștere	Naşterea copilului	Înregistrarea faptului naşterii în SIA „Registrul de stat al populaţiei”
1.2.6	Naștere	Naşterea copilului	Indemnizații adresate familiilor cu

			mai mulți copii
1.2.7	Naștere	Naşterea copilului	Cum înregistrez copilul pe lista medicului de familie.
1.3.1	Naștere	Filiația copilului	Stabilirea/recunoașterea paternității
1.3.2	Naștere	Filiația copilului	Înregistrarea adopţiei
1.3.3	Naștere	Filiația copilului	Indemnizații de asigurări sociale în caz de adopție a copilului
2.1.1	Căsătoria	Înregistrarea căsătoriei	Depunerea cererii pentru căsătorie
2.1.2	Căsătoria	Înregistrarea căsătoriei	Consimțământul partenerului
2.1.3	Căsătoria	Înregistrarea căsătoriei	Confirmarea timpului și locului
2.1.4	Căsătoria	Înregistrarea căsătoriei	Oficierea căsătoriei
2.2.1	Căsătoria	Divorț	Înregistrarea divorțului
2.2.2	Căsătoria	Divorț	Divorțul în baza declarației comune a soților
2.2.3	Căsătoria	Divorț	Divorțul în baza declarației unuia dintre soți
2.2.4	Căsătoria	Divorț	Divorțul în temeiul hotărârii judecătorești
2.2.5	Căsătoria	Schimbarea numelui	Înregistrarea schimbării numelui
3.1.1	Decesul	Înregistrarea decesului	Înregistrarea constatării medicale a decesului în SIA „eCMND”;
3.1.2	Decesul	Înregistrarea decesului	Înregistrarea faptului decesului în SIA „Registrul de stat al populaţiei
3.1.3	Deces	Drepturi bănești aferente decesului	Indemnizaţia în cazul decesului unuia dintre soţi
3.1.4	Deces	Drepturi bănești aferente decesului	Indemnizaţie de deces în caz de accident de muncă sau de o boală profesională
3.1.5	Deces	Drepturi bănești aferente decesului	Pensia de urmaş;
3.1.6	Deces	Drepturi bănești aferente decesului	Alocaţii în cazul pierderii întreţinătorului
3.1.7	Deces	Drepturi bănești aferente decesului	Obținerea ajutorului de deces
3.1.8	Deces	Drepturi bănești aferente decesului	Obținerea de drepturi bănești din fondul de asigurări sociale
3.2.1	Deces	Moștenirea	Efectuarea procedurilor legate de moștenire – procedurile succesorale
4.1.1	Securitate și apărare	Evidența militară	Ce presupune recrutarea
4.1.2	Securitate și apărare	Evidența militară	Vârsta de încorporare în serviciul militar în termen
4.1.3	Securitate și apărare	Evidența militară	Examenul medical
4.1.4	Securitate și apărare	Evidența militară	Serviciul militar prin contract

4.1.5	Securitate și apărare	Evidența militară	Trecerea și aflarea în rezerva forțelor armate
4.1.6	Securitate și apărare	Evidența militară	Obținerea livretului militar
4.2	Securitate și apărare	Cazier judiciar	Eliberarea certificatului de cazier judiciar
4.3.1	Securitate și apărare	Permis de armă	Categorii de arme: restricționate, nerestricționate
4.3.2	Securitate și apărare	Permis de armă	Procurarea unei arme
4.3.3	Securitate și apărare	Permis de armă	Înregistrarea armei
4.4	Securitate și apărare	Securitate privată	Activități de investigații private
4.4.1.	Securitate și apărare	Securitate privată	Autorizația pentru începerea sau continuarea unei activități în domeniul activității particulare de pază
4.4.2	Securitate și apărare	Securitate privată	Obținerea unei notificări oficiale
4.4.3	Securitate și apărare	Securitate privată	Cum se obține confirmarea oficială pentru desfășurarea activității particulare de detectiv
5.1.1	Sănătate	M-am îmbolnăvit	Înregistrarea la medicul de familie
5.2.1	Sănătate	Înregistrarea la medicul de familie	Unde pot verifica la ce medic de familie sunt înregistrat
5.2.2	Sănătate	Înregistrarea la medicul de familie	Cum mă înregistrez pe lista medicului de familie.
5.2.3	Sănătate	Înregistrarea la medicul de familie	Cum îmi schimb medicul de familie și/sau prestatorul de asistență medicală primară (instituția medicală/policlinica).
5.3. 1	Sănătate	Asigurare obligatorie de asistență medicală	Ce reprezintă asigurarea obligatorie de asistență medicală
5.3.2	Sănătate	Asigurare obligatorie de asistență medicală	Unde pot verifica statutul de persoană asigurată.
5.3.3	Sănătate	Asigurare obligatorie de asistență medicală	Cum pot deveni persoană asigurată
5.3.4	Sănătate	Asigurare obligatorie de asistență medicală	Cum pot obține o adeverință privind statutul persoanei.
5.3.5	Sănătate	Asigurare obligatorie de asistență medicală	Unde pot vizualiza lista medicamentelor și dispozitivelor medicale compensate
5.3.6	Sănătate	Asigurare obligatorie de asistență medicală	Cum accesez serviciile medicale fiind persoană asigurată.
5.4.1	Sănătate	Concediul medical	Indemnizații pentru incapacitate

			temporară de muncă
5.4.2	Sănătate	Concediul medical	Concediu medical și informarea angajatorului
5.4.3	Sănătate	Concediul medical	Concediu medical pentru îngrijirea copilului
5.4.4	Sănătate	Concediul medical	Concediu medical în vacanță
5.4.5	Sănătate	Concediul medical	Concediu medical în deplasare
5.4.6	Sănătate	Concediul medical	Accident la locul de muncă
6.1	Educație	Învățământul primar, gimnazial și secundar	-
6.2	Educație	Programul școlar	-
6.3	Educație	Elev cu nevoi educaționale speciale	-
6.4	Educație	Elev cu statut de copil orfan	-
6.5	Educație	Schimbarea instituțiilor de învățământ	-
6.6	Educație	Învățământ profesional	-
6.7	Educație	Învățământ superior, burse de studii	-
7.1.1	Securitate socială	Pensionarea	Pensia pentru limită de vârstă
7.1.2	Securitate socială	Pensionarea	Alte categorii de pensii (pensii speciale)
7.1.3	Securitate socială	Pensionarea	Pensionarea anticipată
7.1.4	Securitate socială	Pensionarea	Primirea pensiei într-o țară străină și plata pensiei într-o țară străină
7.1.5	Securitate socială	Pensionarea	Reexaminarea pensiei
7.2.1	Securitate socială	Servicii sociale	Compensaţii și ajutoare materiale unice cetăţenilor care au avut de suferit de pe urma catastrofei de la Cernobîl.
7.2.2	Securitate socială	Servicii sociale	Indemnizații pentru persoanele social-vulnerabile, în vârstă
7.2.3	Securitate socială	Servicii sociale	Alocații pentru un copil orfan
8.1	Dizabilitate	Pierderea capacității de muncă	Solicitarea determinării gradului de dizabilitate
8.2.1	Dizabilitate	Persoane cu dizabilități	Pensii și alocații pentru persoane cu dizabilități
8.2.2	Dizabilitate	Persoane cu dizabilități	Servicii de sprijin pentru un copil cu dizabilitate, alocații;
8.2.3	Dizabilitate	Persoane cu dizabilități	Indemnizaţii de dizabilitate ca urmare a unui accident de muncă sau a unei boli profesionale
8.2.4	Dizabilitate	Persoane cu dizabilități	Asistența și servicii pentru persoanele cu dizabilități: servicii sociale, servicii de reabilitare
8.2.5	Dizabilitate	Persoane cu dizabilități	Șomer cu dizabilități în căutarea unui loc de muncă
8.2.6	Dizabilitate	Persoane cu dizabilități	Drepturile unei persoane cu dizabilități la locul de muncă;
8.2.7	Dizabilitate	Persoane cu dizabilități	Locuri de parcare pentru persoanele cu dizabilități.

8.2.8	Dizabilitate	Persoane cu dizabilități	Vămuirea mijloacelor de transport pentru persoanele cu dizabilități ale aparatului locomotor.
9.1.1	Construcția, achiziția sau locațiunea unui imobil	Construcția unui imobil	Cum obțin certificatul de urbanism
9.1.2	Construcția, achiziția sau locațiunea unui imobil	Construcția unui imobil	Documentația de proiect
9.1.3	Construcția, achiziția sau locațiunea unui imobil	Construcția unui imobil	Cum obțin autorizația de construcție
9.1.4	Construcția, achiziția sau locațiunea unui imobil	Construcția unui imobil	Conectarea la rețeaua electrică
9.1.5	Construcția, achiziția sau locațiunea unui imobil	Construcția unui imobil	Racordare la rețeaua de gaz
9.1.6	Construcția, achiziția sau locațiunea unui imobil	Construcția unui imobil	Televiziune, telefonie, internet
9.1.7	Construcția, achiziția sau locațiunea unui imobil	Construcția unui imobil	Protecția locuinței
9.1.8	Construcția, achiziția sau locațiunea unui imobil	Construcția unui imobil	Darea în exploatare a imobilului
9.1.9	Construcția, achiziția sau locațiunea unui imobil	Construcția unui imobil	Înregistrarea primară a imobilului
9.2.1	Construcția, achiziția sau locațiunea unui imobil	Achiziția unui imobil	Contract de vânzare-cumpărare perfectat la notar
9.2.2	Construcția, achiziția sau locațiunea unui imobil	Achiziția unui imobil	Ce trebuie verificat înainte de a încheia contractul de vânzare
9.2.3	Construcția, achiziția sau locațiunea unui imobil	Achiziția unui imobil	Documente necesare pentru formalizarea tranzacției
9.3.1	Construcția, achiziția sau locațiunea unui imobil	Locațiunea unui imobil	Contractul de locațiune

9.3.2	Construcția, achiziția sau locațiunea unui imobil	Locațiunea unui imobil	Înregistrarea contractului de locațiune la SFS
9.3.3	Construcția, achiziția sau locațiunea unui imobil	Locațiunea unui imobil	Achitarea taxei, impozitului
10.1	Pierderea sau găsirea unui loc de muncă	Măsuri de promovare a ocupării forței de muncă	-
10.2	Pierderea sau găsirea unui loc de muncă	Programe de facilitare a ocupării forței de muncă	-
10.3	Pierderea sau găsirea unui loc de muncă	Asigurarea de șomaj	Șomajul și căutarea unui loc de muncă
10.4	Pierderea sau găsirea unui loc de muncă	Asigurarea de șomaj	Indemnizația de șomaj
11.1.1	Eliberarea actelor de identitate și cetățenia Republicii Moldova	Obținerea actelor de identitate și evidența cetățenilor Republicii Moldova	Unde și când poți solicita buletin de identitate al cetățeanului Republicii Moldova?
11.1.2	Eliberarea actelor de identitate și cetățenia Republicii Moldova	Obținerea actelor de identitate și evidența cetățenilor Republicii Moldova	De la ce vârstă poți obține buletin de identitate al cetățeanului Republicii Moldova?
11.1.3	Eliberarea actelor de identitate și cetățenia Republicii Moldova	Obținerea actelor de identitate și evidența cetățenilor Republicii Moldova	Care este procedura obținerii buletinului de identitate în cazul copilului?
11.1.4	Eliberarea actelor de identitate și cetățenia Republicii Moldova	Obținerea actelor de identitate și evidența cetățenilor Republicii Moldova	Unde și când poți solicita pașaportul cetățeanului Republicii Moldova?
11.1.5	Eliberarea actelor de identitate și cetățenia Republicii Moldova	Obținerea actelor de identitate și evidența cetățenilor Republicii Moldova	Care este procedura obținerii pașaportului cetățeanului Republicii Moldova în cazul copilului?
11.1.6	Eliberarea actelor de identitate și cetățenia Republicii Moldova	Obținerea actelor de identitate și evidența cetățenilor Republicii Moldova	Care este modul de obținere a actelor de identitate în schimbul celora declarate pierdute sau furate?
11.2.1	Eliberarea actelor de identitate și cetățenia Republicii Moldova	Obținerea și pierderea cetățeniei Republicii Moldova	Obținerea cetățeniei prin naturalizare
11.2.2	Eliberarea actelor de identitate și cetățenia Republicii Moldova	Obținerea și pierderea cetățeniei Republicii Moldova	Obținerea cetățeniei prin recunoaștere

11.2.3	Eliberarea actelor de identitate și cetățenia Republicii Moldova	Obținerea și pierderea cetățeniei Republicii Moldova	Redobândirea cetățeniei
11.2.4	Eliberarea actelor de identitate și cetățenia Republicii Moldova	Obținerea și pierderea cetățeniei Republicii Moldova	Pierderea cetățeniei Republicii Moldova
12.1	Emigrare	Vreau să-mi stabilesc domiciliul permanent peste hotare	
12.2	Emigrare	Care este procedura eliberării autorizației de emigrare	
12.3	Emigrare	Ce documente sunt necesare pentru emigrare?	
13.1	Imigrare	Obținerea vizei de intrare pe teritoriul Republicii Moldova	-
13.2	Imigrare	Obținerea dreptului de ședere	-
14.1	Revenirea în Republica Moldova	Reînnoirea actelor	*- Transcrierea actelor* *- Buletin de identitate* *- Pașaport* *- Evidența cetățenilor la adresa de domiciliu și/sau la adresa de reședință temporară* *- Permis de conducere*
14.2	Revenirea în Republica Moldova	Acordarea scutirilor la revenirea acasă și stabilirea permanentă a reprezentanților diasporei	*Ce bunuri personale pot aduce și de ce facilități pot beneficia?* *Care sunt condițiile pentru aducerea mijloacelor de transport la revenirea în Republica Moldova?* *Care sunt condițiile pentru inregistrarea autoturismelor?*
14.3	Revenirea în Republica Moldova	Echivalarea și continuarea studiilor	*Procedura de înscriere a copiilor în instituțiile de învățământ* *Recunoașterea și echivalarea actelor de studii și a calificărilor* *Recunoașterea și echivalarea perioadelor de studii efectuate în străinătate* *Recunoașterea și echivalarea actelor de studii postuniversitare pe domeniile de formare profesională ,,medicină" și ,,farmacie", obținute peste hotare*
14.4	Revenirea în Republica Moldova	Oportunități de angajare și formare profesională	*Oportunități în sectorul public* *Procedura de înregistrare în calitate de șomer* *Serviciul de informare privind piața muncii* *Formare profesională*

			Ghidarea în carieră
14.5	Revenirea în Republica Moldova	Servicii sociale	*Stabilirea pensiei* *Asistență psihologică,* *Asistență socială* *Asistență legală*
14.6	Revenirea în Republica Moldova	Servicii medicale	*Înscrierea și evidenţa la medicul de familie* *Asigurarea obligatorie de asistență medicală*
14.7	Revenirea în Republica Moldova	Familii mixte	*Dreptul de ședere provizorie* *Dreptul de ședere permanentă* *Aviz pentru reîntregirea familiei cetățeanului Republicii Moldova* *Cursuri de limba română*
14.8	Revenirea în Republica Moldova	Locuințe	*Cumpărarea unei locuințe* *Programul "Prima Casă Plus"* *Înregistrarea dreptului de proprietate asupra locuinței* *Schimbarea domiciliului/reședinței*
14.9	Revenirea în Republica Moldova	Oportunități de inițiere și dezvoltare a afacerilor	*Inițierea afacerii* *Gestionarea afacerii* *Finanțarea afacerii*
15.1	Circulația rutieră și transport	Obținerea permisului de conducere al conducătorului de vehicule	Examinarea Documentarea cu permis de conducere
15.2	Circulația rutieră și transport	Procurarea, înmatricularea și radierea vehiculului.	Importul, exportul, tranzitul unui vehicul Evidența în Registrul de stat al vehiculelor Vânzarea-cumpărarea unui vehicul
15.3	Circulația rutieră și transport	Ce trebuie să fac dacă am avut un accident de circulație?	-
15.4	Circulația rutieră și transport	De ce e nevoie de asigurare auto?	-
15.5	Circulația rutieră și transport	Siguranța circulației rutiere, cum și ce amenzi le achit prioritar ?	-
15.6	Circulația rutieră și transport	De ce document am nevoie pentru a circula cu un mijloc de transport cu numere străine în Republica Moldova?	

4.2. Grupuri de evenimente de business

În total, există 7 grupuri de evenimente de business, fiecare având un număr dedicat de evenimente. Taxonomia pentru grupurile de evenimente de business este prezentată în tabelul de mai jos.

Tabelul 9: Taxonomia grupurilor de evenimente de business pentru PSP

ID	Grup de evenimente	Eveniment	Sub-eveniment
16.1.1	Inițierea afacerii	Vreau să inițiez o afacere	Selectarea denumirii
16.1.2	Inițierea afacerii	Vreau să inițiez o afacere	Alegerea domeniului de activitate
16.1.3	Inițierea afacerii	Vreau să inițiez o afacere	Alegerea formei organizatorice juridice
16.1.4	Inițierea afacerii	Vreau să inițiez o afacere	Documentele necesare pentru înregistrarea unei afaceri
16.1.5	Inițierea afacerii	Vreau să inițiez o afacere	Cum, unde și la ce preț se poate înregistra o companie?
16.1.6	Inițierea afacerii	Vreau să inițiez o afacere	Cerințe speciale pentru domeniul de activitate selectat
16.2.1	Inițierea afacerii	Înregistrarea afacerii	Înregistrarea de stat a persoanelor juridice și a sucursalelor acestora
16.2.2	Inițierea afacerii	Înregistrarea afacerii	Autorizarea activității de întreprinzător (obținerea actelor permisive)
16.2.3	Inițierea afacerii	Înregistrarea afacerii	Eliberarea certificatului privind înregistrarea în calitate de plătitor la bugetul asigurărilor sociale de stat
16.2.4	Inițierea afacerii	Înregistrare ONG	
17.1.	Gestionarea afacerii	Întocmirea unui plan de afaceri	-
17.2	Gestionarea afacerii	Unde poate primi ajutor un antreprenor începător?	-
17.3	Gestionarea afacerii	Managementul companiei	-
17.4	Gestionarea afacerii	Marketing și vânzări	-
17.5	Gestionarea afacerii	Managementul calității	-
17.6	Gestionarea afacerii	Controale de stat	-
17.7.1	Gestionarea afacerii	Finanțe, taxe și impozite	Contribuții, impozite și taxe
17.7.2	Gestionarea afacerii	Raportare către autorități	
17.8.1	Gestionarea afacerii	Proceduri vamale	Emiterea autorizațiilor pentru garanția globală, pentru simplificări în tranzit, de Agent Economic Autorizat;
17.8.2	Gestionarea afacerii	Proceduri vamale	Certificarea lipsei datoriilor.
18.1	Închiderea afacerii	Lichidarea benevolă	-
18.2	Închiderea afacerii	Dizolvarea entității în baza hotărârii judecătorești	-
18.3	Închiderea afacerii	Insolvabilitate	-
18.4	Închiderea afacerii	Reorganizare	-
19.1.1	Domenii de	Autorizații și licențe	Solicitarea unei licențe, permis sau

	activitate cu cerințe speciale		certificat, autorizație pentru începerea sau continuarea unei activități în domeniul siguranței alimentare
19.1.2	Domenii de activitate cu cerințe speciale	Autorizații și licențe	Solicitarea unei licențe, permis sau certificat, autorizație pentru începerea sau continuarea unei activități în domeniul sănătății
19.1.3	Domenii de activitate cu cerințe speciale	Autorizații și licențe	Solicitarea unei licențe, permis sau certificat, autorizație pentru începerea sau continuarea unei activități în domeniul agriculturii
19.1.4	Domenii de activitate cu cerințe speciale	Autorizații și licențe	Solicitarea unei licențe, permis sau certificat, autorizație pentru începerea sau continuarea unei activități în domeniul construcțiilor
19.1.5	Domenii de activitate cu cerințe speciale	Autorizații și licențe	Solicitarea unei licențe, permis sau certificat, autorizație pentru a începe sau continua o activitate în domeniul transporturilor
19.1.6	Domenii de activitate cu cerințe speciale	Autorizații și licențe	Solicitarea unei licențe, permis sau certificat, autorizație pentru începerea sau continuarea unei activități în domeniul comunicațiilor electronice și poștale
19.1.7	Domenii de activitate cu cerințe speciale	Autorizații și licențe	Solicitarea unei licențe, permis sau certificat, autorizație pentru începerea sau continuarea unei activități în domeniul energetic
19.1.8	Domenii de activitate cu cerințe speciale	Autorizații și licențe	Solicitarea unei licențe, permis sau certificat, autorizație pentru începerea sau continuarea unei activități în domeniul mediului
19.1.9	Domenii de activitate cu cerințe speciale	Autorizații și licențe	Solicitarea unei licențe, permis sau certificat, autorizație pentru începerea sau continuarea unei activități în domeniul activităților de audit;
19.1.10	Domenii de activitate cu cerințe speciale	Autorizații și licențe	Solicitarea unei licențe, permis sau certificat, autorizație pentru începerea sau continuarea unei activități în domeniul serviciilor sociale.
20.1	Proprietate intelectuală	Protecția drepturilor de autor	-
20.2	Proprietate intelectuală	Înregistrarea și protecția mărcilor	-
20.3	Proprietate intelectuală	Selectarea și controlul mărcilor comerciale	-
20.4	Proprietate intelectuală	Protecția invenției	-
20.5	Proprietate intelectuală	Protecția desenelor și modelelor industriale	-
20.6	Proprietate	Protecția dreptului de	-

	intelectuală	proprietate intelectuală la frontieră.	
21.1	Finanțarea afacerii de către stat	Finanțarea afacerii: credite, granturi, subvenții	-
22.1	Relații de muncă	Angajarea personalului	-
22.2	Relații de muncă	Responsabilitățile angajatorului	-
22.3	Relații de muncă	Relații de muncă în cadrul entității	-
22.4	Relații de muncă	Sănătatea și securitatea la locul de muncă	-
22.5	Relații de muncă	Asigurarea obligatorie de asistență medicală a persoanelor angajate, contribuțiile sociale, impozitul pe venit, salariul minim.	Ce informație trebuie să prezinte un contribuabil pentru a obține statut de persoană asigurată, pentru persoanele angajate. Care este termenul de prezentare a informației pentru a obține statut de persoană asigurată. Unde pot verifica statutul de persoană asigurată. Cum poate solicita un contribuabil trecerea plății efectuate incorect/eronat de la un tip de plată la altul.
23.	Atragerea investițiilor	Activități de atragere a investițiilor; Condiții specifice de activitate pentru investitorii străini	

5. Descrierea evenimentelor

Acest capitol oferă îndrumări privind elaborarea descrierilor pentru evenimentele de viață și evenimentele de business care sunt enumerate și explicate în capitolul 4.

Reguli generale

Descrierea trebuie elaborată la nivel de eveniment sau sub-eveniment, pe baza construcției propuse a evenimentelor în cadrul grupurilor de evenimente. La descrierea evenimentului, trebuie respectate principiile de structurare și descriere a evenimentelor incluse în Capitolul 3.

Ghidul este structurat în funcție de ID-urile eveniment. Conține partea cu schița și descrierea metodologică. Partea ce conține descrierea evenimentului orientează spre aspectul provizoriu al textului, în timp ce partea metodologică oferă ghidare pentru elaborarea conținutului descrierii.

Orientări specifice privind descrierile

Îndrumările la nivel de eveniment și sub-eveniment privind elaborarea descrierii se conțin în Anexa 1 la prezenta Metodologie. Este structurat în funcție de ID-urile grupurilor de evenimente, evenimente și sub-evenimente.

Lista Evenimentelor de viață și de business se regăsește în Anexa nr. 2 la prezenta Metodologie.

6. Cadrul instituțional pentru gestionarea evenimentelor de viață și de business pe PSP

În acest capitol sunt prezentate rolurile și responsabilitățile instituțiilor implicate în gestionarea evenimentelor de viață și de business pe PSP, precum și principalele procese de business vizate.

6.1. Rolurile și responsabilitățile instituțiilor

Gestionarea eficientă a unui portal de guvernare electronică necesită o structură de guvernanță bine definită, cu roluri și responsabilități clar atribuite. Fiecare rol este relevant în asigurarea faptului că informațiile de pe portal sunt dezvoltate în mod corespunzător și rămân actualizate, sigure, ușor de utilizat și conforme cu dispozițiile și standardele legale relevante.

Rolurile vizate

Rolurile specifice în ceea ce privește gestionarea evenimentelor de viață și de business pe PSP implică administratorul portalului, managerul de conținut al grupului de evenimente, liderul evenimentului/sub-evenimentului, structura de sprijin pentru eveniment/sub-eveniment. Rolurile și responsabilitățile acestora sunt descrise succint în tabelul de mai jos.

Tabelul 10: Roluri și responsabilități în gestionarea evenimentelor de viață și de business

Rolurile	Responsabilitățile
Administratorul portalului	Administratorul portalului supraveghează operațiunile zilnice și asigură mentenanța portalului de guvernare electronică. Acest rol este responsabil de funcționarea corectă a portalului, gestionând accesul utilizatorilor, menținând timpul de funcționare al sistemului și soluționând orice probleme tehnice. În contextul activităților specifice legate de viață și evenimente de business, rolul prevede următoarele: 1) Elaborarea și actualizarea taxonomiei pentru evenimente și grupurile de evenimente de viață și business, 2) Configurarea paginilor web ale PSP, conform taxonomiei aferente evenimentelor de viață și business, 3) Gestionarea rolurilor de utilizator și a permisiunilor instituțiilor implicate în ceea ce privește conținutul legat de evenimentele de viață și business pe PSP. AGE îndeplinește rolul de administrator al portalului.
Managerul de conținut pentru grupuri de evenimente	Managerii de conținut pentru grupul de evenimente sunt responsabili pentru acuratețea, relevanța și actualitatea informațiilor de pe portal cu privire la un anumit grup de evenimente. Aceștia supervizează publicarea conținutului nou și actualizărilor, asigurându-se că tot conținutul respectă standardele legale și de reglementare, precum și prevederile prezentei Metodologii. În contextul activităților specifice legate de Evenimente de viață și evenimente de business, rolul prevede următoarele: 1) Asigură îndrumarea metodologică privind elaborarea descrierilor pentru conținutul evenimentelor și sub-evenimentelor, 2) Coordonează elaborarea și actualizarea inițială a descrierilor evenimentelor și sub-evenimentelor (de exemplu, selectează liderii evenimentului/sub-evenimentului, implică celelalte părți interesate relevante (organisme de sprijin) care ar putea contribui la descrierea evenimentului sau a sub-evenimentului. , organizează programele, organizează grupuri de lucru și focus grupuri),

	3) Asigură controlul calității descrierilor (de exemplu, verifică descrierile înainte de plasarea acestora pe PSP, asigură verificările periodice ale conformării informațiilor). Managerul de conținut pentru fiecare grup de evenimente este selectat în funcție de cele mai dominante competențe pentru evenimente și sub-evenimente pentru un anumit grup de evenimente. În plus, numărul managerilor de conținut ar trebui să corespundă numărului de grupuri de evenimente.
Eveniment principal / sub-eveniment	Liderii de evenimente / sub-evenimente sunt responsabili pentru asigurarea informațiilor de conținut de pe portal cu privire la un anumit eveniment / sub-eveniment. Aceștia sunt responsabili de redactarea descrierilor și plasarea pe PSP, urmând îndrumările managerului de conținut al grupului de evenimente, în conformitate cu prezenta Metodologie. În contextul activităților specifice legate de viață și evenimente de afaceri, rolul prevede următoarele: 1) Elaborarea inițială și actualizarea descrierilor evenimentelor și sub-evenimentelor, 2) Asigurarea plasării descrierilor și actualizărilor pe PSP. Conducătorul evenimentului / sub-evenimentului este selectat în funcție de competențele instituției în ceea ce privește evenimentul / sub-evenimentul respectiv.
Structura de sprijin pentru eveniment / sub-eveniment	Structura de sprijin pentru eveniment / sub-eveniment este responsabil de prestarea informațiilor către conducătorul evenimentului / sub-evenimentului cu privire la anumite aspecte ale descrierilor evenimentului / sub-evenimentului care sunt legate de competența instituției. În contextul activităților specifice legate de viață și evenimente de business, rolul prevede următoarele: 1) Participarea la elaborarea inițială și actualizarea descrierilor evenimentelor și sub-evenimentelor, în baza implicării managerului de conținut al grupului de evenimente sau a conducătorului evenimentului/sub-evenimentului. Structura de sprijin pentru eveniment / sub-eveniment este implicată în funcție de necesitatea și specificul evenimentului / sub-evenimentului respectiv. Acestea ar putea fi instituții specializate (de exemplu, spital, universitate, cameră de comerț, ONG care operează într-un anumit domeniu), ministere de resort ca factori de decizie.

Notă: Taxonomia pentru grupurile de evenimente și evenimente de viață și de business, ulterior poate fi revizuită la solicitarea grupurilor de lucru privind identificarea și descrierea Evenimentelor de viață și de business cu acceptul administratorului PSP.

6.2. Procesele vizate

Gestionarea informațiilor pe portalurile de guvernare electronică necesită un set de procese clar definite care să asigure acuratețea și actualitatea informațiilor și a serviciilor oferite utilizatorilor. Aceste procese trebuie să fie bine coordonate între diferite roluri stabilite.

Procese

Managementul evenimentelor de viață și de afaceri pe PSP implică principalele procese, după cum urmează:

1) Elaborarea descrierilor inițiale ale evenimentelor și sub-evenimentelor,
2) Actualizarea descrierilor evenimentelor și sub-evenimentelor.

Elaborarea descrierilor inițiale ale evenimentelor și sub-evenimentelor are loc în baza prezentei Metodologii, a Hotărârii Guvernului nr. 169/2021 și conform calendarului propus.

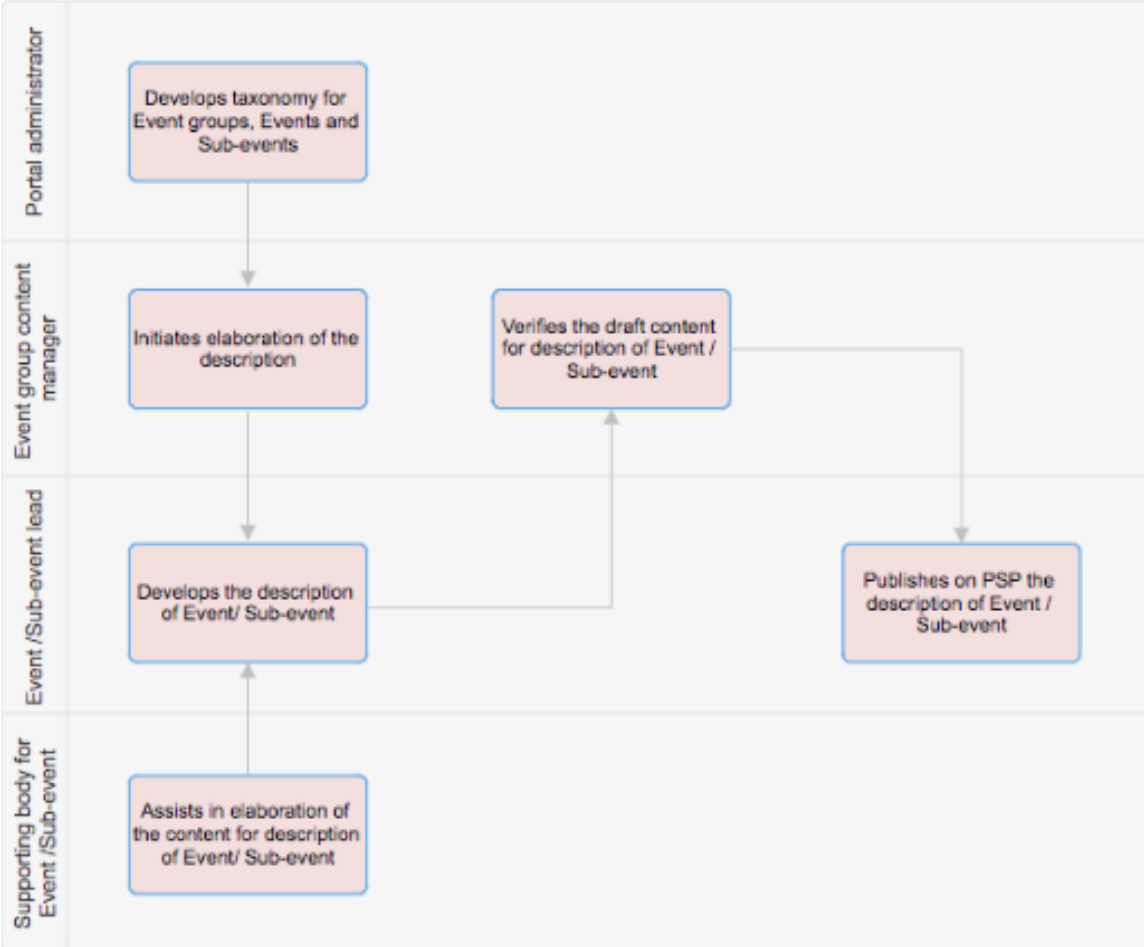

Figura 10: Flux de lucru pentru elaborarea descrierii inițiale a evenimentului/sub-evenimentului

Actualizarea descrierilor evenimentelor și sub-evenimentelor are loc în baza modificărilor cadrului normativ, cerințelor, circumstanțelor externe etc.

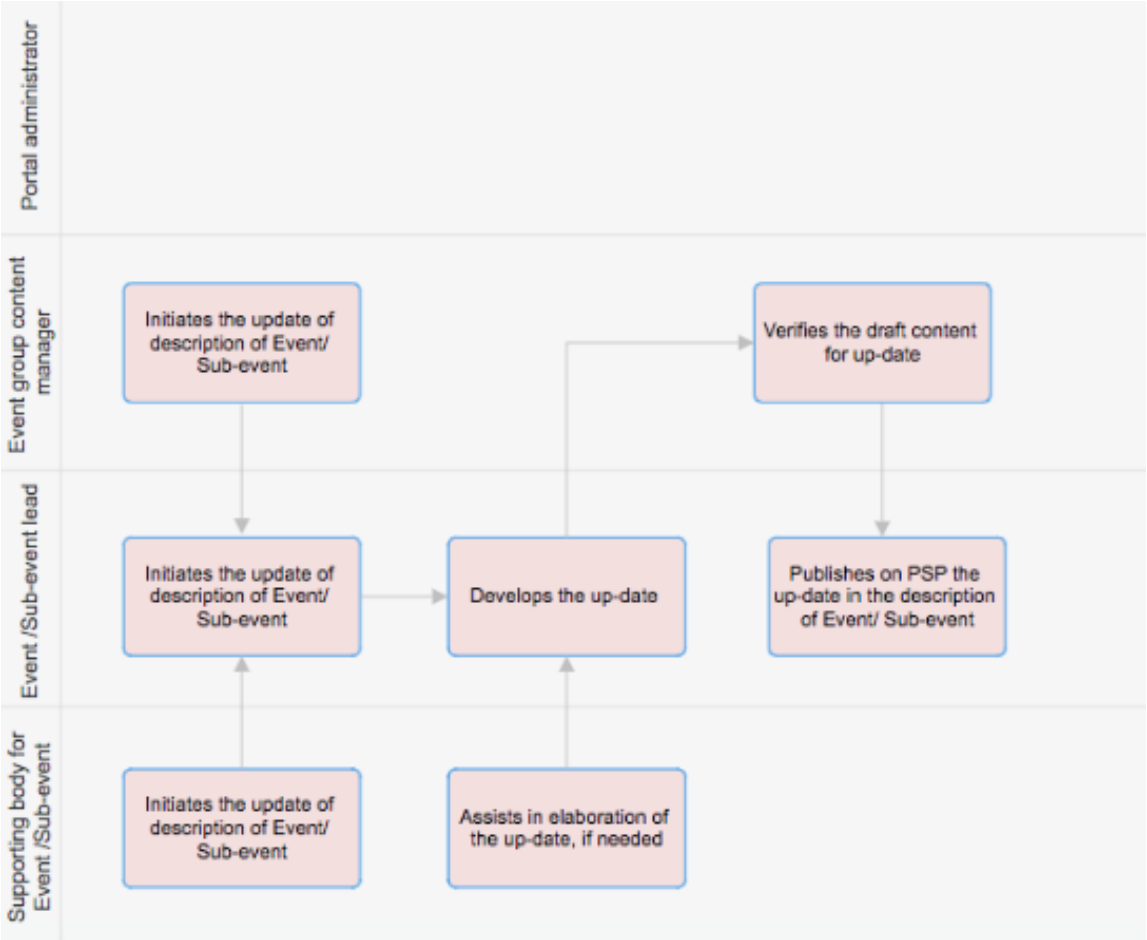

Figura 11: Flux de lucru pentru actualizarea descrierii evenimentului/sub-evenimentului