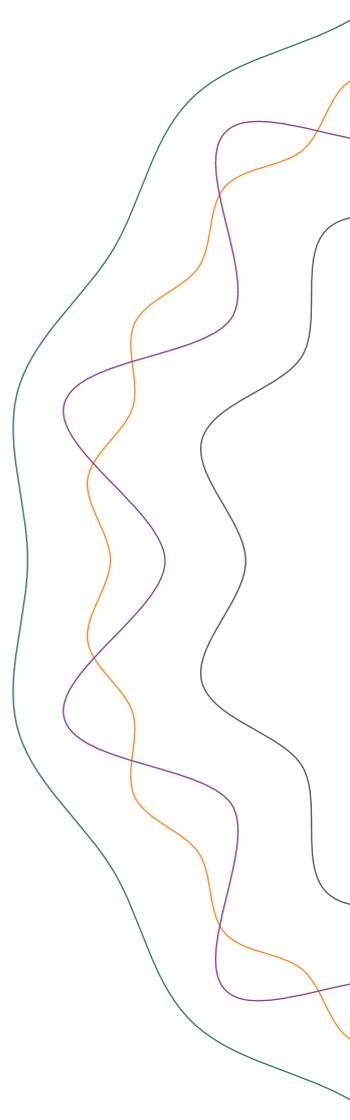


egov.md





ПРЕДИСЛОВИЕ

С 2010 года в Республике Молдова проходит интенсивный и трансформирующий процесс, нацеленный на модернизацию и инновацию цифровой сферы. Эти упорные усилия по цифровой трансформации оказали существенное воздействие на различные аспекты общества и публичного управления. Цифровая трансформация принесла множество преимуществ, а именно повышение эффективности, рост качества публичных услуг, стимулирование инноваций и создание новых экономических возможностей.

Динамику цифровой трансформации в Республике Молдова можно было наблюдать главным образом в сфере е-Управления и электронных услуг. В 2010 году не существовало ни одной публичной услуги, доступной в режиме онлайн. В 2023 году порядка половины публичных услуг прошли цифровизацию и ими можно пользоваться дистанционно, а среднесрочная цель предполагает полную цифровизацию публичного сектора – 100-процентную ЦИФРОВИЗАЦИЮ. Правительство Республики Молдова сосредоточило свои усилия на развитии цифровых услуг для граждан и предприятий. Платформы е-Управления, разработанные за минувшие годы Агентством электронного управления (АЭУ) при содействии Группы Всемирного банка в рамках проектов «е-Трансформация управления» и «Модернизация правительственных услуг» (ПМПУ), были запущены, чтобы дать гражданам возможность пользоваться правительственными услугами на расстоянии, заполнять заявления, осуществлять платежи онлайн и отслеживать ход административных процессов, сокращая таким образом бюрократию и время, которое тратится для получения услуг, предоставляемых публичными учреждениями.

С расширением использования технологий стало уделяться повышенное внимание кибербезопасности и защите персональных данных. Были разработаны новые законы и регулирующие нормы, призванные обеспечить конфиденциальность и безопасность информации в цифровой среде. К важным достижениям в законодательной сфере относится утверждение Закона № 234/2021 о публичных услугах, предусматривающего предоставление публичных услуг в приоритетном порядке в электронной форме.

Агентство электронного управления проявило твердую приверженность цифровой трансформации и принесло значительные инновации в области публичных услуг, экономики, кибербезопасности и других сферах. Этот непрерывный процесс модернизации и адаптации к технологиям очень важен для созидания эффективного, соединенного и готового к будущему общества.



СОДЕРЖАНИЕ:

ВСТУПЛЕНИЕ.....	4
ЭЛЕКТРОННОЕ УПРАВЛЕНИЕ И ЕГО ПРЕИМУЩЕСТВА	5
ИНФРАСТРУКТУРНЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ ПЛАТФОРМЫ И УСЛУГИ	6
ЭЛЕКТРОННЫЕ ПОРТАЛЫ И УСЛУГИ ДЛЯ ГРАЖДАН И БИЗНЕСА	16
ИННОВАЦИИ В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ.....	26
ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ.....	32



В чем заключается польза настоящего Руководства?

Руководство (Гид) предоставляет пользователям необходимую информацию, чтобы они могли понимать публичные услуги, получать доступ к ним и пользоваться ими эффективно, безопасно и легко.

Данное Руководство готовит вас к новым отношениям с правительственными учреждениями, в рамках которых технологии становятся надежным партнером. Вы ищете возможности оплачивать сборы (пошлины) и налоги в режиме онлайн, получать доступ к официальным документам или запрашивать от государства помощь? В настоящем Руководстве вы найдете ответы и решения, которые помогут вам в этом. Благодаря рекомендациям, изложенным на его страницах, вы сможете увереннее пользоваться цифровыми правительственными платформами и преимуществами технологий в отношениях с государством.

Вы узнаете, как развивались взаимодействие и коммуникация с властями, какой широкий спектр электронных услуг предоставляется в распоряжение физическим и/или юридическим лицам в Республике Молдова, какие доступные и бесплатные цифровые услуги были разработаны Агентством электронного управления при содействии Группы Всемирного банка.

Данное Руководство поможет вам стать активными с цифровой точки зрения гражданами, провести цифровизацию бизнеса, создать стартапы или разработать новые приложения на основе описанных на его страницах инфраструктурных электронных услуг. С помощью настоящего Руководства вы сможете аутентифицироваться в публичных информационных системах, создавать аккаунты на цифровых платформах правительства, успешно использовать электронную подпись, подписывать электронные документы, безопасно пользоваться онлайн-услугами, осуществлять мониторинг статуса запросов и пользоваться технологиями, не испытывая во время взаимодействия никакого стресса.

Вы начинающий или продвинутый пользователь в цифровом мире, предприниматель, волонтер, студент или пенсионер? Неважно, это Руководство станет вашим надежным спутником в процессе использования электронных публичных услуг. Приглашаем вас мобилизовать свой потенциал, взять на себя контроль, сполна пользоваться преимуществами цифрового взаимодействия, которое эффективно и удобно.

Настоящее Руководство будет сопровождать вас на каждом шагу в процессе взаимодействия с публичным управлением, благодаря этому изданию ваши впечатления от такого взаимодействия будут приятными, а на этом пути вас будет ждать множество возможностей и цифровых открытий.

ЭЛЕКТРОННОЕ УПРАВЛЕНИЕ И ЕГО ПРЕИМУЩЕСТВА

Электронное управление, известное и как е-Управление, касается использования инфокоммуникационных технологий (ИКТ) для улучшения эффективности, повышения прозрачности и расширения участия в процессах управления. Это означает трансформацию услуг и взаимодействия между гражданами, деловой средой и публичным управлением, что достигается с помощью цифровых решений и мер. Вместе с тем, успешное внедрение электронного управления требует не только передовых технологий, но и интегрированного подхода, надлежащего законодательства и постоянного внимания к аспектам, связанным с безопасностью и конфиденциальностью данных.

Электронные услуги без границ

Предоставление публичных услуг посредством онлайн-платформ и приложений обеспечивает гражданам цифровую альтернативу доступа к информации, подачи заявлений и получения документов, осуществления платежей, при этом нет необходимости физически посещать правительственные учреждения. Также обеспечивается доступ к качественным, целостным и подлинным данным в режиме реального времени.

Безопасность и защита данных

Правительственные данные и информации защищаются от несанкционированного доступа, посредством внедрения продвинутых мер в области кибербезопасности, безопасности и конфиденциальности данных, событий, информационных систем, задействованных в предоставлении государственных услуг.

Главные преимущества электронного управления включают:

Эффективное управление и дебюрократизация

Правительство использует технологии для улучшения внутренних административных процессов, таких как управление человеческими ресурсами, финансовыми ресурсами и данными. На смену традиционным процессам приходят технологии с тем, чтобы свести к минимуму воздействие бюрократии.

Благодаря внедрению технологий публичное управление становится эффективнее, динамичнее, прозрачнее и более ориентированным на потребности граждан и предприятий. В результате цифровизации публичное управление может стать гибче и будет способно быстрее реагировать на изменения и непредвиденные ситуации.

Экономическое развитие

Хотя на начальном этапе могут потребоваться существенные инвестиции в цифровую инфраструктуру, в долгосрочной перспективе цифровизация способна принести значительную экономию. Снижение расхода бумаги, оптимизация процессов и исключение выполняемых вручную операций могут сократить административные расходы в долгосрочной перспективе. Цифровизация служит катализатором экономического роста, а инновации открывают возможности для новых бизнес-моделей, снижают операционные издержки и издержки, связанные с ведением бизнеса.

Уменьшение количества человеческих ошибок

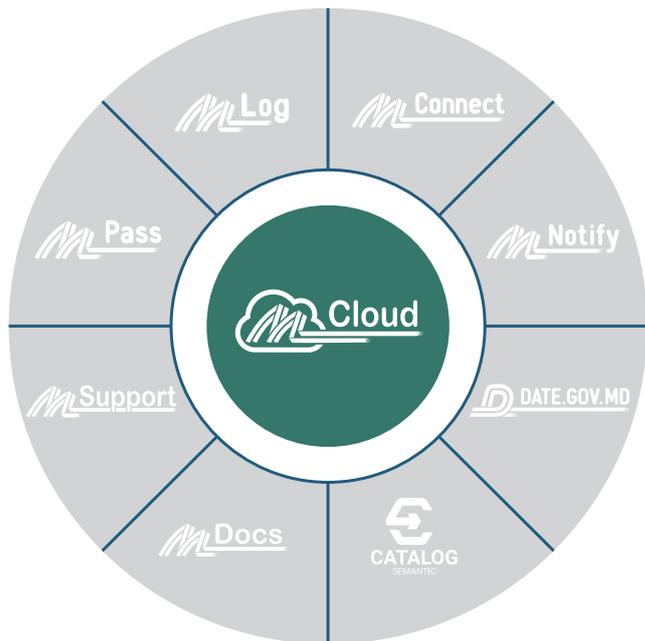
В результате использования электронных платформ риск человеческих ошибок, связанных с регистрацией вручную при обработке данных, сокращается в значительной мере, а благодаря этому повышается уровень точности и качества данных и услуг.

Инновации и технологическое развитие

Развитие и внедрение цифровых платформ и услуг стимулирует технологическое развитие в правительственном секторе. Продвижение модернизации и переход на инновационные технологические решения обеспечивают совместимость разных информационных систем и различных моделей и форматов данных в соответствии с общими международными стандартами.

ИНФРАСТРУКТУРНЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ ПЛАТФОРМЫ И УСЛУГИ

Правительственные инфраструктурные электронные услуги представляют собой набор инновационных цифровых решений, разработанных правительством для обеспечения основы правительственной цифровой экосистемы. Эти услуги составляют прочную базу, на которой впоследствии были разработаны платформенные услуги, информационные системы различных учреждений, осуществивших цифровизацию предоставляемых гражданам услуг, а также фундамент для модернизации административных процессов.



Эти услуги разработаны правительством на основе самых продвинутых цифровых технологий, опирающихся на решения кибербезопасности последнего поколения и составляющих правительственную цифровую инфраструктуру, они предоставляются в распоряжение публичным органам Республики Молдова для использования в целях цифровизации публичных услуг и их интеграции в собственные информационные системы.

Кроме того, любое лицо публичного или частного права Республики Молдова может ходатайствовать – на основе законного соглашения – об интеграции с инфраструктурными электронными услугами, которыми управляет Агентство электронного управления и которые работают круглосуточно семь дней в неделю.

Чтобы обеспечить успех и широкий переход на правительственные электронные инфраструктурные услуги, важно учитывать аспекты кибербезопасности и защиты персональных данных пользователей. Прочная инфраструктура, безопасность которой хорошо обеспечена, может упрочить доверие граждан к использованию этих услуг.



ОБЩАЯ
ПРАВИТЕЛЬСТВЕННАЯ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ
ПЛАТФОРМА



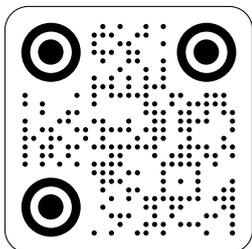
Платформа **MCloud** — общая правительственная информационная инфраструктура, которая предоставляется всем публичным субъектам для размещения ими собственных информационных систем, платформа работает на основе технологии cloud computing («облачное вычисление»).

Правительство ввело совместную правительственную технологическую технологию MCloud в действие с целью повысить эффективность расходов на потребление IT-услуг. Таким образом, ощутимо снижаются издержки, повышается эффективность работы служащих, а в итоге обеспечиваются качественные публичные услуги.

Применяя облачную технологию, целый ряд учреждений используют совместные приложения, которые хранятся в едином дата-центре. Чтобы получить доступ к ним, требуется только подключение, а необходимость в серверах и местах для хранения отпадает. Соответственно, если учреждения используют **MCloud**, они экономят ресурсы, исключают издержки по обслуживанию, повышают качество менеджмента данных и уровень информационной безопасности.

Общую технологическую платформу **MCloud** запустили в ходе международного семинара «Продвижение эффективности и инноваций в управлении через технологии облачных вычислений».

Платформа **MCloud** принесла Республике Молдова международную премию Best Cloud Project in Central & Eastern Europe. С 2018 года ответственной за внедрение и обслуживание совместной инфраструктуры для правительства – **MCloud** является Служба информационных технологий и кибернетической безопасности.



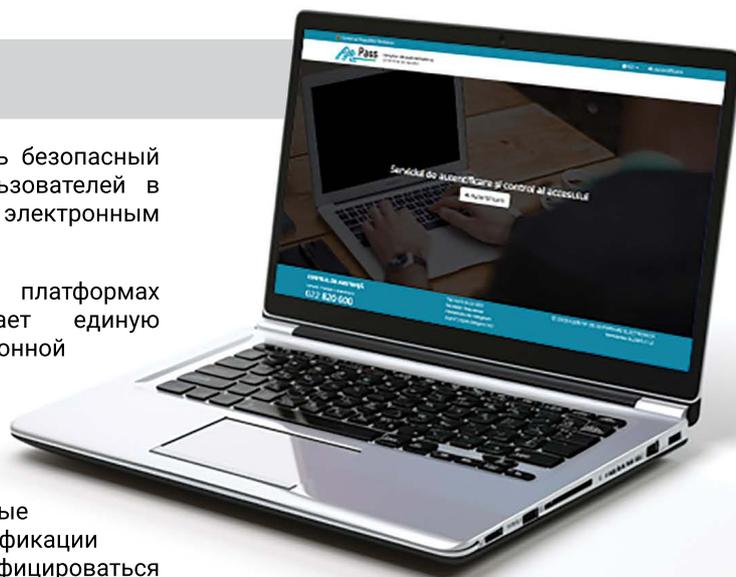
ПРАВИТЕЛЬСТВЕННАЯ
УСЛУГА АУТЕНТИФИКАЦИИ
И КОНТРОЛЯ ДОСТУПА

mpass.gov.md

Правительственная услуга **MPass** призвана обеспечить безопасный механизм аутентификации и контроля входа пользователей в информационные системы, в том числе для доступа к электронным услугам.

Итак, электронная аутентификация на публичных платформах возможна благодаря **MPass**. Она обеспечивает единую аутентификацию, интегрирована со всеми видами электронной подписи, действительными в Республике Молдова, тем самым избавляя пользователей от необходимости дополнительной регистрации на платформах поставщиков услуг и создания личных аккаунтов.

Публичные учреждения интегрируют свои информационные услуги и предоставляемые услуги с **MPass** для идентификации пользователей услуг, предоставляемых онлайн. Аутентифицироваться в системе **MPass** можно с помощью электронной подписи — надежного, управляемого и безопасного способа.





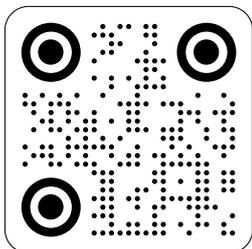
ПРАВИТЕЛЬСТВЕННАЯ
ЭЛЕКТРОННАЯ УСЛУГА
ПРОТОКОЛИРОВАНИЯ

MLog разработана с целью предоставить безопасный механизм протоколирования и аудита, обеспечивающий учет событий, имеющих юридический эффект, в рамках информационной системы. Протоколирование предполагает регистрацию событий, времени и предпринятых действий, а также другие детали, характерных для события, чтобы таким образом отвечать аудиторским требованиям обладателей информационных систем.

Принципы функционирования **MLog** основываются на необходимости соблюдать регулирующие нормы насчет безопасности информации, охраняемой законом, в частности предоставляемой деловой средой, и права физических лиц на защиту персональных данных.

MLog позволяет осуществлять мониторинг входа в информационные системы в зависимости от цели доступа, обработки и передачи информации и законного основания такого доступа с тем, чтобы выявлять случаи несанкционированной обработки информации, которые чреваты риском злоупотребления служебным положением или совершением противоправных деяний.

Услуга **MLog** позволяет создавать отчеты и анализировать работу информационной системы, что может использоваться для оценки результатов деятельности публичных органов или учреждений, ответственных за управление информационной системой. Услуга размещена на технологической платформе **MCloud** и может использоваться бесплатно — в пределах компетенций, предусмотренных законом, — публичными органами, автономными публичными учреждениями, а также юридическими лицами частного права.



ПЛАТФОРМА
ИНТЕРОПЕРАБЕЛЬНОСТИ

MConnect – национальная магистраль данных и правительственное технологическое решение, обеспечивающее обмен данными между информационными системами и между органами власти в режиме реального времени, при этом от граждан или предпринимателей не запрашиваются справки, доказательства на бумажном носителе, подтверждающие документы, выписки, отчеты и пр.



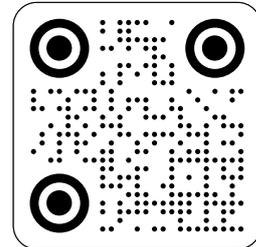
mconnect.gov.md

Цели MConnect

- подключение информационных систем и сотрудничество между учреждениями публичного управления для обмена данными и предоставления эффективных и качественных услуг
- повышение эффективности использования публичных средств
- обеспечение удобства гражданина
- внедрение принципа „Once only” (только единожды)

Принципы обмена данными через платформу MConnect

- **бесплатность** – данные предоставляются в распоряжение публичным участникам бесплатно
- **доступность** – данные доступны в равной мере для любого участника обмена данными
- **законность обмена данными** – данные предоставляются участнику при условии, что он ссылается на законные цель и основание для обработки запрашиваемого набора данных и соблюдает требования безопасности и конфиденциальности
- **подлинность** – данные предполагаются подлинными, считаются целостными и достоверными, а поставщики данных обязаны обеспечить их целостность и достоверность



Правительственный портал данных date.gov.md – публичный информационный ресурс, единый пункт доступа к открытым данным, предоставляемым публичными органами и учреждениями, правительством, за исключением информации, подпадающей под действие законодательства о государственной тайне или другого специального законодательства.

[Date.gov.md](https://date.gov.md) соответствует трем ключевым инициативам правительства Республики Молдова в области данных:

- опубликование открытых наборов данных (министерств и учреждений центрального публичного управления)
- внедрение механизмов доступа к публичным данным и поиска публичных данных
- обеспечение контролируемого доступа к информации для субъектов, обладающих законным основанием и законной целью

Через платформу интероперабельности **MConnect** данные получают – автоматически и в режиме реального времени – журналисты, аналитики, исследователи, предприниматели, активисты, лица, заинтересованные в разработке статистических данных, составлении сопоставительного анализа.

Данные, представленные на date.gov.md,
разделены на 2 категории:

1 **данные
публичного
характера**

информация об юридических лицах (фискальный код, дата регистрации, юридический адрес, информация об управляющем, недоимки перед государственным бюджетом, разрешительные документы)

2 **данные
авторизованного
характера**

для участников обмена данными в силу законного основания и законной цели



СТАНДАРТЫ СЕМАНТИЧЕСКИХ АКТИВОВ



Семантический каталог представляет собой цифровой правительственный инструмент для работы органов публичного управления и публичных учреждений, автономных административных органов, владеющих государственными информационными ресурсами, а также для юридических лиц частного права, которые от имени органов публичного управления и публичных учреждений управляют или владеют государственными информационными ресурсами.

Каталог обеспечивает унификацию и стандартизацию определений и классификаторов, единое описание структур данных, повторное использование этих данных и упрощение взаимодействия на платформе интероперабельности **MCConnect**.

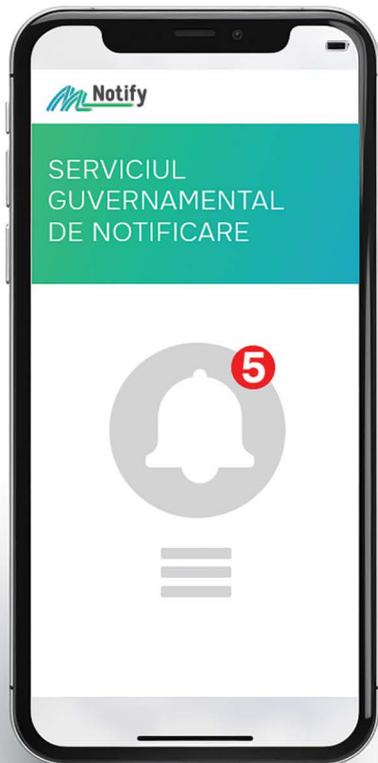
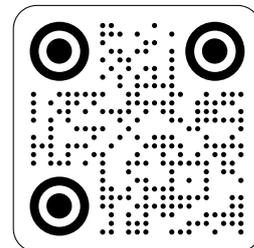
semantic.gov.md

Агентство электронного управления назначено в качестве компетентного органа, обеспечивающего обмен данными и интероперабельность через платформу интероперабельности, которые осуществляются на основе семантических активов, зарегистрированных в Семантическом каталоге, учрежденном правительством. В данном смысле **АЭУ** управляет Семантическим каталогом, а для этого определяет, регистрирует, публикует, обновляет и удаляет семантические активы.





ПРАВИТЕЛЬСТВЕННАЯ УСЛУГА
ЭЛЕКТРОННОГО УВЕДОМЛЕНИЯ

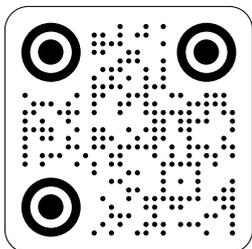


mnotify.gov.md

MNotify представляет собой правительственную услугу электронного уведомления лиц публичного или частного права, позволяющую поставщикам услуг, публичным органам и учреждениям (отправителям) отправлять пользователям (получателям) уведомления с тем, чтобы оповещать их об аспектах, связанных с этапами рассмотрения заявления или услуги, либо довести до их сведения иную важную информацию. Такая информация касается задолженностей (недоимок), штрафов, выплат, платежей, пособий, социальных выплат, других видов взаимодействия, которые гражданам надлежит осуществить в пользу государства или наоборот.

MNotify использует следующие каналы уведомления:

- ✓ электронную почту (email) на указанный получателем адрес
- ✓ Портал гражданина (mcabinet.gov.md)
- ✓ push-уведомления
- ✓ короткие сообщения (sms)
- ✓ мгновенные сообщения (чат) – Viber, Telegram, Whatsapp, Facebook Messenger

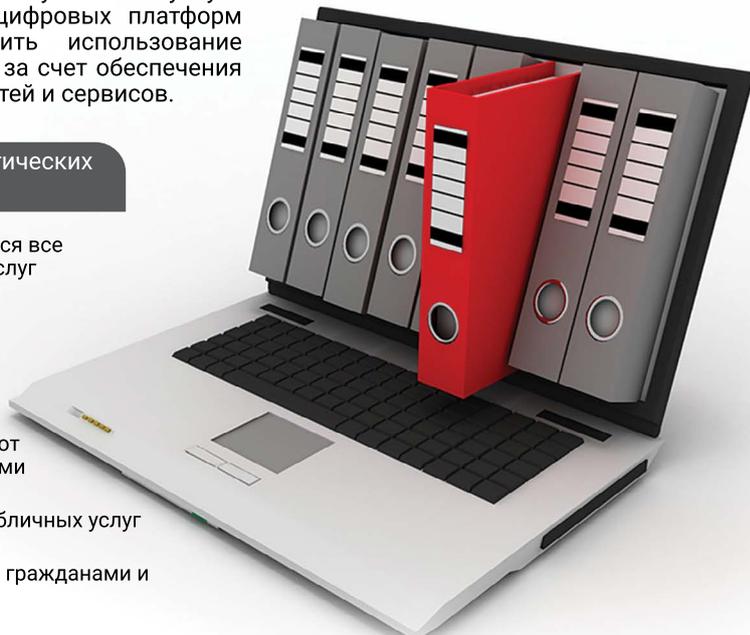


ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ ПРАВИТЕЛЬСТВЕННАЯ
ПЛАТФОРМА ДЛЯ ХРАНЕНИЯ И СОВМЕСТНОГО
ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДОКУМЕНТОВ

Цель **MDocs** — усовершенствовать публичные услуги посредством правительственных цифровых платформ Республики Молдова и сократить использование документов на бумажном носителе за счет обеспечения гражданам надлежащих возможностей и сервисов.

Внедрение решения MDocs принесет множество технологических и организационных преимуществ:

- ✓ централизованное хранилище данных, где будут содержаться все документы, выданные в ходе предоставления публичных услуг
- ✓ стандартизированный процесс совместного использования документов, выданных в ходе предоставления публичных услуг
- ✓ цифровизация процесса совместного использования документов для публичных органов, которые не располагают собственными продвинутыми информационными решениями
- ✓ уменьшение издержек, сопутствующих предоставлению публичных услуг
- ✓ стимулирование электронного обмена документами между гражданами и публичными учреждениями
- ✓ правила управления (менеджмента) документами



mdocs.gov.md



ПРАВИТЕЛЬСТВЕННАЯ
УСЛУГА ПОДДЕРЖКИ
КЛИЕНТОВ

Правительственная услуга поддержки клиентов представляет собой единую точку взаимодействия с пользователями публичных услуг для управления инцидентами, рассмотрения жалоб и запросов информации, предоставления ответов на часто задаваемые вопросы, обеспечения помощи в использовании публичных услуг.

Автоматизированный механизм связи с пользователями публичных услуг **MSupport** создан в качестве единого интерфейса, точки связи между бенефициаром и поставщиком, где бенефициарам услуг могут предоставлять консультации, информацию и ответ на их отзывы, в том числе на их рекомендации по поводу улучшения качества публичных услуг.

Цели **MSupport**:

- ✓ повышение качества публичных услуг
- ✓ укрепление эффективного взаимодействия поставщиков публичных услуг с бенефициарами
- ✓ уменьшение неполадок в работе компьютерных систем
- ✓ быстрое урегулирование проблем, возникающих в процессе использования/запрашивания услуг
- ✓ регистрация и устранение всех инцидентов
- ✓ уменьшение времени, которое тратится для рассмотрения жалоб граждан
- ✓ исключение перенаправления от одного служащего/учреждения к другому
- ✓ социальная инклюзия уязвимых категорий населения
- ✓ более высокий уровень удовлетворенности пользователей публичных услуг
- ✓ повышение уровня доверия населения к электронным публичным услугам

ЭЛЕКТРОННЫЕ ПОРТАЛЫ И УСЛУГИ ДЛЯ ГРАЖДАН И БИЗНЕСА

Спектр электронных государственных услуг включает широкий набор цифровых платформ и услуг, позволяющих гражданам получать доступ к информации, заполнять бланки, подавать заявления, налаживать и закрывать бизнес, выплачивать налоги и штрафы, подписывать электронные документы и получать документы без того, чтобы физически находиться в государственных учреждениях-поставщиках услуг. Все эти решения были созданы Агентством электронного управления при содействии Группы Всемирного банка в соответствии с целью в области цифровой трансформации, обозначенной правительством Республики Молдова для исключения бюрократии и обременяющих процедур путем их переноса в онлайн-среду. Эти цифровые решения позволяют гражданам взаимодействовать с публичным управлением просто, быстро и прозрачно, пользоваться высококачественными публичными услугами в соответствии с европейскими и международными стандартами.

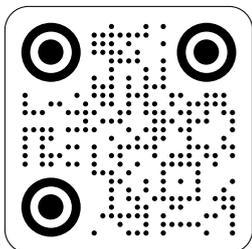
Преимущества онлайн-взаимодействия для получения публичных услуг

- ✓ сокращение коррупции
- ✓ улучшение качества публичных услуг
- ✓ расширение участия граждан в процессах принятия решений





- ✓ **Доступность и наличие 24/7:** Доступ к цифровым услугам можно получить в любое время дня и в любой день недели без бюрократических препон, вне зависимости от расстояния и границ, наличия времени и денег, а также без простаивания в очередях. Благодаря этому исключаются ограничения, обусловленные традиционным графиком работы, сокращаются очереди и время ожидания в государственных учреждениях.
- ✓ **Сокращение коррупции и дополнительных расходов:** Граждане могут подавать заявления и документы онлайн, без прямого взаимодействия с человеческим фактором, что сводит к минимуму коррупционные сценарии. Также снижаются расходы, связанные с посещением офисов государственных учреждений. Доступ к электронным услугам дает гражданам возможность экономить время – самый ценный ресурс.
- ✓ **Прозрачность и прослеживаемость:** У граждан есть возможность проверить этап, на котором находится заявление, в режиме реального времени, что обеспечивает больше прозрачности отношениям с государственным управлением.
- ✓ **Финансовая экономия:** Как граждане, так и государственные учреждения могут экономить деньги за счет исключения издержек, связанных с бумагой, транспортом и физическим оборотом документов.
- ✓ **Цифровая инклюзия и сокращение неравенства:** Электронные государственные услуги способствуют расширению доступа к государственным услугам людей, проживающих в отдаленных населенных пунктах, или малоподвижных людей. Применяя инструменты электронного управления, все люди могут пользоваться государственными услугами, проверять данные о себе, имеющиеся в государственных регистрах, вовлекаться, подключаться, принимать активное участие в общественной жизни без дискриминации по половому признаку, вероисповеданию, социальному статусу.



ПРАВИТЕЛЬСТВЕННАЯ
УСЛУГА ЭЛЕКТРОННОЙ
ПОДПИСИ

Электронная подпись представляет собой идентичность лица в онлайн-среде. По закону, подпись, проставленная на электронном документе, имеет ту же юридическую силу как собственноручная.

Электронная подпись выдается физическим и юридическим лицам для законного, безопасного и надежного взаимодействия в онлайн-среде.

Виды электронной подписи:

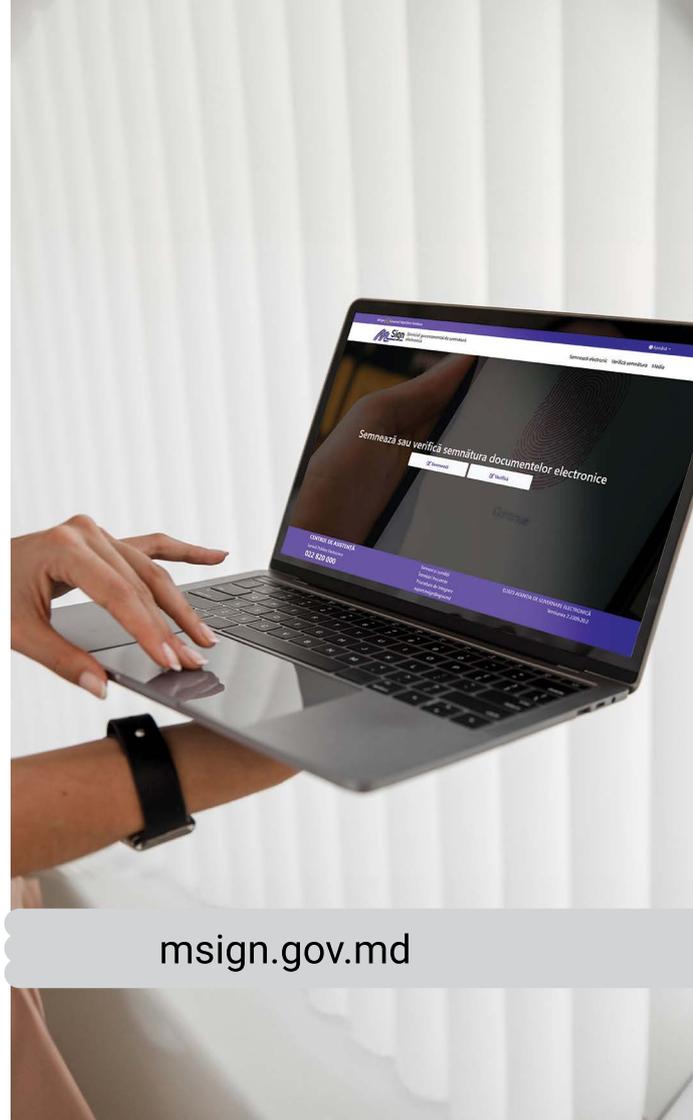
- электронная подпись на **USB**-токене, выдаваемая Службой информационных технологий и кибернетической безопасности
- мобильная подпись от оператора мобильной связи, установленная на **SIM**-карте

Преимущества:

- ✓ доступ ко всем электронным публичным услугам
- ✓ упрощение процесса запроса услуги
- ✓ наделение электронными полномочиями
- ✓ аутентификация в информационных системах
- ✓ возможность безопасно подписывать и проверять документы (в любое время и в любом месте)

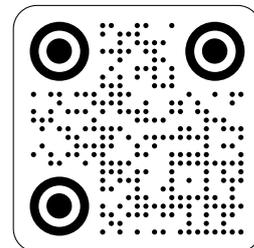


msign.gov.md





ПРАВИТЕЛЬСТВЕННАЯ УСЛУГА ЭЛЕКТРОННЫХ ПЛАТЕЖЕЙ



MPay – единственная правительственная платформа, позволяющая оплачивать публичные услуги онлайн, в любое время, где бы ты ни находился, без простаивания в очередях и без личного посещения госучреждений. Представляет собой электронный механизм оплаты налогов, сборов (пошлин), патентов, справок о судимости, выписок, справок и пр., который используется в том числе для перечисления гражданам заработной платы, пособий и других платежей, относящихся к национальному публичному бюджету.

Преимущества использования услуги **MPay**:

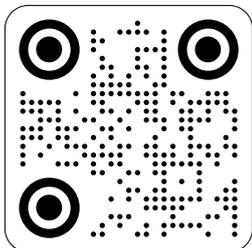
- ✓ оплата любым доступным платежным средством
- ✓ без комиссии
- ✓ быстро и надежно
- ✓ просто и удобно
- ✓ на расстоянии одного клика

Способы оплаты:

- 1 зайти на сайт mpay.gov.md и выбери искомую услугу
- 2 отсканируй QR-код фактуры
- 3 оплати через платежный терминал

mpay.gov.md

Услугой **MPay** можно пользоваться без наличия электронной подписи.



УСЛУГА НАДЕЛЕНИЯ ПОЛНОМОЧИЯМИ НА РАССТОЯНИИ

С помощью услуги **MPower** обладатели электронной подписи могут самостоятельно наделять полномочиями третьих лиц, чтобы они могли воспользоваться рядом публичных услуг, таких как подача заявлений, получение документов, регистрация автотранспортных средств, получение актов гражданского состояния, разрешительных документов, кадастровых документов, подача документов для зачисления в учебные заведения и еще десятки других публичных услуг, доступных на основании электронного наделяния полномочиями.

С постоянно обновляемым списком видов представительских полномочий, доступных через **MPower**, можно ознакомиться на странице mpower.gov.md.

Правительственная услуга дистанционного наделяния полномочиями **MPower** бесплатная, ее могут успешно использовать все граждане Республики Молдова, обладающие электронной подписью.

Физические или юридические лица могут зайти на платформу mpower.gov.md, чтобы наделить полномочиями, проверить полномочия или отозвать их.

Назначенное для представления лицо может отклонить полномочие.

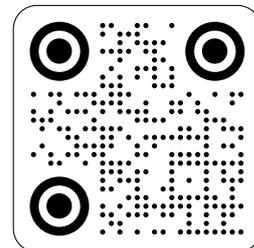
Чтобы наделить полномочием, выполни описанные на странице шаги. Все происходит интуитивно, а многие разделы откроются уже предварительно заполненными после того, как система идентифицирует вас на основании электронной подписи.

mpower.gov.md





ПРАВИТЕЛЬСТВЕННАЯ УСЛУГА ДОСТАВКИ ДОКУМЕНТОВ



MDelivery – инновационная правительственная услуга, обеспечивающая доставку документов по указанному адресу в Республике Молдова и за ее пределами.

Благодаря **MDelivery** физическим и юридическим лицам, обращающимся за публичными услугами, не нужно посещать соответствующие учреждения, чтобы получить документы на бумаге.

Таким образом, правительство обеспечивает предоставление услуг полностью дистанционно (а бенефициару не нужно выходить из дому).

MDelivery

- повышает доступность публичных услуг
- автоматизирует процесс запрашивания и доставки заказа
- снижает издержки, связанные с взаимодействием между поставщиком, тем, кто доставляет публичные услуги, и бенефициаром.

Чтобы заказать доставку через **MDelivery**, выбери один из двух доступных способов

online:

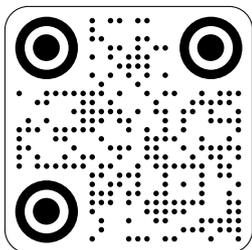
- 1 зайдя на Портал публичных услуг
- 2 выбери искомую услугу
- 3 аутентифицируйся через **MPass** с помощью электронной подписи
- 4 отметь доставку документа и правильно заполни данные
- 5 оплати через **MPay** сбор за оформление документа и за доставку
- 6 проверь статус заказа через **MPay** по номеру отслеживания

В Многофункциональном центре:

- 1 заполни заявление в Многофункциональном центре
- 2 отметь галочкой опцию доставки документа через **MDelivery**
- 3 сообщи оператору всю информацию о доставке
- 4 оплати с помощью **MPay** стоимость запрашиваемой услуги и доставки



mdelivery.gov.md

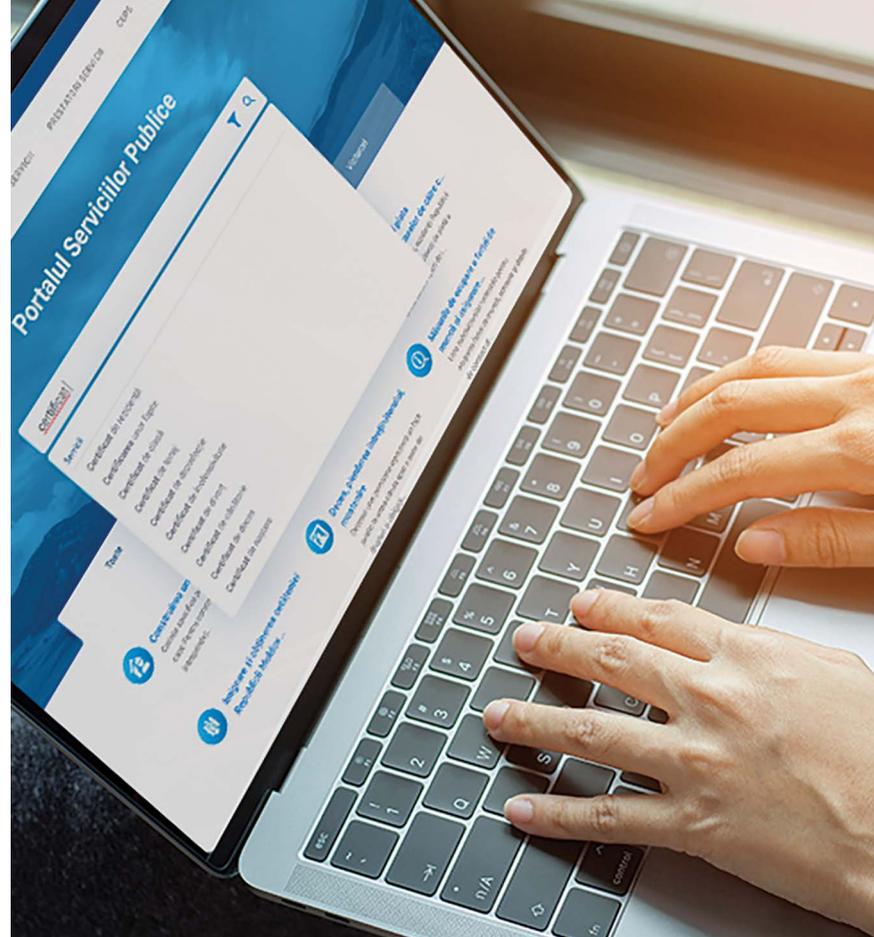


Портал публичных услуг (ППУ) служит единой точкой доступа к информации о публичных услугах, предоставляемых публичными учреждениями Республики Молдова.

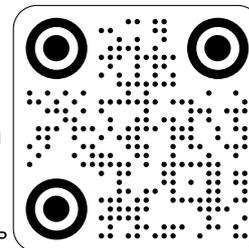
ППУ обеспечивает гражданам доступ к сотням цифровых услуг, сгруппированных по жизненным событиям. В нем предусмотрены удобный интерфейс и усовершенствованный поисковик.

Физические и юридические лица могут просто и быстро получить информацию обо всех публичных услугах, доступных в настоящее время в Республике Молдова, шагах, тарифах, обо всех подробностях насчет публичных услуг для граждан, деловой среды и иностранных граждан, а также насчет жизненных событий, событий, связанных с бизнесом, равно как и о поставщиках услуг. Информация приведена в соответствии с Европейским словарем публичных услуг.

Представители деловой среды могут найти важную информацию о налаживании, осуществлении и закрытии бизнеса, здесь же у них в распоряжении есть все необходимые инструменты для онлайн-ового взаимодействия со всеми поставщиками госуслуг.



servicii.gov.md



MCabinet — инновационная правительственная электронная услуга, рассчитанная для всех физических и юридических лиц Республики Молдова и доступная из любого уголка планеты. Она вытекает из права гражданина получать доступ к задокументированной информации о себе и своем бизнесе.

Услуга предоставляет любому гражданину доступ к данным, содержащимся в государственных информационных регистрах. Доступ возможен в одном месте, а получить его можно с помощью электронной подписи. Все граждане и предприниматели Республики Молдова располагают виртуальным личным кабинетом, а доступ к нему можно получить на mcabinet.gov.md с помощью электронной подписи.

Зайди на mcabinet.gov.md и выбери кабинет физического лица или кабинет юридического лица (если управляешь бизнесом) и изучай блоки данных на странице.

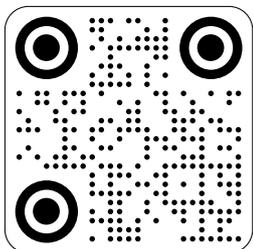
Данные предоставляются непосредственно публичными учреждениями, информация актуализируется, а нужные документы можно скачать. Кроме того, у тебя есть возможность ознакомиться с историей просмотра информации о тебе различными учреждениями, а также узнать цели такого просмотра.

- ✓ вся информация о тебе и компании сосредоточена в одном месте, а у тебя есть доступ к ней 24/24
- ✓ повышенный уровень безопасности данных
- ✓ система уведомлений на случай истечения срока действия документов
- ✓ возможность получать в режиме *онлайн* выписки из государственных регистров

MCabinet содержит широкий спектр информации:

- ✓ удостоверяющие личность документы
- ✓ состояние страхований и социальных взносов
- ✓ имеющееся в собственности имущество
- ✓ налоговая ситуация
- ✓ банковские счета и задолженности
- ✓ сведения о твоём образовании (дипломы о полученном образовании)
- ✓ семейный врач
- ✓ пересечение границы
- ✓ представительские полномочия
- ✓ исполнительные дела
- ✓ информация об основанных тобой компаниях или компаниях, которыми ты управляешь





Автоматизированная информационная система производства и выдачи разрешительных документов (АИС ПВРД) представляет собой единую платформу доступа для предпринимателей и публичных органов, ответственных за выдачу разрешительных документов. Она охватывает все инструменты, необходимые для производства и выдачи разрешительных документов. Кроме того, АИС ПВРД служит информационным ресурсом в области торговли и единым окном, через который можно подавать уведомления в сфере торговли в соответствии с правовыми нормами.

Заявители разрешительных документов могут воспользоваться при подаче заявлений:



actpermisiv.gov.md

С электронной подписью на Портале публичных услуг (servicii.gov.md) или на Портале АИС ПВРД (actpermisiv.gov.md)

- 1 зайти на actpermisiv.gov.md
- 2 аутентифицируйся с помощью электронной подписи
- 3 зайти в **Личный/Корпоративный кабинет**
- 4 выбери нужный документ в списке доступных документов
- 5 ознакомься со списком сопроводительных документов, правовой базой, сроком действия, размером сбора (пошлины) и сроком предоставления
- 6 нажми на кнопку «Подать заявление»
- 7 заполни всю необходимую информацию о подателе и бенефициаре (в том числе тип заявления, IDNO, IDNP, адрес и пр.)
- 8 прикрепи необходимые документы для получения искомого документа и скрепи заявление своей электронной подписью
- 9 выбери способ получения документа
- 10 оплати сбор (пошлину) за выдачу документа (если плата установлена)
- 11 отслеживай ход процесса в Личном/Корпоративном кабинете

Без электронной подписи — через территориальные подразделения органов-эмитентов, которые регистрируют заявление непосредственно в АИС ПВРД.

Регистраторы АИС ПВРД: 1 органы местного публичного управления

2 органы-эмитенты разрешительных документов

ИНТЕГРИРОВАНА С

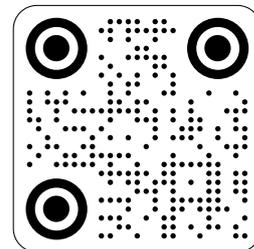
MPass

MSign

MPay

MNotify

MConnect



Информационная система «Регистр государственных информационных ресурсов и систем» (ИС «Регистр») представляет собой систему учета государственных информационных ресурсов и систем, целью которой является обеспечение органов государственной власти и учреждений эффективным, надежным, современным механизмом регистрации и учета государственных информационных ресурсов и систем.

Цели ИС «Регистр»:

- 1 учет государственных информационных ресурсов и систем
- 2 публикация информации о ресурсах и государственных информационных системах, зарегистрированных в ИС «Регистр»
- 3 повышение качества информации о государственных информационных ресурсах и системах и облегчение их взаимодействия
- 4 облегчение повторного использования существующих технических решений
- 5 оказание помощи разработчикам информационных систем путем предоставления готовых элементов информационных систем

Функции ИС «Регистр»:

- формирование информационного ресурса, находящегося в распоряжении органов государственной власти
- организация обеспечения информационной безопасности путем предоставления доступа публичным или аутентифицированным пользователям к данным из ИС «Регистр»
- обеспечение качества и целостности информации о государственных информационных ресурсах и системах

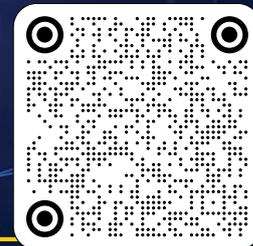
Задачи ИС «Регистр»:

- 1 регистрация, обновление и удаление из ИС «Регистр» государственных информационных ресурсов и систем
- 2 ведение учета информации, сопутствующей владельцам и держателям государственных информационных ресурсов и систем
- 3 ведение учета информации, сопутствующей государственным информационным ресурсам и системам
- 4 генерирование статистических данных и отчетов
- 5 повышение уровня информирования пользователей о государственных информационных ресурсах и системах – существующих и которые планируется создать
- 6 представление данных насчет государственных информационных ресурсов и систем

ИННОВАЦИИ В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ

Инновации и технологии, используемые во имя публичного интереса, придают публичной деятельности больше прозрачности, расширяют доступность публичных услуг, сокращают издержки, связанные с предоставлением услуг, а также административные издержки, исключают сложности за счет максимально широкого повторного использования данных и возможностей, открываемых технологиями, приносят больше выгоды и преимуществ как гражданам, так и публичному управлению, создавая для граждан альтернативы и предоставляя органам управления в распоряжение продвинутое решения.





ПЛАТФОРМА РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ

FOD FRONT OFFICE DIGITISATION

Платформа представляет собой систему, созданную Агентством электронного управления, которая позволяет проектировать, разрабатывать и осуществлять быструю оцифровку публичных услуг. Составляющие ПРЭУ используются в целях конфигурации, простой и быстрой разработки индивидуальных систем для поставщиков госуслуг. ПРЭУ можно интегрировать с любой информационной системой (бэк-офисной) поставщиков услуг. Главные бенефициары услуг, основывающихся на указанной платформе, — граждане, предприятия и поставщики публичных услуг.

Платформа FOD является устойчивой технической инфраструктурой, помогающей упрощать онлайн-запросы публичных услуг, сокращать время, необходимое для рассмотрения заявления, и обеспечивать эффективные процедуры при предоставлении услуг.

Следовательно, пользователям не нужно физически приходить к поставщику публичных услуг, чтобы запросить, оплатить или же получить услугу. При подаче заявления о запросе только электронных документов, документ доставляется исключительно с помощью электронных средств. Эта платформа интегрирована со всеми системам е-Управления, такими как MConnect, MPass, MPay, MNotify и многие другие. На платформе уже оцифрован ряд публичных услуг, другие же находятся в процессе разработки.

Платформа Front-Office Digitization (FOD) получила «Специальную премию за дизайн цифровых услуг» в ходе конкурса, организованного Международным союзом электросвязи (ITU) и GovStack, в ходе Всемирного саммита Форума по вопросам информационного общества — World Summit on the Information Society Forum (WSIS Forum 2023), который проходил в Швейцарии.

Платформа e-APL (e-ОМПУ)

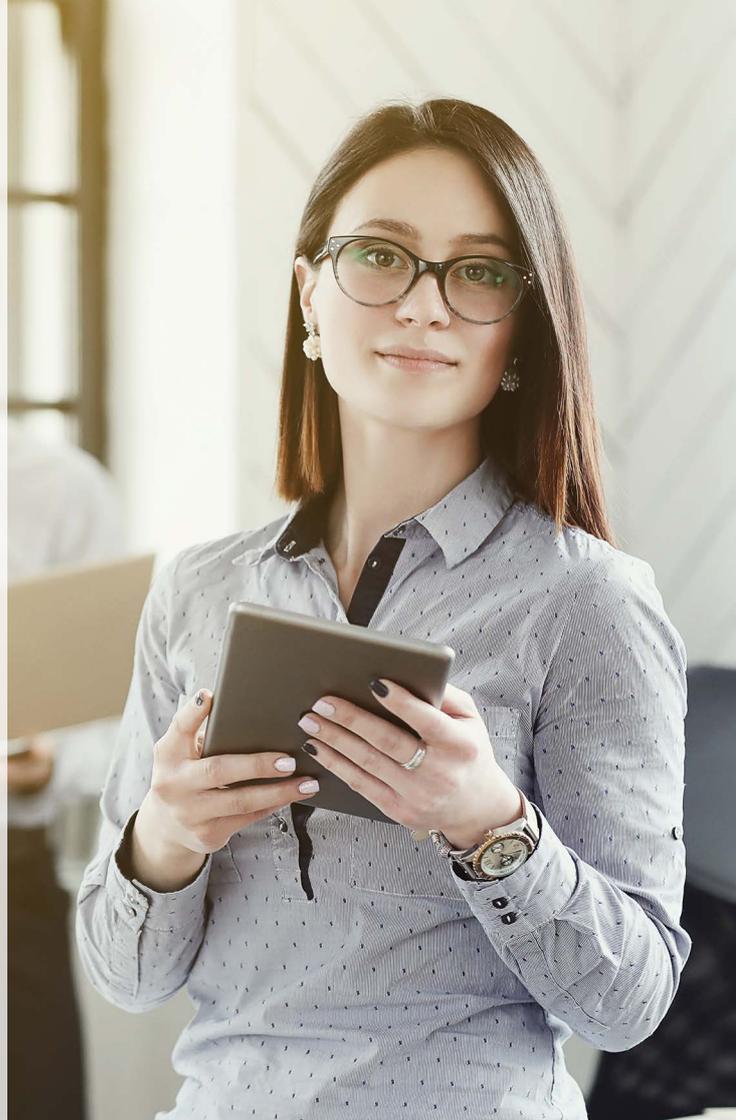
Платформа **e-APL** (e-ОМПУ) предназначена для органов местного публичного управления. Ее цели:

- ✓ оптимизация порядка взаимодействия с гражданами
- ✓ повышение эффективности деятельности органов местного публичного управления
- ✓ сокращение административного бремени с обеих сторон

Исходя из потребностей и проблем, изложенных **ОМПУ**, установлены 3 важных направления развития платформы:

- 1** **Обеспечение доступа к данным**, необходимым для правильного бюджетного планирования, для предоставления различных местных услуг, в том числе социальных
- 2** **Оцифровка функции регистратора ОМПУ**, чтобы обеспечить регистрацию в государственных регистрах актов и событий, происходящих на уровне **ОМПУ**
- 3** **Цифровизация местных публичных услуг** путем повторного использования существующих услуг, информационных ресурсов, цифровых инструментов, которые органы центрального управления успешно используют

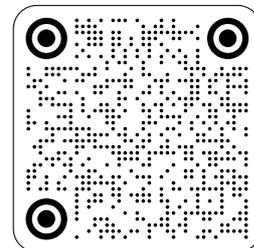
Агентство электронного управления обязалось обеспечить полную технологическую, методологическую и юридическую поддержку, необходимую для развития и внедрения платформы **e-ОМПУ**, что позволит привести органы местного публичного управления в соответствие с положениями Закона о публичных услугах.





CENTRUL UNIFICAT DE PRESTARE A SERVICIILOR PUBLICE

(УНИФИЦИРОВАННЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ)



Унифицированные центры предоставления публичных услуг (**CUPS**) размещены в ряде сельских населенных пунктов Республики Молдова. Они представляют собой инновационный проект, внедряемый Агентством электронного управления при содействии Группы Всемирного банка в рамках проекта «Модернизация государственных услуг».

Задача **CUPS** — устранить бюрократические и финансовые препятствия в процессе получения публичных услуг, сделать публичные услуги ближе к гражданам, избавить граждан от необходимости поездок в райцентр и помочь им развить цифровые навыки, позволяющие уверенно пользоваться электронными государственными услугами.

Как работают CUPS?

Третье учреждение (примэрия или консульское бюро, в рамках которых осуществляет свою деятельность **CUPS**) получает документы от граждан, а поставщик услуг обеспечивает их обработку и выдачу документа.

CUPS означает содействие в получении электронной услуги через:

- ✓ бесплатный доступ к компьютеру, подключенному к интернету
- ✓ помощь и поддержку, оказываемые специалистом **CUPS**

В помещении CUPS у каждого посетителя есть возможность:

- 1 получить информацию о необходимой публичной услуге и перечень документов, запрашиваемых для подачи заявления, узнать сведения об ответственном учреждении и стоимости услуги
- 2 подать заявки онлайн, проверить статус заявления или получить документы
- 3 оплатить публичные услуги (налоги, сборы)
- 4 использовать цифровые правительственные инструменты





MobiSign

МОБИЛЬНАЯ
ЭЛЕКТРОННАЯ
ИДЕНТИЧНОСТЬ
И ПОДПИСЬ





evo

МОБИЛЬНОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВЕННОЕ
ПРИЛОЖЕНИЕ

evo — мобильное правительственное приложение, объединяющее различные правительственные услуги на единой центральной, модульной и простой в использовании платформе. Она предоставляет гражданам доступ к данным и к широкому спектру услуг — от оплаты сборов (пошлин) до запроса разрешений и лицензий. Все это можно удобно и легко сделать с мобильных устройств.

Приложение включает следующие модули:

цифровые документы

просмотр и совместное использование документов (удостоверение личности, водительские права и пр.)

платежи

оплата штрафов, сборов (пошлин), публичных и частных услуг через приложение

персональные данные

доступ к данным, которыми обладают госучреждения, и их просмотр

публичные услуги

достоверная информация о публичных услугах и способах онлайн-доступа к ним

smart QR

генерирование транзакций и документов, совместное использование информации, бесконтактная регистрация и платежи с помощью мобильных устройств

наделение полномочиями и авторизации

управление полномочиями или авторизациями, доступное для физических и юридических лиц

уведомления

релевантная информация, такая как напоминания или уведомления о записи на прием, квитанциях, штрафах, просроченных документах и т. д.

e-Демократия

активное участие граждан на всех этапах процесса принятия решений, электронные петиции, опросы и т. д.

Пользоваться приложением **evo** просто, интуитивно, приятно, это не требует от граждан особых усилий.

повышенный уровень
доступности

простота

удобство

ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ

- 1** Используй электронную подпись для безопасных цифровых действий. Выбирай сложные пароли и не разглашай их другим людям. Периодически меняй пароли, чтобы обеспечить безопасность своих данных.
- 2** Внимательно ознакомься с требованиями и документами для получения публичной услуги на Портале публичных услуг (servicii.gov.md). Перед заполнением онлайн-заявлений убедись, что у тебя в наличии есть все необходимые документы.
- 3** Прежде чем отправить онлайн-заявление или онлайн-формуляр, убедись, что вся информация указана верно, а заявление не содержит ошибок.
- 4** Убедись, что ты используешь именно официальные платформы – они должны содержать расширение gov (к примеру: tray.gov.md, mpower.gov.md), и никогда не предоставляй персональную либо финансовую информацию через ненадежные источники.
- 5** Ознакомься с информационными платформами и системами, читай предлагаемые руководства и инструкции, чтобы понять принципы навигации и эффективного использования публичных услуг. На страницах Агентства электронного управления ты найдешь видеоуроки по каждой цифровой услуге.
- 6** Следи за новыми функциональными возможностями электронных услуг, узнавай новейшую информацию о новых продуктах и услугах e-Управления, которые непрерывно развиваются. Это можно сделать на странице Агентства электронного управления – egov.md.

