

# e-Governance: enabling the reinvention of democracy



**CORNELIA AMIHALACHIOAE**

Moldova e-Governance Agency

*2<sup>nd</sup> EaP eDemocracy Conference  
L'viv, Ukraine. Nov. 22, 2019*

# MEANINGFUL DIGITAL-POLICY-SOCIAL INNOVATION ENABLES DEMOCRACY



**E-GOVERNMENT**



**WE-GOVERNMENT**

# E-TRANSFORMATION AND OPEN GOVERNMENT AGENDAS' TARGETS



**Cut endless lines for public services**

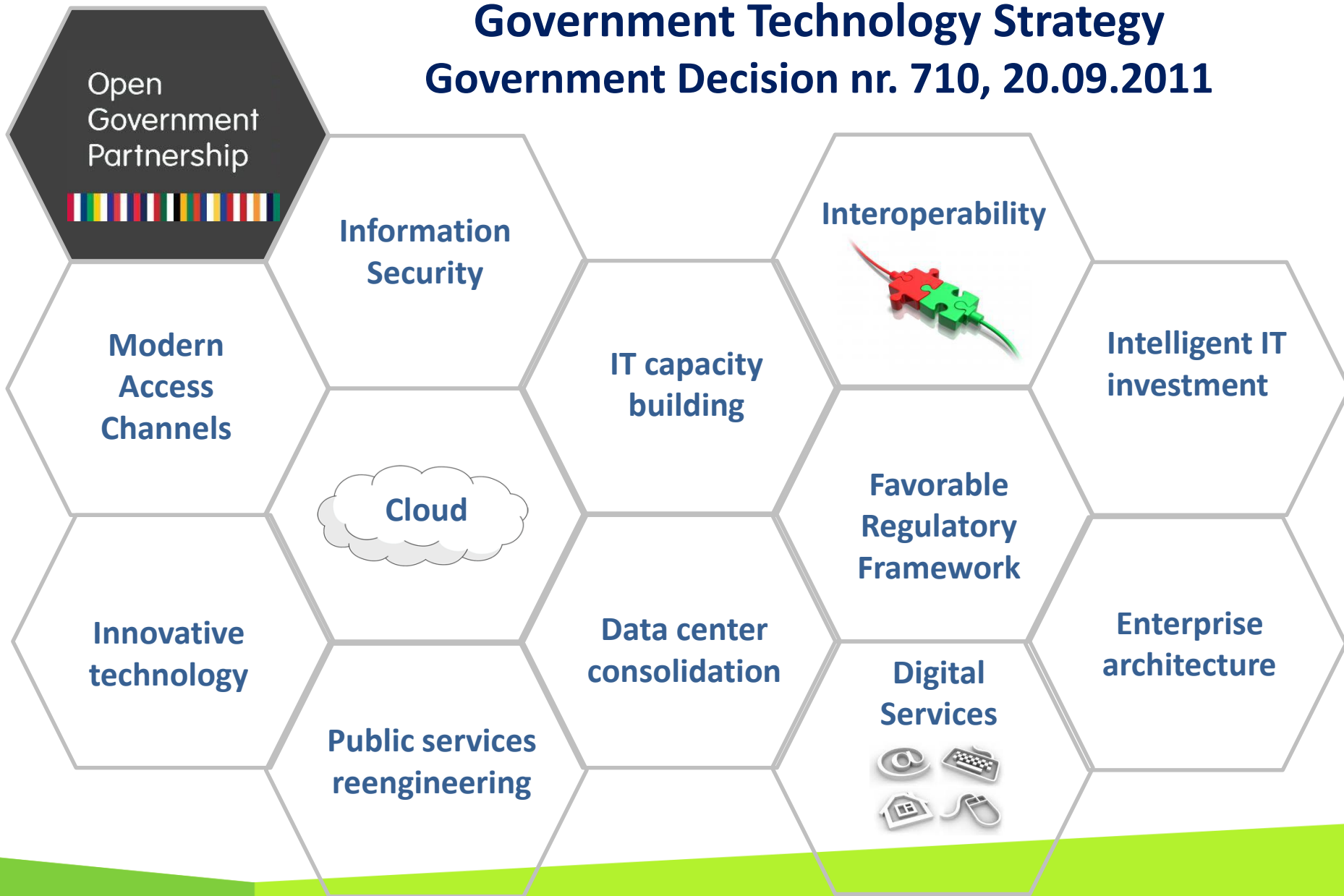


**Increase transparency & accountability**



**Combat corruption**

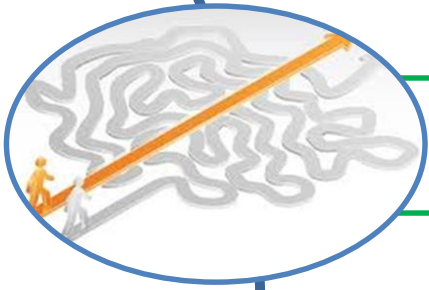
## Government Technology Strategy Government Decision nr. 710, 20.09.2011



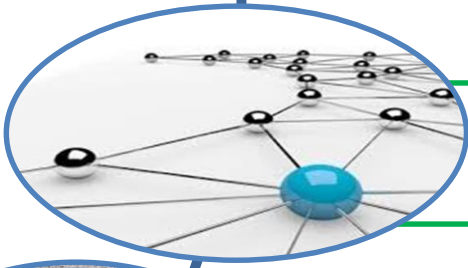
# REINVENTING THE GOVERNMENT



**Customer-centric. Customer-driven. Inclusive**



**Rationalize and Reengineer BEFORE going digital**

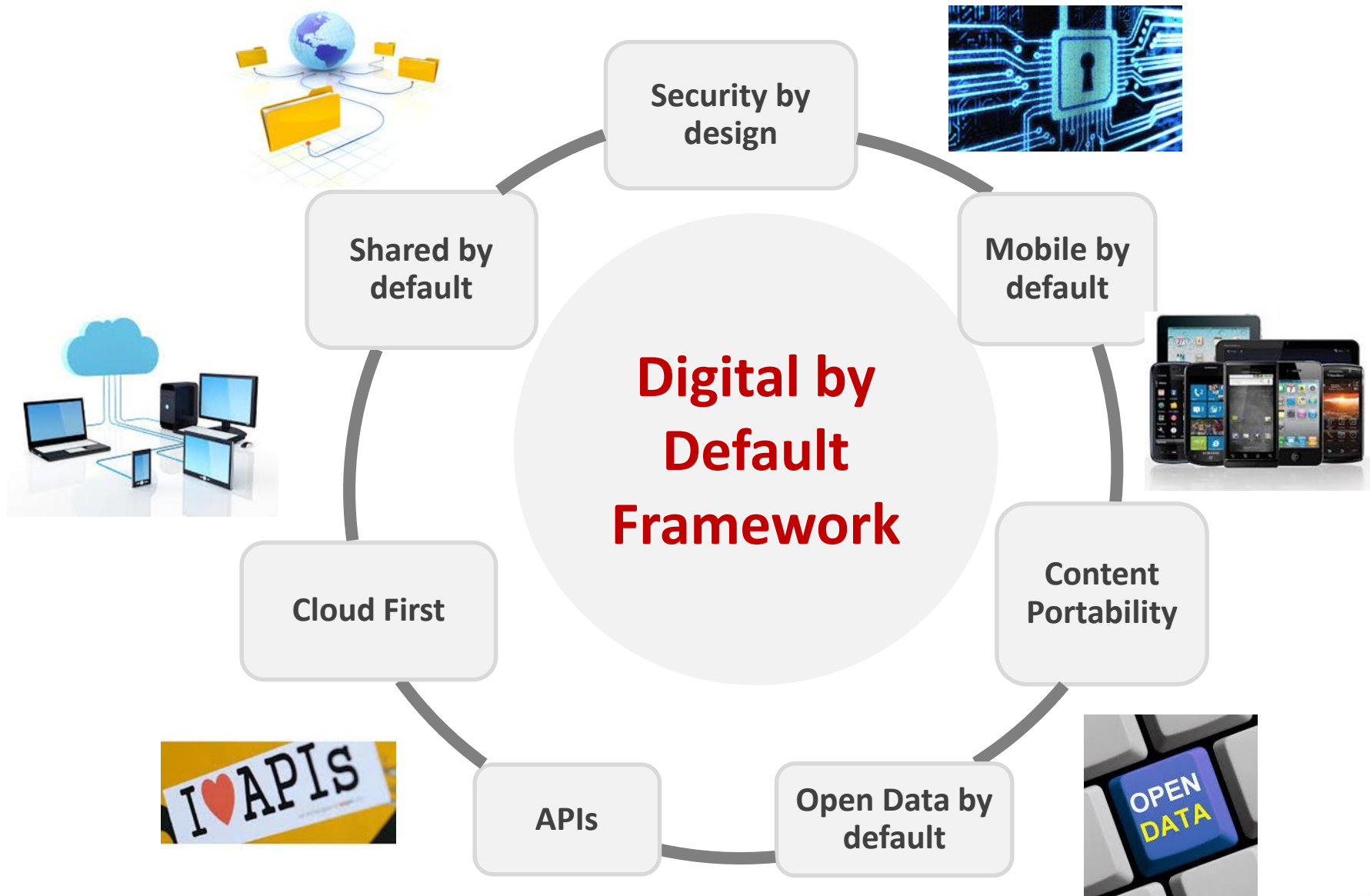


**Data – meaningful opening, use and exchange**



**Close the feedback loop. Real-time dialogue**

# REINVENTING THE GOVERNMENT



# PUBLIC SECTOR DATA PORTAL DATE.GOV.MD

**Foundation: Open Govt. Data Portal- launched in April 2011**  
**2014 and 2015 – upgraded (participation modules, stats, apps, OD catalogues)**  
**November 2019 – extension and significant upgrade**

**1109** seturi de date  
8927 fișiere

Seturi de date deschise




Datele deschise sunt o colecție de date publicate și gestionate de o entitate care sunt disponibile pentru acces și descărcate în unul sau mai multe formate. Portalul Guvernamental de Date asigură... >



Căutare în date publice



Această funcționalitate permite căutarea și vizualizarea informației, a datelor publice, expres declarate astfel, în baza unui act normativ. Actualmente, acest bloc informațional oferă... >



Date cu acces autorizat

Datele cu acces autorizat sunt destinate utilizatorilor, entităților, care în conformitate cu prevederile art. 3 al Legii nr. 142 din 19.07.2018 cu privire la schimbul de date și ... >

[Autentifică-te](#)

### Aplicații bazate pe date deschise





## MODULE 1: OPEN GOV DATA

date.gov.md/ckan/ro/dataset

Guvernul Republicii Moldova

Contul meu Sign in with Google Connect English Română Русский

Portalul Guvernamental al Datelor Deschise

Date Aplicații Participă Despre Comunicate Sondaje

Căutare site

/ Seturi de date

Instituții

- Biroul Național de ... (129)
- Ministerul Sănătății (125)
- Ministerul Afaceril... (125)
- Ministerul Economie... (114)
- Ministerul Educație... (109)
- Ministerul Finanțelor (49)
- Serviciul Fiscal de... (44)
- Agenția Servicii Pu... (41)
- Ministerul Mediului (35)
- Ministerul Justiției (23)

Vezi mai multe Instituții

Grupuri

- Societate (110)
- Sănătate (98)

Caută seturi de date...

1.109 seturi de date găsite

Sortați după: Relevanță

**Date statistice privind încasările la Bugetul Public Național administrate de...**

Date statistice privind încasările la bugetul Public Național administrate de Serviciul Fiscal de Stat

xlsx CSV PDF

**Date din Registrul de stat al unităților de drept privind întreprinderile înr...**

Date din Registrul de stat al unităților de drept privind întreprinderile înregistrate în Republica Moldova

xlsx

**Date din Registrul de stat al unităților de drept privind organizațiile necom...**

Date din Registrul de stat al unităților de drept privind organizațiile necomerciale înregistrate în Republica Moldova


xlsx



## MODULE 2: SEARCH THROUGH OPEN DATA (OPEN CORPORATE EXAMPLE)


Guvernul Republicii Moldova

RO - Autentificare


 **Portalul Guvernamental de Date**

Despre Contacte

Acasă > Pagini > Date publice / Căutare persoană juridică



### Date publice / Căutare persoană juridică

 Criteriu de căutare \*

ciobanu

Accesează Descarcă PDF

#### Rezultat căutare persoană juridică

IDNO/Cod Fiscal	Denumire	Administratori	Înregistrare
	FIRMA "CIOBANU" II	CIOBANU CORNELIA	19.08.1993
	INTREPRINDEREA INDIVIDUALA "CIOBANU"	CIOBANU ALEXANDR	21.06.1994
867330	INTREPRINDEREA INDIVIDUALA "CIOBANU"	CIOBANU GHEORGHI	26.07.1995
	INTREPRINDEREA INDIVIDUALA "CIOBANU"	CIOBANU VERA	22.07.1992
123026	II "IZVORAS-CIOBANU"	CIOBANU DUMITRU	14.07.1994
1003600067056	ÎNTEPRINDEREA ÎȘNOVĂȚ Societate cu Răspundere Limitată	CIOBANU MIHAIL	14.10.1994
1002606001226	Societatea pe Acțiuni GHESO	BULGARU IGOR CIOBANU GHEORGHE	16.09.1993
1017603000051	Întreprinzător Individual CIOBANU ELENA	CIOBANU ELENA	06.01.2017

#### Căutare în date publice

Cuvânt cheie ...

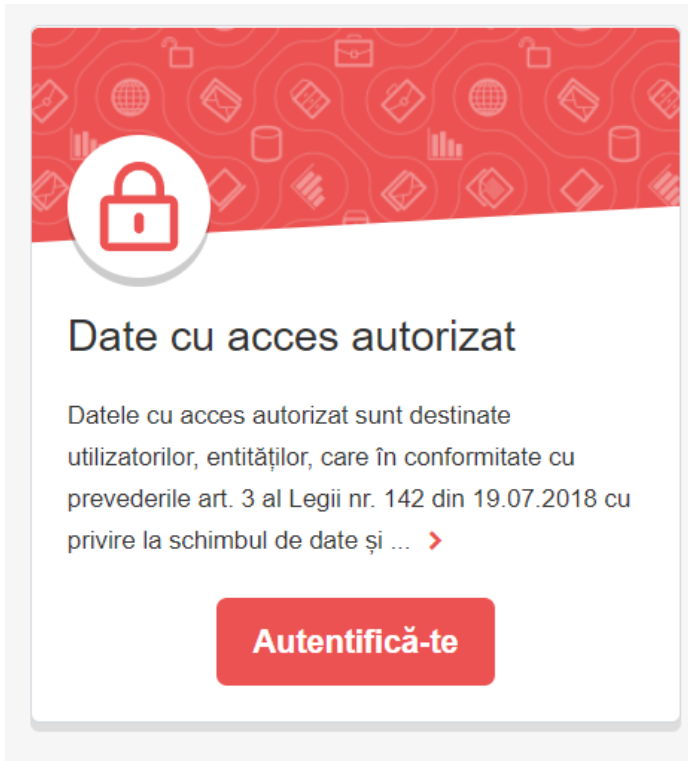
Căutare persoană juridică  
Date despre persoana juridică

#### Seturi de date deschise

Cuvânt cheie ...

educație (36)  
instituții medico-sanitare publice (56)  
sănătate (88)  
infrațiuni (18)  
raport (15)  
școli (19)  
cultură (23)  
elevi (21)  
transport (19)  
spital (53)


## MODULE 3: AUTHORIZED ACCESS TO PUBLIC SECTOR DATA



**Date cu acces autorizat**

Datele cu acces autorizat sunt destinate utilizatorilor, entităților, care în conformitate cu prevederile art. 3 al Legii nr. 142 din 19.07.2018 cu privire la schimbul de date și ... >

**Autentifică-te**



Guvernul Republicii Moldova RO Autentificare

**mpass**  
Serviciul de autentificare și control al accesului

Selectați modalitatea de autentificare

**Semnătura mobilă**

+373 XXX00000

Trimite

**Semnătura electronică**

Serviciul Tehnologie Informației și Securitate Cibernetică

**Buletin de identitate electronic**

AGENȚIA SERVICII PUBLICE

Anulează

- Right / Mandate
- Legal background
- Authentication
- MLog
- Interoperability platform as enabler

# OPEN DATA APPS



**Open Procurement**



**Open Budget Spending**



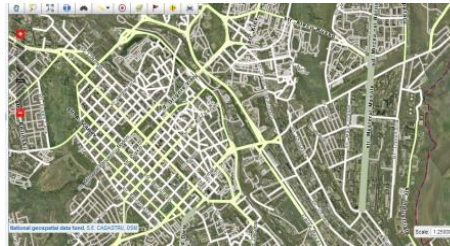
**Open Foreign Aid**



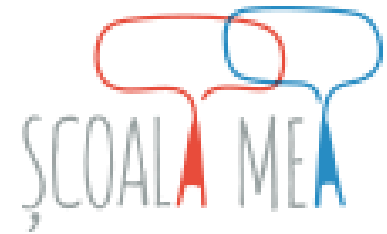
**Open Legislation**



**Open Statistics**



**Open Geoportal**





## Beneficiarii reali ai contractelor publice

Fondatori

**208075**

Companii

**220472**

Instituții

**3860**

Instituții, companii, persoane...

Caută!

### Top Companii 2015 - 2016

Denumirea	Suma contractelor (MDL)
Societatea cu Răspundere Limitată DITA ESTFARM	<b>922,912,781.21</b>
ÎNTEPRINDEREA MUNICIPALĂ DIRECȚIA LOCUINȚE A PRIMĂRIEI MUNICIPIULUI CHIȘINĂU	<b>428,471,240.54</b>
Întreprinderea cu Capital Străin societatea cu răspundere limitată LUKOIL-Moldova	<b>420,580,513.79</b>

### Top Instituții 2015 - 2016

Denumirea	Suma contractelor (MDL)
MINISTERUL EDUCATIEI SI TINERETULUI	<b>1,902,065,020.51</b>
Agentia Medicamentului Si Dispozitivelor Medicale	<b>964,441,705.79</b>
Administratia De Stat A Drumurilor	<b>597,302,124.74</b>
Ministerul Sănătății Și Protecției Sociale	<b>597,288,892.83</b>

## Află **cum** sunt cheltuiți banii tăi

Infografice, vizualizări ale datelor din buget și analize despre utilizarea banilor publici

Patru ani de la fraudă bancară:  
**ce am aflat în acest timp**

Patru ani de la  
frauda bancară: ce  
am aflat în acest  
timp

Infografice

[Vezi infograficul](#)

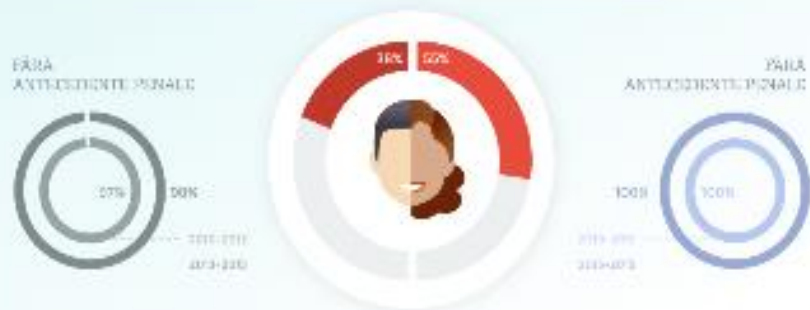
 142

**Sectorul energiei electrice din Moldova:**  
Între contract reînnoit de procurare a electricității  
și probleme vechi nerezolvate

CUM TARIFELE ECHITABILE  
POT CONTRIBUI LA CONSOLIDAREA  
SECURITĂȚII ENERGETICE?

CÂT NE COSTĂ  
**SISTEMUL MEDICAL  
AUTOHTON**

## FEMEILOR ÎNVINUITE LI SE OFERĂ MAI DES CARACTERISTICĂ POZITIVĂ LA LOCUL DE MUNCĂ DECÂT BĂRBAȚILOR



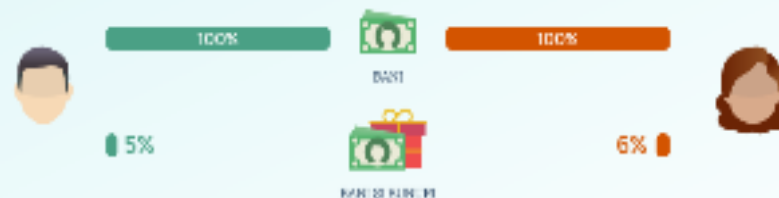
## CELE MAI MULTE ACTE DE CORUPȚIE SUNT SĂVÂRȘITE LA LOCUL DE MUNCĂ

2013-2015

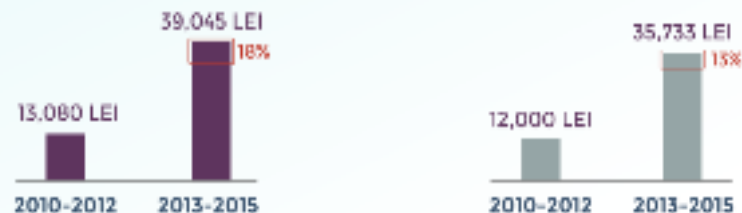


## The portrait of corrupt public servants

### OBIECTUL INFRAȚIUNII CEL MAI DES SUNT BANI



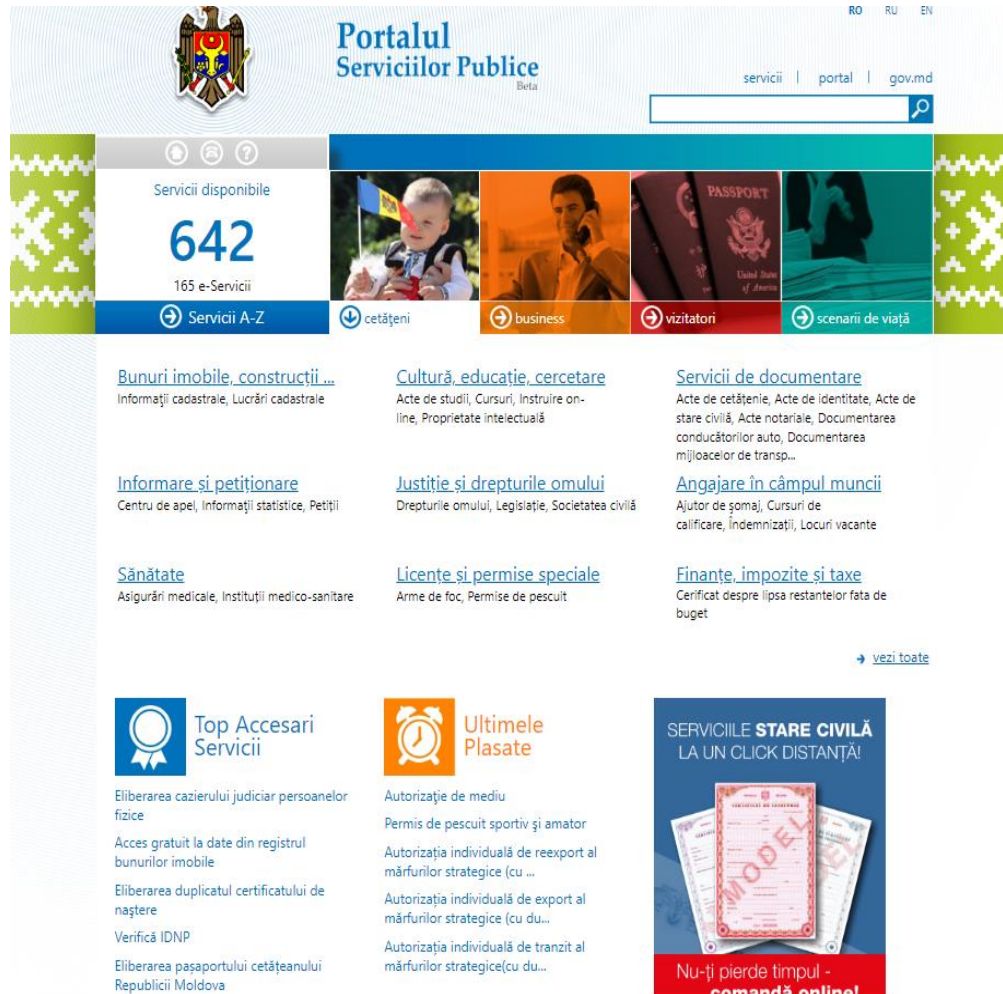
### BĂRBAȚII AJUNG SĂ REDUCĂ VALOAREA SOLICITATĂ A MITEL ÎN PROCESUL DE NEGOCIERI, MAI MULT DECÂT FEMEILE





# DIGITAL ONE-STOP SHOPS

## Government services portal [servicii.gov.md](http://servicii.gov.md)



Version 2.0 is being co-created:

- Citizens' personal office
- AI (navigating assistance bots)
- No one is left behind
- Citizen Engagement module: real-time quality evaluation, cocreation
- Life scenarios
- Unified client support etc.



# DIGITAL ONE-STOP SHOPS

## Public Services Agency

asp.gov.md/ro/node/2709

Agenția

Programarea la servicii

Programarea la examen

e-Servicii



14 909



### AGENȚIA SERVICII PUBLICE

Un pas în viitor

Căutarea



Opinia Dvs. este importantă!



Agenția

Servicii

Transparență

Informații utile

Contacte

Întrebări frecvente

PIEF



Persoane fizice



Conducători auto



Vehicule



Persoane juridice



Bunuri imobile



Servicii  
electronice



Alte servicii

#### Servicii electronice

Buletin de identitate electronic

Evidența și documentarea populației

Evidența și documentarea conducătorilor auto

Evidența unităților de drept

Persoane juridice. e-Extras

Persoane juridice. Datele din Registrul de stat

e-Licențiere

e-Cadastru


e-Starea Civilă

# DIGITAL ONE-STOP SHOPS


## Govt. Reporting Portal

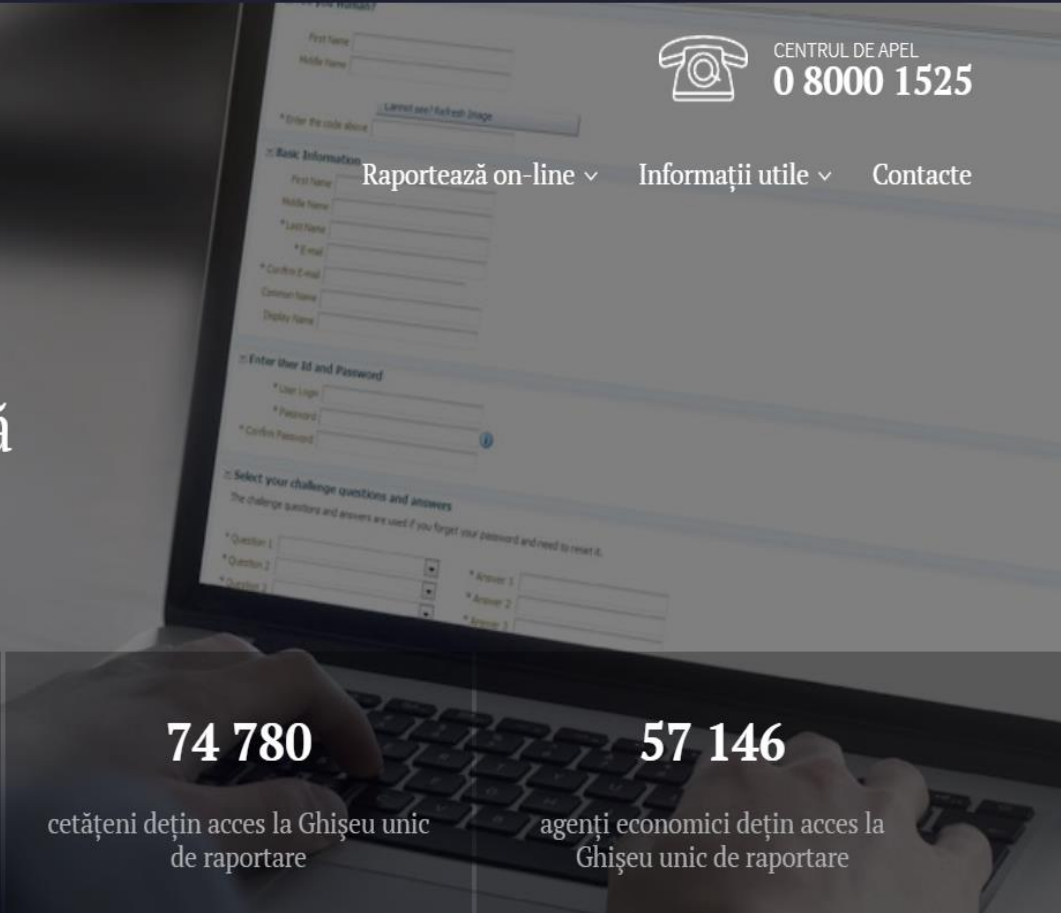
raportare.gov.md

e-raportare@sfs.md Ajutor online RO

 **RAPORTARE ELECTRONICĂ**  
SISTEM DE RAPORTARE ELECTRONICĂ

**Ghișeu unic de raportare electronică**

 Autentificare



**131**  
rapoarte disponibile pentru  
prezentare online

**74 780**  
cetățeni dețin acces la Ghișeu unic  
de raportare

**57 146**  
agenți economici dețin acces la  
Ghișeu unic de raportare

**CENTRUL DE APEL**  
**0 8000 1525**

Raportează on-line ▾ Informații utile ▾ Contacte

# DIGITAL ONE-STOP SHOPS

## Tax Services Portal



**Servicii fiscale electronice**



Centrul unic de Apel al SFS  
**0 8000 1525**

 [Ajutor online](#)

[Noutăți](#)

[Oferte](#)

[Multimedia](#)

[Sondaj](#)

[Întrebări Frecvente](#)

[Contacte](#)



**Persoane fizice**



**Persoane juridice**



**Autorități publice**

### Servicii oferite



#### Despre contribuabil

Serviciul permite verificarea on-line a datelor publice limitate despre agenți economici



#### Acces avansat la informații...

Serviciul permite verificarea on-line a datelor publice desfășurate despre agenți economici



#### Facturi fiscale

Serviciul permite verificarea on-line a apartenenței facturilor fiscale

# DIGITAL ONE-STOP SHOPS

## Custom Services Portal

customs.gov.md/ro/content/e-servicii



PERSOANE FIZICE

MEDIUL DE AFACERI

FUNCȚIONARUL VAMAL

PRESA



Acasă » Mediul de afaceri » E-customs » E-servicii

### INFORMAȚII GENERALE

- Despre Noi
  - Declarația privind buna guvernare
  - Misiune, Viziune, Valorile
- Structura
  - Structura Aparatului Central
  - Harta interactivă
  - Birouri Vamale
    - Biroul Vamal Sud
    - Biroul Vamal Centru
    - Biroul Vamal Nord
  - Traficul în posturile vamale în regim on line
- Anticamera Serviciului Vamal

### > E-SERVICII

#### Servicii publice

- |    |   |
|----|---|
| 1. | <a href="#">Acordarea statutului de titular al procedurii simplificate de vămuire</a>           |
| 2. | <a href="#">Autorizarea antrepozitului vamal</a>  |
| 3. | <a href="#">Acordul funcționării unui depozit provizoriu</a>                                    |
| 4. | <a href="#">Acordul plasării mărfurilor în destinația vamală „abandon în favoarea statului”</a> |
| 5. | <a href="#">Acordul plasării mărfurilor în destinația vamală „admitere temporară”</a>           |



Government of Moldova

## State Register of Inspections



[Inspections Plan](#) [Planned Inspections](#) [Inopinate Inspections](#) [Know Your Rights](#)

About RSC

News

Legal Framework

Involved Institutions

Templates

Questions and  
answers

Search Inspection

Contacts



Control  
chart



Planned  
controls



Unplanned  
controls




Submit  
petition




# DIGITAL ONE-STOP SHOPS

## 112 Unified Emergency Portal

[112.md](#)



 (+373) 22 553 112  
str. Toma Ciorba 32, MD-2004

 [office@112.md](mailto:office@112.md)  
Adresează o întrebare


[ACASĂ](#) [DESPRE NOI](#) [NOUTĂȚI](#) [CUM FUNCȚIONEAZĂ 112](#) [ECHIPA DE INTERVENȚIE](#) [INFORMAȚII PUBLICE](#) [CONTACTE](#)




Apelarea numărului **112** reprezintă o cale rapidă de a comunica cu dispeceratele de urgență



**Serviciul Pompieri**  
*Serviciul Protecției Civile și Situațiilor Excepționale* reprezintă un sistem centralizat, cu rolul de a efectua coordonarea nemijlocită a sistemului protecției civile, organizarea și executarea lucrărilor de salvare.  
[Află mai mult »](#)



**Servicii Medicale**  
Serviciul de urgență al Centrului Național de Asistență Medicală Urgentă Prespitalicească oferă asistență medicală urgentă pe întreg teritoriul Republicii Moldova.  
[Află mai mult »](#)



**Serviciul Poliției**  
*Politia* este un reprezentant al statului, din subordinea Ministerului Afacerilor Interne al cărui rol este să aplice legea, să apere drepturile și libertățile fundamentale ale omului și să garanteze liniștea publică.  
[Află mai mult »](#)

# DIGITAL ONE-STOP SHOPS

## Participation Portal particip.gov.md -2010: initiated upgrade



## e-Petitions – needs upgrade

## e-Legislation lex.md





# DIGITAL ONE-STOP SHOPS

## e-Integrity Portal

declaratii.ani.md/searchDeclarations/index

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE INTEGRITATE

LINIA FIERBINTE (022) 820-601

„Nu există reușită decât pornind de la adevăr.”  
Charles de Gaulle

Căutare declarații de avere și interese

Nume și prenume  
Scrieți numele și prenumele persoanei căutate

Tip declarație \* Din anul \* Pină în anul \*

Organizație Departament  
Scrieți orice organizație Scrieți orice departament al organizației

Regiune Localitate  
Scrieți orice raion sau municipiu Scrieți orice oraș, comună sau sat

Funcție  
Scrieți orice funcție

Cautare

tate ANI interactiv Transparență decizională Cooperare Relații cu publicul Consiliu de Integritate Contacte

## Depune Declarația

DEPUNE DECLARAȚIA ON-LINE

Potrivit prevederilor art.7 și art.24 alin.(2) din Legea nr.133 din 17.06.2016 privind declararea averii și a intereselor personale, subiecții declarării **care dețin** semnătura electronică, pot depune declarația de avere și interese personale în format electronic, prin accesarea declarației on-line și utilizarea îndrumărilor metodologice de mai jos:

DECLARAȚIE ON-LINE

Portalul Declarațiilor  
Accesează >>

Depune Declarația  
AICI >>

Certificate de integritate

## Open e-Registry of Integrity Declarations

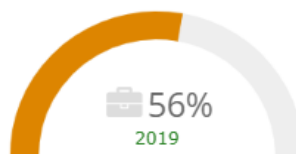


# Instrument de Monitorizare și Evaluare a Reformelor

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

Prima Despre ▾ Scorecard Indicatori ▾ Cadrul normativ Persoane cheie Contacte

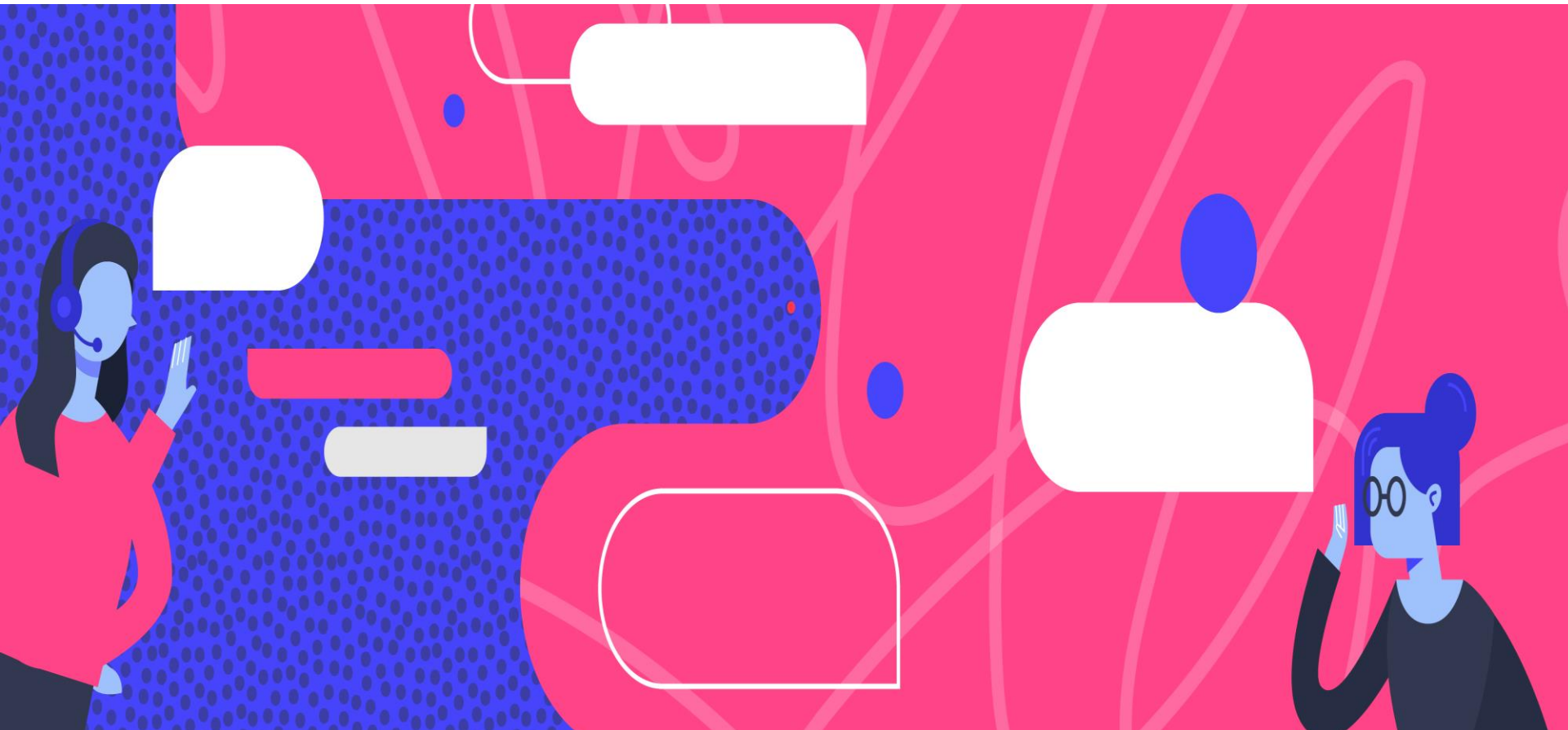
## Administrația Publică Centrală



[EXCEL](#) [PDF](#)

NR	INDICATOR	VEZI	ȚINTĂ	DATA ȚINTĂ	CURRENT	PROGRES	SCOR
1	TRANSPARENȚA ȘI RESPONSABILIZAREA GUVERNĂRII						60%
1.1.	Încrederea în guvernare (%)	<a href="#">vezi</a>			19,00		19%
1.2.	Eficacitatea Guvernării (rang)	<a href="#">vezi</a>			35,58		36%
1.3.	Ponderea achizițiilor publice efectuate prin intermediul platformei de e-achiziții (%)	<a href="#">vezi</a>	80,00	2020	100,00		125%
2	SERVICIILE PUBLICE						92%
2.1.	Disponibilitatea informațiilor și a serviciilor electronice:						76%
	Ponderea serviciilor publice pentru care informația este disponibilă prin intermediul portalului guvernamental <a href="#">servicii.gov.md</a>	<a href="#">vezi</a>	90,00		100,00		100%
	Ponderea serviciilor electronice integrate cu portalul guvernamental <a href="#">servicii.gov.md</a>	<a href="#">vezi</a>			83,00		100%

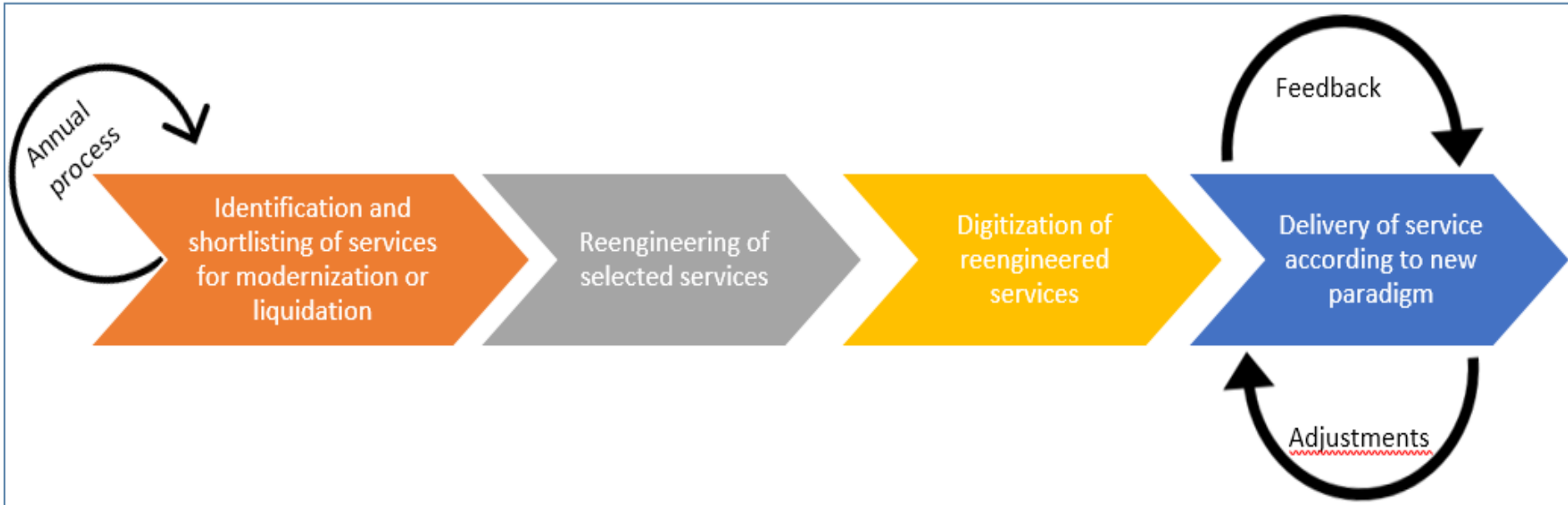
**IS A DIALOGUE IN REAL-TIME HAPPENING?  
IS THE DIGITAL ENOUGH TO ENSURE IT?  
IS ENGAGEMENT CONSISTENT?**



# CITIZEN-CENTRIC PUBLIC SERVICES MODERNIZATION REFORM

## WB-funded Modernization of Govt. Services Project (2018 – 2023) TO SHOWCASE

- Citizen-centric and –driven services redesign applied on >21 services
- 100 alternative centres for PS provision
- Multi-channel unified client support
- Institutional capabilities
- Methodological and policy frameworks
- Closing the feedback loop



# CITIZEN-CENTRIC AND –DRIVEN SERVICES REDESIGN PRINCIPLES

01

## **CITIZEN CENTRICITY**

Service by default,  
Proactivity  
Engage the citizen  
Trust the citizen

02

## **MULTIPLE DELIVERY CHANNELS**

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

04

## **MINIMUM DOCUMENTS**

Do not ask for documents  
which exist in official data  
sources

03

## **SIMPLIFICATION AND STANDARDIZATION**

Unified experience  
Predictability

05

## **USE IT SOLUTIONS**

Online submission and delivery  
Check status online  
Data exchange

# DEMOCRACY UNDER CONSTRUCTION



“E” INFRASTRUCTURES ➡ FRAMEWORKS ➡ MINDSET ➡ CULTURE

# ДЯКУЮ!

# THANK YOU!

Contact information: Moldova eGovernance Agency  
www.egov.md  
E-mail: cornelia.amihalachioae@egov.md  
office@egov.md

