

# CADRUL LEGISLATIV CE REGLEMENTEAZĂ SERVICIILE PUBLICE PRESTATE ELECTRONIC

## LEGISLATIVE FRAMEWORK GOVERNING ELECTRONIC PUBLIC SERVICES

CZU: 351/354 : 004(478)

**Eugenia CEBOTARU,**  
*magistru, lector superior universitar,*  
*Academia de Administrare Publică*

### SUMMARY

*Over the past few years, a number of electronic public services have been launched in Moldova with the aim of improving the public system and increasing the efficiency and transparency of government institutions. Now, citizens can also pay them online with MPay. According to the authorities, by implementing this technology, both state institutions and the business environment will streamline their public services to fully meet citizens' needs.*

**Keywords:** *information technologies, electronic public services, cloud computing, electronic governance center, MCloud, MPay, MSign, MPass, MNotify, MLog, MConnect.*

### REZUMAT

*Pe parcursul ultimilor ani, în Republica Moldova a fost lansat un șir de servicii publice electronice care au drept scop îmbunătățirea sistemului public și creșterea eficienței și transparenței instituțiilor guvernamentale. Acum cetățenii pot și să le achite în regim online, cu ajutorul serviciului MPay. Potrivit autorităților, prin implementarea acestei tehnologii atât instituțiile statului cât și mediul de afaceri își vor eficientiza serviciile publice pentru a răspunde pe deplin nevoilor cetățenilor.*

**Cuvinte-cheie:** *tehnologii informaționale, servicii publice electronice, nor informațional, Centrul de guvernare electronică, MCloud, MPay, MSign, MPass, MNotify, MLog, MConnect.*

Reingineria serviciilor publice este una dintre cele mai urgente priorități ale Guvernului, dar, totodată, și o provocare majoră, care necesită regândirea și transformarea modelelor tradiționale de activitate a autorităților și instituțiilor publice.

Platforma *MCloud* este o infrastructură informațională guvernamentală comună care funcționează în baza tehnologiei de „cloud computing”. Tehnologia „cloud computing” („nor informațional”) reprezintă un model de furnizare a serviciilor tehnologi-

lor informaționale (TI), care permite accesul, la cerere, pe bază de rețea la totalitatea configurabilă a resurselor de calcul virtualizabile (echipamente de stocare, servere, rețele, aplicații și servicii) și care pot fi puse rapid la dispoziție cu un efort minim de administrare sau interacțiune cu furnizorul acestor servicii. [8]

Utilizarea și operarea platformei *MCloud* în cadrul administrației publice centrale (APC) sunt reglementate de Hotărârea Guvernului Republicii Moldova privind Platfor-

ma tehnologică guvernamentală comună (MCloud), nr. 128 din 20.02.2014. [1]

Această platformă oferă mai multe avantaje autorităților publice, printre care: utilizarea maximă a resurselor TI la costuri mici; reducerea cheltuielilor pentru achiziționarea echipamentului hardware și licențelor software în sectorul public; reducerea riscului de pierdere a datelor deținute de autoritățile APC în urma incidentelor; îmbunătățirea eficienței operaționale și creșterea vitezei de digitalizare a serviciilor publice de către direcțiile și departamentele TI din autoritățile APC.

Regulamentul stabilește modul de utilizare și operare a platformei, inclusiv determină atribuțiile participanților la raporturile aferente utilizării și operării platformei în cauză (furnizor, operator, beneficiari, alți participanți). De menționat că Regulamentul prevede atât atribuțiile cu caracter general ale participanților la platforma MCloud cât și atribuțiile specifice ale acestora în funcție de tipul serviciilor oferite de platforma MCloud (infrastructura ca serviciu - IaaS, platforma ca serviciu - PaaS, software ca serviciu - SaaS).

Deci, PaaS este un model de furnizare a serviciilor TI, în care Prestatorul (Centrul de guvernare electronică) pune la dispoziția Beneficiarului (APC) un set de componente software pe care Beneficiarul le poate utiliza pentru implementarea serviciilor electronice proprii.

Odată aprobată solicitarea de integrare cu serviciile de tip PaaS, Beneficiarului i se pune la dispoziție un set de documentație de integrare, precum și un mediu de test pentru realizarea și testarea integrării serviciilor electronice. Totodată, Beneficiarul are acces la un sistem de *help desk* care permite soluționarea rapidă a solicitărilor și problemelor apărute pe parcursul utilizării componentelor software din cadrul serviciului PaaS.

La necesitate, Beneficiarul poate solicita

și asistența Prestatorului în procesul de integrare a serviciilor electronice ale Beneficiarului cu componentele software din cadrul serviciului PaaS.

Din cadrul platformei MCloud, ca parte a serviciului de tip PaaS, este furnizat un șir de componente software. Vom analiza succint câteva dintre ele.

*Unul dintre servicii este MPay.* MPay-ul este serviciul guvernamental de plăți electronice, un instrument informațional cu ajutorul căruia pot fi achitate diverse servicii online. Deși MPay țintește, în primul rând, serviciile electronice din sectorul public, el poate fi utilizat cu succes și pentru serviciile comerciale. MPay este instituționalizat prin Hotărârea Guvernului cu privire la unele acțiuni de implementare a Serviciului guvernamental de plăți electronice (MPay), nr. 280 din 24.04.2013. [2]

Deci, potrivit legii, acest serviciu reprezintă un mecanism unic de achitare a serviciilor publice, impozitelor, taxelor, amenziilor, majorărilor de întârziere (penalităților) și altor plăți la bugetul public național prin sistemul trezorerial al Ministerului Finanțelor cu ajutorul instrumentelor de plată legal disponibile. Putem menționa, că cele mai accesate după numărul tranzacțiilor sunt: serviciile fiscale, serviciile vamale, amenzile rutiere, e-cazier, e-Vinieta și achitarea taxei pentru grădinițe.

Deci MPay este un serviciu de plăți electronice. Potrivit Portalului serviciilor publice, în acest moment, sunt peste 622 de servicii disponibile dintre care 118 servicii sunt prestate electronic, la care sunt conectate atât autoritățile publice și organizațiile, precum și prestatorii de plată. [9]

Potrivit Portalului *adevar.md*, MPay procesează peste 4 mii de operațiuni pe zi. Lansat în 2013, acest serviciu a înregistrat și procesat peste 6 milioane și jumătate de tranzacții, media pe zi fiind de peste 4.300 de operațiuni. [10]

Serviciul MPay este realizat de către Gu-

vern prin intermediul Centrului de guvernare electronică, Centrului de telecomunicații speciale, Ministerului Finanțelor în parteneriat cu Banca Națională și sectorul privat.

*Un alt serviciu este MSign.* MSign-ul reprezintă un serviciu electronic care permite aplicarea și verificarea semnăturilor digitale, precum și schimbul de documente semnate digital. Serviciul oferă mai multe instrumente de semnare - semnătura mobilă și certificatul digital. MSign este instituționalizat prin Hotărârea Guvernului privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign), nr. 405 din 02.06.2014. [3]

Trebuie de menționat, că acest serviciu MSign oferă un șir de facilități:

- eficientizarea procesului de business pentru companiile și partenerii acestora - comunicare rapidă, de oriunde și oricând, în mod legal și în deplină siguranță, eliminând consumul inefficient de timp și de resurse umane;

- reducerea costurilor prin eliminarea totală a cheltuielilor legate de manipularea documentelor pe hârtie (imprimare, trimiteri, procesare etc.) - un document semnat electronic are aceeași valoare ca și un document tipărit pe hârtie;

- pe de altă parte, un document semnat electronic se supune clauzei juridice de nonrepudiare, adică semnatarul nu poate susține că nu a semnat acel document;

- prin faptul că orice modificare, cât de mică, a documentului semnat digital, conduce automat la anularea semnăturii, destinatarul are convingerea că documentul a ajuns în stare nealterată;

- orice document semnat digital poate fi tipărit la imprimantă, putând conține informația că documentul original e cel electronic și că acesta poartă semnătura electronică a semnatarului;

- practic, orice domeniu de activitate are nevoie de facilitatea transmiterii electronice a informațiilor, indiferent de natura aces-

tora. Prin aplicarea semnăturii electronice pe documentele care impun autentificarea prin semnătură și sigiliu, se realizează trecerea la noua eră informațională;

- acoperire în caz de litigiu - conform legislației în vigoare, semnătura electronică are valoare legală. Prin urmare, dacă organizația respectivă ajunge în instanță și autenticitatea documentelor este contestată, validitatea semnăturii electronice utilizate este ușor de demonstrat și nu poate fi contestată;

- nerepudiare, integritate și confidențialitate - datele organizației vor ajunge acolo unde trebuie, existând garanția că nu au fost vizualizate sau alterate de persoane neautorizate.

În prezent, la Serviciul MPay sunt conectate serviciile de Internet Banking ale mai multor bănci comerciale. Dacă utilizăm servicii de Internet Banking prestate de una din băncile disponibile, accesăm logotipul băncii date și ne autentificăm în serviciul de Internet Banking. Odată autentificați, găsim opțiunea de plată MPay și indicăm identificatorul notei de plată (numărul MPay) și achităm această plată.

*Un alt serviciu este MPass.* Ce este MPass-ul? MPass-ul este serviciul guvernamental de autentificare și control al accesului pentru serviciile electronice. Serviciul oferă mai multe mecanisme de autentificare, așa ca: semnătura mobilă, buletinul de identitate electronic, certificatele digitale, numele de utilizator și parolă, ultima fiind considerată nesigură. MPass este instituționalizat prin Hotărârea de Guvern privind serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass), nr. 1090, din 31.12.2013. [4]

Folosind unul dintre mecanismele de autentificare, avem posibilitatea să accesăm mai multe servicii electronice într-un mod sigur, fără a avea necesitatea de a ne înregistra în prealabil la prestatorii acestora. Controlul accesului și autorizarea permit centralizarea administrării și monitorizării

permisiunilor utilizatorilor în diferite servicii electronice.

Deci serviciul MPass permite un control mai sigur al datelor personale și permisiunilor utilizatorilor, reducând cheltuielile de administrare asociate acestora.

*Un alt serviciu este MLog.* MLog-ul este un serviciu guvernamental care oferă un mecanism securizat și flexibil de jurnalizare și audit, asigurând evidența operațiunilor (evenimentelor), produse într-un sistem informațional la un timp dat. Acest serviciu este instituționalizat prin Hotărârea de Guvern privind serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog), nr. 708 din 28.08.2014. [5]

*Un alt serviciu este MConnect-ul,* care este un serviciu guvernamental ce are menirea să asigure schimbul de informații și date între autoritățile administrației publice. Acest serviciu este în regim de pilotare în conformitate cu Hotărârea Guvernului cu privire la pilotarea platformei de interoperabilitate, nr. 404 din 02.06.2014. [6]

*Ce este PGRAP?* Platforma Guvernamentală de Registre și Acte Permisive (PGRAP) este o platformă comună destinată implementării serviciilor electronice de tip programare online, registru și eliberare de autorizări. Prin intermediul acestei platforme este posibil să se dezvolte astfel de servicii fără a necesita activități de programare sau ajustare a codului de program. Această platformă este instituționalizată prin Hotărârea Guvernului privind platforma guvernamentală de registre și acte permisive (PGRAP), nr. 177 din 29.08.2014. [7]

*Un alt serviciu este MNotify.* MNotify-ul reprezintă un serviciu guvernamental sau o aplicație tehnică de transmitere a notificărilor în cadrul sistemelor informaționale deținute de ministere, autoritățile administrative și structurile organizaționale din sfera lor de competență, precum și alte instituții publice, prestatoare de servicii publice. Proiectul de Hotărâre a Guvernului cu

privire la Serviciul Guvernamental de Notificare (MNotify) a fost lansat doar în avizare și consultare publică.

În acest context, „notificarea” presupune un mesaj, generat automat de sistemele informaționale ale instituțiilor, având menirea de a notifica utilizatorii despre producerea anumitor modificări în structura serviciilor sau a modalităților de prestare a acestora. Astfel, utilizatorii vor fi înștiințați despre orice schimbări produse, în termene reduse de timp, prin poșta electronică, SMS, mesagerie instantă sau alte canale de comunicare, în funcție de necesități.

Acest serviciu va fi implementat ca o parte componentă a platformei tehnologice guvernamentale comune MCloud, urmărind facilitarea serviciilor electronice tranzacționale și creșterea calității, în general, a serviciilor publice. Pentru a aduce soluția tehnică MNotify la cei mai înalți parametri de funcționalitate și utilitate, în etapa de prelansare, Centrul de Guvernană Electronică, cu suportul Cancelariei de Stat, a ministerelor și altor autorități administrative relevante, cu implicarea sectorului privat, va testa serviciul, identificând ajustările necesare.

Putem menționa mai multe obiective ale Platformei MCloud, printre care:

- eficientizarea resurselor TI prin reutilizarea și reprofilarea lor;
- scutirea instituțiilor publice de gestionarea propriei infrastructuri, astfel încât să se poată dedica misiunii lor și creării de servicii cu valoare adăugată;
- costuri reduse de întreținere a centrelor de date prin raționalizare, consolidare și virtualizare;
- reducerea consumului de hârtie în procesul de guvernare.

*În concluzie,* putem menționa o serie de avantaje de care vor putea beneficia atât instituțiile guvernamentale cât și mediul de business în urma utilizării acestor platforme și servicii. Unul dintre acestea este

eficientizarea cheltuielilor. Atât MPay cât și celelalte servicii publice electronice vor face ca birocrăția și corupția să fie mai ușor controlate, iar actul de guvernare - mai eficient. Totuși principalii beneficiari în acest caz sunt cetățenii.

Potrivit unui comunicat de presă al Centrului de Guvernare Electronică, creșterea constantă a numărului de tranzacții denotă încrederea cetățenilor în platformele tehnologice guvernamentale. Unul dintre obiectivele țării noastre este dezvoltarea economiei. O condiție obligatorie este migrarea, cel puțin treptată, de la utilizarea numerarului către plățile fără numerar. Este procesul care permite însănătoșirea economiei și dezvoltarea sa în continuare. Implementarea unei astfel de platforme cu contribuția esențială a băncilor comerciale, evident, contribuie foarte mult la acest scop. Prin urmare, băncile ca și alți jucători ai economiei naționale, au de câștigat din migrarea treptată a fluxurilor bănești din numerar în formă virament. [11]

Totodată, trebuie de menționat, că modalitatea de utilizare a serviciului MPay este una simplă, accesibilă și comodă. Însă, ca instrument de plată poate fi atât card-ul bancar cât și numerarul, ar putea fi și sistemele de Internet banking, ar putea fi și terminalele de plată. Iar gama acestor instrumente de plată urmează să se lărgască.

Sigur că, în primul rând, vor beneficia cetățenii mai activi, tinerii care solicită serviciile electronice cel mai mult și cei care prețuiesc timpul lor, mai cu seamă, mediul de afaceri, deoarece acest serviciu face posibilă achitarea fără a părăsi biroul. Totodată, să nu uităm, că avem peste un milion de cetățeni plecați peste hotare care în interacțiunea cu serviciile publice electronice ar trebui să și achite. În astfel de momente ei pot să facă acest lucru cu cardurile lor de peste hotare, fără să vină în țară pentru a face achitățile sau fără a plăti comisioanele mult mai mari decât însăși plata care urmează să fie efectuată.

Pentru Guvern un mare avantaj este cel de a fi informat despre toate încasările care vin în trezorerie, în bugetul de stat. Deci vom avea și o transparență mult mai mare în ceea ce privește executarea bugetului. Însă, pentru instituții aceasta înseamnă și o optimizare a cheltuielilor, deoarece acele cheltuieli care erau destinate pentru deservirea plăților, astăzi nu mai trebuie efectuate. Pentru business avem marele avantaj și un stimulent nou de a iniția o afacere și a o aduce în spațiul virtual prin a lansa tot felul de scenarii de ecomix și a integra cu serviciul MPay pentru a achita acele servicii.

Trebuie de menționat, că riscurile care sunt în utilizarea serviciului MPay sunt cel mult aceleași care apar la efectuarea plăților în mod tradițional. Nemijlocit tranzacția nu este efectuată de acest serviciu, el fiind doar un integrator, iar mișcarea banilor o fac cei care știu cum se fac tranzacțiile financiare.

Se simte considerabil interesul cetățenilor față de un astfel de serviciu cum este MPay. Acest interes a fost manifestat și observat de autorități încă înainte de lansare. Interesul se manifestă prin creșterea masivă a numărului tranzacțiilor prin alte instrumente de plată decât numerarul, cum ar fi cardurile bancare, conturile curente. Cu siguranță, putem menționa, că această creștere va fi manifestată și în serviciile publice pentru că cetățeanul țării noastre, fiind foarte activ într-o eră media, a simțit deja farmecul, comoditatea și securitatea instrumentelor de plată oferite de jucătorii pieței. Suntem siguri, că acest interes va urma pentru că serviciul, într-adevăr, oferă utilizatorilor, persoanelor de rând care își pierdeau timpul stând la coadă la toate oficiile posibile. Acum toate aceste momente neplăcute pot fi evitate prin utilizarea acestei platforme. De aceea noi suntem siguri că interesul oamenilor va fi foarte mare pentru că ne permite să trăim mai confortabil.

**BIBLIOGRAFIE**

1. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova privind Platforma Tehnologică Guvernamentală Comună (MCloud), nr. 128 din 20.02.2014. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr. 47-48, art. nr. 145 din 25.02.2014.
2. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la unele acțiuni de implementare a Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (MPay), nr. 280 din 24.04.2013. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr. 109 art. nr. 358 din 10.05.2013.
3. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură electronică (MSign), nr. 405 din 02.06. 2014. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr. 147-151, art. nr. 445 din 06.06.2014.
4. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova privind serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass), nr. 1090, din 31.12.2013. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr. 4-8, art. nr. 2 din 10.01.2014.
5. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova privind serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog), nr. 708 din 28.08.2014. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr. 261-267, art. nr. 756 din 05.09.2014.
6. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la pilotarea platformei de interoperabilitate, nr. 404 din 02.06.2014. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr. 147-151, art. nr. 444 din 06.06.2014.
7. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova privind platforma guvernamentală de registre și acte permise (PGRAP), nr. 717 din 29.08.2014. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr. 261-267, art. nr. 765 din 05.09.2014.
8. Platforma Tehnologică Guvernamentală Comună. În: <http://mcloud.gov.md/ro/content/despre-mcloud>, accesat la 05.03.2018.
9. Portalul serviciilor publice. În: <https://servicii.gov.md/About.aspx>, accesat la 05.03.2018.
10. Portalul adevărul.md. În: [http://adevarul.ro/moldova/actualitate/serviciul-mpay-proceseaza-4-mii-operatiuni-zi-1\\_5a05a9b85ab6550cb805b704/index.html](http://adevarul.ro/moldova/actualitate/serviciul-mpay-proceseaza-4-mii-operatiuni-zi-1_5a05a9b85ab6550cb805b704/index.html), accesat la 05.03.2018.
11. Portalul Centrului de Guvernare Electronică. În: <http://www.egov.md/ro>, accesat la 05.03.2018.

**Prezentat:** 5 martie 2018.

**E-mail:** [cebotaru.eu@gmail.com](mailto:cebotaru.eu@gmail.com) și [cebotaru@list.ru](mailto:cebotaru@list.ru)