

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____

din _____
Chișinău

**pentru aprobarea Conceptului platformei pentru susținerea democrației
participative (e-Democrație)**

Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Conceptul platformei pentru susținerea democrației participative (e-Democrație) (se anexează).
2. Se desemnează Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” în calitate de posesor și deținător al platformei pentru susținerea democrației participative (e-Democrație).
3. Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” va asigura implementarea platformei pentru susținerea democrației participative (e-Democrație).

Prim-ministru

Dorin RECEAN

Contrasemnează:

**Ministrul dezvoltării economice
și digitalizării**

Dumitru ALAIBA

Conceptul platformei pentru susținerea democrației participative (e-Democrație)

INTRODUCERE

Transformarea digitală a schimbat dramatic modul în care cetățenii și mediul de afaceri interacționează cu administrația publică și a avut un impact semnificativ asupra serviciilor publice și proceselor administrative. În ultimii ani, progresele în tehnologie digitală au transformat sectorul public, făcându-l mai eficient, transparent și accesibil cetățenilor.

Un domeniu în care transformarea digitală a avut un impact deosebit de semnificativ este în domeniul democrației și al guvernării participative. Introducerea platformelor și instrumentelor de e-democrație le-a oferit cetățenilor oportunitatea de a se implica mai direct în relațiile cu guvernele lor și de a participa la procesul de luare a deciziilor. Această nouă eră a e-democrației ajută la reducerea decalajului dintre cetățeni și guvernele acestora, promovând transparența, responsabilitatea și participarea cetățenilor la procesul democratic.

Proiectul „Dezvoltarea instrumentelor electronice pentru democrația participativă (e-Democrație)”, inițiat de Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” și susținut financiar de Fundația Soros Moldova, este un răspuns direct la această nevoie tot mai mare de instrumente de e-democrație și în Republica Moldova. Proiectul își propune să promoveze transparența, responsabilitatea și implicarea cetățenilor în procesul de luare a deciziilor prin crearea de oportunități de interacțiune între guvern și comunitate prin instrumente de e-democrație care facilitează dialogul bilateral între autoritățile publice și cetățeni. Prin utilizarea instrumentelor electronice, cetățenii pot publica idei, pot participa la consultări și dezbateri publice și pot implementa proiecte comune într-un mod convenabil și accesibil. Autoritățile publice pot consulta cetățenii prin dezbateri online, consultări publice, sondaje etc.

Platforma pentru susținerea democrației participative (e-Democrație) în Republica Moldova va fi dezvoltată pentru a permite participarea activă a cetățenilor la procesul de luare a deciziilor prin diverse instrumente digitale. Această soluție va include instrumente precum petiții electronice, sondaje și evaluări ale serviciilor publice și furnizorilor de servicii. Obiectivul principal este de a promova transparența, responsabilitatea și participarea cetățenilor la procesul democratic.

Introducerea instrumentelor electronice pentru democrația participativă în Republica Moldova ar completa sistemul actual de petiții prin adăugarea de noi canale pentru depunerea petițiilor. Platforma ar permite inițiativelor civice (petițiilor colective) să fie consultate și semnate în siguranță și cu ușurință de către cetățenii cu prezență online semnificativă, atât în interior țării, cât și în diaspora. Soluția electronică urmărește să încurajeze participarea cetățenilor și să îmbunătățească comunicarea dintre cetățeni și guvern, asigurându-se că opiniile, inițiativele și propunerile lor pentru probleme de fond sunt ascultate și luate în considerare.

Totodată, pentru a simplifica accesul la funcționalul platformei pentru susținerea democrației participative (e-Democrație) și pentru a îmbunătăți experiența utilizatorilor, aceasta va fi integrată cu aplicația guvernamentală intergrată a serviciilor electronice EVO. Aplicația respectivă reprezintă o soluție mobilă ce va fi lansată în semestrul IV al anului 2023 și va reprezenta punctul unic de interacțiune digitală între sectorul public și persoanele fizice și juridice. Aplicația va asigura accesul utilizatorului la toate serviciile electronice în baza identității digitale personale, iar funcționalul acesteia va asigura accesul la informații de interes public, dar și la informații despre sine, date care sunt deținute în diverse registre de stat, sau gestionate/produse de diverse entități publice și pe care utilizatorul le va putea vizualiza, dar și va putea întreprinde anumite acțiuni conexe acestor date. Spre ex, prin intermediul aplicației EVO, persoanele vor putea efectua plăți electronice, crea împuterniciri, semna documente electronice, verifica valabilitatea actelor personale, afla informații despre situația fiscală, contravenții, vor putea comanda/solicita servicii, vizualiza date din cabinetul personal virtual, vor primi notificări, comanda livrări de documente, sau recepționa rețete medicale în baza fișei electronice, vor putea vota electronic în perspectivă etc.

Suplimentar, multiplelor posibilități expuse *supra*, prin crearea în cadrul aplicației EVO a unui modul dedicat „Democrației participative” și integrarea acesteia cu platforma pentru susținerea democrației participative (e-Democrație), persoanele fizice și reprezentanții persoanelor juridice vor putea din cadrul aplicației mobile să acceseze servicii digitale dedicate depunerii petițiilor și urmării statutului acestora; inițierea și susținerea inițiativelor civice; oferirea mesajelor de feedback cu privire la serviciile publice; participarea la sondaje etc., precum și să acceseze date conexe serviciilor respective.

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

1. Denumirea deplină a sistemului este „Platforma pentru susținerea democrației participative (e-Democrație)” (în continuare – platforma e-Democrație).
2. Platforma e-Democrație reprezintă o „platformă ca serviciu” (eng. Platform-as-a-Service, PaaS), care asigură un mecanism unic din punct de vedere tehnic – prin utilizarea unor instrumente și interfețe automatizate unice de comunicare destinate pentru depunerea și prelucrarea inițiativelor civice (petițiilor

colective) și a petițiilor individuale; transmiterea și prelucrarea mesajelor de feedback, oferite de cetățeni și companii în legătură cu serviciile publice și procesele administrative, precum și pentru desfășurarea consultărilor publice sub formă de anchete ca parte a procesului de luare a deciziilor.

3. Scopul principal al platformei e-Democrație este creșterea participării civice la procesele de luare a deciziilor din administrațiile publice, oferind cetățenilor următorul set de servicii digitale ușor de utilizat și convenabil:

- 1) e-Petiție – un serviciu digital care permite depunerea și prelucrarea:
 - a) inițiativelor civice (petițiilor colective);
 - b) petițiilor individuale;

2) e-Feedback – un serviciu digital care permite transmiterea și prelucrarea mesajelor de feedback, oferite de cetățeni și companii în legătură cu serviciile publice și procesele administrative;

3) e-Survey – un serviciu digital care permite desfășurarea consultărilor publice sub formă de anchete ca parte a procesului de luare a deciziilor.

Implementarea serviciilor menționate *supra* ca parte a platformei e-Democrație va crește accesul cetățenilor la activitățile de guvernare, transparența administrațiilor publice locale și va contribui direct la îmbunătățirea calității serviciilor și a proceselor administrative.

4. Obiective de bază specifice stabilite pentru platforma e-Democrație:

1) digitalizarea activităților de depunere și procesare a petiției prin furnizarea unui serviciu integrat perfect în ecosistemul existent;

2) îmbunătățirea colectării și procesării feedback-ului cetățenilor în legătură cu serviciile, furnizorii de servicii și alte entități ca parte a furnizării de servicii publice;

3) crearea unui mecanism simplu, dar puternic pentru consultări publice prin sondaje inițiate de furnizorii de servicii, autoritățile publice centrale și locale și alte organizații interesate;

4) integrarea tuturor serviciilor platformei e-Democrație în ecosistemul digital guvernamental, oferind astfel o experiență de utilizator completă, coerentă și eficientă;

5) reutilizarea serviciilor guvernamentale de platformă și a sistemelor informaționale de stat pentru eficientizarea proceselor de petiționare, colectare a feedback-ului și desfășurare a sondajelor;

6) adoptarea celor mai bune practici UE în materie de angajament civic de către administrația publică din Republica Moldova;

7) utilizarea tehnologiilor emergente, cum ar fi inteligența artificială, pentru a optimiza colectarea și procesarea datelor privind percepția asupra calității serviciilor publice;

8) diversificarea canalelor utilizate pentru interacțiunea G2C, oferind astfel mai multe opțiuni cetățenilor;

9) îmbunătățirea interacțiunii cu diaspora în colectarea feedback-ului privind serviciile publice;

10) îmbunătățirea imaginii statului în ochii cetățenilor săi, deoarece pentru majoritatea oamenilor statul este perceput aproape în totalitate prin calitatea

deciziilor și serviciilor sale și prin deschiderea sa la dialog cu cetățenii și afacerile în vederea construirii unui stat mai eficient;

11) asigurarea scalabilității prin implementarea unei soluții informatice configurabile, cu o arhitectură orientată spre servicii care va permite actualizări viitoare după modelul de dezvoltare iterativă;

12) celeritatea transmiterii/recepționării petițiilor;

13) reducerea costurilor de gestionare a procesului de petiționare;

14) eliminarea treptată a expedierii petițiilor și răspunsurilor la acestea, pe suport de hârtie.

5. Sarcinile de bază realizate de platforma e-Democrație:

1) furnizarea unor instrumente digitale uniforme și reutilizabile de depunere și prelucrare a inițiativelor civice (petițiilor colective) și a petițiilor individuale; de transmitere și prelucrare a mesajelor de feedback, oferite de cetățeni și companii în legătură cu serviciile publice și procesele administrative, precum și de desfășurare a consultărilor publice sub formă de anchete ca parte a procesului de luare a deciziilor;

2) eficientizarea proceselor de petiționare, consultare, comunicare și implicare în procesul decizional al cetățenilor și al mediului de afaceri;

3) facilitarea interacțiunii rapide dintre cetățeni și autorități publice;

4) asigurarea confidențialității, securității și protecției datelor cu caracter personal al informațiilor din petiții, feedback și sondaje;

5) ținerea evidenței informațiilor aferente proceselor de petiționare, colectare a feedback-ului și desfășurare a sondajelor;

6) generarea de statistici și rapoarte;

7) asigurarea interconexiunii cu alte sisteme informaționale de stat.

6. Platforma e-Democrație poate fi dezvoltată prin atribuirea de noi sarcini, ținând cont de prevederile normelor legale.

7. Principiile de bază ale platformei e-Democrație sunt:

1) principiul legalității, care presupune crearea și exploatarea e-Democrație în conformitate cu legislația națională;

2) principiul conformității prelucrării datelor cu caracter personal, care presupune prelucrarea datelor cu caracter personal ale utilizatorilor platformei e-Democrație în conformitate cu prevederile art. 4 din Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;

3) principiul neexcesivității și pertinentei, care relevă necesitatea limitării volumului de informații cu accesibilitate limitată prelucrate, în așa fel încât să fie prelucrate doar informațiile relevante și necesare în contextul realizării sarcinilor platformei e-Democrație;

4) principiul integrității datelor, care presupune păstrarea conținutului și interpretarea univocă în condițiile unor acțiuni accidentale. Integritatea datelor se consideră a fi păstrată dacă datele nu au fost denaturate sau distruse;

5) principiul confidențialității informației, care se referă la restricționarea accesului persoanelor neautorizate la informația cu accesibilitate limitată, în conformitate cu legislația, în scopul neadmiterii ingerinței în viața privată a

subiecților datelor cu caracter personal sau a cauzării prejudiciilor persoanelor juridice;

6) principiul îndrumării procesului de utilizare a platformei e-Democrație, care garantează accesul operativ la informație al utilizatorului, în limitele competenței stabilite prin actele normative și nivelul de acces;

7) principiul securității informaționale, care presupune asigurarea nivelului integrității, exclusivității, accesibilității și eficienței protecției datelor împotriva pierderii, denaturării, deteriorării, modificării, accesului și utilizării neautorizate. Securitatea platformei e-Democrație presupune rezistența la atacuri, protecția caracterului confidențial al informației, a integrității și pregătirea pentru lucru atât la nivel de sistem, cât și la nivel de date prezentate în această informație;

8) principiul compatibilității platformei e-Democrație cu sistemele informaționale partajate existente în țară;

9) principiul îmbunătățirii continue, care presupune ajustarea platformei e-Democrație la practicile și recomandările internaționale

10) principiul modularității și scalabilității, ce reprezintă posibilitatea de a dezvolta platformei e-Democrație fără modificarea componentelor create anterior.

Capitolul II

CADRUL NORMATIV-JURIDIC AL PLATFORMEI E-DEMOCRAȚIE

8. Implementarea platformei e-Democrație este prevăzută de Strategia de reformă a administrației publice din Republica Moldova pentru anii 2023-2030 (*activitatea 2.9.*), aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 126/2023 și se conține în Programul pentru implementarea Strategiei de Reformă a Administrației Publice pentru anii 2023-2026 (*acțiunea 4.2.10*), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 352/2023.

9. Crearea și funcționarea platformei e-Democrație este reglementată, în particular, de următoarele acte normative:

1) Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 309-320, art. 466);

2) Legea nr. 982/2000 privind accesul la informație (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2000, nr. 88-90, art. 664);

3) Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 6-12, art. 44);

4) Legea nr. 436/2006 privind administrația publică locală (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr. 32-35, art. 116);

5) Legea nr. 71/2007 cu privire la registre (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr. 70-73, art. 314);

6) Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 170-175, art. 492);

7) Legea nr. 142/2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 295-308, art. 452);

8) Legea nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2022, nr. 34-38, art. 34);

9) Legea nr. 124/2022 privind identificarea electronică și serviciile de încredere (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2022, nr. 170-176, art. 317);

10) Hotărârea Guvernului nr. 562/2006 cu privire la crearea sistemelor și resurselor informaționale automatizate de stat (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr. 79-82, art. 591);

11) Cerințele față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1123/2010 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 254-256, art. 1282);

12) Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 201/2017 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 109-118, art. 277);

13) Hotărârea Guvernului 414/2018 cu privire la măsurile de consolidare a centrelor de date în sectorul public și de raționalizare a administrării sistemelor informaționale de stat (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 157-166, art. 474);

14) Regulamentul privind modul de utilizare a platformei de interoperabilitate (MConnect), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 211/2019 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 132-138, art. 254);

15) Regulamentul privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea platformei tehnologice comune (MCloud), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 128/2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 47-48, art. 145);

16) Regulamentul privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură electronică (MSign), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 405/2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 147-151, art. 445);

17) Regulamentul privind serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1090/2013 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 4-8, art. 02);

18) Regulamentul privind serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 708/2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 261-267, art. 756);

19) Regulamentul privind modul de funcționare și utilizare a serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 376/2020 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2020, nr. 149-151, art. 476);

20) Regulamentul privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea Portalului guvernamental al unităților de drept, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 412/2020 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2020, nr. 161-164, art. 533);

21) Regulamentul privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea Portalului guvernamental al cetățeanului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 413/2020 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2020, nr. 161-164, art. 534);

22) Reglementarea tehnică „Procese ciclului de viață al software-ului” RT 38370656-002:2006, aprobată prin Ordinul ministrului dezvoltării informaționale nr. 78/2006 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr. 95-97, art. 335);

23) Ordinul ministrului dezvoltării informaționale nr. 94/2009 cu privire la aprobarea unor reglementări tehnice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 58-60, art. 232).

Capitolul III

SPAȚIUL FUNCȚIONAL AL PLATFORMEI E-DEMOCRAȚIE

10. Contururile funcționale de bază ale platformei e-Democrație. Platforma e-Democrație trebuie să asigure realizarea funcțiilor de bază ale unui sistem informațional prevăzute în cadrul normativ, precum și a funcțiilor specifice care rezultă din destinația sistemului. În platforma e-Democrație se vor implementa următoarele componente funcționale de bază:

1) depunerea și prelucrarea inițiativelor civice (petițiilor colective) și a petițiilor individuale:

a) crearea unei petiții noi, prin selectarea tipului acesteia, includerea conținutului și autorității publice sesizate;

b) oferirea de sugestii cu privire la entitatea responsabilă de examinarea subiectului expus în conținutul petiției;

c) completarea automatizată cu date disponibile în registrele de stat a unor câmpuri din formularul electronic;

d) semnarea electronică a petiției și expedierea acesteia către autoritatea publică vizată;

e) atribuirea unui identificator unic petiției după înregistrarea acesteia în sistem, astfel încât să poată fi urmărită starea acesteia mai târziu;

f) notificarea petiționarului cu privire la înregistrarea petiției, identificatorul acesteia și termenul maxim de examinare;

g) notificarea entității sesizate cu privire la înregistrarea unei petiții noi;

h) generarea de seturi de date depersonalizate despre procesul de petiționare în vederea expunerii acestora pe portalul guvernamental de date;

i) generarea de rapoarte statistice cu privire la numărul de petiții depuse, tipul acestora etc.

2) transmiterea și prelucrarea mesajelor de feedback, oferite de cetățeni și companii în legătură cu serviciile publice și procesele administrative:

a) crearea mesajului de feedback și evaluarea calității serviciului prestat;

b) vizualizarea mesajelor de feedback și evaluărilor oferite serviciilor publice;

c) atribuirea unui identificator unic mesajelor de feedback și evaluărilor oferite serviciilor publice;

d) gestionarea mesajelor de feedback în scopul neadmiterii plasării cuvintelor necenzurate sau jignitoare;

e) expunerea informațiilor cu privire la scorul general al fiecărui serviciu evaluat și a mesajelor de feedback;

f) generarea de rapoarte statistice cu privire la percepția beneficiarilor asupra serviciilor etc.

3) desfășurarea consultărilor publice sub formă de anchete ca parte a procesului de luare a deciziilor:

- a) elaborarea de noi sondaje în vederea consultării cetățenilor în procesul de luare a deciziilor;
- b) vizualizarea sondajelor elaborate în cadrul sistemului;
- c) participarea la sondaje și semnarea răspunsurilor la acestea;
- d) atribuirea unui identificator unic sondajelor inițiate;
- e) descărcarea rezultatelor sondajelor pentru ca datele despre acestea să fie utilizate înafara sistemului;
- f) generarea de rapoarte statistice cu privire sondajele realizate.

11. De asemenea, platforma e-Democrație va implementa următoarele funcționalități de sistem:

1) schimb de date cu sistemele informaționale externe – realizat prin consumarea interfețelor destinate schimbului reciproc de date prin platforma de interoperabilitate (MConnect), precum și integrarea sistemelor informaționale partajate (MPass, MSign, MLog, MNotify etc.);

2) administrarea sistemului;

3) gestionarea interfețelor automatizate de comunicare pentru interconexiunea cu sistemele informaționale;

4) asigurarea integrității logice a platformei e-Democrație;

5) asigurarea securității și protecției informației în cadrul platformei e-Democrație;

6) gestionarea copiilor de rezervă;

7) jurnalizarea evenimentelor de sistem;

8) monitorizarea performanței platformei e-Democrație;

9) suportul tehnic și mentenanța.

12. Interfața utilizator a platformei e-Democrație va fi disponibilă pentru a fi accesată prin intermediul aplicației guvernamentale integrate a serviciilor electronice și prin intermediul paginii web dedicate. Platforma e-Democrație:

1) va oferi o interfață ergonomică, intuitivă și accesibilă tuturor tipurilor de utilizatori. Interfața utilizator a platformei e-Democrație va reprezenta un design grafic, echilibrat, distinct și adaptabil pentru majoritatea dispozitivelor utilizate (calculator desktop, notebook, tabletă, smartphone);

2) va furniza o interfață în limbile română (implicit), engleză și rusă;

3) va furniza o interfață personalizată fiecărei categorii de utilizatori și aplicații în funcție de categoriile utilizatorilor (drepturile și rolurile acestora);

4) va furniza o interfețe tehnice speciale pentru integrarea cu alte sisteme informaționale terțe și aplicații mobile (ex. aplicația EVO).

Capitolul IV

STRUCTURA ORGANIZAȚIONALĂ A PLATFORMEI E-DEMOCRAȚIE

13. Proprietarul platformei e-Democrație este statul.

14. Posesorul și deținătorul platformei e-Democrație este Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” (în continuare - posesor).

15. Posesorul asigură condițiile organizatorice și financiare pentru funcționarea platformei e-Democrație.

16. Administratorul tehnic al platformei e-Democrație este Instituția publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”, care își exercită atribuțiile în conformitate cu cadrul normativ în materie de administrare tehnică și menținere a sistemelor informaționale de stat.

17. Utilizatorii platformei e-Democrație sunt persoanele fizice și persoanele juridice de drept public sau de drept privat, care vor utiliza funcționalitățile platformei e-Democrație în scopurile prevăzute de prezentul Concept.

Capitolul V

SPAȚIUL INFORMAȚIONAL AL PLATFORMEI E-DEMOCRAȚIE

18. Totalitatea obiectelor informaționale de bază, care reprezintă resursa informațională a platformei e-Democrație, se determină în funcție de destinația acestuia și include:

- 1) utilizator al platformei e-Democrație;
- 2) petiție;
- 3) răspuns la petiție;
- 4) inițiativă civică;
- 5) sondaj;
- 6) mesaj de feedback.

19. Identificatorul obiectului informațional „utilizatorul platformei e-Democrație” este numărul de identificare de stat al persoanei fizice (IDNP), după caz, numărul de identificare de stat al persoanei juridice (IDNO).

20. Identificatorul obiectului informațional „petiție” este constituit de un cod unic de identificare, atribuit de platforma e-Democrație.

21. Identificatorul obiectului informațional „răspuns la petiție” este constituit de un cod unic de identificare, atribuit de platforma e-Democrație.

22. Identificatorul obiectului informațional „inițiativa civică” este constituit de un cod unic de identificare, atribuit de platforma e-Democrație.

23. Identificatorul obiectului informațional „sondaj” este constituit de un cod unic de identificare, atribuit de platforma e-Democrație.

24. Identificatorul obiectului informațional „mesaj de feedback” este constituit de un cod unic de identificare, atribuit de platforma e-Democrație.

25. Obiectele informaționale împrumutate – „persoana fizică” și „persoana juridică” – sunt inițial înregistrate și identificate în alte resurse informaționale de stat, respectiv Registrul de stat al populației și Registrul de stat al unităților de drept, pentru care nemijlocit în platforma e-Democrație se mențin numai numerele de identificare – în acest caz nu se admite modificarea identificatorului. Toate datele suplimentare necesare sunt accesibile din Registrul de stat al populației sau Registrul de stat al unităților de drept, iar în caz de necesitate – sunt completate sau accesate din alte sisteme informaționale de stat.

26. Obiectele informaționale reprezintă totalitatea de date care le caracterizează:

1) datele despre obiectul informațional „utilizator al platformei e-Democrație”:

- a) denumirea, după caz numele și prenumele;

- b) IDNO, după caz IDNP;
 - c) datele de contact (număr de telefon; adresa poștei electronice (e-mail), etc.);
 - d) calitatea persoanei fizice.
- 2) datele despre obiectul informațional „petiție”:
- a) ID – număr de identificare;
 - b) data și ora transmiterii;
 - c) date despre petiționar;
 - d) date despre autoritatea publică sesizată;
 - e) conținutul petiției;
 - f) alte informații contextuale.
- 3) date despre obiectul informațional „răspuns la petiție”:
- a) ID – număr de identificare;
 - b) titlul;
 - c) data și ora expedierii;
 - d) date despre petiționar;
 - e) date despre autoritatea publică emitentă;
 - f) conținutul răspunsului;
 - g) alte informații contextuale.
- 4) datele despre obiectul informațional „inițiativă civică”:
- a) ID – număr de identificare;
 - b) titlul;
 - c) data și ora lansării;
 - d) date despre persoanele din grupul de inițiativă;
 - e) date despre semnatarii inițiativei civice;
 - f) date despre autoritatea publică abilitată să examineze inițiativa civică;
 - g) conținutul inițiativei civice;
 - h) termenul limită pentru semnarea inițiativei civice;
 - i) alte informații contextuale.
- 5) datele despre obiectul informațional „sondaj”:
- a) ID – număr de identificare;
 - b) titlul;
 - c) lista de întrebări și opțiunile de răspuns;
 - d) data și ora lansării sondajului;
 - e) date despre organizatorul sondajului;
 - f) date despre respondenți;
 - g) rezultatele sondajului;
 - h) alte informații contextuale.
- 6) date despre obiectul informațional „mesaj de feedback”:
- a) ID – număr de identificare;
 - b) titlul;
 - c) data și ora plasării mesajului de feedback;
 - d) date despre prestatorul de servicii;
 - e) date despre beneficiarul de servicii;
 - f) numărul de identificare a serviciului prestat, după caz;
 - g) conținutul mesajului de feedback;

h) alte informații contextuale.

27. Platforma e-Democrație va interacționa cu următoarele sisteme informaționale partajate:

1) platforma de interoperabilitate (MConnect) - pentru schimbul de date cu registrele și sistemele informaționale de stat;

2) serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass) - pentru autentificarea și controlul accesului în cadrul sistemului;

3) serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură electronică (MSign) – pentru semnarea documentelor (petiții individuale sau colective etc.);

4) serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) – pentru notificarea utilizatorilor platformei e-Democrație;

5) serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog) - instrument securizat și flexibil de jurnalizare și audit, utilizat pentru asigurarea evidenței operațiunilor (evenimentelor) produse în cadrul platformei e-Democrație;

6) platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud) – care funcționează în baza tehnologiei de „cloud computing”, utilizată pentru găzduirea sistemului;

7) portalul guvernamental al cetățeanului și portalul guvernamental al unităților de drept – pentru accesarea și evidența petițiilor/răspunsurilor la acestea, feedback-ului oferit de către cetățeni și persoanele juridice.

Capitolul VI

SPAȚIUL TEHNOLOGIC AL PLATFORMEI E-DEMOCRAȚIE

28. La dezvoltarea platformei e-Democrație se va aplica arhitectura multinivel (având cel puțin următoarele nivele – baza de date, logica de aplicație și interfața cu utilizatorul) și principiile de dezvoltare agilă a produselor soft (eng. Agile software development principles). Utilizarea unei astfel de arhitecturi și principii va permite o cuplare redusă între componente, în care responsabilitățile fiecărei componente sunt specializate, precum și implementarea iterativă, operarea modificărilor și flexibilitate în implementare.

29. Platforma tehnică va utiliza standarde deschise și va fi compatibilă cu sisteme care, la fel, utilizează standarde non-proprietare, cât și cu standardele deja existente.

30. Arhitectura complexului software-hardware, lista produselor software și a mijloacelor tehnice utilizate la crearea infrastructurii informaționale se determină de posesor la etapele ulterioare de dezvoltare a sistemului, ținând cont de:

1) implementarea unei soluții bazate pe SOA (Service Oriented Architecture – Arhitectură software bazată pe servicii), care oferă posibilitatea reutilizării unor funcții ale sistemului cu noi funcționalități fără a afecta funcționarea sistemului;

2) implementarea funcționalităților de arhivare (backup) și restabilire a datelor în caz de incidente.

31. Platforma e-Democrație va putea fi ușor scalat, prin extinderea resurselor hardware utilizate, pentru a acomoda numărul necesar de utilizatori, atât în regim normal de lucru, cât și în perioadele de vârf.

32. Platforma e-Democrație va fi găzduită pe platforma MCloud, care permite accesul, la cerere, pe bază de rețea la totalitatea configurabilă a resurselor de calcul virtualizabile și care pot fi puse rapid la dispoziție cu un efort minim de administrare sau interacțiune cu furnizorul acestor servicii. În acest fel, platforma e-Democrație va putea fi ușor extinsă pe verticală, prin extinderea resurselor hardware utilizate, pentru a acomoda numărul necesar de utilizatori, atât în regim normal de lucru, cât și în perioadele de vârf.

33. Sistemul de comunicații se va baza pe infrastructura și echipamentul rețelelor guvernamentale, care includ posibilitatea conectării redundante la internet. Infrastructura existentă va fi planificată în mod corespunzător, pentru a oferi nivelurile adecvate de performanță și capacitate.

34. Interfațele de utilizare ale platformei e-Democrație se vor adapta automat la diverse rezoluții de afișare și vor fi disponibile în limbile română, rusă și engleză.

35. Interfațele de utilizare ale platformei e-Democrație vor fi implementate folosind tehnologii progresive pentru aplicații web și vor fi funcționale pe dispozitivele mobile.

Capitolul VIII

ASIGURAREA SECURITĂȚII INFORMAȚIONALE

36. Securitatea informațională presupune protecția platformei e-Democrație, la toate etapele proceselor de creare, procesare, stocare și transmitere a datelor, de acțiuni accidentale sau intenționate, cu caracter artificial sau natural, care au ca rezultat cauzarea prejudiciului posesorului și utilizatorilor resurselor informaționale și infrastructurii informaționale.

37. Asigurarea securității informației va fi realizată în conformitate cu Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 201/2017. Personalul implicat în utilizarea și administrarea platformei e-Democrație va fi instruit în ceea ce privește riscurile de securitate la care poate fi expus.

38. Platforma e-Democrație asigură următoarele obiective de securitate:

- 1) autentificarea – garantează că zonele restricționate ale platformei e-Democrație vor fi accesibile doar utilizatorilor cu o identitate verificată;
- 2) autorizarea – garantează că utilizatorii autentificați pot accesa serviciile și datele care corespund drepturilor lor de acces;
- 3) confidențialitatea – garantează că datele înregistrate în platforma e-Democrație nu pot fi accesate de o parte terță neautorizată;
- 4) integritatea – garantează că datele înregistrate în platforma e-Democrație nu au fost modificate sau alterate de o parte terță neautorizată;
- 5) non-repudierea – garantează că datele înregistrate în platforma e-Democrație nu pot fi negate mai târziu.

39. Accesul la resursele sistemului informațional va fi asigurat și autorizat prin intermediul serviciului electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass). Utilizatorii e-Democrație vor dispune de drepturi distincte de acces în funcție de nivelul de securitate căruia îi corespund. Pentru fiecare categorie

de acces va exista posibilitatea de a defini rolurile și drepturile utilizatorilor (inclusiv la nivelul de acces la interfața accesibilă utilizatorilor).

40. O necesitate importantă legată de securitate este necesitatea păstrării înregistrărilor de audit pentru analiza integrității sistemului și pentru monitorizarea activității utilizatorilor. Orice acțiune a utilizatorilor se documentează în registre electronice speciale, arătând momentul și utilizatorul care a efectuat acțiunea. Pentru fiecare acțiune a utilizatorului se salvează în evenimentul jurnalizat datele care au fost modificate. Platforma e-Democrație jurnalizează evenimentele de business critice prin intermediul serviciului electronic guvernamental de jurnalizare (MLog). Acțiunile care sunt jurnalizate prin intermediul serviciului electronic guvernamental de jurnalizare (MLog) pot fi configurate în opțiunile de administrare. Platforma e-Democrație jurnalizează local evenimente ce țin de buna funcționare a sistemului.

Încheiere

Prezentul Concept conține descrierea principalelor aspecte organizaționale, metodologice și tehnologice în conformitate cu care este concepută și implementată platforma e-Democrație.

În conformitate cu viziunea asupra platformei e-Democrație urmează să se asigure implementarea unei soluții tehnologice cu o arhitectură care va permite partajarea acesteia către mai multe autorități și instituții publice. Totodată, această soluție va implementa un model de tip autoservire, în cadrul căruia fiecare cetățean sau autoritate publică va dispune de instrumentarul necesar pentru utilizarea independentă a platformei e-Democrație în limitele rolului atribuit.

Platforma e-Democrație va ajuta:

- cetățenii să participe la procesul de gestionare a unei localități sau a țării, luarea deciziilor și dezvoltarea politicilor publice;
- autoritățile să devină mai orientate către cetățeni;
- autoritățile să apeleze la inteligența colectivă a cetățenilor încurajând astfel ideile inovatoare pentru modelarea politicilor bazate pe „înțelepciunea mulțimii”;
- participarea activă a beneficiarilor de servicii publice în procesul de modernizare a acestora;
- participarea prin implicarea cetățenilor și a societății civile dincolo de părțile tipice interesate, inclusiv tinerii;
- procesul de învățare atât pentru cetățeni, cât și pentru factorii de decizie printr-un schimb de opinii în timp real asupra conținutului și procesului;
- realizarea interactivă, sigură și cu costuri reduse a unor sondaje, consultări sau chiar referendumuri online.

Ca un instrument digital de facilitare a participării civice, platforma va permite utilizatorilor din toate segmentele populației indiferent de religie, gen, preferințele politice, naționalitate să participe la discuții în condiții egale cu toți ceilalți participanți. Disponibilitatea unui dispozitiv electronic și accesul la Internet este tot ceea ce va fi necesar pentru cetățeni pentru a se alătura platformei.

Platforma e-Democrație va dispune de instrumente parțial sau complet automatizate care să permită autoservirea electronică a utilizatorilor (persoane fizice și reprezentanți ai persoanelor juridice de drept public sau privat), ceea ce le va

permite să acționeze în regim autonom, la distanță, inclusiv de peste hotare, utilizând o identitate electronică, pentru a lansa o inițiativă civică, a participa la un sondaj, a oferi un mesaj de feedback sau a transmite un demers către entități publice, iar acestea din urmă să fie notificate automatizat în privința inițiativelor sau petițiilor ce intră în sfera lor de competență. Totodată, soluția va dispune de funcțional de abonare pentru recepționarea inițiativelor civice lansate și notificare automatizată în vederea asigurării publicității acestora.

Soluția electronică va permite tuturor cetățenilor să își exprime părerea, sugestia, comentariul în condiții de egalitate, și astfel să primească un răspuns, comentariu, recomandări de la ceilalți participanți ai platformei.

De asemenea, implementarea platformei e-Democrație va permite sporirea transparenței activității sectorului public, va standardiza procesele de business și documentele aferente acestora, va reduce timpul de interacțiune cu cetățenii și cu mediul de afaceri și va contribui la raționalizarea proceselor de petiționare, colectare a feedback-ului și efectuarea sondajelor.

La dezvoltarea serviciului platformei pentru susținerea democrației participative (e-Democrație) se va ține cont de arhitectura tehnologică existentă și economiile ce pot fi generate prin găzduirea soluției pe platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud) și integrarea acesteia cu sistemele informaționale partajate relevante - MPass, MSign, MLog, etc.). Cele trei servicii incluse în platforma e-Democrație vor fi dezvoltate ca trei soluții separate și independente din punct de vedere tehnic, folosind componentele reutilizabile ale platformei de dezvoltare a serviciilor electronice și urmând conceptul acesteia, cum ar fi separarea front-office și back-office, expunerea API, comunicarea bazată pe mesaje etc. Acest lucru va asigura integrarea conceptuală a serviciilor nou dezvoltate cu întregul ecosistem digital și va simplifica integrarea cu serviciile la nivel de platformă periferică.