

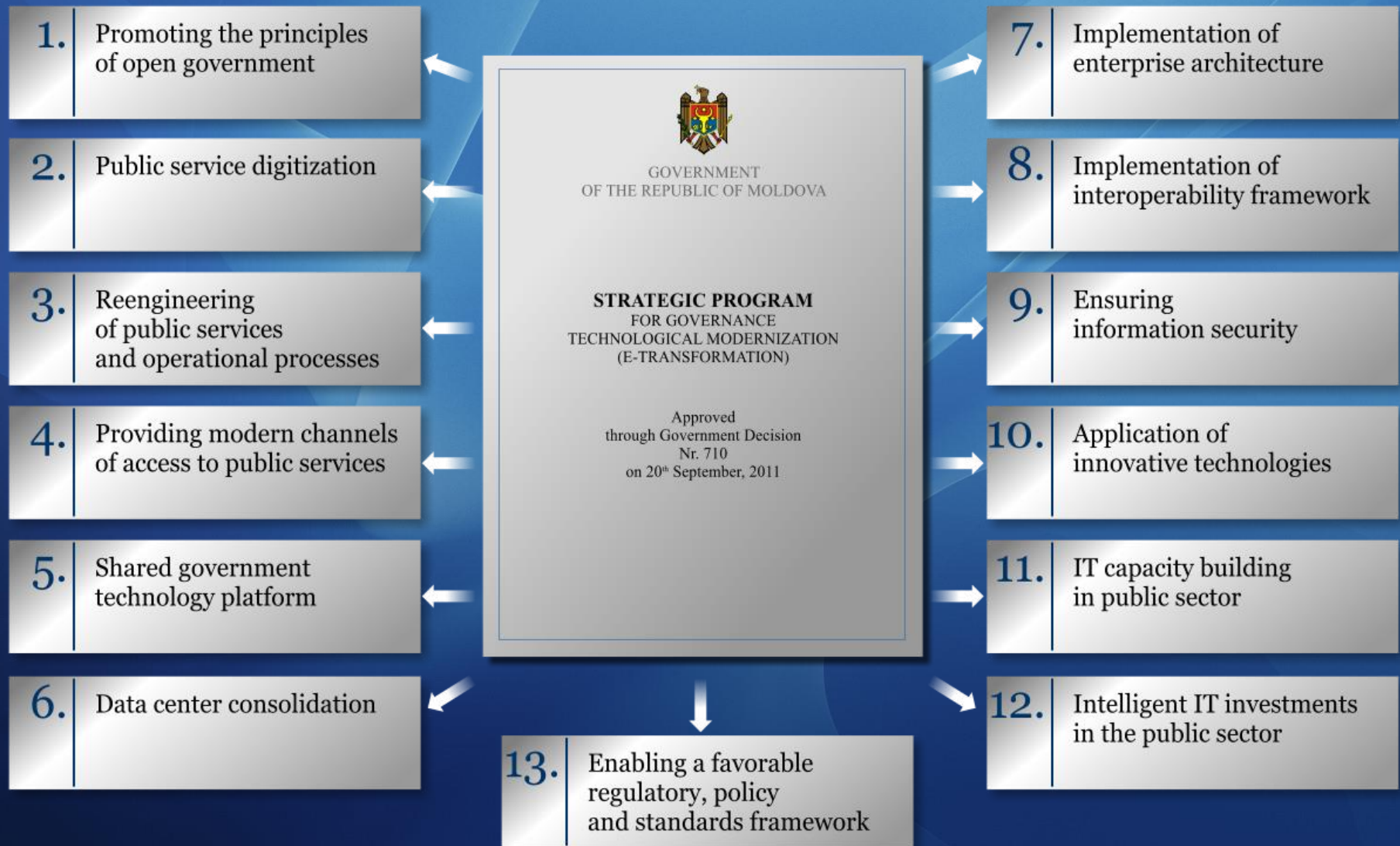


# Government e-Transformation Vision and Achievements

E-Government Center / Government CIO  
Government of the Republic of Moldova

May 13<sup>th</sup> , 2013

# Strategic Program for Governance Technological Modernization





- Complex Reform of 587 public services (CPA)
- Quality Standards , evaluation indicators and citizens report cards
- Methodology for public services' tariffs
- Registry of public services, AND
- E-Government to cut bureaucracy, administrative costs, inefficiency and low level of productivity

# Guide to Mobile Government



## Goals:

- Improve delivery of government information, products and services;
- Increase government workforce productivity;
- Engage citizens in government;
- Reduce the costs of government operations.

## Principles

- Web to Mobile – Content portability;
- Mobile by default Policy;
- Integrate Mobility Strategy with Cloud Strategy. Workplace virtualization;
- Use of mobile technology in data collection;
- BYOD (Bring Your Own Device) Policy;
- Mobile Services By Default;
- Publish APIs;
- Release open data;
- Engage citizens;
- Collaborate with private sector and developers.

# e-Transformation Objective for public services



**By 2020 all public services will be digitized**  
and accessible for citizens and businesses  
from Public Services Portal.







# G2C and G2B Services Portal [www.servicii.gov.md](http://www.servicii.gov.md) launched on May 10, 2012



**Portalul Serviciilor Publice**  
Beta

servicii | portal | gov.md

Servicii disponibile  
**201**  
11 e-Servicii  
Servicii A-Z

cetateni business vizitatori scenarii

**Informare și petiționare**  
Linii fierbinți, Petiții

**Sănătate**  
Asigurări medicale, Instituții medico-sanitare, Medicamente compensate

**Cultură, educație, cercetare**  
Acte de studii, Cursuri, Instruire on-line, Învățământ post-universitar, Învățământ universitar, Proprietate intelectuală

**Justiție și drepturile omului**  
Drepturile omului, Legislație, Societatea civilă

**Servicii de documentare**  
Acte de cetățenie, Acte de identitate, Acte de stare civilă, Acte notariale, Documentarea conducătorilor auto, Documentarea mijloacelor de transp...

**Angajare în câmpul muncii**  
Cursuri de calificare, Indemnizații de șomaj, Locuri vacante

**Finanțe, impozite și taxe**  
Certificat despre lipsa restanțelor la buget, Impozit funciar, Impozitul pe venit

**Securitate publică**  
Declarații la poliție, Protecție civilă excepționale

**Transport**  
Mijloace de transport, Transport public

[vezi toate](#)

**Top Accesari Servicii**  
Înregistrarea publicațiilor periodice  
Eliberarea certificatului bunului imobil  
Certificarea inginerilor cadastrali  
Acordarea dreptului de ședere permanentă  
Eliberarea titlului de autentificare a dreptului deținătorului de...

**Ultimele Plasate**  
Acordarea (stabilirea și plata) dreptului la pensie pentru aleșii...  
Duplicatul permisului de conducere pe suport de hirtie în schimbu...  
Petiționare și interpellare la Ministerul Sănătății  
Eliberarea poliției de asigurare obligatorie de asistență medicală  
Avizare și înregistrare a prețurilor de producător la medicamente

**Sondaj de Opinii**  
Ați găsit pe portal informația pe căutați?  
 Am găsit toată informația  
 O mare parte  
 O mică parte  
 Nu am găsit informația necesară  
 Votarea

© 2012 Guvernul Republicii Moldova. Toate drepturile rezervate  
Despre Portal | Termeni și condiții

317 public services  
73 e-services

Platform can host local public services

Online catalog of public services

As of March 16, 2013:  
93,744 visits to the Portal  
62,376 unique visitors



## Sectorial e-Services

## Shared e-Services

## Back-office projects

- |   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
| ● E-Licensing                           | ● G2C/G2B Portal                      | ● Registry of Personal Data Holders        |
| ● E-Construction Norms and Standards    | ● Document Management System          | ● Civil Status Archive Digitization        |
| ● E-Health Insurance                    | ● Government Reporting on Action Plan | ● Criminal Record Archive Digitization     |
| ● E-Criminal Record                     | ● E-Appointment                       | ● Registry Management Platform             |
| ● E-Visa                                | ● E-Authorizations                    | ● State Registry of Inspections            |
| ● Electronic Fiscal Invoices            | ● E-Registres                         | ● State Registry of Agricultural Producers |
| ● Integrated Hospital Management System | ● E-Reporting                         | ● Registry of Soils                        |
| ● Integrated Primary Healthcare System  |                                       |  |
| ● E-Admission                           |                                       |  |

# Mobile Signature launched on September 14, 2012



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

**DISPOZIȚIE** Nr. 80-d  
din 14 septembrie 2012  
Chișinău

În temeiul art. 30 din Legea nr. 64-XII din 31 mai 1990 cu privire la Guvern, pentru asigurarea realizării Programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.710 din 20 septembrie 2011, Planului de acțiuni pe anul 2012 pentru implementarea Programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.44 din 26 ianuarie 2012, precum și pentru eficientizarea utilizării serviciului de identificare electronică mobilă ca parte componentă a infrastructurii de semnătură digitală:

1. Serviciul de identificare electronică mobilă, ca parte componentă a sistemului de semnătură digitală, este lansat și promovat de Cancelaria de Stat, cu suportul Centrului de Guvernare Electronică (E-Government), I.S. "Centrul de Telecomunicații Speciale" și a partenerilor din domeniul privat.
2. Ministerele și alte autorități administrative centrale, inclusiv structurile subordonate acestora, vor:
  - a) întreprinde măsuri pentru promovarea serviciului de identificare electronică mobilă în domeniul public;
  - b) asigura ca la elaborarea serviciilor publice și integrarea lor în portalul guvernamental al serviciilor publice să utilizeze serviciul de identificare electronică mobilă.
3. Controlul asupra respectării prezentei dispoziții se pune în sarcina Cancelariei de Stat.

PRIM-MINISTRU

 Vladimir FILAT

Semnătură validă

Digitally signed by Filat Vladimir  
Date: 2012.09.14 16:00:57 +03:00  
Reason: Mobile eID  
Location: Guvernul Republicii Moldova





# Mobile Signature Advantages



- **Better outreach** – better geographical coverage;
- **Simple to use** – does not require any installations or configuration whatsoever;
- **Better portability** – works on practically any platform;
- **Affordable prices** – the lowest subscription for citizens starts at less than 1 US dollar;



Mobile penetration in Moldova is close to 120%, and there are more than 4 million subscribers to mobile services

# Using Mobile Signature in Public Sector



- Mobile Signature can be used in several public services. Among them are:
  - G2C/G2B Portal;
  - e-Tax Declaration for State Tax Service;
  - e-Reporting for National House of Social Insurance;
  - e-Reporting for National Company for Medical Insurance;
  - e-Licensing;
- New major services planned for 2013:
  - e-Payments;
  - e-Fiscal Invoices;
  - e-Cadastre;
  - Enterprise Content Management Platform Apps.

# Best m-Government Initiative Award



## Government of Moldova wins the Best m-Government Initiative Award.

This award is for the government who has embraced mobile technologies as an opportunity to leverage the potential of mobile to improve government initiatives.

<http://www.gsma.com/newsroom/gsma-announces-winners-of-the-2013-global-mobile-awards>



### About the GSMA

The GSMA represents the interests of mobile operators worldwide. Spanning more than 220 countries, the GSMA unites nearly 800 of the world's mobile operators with more than 230 companies in the broader mobile ecosystem, including handset makers, software companies, equipment providers and Internet companies, as well as organisations in industry sectors such as financial services, healthcare, media, transport and utilities. The GSMA also produces industry-leading events such as the Mobile World Congress and Mobile Asia Expo.

# MPass – Authentication and Access Control Service



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA



## Bine ați venit

În serviciul național de autentificare

Portalul Serviciilor Publice suportă autentificarea cu certificate digitale. Dacă doriți să vă autentificați cu un certificat digital, atunci trebuie să-l obțineți de la Î.S. „Centrul de Telecomunicații Speciale” și să vă conectați la portal folosind adresa <https://mpass.gov.md>

[Aflați mai multe despre autentificarea cu certificate digitale](#)

## Autentificați-vă cu

Semnatura Mobila



+373

EXPEDIAZA

Semnatura digitală



MOLD  
SIGN

Numele de utilizator și  
parola



INTRARE

[Ați uitat parola?](#)

powered by:





# MSign – Digital Signature Service




GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA Ro Ru En

 **Msign**  
Serviciul guvernamental de semnătură digitală

1 2 3  
Instrumente Semnare Confirmare

Dvs. ati solicitat sa semnati Cererea de eliberare a duplicatului certificatului de nastere.  
Pentru a semna folositi unul din urmatoarele mijloace


**i asistent**

  
Semnatura Mobila  
EX: 079400000  
Expediaza

  
Semnatura Digitala  
MOLD SIGN

Inapoi

[Termeni si Conditii](#) | [Ghid de Utilizare](#) | [Ajutor](#) | [Contacte](#)

Powered by 

# Government e-Payment Gateway - MPay



- The Government e-Payment Gateway – MPay makes it possible to pay for any public service using all available payment methods, including:
  - Visa și MasterCard;
  - internet banking systems;
  - mobile banking solutions;
  - Cash-in machines;
  - Cash;
  - etc.




- 1 mln bank cards issued so far;
- Volume of cards transactions amount cca. 16.5 bln MDL;
- Less than 5% of cashless transactions.

• *National Bank of Moldova*

# Government Electronic Payment Platform - May 2013



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA Ro Ru En






 *Serviciul guvernamental de plăți electronice*

Stimate utilizator


Dvs. ați solicitat să achitați nota de plată pentru **eliberarea cazierului judiciar** conform cererii **1304TUIU000215** în sumă totală de **30,00 lei**.

Numărul notei de plată:

Selectați modalitatea de plată:

-   
CARD BANCAR  
Achitare cu orice card de tip Visa sau MasterCard
-   
INTERNET BANKING  
Achitare prin intermediul sistemelor de Internet Banking ale bancilor.
-   
MOBILE PAYMENTS  
Achitare prin intermediul sistemelor de plăți mobile
-   
TERMINALE DE PLATA  
Achitare prin intermediu Terminalelor de plata din orice colt al tarii
-   
NUMERAR  
Achitare in numerar la terminalele de plata sau la ghiseele bancilor.

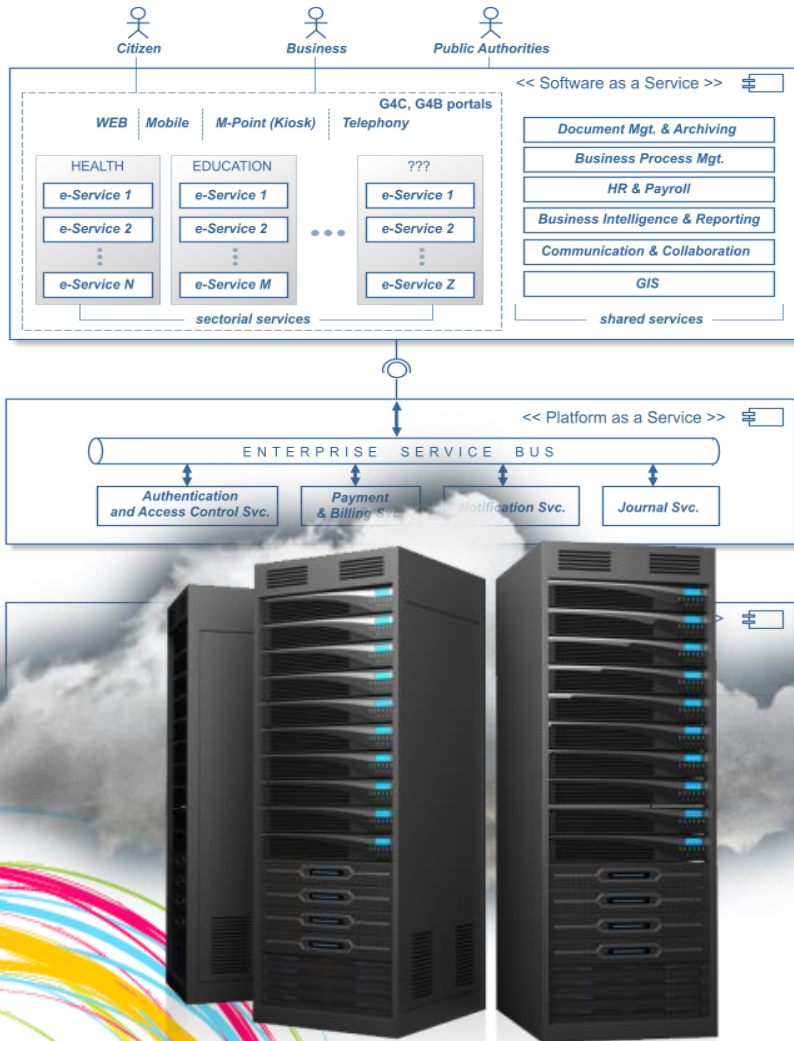
[Termeni și condiții](#) [Confidențialitate](#) [Ghidul utilizatorului](#) [Întrebări frecvente](#) [Contacte](#)





# M-Cloud: Shared Government Technological Platform

November 2012



M - Cloud

- Electronic public services provided by ministries and Agencies will be hosted and operated from M-Cloud
- Government private cloud (G-Cloud), delivering all common services at IaaS, PaaS and SaaS levels
- Cloud First Policy: First choice for public e-services and back-office information systems hosting and delivery platform

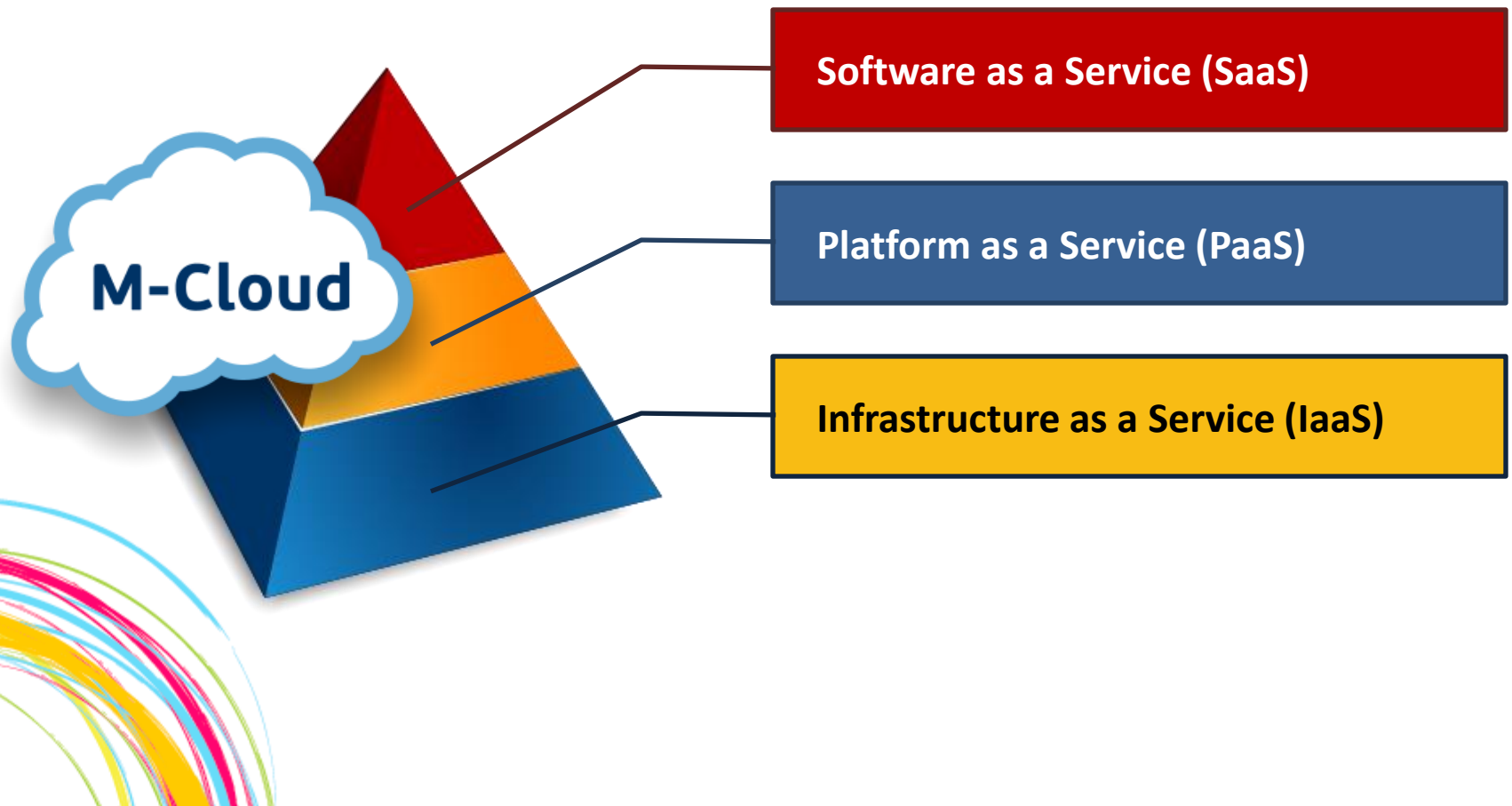
"Best Cloud project in  
Central & Eastern  
Europe"

Awarded by  
Hitachi



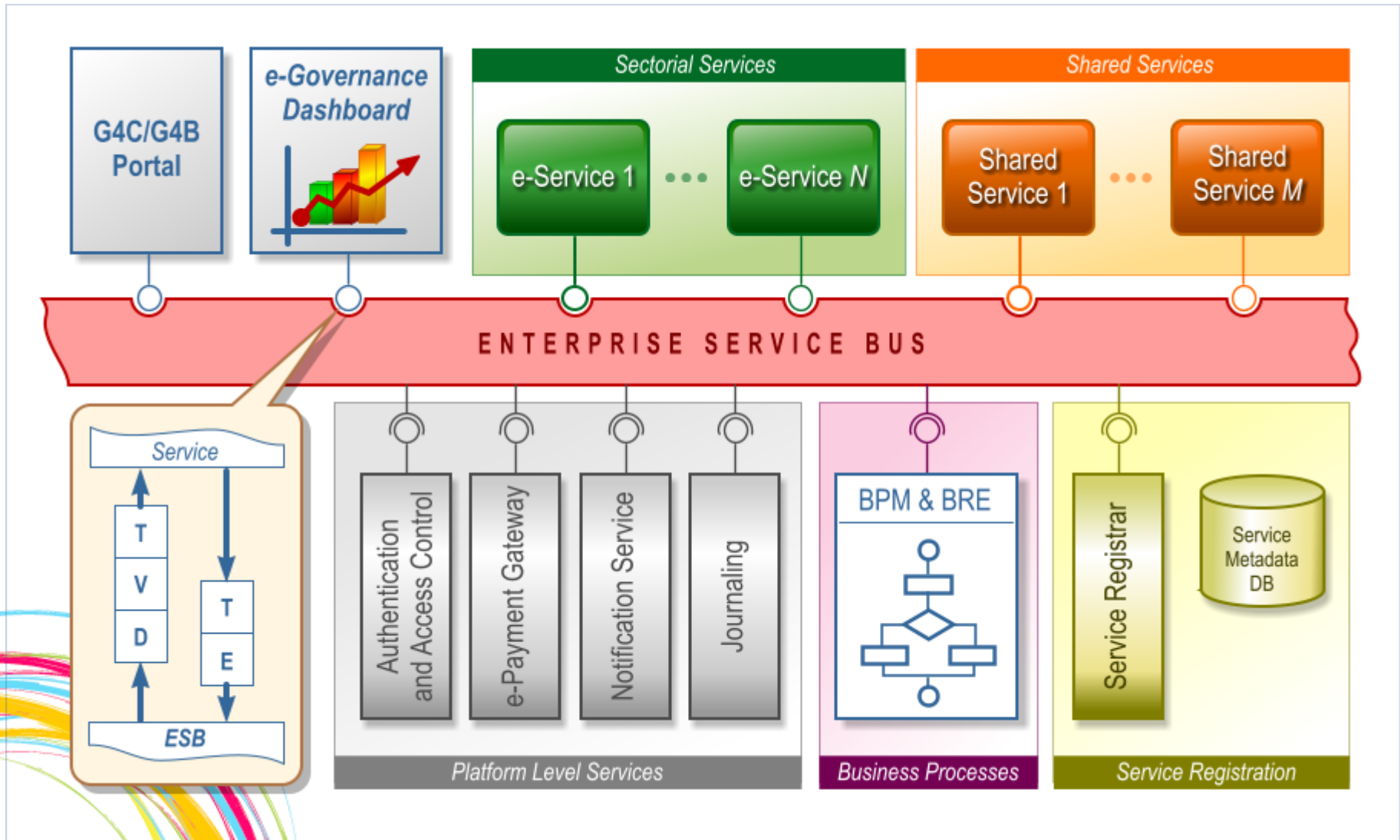


# M-Cloud Service Levels



# Interoperability Program - Government

## Decision Nr. 656 (5.09.2012)



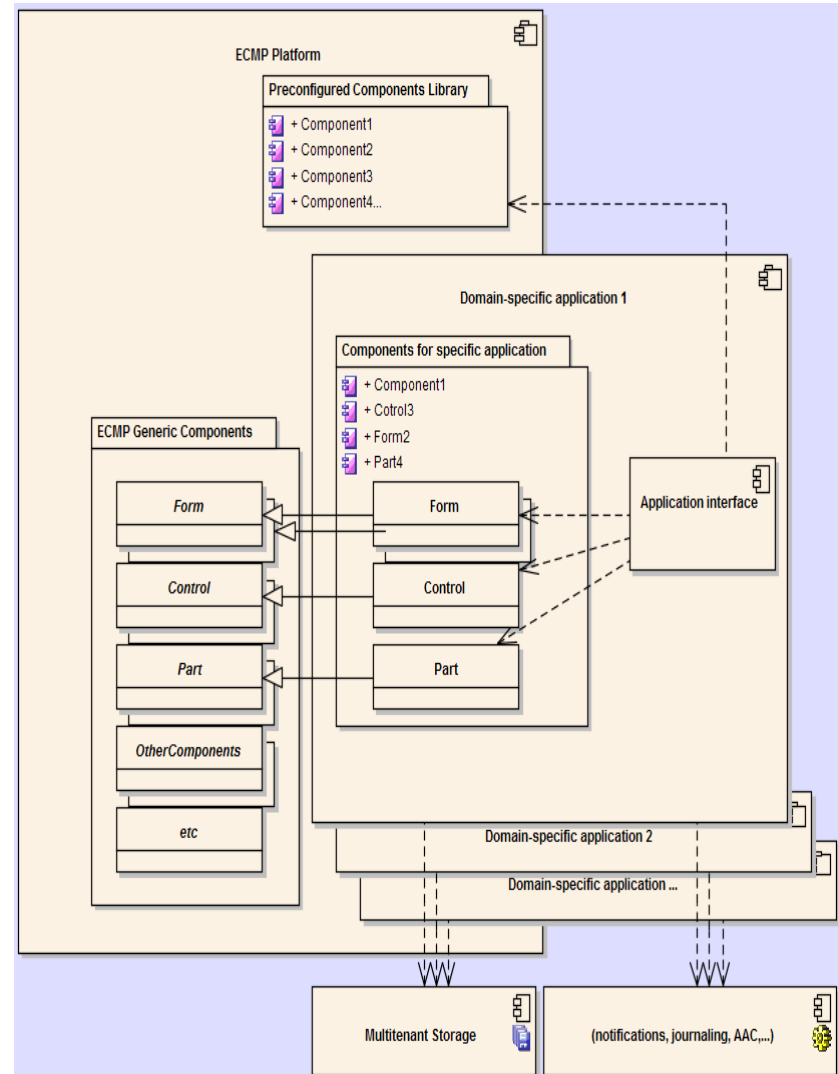
# The Enterprise Content Management Platform (ECMP)



**ECMP** is a platform for easy (no-code) creating of Information Systems (IS) mainly for:

- Authorizations;
- E- Registers;
- E-Appointments.

The main difference of this platform from other classical development tools is that the development process is substituted with the domain modeling and configuration of pre-built platform's components.





# Open Government Action Plan 2012-2013



**Public  
Consultations**



**Open  
Government  
Partnership**



## 3 Grand Challenges

Increasing  
Public Integrity

Better Managing  
Public Resources

Improving  
Public Services

Award for  
contributing to OGP

Awarded by  
Transparency  
International Ukraine





# Reuse of Government Public Data



## For Informed Decision Making and Qualitative Public Services



Launched on: **April 15, 2011**

Number of datasets: **608**

Publishing institutions: **38**

Number of unique visitors: ~  
**3,500/month**

Number of downloads: ~  
**5,500/month**

**Developing Open Government  
Data Catalogue**

# Open Government Partnership



British Embassy  
Kyiv



On March 15<sup>th</sup>, the Government of Moldova was awarded by Open Government Partnership in Eastern Partnership Countries and Russia, Transparency International Ukraine and British Embassy in Kyiv in recognition of the Government of Moldova contribution to the implementation of the Open Government Partnership



# What's next...

---

- It is crucial to keep this momentum in development of sectorial services;
- Good coordination and reuse is crucial!
- Development of sustainable e-governance models;
- Development of Intelligent IT Investment Framework;
- Improving National IT Security Framework;



# Main Partners in e-Transformation



GUVERNUL  
REPUBLICII MOLDOVA



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE







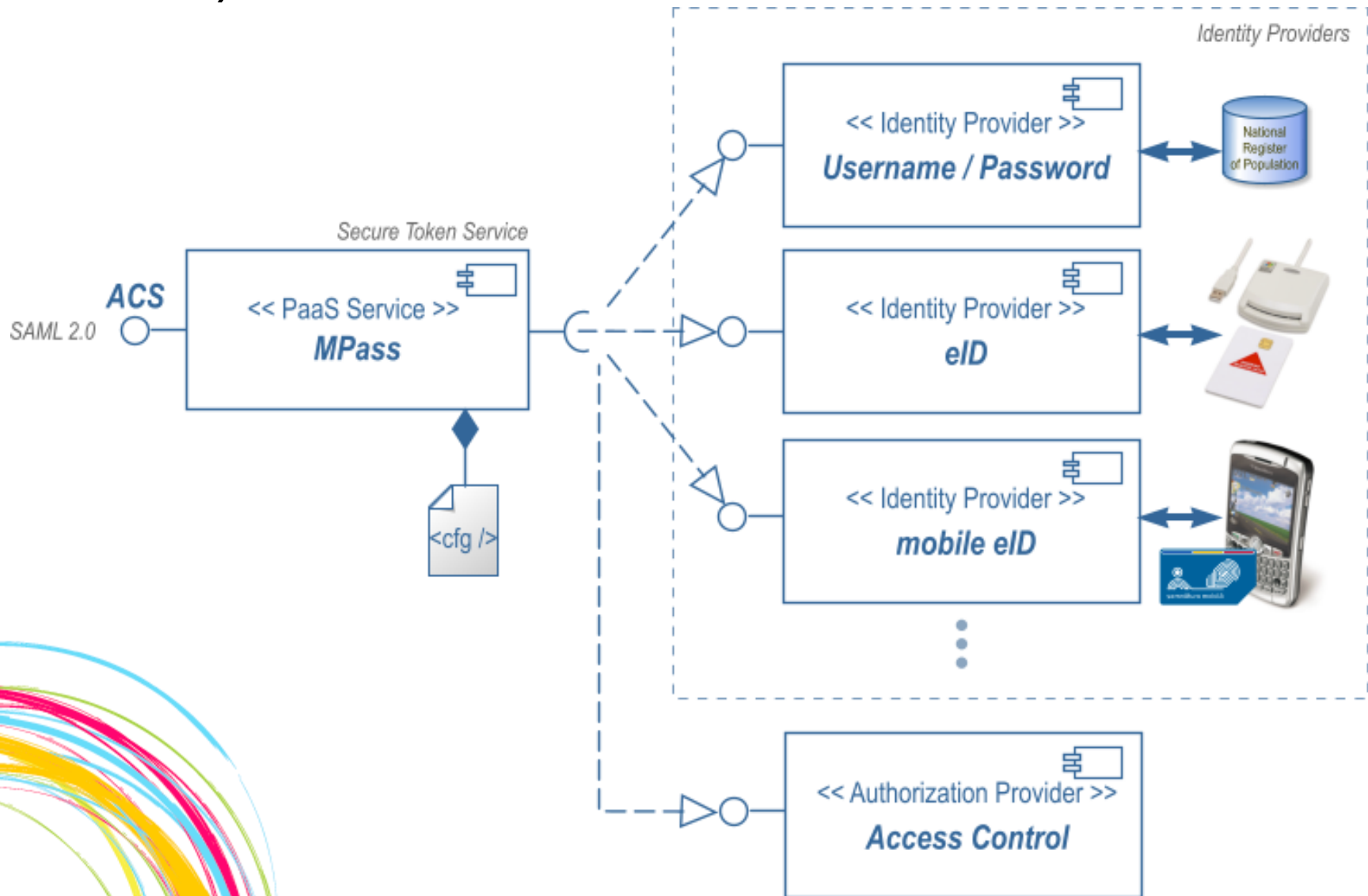
# e guvernul tău



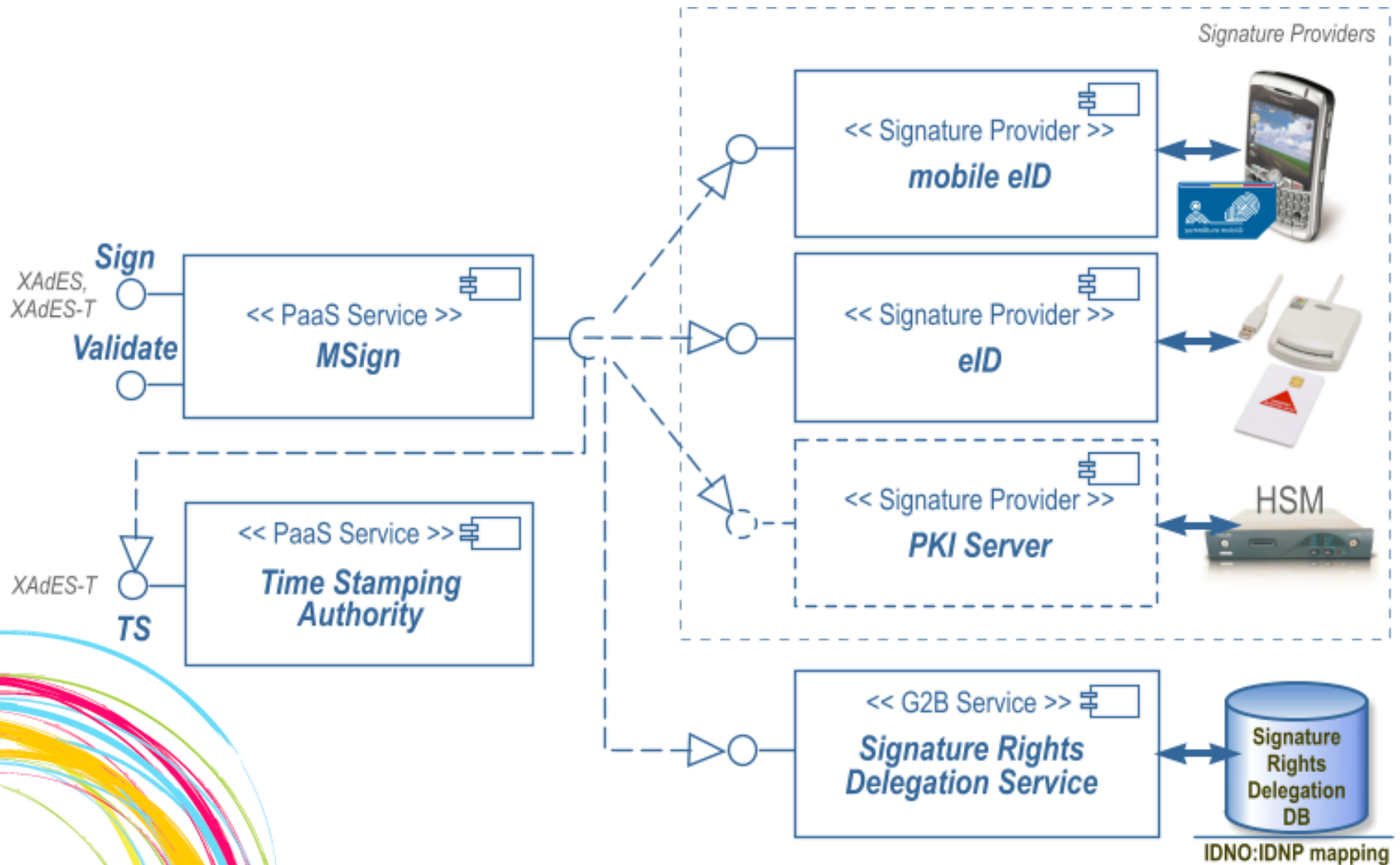
[www.egov.md](http://www.egov.md)  
[office@egov.md](mailto:office@egov.md)



# MPass Architecture (Access Control Service)



# MSign Architecture



# Government Electronic Payment Platform - May 2013

