

AGE și Expert-Grup: Parteneriat strategic pentru modernizarea procesului de petiționare în domeniul protecției consumatorilor

????????????? ????? (?? ??????????) - Vin, 06/06/2025 - 15:04

AGE și Expert-Grup: Parteneriat strategic pentru modernizarea procesului de petiționare în domeniul protecției cons

În contextul Moldova Digital Summit 2025, Agenția de Guvernare Electronică (AGE) a organizat, în colaborare cu Centrul Analitic Independent „Expert-Grup”, un workshop „Sinergia instituțiilor publice pentru o protecție sporită a consumatorului prin e-democrație”, dedicat modului în care tehnologia poate ajuta cetățeanul să-și facă vocea auzită și să se simtă protejat în relația cu statul. În cadrul workshopului, a fost prezentată platforma e-Democrație, iar atenția a fost concentrată asupra noilor funcționalități ce urmează a fi dezvoltate pentru domeniul protecției consumatorului.

Evenimentul, moderat de echipa Expert-Grup, a reunit autorități din domeniul protecției consumatorilor, experți, reprezentanți ai societății civile, mediului academic și ai sectorului IT, care au discutat despre noile funcționalități ce urmează a fi dezvoltate și care vor simplifica procesul de depunere și soluționare a petițiilor, direct în platforma edemocratie.gov.md.

Andrei Prisacar, director adjunct al AGE a vorbit despre obiectivele platformei și a subliniat: „Platforma e-Democrație reprezintă un nou standard de guvernare participativă, ce permite cetățenilor să interacționeze direct, eficient, mai rapid și mai sigur cu instituțiile statului”.

Workshopul a fost un loc de discuții despre cum digitalizarea poate îmbunătăți procesul de petiționare și poate spori măsurile de protecție a consumatorilor, prin utilizarea instrumentelor digitale de interacțiune și petiționare.

Ludmila Cîrlig, manager de produs, în cadrul AGE a prezentat funcționalitățile actuale ale platformei eDemocrație, demonstrând cum poate fi accesată, ce servicii oferă în prezent, cum poți depune petiții sau consulta inițiative publice și, totodată, a subliniat potențialul extinderii acesteia într-un instrument digital avansat de implicare civică, menită să susțină participarea activă a cetățenilor și să consolideze transparența decizională.

Astfel, în scopul dezvoltării versiunii 2.0 a platformei eDemocrație, Agenția de Guvernare Electronică și Centrul Analitic Independent Expert-Grup au semnat un Acord de colaborare.

Documentul prevede:

- Digitalizarea completă a procesului de petiționare în domeniul protecției consumatorilor (depunere, analiză, soluționare, raportare);
- Integrarea funcționalităților noi în aplicația mobilă EVO – pentru un acces facil de pe telefon, oriunde te-ai afla;
- Consolidarea capacităților instituțiilor publice în utilizarea noilor instrumente digitale;
- Implementarea unui sistem de raportare automatizat, ce va permite generarea de analize și statistici relevante pentru protejarea mai eficientă a drepturilor consumatorilor.

AGE și Expert-Grup vor colabora pentru a îmbunătăți interacțiunea între persoanele fizice, agenții economici și organele abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor, prin servicii electronice destinate. Accentul va fi pus pe nevoile reale ale cetățenilor, iar procesul de petiționare va deveni accesibil direct de pe telefon sau computer, transparent și fără birocrație.

Adrian Lupușor, director executiv Expert-Grup a declarat: “Puteți zice că platforma e un upgrade la democrație, la ce înseamnă aceasta pentru cetățean, pentru stat. Domeniul protecției consumatorilor și petiționarea pliată pe interesele consumatorului vor fi o continuitate în acest proiect important. Platforma constituie un produs promițător și e un exercitiu foarte complex. Vom face o echipă cu toate instituțiile necesare pentru a duce la bun final acest proiect, așa cum toți suntem consumatori și cu toții suntem interesați de o funcționare bună a platformei.”

Lansată în regim de pilotare, platforma eDemocrație oferă posibilitatea de depunere a cererilor către 10 instituții

publice integrate:?

- Cancelaria de Stat?
- Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării?
- Ministerul Justiției?
- Ministerul Afacerilor Interne?
- Ministerul Muncii și Protecției Sociale?
- Agenția de Guvernare Electronică?
- Serviciul Tehnologie Informației și Securitate Cibernetică?
- Agenția Servicii Publice?
- Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului?
- Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologie Informației?

Lista autorităților participante va fi extinsă în viitorul apropiat. Orice autoritate publică centrală sau locală se poate conecta la eDemocrație, iar cererea de conectare se trimite direct de pe platformă sau accesând formularul de solicitare de conectare.??

Prin platforma eDemocrație - statul devine mai deschis, mai accesibil și mai aproape de cetățeni. Fiecare poate solicita informații publice sau răspunde la sondaje direct de pe telefon sau computer – 100% online, fără hârtii sau drumuri inutile, iar deținătorii de semnătură electronică pot trimite și petiții individual sau colectiv către instituțiile statului și urmări parcursul lor în timp real.

Accesul este simplu, direct pe edemocratie.gov.md sau din aplicația EVO, care redirecționează rapid acolo unde ai nevoie. În primele două zile la Moldova Digital Summit 2025, peste 400 de cetățeni deja și-au expus opinia prin sondajele de pe platformă. Intră și tu și participă la luarea deciziilor care te privesc: Sondaje.

eDemocrație este lansată de Guvernul Republicii Moldova, fiind dezvoltată de Agenția de Guvernare Electronică cu susținerea financiară a Fundației Soros Moldova, precum și a Ministerului Federal German pentru Cooperare Economică și Dezvoltare (BMZ) și a Agenției de Cooperare Internațională a Germaniei (GIZ), pentru a oferi o legătură directă cetățenilor cu instituțiile statului, ca părțile și ideile lor să fie luate în considerare în procesul de guvernare.

AGE și Expert-Grup: Parteneriat strategic pentru modernizarea procesului de petiționare în domeniul protecției cons

AGE și Expert-Grup: Parteneriat strategic pentru modernizarea procesului de petiționare în domeniul protecției cons

AGE și Expert-Grup: Parteneriat strategic pentru modernizarea procesului de petiționare în domeniul protecției cons

AGE și Expert-Grup: Parteneriat strategic pentru modernizarea procesului de petiționare în domeniul protecției cons

AGE și Expert-Grup: Parteneriat strategic pentru modernizarea procesului de petiționare în domeniul protecției cons

AGE și Expert-Grup: Parteneriat strategic pentru modernizarea procesului de petiționare în domeniul protecției cons

AGE și Expert-Grup: Parteneriat strategic pentru modernizarea procesului de petiționare în domeniul protecției cons