

15 ani de digitalizare și 7 ani de modernizarea a serviciilor publice. Cum s-au transformat serviciile publice din Republica Moldova în beneficii pentru cetățeni și economii pentru bugetul statului

???????????? ???? (?? ?????????) - Marți, 04/15/2025 - 16:03

15 ani de digitalizare și 7 ani de modernizarea a serviciilor publice. Cum s-au transformat serviciile publice din Repu

Cei 15 ani de transformare digitală în Republica Moldova, au marcat un parcurs ambițios spre o societate 100% digitală, în care serviciile publice au devenit mai calitative, mai eficiente și mai ușor de accesat. 303 din cele 648 de servicii publice disponibile în țară sunt deja digitalizate complet, iar numărul acestora continuă să se extindă.

Datele au fost prezentate în cadrul evenimentului „Moldova Digitală - 15 ani de transformare digitală”, care a marcat încheierea proiectului „Modernizarea Serviciilor Guvernamentale” (MGSP), proiectul Guvernului Republicii Moldova, implementat de Agenția de Guvernare Electronică, cu susținerea financiară a Grupului Banca Mondial.

Nicoleta COLOMEE, Directoare AGE: „Anul 2025 este un an important și semnificativ pentru Agenție, pentru că pe de-o parte marchează 15 ani de la fondarea instituției, și în același timp, marchează un alt punct de cotitură – încheierea celui de-al doilea proiect implementat de Guvernul Republicii Moldova, cu susținerea Grupului Banca Mondial, rezultatele cărora astăzi le vom prezenta aici. Sute de oameni și-au adus aportul la ceea ce avem astăzi, la infrastructura, la platformele, la cele peste 300 de servicii publice digitale, la cele peste 300 de platforme digitale, la cele 12 M-uri din infrastructura guvernamentală.”

În cadrul evenimentului au fost prezentate cele mai importante rezultate ale proiectului „Modernizarea Serviciilor Guvernamentale” implementat în decursul anilor 2018 și 2025, și mai exact:

- 110 servicii publice digitalizate;
- 7 platforme digitale noi (MDelivery, Catalogul semantic pentru MConnect, FOD, MPower, e-APL, e-Consulat, Mdocs);
- 15 actualizări la platformele digitale existente (MPass, MSign, MConnect, MCloud, Portalul Serviciilor Publice, Catalogul semantic, Portalul Cetățeanului, Portalul pentru Business, MPay, MLog);
- 94 servicii reinginerite/regândite total, optimizându-se timpul, iar pentru unele dintre acestea timpul de prestare a fost redus cu 40%;
- 105 centre unificate de prestare a serviciilor (CUPS) devenite funcționale pe întreg teritoriul țării (100 CUPS deschise cu susținerea financiară a Grupului Banca Mondial);
- 6 sondaje naționale anuale privind satisfacția cetățenilor ca urmare a prestării serviciilor publice (2019 – 2024);
- Economii de 30 de miliarde la bugetul de stat, și 10 miliarde cetățenilor, în ultimii 5 ani.

Doina NISTOR, Viceprim-ministră, Ministră a Dezvoltării Economice și Digitalizării, Guvernul Republicii Moldova: „Într-un context global, când 70% dintre guvernele lumii își accelerează tranziția către servicii

digitale pro-active, Moldova se pozi?ioneaz? ca un lider regional, cu peste 300 de servicii publice disponibile online. Moldova digital? înseamn? ast?zi, c? cet??enii nu mai alearg? de la o institu?ie la alta, pentru c? statul este la un click distan??. Statul este online. Cel mai elocvent exemplu este f?r? îndoial? - EVO. Este aplica?ia care aduce la un loc cele mai importante servicii publice, atât pentru cet??eni cât ?i pentru antreprenori. Toate acestea se aliniaz? pentru obiectivul nostru. Pân? la sfâr?itul anului 2025, 75% din serviciile publice pentru mediul de afaceri o s? fie complet digitalizate. Iar pân? în 2030, Moldova ?i-a promis s? fie un stat 100% - digital."

Cel mai recent sondaj na?ional anual privind satisfac?ia cet??enilor ca urmare a prest?rii serviciilor publice arat? c? 95% din responden?i vor sa acceseze servicii online, iar 59% dintre ace?tia prefer? s? le acceseze din telefon.

Artur MIJA, Secretar General al Guvernului Republicii Moldova: „De 15 ani echipa de la AGE transform? hâr?iile în solu?ii digitale la un clic distan??. din orice col? al lumii. Noi chiar credem c? tot ce poate fi f?cut la distan??. trebuie s? fie f?cut la distan??. Nu doar pentru c? e modern dar pentru c? e simplu, sigur ?i rapid. De exemplu acum, pentru a accesa un ?ir de servicii publice, oamenii pierd în mediu cu 40% mai pu?in timp ?i pentru noi aceasta înseamn? digitalizare. Mai pu?in timp pierdut în rânduri, mai mult timp câ?tigat pentru familie, pentru munc? ?i via?a personal?. Munca noastr? nu se opre?te aici continu?m s? moderniz?m serviciile guvernamentale împreun? cu partenerii no?tri."

Proiectul MGSP este al doilea proiect finan?at de Grupul Banca Mondial?, menit s? tranforme serviciile publice ?i a fost continuarea Proiectului de eTransformare a Guvernului, care în perioada 2011 – 2016 a setat bazele platformelor guvernamentale publice, fiind lansate serviciile de baz? M, primele e-servicii, precum ?i pus fundamentul cloud-ului guvernamental.

Carolina ODOBESCU, Ofi?er de ?ar?, Grupul Banca Mondial?: „Moldova a f?cut înc? un pas frumos înainte, în modernizarea serviciilor publice, îmbun?t??ind calitatea, eficien?a ?i accesul prin digitalizarea serviciilor publice. La începutul implement?rii proiectului „Modernizarea serviciilor publice”, serviciile publice digitalizate erau accesate doar de 25% din cet??eni, iar spre finalul implement?rii proiectului, acest num?r s-a dublat. La moment, aceast? rat? de acces constituie peste 54%. Aceste servicii au devenit mai echitabile ?i accesibile pentru p?turile vulnerabile ale ??rii, ?i la moment 38% din popula?ia vulnerabil? a ??rii au accesat aceste servicii digitalizate pe parcursul ultimelor 12 luni, comparativ cu doar 6% la începutul implement?rii proiectului. Tendin?a ?i cererea în cre?tere pentru astfel de servicii este astfel clar?."

Investi?ia în cele 2 proiecte implementate de-a lungul celor 15 ani a fost de 46 de milioane de dolari, investi?ie care s-a recuperat complet din economiile aduse doar de serviciul MPay prin reducerea comisioanelor de procesare a pl??ilor. Astfel, pentru fiecare leu investit în cadrul proiectelor implementate, la bugetul de stat au fost economisi?i circa 100.

Pe parcursul anilor, AGE a fost institu?ia care a avut un rol central în promovarea ?i implementarea ini?iativelor de digitalizare în Republica Moldova, contribuind la dezvoltarea unei infrastructuri moderne, centrat? pe nevoile cet??enilor. Astfel, drumurile de la un ghi?eu la altul, timpul ?i efortul consumat la cozile din fa?a institu?iilor publice, dar ?i teancuri de hâr?ii tip?rite au fost înlocuite cu servicii publice disponibile online, 24 de ore din 24, 7 zile pe s?pt?mân?, din orice col? al lumii.

Accesul la serviciile publice a fost revolu?ionat de aplica?ia EVO, ce permite utilizatorilor s? beneficieze de o gam? larg? de servicii, oricând, direct din telefon. Aplica?ia poate fi desc?rcat? gratuit pe App Store ?i Google Play.

În cadrul evenimentului, au fost prezentate planurile de viitor ale agenției care se vor axa pe centralizarea experienței de accesare a serviciilor publice, dezvoltarea instrumentelor de digitalizare adiționale pentru instituțiile publice, dezvoltarea portofelului de identitate european, precum și centralizarea accesului la toate serviciile publice sub o singură umbrelă – EVO.

Fondat? în 2010, Agen?ia de Guvernare Electronic? (AGE) este institu?ia responsabil? de promovarea ?i implementarea ini?iativelor de digitalizare a serviciilor publice în Republica Moldova, având un rol central în dezvoltarea infrastructurii digitale ?i facilitarea accesului cet??enilor la servicii publice moderne ?i eficiente. Cu 23 de platforme ?i sisteme la bilan?, agen?ia ofer? suport metodologic institu?iilor în proces de digitalizare sau dezvoltare a platformelor digitale, opereaz? infrastructura serviciilor M, platforma de dezvoltare a serviciilor publice, multiple eservicii, precum ?i aplica?iile EVO ?i EVOSign.

[illegible]