

Aprobat în ședința Guvernului din \_\_\_\_\_ 2026  
Decizia protocolară nr. \_\_\_\_\_/2026

*Proiect*

**UE**

## **PARLAMENTUL REPUBLICII MOLDOVA**

### **L E G E**

#### **privind modificarea Legii nr.234/2021 cu privire la serviciile publice**

Prezenta lege creează cadrul juridic necesar aplicării:

Regulamentului de punere în aplicare (UE) 2020/1121 al Comisiei din 29 iulie 2020 referitor la colectarea și partajarea statisticilor privind utilizatorii și a observațiilor din partea utilizatorilor cu privire la serviciile portalului digital unic în conformitate cu Regulamentul (UE) 2018/1724 al Parlamentului European și al Consiliului (Text cu relevanță pentru SEE), publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 245/3 din 30 iulie 2020, CELEX: 32020R1121;

Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2022/1463 al Comisiei din 5 august 2022 de stabilire a specificațiilor tehnice și operaționale ale sistemului tehnic pentru schimbul transfrontalier automatizat de elemente justificative și aplicarea principiului „doar o singură dată” în conformitate cu Regulamentul (UE) 2018/1724 al Parlamentului European și al Consiliului (Text cu relevanță pentru SEE), publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 231/1 din 6 septembrie 2022, CELEX: 32022R1463.

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

**Art. I.** - Legea nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2022, nr. 34–38, art. 34), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

**1.** Se completează cu clauza de armonizare cu următorul conținut:

„Prezenta lege transpune Regulamentul (UE) 2018/1724 al Parlamentului European și al Consiliului din 2 octombrie 2018 privind înființarea unui portal digital unic (gateway) pentru a oferi acces la informații, la proceduri și la servicii de asistență și de soluționare a problemelor și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1024/2012 (Text cu relevanță pentru SEE), publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 295/1 din 21 noiembrie 2018, CELEX: 32018R1724.”

2. În tot textul legii, cuvintele „portalul guvernamental al serviciilor publice”, la orice formă gramaticală, se substituie cu textul „Portalul guvernamental integrat EVO” la forma gramaticală corespunzătoare.

### 3. Articolul 1:

alineatul (2) va avea următorul cuprins:

„(2) Prezenta lege stabilește normele privind:

a) principiile de bază privind prestarea serviciilor publice;  
b) competențele și responsabilitățile în domeniul serviciilor publice, cerințele pentru prestarea serviciilor publice, modalitățile și formele de prestare a acestora;  
c) drepturile și obligațiile beneficiarilor și prestatorilor de servicii publice;  
d) monitorizarea prestării și evaluarea calității serviciilor publice, precum și cele ce țin de răspunderea pentru încălcarea legislației în domeniul serviciilor publice;

e) instituirea și funcționarea Portalului guvernamental integrat EVO în calitate de portal web național cu relevanță primară în raport cu portalul digital unic (*gateway*);

f) utilizarea unor proceduri de către utilizatorii transfrontalieri și punerea în aplicare a principiului „doar o singură dată” în legătură cu procedurile enumerate în anexa nr.2 și procedurile privind recunoașterea calificărilor profesionale, a celor privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii, a celor privind achizițiile publice și a celor privind achizițiile efectuate de entitățile care își desfășoară activitatea în sectoarele apei, energiei, transporturilor și serviciilor poștale;

g) raportarea cu privire la obstacolele existente pe piața internă bazându-se pe colectarea observațiilor formulate de utilizatori și a statisticilor de la serviciile acoperite de portalul digital unic.”;

se completează cu alineatele (3) și (4) cu următorul cuprins:

„(3) În cazul în care prezenta lege intră în contradicție cu o dispoziție a unui act al Uniunii Europene care reglementează aspecte specifice legate de tematica reglementată de prezenta lege, dispoziția actului Uniunii sau al legii speciale prevalează.

(4) Prezenta lege nu afectează substanța (scopul și elementele esențiale) procedurilor stabilite la nivelul național sau drepturile pe care le conferă acestea, în oricare dintre domeniile reglementate de prezenta lege. În plus, prezenta lege nu aduce atingere măsurilor luate în conformitate cu dreptul Uniunii și cel național pentru salvagardarea securității cibernetice și pentru prevenirea fraudelor.”.

### 4. Articolul 2:

noțiunea „portalul guvernamental al serviciilor publice” va avea următorul cuprins:

„*Portalul guvernamental integrat EVO* - platformă unică, instituită de către Guvern, care oferă persoanelor fizice și juridice acces ușor la informații de înaltă calitate, la proceduri eficiente și la servicii eficace de asistență și soluționare a problemelor în ceea ce privește normele naționale aplicabile persoanelor fizice și

juridice care își exercită sau intenționează să își exercite drepturile care decurg din dreptul național în domeniul pieței interne și din dreptul Uniunii în domeniul pieței interne, în sensul articolului 26 alineatul (2) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene;”;

se completează cu următoarele noțiuni:

*schimb de date bazat pe evenimente* - mecanism prin care înregistrarea sau modificarea unor date în resursele informaționale de stat generează un eveniment care este publicat automat pe platforma de interoperabilitate, permițând sistemelor informaționale ale prestatorilor de servicii publice abonate la acel eveniment să fie notificate și să preia datele relevante;

*autoritate competentă* - orice prestator de servicii, autoritate sau organism din Republica Moldova, instituit la nivel național, regional sau local, sau orice autoritate sau organism dintr-un stat membru instituită la nivel național, regional sau local, cu responsabilități specifice referitoare la informațiile, procedurile, serviciile de asistență și soluționare a problemelor reglementate de prezenta lege;

*elemente justificative* - orice document sau date, inclusiv sub formă de text sau de înregistrare sonoră, vizuală sau audiovizuală, indiferent de suportul folosit, solicitate de o autoritate competentă pentru a dovedi faptele sau conformitatea cu cerințele pentru procedurile menționate la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (2) litera b);

*instrument alternativ de formulare a observațiilor de către utilizatori* - orice alt instrument de formulare a observațiilor care are funcționalități similare celor ale instrumentului comun de formulare a observațiilor de către utilizatori și care este disponibil pe Portalul guvernamental integrat EVO sau alte pagini web ale autorităților competente în scopul monitorizării calității serviciilor, astfel cum este menționat la articolul 30<sup>19</sup> alineatul (5) sau care este disponibil pentru utilizatorii serviciilor de asistență și de soluționare a problemelor prezentate în anexa nr.3 și menționate la articolul 30<sup>3</sup>;

*mijloace automatizate* - proceduri de prelucrare automatizată a datelor prin care se produc decizii, recomandări sau acțiuni în cadrul prestării serviciilor publice, fără intervenție umană directă pentru fiecare caz în parte;

*platforma de interoperabilitate* – are înțelesul noțiunii respective definite în Legea nr. 142/2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate;

*portal digital unic (gateway)* - punct unic de intrare la nivel european care oferă acces la paginile web relevante ale Uniunii și naționale (în continuare - portal digital unic);

*procedură* - o secvență de acțiuni care trebuie efectuate de către utilizatori pentru a satisface cerințele sau pentru a obține de la o autoritate competentă o decizie în scopul de a-și putea exercita drepturile, astfel cum se menționează la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (2) litera a);

*serviciu public electronic complet automatizat* - serviciu public pentru care identificarea beneficiarului, furnizarea datelor, semnarea și obținerea rezultatului se realizează integral prin mijloace electronice, fără interacțiune umană din partea prestatorului;

*serviciu public electronic parțial automatizat* - serviciu public electronic pentru care cel puțin o etapă a procedurii administrative necesită intervenția unui angajat al prestatorului de servicii publice;

*serviciu public proactiv* - serviciu public prestat din inițiativa prestatorului, fără depunerea unei cereri din partea beneficiarului, în condițiile articolului 23;

*stat membru* - stat membru al Uniunii Europene;

*utilizator* - persoană fizică (cetățean sau rezident al Republicii Moldova ori al unui stat membru al Uniunii Europene) sau persoană juridică (cu sediul social în Republica Moldova ori într-un stat membru al Uniunii Europene) care accesează, prin intermediul portalului, informațiile, procedurile sau serviciile de asistență sau soluționare a problemelor menționate la 30<sup>1</sup> alineatul (2);

*utilizator transfrontalier* - un utilizator într-o situație care nu se limitează din toate punctele de vedere doar la Republica Moldova;

*utilizator netransfrontalier* – un utilizator într-o situație care se limitează din toate punctele de vedere doar la Republica Moldova.”.

#### 5. Articolul 4:

litera f) va avea următorul cuprins:

„f) centrarea pe beneficiarul de servicii publice (user-centricity) – necesitățile și cerințele beneficiarului de servicii publice trebuie să ghideze procesul de proiectare, organizare și dezvoltare a serviciilor publice și cel de prestare a acestora, ținându-se cont de următoarele așteptări de bază: abordarea multicanal (omnichannel); un singur punct de contact pentru beneficiar; colectarea, evaluarea și utilizarea opiniilor beneficiarilor de servicii publice pentru sporirea calității serviciilor publice; comunicarea cu beneficiarii și prezentarea informațiilor privind serviciile publice într-un limbaj simplu, clar și accesibil, adaptat necesităților beneficiarilor, fără utilizarea jargonului instituțional sau tehnic;”

litera j) se completează cu textul „Accesul la date se realizează prin intermediul platformei de interoperabilitate și este asigurat prin publicarea și utilizarea activelor semantice standardizate, care garantează compatibilitatea tehnică și interoperabilitatea semantică a datelor;”;

se completează cu literele p) și q) cu următorul cuprins:

„p) *proactivitate și automatizare implicită* – în cazul în care datele necesare prestării unui serviciu public sunt disponibile în resursele informaționale ale statului și pot fi accesate prin platforma de interoperabilitate, prestatorul de servicii publice implementează mecanisme de prestare proactivă sau automatizată, eliminând necesitatea depunerii unei cereri sau a documentelor de către beneficiar, cu respectarea cadrului normativ privind protecția datelor cu caracter personal;

q) *utilizarea etică și transparentă a inteligenței artificiale* - utilizarea sistemelor de inteligență artificială în prestarea serviciilor publice se realizează cu respectarea drepturilor beneficiarilor, în condiții de transparență și echitate, cu garantarea posibilității de intervenție umană și de contestare a oricărei decizii cu caracter administrativ produse prin mijloace automatizate, în condițiile legii.”

6. Articolul 6 se completează cu literele a<sup>1</sup>) și a<sup>2</sup>) cu următorul cuprins:

„a<sup>1</sup>) aprobă cadrul normativ necesar pentru utilizarea la nivel național a sistemului tehnic pentru schimbul transfrontalier automatizat de elemente justificative și aplicarea principiului „doar o singură dată” și a celui referitor la colectarea și partajarea statisticilor privind utilizatorii și a observațiilor din partea utilizatorilor cu privire la serviciile portalului digital unic, în conformitate cu prezenta lege;

a<sup>2</sup>) aprobă măsurile necesare pentru implementarea modelului unitar de design la crearea sau dezvoltarea resurselor și sistemelor informaționale de stat care sunt destinate prestării serviciilor publice electronice sau la crearea și dezvoltarea noilor site-uri web oficiale;”.

7. Articolul 8 se completează cu litera c<sup>1</sup>) cu următorul cuprins;

„c<sup>1</sup>) examinează, anterior instituirii unui serviciu public nou sau în scopul facilitării accesului și sporirii calității serviciilor publice deja instituite, oportunitatea utilizării mijloacelor automatizate, inclusiv a sistemelor de inteligență artificială, în procesul de prestare a serviciului respectiv, precum și posibilitatea prestării acestuia proactiv, fără depunerea unei cereri de către beneficiar;”.

8. Articolul 11 se completează cu alineatele (4) - (6) cu următorul cuprins:

„(4) În cazul serviciilor publice din domeniile proprii de activitate ale autorităților administrației publice locale, înregistrarea în Registrul de stat al serviciilor publice se realizează de către Cancelaria de Stat în colaborare cu ministerul sau autoritatea administrativă centrală de specialitate subordonată Guvernului responsabilă de elaborarea, coordonarea și monitorizarea politicilor publice ale Guvernului în domeniile respective.

(5) Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”, în calitate de posesor al Registrului de stat al serviciilor publice, asigură disponibilitatea interfeței de utilizare a acestuia în limbile română și engleză.

(6) Prestatorii de servicii publice asigură disponibilitatea în Registrul de stat al serviciilor publice a informațiilor, formularelor, instrucțiunilor, cererilor și a altor documente necesare prestării serviciilor publice care sunt destinate inclusiv cetățenilor altor state, în limbile română și engleză, iar în cazurile stabilite la articolul 30<sup>7</sup> și în alte limbi de comunicare.”.

9. Articolul 13 alineatul (1):

litera b) va avea următorul cuprins:

„b) operațiunile administrative realizate în cadrul procedurii administrative de prestare a serviciilor publice, termenele de realizare a acestora, particularitățile de realizare a procedurii administrative în formă electronică, inclusiv dacă sunt utilizate mijloace automatizate sau sisteme de inteligență artificială în procesul de prestare a serviciilor publice electronice;”;

se completează cu litera i) cu următorul cuprins:

„i) cerințele privind accesibilitatea interfețelor utilizator ale aplicațiilor web și mobile prin care este prestat serviciul public electronic, în conformitate cu măsurile necesare pentru implementarea modelului unitar de design aprobate de Guvern.”

**10. Articolul 14:**

la alineatul (1) cuvintele „ce se conține” se substituie cu „înregistrată”;  
alineatul (3):

litera b) se completează cu textul „sau în cazurile stabilite la articolul 30<sup>9</sup>”,  
iar cuvintele „instituite de către Guvern” se exclud;

se completează cu litera f) cu următorul cuprins:

„f) prezentarea unor date suplimentare față de cele prezentate de beneficiar pentru identificare sau prestarea serviciului public în condițiile cadrului normativ, dacă datele prezentate sunt suficiente pentru identificarea beneficiarului sau prestarea serviciului public respectiv.”;

alineatul (6) va avea următorul cuprins

„(6) Atunci când prestarea unui serviciu public impune obținerea datelor cu caracter personal ale beneficiarului de la autorități din alte state, transmiterea transfrontalieră a acestor informații se realizează doar cu consimțământul persoanei vizate, cu excepțiile stabilite la art. 45 alin. (3) și art. 46 din Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal.”;

se completează cu alineatele (9) și (10) cu următorul cuprins:

„(9) Prestatorul de servicii publice examinează respectarea condițiilor formale necesare pentru prestarea unui serviciu public imediat după depunerea cererii de către beneficiar sau într-un termen de cel mult o zi lucrătoare din data depunerii cererii. Respectarea condițiilor formale necesare pentru prestarea unui serviciu public electronic complet automatizat se realizează de sistemul informațional dedicate în momentul depunerii cererii.

(10) Dacă cererea depusă este incompletă sau nu conține toate informațiile solicitate, prestatorul notifică solicitantul cu privire la neajunsurile constatate, după caz, prin comunicare directă în momentul recepționării cererii sau prin intermediul serviciului guvernamental de notificare electronică, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data depunerii cererii. Pentru serviciile publice electronice complet automatizate, notificarea neajunsurilor se transmite automat, în momentul procesării cererii, prin intermediul serviciului guvernamental de notificare electronică.

Beneficiarului i se acordă un termen rezonabil pentru înlăturarea neajunsurilor constatate. În cazul în care beneficiarul nu înlătură neajunsurile în termenul acordat, cererea de prestare a serviciului public nu se examinează.”.

**11.** La articolul 15 alineatul (3) cuvintele „instituite de către Guvern” se exclud.

**12. Articolul 16:**

alineatul (4) se completează cu textul „Portalul guvernamental integrat EVO constituie sursa unică de informare a beneficiarilor de servicii publice cu privire la toate serviciile publice înregistrate în Registrul de stat al serviciilor publice. Prestatorul de servicii publice asigură publicarea și actualizarea permanentă a informațiilor despre serviciile pe care le prestează prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO.”;

la alineatul (8) cuvintele „de care este responsabilă în teritoriul administrat” se substituie cu textul „de către autoritățile/instituțiile publice din cadrul administrației publice locale”;

alineatul (10) va avea următorul cuprins:

„(10) Guvernul și autoritățile administrației publice locale utilizează, pentru serviciile publice de care sunt responsabili, soluțiile tehnice reutilizabile puse la dispoziție de autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice, și sunt în drept să stabilească cerințe cu privire la formatul și conținutul cererilor și al documentelor pentru prestarea serviciilor publice, în conformitate cu cadrele metodologice aprobate.”.

**13. Articolul 18:**

alineatele (1) și (2) vor avea următorul cuprins:

„(1) Rezultatele prestării serviciilor publice constau, în mod implicit, în înregistrarea sau modificarea de date ori a stării datelor în resursele informaționale de stat, precum și în oferirea unor beneficii materiale sau nemateriale beneficiarului. Înregistrarea sau modificarea datelor produc efecte juridice depline, echivalente emiterii unui document, fără a fi necesară generarea unui document. Generarea documentelor electronice sau, după caz, a celor pe suport de hârtie, ca rezultat al prestării serviciului, se realizează în cazurile stabilite în alineatul (2) și exclusiv prin intermediul platformei de găzduire și partajare a documentelor instituite de Guvern (MDOcs).

(2) La solicitarea beneficiarului, documentele generate ca rezultat al prestării serviciilor publice se emit în formă electronică și sunt puse la dispoziția beneficiarului prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO.

În cazurile expres prevăzute de cadrul normativ sau la solicitarea beneficiarului, documentele generate ca rezultat al prestării serviciilor publice pot fi eliberate pe suport de hârtie. Transmiterea documentelor pe suport de hârtie se realizează prin intermediul serviciului guvernamental de livrare ori, după caz, prin ridicare de la ghișeu.”;

se completează cu alineatele (6) – (8) cu următorul cuprins:

„(6) Datele înregistrate sau modificate ca rezultat al prestării serviciilor publice se păstrează în resursele informaționale de stat conform legii și sunt expuse prin intermediul platformei de interoperabilitate. Documentele generate ca rezultat al prestării serviciilor publice sunt stocate și partajate prin intermediul platformei guvernamentale de găzduire a documentelor.

(7) Documentele electronice și datele rezultate din activitatea administrativă, inclusiv din prestarea serviciilor publice, partajate sau generate prin intermediul platformei de găzduire și partajare a documentelor sau a Portalului guvernamental integrat EVO au valoare juridică și forță probantă echivalentă documentelor pe suport fizic sau electronic.

(8) Vizualizarea sau punerea la dispoziție a documentelor sau datelor stabilite la alin.(7) constituie o prezentare valabilă în sensul dispozițiilor legale care impun

prezentarea unui document. În acest caz, beneficiarul este exonerat de obligația prezentării suplimentare a documentului pe suport fizic sau electronic.”.

#### 14. Articolul 19:

alineatul (1) se completează cu propoziția:

„ În cadrul Portalului guvernamental integrat EVO se integrează aplicația guvernamentală integrată și alte sisteme informaționale prin intermediul cărora se prestează servicii publice electronice stabilite de Guvern.”;

alineatul (2) va avea următorul cuprins:

„(2) Cadrul normativ necesar pentru implementarea Portalului guvernamental integrat EVO se aprobă de către Guvern.”;

se completează cu alineatele (2<sup>1</sup>) și (2<sup>2</sup>) cu următorul cuprins:

„(2<sup>1</sup>) Se desemnează Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” în calitate de posesor al Portalului guvernamental integrat EVO.

(2<sup>2</sup>) Furnizorii de servicii de comunicații electronice accesibile publicului pot oferi, în condițiile cadrului normativ în domeniul comunicațiilor electronice, acces gratuit la Portalul guvernamental integrat EVO, inclusiv la aplicația guvernamentală integrată, la sistemele informaționale și aplicațiile mobile consolidate în cadrul portalului respectiv.”;

alineatele (5) și (6) vor avea următorul cuprins:

„(5) Prestatorii asigură posibilitatea accesării serviciilor publice electronice prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO. Dacă obiectivele specifice prestării unor servicii publice electronice nu pot fi atinse prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO, prestatorii de servicii publice pot dezvolta aplicații mobile dedicate, după coordonarea prealabilă a oportunității instituirii acestora cu Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică.

(6) În cazul serviciilor publice pentru care este posibilă formalizarea completă a procesului de prestare, prestatorul de servicii publice este obligat să asigure, în mod prioritar, prestarea proactivă, declanșată automat prin schimbul de date bazat pe evenimente. Dacă natura serviciului public sau legislația impune inițierea prestării serviciului public la inițiativa expresă a beneficiarului, prestatorul asigură implementarea unor servicii publice electronice complet automatizate, fără intervenție umană în procesul de aprobare și livrare a rezultatului.”;

alineatul (7) se completează cu propoziția „Justificarea necesității creării serviciilor publice electronice parțial automatizate se realizează în strictă concordanță cu motivele imperative de interes public în domeniile securității publice, sănătății publice sau combaterii fraudelor.”;

alineatul (8) va avea următorul cuprins:

„ (8) Serviciile publice care au ca obiect eliberarea extraselor din resursele informaționale de stat nu se admite, posibilitatea obținerii datelor fiind asigurată implicit prin schimbul de date pe platforma de interoperabilitate.”;

se completează cu alineatele (8<sup>1</sup>) - (8<sup>5</sup>) cu următorul cuprins:

„(8<sup>1</sup>) Generarea și furnizarea extraselor se admite doar în cazurile expres prevăzute de legislație. În aceste cazuri, precum și pentru solicitarea altor informații

ce nu determină înregistrarea sau modificarea datelor din resursele informaționale de stat, cererea se depune fără necesitatea semnării electronice a acesteia, fiind suficientă autentificarea prealabilă securizată a beneficiarului, cu respectarea cerințelor cadrului normativ. Autentificarea securizată și depunerea cererii reprezintă confirmarea deplină a voinței beneficiarului.

(8<sup>2</sup>) Notificarea și informarea proactivă și automatizată a beneficiarilor cu privire la evenimentele relevante produse în legătură cu prestarea serviciilor publice electronice se realizează prin intermediul serviciului guvernamental de notificare electronică.

(8<sup>3</sup>) Sursa unică și oficială a datelor de contact ale beneficiarilor pentru prestatorii de servicii este Registrul contactelor, ținut în modul stabilit de Guvern. Prestatorii de servicii publice au obligația de a-și integra sistemele informaționale cu Registrul contactelor, prin intermediul platformei de interoperabilitate, pentru consumul automatizat al datelor de contact ale beneficiarilor. Nu se admite utilizarea unor sisteme informaționale paralele pentru comunicarea oficială cu beneficiarul, precum și solicitarea datelor de contact de la acesta în procesul de prestare a serviciului public, dacă datele respective sunt deja înregistrate și sunt valide în Registrul contactelor.

(8<sup>4</sup>) Prestatorul de servicii publice poate utiliza mijloace automatizate, inclusiv sisteme de inteligență artificială, în procesul de prestare a serviciilor publice electronice cu respectarea cumulativă a următoarelor condiții:

a) utilizarea mijloacelor automatizate se bazează exclusiv pe reguli de procesare predeterminate, elaborate în temeiul actelor normative aplicabile serviciului respectiv și aprobate de prestatorul de servicii publice înainte de implementare;

b) utilizarea este limitată la cazurile care nu implică fapte ce necesită o evaluare individuală de la caz la caz sau la cazurile în care evaluarea individuală a fost realizată în prealabil de un angajat al prestatorului;

c) beneficiarul este informat că procesul de prestare a serviciului a fost realizat prin mijloace automatizate;

d) beneficiarul are dreptul de a solicita reverificarea procesului de prestare de către un angajat identificabil al prestatorului, această reverificare neputând fi realizată prin mijloace automatizate;

e) rezultatele procesului automatizat pot fi contestate în condițiile Codului administrativ;

f) mijloacele automatizate nu pot constitui instrumentul unic de procesare în cazurile care privesc privarea sau limitarea libertății individuale, retragerea unui beneficiu care constituie mijlocul principal de subzistență al beneficiarului, situații privind custodia sau protecția copiilor ori a persoanelor vulnerabile sau când datele de intrare sunt incomplete, contradictorii sau de proveniență neverificată. În aceste situații, mijloacele automatizate pot pregăti dosarul și formula o recomandare, decizia finală aparținând unui angajat identificabil.

(8<sup>5</sup>) În cazul serviciilor publice electronice prestate cu utilizarea mijloacelor automatizate rezultatul prestării serviciului public se transmite beneficiarului într-un termen rezonabil, dar nu mai mult de 5 zile lucrătoare.”;

la alineatul (9) se exclud cuvintele „instituite de către Guvern”;

**15.** La articolul 22 alineatul (1) litera b) cuvintele „instituite de Guvern” se substituie cu textul „sau prin intermediul sistemului tehnic reglementat la articolul 30<sup>9</sup>”.

**16.** Articolul 23 se completează cu alineatul (3) cu următorul cuprins:

„(3) Prestatorii de servicii publice asigură furnizarea proactivă a serviciilor publice prin integrarea sistemelor informaționale cu platforma de interoperabilitate și realizarea schimbului de date bazat pe evenimente, conform ghidului de implementare aprobat de posesorul platformei de interoperabilitate.”.

**17.** Articolul 25:

alineatul (1):

literele a) - c) vor avea următorul cuprins:

„a) să obțină, prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO și, după caz, alte site-uri web relevante, informații complete și exacte cu privire la serviciile publice și la prestatorii de servicii publice, la modalitățile și formele de prestare a acestora, precum și informații relevante referitoare la statutul examinării cererilor sale;

b) să acceseze serviciile de asistență și soluționare a problemelor disponibile prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO pentru a primi asistență privind prestarea serviciilor publice și pentru a formula recomandări privind sporirea calității acestora;

c) să solicite și să beneficieze de servicii publice în conformitate cu prezenta lege, cu regulamentele privind organizarea și prestarea acestora, în termenul stabilit, și să obțină rezultatul prestării acestora, în mod implicit, sub formă de date înregistrate în resursele informaționale de stat și expuse prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO. Generarea și remiterea documentelor electronice sau pe suport de hârtie se realizează doar în cazurile expres prevăzute de lege;”;

se completează cu litera f<sup>1</sup>) cu următorul cuprins:

„f<sup>1</sup>) să dispună de alte drepturi ale utilizatorului stabilite în Capitolul VI<sup>1</sup>.”;

alineatul (3):

litera a) va avea următorul cuprins:

„a) să furnizeze prestatorului de servicii publice datele și documentele necesare pentru prestarea serviciilor publice care nu sunt disponibile în resursele informaționale ale autorităților și instituțiilor publice prin intermediul platformei de interoperabilitate sau a sistemului tehnic reglementat la art.30<sup>9</sup>, conform regulamentului privind organizarea și prestarea acestor servicii publice, asigurându-se că acestea sunt valabile și autentice;”;

se completează cu litera c) cu următorul cuprins:

„c) să îndeplinească alte obligații ale utilizatorului stabilite în Capitolul VI<sup>1</sup>.”.

**18.** Articolul 26:

la alineatele (1) litera b) și alineatul (2) litera e) cuvintele „institute de către Guvern” se exclud;

alineatul (1) se completează cu litera e) cu următorul cuprins:

„e) să dispună de alte drepturi ale autorității competente stabilite în Capitolul VI<sup>1</sup>.”;

la alineatul (2):

litera c) va avea următorul cuprins:

„c) să ofere beneficiarului de servicii publice posibilitatea de a alege canalul de acces la serviciul public, reieșind din necesitățile și posibilitățile acestuia;”;

litera d) se completează cu propoziția: „Dacă prin lege este stabilită obligația prezenței fizice a beneficiarului, aceasta se limitează strict la etapa procedurii pentru care prezența fizică este imperativ necesară, celelalte etape putând fi finalizate în formă electronică;”;

litera f) va avea următorul cuprins:

„f) în cazul în care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic, să obțină datele necesare prestării serviciilor publice din resursele informaționale ale autorității sau instituției publice emitente, prin intermediul platformei de interoperabilitate, fără a solicita beneficiarului prezentarea documentelor aferente. În cazul în care schimbul automatizat de date nu este tehnic posibil, ghișeul unic poate solicita documentele în format electronic de la autoritatea emitentă;”;

litera n) va avea următorul cuprins:

„n) să colecteze și să raporteze periodic în Registrul de stat al serviciilor publice date statistice privind volumul, durata și calitatea prestării serviciilor publice, inclusiv pentru serviciile prestate la ghișeu, în conformitate cu cadrul metodologic aprobat de autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice;”;

se completează cu literele ț) - x) cu următorul cuprins:

„ț) să evalueze, cel puțin o dată pe an, procesele de prestare a serviciilor publice și să reconfigureze, la necesitate, fluxul de prestare, cu scopul de a elimina etapele redundante, de a consolida interacțiunile necesare și de a asigura, acolo unde este posibil, tranziția spre prestarea proactivă sau automatizată;

u) să asigure generarea și publicarea notificărilor bazate pe evenimente, prin platforma de interoperabilitate, pentru datele și stările modificate în resursele informaționale din posesie sau deținute, respectând catalogul semantic și standardele tehnice stabilite de Guvern;

v) să asigure prezentarea pe Portalul guvernamental integrat EVO a tuturor informațiilor privind serviciile publice prestate stabilite de cadrul normativ, într-un limbaj simplu și accesibil, fără utilizarea jargonului instituțional. La necesitate, informațiile privind serviciile publice se actualizează în termen de maximum 30 de zile de la orice modificare normativă sau procedurală;

w) să realizeze testarea modului de funcționare a serviciilor publice prestate, în special a celor electronice, cu beneficiari reali, anterior lansării acestora sau la

modificarea fluxurilor aferente, pentru a asigura o experiență de utilizare simplă și intuitivă;

x) să prezinte trimestrial, în Registrul de stat al serviciilor publice, date actualizate cu privire la prestarea serviciilor publice, în modul și conținutul stabilit de Guvern.”.

19. Se completează cu Capitolul VI<sup>1</sup> cu următorul cuprins:

## **„Capitolul VI<sup>1</sup> PORTALUL DIGITAL UNIC**

### **Secțiunea 1 Dispoziții generale privind portalul digital unic și serviciile oferite de acesta**

#### **Articolul 30<sup>1</sup>. Crearea portalului digital unic**

(1) Republica Moldova contribuie la crearea de către Comisia Europeană (în continuare - Comisia) a unui portal digital unic care să ofere persoanelor fizice și juridice un acces ușor la informații de înaltă calitate, la proceduri eficiente și la servicii eficace de asistență și soluționare a problemelor în ceea ce privește normele Uniunii și normele naționale aplicabile persoanelor fizice și juridice care își exercită sau intenționează să își exercite drepturile care decurg din dreptul Uniunii în domeniul pieței interne, în sensul articolului 26 alineatul (2) din TFUE.

(2) Portalul digital unic constă într-o interfață comună pentru utilizatori administrată de Comisie care este integrată în portalul „Europa ta” și care oferă acces la paginile web relevante ale Uniunii și la cele naționale.

(3) Prin intermediul portalului digital unic, autoritățile competente din Republica Moldova oferă acces utilizatorilor la:

a) informații privind drepturile, obligațiile și normele prevăzute în dreptul intern, aplicabile utilizatorilor care își exercită sau intenționează să își exercite drepturile care decurg din dreptul Uniunii în materia pieței interne, în domeniile enumerate în anexa nr. 1;

b) informații privind procedurile online și offline și linkuri către procedurile online, inclusiv privind procedurile vizate de anexa nr. 2, stabilite la nivel național, pentru a le permite utilizatorilor să își exercite drepturile și să respecte obligațiile și normele în materia pieței interne în domeniile enumerate în anexa nr. 1;

c) informații și linkuri care sunt oferite la nivel național cu privire la serviciile de asistență și soluționare a problemelor enumerate în anexa nr. 3 sau menționate la articolul 30<sup>3</sup> cărora persoanele fizice și juridice li se pot adresa cu întrebări sau probleme legate de drepturile, obligațiile, normele sau procedurile menționate la literele a) și b).

(4) Autoritățile competente pot furniza linkuri către informații care nu sunt enumerate în anexa nr. 1, cu condiția ca aceste informații să facă obiectul portalului

digital unic, astfel cum este definit la alineatul (1) și să respecte cerințele de calitate prevăzute la articolul 30<sup>4</sup>.

(5) Linkurile către informațiile menționate la alineatul (4) se furnizează în conformitate cu articolul 30<sup>13</sup> alineatul (3).

### **Articolul 30<sup>2</sup>. Procedurile oferite integral online**

(1) Autoritățile competente se asigură că utilizatorii pot să acceseze și să finalizeze, în întregime online, oricare dintre procedurile enumerate în anexa nr. 2, dacă procedura relevantă a fost stabilită conform cadrului normativ.

(2) Procedurile menționate la alineatul (1) se consideră ca fiind integral online în cazul în care:

a) identificarea utilizatorilor, furnizarea de informații și de elemente justificative, semnarea și transmiterea finală pot fi realizate în întregime prin mijloace electronice de la distanță, prin intermediul unui canal de servicii care le permite utilizatorilor să îndeplinească cu ușurință și în mod structurat cerințele legate de procedură;

b) utilizatorii beneficiază de o confirmare de primire automată, cu excepția cazului în care rezultatul procedurii este livrat imediat;

c) rezultatul procedurii este furnizat în format electronic sau, după caz, pentru a se conforma cu dreptul Uniunii sau dreptul intern aplicabile, este furnizat prin mijloace fizice;

d) utilizatorilor li se transmite o notificare electronică privind finalizarea procedurii.

(3) În cazul în care, în situații excepționale justificate de motive imperative de interes public în domeniile securității publice, sănătății publice sau combaterii fraudelor, obiectivul urmărit nu poate fi realizat în întregime online, autoritățile competente pot solicita utilizatorului să se prezinte personal în fața autorității competente, ca etapă din procedură. În astfel de situații excepționale, prestatorii de servicii limitează această prezență fizică la ceea ce este strict necesar și justificat în mod obiectiv și se asigură că alte etape ale procedurii pot fi finalizate în întregime online. Autoritățile competente se asigură, de asemenea, că cerința privind prezența fizică nu duce la discriminarea utilizatorilor transfrontalieri.

(4) Autoritățile competente notifică și explică prin intermediul Sistemului de informare al pieței interne (IMI), motivele pentru care și circumstanțele în care ar putea fi necesară prezența fizică a utilizatorului pentru etapa procedurală menționată la alineatul (3), și motivele pentru care și circumstanțele în care livrarea fizică este necesară, astfel cum se menționează la alineatul (2) litera c).

(5) Prezentul articol nu împiedică autoritățile competente să ofere utilizatorilor posibilitatea suplimentară de a accesa și efectua procedurile menționate la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (3) litera b) prin alte mijloace decât un canal online sau să contacteze utilizatorii în mod direct.

### **Articolul 30<sup>3</sup>. Accesul la serviciile de asistență și soluționare a problemelor**

(1) Autoritățile competente se asigură că utilizatorii, inclusiv utilizatorii transfrontalieri, au acces online rapid, prin diferite canale la serviciile de asistență și soluționare a problemelor menționate la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (3) litera c).

(2) Coordonatorul național menționat la articolul 30<sup>20</sup> poate furniza linkuri către serviciile de asistență și soluționare a problemelor oferite de autoritățile competente, altele decât cele enumerate în anexa nr. 3, în conformitate cu articolul 30<sup>12</sup> alineatul (3), dacă astfel de servicii sunt conforme cu cerințele de calitate prevăzute la articolele 30<sup>6</sup> și 30<sup>10</sup>.

(3) Atunci când este necesar pentru a satisface nevoile utilizatorilor, coordonatorul național poate propune Comisiei ca linkurile către serviciile de asistență și soluționare a problemelor furnizate de entități private sau semiprivat să fie incluse în portal, în cazul în care serviciile acestora îndeplinesc următoarele condiții:

a) oferă informații sau asistență în domeniile și în scopurile prevăzute de prezenta lege și este complementar serviciilor deja incluse în portal;

b) sunt oferite gratuit sau la un preț accesibil pentru microîntreprinderi, organizații nonprofit și cetățeni;

c) respectă cerințele prevăzute la articolele 30<sup>6</sup> și 30<sup>10</sup>.

## **Secțiunea a 2-a** **Cerințe de calitate**

**Articolul 30<sup>4</sup>.** Calitatea informațiilor privind drepturile, obligațiile și normele

(1) În cazul în care autoritățile competente sunt responsabile de asigurarea accesului la informațiile menționate la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (3) litera a), acestea se asigură că informațiile respective respectă următoarele cerințe:

a) sunt ușor accesibile, permițând utilizatorilor să le găsească și să le înțeleagă cu ușurință și să identifice cu ușurință care dintre ele sunt relevante pentru situația specifică în care se regăsesc;

b) sunt exacte și suficient de cuprinzătoare pentru a include informațiile pe care utilizatorii trebuie să le cunoască în vederea exercitării drepturilor lor în deplină conformitate cu normele și obligațiile aplicabile;

c) includ trimiteri și linkuri către acte juridice, specificații tehnice și orientări, atunci când este cazul;

d) includ denumirea autorității competente sau a entității responsabile pentru conținutul informațiilor;

e) includ datele de contact ale oricăror servicii relevante de asistență sau de soluționare a problemelor, cum ar fi un număr de telefon, o adresă de e-mail, un formular online pentru întrebări sau orice alt mijloc de comunicare electronică utilizat în mod obișnuit care este cel mai adecvat pentru tipul de serviciu oferit și pentru publicul-țintă al serviciului respectiv;

f) includ data ultimei actualizări a informațiilor, dacă este cazul, sau, în cazul în care informațiile nu au fost actualizate, data publicării acestora;

g) sunt bine structurate și prezentate astfel încât să permită utilizatorilor să găsească rapid informațiile de care au nevoie;

h) sunt actualizate;

i) sunt redactate într-un limbaj simplu și clar, adaptat la necesitățile utilizatorilor.

(2) Autoritățile competente oferă acces la informațiile menționate la alineatul (1) într-o limbă oficială a Uniunii care este pe larg înțeleasă de un număr cât mai mare de utilizatori transfrontalieri, în conformitate cu articolul 30<sup>7</sup>.

### **Articolul 30<sup>5</sup>. Calitatea informațiilor referitoare la proceduri**

(1) Autoritățile competente garantează că înainte ca utilizatorii să trebuiască să se identifice pentru inițierea unei proceduri, aceștia au acces la o explicație suficient de cuprinzătoare, clară și ușor de înțeles a următoarelor elemente, după caz, din procedurile menționate la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (3) litera b):

a) etapele relevante ale procedurii care trebuie parcurse de către utilizator, inclusiv orice excepție, în temeiul articolului 30<sup>2</sup> alineatul (3), de la obligația statelor membre de a pune la dispoziție procedura integral online;

b) denumirea autorității competente responsabile pentru procedură, inclusiv detaliile de contact ale acesteia;

c) modalitățile acceptate de autentificare, identificare și semnătură pentru această procedură;

d) tipul și formatul elementelor justificative care trebuie prezentate;

e) căile de atac sau de apel disponibile în general în caz de litigii cu autoritățile competente;

f) taxele aplicabile și metodele de plată online;

g) eventualele termene care trebuie respectate de utilizator sau de autoritatea competentă, și în cazul în care nu există termene, durata medie, estimată sau orientativă de care autoritatea competentă are nevoie pentru a efectua procedura;

h) eventualele norme aplicabile în cazul în care autoritățile competente nu furnizează un răspuns sau consecințele juridice ale acestui fapt asupra utilizatorilor, inclusiv modalități de aprobare tacită sau de tăcere administrativă;

i) orice altă limbă în care poate fi efectuată procedura.

(2) Dacă nu există aprobare tacită, tăcere administrativă sau modalități similare, autoritățile competente informează utilizatorii, dacă este cazul, cu privire la orice întârzieri și orice prelungire a termenelor sau orice consecințe aferente.

(3) În cazul în care este deja pusă la dispoziție pentru utilizatorii netransfrontalieri, explicația menționată la alineatul (1) poate fi utilizată sau reutilizată în sensul prezentei legi, cu condiția să acopere și situația utilizatorilor transfrontalieri, după caz.

(4) Autoritățile competente oferă acces la explicația menționată la alineatul (1) de la prezentul articol inclusiv în limba engleză sau, după caz, într-o altă limbă oficială a Uniunii care este pe larg înțeleasă de un număr cât mai mare de utilizatori transfrontalieri, în conformitate cu articolul 30<sup>7</sup>.

**Articolul 30<sup>6</sup>.** Calitatea informațiilor cu privire la serviciile de asistență și soluționare a problemelor

(1) Autoritățile competente garantează că, înainte de depunerea unei cereri pentru un serviciu de asistență și soluționare a problemelor, utilizatorii au acces la o explicație clară și ușor de înțeles a următoarelor elemente:

- a) tipul, scopul și rezultatele preconizate ale serviciilor oferite;
- b) datele de contact ale entităților responsabile de serviciu, precum un număr de telefon, o adresă de e-mail, un formular online pentru întrebări sau orice alt mijloc de comunicare electronică utilizat în mod obișnuit care este cel mai adecvat pentru tipul de serviciu oferit și pentru publicul-țintă al serviciului respectiv;
- c) acolo unde este relevant, taxele aplicabile și metodele de plată online;
- d) eventualele termene aplicabile care trebuie respectate și, în cazul în care nu există termene, durata medie sau estimată necesară pentru prestarea serviciului;
- e) orice altă limbă în care cererea poate fi depusă și care poate fi utilizată în contactele ulterioare.

(2) Prestatorii de servicii oferă acces la explicația menționată la alineatul (1) inclusiv în limba engleză sau, după caz, într-o altă limbă oficială a Uniunii care este pe larg înțeleasă de un număr cât mai mare de utilizatori transfrontalieri, în conformitate cu articolul 30<sup>7</sup>.

**Articolul 30<sup>7</sup>.** Traducerea informațiilor

(1) În cazul în care o autoritate competentă nu furnizează informațiile, explicațiile și instrucțiunile prevăzute la articolele 30<sup>4</sup> - 30<sup>6</sup> și la articolul 30<sup>8</sup> alineatul (2) litera a) într-o limbă oficială a Uniunii pe larg înțeleasă de un număr cât mai mare de utilizatori transfrontalieri, aceasta solicită traduceri în limba respectivă, în limitele bugetului disponibil al Uniunii Europene.

(2) Autoritățile competente se asigură că textele trimise la traducere în conformitate cu alineatul (1) acoperă cel puțin informațiile de bază în toate domeniile enumerate în anexa nr.1 și că, în cazul în care este disponibil un buget suficient al Uniunii, acoperă orice alte informații, explicații și instrucțiuni menționate la articolele 30<sup>4</sup> - 30<sup>6</sup> și la articolul 30<sup>8</sup> alineatul (2) litera a), ținând cont de cele mai importante necesități ale utilizatorilor transfrontalieri. Autoritățile competente furnizează în registrul pentru linkuri menționat la articolul 30<sup>13</sup> linkuri către astfel de informații traduse.

(3) Limba menționată la alineatul (1) este limba oficială a Uniunii cea mai studiată ca limbă străină de utilizatori în întreaga Uniune. Cu titlu de excepție, în cazul în care se preconizează că informațiile, explicațiile sau instrucțiunile care trebuie traduse îi interesează în special pe utilizatorii transfrontalieri care provin dintr-un singur alt stat membru, limba menționată la alineatul (1) poate fi limba oficială a Uniunii utilizată ca prima limbă de către utilizatorii transfrontalieri respectivi.

(4) În cazul în care o autoritate competentă solicită o traducere într-o limbă oficială a Uniunii care nu este limba străină cea mai studiată de către utilizatori în Uniune, acesta își motivează în mod corespunzător cererea, luând în considerare faptul că în cazul în care constată că nu sunt îndeplinite condițiile menționate la alineatul (3) pentru alegerea unei astfel de alte limbi, Comisia poate respinge cererea, informând în consecință prestatorul de servicii cu privire la motivele respective.

### **Secțiunea a 3-a** **Cerințele legate de procedurile online**

#### **Articolul 30<sup>8</sup>. Accesul transfrontalier la procedurile online**

(1) Autoritățile competente se asigură că, în cazul în care o procedură prevăzută la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (3) litera b) și stabilită la nivel național poate fi accesată și realizată online de către utilizatorii netransfrontalieri, aceasta poate fi, de asemenea, accesată și realizată de către utilizatorii transfrontalieri în mod nediscriminatoriu prin intermediul aceleiași soluții tehnice sau al unei soluții tehnice alternative.

(2) Autoritățile competente se asigură că pentru procedurile prevăzute la alineatul (1) sunt respectate cel puțin următoarele cerințe:

a) utilizatorii pot accesa instrucțiunile în legătură cu completarea unei proceduri într-o limbă oficială a Uniunii care este pe larg înțeleasă de un număr cât mai mare de utilizatori transfrontalieri, în conformitate cu articolul 30<sup>7</sup>;

b) utilizatorii transfrontalieri sunt în măsură să prezinte informațiile solicitate, inclusiv atunci când structura acestor informații diferă de cea a informațiilor similare solicitate în Republica Moldova;

c) utilizatorii transfrontalieri au posibilitatea de a se identifica și autentifica în mod electronic, de a aplica semnătura sau sigiliul electronic pe document, astfel cum se prevede cadrul normativ privind identificarea electronică și serviciile de încredere, în toate cazurile în care acest lucru este posibil și pentru utilizatorii netransfrontalieri;

d) utilizatorii transfrontalieri au posibilitatea de a furniza elemente justificative privind conformitatea cu cerințele aplicabile și de a primi rezultatele procedurilor în format electronic în toate cazurile în care acest lucru este posibil și pentru utilizatorii netransfrontalieri;

e) în cazul în care finalizarea unui proceduri necesită o plată, utilizatorii au posibilitatea de a plăti taxele online prin intermediul serviciilor de plăți transfrontaliere disponibile pe scară largă, fără discriminare pe baza locului în care se află sediul prestatorului de servicii de plată, a locului emiterii instrumentului de plată sau a locului în care se află contul de plăți în Uniune.

(3) În cazul în care procedura nu necesită identificarea sau autentificarea electronică menționată la alineatul (2) litera c) și în cazul în care autorităților competente li se permite în temeiul dreptului intern sau al practicilor administrative

aplicabile să accepte, în cazul utilizatorilor netransfrontalieri, copii digitalizate ale unor documente justificative neelectronice ale identității, cum ar fi cărțile de identitate sau pașapoartele, autoritățile competente respective acceptă astfel de copii digitalizate și în cazul utilizatorilor transfrontalieri.

**Articolul 30<sup>9</sup>.** Sistemul tehnic pentru schimbul transfrontalier automatizat de elemente justificative și aplicarea principiului „doar o singură dată”. Verificarea elementelor justificative între statele membre

(1) În scopul schimbului de elemente justificative pentru procedurile online enumerate în anexa nr. 2 și pentru procedurile privind recunoașterea calificărilor profesionale, a celor privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii, a celor privind achizițiile publice și a celor privind achizițiile efectuate de entitățile care își desfășoară activitatea în sectoarele apei, energiei, transporturilor și serviciilor poștale, Republica Moldova cooperează cu Comisia și statele membre în vederea stabilirii de către Comisie a unui sistem tehnic pentru schimbul automatizat de elemente justificative între autoritățile competente din state membre diferite (în continuare – sistem tehnic).

(2) În cazul în care eliberează legal și într-un format electronic care permite schimbul automatizat, elemente justificative care sunt relevante pentru procedurile online menționate la alineatul (1), autoritățile competente pun aceste elemente justificative și la dispoziția autorităților competente solicitante din alte state membre într-un format electronic care permite schimbul automatizat.

(3) În special, sistemul tehnic:

a) permite prelucrarea cererilor pentru furnizarea elementelor justificative la cererea expresă a utilizatorului;

b) permite prelucrarea cererilor pentru furnizarea elementelor justificative care urmează să fie accesate sau partajate;

c) permite schimbul de elemente justificative între autoritățile competente;

d) permite prelucrarea elementelor justificative de către autoritatea competentă solicitantă;

e) asigură confidențialitatea și integritatea elementelor justificative;

f) asigură posibilitatea utilizatorului de a vizualiza elementele justificative care urmează să fie utilizate de către autoritatea competentă solicitantă și să aleagă dacă continuă sau nu cu schimbul de elemente justificative;

g) asigură un nivel adecvat de interoperabilitate cu alte sisteme relevante;

h) asigură un înalt nivel de securitate pentru transmiterea și prelucrarea elementelor justificative;

i) nu prelucrează elemente justificative dincolo de ceea ce este necesar din punct de vedere tehnic pentru schimbul de elementele justificative și numai pe durata necesară în acest scop.

(4) Utilizarea sistemului tehnic nu este obligatorie pentru utilizatori și este permisă numai la cererea explicită a acestora, cu excepția cazului în care se prevede altfel în dreptul Uniunii sau dreptul intern. Utilizatorii au posibilitatea de a prezenta

elementele justificative prin alte mijloace decât sistemul tehnic și direct autorității competente solicitante.

(5) Oferirea posibilității utilizatorului de a vizualiza elementele justificative menționate la alineatul (3) litera f) nu este necesară pentru procedurile în cadrul cărora schimbul transfrontalier automatizat de date fără o astfel de vizualizare este permis în temeiul dreptului Uniunii sau al dreptului intern aplicabil. Posibilitatea respectivă de vizualizare a elementelor justificative nu aduce atingere obligației de furnizare a informațiilor în temeiul articolelor 13 și 14 din Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal.

(6) Autoritățile competente integrează sistemul tehnic pe deplin operațional ca parte a procedurilor menționate la alineatul (1).

(7) La cererea expresă liber exprimată, specifică, în cunoștință de cauză și lipsită de ambiguitate a utilizatorului în cauză, autoritățile competente responsabile cu procedurile online menționate la alineatul (1) solicită elementele justificative direct de la autoritățile competente care eliberează elemente justificative în alte state membre prin intermediul sistemului tehnic. În conformitate cu alineatul (3) litera e), autoritățile emitente competente menționate la alineatul (2) pun la dispoziție elementele justificative prin intermediul aceluiași sistem, cu asigurarea confidențialității și integrității elementelor justificative.

(8) Elementele justificative puse la dispoziția autorității competente solicitante se limitează la ceea ce a fost solicitat și nu pot fi utilizate de autoritatea respectivă decât pentru procedura pentru care au fost partajate. Elementele justificative care fac obiectul schimburilor prin intermediul sistemului tehnic sunt considerate de către autoritatea competentă solicitantă ca fiind autentice.

(9) Alineatele (1)-(8) nu se aplică procedurilor stabilite la nivelul Uniunii care prevăd diverse mecanisme pentru schimbul de elemente justificative, cu excepția cazului în care sistemul tehnic necesar pentru punerea în aplicare a prezentului articol se integrează în procedurile respective în conformitate cu normele prevăzute în actele Uniunii care instituie procedurile menționate.

(10) Autoritățile competente sunt responsabile de dezvoltarea, disponibilitatea, întreținerea, supravegherea, monitorizarea și gestionarea securității părților lor respective din sistemul tehnic.

(11) În cazul în care sistemul tehnic sau alte sisteme de schimb sau verificare a elementelor justificative între Republica Moldova și alte state membre nu sunt disponibile sau aplicabile sau în cazul în care utilizatorul nu solicită utilizarea sistemului tehnic, autoritățile competente cooperează prin intermediul Sistemului de informare al pieței interne (IMI), dacă este necesar să se verifice autenticitatea elementelor justificative transmise unei autorități competente în format electronic de către utilizator în scopul unei proceduri online.

**Secțiunea a 4-a**  
**Cerințe de calitate referitoare la serviciile**  
**de asistență și soluționare a problemelor. Monitorizarea calității**

**Articolul 30<sup>10</sup>.** Cerințe de calitate referitoare la serviciile de asistență și soluționare a problemelor

Autoritățile competente se asigură, în limitele competențelor lor respective, că serviciile de asistență și soluționare a problemelor enumerate în anexa nr. 3 și serviciile care au fost incluse în portalul digital unic în conformitate cu articolul 30<sup>3</sup> alineatele (2) și (3) îndeplinesc următoarele cerințe de calitate:

a) sunt furnizate într-un interval de timp rezonabil, luând în considerare complexitatea cererii;

b) atunci când termenele sunt prelungite, utilizatorii sunt informați în prealabil cu privire la motivele aferente și la noul termen acordat;

c) în cazul în care furnizarea unui serviciu se efectuează contra cost, utilizatorii au posibilitatea de a plăti taxele online prin intermediul serviciilor de plăți transfrontaliere disponibile pe scară largă, fără discriminare pe baza locului în care se află sediul prestatorului de servicii de plată, a locului emiterii instrumentului de plată sau a locului în care se află contul de plăți în Uniune.

**Articolul 30<sup>11</sup>.** Monitorizarea calității

Coordonatorul național monitorizează cu regularitate, în limitele competențelor, conformitatea informațiilor, a procedurilor și a serviciilor de asistență și soluționare a problemelor disponibile prin intermediul portalului digital unic, în raport cu cerințele de calitate prevăzute la articolele 30<sup>4</sup> - 30<sup>8</sup> și la articolul 30<sup>10</sup>. Monitorizarea este efectuată pe baza datelor colectate în conformitate cu articolele 30<sup>18</sup> și 30<sup>19</sup>.

## **Secțiunea a 5-a Soluții tehnice**

**Articolul 30<sup>12</sup>.** Interfața comună pentru utilizatori

(1) Republica Moldova cooperează cu Comisia și statele membre în vederea furnizării de către Comisie a interfeței comune pentru utilizatori, integrată în portalul „Europa ta”, pentru a asigura buna funcționare a portalului digital unic.

(2) Interfața comună pentru utilizatori oferă acces la informații, proceduri și serviciile de asistență sau de soluționare a problemelor prin intermediul unor linkuri către Portalul guvernamental integrat EVO și, după caz, alte pagini web relevante de la nivel național, incluse în registrul pentru linkuri menționat la articolul 30<sup>13</sup>.

(3) În conformitate cu rolurile și responsabilitățile lor respective, autoritățile competente se asigură, astfel cum se prevede la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (3), că informațiile referitoare la norme și obligații, la proceduri și la serviciile de asistență și de soluționare a problemelor sunt organizate și structurate într-un mod care să le îmbunătățească accesibilitatea prin intermediul interfeței comune pentru utilizatori.

**Articolul 30<sup>13</sup>.** Registrul pentru linkuri

(1) Republica Moldova cooperează cu Comisia și statele membre, în vederea creării și actualizării de către Comisie a unui registru electronic pentru linkuri către informațiile, procedurile și serviciile de asistență și soluționare a problemelor menționate la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (3) care permite conexiunea între aceste servicii și interfața comună pentru utilizatori.

(2) Coordonatorul național furnizează, în registrul pentru linkuri, linkurile către informațiile, procedurile și serviciile de asistență și soluționare a problemelor accesibile pe Portalul guvernamental integrat EVO, alte pagini web gestionate de autoritățile competente sau de entități private sau semiprivat, în conformitate cu articolul 30<sup>3</sup> alineatul (3), și asigură în permanență exactitatea și actualizarea linkurilor.

(3) În cazul în care este posibil din punct de vedere tehnic, furnizarea linkurilor menționată la alineatul (2) se poate realiza automat între sistemele relevante ale Republicii Moldova și registrul pentru linkuri.

(4) Coordonatorii naționali se asigură că linkurile către informațiile, procedurile și serviciile de asistență sau de soluționare a problemelor oferite prin portal nu conțin nicio dublare sau suprapunere parțială sau complet inutilă care riscă să provoace confuzie în rândul utilizatorilor.

(5) În cazul în care punerea la dispoziție a informațiilor menționate la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (3) este prevăzută în alte dispoziții ale dreptului Uniunii, coordonatorul național poate pune la dispoziție linkuri către informațiile respective pentru a se conforma cerințelor prevăzute la articolul respectiv.

(6) În baza unei decizii a Comisiei, în calitate de registru electronic pentru linkuri se utilizează Sistemul de informare al pieței interne (IMI).

#### **Articolul 30<sup>14</sup>.** Sistemul comun de identificare a serviciului de asistență

(1) Pentru a facilita accesul la serviciile de asistență și soluționare a problemelor enumerate în anexa nr. 3 sau menționate la articolul 30<sup>3</sup> alineatele (2) și (3), autoritățile competente se asigură că utilizatorii pot avea acces la ele prin sistemul comun de identificare a serviciului de asistență și soluționare a problemelor, disponibil prin intermediul portalului.

(2) Coordonatorul național furnizează Comisiei denumirile și datele de contact ale serviciilor de asistență și soluționare a problemelor, pentru a permite buna funcționare a sistemului comun de identificare a serviciului de asistență.

#### **Articolul 30<sup>15</sup>.** Responsabilitățile pentru aplicațiile TIC compatibile cu portalul digital unic

(1) Republica Moldova cooperează cu Comisia și statele membre pentru dezvoltarea următoarelor aplicații TIC și pagini web:

- a) portalul „Europa ta”;
- b) interfața comună pentru utilizatori, inclusiv motorul de căutare sau orice alt instrument TIC care să permită căutarea informațiilor și a serviciilor web;
- c) registrul pentru linkuri;

- d) sistemul comun de identificare a serviciului de asistență;
- e) instrumentele de formulare a observațiilor de către utilizatori.

(2) Autoritățile competente sunt responsabile pentru dezvoltarea, disponibilitatea, monitorizarea, actualizarea, întreținerea și securitatea aplicațiilor TIC referitoare la site-urile și paginile lor web naționale pe care le gestionează și care sunt conectate la interfața comună pentru utilizatori.

## **Secțiunea a 6-a**

### **Promovarea**

#### **Articolul 30<sup>16</sup>. Logoul și eticheta de calitate**

(1) Logoul portalului digital unic și linkul către acesta sunt vizibile și disponibile pe Portalul guvernamental integrat EVO și alte site-uri web relevante legate de portalul digital unic la nivel național.

(2) Ca dovadă a respectării cerințelor de calitate menționate la articolele 30<sup>4</sup> - 30<sup>6</sup>, denumirea și logoul portalului digital unic țin loc și de etichetă de calitate. Logoul portalului este utilizat ca etichetă de calitate doar de către paginile și site-urile web de informare incluse în registrul pentru linkuri.

#### **Articolul 30<sup>17</sup>. Promovarea**

(1) Autoritățile competente promovează acțiunile de sensibilizare și utilizare de către persoanele fizice și juridice a portalului digital unic și se asigură că portalul și informațiile, procedurile și serviciile de asistență și soluționare a problemelor sunt vizibile publicului și pot fi găsite cu ușurință prin intermediul motoarelor de căutare aflate la dispoziția publicului.

(2) Coordonatorul național și autoritățile competente, în limitele competențelor, își coordonează activitățile promoționale menționate la alineatul (1) cu Comisia și se referă la portalul digital unic și utilizează sigla acestuia în astfel de activități împreună cu orice alte denumiri comerciale, după caz.

(3) Posesorul Portalului guvernamental integrat EVO și autoritățile competente se asigură că portalul digital unic este ușor de găsit prin intermediul site-urilor web conexe pentru care sunt responsabile și că sunt disponibile linkuri clare către interfața comună pentru utilizatori pe toate site-urile web relevante de la nivel național.

(4) Coordonatorul național promovează portalul digital unic față de autoritățile naționale competente.

## **Secțiunea a 7-a**

### **Colectarea observațiilor formulate de către utilizatori și a statisticilor**

#### **Articolul 30<sup>18</sup>. Statisticile privind utilizatorii**

(1) Posesorul Portalului guvernamental integrat EVO sau, după caz, autoritățile competente posesoare ale paginilor web naționale cu care este conectat

portalul digital unic, se asigură de colectarea statisticilor în legătură cu vizitele utilizatorilor pe portal, într-un mod care să garanteze anonimitatea lor, pentru a îmbunătăți funcționalitatea acestuia.

(2) Autoritățile competente, furnizorii de servicii de asistență sau soluționare a problemelor menționați la articolul 30<sup>3</sup> alineatul (3) colectează și partajează, într-o formă agregată, numărul, originea și obiectul solicitărilor de servicii de asistență și soluționare a problemelor și timpii de răspuns ai acestora.

(3) Statisticile colectate în conformitate cu alineatele (1) și (2) în ceea ce privește informațiile, procedurile și serviciile de asistență și de soluționare a problemelor la care este conectat portalul digital unic includ următoarele categorii de date:

- a) date privind numărul, originea și tipul de utilizatori ai portalului;
- b) date privind preferințele utilizatorilor și etapele parcurse de aceștia;
- c) date privind ușurința utilizării, ușurința găsirii și calitatea informațiilor, a procedurilor și a serviciilor de asistență și de soluționare a problemelor.

Aceste date sunt puse la dispoziția publicului în format deschis, utilizat în mod obișnuit și care poate fi citit automat.

**Articolul 30<sup>19</sup>.** Formularea observațiilor de către utilizatori cu privire la serviciile oferite de portalul digital unic

(1) În scopul obținerii informațiilor direct de la utilizatori cu privire la gradul de satisfacție în ceea ce privește serviciile și informațiile furnizate prin intermediul portalului digital unic, este pus la dispoziția utilizatorilor, prin intermediul portalului, un instrument ușor de utilizat de formulare a observațiilor, care permite acestora imediat după ce utilizează oricare dintre serviciile menționate la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (3), să transmită observații în mod anonim, cu privire la calitatea și disponibilitatea serviciilor furnizate prin portal și la informațiile disponibile în cadrul acestuia, precum și a interfeței comune pentru utilizatori.

(2) Posesorul Portalului guvernamental integrat EVO și autoritățile competente asigură utilizatorii portalului digital unic cu acces la instrumentul prevăzut la alineatul (1) de pe toate paginile web care fac parte din portal.

(3) Autoritățile competente și coordonatorul național au acces direct la observațiile utilizatorilor colectate prin intermediul instrumentului prevăzut la alineatul (1) pentru a putea aborda orice problemă ridicată.

(4) Autoritățile competente analizează și examinează problemele ridicate de utilizatori potrivit prezentului articol și le remediază, ori de câte ori este posibil, prin mijloace adecvate.

(5) Posesorul Portalului guvernamental integrat EVO și autoritățile competente nu au obligația de a acorda utilizatorilor acces pe paginile lor web care fac parte din portalul digital unic la instrumentul de formulare a observațiilor de către utilizatori menționat la alineatul (1), în cazul în care un alt instrument alternativ de formulare a observațiilor de către utilizatori având funcționalități similare cu instrumentul menționat la alineatul (1) este deja disponibil pe Portalul

guvernamental integrat EVO sau paginile lor web pentru a monitoriza calitatea serviciilor. Autoritățile competente colectează observațiile primite din partea utilizatorilor prin intermediul propriului instrument de formularea a observațiilor de către utilizatori și îl partajează cu Comisia și coordonatorii naționali din celelalte state membre.

## **Secțiunea a 8-a** **Administrarea portalului digital unic**

### **Articolul 30<sup>20</sup>. Coordonatorii naționali**

(1) Republica Moldova cooperează cu Comisia în ceea ce privește toate aspectele referitoare la portalul digital unic prin intermediul unui coordonator național.

(2) Se desemnează Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” în calitate de coordonator național.

(3) În plus față de obligațiile care îi revin în conformitate cu articolele 30<sup>3</sup>, 30<sup>11</sup>, 30<sup>13</sup>, 30<sup>14</sup>, 30<sup>16</sup> și 30<sup>19</sup>, coordonatorul național:

a) acționează ca punct de contact la nivel național pentru toate aspectele legate de portalul digital unic;

b) promovează aplicarea uniformă a articolelor 30<sup>4</sup> - 30<sup>8</sup> de către autoritățile competente;

c) garantează că recomandările Comisiei transmise prin scrisoare în caz de deteriorare a calității informațiilor, procedurilor și serviciilor de asistență și de soluționare a problemelor sunt puse în aplicare în mod corespunzător;

d) reprezintă Republica Moldova în calitate de membru în cadrul grupului de coordonare a portalului.

(4) Alți coordonatori pentru îndeplinirea oricăreia dintre sarcinile enumerate la alineatul (3) literele b) - d) pot fi desemnați prin lege sau act normativ al Guvernului.

(5) Biroul pentru Integrare Europeană informează celelalte state membre și Comisia cu privire la numele și datele de contact ale coordonatorului național.

### **Articolul 30<sup>21</sup>. Costuri**

Costurile aferente Portalului guvernamental integrat EVO, a altor portaluri web naționale, platformelor de informare, serviciilor de asistență și procedurilor stabilite la nivel național sunt suportate din bugetul de stat sau din alte surse neinterzise de lege, cu excepția cazului în care se prevede altfel în legislația Uniunii.

### **Articolul 30<sup>22</sup>. Prelucrarea datelor cu caracter personal**

Prelucrarea datelor cu caracter personal de către autoritățile competente în procesul de implementare a prevederilor prezentului Capitol se realizează în conformitate cu cadrul normativ care reglementează protecția datelor cu caracter personal.”

20. Se completează cu anexele nr.1-3 cu următorul cuprins:

„Anexa nr. 1

**Lista de informații relevante  
pentru cetățenii și persoanele juridice care își exercită drepturile  
în cadrul pieței interne menționate la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (3) litera a)**

**I. Domenii de informații privind cetățenii:**

<b>Nr. ordine</b>	<b>Domeniul</b>	<b>Informații privind drepturile, obligațiile și normele care decurg din dreptul uniunii și dreptul național</b>
1	<b>Călătoriile în interiorul Uniunii</b>	1. documentele solicitate cetățenilor Uniunii, membrilor familiilor lor care nu sunt cetățeni ai Uniunii, minorilor care călătoresc singuri, cetățenilor din afara Uniunii atunci când călătoresc din străinătate în cadrul Uniunii (carte de identitate, pașaport, vize) 2. drepturile și obligațiile pasagerilor care călătoresc cu avionul, cu trenul, cu vaporul, cu autobuzul în și din Uniune, precum și ale celor care cumpără pachete de servicii de călătorie sau servicii de călătorie asociate 3. asistență în caz de mobilitate redusă atunci când persoanele respective călătoresc în și din Uniune 4. transportarea animalelor, plantelor, alcoolului, tutunului, țigărilor și a altor produse atunci când se călătorește în interiorul Uniunii 5. apelurile vocale și serviciile de trimitere și de primire a mesajelor electronice și de date electronice în interiorul Uniunii
2	<b>Munca și pensionarea în Uniunea Europeană</b>	1. căutarea unui loc de muncă în alt stat membru 2. obținerea unui loc de muncă în alt stat membru 3. recunoașterea calificărilor profesionale pentru obținerea unui loc de muncă în alt stat membru 4. impozitarea în alt stat membru 5. normele în materie de răspundere și asigurare obligatorie legate de rezidența sau ocuparea unui loc de muncă într-un alt stat membru 6. condiții legate de ocuparea forței de muncă, inclusiv pentru lucrătorii detașați, prevăzute prin lege sau prin instrumente de reglementare (inclusiv informații privind programul de lucru, concedii plătite, drepturile la vacanță, drepturile și obligațiile referitoare la orele suplimentare de lucru, controalele sanitare, rezilierea contractelor, concedierile și disponibilizările) 7. egalitatea de tratament (normele privind combaterea discriminării la locul de muncă, privind remunerarea egală pentru femei și bărbați, și privind

		<p>egalitatea de remunerare pentru angajații cu contracte de muncă cu durată nedeterminată sau determinată)</p> <p>8. obligațiile în materie de sănătate și siguranță în ceea ce privește diferitele tipuri de activități</p> <p>9. drepturile și obligațiile de asigurare socială în Uniune, inclusiv cele legate de stabilirea unor pensii</p>
<b>3</b>	<b>Vehiculele în Uniune</b>	<p>1. mutarea unui autovehicul temporar sau permanent într-un alt stat membru</p> <p>2. obținerea și reînnoirea permisului de conducere</p> <p>3. contractarea unei asigurări auto obligatorii</p> <p>4. vânzarea și cumpărarea unui autovehicul într-un alt stat membru</p> <p>5. normele naționale referitoare la trafic și cerințele pentru conducătorii auto, inclusiv norme generale pentru utilizarea infrastructurilor rutiere naționale: tarife în funcție de durată timp (viniete), taxe în funcție de distanța parcursă (taxe de trecere), autocolantele de emisii</p>
<b>4</b>	<b>Șederea într-un alt stat membru</b>	<p>1. mutarea temporară sau permanentă într-un alt stat membru</p> <p>2. achiziționarea și vânzarea de proprietăți imobiliare, inclusiv orice condiții și obligații referitoare la impozitare, proprietate sau utilizarea unor astfel de proprietăți, inclusiv ca reședință secundară</p> <p>3. participarea la alegerile locale și la alegerile pentru Parlamentul European</p> <p>4. cerințele de eliberare a permiselor de ședere pentru cetățenii Uniunii și pentru membrii familiilor lor, inclusiv pentru membrii familiei care nu sunt cetățeni ai Uniunii</p> <p>5. condiții aplicabile pentru naturalizarea resortisanților din alte state membre</p> <p>6. norme aplicabile în caz de deces, inclusiv norme aplicabile pentru repatrierea rămășițelor pământești în alt stat membru</p>
<b>5</b>	<b>Studiile sau stagiile în alt stat membru</b>	<p>1. sistemul de învățământ într-un alt stat membru, inclusiv educația și îngrijire timpurie, învățământul primar și secundar, învățământul superior și învățarea în rândul adulților</p> <p>2. voluntariatul în alt stat membru</p> <p>3. stagiile în alt stat membru</p> <p>4. desfășurarea unor activități de cercetare în alt stat membru în cadrul unui program de învățământ</p>
<b>6</b>	<b>Asistența medicală</b>	<p>1. obținerea de îngrijiri medicale în alt stat membru</p> <p>2. achiziționarea de produse farmaceutice prescrise în alt stat membru decât cel în care a fost eliberată rețeta, online sau în persoană</p>

		<p>3. norme privind asigurările de sănătate aplicabile în cazul șederilor de scurtă sau de lungă durată în alt stat membru, inclusiv procedura de solicitare a unui card european de asigurări sociale de sănătate</p> <p>4. informații generale privind drepturile de acces sau obligațiile de a participa la măsurile preventive publice disponibile în materie de sănătate</p> <p>5. serviciile furnizate prin intermediul numerelor de urgență naționale, inclusiv numărul „112”</p> <p>6. drepturile și condițiile pentru integrarea într-un centru de îngrijire</p>
7	<b>Drepturile cetățenilor și ale familiilor</b>	<p>1. naștere, încredințarea copiilor minori, responsabilitățile parentale, norme privind recurgerea la o mamă purtătoare și adopția, inclusiv adopția de către al doilea părinte, obligațiile de întreținere față de copii într-o situație familială transfrontalieră</p> <p>2. viața în cuplu cu naționalități diferite, inclusiv cupluri de același sex (căsătorii, parteneriate civile sau înregistrate, separări, divorțuri, drepturi de proprietate, drepturile coabitantilor)</p> <p>3. norme privind recunoașterea genului</p> <p>4. drepturile și obligațiile succesoriale într-un alt stat membru, inclusiv regimul fiscal</p> <p>5. drepturi și norme aplicabile în cazul răpirii transfrontaliere a copiilor de către unul dintre părinți</p>
8	<b>Drepturile consumatorilor</b>	<p>1. achiziționarea de bunuri, conținut digital sau servicii (inclusiv servicii financiare) dintr-un alt stat membru, online sau în persoană</p> <p>2. deținerea unui cont bancar în alt stat membru</p> <p>3. racordarea la utilități (gaz, electricitate, apă, evacuarea gunoiului menajer, telecomunicații și internet)</p> <p>4. plăți, inclusiv transferuri de credit, întârzieri în ceea ce privește plățile transfrontaliere</p> <p>5. drepturile consumatorilor și garanțiile legate de cumpărarea de bunuri și servicii, inclusiv procedurile pentru soluționarea litigiilor în materie de consum și acordarea de despăgubiri</p> <p>6. siguranța și securitatea produselor de consum</p> <p>7. închirierea unui autovehicul</p>
9	<b>Protecția datelor cu caracter personal</b>	<p>1. exercitarea drepturilor persoanelor vizate în ceea ce privește protecția datelor cu caracter personal</p>

## II. Domenii de informații privind întreprinderile:

Nr. ordine	Domeniul	Informații cu privire la drepturi, obligații și norme
------------	----------	---

1	<b>Inițierea, desfășurarea sau închiderea unei afaceri</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. înregistrarea, schimbarea formei juridice sau închiderea unei întreprinderi (procedurile de înregistrare și formele juridice pentru desfășurarea activității)</li> <li>2. mutarea unei întreprinderi în alt stat membru</li> <li>3. drepturile de proprietate intelectuală (depunerea unei cereri de brevet, înregistrarea unei mărci, a unei schițe sau a unui desen, obținerea unei licențe de reproducere)</li> <li>4. echitate și transparență în practicile comerciale, inclusiv cele privind drepturile consumatorilor și garanțiile legate de vânzarea de bunuri și servicii</li> <li>5. oferirea de facilități online pentru plățile transfrontaliere atunci când se comercializează bunuri și servicii online</li> <li>6. drepturile și obligațiile care decurg din dreptul contractelor, inclusiv dobânzile de penalizare</li> <li>7. procedurile de insolvență și de lichidare a întreprinderilor</li> <li>8. asigurarea de credit</li> <li>9. fuziunile dintre companii sau vânzarea unei întreprinderi</li> <li>10. răspunderea civilă a administratorilor unei societăți</li> <li>11. norme și obligații privind prelucrarea datelor cu caracter personal</li> </ol>
2	<b>Angajați</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. aspecte legate de ocuparea forței de muncă prevăzute prin lege sau prin instrumente de reglementare (inclusiv programul de lucru, concedii plătite, drepturile la vacanță, drepturile și obligațiile referitoare la orele suplimentare de lucru, controalele sanitare, rezilierea contractelor, concedierile și disponibilizările)</li> <li>2. drepturile și obligațiile de asigurare socială în Uniune (înregistrarea în calitate de angajator, înregistrarea angajaților, notificarea încetării contractului unui salariat, plata contribuțiilor de asigurări sociale, drepturile și obligațiile legate de pensii)</li> <li>3. ocuparea forței de muncă de către lucrători din alte state membre (detașarea lucrătorilor, normele referitoare la libera prestare a serviciilor, cerințele privind reședința pentru lucrători)</li> <li>4. egalitatea de tratament (normele privind combaterea discriminării la locul de muncă, privind remunerarea egală pentru femei și bărbați, și privind egalitatea de remunerare pentru angajații cu contracte de muncă cu durată nedeterminată sau determinată)</li> <li>5. normele privind reprezentarea personalului</li> </ol>
3	<b>Impozite</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. TVA: informații cu privire la regulile generale, rate de impozitare și scutiri, înregistrarea și plata TVA, obținerea unei rambursări</li> <li>2. accize: informații cu privire la regulile generale, rate de impozitare și scutiri, înregistrarea pentru accize și plata accizelor, obținerea unei rambursări</li> </ol>

		<p>3. taxe vamale și alte impozite și taxe percepute la importuri</p> <p>4. proceduri vamale pentru importuri și exporturi în temeiul Codului vamal al Uniunii</p> <p>5. alte taxe: plăți, rate, declarații fiscale</p>
4	<b>Bunuri</b>	<p>1. obținerea marcajului CE</p> <p>2. norme și cerințe privind produsele</p> <p>3. identificarea standardelor aplicabile, specificațiile tehnice și obținerea certificării pentru produse</p> <p>4. recunoașterea reciprocă a produselor care nu fac obiectul unor specificații la nivelul Uniunii</p> <p>5. cerințe privind clasificarea, etichetarea și ambalarea substanțelor chimice periculoase</p> <p>6. vânzarea la distanță sau în afara spațiului comercial: informațiile care urmează să fie furnizate clienților în avans, confirmarea scrisă a contractului, retragerea dintr-un contract, furnizarea de bunuri, alte obligații specifice</p> <p>7. produsele cu defect: drepturile consumatorilor și garanții, responsabilitățile post-vânzare, căi de atac pentru partea prejudiciată</p> <p>8. certificare, etichete (EMAS, etichetele energetice, proiectarea ecologică, eticheta ecologică a UE)</p> <p>9. reciclarea și gestionarea deșeurilor</p>
5	<b>Servicii</b>	<p>1. obținerea de licențe, autorizații sau permise în vederea înființării și exploatării unei întreprinderi</p> <p>2. informarea autorităților cu privire la activitățile transfrontaliere</p> <p>3. recunoașterea calificărilor profesionale, inclusiv a educației și formării profesionale</p>
6	<b>Finanțarea unei întreprinderi</b>	<p>1. obținerea accesului la finanțare la nivelul Uniunii, inclusiv programele de finanțare ale Uniunii și granturile de afaceri</p> <p>2. obținerea accesului la finanțare la nivel național</p> <p>3. inițiative destinate antreprenorilor (schimburi organizate pentru noii antreprenori, programe de mentorat etc.)</p>
7	<b>Contracte publice</b>	<p>1. participarea la licitațiile publice: norme și proceduri</p> <p>2. prezentarea unei oferte online ca răspuns la o cerere de ofertă publică</p> <p>3. raportarea neregulilor în ceea ce privește procesul de licitație</p>
8	<b>Sănătatea și securitatea în muncă</b>	<p>1. obligațiile în materie de sănătate și siguranță în ceea ce privește diferitele tipuri de activități, printre care prevenirea riscurilor, informarea și formarea profesională</p>
9	<b>Proiecte de producere de tehnologie „zero net”</b>	<p>1. informații privind procedura de acordare a autorizațiilor;</p> <p>2. serviciile de finanțare și de investiții;</p>

		3. posibilitățile de finanțare la nivelul Uniunii sau al statelor membre; 4. serviciile de sprijin pentru întreprinderi, inclusiv, dar fără a se limita la declarațiile privind impozitul pe profit, legislația fiscală locală, dreptul muncii.
<b>10</b>	<b>Proiecte privind materiile prime critice</b>	1. ghișeele unice înființate sau desemnate responsabile de facilitarea și coordonarea procesului de acordare a autorizațiilor pentru proiectele privind materiile prime critice și de furnizarea de informații privind procedurile administrative relevante pentru proiectele privind materiile prime critice, inclusiv informații privind momentul în care o cerere este considerată completă 2. informații privind procedura de autorizare 3. informații privind serviciile financiare și de investiții 4. informații privind posibilitățile de finanțare la nivelul Uniunii sau al statelor membre 5. informații privind serviciile de sprijin pentru întreprinderi, inclusiv, dar fără a se limita la declarațiile privind impozitul pe profit, legislația fiscală locală sau dreptul muncii

Anexa nr. 2

**Procedurile menționate la articolul 30<sup>2</sup> alineatul (1)**

<b>Evenimente de viață</b>	<b>Proceduri</b>	<b>Rezultatul preconizat sub rezerva unei evaluări a cererii de către autoritatea competentă în conformitate cu dreptul intern, dacă este cazul</b>
Naștere	1. Solicitarea dovezii înregistrării nașterii	Dovada înregistrării nașterii sau certificatul de naștere
Reședința	2. Solicitarea dovezii de reședință	Confirmarea înregistrării la adresa curentă
Studii	3. Solicitarea finanțării studiilor în învățământul superior, cum ar fi granturile de studiu și împrumuturile acordate de un organism public sau o instituție publică	Decizia privind cererea de finanțare sau confirmarea de primire
	4. Depunerea unei cereri inițiale de acces în instituții publice de învățământ superior	Confirmarea de primire a notificării
	5. Solicitarea recunoașterii academice a diplomelor, a certificatelor sau a altor dovezi ale studiilor sau cursurilor	Decizia privind cererea de recunoaștere
Aspecte legate de muncă	6. Cerere de stabilire a legislației aplicabile, conform cadrului normativ privind coordonarea sistemelor de securitate socială	Decizie privind legislația aplicabilă
	7. Notificarea modificărilor privind circumstanțele personale sau profesionale ale persoanei care primește prestații de	Confirmarea de primire a notificării acestor modificări

	securitate socială, relevante pentru prestațiile respective	
	8. Cerere pentru acordarea unui card european de asigurări sociale de sănătate (CEASS)	Cardul european de asigurări sociale de sănătate (CEASS)
	9. Depunerea unei declarații privind impozitul pe venit	Confirmarea de primire a declarației
Mutarea	10. Înregistrarea unei modificări a adresei	Confirmarea radierii adresei anterioare și a înregistrării noii adrese
	11. Înmatricularea unui autovehicul care provine dintr-un stat membru al UE sau care a fost deja înmatriculat într-un stat membru al UE, prin proceduri standard (include următoarele vehicule: (a) orice autovehicul sau remorcă, și (b) orice autovehicul cu două sau trei roți, cu roți jumelate sau nu, destinat transportului rutier, astfel cum sunt menționate în cadrul normativ național ce transpune acquis-ul Uniunii Europene în domeniu	Dovada înmatriculării unui autovehicul
	12. Obținerea de autocolante pentru utilizarea infrastructurilor rutiere naționale: tarife în funcție de durată timp (viniete), taxe în funcție de distanța parcursă (taxe de trecere) emise de un organism sau o instituție publică	Primirea unui autocolant pentru taxa rutieră, a unei viniete sau a altei dovezi de plată
	13. Obținerea unui autocolant pentru emisii emise de un organism sau o instituție publică	Primirea unui autocolant pentru emisii sau a altei dovezi de plată
Pensionarea	14. Solicitarea pensiei și a prestațiilor de prepensionare din sistemele obligatorii	Confirmarea de primire a solicitării sau decizia referitoare la solicitarea pentru plata unei pensii sau prestațiile de prepensionare
	15. Solicitarea de informații privind datele legate de sistemele obligatorii de pensii	Declarația privind datele cu caracter personal referitoare la pensie
Demararea, desfășurarea și închiderea unei activități comerciale	16. Notificarea activității comerciale, autorizațiile de desfășurare a activității, modificări ale activităților economice și încetarea unei activități economice care nu implică proceduri de insolvență sau lichidare, excluzând înregistrarea inițială a unei activități comerciale la registrul comerțului și cu excepția procedurilor privind constituirea sau a oricăror alte cereri ulterioare depuse de către societăți sau firme în sensul articolului 54 al doilea paragraf din TFUE	Confirmarea de primire a notificării sau de modificare sau cererea de autorizare a activității comerciale

	17. Înregistrarea unui angajator (a unei persoane fizice) în sistemele obligatorii de pensii și de asigurare	Confirmarea înregistrării sau numărul de înregistrare la asigurările sociale
	18. Înregistrarea angajaților în sistemele obligatorii de pensii și de asigurare	Confirmarea înregistrării sau numărul de înregistrare la asigurările sociale
	19. Depunerea unei declarații privind impozitul pe societăți	Confirmarea de primire a declarației
	20. Notificarea către sistemele de securitate socială a încetării contractului cu un angajat, cu excepția procedurilor de încetare colectivă a contractelor angajaților	Confirmarea de primire a notificării
	21. Plata contribuțiilor sociale pentru angajați	Primirea sau altă formă de confirmare a plății contribuțiilor sociale pentru angajați
	22. Notificarea unui furnizor de servicii de intermediere de date	Confirmarea de primire a notificării
	23. Înregistrarea ca organizație recunoscută în Uniune de promovare a altruismului în materie de date	Confirmarea înregistrării
Proiecte privind materiile prime critice	24. Proces care acoperă toate autorizațiile relevante pentru construirea și exploatarea proiectelor privind materiile prime critice, inclusiv autorizațiile de construcție, privind regimul chimic și de conectare la rețea, precum și evaluările și autorizațiile de mediu, în cazul în care acestea sunt necesare, și care cuprinde toate cererile și procedurile, de la confirmarea că cererea este completă până la notificarea pe larg a deciziei privind rezultatul procedurii transmise de ghișeul unic înființat sau desemnat responsabil de facilitarea și coordonarea procesului de acordare a autorizațiilor pentru proiectele privind materiile prime critice și de furnizarea de informații privind procedurile administrative relevante pentru proiectele privind materiile prime critice, inclusiv informații privind momentul în care o cerere este considerată completă	Toate rezultatele procedurilor care variază de la confirmarea că cererea este completă până la notificarea deciziei exhaustive privind rezultatul procedurii transmise de ghișeul unic înființat sau desemnat responsabil de facilitarea și coordonarea procesului de acordare a autorizațiilor pentru proiectele privind materiile prime critice și de furnizarea de informații privind procedurile administrative relevante pentru proiectele privind materiile prime critice, inclusiv informații privind momentul în care o cerere este considerată completă
Proiecte de producere de tehnologie „zero net”	25. Proceduri pentru toate autorizațiile relevante pentru construirea, extinderea, convertirea și exploatarea proiectelor de producere de tehnologie „zero net” și a proiectelor strategice „zero net”, inclusiv autorizațiile de construcție, de utilizare a substanțelor chimice și de conectare la rețea, evaluările și autorizațiile de mediu,	Toate rezultatele procedurilor, de la confirmarea faptului că cererea este completă până la notificarea deciziei exhaustive privind rezultatul procedurii de către punctul de contact desemnat

dacă sunt necesare, și care cuprind toate cererile și procedurile
---

Anexa nr. 3

**Lista serviciilor de asistență și de soluționare a problemelor menționate la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (3) litera c)**

1. Ghișeele unice
2. Punctele de informare despre produse
3. Punctele de informare despre produse pentru construcții
4. Centrele naționale de asistență pentru calificări profesionale
5. Punctele naționale de contact pentru asistența medicală transfrontalieră
6. Rețeaua europeană de servicii de ocupare a forței de muncă (EURES)
7. Lista entităților de soluționare alternativă a litigiilor în materie de consum
8. Punctele unice de contact instituite sau desemnate, responsabile de facilitarea și coordonarea procedurii de acordare a autorizațiilor pentru proiectele de producere de tehnologie „zero net”, inclusiv pentru proiectele strategice „zero net”, și de furnizarea de informații privind raționalizarea procesului administrativ, inclusiv pentru proiectele individuale din văi; punctele de contact instituite sau desemnate responsabile pentru fiecare cerere de instituire a unui spațiu de testare în materie de reglementare pentru tehnologiile „zero net”
9. Ghișeul unic înființat sau desemnat responsabil de facilitarea și coordonarea procesului de acordare a autorizațiilor pentru proiectele privind materiile prime critice și de furnizarea de informații privind procedurile administrative relevante pentru proiectele privind materiile prime critice, inclusiv informații privind momentul în care o cerere este considerată completă.”

**Art. II.** – (1) Prezenta lege intră în vigoare la 1 ianuarie 2027, cu excepția art. I pct.1, pct.3 partea care se referă la literele e) – g) din alineatul (2) și la alineatele (3<sup>1</sup>) și (3<sup>2</sup>), pct.4 partea care se referă la textul „și din dreptul Uniunii în domeniul pieței interne, în sensul articolului 26 alineatul (2) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene” din definiția noțiunii „Portalul guvernamental integrat EVO”, definițiile noțiunilor „autoritate competentă”, „elemente justificate”, „instrument alternativ de formulare a observațiilor de către utilizatori”, „portal digital unic (gateway)”, „procedură”, „stat membru”, „utilizator”, „utilizator transfrontalier”, „utilizator netransfrontalier”, pct.6 partea care se referă la litera a<sup>1</sup>), pct.8 partea care se referă la textul „, iar în cazurile stabilite la articolul 30<sup>7</sup> și în alte limbi de comunicare” din alineatul (6), pct.17 partea care se referă la litera f<sup>1</sup>) din alineatul (1), la textul „sau a sistemului tehnic reglementat la art.30<sup>9</sup>” din litera a) și la litera b<sup>1</sup>) din alineatul (3), pct.18 partea care se referă la litera d<sup>1</sup>) din alineatul (1), ale pct.19 și ale anexelor nr.1-3, care vor intra în vigoare la data aderării Republicii Moldova la Uniunea Europeană.

(2) Până la data intrării în vigoare a prezentei legi, Guvernul:

a) va aduce actele sale normative în concordanță cu prezenta lege;

b) va aproba cadrul normativ necesar implementării legii, inclusiv a celui privind utilizarea sistemului tehnic pentru schimbul transfrontalier automatizat de elemente justificative și aplicarea principiului „doar o singură dată” și a celui referitor la colectarea și partajarea statisticilor privind utilizatorii și a observațiilor din partea utilizatorilor cu privire la serviciile portalului digital unic.

(3) Până la data intrării în vigoare a prevederilor prezentei legi, Instituția publică „Agenția Guvernare Electronică” și autoritățile competente vor întreprinde măsurile necesare pentru asigurarea implementării prevederilor prezentei legi.

**NOTA DE FUNDAMENTARE**  
**la proiectul de lege pentru modificarea Legii nr. 234/2021**  
**cu privire la serviciile publice**

**1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ**

Proiectul de lege pentru modificarea Legii nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice a fost elaborat de Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării în comun cu Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” (în continuare - AGE).

**2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ**

**2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ**

Proiectul de lege pentru modificarea Legii nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice, constituie o prioritate națională prevăzută în Programul Național de Aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru perioada 2025-2029, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 306/2025 (acțiunile nr. 61 - 63 din Capitolul 10 „Societatea informațională și mass-media” Clusterul 3 „Competitivitate și Creștere Incluzivă”).

Prezentul proiect de lege este elaborat în vederea creării cadrului juridic necesar aplicării **Regulamentului de punere în aplicare (UE) 2020/1121 al Comisiei din 29 iulie 2020** referitor la colectarea și partajarea statisticilor privind utilizatorii și a observațiilor din partea utilizatorilor cu privire la serviciile portalului digital unic în conformitate cu Regulamentul (UE) 2018/1724 al Parlamentului European și al Consiliului și **Regulamentului de punere în aplicare (UE) 2022/1463 al Comisiei din 5 august 2022** de stabilire a specificațiilor tehnice și operaționale ale sistemului tehnic pentru schimbul transfrontalier automatizat de elemente justificative și aplicarea principiului „doar o singură dată” în conformitate cu Regulamentul (UE) 2018/1724 al Parlamentului European și al Consiliului.

Prin aprobarea prezentului proiect se urmărește, în principal, transpunerea **Regulamentului (UE) 2018/1724 al Parlamentului European și al Consiliului din 2 octombrie 2018** privind înființarea unui portal digital unic (gateway) pentru a oferi acces la informații, la proceduri și la servicii de asistență și de soluționare a problemelor și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1024/2012.

De asemenea, prezentul proiect asigură realizarea acțiunii nr.4.1.5 din anexa la Programul de implementare, pe anii 2025-2027, a Strategiei de transformare digitală a Republicii Moldova, pentru anii 2023-2030, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.308/2025, referitoare la elaborarea și remiterea spre promovare a unui proiect de lege care să prevadă cu scopul excluderii necesității semnării electronice a solicitărilor de servicii publice pentru utilizatorii autentificați în SI

Totodată, proiectul de lege are ca scop și modernizarea Legii nr. 234/2021, având în vedere evoluțiile în domeniile digitalizării serviciilor publice și interoperabilității, precum și faptul că accesul la serviciile publice electronice prestate prin intermediul diferitor resurse și sisteme informaționale de stat a fost consolidat în cadrul Portalului guvernamental integrat EVO, care include în prezent: Portalul guvernamental al serviciilor publice, Portalul guvernamental al cetățeanului, Portalul guvernamental al unităților de drept, aplicația guvernamentală integrată a serviciilor electronice EVO, precum și serviciile electronice dezvoltate și prestate prin intermediul Platformei de dezvoltare a serviciilor electronice, precum și alte resurse și sisteme informaționale aferente prestării serviciilor publice electronice. Aceste modificări se impun întrucât, în urma consolidării respective, prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO, persoanele fizice și unitățile de drept au acces simplificat la resursele și sistemele informaționale de stat prin care se prestează servicii publice electronice, inclusiv cele privind identitățile electronice, plățile electronice, notificările oficiale, autentificarea electronică, aplicarea și verificarea autenticității

semnăturilor electronice, precum și acces la informațiile autentice despre serviciile publice, la informațiile oficiale de interes public și la datele documentate despre sine.

## **2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative**

La nivelul legislației naționale, Legea nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice reglementează principiile generale ale prestării serviciilor publice și direcțiile de digitalizare ale acestora, însă nu stabilește cadrul juridic primar necesar participării Republicii Moldova la Portalul digital unic al UE (Single Digital Gateway - *SDG*), inclusiv rolurile, procesele și mecanismele tehnice cerute de Regulamentul (UE) 2018/1724 și de actele sale de punere în aplicare.

Această lipsă de corelare creează incertitudine juridică și operațională, precum și riscuri de neconformitate cu acquis-ul Uniunii Europene la momentul aderării cu privire la modul în care Republica Moldova își conectează infrastructurile, conținutul și procedurile la aferente prestării serviciilor publice la interfața comună europeană.

Terminologia și conceptele cheie utilizate la nivel european cum ar fi: „*portal digital unic/gateway*”, „*utilizator transfrontalier*”, „*elemente justificative*”, „*procedură oferită integral online*” etc. nu sunt, în prezent, definite exhaustiv în lege, fapt care împiedică o interpretare unitară și o implementare coerentă a standardelor *SDG* în normele și fluxurile administrative naționale. Această lacună terminologică face dificilă și interoperabilitatea cu instrumentele și procesele aferente portalului „*Your Europe*”, prin care se oferă acces unificat la informații, proceduri și servicii de asistență aferente serviciilor publice la nivelul UE.

Din *perspectivă instituțională*, nu există o desemnare expresă a unui coordonator național în contextul *SDG*, ceea ce îngreunează guvernanta conținutului, conectarea la registrul european de linkuri și Sistemul informațional al pieței interne (IMI), coordonarea actualizărilor și interacțiunea operativă cu Comisia Europeană și statele membre etc. Lipsa acestor roluri formalizate generează fragmentare și dificultăți de coordonare între autoritățile de linie, în special pentru domeniile care reclamă conținut multi-instituțional.

Pe *dimensiunea procedurilor digitale*, cadrul actual nu instituie garanții normative că procedurile relevante vor fi oferite integral online, cu etape clar definite pentru identificare/autentificare la distanță, semnare electronică, transmiterea/primirea rezultatelor și confirmarea automată a depunerii. În lipsa acestor garanții, rămân posibile soluții neuniforme, care afectează predictibilitatea pentru utilizatori și îngreunează adoptarea unei experiențe digitale standardizate, mai ales în raport cu utilizatorii transfrontalieri.

Tot în *plan operațional*, nu sunt prevăzute explicit cerințe de acces transfrontalier nediscriminatoriu la proceduri pentru cetățenii și întreprinderile din UE (de ex., acceptarea mijloacelor de identificare și semnătură electronică recunoscute, posibilitatea plăților online cu instrumente larg utilizate în Uniune), ceea ce menține bariere administrative și reduce utilizabilitatea serviciilor de la distanță de către publicul din afara țării. În consecință, există riscul ca aceleași procese să funcționeze diferit pentru utilizatori naționali și transfrontalieri, ceea ce contravine spiritului *SDG*.

Din *punct de vedere tehnic și al protecției datelor*, lipsește cadrul intern pentru aplicarea principiului „o singură dată” (Once-Only) (în continuare - OOTS) și pentru schimbul transfrontalier automatizat de elemente justificative, inclusiv normele de securitate, confidențialitate și guvernanta a datelor necesare.

În sfera monitorizării și îmbunătățirii continue, nu există încă prevederi cu forță de lege pentru colectarea de statistici anonimizate privind utilizarea, parcursul utilizatorilor și timpii de răspuns, respectiv pentru instrumentul de feedback anonim al utilizatorilor disponibil pe toate paginile care fac parte din portal. Fără aceste mecanisme, autoritățile nu dispun de un cadru unitar de măsurare și nu pot gestiona transparent performanța și calitatea serviciilor, iar publicul nu are o cale standard de a semnală problemele întâlnite.

În ansamblu, situația actuală se caracterizează printr-un cadru parțial raportat la cerințele SDG: lipsesc definiții și roluri, standarde de calitate și traduceri, reguli pentru acces transfrontalier, arhitectura juridică pentru OOTS, mecanismele de monitorizare și feedback, conexiunile formale cu interfața comună/registrul de linkuri și anexele tematice. Consecințele imediate sunt fragmentarea informațiilor, apariția de bariere pentru utilizatorii transfrontalieri, dificultăți de măsurare a calității și utilizării, respectiv riscul de neconformitate la momentul aderării și de blocaje tehnice la integrarea în infrastructurile europene. Aceste deficiențe fac necesară o intervenție legislativă care să creeze temeiul intern de aplicare a Regulamentului (UE) 2018/1724 și a regulamentelor sale de punere în aplicare, pregătind astfel o integrare ordonată, etapizată și sigură din punct de vedere juridic și tehnic.

Pe lângă necesitatea armonizării legislației naționale cu dreptul Uniunii Europene, proiectul de lege este determinat de necesitatea consolidării și actualizării cadrului normativ intern privind prestarea serviciilor publice, în contextul transformării digitale accelerate a administrației publice și al apariției unor noi modele de prestare a serviciilor publice electronice.

Legea nr. 234/2021, deși a constituit un pas important în modernizarea domeniului serviciilor publice, nu mai reflectă pe deplin evoluțiile tehnologice și administrative recente, printre principalele fiind:

- utilizarea extensivă a schimbului de date între autorități prin platforma de interoperabilitate;
- prestarea proactivă a serviciilor publice, fără depunerea cererii de către beneficiar;
- introducerea și utilizarea mijloacelor automatizate și a sistemelor de inteligență artificială în procesele administrative;
- dezvoltarea canalului digital unificat pentru accesarea serviciilor publice - Portalul guvernamental integrat EVO;
- necesitatea clarificării valorii juridice a datelor înregistrate sau modificate în resursele informaționale de stat, a documentelor și a notificărilor electronice.

În lipsa unor norme exprese la nivel de lege, aceste practici fie nu sunt implementate, fie sunt implementate neuniform, în baza unor acte subordonate sau soluții tehnice punctual adoptate, ceea ce creează riscuri de neclaritate juridică, fragmentare instituțională și tratament inegal al beneficiarilor serviciilor publice.

În acest context, se impune intervenția legislativă inclusiv pentru adaptarea cadrului juridic primar la noile realități ale administrației digitale și pentru instituirea unor garanții legale privind automatizarea, proactivitatea, interoperabilitatea și utilizarea etică a noilor tehnologii.

### **3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse**

#### ***3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi***

Obiectivul principal al proiectului de lege constă în crearea cadrului juridic intern necesar pentru aplicarea Regulamentului (UE) 2018/1724 privind înființarea unui portal digital unic (gateway) și ale regulamentelor sale de punere în aplicare privind colectarea statisticilor/feedback și OOTS.

În esență, intervenția legislativă pregătește infrastructura normativă, instituțională și tehnică pentru participarea Republicii Moldova la SDG, concomitent cu modernizarea Portalului guvernamental integrat EVO, astfel încât accesul la informații, proceduri și serviciile publice să devină predictibile, măsurabile și accesibile inclusiv utilizatorilor transfrontalieri.

Pentru atingerea acestor obiective, proiectul propune în primul rând alinierea conceptuală și terminologică a Legii nr. 234/2021. Se introduce clauza de armonizare cu Regulamentul (UE) 2018/1724, se substituie în tot textul noțiunea „portalul guvernamental al serviciilor publice” cu „Portalul guvernamental integrat EVO” și se includ definiții-cheie (autoritate competentă, elemente justificative, utilizator/utilizator transfrontalier, procedură, portal digital unic).

În plan instituțional, proiectul clarifică rolurile și responsabilitățile prin reglementarea competenței Guvernului de a aproba cadrul secundar pentru OOTS, statistici și feedback, precum și modelul unitar de design pentru resursele și sistemele informaționale destinate prestării serviciilor publice electronice. Totodată, se desemnează IP „Agenția de Guvernare Electronică” ca posesor al Portalului EVO și, distinct, coordonator național pentru portalul digital unic – poziție esențială pentru guvernanta conținutului, furnizarea de linkuri în registrul european și dialogul operațional cu Comisia Europeană și statele membre.

În plan operațional, proiectul instituie obligația ca procedurile enumerate în anexa nr. 2 să fie oferite integral online, cu posibilitatea prezenței fizice doar în situații excepționale (securitate publică, sănătate publică, combaterea fraudelor), strict limitate la ceea ce este necesar și fără discriminare a utilizatorilor transfrontalieri. În paralel, se asigură accesul transfrontalier nediscriminatoriu la proceduri (identificare/autentificare/semnare la distanță, transmiterea și primirea rezultatului în format electronic, plăți online cu instrumente larg utilizate în UE etc.), pentru a elimina barierele administrative și a crește utilizabilitatea serviciilor de la distanță.

Componenta tehnică vizează implementarea principiului „o singură dată” prin integrarea în sistemul tehnic pentru schimbul transfrontalier automatizat de elemente justificative (OOTS), cu garanții privind securitatea, integritatea și confidențialitatea datelor, precum și cu posibilitatea utilizatorului de a-și exprima consimțământul informat. Atunci când sistemul nu este disponibil sau nu este solicitat de utilizator, proiectul prevede cooperarea prin IMI pentru verificarea autenticității elementelor justificative, menținând totodată respectarea cadrului național în materie de protecție a datelor cu caracter personal.

Pentru calitatea serviciilor și experiența utilizatorului, proiectul instituie cerințe explicite privind calitatea informațiilor (exactitate, actualizare, structurare, limbaj clar), a explicațiilor pre-procedurale (etape, autoritate responsabilă, documente, taxe, termene, căi de atac) și a serviciilor de asistență (tip servicii, rezultate, canale de contact, termene).

Proiectul consolidează monitorizarea și transparența: se instituie instrumente comune de colectare a statisticilor (trafic, parcursul utilizatorului, timpi de răspuns) și feedback anonim din partea utilizatorilor, cu acces direct al autorităților la observații pentru remedierea problemelor. Datele agregate sunt publicate în format deschis, iar coordonatorul național monitorizează periodic conformitatea cu cerințele de calitate. Aceste mecanisme creează un ciclu de îmbunătățire continuă, bazat pe date, al serviciilor electronice publice.

Pentru a asigura coerența la nivel european, proiectul prevede conexiunea cu interfața comună „Your Europe” și cu registrul pentru linkuri administrat de Comisie, utilizarea logoului portalului digital unic ca etichetă de calitate pe paginile conforme, precum și acțiuni de promovare coordonate (vizibilitate în motoarele de căutare, linkuri clare din site-urile relevante naționale). Aceste elemente facilitează descoperirea serviciilor și recunoașterea conformității de către utilizatori.

În ansamblu, soluțiile propuse vizează simultan:

- aspecte juridice (armonizarea legislației naționale cu cerințele obligatorii ale SDG și clarificarea competențelor);
- aspecte instituționale (deemnarea coordonatorului național și guvernanta conținutului);
- aspecte tehnice (OOTS, interoperabilitate, identitate digitală, plăți);
- aspecte operaționale (proceduri integral online, acces transfrontalier);
- aspecte de calitate (standardizare, traduceri) și de guvernanta a performanței (statistici, feedback, publicare de date), generând beneficii imediate pentru cetățeni și întreprinderi și reducând povara administrativă prin digitalizare și reutilizarea datelor;
- introducerea în Legea nr. 234/2021 a anexelor 1 – 3, care reflectă domeniile, procedurile și serviciile prevăzute de Regulamentului (UE) 2018/1724;

- delegarea detaliilor tehnice și operaționale în sarcina actelor normative subordonate legii.

Totodată, obiectivele specifice, care excedează armonizarea cu legislația UE, sunt următoarele:

- Consolidarea, la nivelul normelor primare, Portalului guvernamental integrat EVO ca punct unic principal de acces la serviciile publice electronice și la documentele rezultate din activitatea administrativă;

- Crearea bazei legale pentru extinderea prestării serviciilor publice proactive și automatizate;

- Reglementarea utilizării mijloacelor automatizate și a sistemelor de inteligență artificială în prestarea serviciilor publice, cu garanții privind transparența și controlul uman;

- Clarificarea obligațiilor prestatorilor de servicii publice în ceea ce privește interoperabilitatea, schimbul de date și reutilizarea acestora;

- Asigurarea recunoașterii valorii juridice a datelor din resursele informaționale de stat, documentelor electronice, notificărilor electronice și a rezultatului prestării serviciilor publice în format digital.

Pentru realizarea acestor obiective specifice, proiectul de lege propune inclusiv următoarele soluții:

- completarea principiilor generale ale prestării serviciilor publice cu principii privind proactivitatea, automatizarea și utilizarea etică a inteligenței artificiale;

- extinderea rolului AGE ca posesor al infrastructurilor digitale comune și coordonator al implementării soluțiilor reutilizabile;

- instituirea obligației utilizării schimbului de date prin platforma de interoperabilitate, în baza activelor semantice standardizate;

- reglementarea expresă a notificărilor electronice și a valorii probatorii a documentelor electronice;

- clarificarea responsabilităților autorităților publice privind testarea serviciilor digitale cu beneficiari reali și evaluarea periodică a gradului de automatizare.

Astfel, proiectul de lege introduce un set coerent de prevederi care urmăresc consolidarea cadrului normativ național privind prestarea serviciilor publice, prin adaptarea acestuia la realitățile administrației digitale moderne, independent de obligațiile de armonizare cu legislația Uniunii Europene. În acest sens, proiectul prevede următoarele direcții esențiale de reglementare:

- Consolidarea cadrului legal al digitalizării serviciilor publice, prin:

- consolidarea rolului Portalului guvernamental integrat EVO ca infrastructură digitală unică pentru accesarea informațiilor, serviciilor publice și documentelor rezultate din activitatea administrativă;

- recunoașterea explicită a Portalului guvernamental integrat EVO în calitate de canal oficial de prestare a serviciilor publice electronice;

- instituirea obligației utilizării soluțiilor tehnice reutilizabile și a modelului unitar de design la crearea sau dezvoltarea resurselor și sistemelor informaționale de stat care sunt destinate prestării serviciilor publice electronice sau la crearea și dezvoltarea noilor site-uri web oficiale;

- Reglementarea prestării serviciilor publice electronice automatizate, prin introducerea, pentru prima dată, la nivel de lege a:

- definiției serviciilor publice electronice complet automatizate și parțial automatizate;

- obligației autorităților de a analiza oportunitatea automatizării proceselor administrative legate de prestarea serviciilor publice;

- condițiilor în care automatizarea poate fi utilizată de către prestatorul de servicii publice.

- Introducerea unui cadru normativ pentru utilizarea inteligenței artificiale, prin consacrare în proiect:
  - principiului utilizării etice, transparente și responsabile a inteligenței artificiale în prestarea serviciilor publice;
  - garanțiilor pentru beneficiari de servicii publice, inclusiv dreptul la intervenție umană și dreptul de contestare a deciziilor luate prin mijloace automatizate;
  - limitării utilizării deciziilor exclusiv automatizate în situații sensibile (care privesc privarea sau limitarea libertății individuale; retragerea unui beneficiu care constituie mijlocul principal de subsistență al beneficiarului; situații privind custodia sau protecția copiilor ori a persoanelor vulnerabile; sau când datele de intrare sunt incomplete, contradictorii sau de proveniență neverificată).
- Extinderea și consacrarea prestării serviciilor publice proactive, prin crearea bazei legale pentru:
  - prestarea serviciilor publice fără depunerea cererii de către beneficiar, atunci când datele necesare sunt deja disponibile în resursele informaționale ale statului;
  - utilizarea schimbului de date bazat pe evenimente, prin intermediul platformei de interoperabilitate;
  - notificarea beneficiarilor privind drepturile sau rezultatele generate automat.
- Consolidarea regimului juridic al schimbului de date și interoperabilității, prin:
  - întărirea principiului furnizării datelor o singură dată;
  - instituirea obligației utilizării platformei de interoperabilitate și a activelor semantice standardizate;
  - definește responsabilități clare pentru prestatori de servicii publice privind expunerea proactivă, prin intermediul platformei de interoperabilitate, a datelor din resursele informaționale proprii care sunt relevante pentru prestarea serviciilor publice de către alți prestatori, inclusiv prin implementarea notificărilor bazate pe evenimente.
- Reglementarea notificărilor electronice și a comunicării digitale oficiale, prin clarificarea în proiect:
  - utilizării notificărilor electronice ca mecanism oficial de informare a beneficiarilor de servicii publice;
  - rolul Registrului contactelor beneficiarilor serviciilor publice ca sursă primară oficială a contactelor lor, pentru comunicarea administrativă în procesul de prestare a serviciilor publice.
- Recunoașterea valorii juridice a documentelor și rezultatelor digitale, prin consacrare explicită în proiect:
  - stocarea obligatorie pe platforma de găzduire și partajare a documentelor, instituită de către Guvern, a rezultatelor prestării serviciilor publice;
  - valoarea juridică și forța probantă echivalentă documentelor pe suport fizic sau electronic a datelor și, după caz, a documentelor electronice rezultate din activitatea administrativă, inclusiv din prestarea serviciilor publice, partajate sau generate prin intermediul platformei de găzduire și partajare a documentelor sau al aplicației guvernamentale integrate a serviciilor electronice.
- Creșterea responsabilității și transparenței prestatorilor de servicii publice, scop pentru care proiectul prevede:
  - extinderea obligațiilor de publicare pe Portalul guvernamental integrat EVO a informațiilor despre serviciile publice prestate în limbaj simplu, clar și accesibil, adaptat necesităților beneficiarilor, fără utilizarea jargonului instituțional sau tehnic;
  - introducerea cerinței privind testarea serviciilor publice electronice cu beneficiari reali;

- instituirea obligației de prezentare trimestrial datelor actualizate cu privire la prestarea serviciilor publice și canalelor de prestare, în Registrul de stat al serviciilor publice, în modul stabilit de Guvern.

Prin aceste prevederi, proiectul de lege depășește simpla armonizare cu legislația UE, creează un cadru juridic intern modern pentru administrația digitală, asigură echilibrul dintre eficiența administrativă în prestarea serviciilor publice și protecția drepturilor beneficiarilor de servicii publice, precum și consolidează fundamentul legal al transformării digitale a statului.

### ***3.2. Opțiunile alternative analizate și motivele pentru care acestea nu au fost luate în considerare***

În procesul de elaborare a proiectului de lege, au fost analizate următoarele opțiuni alternative:

- Neintervenția legislativă – ar menține lacunele privind participarea la SDG, accesul transfrontalier și asigurarea mecanismului „o singură dată”, cu riscuri de neconformitate cu acquis-ul UE și bariere pentru utilizatori.
- Reglementarea exclusiv prin acte subordonate – insuficientă pentru a institui obligații/competențe primare (definiții, desemnări instituționale, drepturi ale utilizatorilor).
- Amânarea până la aderare – ar decala pregătirea operațională și ar suprasolicita implementarea într-un interval scurt; varianta propusă creează temeiul ex-ante.

Aceste opțiuni au fost respinse, întrucât nu asigură aplicabilitatea juridică necesară și nu permit transpunerea completă a Regulamentului (UE) 2018/1724 la nivel de acte normative subordonate legii.

În ceea ce privește în special modificările la Legea nr. 234/2021 care nu țin direct de armonizarea cu legislația UE, au fost analizate următoarele opțiuni alternative:

- Păstrarea nemodificată a Legii nr. 234/2021, cu aplicarea în continuare a soluțiilor de digitalizare, automatizare și proactivitate exclusiv prin acte subordonate, inițiative instituționale sau instrumente tehnice – această opțiune a fost respinsă din motivul că neintervenția legislativă perpetuează fragmentarea și insecuritatea juridică și nu asigură cadrul normativ necesar pentru digitalizarea la nivelul tuturor prestatorilor de servicii.
- Detalierea aspectelor ce țin de automatizare, proactivitate, EVO și notificări electronice doar prin hotărâri ale Guvernului – această opțiune a fost respinsă din considerentul că reglementarea exclusiv subsecventă legii este juridic insuficientă și nu asigură implementarea de către toți prestatorii de servicii.
- Continuarea dezvoltării Portalului EVO, a aplicației guvernamentale integrate, a schimbului de date și a notificărilor electronice ca soluții pur tehnice sau operaționale, fără ajustarea legislației primare – această opțiune a fost respinsă pornind de la faptul că experiența denotă că digitalizarea fără consacrare legală este nesustenabilă.
- Introducerea normelor privind automatizarea, notificările sau proactivitatea doar în legi speciale (fiscale, sociale, educaționale etc.) – opțiunea respinsă întrucât abordarea sectorială ar genera incoerență sistemică.
- Limitarea intervenției legislative la armonizarea formală cu acquis-ul UE, lăsând modernizările interne pentru o etapă ulterioară aderării – această opțiune fiind respinsă deoarece amânarea nu este justificată nici juridic, nici administrativ.
- Promovarea automatizării și proactivității prin ghiduri, recomandări și bune practici, fără caracter obligatoriu – opțiune respinsă a fost respinsă având în vedere că instrumentele soft nu pot substitui normele legale.

Analiza opțiunilor alternative a demonstrat că doar intervenția legislativă la nivelul Legii nr. 234/2021 ar permite:

- consacrarea juridică a noilor modele de prestare a serviciilor publice;
- asigurarea transparenței și protecției drepturilor beneficiarilor;
- crearea unui cadru unitar și coerent pentru digitalizare, automatizare și proactivitate.

#### **4. Analiza impactului de reglementare**

##### ***4.1. Impactul asupra sectorului public***

Implementarea proiectului presupune un impact organizațional progresiv asupra autorităților și instituțiilor publice, determinat de necesitatea adaptării procedurilor administrative, actualizării conținutului informațional și conectării la mecanismele SDG.

Impactul este unul preponderent de coordonare, fără a presupune crearea unor structuri instituționale noi, dar cu necesitatea consolidării capacităților existente, în special ale Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronică”, care este desemnată în calitate de posesor al Portalului guvernamental integrat EVO și, distinct, va fi desemnată în calitate de coordonator național pentru portalul digital unic.

Totodată, prestatorii de servicii publice vor deține, în continuare, responsabilitatea de actualizare a informațiilor și procedurilor din domeniile lor de competență, într-un model colaborativ care va evita dublările și asigura unicitatea lor.

Acest ansamblu de măsuri întărește guvernanta, reduce fragmentarea responsabilităților și costurilor, precum și permite raportarea transparentă a performanței serviciilor publice electronice.

##### ***4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative***

Proiectul nu generează cheltuieli bugetare suplimentare imediate, însă implementarea sa efectivă va fi asigurată de către AGE și autoritățile competente din contul și în limita bugetelor aprobate sau a altor surse de finanțare neinterzise de lege. Acest proces va presupune o prioritizare riguroasă a resurselor existente, precum și accesarea strategică a instrumentelor de asistență și finanțare disponibile la nivel european și internațional, dedicate sprijinirii proceselor de integrare în Uniunea Europeană și a celor de modernizare și digitalizare a serviciilor publice.

Pe termen lung, implementarea prevederilor proiectului va genera economii substanțiale prin utilizarea obligatorie a soluțiilor tehnice reutilizabile și a modelului unitar de design, prevenind investițiile publice redundante ale prestatorilor în sisteme paralele. Digitalizarea serviciilor publice va permite reducerea progresivă a cheltuielilor operaționale legate de întreținerea ghișeelor fizice, prin migrarea fluxurilor de lucru către Portalul EVO. Implementarea serviciilor complet automatizate și proactive elimină necesitatea interacțiunii directe, reducând pe termen lung costurile cu personalul, logistica și spațiile de birouri necesare primirii publicului. Consolidarea accesului la servicii publice în Portalul EVO va reduce fragmentarea instituțională și va diminua costurile pe termen lung aferente mentenanței unor infrastructuri digitale multiple. Automatizarea proceselor și prestarea proactivă a serviciilor va reduce semnificativ efortul administrativ manual și volumul de muncă al personalului, optimizând resursele umane ale autorităților. Interoperabilitatea bazată pe principiul „once-only” va elimina necesitatea procesării, scanării și verificării manuale a documentelor fizice, reducând eroarea umană și povara administrativă internă. Totodată, eliminarea manipulării și stocării documentelor pe suport de hârtie va genera economii structurale majore în gestionarea arhivelor și a consumabilelor

##### ***4.3. Impactul asupra sectorului privat***

Pentru cetățeni și mediul de afaceri proiectul de lege are un impact pozitiv prin reducerea sarcinii administrative și costurilor de conformare și facilitarea, prin intermediul SDG, accesului la informațiile, procedurile sau serviciile de asistență sau soluționare a problemelor integral online și nediscriminatoriu pentru toți utilizatorii – pentru utilizatorii transfrontalieri care sunt cetățeni ai Uniunii Europene, persoane fizice cu reședința într-un stat membru, fie persoane juridice având sediul social într-un stat membru, precum și pentru utilizatorii care sunt cetățeni ai Republicii Moldova, persoane fizice cu reședința și persoane juridice cu sediul social în Republica Moldova. Identificarea și semnarea la distanță, plățile online, livrarea rezultatelor în format electronic și posibilitatea reutilizării elementelor justificative prin sistemul „o singură dată” va reduce deplasările, timpul și incertitudinile aferente

accesului la serviciile publice. În același timp, standardele de calitate și explicațiile pre-procedurale vor spori predictibilitatea pentru mediul de afaceri, iar disponibilitatea conținutului și în limba engleză va facilita interacțiunea transfrontalieră.

#### **4.4. Impactul social**

Prin aprobarea prezentului proiect se urmărește incluziunea digitală și creșterea încrederii în serviciile electronice. Utilizarea instrumentelor de feedback anonim oferă publicului o voce directă în îmbunătățirea serviciilor, iar publicarea statisticilor în format deschis stimulează un dialog informativ cu societatea. În ansamblu, proiectul ameliorează accesibilitatea, transparența și calitatea interacțiunii dintre stat și cetățean, fără a crea diferențe de tratament pe criterii de statut sau origine.

##### **4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal**

Proiectul prevede introducerea componentei tehnice ce vizează implementarea principiului „o singură dată” prin integrarea în sistemul tehnic pentru schimbul transfrontalier automatizat de elemente justificative (OOTS), cu garanții privind securitatea, integritatea și confidențialitatea datelor, precum și cu posibilitatea utilizatorului de a-și exprima consimțământul informat. Atunci când sistemul nu este disponibil sau nu este solicitat de utilizator, proiectul prevede cooperarea prin IMI pentru verificarea autenticității elementelor justificative, menținând totodată respectarea cadrului național în materie de protecție a datelor cu caracter personal.

##### **4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen**

Nu este aplicabil.

#### **4.5. Impactul asupra mediului**

Nu este aplicabil.

#### **4.6. Alte impacturi și informații relevante**

Nu au fost identificate.

### **5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE**

#### **5.1. Măsuri normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE în legislația națională**

Proiectul asigură transpunerea integrală a **Regulamentului (UE) 2018/1724 al Parlamentului European și al Consiliului din 2 octombrie 2018** privind înființarea unui portal digital unic (gateway) pentru a oferi acces la informații, la proceduri și la servicii de asistență și de soluționare a problemelor și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1024/2012.

Întrucât Regulamentul (UE) 2018/1724 este un act obligatoriu în toate elementele sale, cu scop general, cu aplicabilitate directă în statele membre ale UE, proiectul nu urmărește reproducerea acestuia, ci instituirea cadrului juridic național complementar, necesar pentru implementarea efectivă a obligațiilor care îi vor reveni Republicii Moldova în calitate de stat membru.

În esență, intervenția legislativă pregătește infrastructura normativă, instituțională și tehnică pentru participarea Republicii Moldova la SDG, concomitent cu modernizarea Portalului guvernamental integrat EVO, astfel încât accesul la informații, proceduri și serviciile publice să devină predictibile, măsurabile și accesibile inclusiv utilizatorilor transfrontalieri.

Pentru atingerea acestor obiective, proiectul propune în primul rând alinierea conceptuală și terminologică a Legii nr. 234/2021 la prevederile Regulamentului (UE) 2018/1724.

În plan instituțional, proiectul clarifică rolurile și responsabilitățile prin reglementarea competenței Guvernului de a aproba cadrul secundar pentru OOTS, statistici și feedback, precum și modelul unitar de design pentru resursele și sistemele informaționale destinate prestării serviciilor publice electronice.

#### **5.2. Măsuri normative care urmăresc crearea cadrului juridic intern necesar pentru implementarea legislației UE**

Prin proiectul de lege se creează cadrul juridic intern necesar pentru implementarea:

- **Regulamentului de punere în aplicare (UE) 2020/1121 al Comisiei din 29 iulie 2020** referitor la colectarea și partajarea statisticilor privind utilizatorii și a observațiilor din partea utilizatorilor cu privire la serviciile portalului digital unic în conformitate cu Regulamentul (UE) 2018/1724 al Parlamentului European și al Consiliului.

- **Regulamentului de punere în aplicare (UE) 2022/1463 al Comisiei din 5 august 2022** de stabilire a specificațiilor tehnice și operaționale ale sistemului tehnic pentru schimbul transfrontalier automatizat de elemente justificative și aplicarea principiului „doar o singură dată” în conformitate cu Regulamentul (UE) 2018/1724 al Parlamentului European și al Consiliului și

- **Regulamentului (UE) 2018/1724 al Parlamentului European și al Consiliului din 2 octombrie 2018** privind înființarea unui portal digital unic (gateway) pentru a oferi acces la informații, la proceduri și la servicii de asistență și de soluționare a problemelor și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1024/2012.

Proiectul de lege asigură adoptarea cadrului legislativ primar necesar, urmând ca detaliile de implementare să fie dezvoltate prin hotărâri ale Guvernului.

## **6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ**

În conformitate cu prevederile Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, anunțul de inițiere și consultare a procesului de elaborare a proiectului de hotărâre a fost publicat atât pe pagina web oficială a Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării, la compartimentul „Transparență / Anunțuri privind consultările publice”, cât și pe portalul guvernamental [particip.gov.md](https://particip.gov.md): [https://particip.gov.md/ro/document/stages/\\*/15825](https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/15825).

Autoritățile implicate în procesul de avizare sunt: Cancelaria de Stat (Centrul de Armonizare a Legislației); Ministerul Justiției; Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale; Ministerul Afacerilor Externe; Ministerul Finanțelor; Ministerul Educației și Cercetării; Ministerul Energiei, Ministerul Mediului, Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Ministerul Muncii și Protecției Sociale, Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale, Ministerul Sănătății, Ministerul Culturii, IP Agenția Servicii Publice; Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal; IP Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică, Biroul de Investigare a Accidentelor și Incidentelor în Transporturi, Compania Națională de Asigurări în Medicină, Casa Națională de Asigurări Sociale, Biroul Național de Statistică, Agenția Proprietății Publice, Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor, Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale, Agenția Geodezie, Cartografie și Cadastru, Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații.

## **7. Concluziile expertizelor**

În condițiile art. 36 și 37 din Legea nr.100/2017 cu privire la actele normative, după avizare, proiectul va fi supus expertizei anticorupție și expertizei juridice.

## **8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent**

Proiectul se încorporează în cadrul normativ existent prin modificarea și completarea Legii nr. 234/2021, fără a abroga alte acte normative.

Adoptarea proiectului va impune revizuirea și ajustarea cadrului normativ secundar în domeniul serviciilor publice, în vederea alinierii acestora cu noile obligații legale și implementării Regulamentului de punere în aplicare (UE) 2020/1121 al Comisiei din 29 iulie 2020 referitor la colectarea și partajarea statisticilor privind utilizatorii și a observațiilor din partea utilizatorilor cu privire la serviciile portalului digital unic în conformitate cu Regulamentul (UE) 2018/1724 al Parlamentului European și al Consiliului, precum și a Regulamentului de punere în aplicare (UE) 2022/1463 al Comisiei din 5 august 2022 de stabilire a specificațiilor tehnice și operaționale ale sistemului tehnic pentru schimbul transfrontalier automatizat de elemente justificative și aplicarea principiului „doar o singură

dată” în conformitate cu Regulamentul (UE) 2018/1724 al Parlamentului European și al Consiliului.

### **9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ**

Modificările operate la Legea nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice vor intra în vigoare la 1 ianuarie 2027, cu excepția art. I:

pct.1;

pct.3 partea care se referă la literele e) – g) din alineatul (2) și la alineatele (3<sup>1</sup>) și (3<sup>2</sup>),

pct.4 partea care se referă la textul „și din dreptul Uniunii în domeniul pieței interne, în sensul articolului 26 alineatul (2) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene” din definiția noțiunii „Portalul guvernamental integrat EVO”, definițiile noțiunilor „autoritate competentă”, „elemente justificate”, „instrument alternativ de formulare a observațiilor de către utilizatori”, „portal digital unic (gateway)”, „procedură”, „stat membru”, „utilizator”, „utilizator transfrontalier”, „utilizator netransfrontalier”;

pct.6 partea care se referă la litera a<sup>1</sup>);

pct.8 partea care se referă la textul „, iar în cazurile stabilite la articolul 30<sup>7</sup> și în alte limbi de comunicare” din alineatul (6);

pct.14 partea care se referă la alineatul (7);

pct.17 partea care se referă la litera f<sup>1</sup>) din alineatul (1), la textul „sau a sistemului tehnic reglementat la art.30<sup>9</sup>” din litera a) și la litera b<sup>1</sup>) din alineatul (3);

pct.18 partea care se referă la litera d<sup>1</sup>) din alineatul (1);

pct.19;

anexelor nr.1-3,

care vor intra în vigoare la data aderării Republicii Moldova la Uniunea Europeană.

Până la data intrării în vigoare a legii, Guvernul:

- va aduce actele sale normative în concordanță cu legea;

- va aproba cadrul normativ necesar implementării legii, inclusiv celui necesar pentru utilizarea sistemului tehnic pentru schimbul transfrontalier automatizat de elemente justificative și aplicarea principiului „doar o singură dată” și a celui referitor la colectarea și partajarea statisticilor privind utilizatorii și a observațiilor din partea utilizatorilor cu privire la serviciile portalului digital unic.

Până la data intrării în vigoare a legii, Instituția publică „Agenția Guvernare Electronică” și autoritățile competente vor întreprinde măsurile necesare pentru asigurarea implementării prevederilor prezentei legi.

**Secretar de stat**

**Michelle ILIEV**

**Tabel comparativ**  
**la proiectul privind modificarea Legii nr.234/2021 cu privire la serviciile publice**

Număr pct.	Prevederea legală existentă	Modificarea propusă	Prevedere după modificare
<b>Legea nr.234/2021 cu privire la serviciile publice</b>			
<b>Clauza de armonizare</b>	Inexistentă	Se completează cu clauza de armonizare cu următorul conținut: „Prezenta lege transpune Regulamentul (UE) 2018/1724 al Parlamentului European și al Consiliului din 2 octombrie 2018 privind înființarea unui portal digital unic (gateway) pentru a oferi acces la informații, la proceduri și la servicii de asistență și de soluționare a problemelor și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1024/2012 (Text cu relevanță pentru SEE), publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 295/1 din 21 noiembrie 2018, CELEX: 32018R1724.”;	Prezenta lege transpune Regulamentul (UE) 2018/1724 al Parlamentului European și al Consiliului din 2 octombrie 2018 privind înființarea unui portal digital unic (gateway) pentru a oferi acces la informații, la proceduri și la servicii de asistență și de soluționare a problemelor și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1024/2012 (Text cu relevanță pentru SEE), publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 295/1 din 21 noiembrie 2018, CELEX: 32018R1724.
<b>Art. 19 alin.(1), art.26 alin.(2) lit.b), art.29 alin.(3)</b>	<p><b>Articolul 19</b> (1) Prestarea serviciilor publice electronice se realizează prin implementarea ghișeului unic, utilizându-se în acest sens portalul guvernamental al serviciilor publice.</p> <p><b>Articolul 26</b> (2) Prestatorul de servicii publice este obligat: b) să ofere beneficiarului de servicii publice, prin intermediul portalului guvernamental al serviciilor publice ori al altor sisteme informaționale dedicate, la sediul prestatorului de servicii publice sau, după caz, la sediile centrelor multifuncționale ori centrelor unificate, informații complete și exacte cu privire la serviciile publice, modalitățile de prestare a acestora, precum și informații relevante cu privire la statutul examinării cererilor beneficiarului de servicii publice;</p> <p><b>Articolul 29</b></p>	În tot textul legii, cuvintele „portalul guvernamental al serviciilor publice”, la orice formă gramaticală, se substituie cu textul „Portalul guvernamental integrat EVO” la forma gramaticală corespunzătoare.	<p><b>Articolul 19</b> (1) Prestarea serviciilor publice electronice se realizează prin implementarea ghișeului unic, utilizându-se în acest sens <b>Portalul guvernamental integrat EVO</b>.</p> <p><b>Articolul 26</b> (2) Prestatorul de servicii publice este obligat: b) să ofere beneficiarului de servicii publice, prin intermediul <b>Portalului guvernamental integrat EVO</b> ori al altor sisteme informaționale dedicate, la sediul prestatorului de servicii publice sau, după caz, la sediile centrelor multifuncționale ori centrelor unificate, informații complete și exacte cu privire la serviciile publice, modalitățile de prestare a acestora, precum și informații relevante cu privire la statutul examinării cererilor beneficiarului de servicii publice;</p> <p><b>Articolul 29</b></p>

	<p>(3) Autoritățile administrative centrale subordonate Guvernului și autoritățile administrative autonome față de Guvern care prestează servicii publice au obligația de a monitoriza și evalua calitatea serviciilor publice de prestarea cărora sunt responsabile. Autoritățile respective, cel puțin o dată pe an, elaborează și publică pe portalul guvernamental al serviciilor publice și pe paginile web oficiale proprii rapoarte de monitorizare și evaluare a calității serviciilor de prestarea cărora sunt responsabile. Modul de monitorizare și evaluare a calității serviciilor publice prestate este stabilit prin cadrul metodologic pentru monitorizarea prestării și evaluarea calității serviciilor publice și pentru dezvoltarea performanței instituționale a prestatorilor de servicii publice și a centrelor unificate, aprobat de autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice.</p>		<p>(3) Autoritățile administrative centrale subordonate Guvernului și autoritățile administrative autonome față de Guvern care prestează servicii publice au obligația de a monitoriza și evalua calitatea serviciilor publice de prestarea cărora sunt responsabile. Autoritățile respective, cel puțin o dată pe an, elaborează și publică pe <b>Portalul guvernamental integrat EVO</b> și pe paginile web oficiale proprii rapoarte de monitorizare și evaluare a calității serviciilor de prestarea cărora sunt responsabile. Modul de monitorizare și evaluare a calității serviciilor publice prestate este stabilit prin cadrul metodologic pentru monitorizarea prestării și evaluarea calității serviciilor publice și pentru dezvoltarea performanței instituționale a prestatorilor de servicii publice și a centrelor unificate, aprobat de autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice.</p>
<p><b>Art. 1</b></p>	<p><b>Articolul 1. Scopul și obiectul legii</b>  (1) Scopul prezentei legi constă în crearea unui cadru normativ pentru prestarea serviciilor publice, asigurând accesibilitatea, calitatea serviciilor și eficiența prestării acestora, cu realizarea unui echilibru între satisfacerea intereselor beneficiarilor de servicii publice și a interesului public.  (2) Prezenta lege statuează principiile de bază privind prestarea serviciilor publice, stabilește competențele și responsabilitățile în domeniul serviciilor publice, cerințele pentru prestarea serviciilor publice, modalitățile și formele de prestare a acestora, drepturile și obligațiile beneficiarilor și prestatorilor de servicii publice, reglementează aspectele ce țin de monitorizarea prestării și evaluarea calității serviciilor publice, precum și cele ce țin de răspunderea pentru încălcarea legislației în domeniul serviciilor publice.</p>	<p>Articolul 1:  alineatul (2) va avea următorul cuprins:  „(2) Prezenta lege stabilește normele privind:  a) principiile de bază privind prestarea serviciilor publice;  b) competențele și responsabilitățile în domeniul serviciilor publice, cerințele pentru prestarea serviciilor publice, modalitățile și formele de prestare a acestora;  c) drepturile și obligațiile beneficiarilor și prestatorilor de servicii publice;  d) monitorizarea prestării și evaluarea calității serviciilor publice, precum și cele ce țin de răspunderea pentru încălcarea legislației în domeniul serviciilor publice;  e) instituirea și funcționarea Portalului guvernamental integrat EVO în calitate de portal web național cu relevanță primară în raport cu portalul digital unic (<i>gateway</i>);  f) utilizarea unor proceduri de către utilizatorii transfrontalieri și punerea în aplicare a principiului</p>	<p><b>Articolul 1. Scopul și obiectul legii</b>  (1) Scopul prezentei legi constă în crearea unui cadru normativ pentru prestarea serviciilor publice, asigurând accesibilitatea, calitatea serviciilor și eficiența prestării acestora, cu realizarea unui echilibru între satisfacerea intereselor beneficiarilor de servicii publice și a interesului public.  <b>(2) Prezenta lege stabilește normele privind:</b>  <b>a) principiile de bază privind prestarea serviciilor publice;</b>  <b>b) competențele și responsabilitățile în domeniul serviciilor publice, cerințele pentru prestarea serviciilor publice, modalitățile și formele de prestare a acestora;</b>  <b>c) drepturile și obligațiile beneficiarilor și prestatorilor de servicii publice;</b>  <b>d) monitorizarea prestării și evaluarea calității serviciilor publice, precum și cele ce țin de răspunderea pentru încălcarea legislației în domeniul serviciilor publice;</b></p>

		<p>„doar o singură dată” în legătură cu procedurile enumerate în anexa nr.2 și procedurile privind recunoașterea calificărilor profesionale, a celor privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii, a celor privind achizițiile publice și a celor privind achizițiile efectuate de entitățile care își desfășoară activitatea în sectoarele apei, energiei, transporturilor și serviciilor poștale;</p> <p>g) raportarea cu privire la obstacolele existente pe piața internă bazându-se pe colectarea observațiilor formulate de utilizatori și a statisticilor de la serviciile acoperite de portalul digital unic.”;</p> <p>se completează cu alineatele (3) și (4) cu următorul cuprins:</p> <p>„(3) În cazul în care prezenta lege intră în contradicție cu o dispoziție a unui act al Uniunii Europene care reglementează aspecte specifice legate de tematica reglementată de prezenta lege, dispoziția actului Uniunii sau al legii speciale prevalează.</p> <p>(4) Prezenta lege nu afectează substanța (scopul și elementele esențiale) procedurilor stabilite la nivelul național sau drepturile pe care le conferă acestea, în oricare dintre domeniile reglementate de prezenta lege. În plus, prezenta lege nu aduce atingere măsurilor luate în conformitate cu dreptul Uniunii și cel național pentru salvagardarea securității cibernetice și pentru prevenirea fraudelor.”</p>	<p><b>e) instituirea și funcționarea Portalului guvernamental integrat EVO în calitate de portal web național cu relevanță primară în raport cu portalul digital unic (<i>gateway</i>);</b></p> <p><b>f) utilizarea unor proceduri de către utilizatorii transfrontalieri și punerea în aplicare a principiului „doar o singură dată” în legătură cu procedurile enumerate în anexa nr.2 și procedurile privind recunoașterea calificărilor profesionale, a celor privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii, a celor privind achizițiile publice și a celor privind achizițiile efectuate de entitățile care își desfășoară activitatea în sectoarele apei, energiei, transporturilor și serviciilor poștale;</b></p> <p><b>g) raportarea cu privire la obstacolele existente pe piața internă bazându-se pe colectarea observațiilor formulate de utilizatori și a statisticilor de la serviciile acoperite de portalul digital unic.</b></p> <p><b>(3) În cazul în care prezenta lege intră în contradicție cu o dispoziție a unui act al Uniunii Europene care reglementează aspecte specifice legate de tematica reglementată de prezenta lege, dispoziția actului Uniunii sau al legii speciale prevalează.</b></p> <p><b>(4) Prezenta lege nu afectează substanța (scopul și elementele esențiale) procedurilor stabilite la nivelul național sau drepturile pe care le conferă acestea, în oricare dintre domeniile reglementate de prezenta lege. În plus, prezenta lege nu aduce atingere măsurilor luate în conformitate cu dreptul Uniunii și cel național pentru salvagardarea securității cibernetice și pentru prevenirea fraudelor.</b></p>
<b>Art.2</b>	<b>Articolul 2.</b> Noțiuni principale În sensul prezentei legi, următoarele noțiuni semnifică:	Articolul 2: noțiunea „portalul guvernamental al serviciilor publice” va avea următorul cuprins:	<b>Articolul 2.</b> Noțiuni principale În sensul prezentei legi, următoarele noțiuni semnifică:

	<p><i>portalul guvernamental al serviciilor publice – platformă unică, instituită de către Guvern, de acces la serviciile publice și la informațiile autentice despre acestea;</i></p>	<p><i>„Portalul guvernamental integrat EVO - platformă unică, instituită de către Guvern, care oferă persoanelor fizice și juridice acces ușor la informații de înaltă calitate, la proceduri eficiente și la servicii eficiente de asistență și soluționare a problemelor în ceea ce privește normele naționale aplicabile persoanelor fizice și juridice care își exercită sau intenționează să își exercite drepturile care decurg din dreptul național în domeniul pieței interne și din dreptul Uniunii în domeniul pieței interne, în sensul articolului 26 alineatul (2) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene. ;”;</i></p> <p><i>se completează cu următoarele noțiuni:</i></p> <p><i>schimb de date bazat pe evenimente - mecanism prin care înregistrarea sau modificarea unor date în resursele informaționale de stat generează un eveniment care este publicat automat pe platforma de interoperabilitate, permițând sistemelor informaționale ale prestatorilor de servicii publice abonate la acel eveniment să fie notificate și să preia datele relevante;</i></p> <p><i>autoritate competentă - orice prestator de servicii, autoritate sau organism din Republica Moldova, instituit la nivel național, regional sau local, sau orice autoritate sau organism dintr-un stat membru instituită la nivel național, regional sau local, cu responsabilități specifice referitoare la informațiile, procedurile, serviciile de asistență și soluționare a problemelor reglementate de prezenta lege;</i></p> <p><i>elemente justificative - orice document sau date, inclusiv sub formă de text sau de înregistrare sonoră, vizuală sau audiovizuală, indiferent de suportul folosit, solicitate de o autoritate competentă pentru a dovedi faptele sau conformitatea cu cerințele pentru procedurile menționate la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (2) litera b);</i></p> <p><i>instrument alternativ de formulare a observațiilor de către utilizatori - orice alt instrument de formulare a observațiilor care are funcționalități similare celor</i></p>	<p><b><i>„Portalul guvernamental integrat EVO - platformă unică, instituită de către Guvern, care oferă persoanelor fizice și juridice acces ușor la informații de înaltă calitate, la proceduri eficiente și la servicii eficiente de asistență și soluționare a problemelor în ceea ce privește normele naționale aplicabile persoanelor fizice și juridice care își exercită sau intenționează să își exercite drepturile care decurg din dreptul național în domeniul pieței interne și din dreptul Uniunii în domeniul pieței interne, în sensul articolului 26 alineatul (2) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene;</i></b></p> <p><b><i>schimb de date bazat pe evenimente - mecanism prin care înregistrarea sau modificarea unor date în resursele informaționale de stat generează un eveniment care este publicat automat pe platforma de interoperabilitate, permițând sistemelor informaționale ale prestatorilor de servicii publice abonate la acel eveniment să fie notificate și să preia datele relevante;</i></b></p> <p><b><i>autoritate competentă - orice prestator de servicii, autoritate sau organism din Republica Moldova, instituit la nivel național, regional sau local, sau orice autoritate sau organism dintr-un stat membru instituită la nivel național, regional sau local, cu responsabilități specifice referitoare la informațiile, procedurile, serviciile de asistență și soluționare a problemelor reglementate de prezenta lege;</i></b></p> <p><b><i>elemente justificative - orice document sau date, inclusiv sub formă de text sau de înregistrare sonoră, vizuală sau audiovizuală, indiferent de suportul folosit, solicitate de o autoritate competentă pentru a dovedi faptele sau conformitatea cu cerințele pentru procedurile menționate la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (2) litera b);</i></b></p> <p><b><i>instrument alternativ de formulare a observațiilor de către utilizatori - orice alt instrument de</i></b></p>
--	--	---	---

ale instrumentului comun de formulare a observațiilor de către utilizatori și care este disponibil pe Portalul guvernamental integrat EVO sau alte pagini web ale autorităților competente în scopul monitorizării calității serviciilor, astfel cum este menționat la articolul 30<sup>19</sup> alineatul (5) sau care este disponibil pentru utilizatorii serviciilor de asistență și de soluționare a problemelor prezentate în anexa nr.3 și menționate la articolul 30<sup>3</sup>;

*mijloace automatizate* - proceduri de prelucrare automatizată a datelor prin care se produc decizii, recomandări sau acțiuni în cadrul prestării serviciilor publice, fără intervenție umană directă pentru fiecare caz în parte;

*platforma de interoperabilitate* – are înțelesul noțiunii respective definite în Legea nr. 142/2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate;

*portal digital unic (gateway)* - punct unic de intrare la nivel european care oferă acces la paginile web relevante ale Uniunii și naționale (în continuare - portal digital unic);

*procedură* - o secvență de acțiuni care trebuie efectuate de către utilizatori pentru a satisface cerințele sau pentru a obține de la o autoritate competentă o decizie în scopul de a-și putea exercita drepturile, astfel cum se menționează la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (2) litera a);

*serviciu public electronic complet automatizat* - serviciu public pentru care identificarea beneficiarului, furnizarea datelor, semnarea și obținerea rezultatului se realizează integral prin mijloace electronice, fără interacțiune umană din partea prestatorului;

*serviciu public electronic parțial automatizat* - serviciu public electronic pentru care cel puțin o etapă a procedurii administrative necesită intervenția unui angajat al prestatorului de servicii publice;

**formulare a observațiilor care are funcționalități similare celor ale instrumentului comun de formulare a observațiilor de către utilizatori și care este disponibil pe Portalul guvernamental integrat EVO sau alte pagini web ale autorităților competente în scopul monitorizării calității serviciilor, astfel cum este menționat la articolul 30<sup>19</sup> alineatul (5) sau care este disponibil pentru utilizatorii serviciilor de asistență și de soluționare a problemelor prezentate în anexa nr.3 și menționate la articolul 30<sup>3</sup>;**

***mijloace automatizate* - proceduri de prelucrare automatizată a datelor prin care se produc decizii, recomandări sau acțiuni în cadrul prestării serviciilor publice, fără intervenție umană directă pentru fiecare caz în parte;**

***platforma de interoperabilitate* – are înțelesul noțiunii respective definite în Legea nr. 142/2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate;**

***portal digital unic (gateway)* - punct unic de intrare la nivel european care oferă acces la paginile web relevante ale Uniunii și naționale (în continuare - portal digital unic);**

***procedură* - o secvență de acțiuni care trebuie efectuate de către utilizatori pentru a satisface cerințele sau pentru a obține de la o autoritate competentă o decizie în scopul de a-și putea exercita drepturile, astfel cum se menționează la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (2) litera a);**

***serviciu public electronic complet automatizat* - serviciu public pentru care identificarea beneficiarului, furnizarea datelor, semnarea și obținerea rezultatului se realizează integral prin mijloace electronice, fără interacțiune umană din partea prestatorului;**

***serviciu public electronic parțial automatizat* - serviciu public electronic pentru care cel puțin o etapă a procedurii administrative necesită**

		<p><i>serviciu public proactiv</i> - serviciu public prestat din inițiativa prestatorului, fără depunerea unei cereri din partea beneficiarului, în condițiile articolului 23;</p> <p><i>stat membru</i> - stat membru al Uniunii Europene;</p> <p><i>utilizator</i> - persoană fizică (cetățean sau rezident al Republicii Moldova ori al unui stat membru al Uniunii Europene) sau persoană juridică (cu sediul social în Republica Moldova ori într-un stat membru al Uniunii Europene) care accesează, prin intermediul portalului, informațiile, procedurile sau serviciile de asistență sau soluționare a problemelor menționate la 30<sup>1</sup> alineatul (2);</p> <p><i>utilizator transfrontalier</i> - un utilizator într-o situație care nu se limitează din toate punctele de vedere doar la Republica Moldova;</p> <p><i>utilizator netransfrontalier</i> – un utilizator într-o situație care se limitează din toate punctele de vedere doar la Republica Moldova.”.</p>	<p><b>intervenția unui angajat al prestatorului de servicii publice;</b></p> <p><b><i>serviciu public proactiv</i> - serviciu public prestat din inițiativa prestatorului, fără depunerea unei cereri din partea beneficiarului, în condițiile articolului 23;</b></p> <p><b><i>stat membru</i> - stat membru al Uniunii Europene;</b></p> <p><b><i>utilizator</i> - persoană fizică (cetățean sau rezident al Republicii Moldova ori al unui stat membru al Uniunii Europene) sau persoană juridică (cu sediul social în Republica Moldova ori într-un stat membru al Uniunii Europene) care accesează, prin intermediul portalului, informațiile, procedurile sau serviciile de asistență sau soluționare a problemelor menționate la 30<sup>1</sup> alineatul (2);</b></p> <p><b><i>utilizator transfrontalier</i> - un utilizator într-o situație care nu se limitează din toate punctele de vedere doar la Republica Moldova;</b></p> <p><b><i>utilizator netransfrontalier</i> – un utilizator într-o situație care se limitează din toate punctele de vedere doar la Republica Moldova.</b></p>
<p><b>Art.4</b></p>	<p><b>Articolul 4.</b> Principiile de bază privind prestarea serviciilor publice</p> <p>Serviciile publice se prestează cu respectarea următoarelor principii de bază:</p> <p>f) <i>concentrarea pe beneficiarul de servicii publice (user-centricity)</i> – necesitățile și cerințele beneficiarului de servicii publice trebuie să ghideze procesul de proiectare, organizare și dezvoltare a serviciilor publice și cel de prestare a acestora, ținându-se cont de următoarele așteptări de bază: abordarea prin toate căile posibile; un singur punct de contact pentru beneficiar; colectarea, evaluarea și utilizarea opiniilor beneficiarilor de servicii publice pentru sporirea calității serviciilor publice;</p> <p>j) <i>furnizarea datelor doar o singură dată (once only)</i> – beneficiarii de servicii publice furnizează datele solicitate autorităților/instituțiilor publice o singură dată, iar acestea sunt obligate să se asigure că</p>	<p>Articolul 4:</p> <p>litera f) va avea următorul cuprins:</p> <p>„f) centrarea pe beneficiarul de servicii publice (user-centricity) – necesitățile și cerințele beneficiarului de servicii publice trebuie să ghideze procesul de proiectare, organizare și dezvoltare a serviciilor publice și cel de prestare a acestora, ținându-se cont de următoarele așteptări de bază: abordarea multicanal (omnichannel); un singur punct de contact pentru beneficiar; colectarea, evaluarea și utilizarea opiniilor beneficiarilor de servicii publice pentru sporirea calității serviciilor publice; comunicarea cu beneficiarii și prezentarea informațiilor privind serviciile publice într-un limbaj simplu, clar și accesibil, adaptat necesităților beneficiarilor, fără utilizarea jargonului instituțional sau tehnic;”</p>	<p><b>Articolul 4.</b> Principiile de bază privind prestarea serviciilor publice</p> <p>Serviciile publice se prestează cu respectarea următoarelor principii de bază:</p> <p>f) <i>concentrarea pe beneficiarul de servicii publice (user-centricity)</i> – necesitățile și cerințele beneficiarului de servicii publice trebuie să ghideze procesul de proiectare, organizare și dezvoltare a serviciilor publice și cel de prestare a acestora, ținându-se cont de următoarele așteptări de bază: abordarea prin toate căile posibile; un singur punct de contact pentru beneficiar; colectarea, evaluarea și utilizarea opiniilor beneficiarilor de servicii publice pentru sporirea calității serviciilor publice;</p> <p>j) <i>furnizarea datelor doar o singură dată (once only)</i> – beneficiarii de servicii publice furnizează datele solicitate autorităților/instituțiilor publice o singură dată, iar acestea sunt obligate să se asigure că</p>

	<p>datele sunt reutilizabile și că pot fi accesate de toți prestatorii de servicii publice, în limita competențelor și în scopul prestării serviciilor;</p>	<p>litera j) se completează cu textul „Accesul la date se realizează prin intermediul platformei de interoperabilitate și este asigurat prin publicarea și utilizarea activelor semantice standardizate, care garantează compatibilitatea tehnică și interoperabilitatea semantică a datelor.”;</p> <p>se completează cu literele p) și q) cu următorul cuprins:</p> <p>„p) <i>proactivitate și automatizare implicită</i> – în cazul în care datele necesare prestării unui serviciu public sunt disponibile în resursele informaționale ale statului și pot fi accesate prin platforma de interoperabilitate, prestatorul de servicii publice implementează mecanisme de prestare proactivă sau automatizată, eliminând necesitatea depunerii unei cereri sau a documentelor de către beneficiar, cu respectarea cadrului normativ privind protecția datelor cu caracter personal;</p> <p>q) <i>utilizarea etică și transparentă a inteligenței artificiale</i> - utilizarea sistemelor de inteligență artificială în prestarea serviciilor publice se realizează cu respectarea drepturilor beneficiarilor, în condiții de transparență și echitate, cu garantarea posibilității de intervenție umană și de contestare a oricărei decizii cu caracter administrativ produse prin mijloace automatizate, în condițiile legii.”</p>	<p>datele sunt reutilizabile și că pot fi accesate de toți prestatorii de servicii publice, în limita competențelor și în scopul prestării serviciilor. Accesul la date se realizează prin intermediul platformei de interoperabilitate și este asigurat prin publicarea și utilizarea activelor semantice standardizate, care garantează compatibilitatea tehnică și interoperabilitatea semantică a datelor;</p> <p>p) <i>proactivitate și automatizare implicită</i> – în cazul în care datele necesare prestării unui serviciu public sunt disponibile în resursele informaționale ale statului și pot fi accesate prin platforma de interoperabilitate, prestatorul de servicii publice implementează mecanisme de prestare proactivă sau automatizată, eliminând necesitatea depunerii unei cereri sau a documentelor de către beneficiar, cu respectarea cadrului normativ privind protecția datelor cu caracter personal;</p> <p>q) <i>utilizarea etică și transparentă a inteligenței artificiale</i> - utilizarea sistemelor de inteligență artificială în prestarea serviciilor publice se realizează cu respectarea drepturilor beneficiarilor, în condiții de transparență și echitate, cu garantarea posibilității de intervenție umană și de contestare a oricărei decizii cu caracter administrativ produse prin mijloace automatizate, în condițiile legii.</p>
<p><b>Art.6</b></p>	<p><b>Articolul 6.</b> Competența Guvernului</p> <p>În realizarea funcției de reglementare și monitorizare a serviciilor publice pentru care este responsabil, Guvernul:</p> <p>a) aprobă politici publice și acte normative în domeniul prestării și modernizării serviciilor publice;</p> <p>b) instituie, modifică și desființează servicii publice;</p> <p>c) aprobă modelul-tip al regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice;</p> <p>d) aprobă regulamente privind organizarea și prestarea serviciilor publice din domeniile de competență ale Guvernului;</p>	<p>Articolul 6 se completează cu literele a<sup>1)</sup> și a<sup>2)</sup> cu următorul cuprins:</p> <p>„a<sup>1)</sup> aprobă cadrul normativ necesar pentru utilizarea la nivel național a sistemului tehnic pentru schimbul transfrontalier automatizat de elemente justificative și aplicarea principiului „doar o singură dată” și a celui referitor la colectarea și partajarea statisticilor privind utilizatorii și a observațiilor din partea utilizatorilor cu privire la serviciile portalului digital unic, în conformitate cu prezenta lege;</p> <p>a<sup>2)</sup> aprobă măsurile necesare pentru implementarea modelului unitar de design la crearea sau dezvoltarea resurselor și sistemelor informaționale de stat care</p>	<p><b>Articolul 6.</b> Competența Guvernului</p> <p>În realizarea funcției de reglementare și monitorizare a serviciilor publice pentru care este responsabil, Guvernul:</p> <p>a) aprobă politici publice și acte normative în domeniul prestării și modernizării serviciilor publice;</p> <p><b>a<sup>1)</sup> aprobă cadrul normativ necesar pentru utilizarea la nivel național a sistemului tehnic pentru schimbul transfrontalier automatizat de elemente justificative și aplicarea principiului „doar o singură dată” și a celui referitor la colectarea și partajarea statisticilor privind utilizatorii și a observațiilor din partea</b></p>

	<p>e) instituie Registrul de stat al serviciilor publice și aprobă regulamentul de ținere al acestuia;</p> <p>f) instituie serviciul guvernamental de suport clienți și aprobă regulamentul de funcționare al acestuia;</p> <p>g) aprobă metodologia de cost și de calitate pentru prestarea serviciilor publice transferate în competența autorităților administrației publice locale, cu respectarea art. 10 alin. (4) din Legea nr. 435/2006 privind descentralizarea administrativă;</p> <p>h) creează grupuri de lucru, comisii și comitete interministeriale cu atribuții în domeniul modernizării serviciilor publice;</p> <p>i) asigură aplicarea actelor normative care reglementează serviciile publice pentru care este responsabil;</p> <p>j) exercită și alte atribuții în domeniul serviciilor publice, în conformitate cu prezenta lege sau alte acte normative aplicabile.</p>	<p>sunt destinate prestării serviciilor publice electronice sau la crearea și dezvoltarea noilor site-uri web oficiale;”</p>	<p><b>utilizatorilor cu privire la serviciile portalului digital unic, în conformitate cu prezenta lege;</b></p> <p><b>a<sup>2</sup>) aprobă măsurile necesare pentru implementarea modelului unitar de design la crearea sau dezvoltarea resurselor și sistemelor informaționale de stat care sunt destinate prestării serviciilor publice electronice sau la crearea și dezvoltarea noilor site-uri web oficiale;</b></p> <p>b) instituie, modifică și desființează servicii publice;</p> <p>c) aprobă modelul-tip al regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice;</p> <p>d) aprobă regulamente privind organizarea și prestarea serviciilor publice din domeniile de competență ale Guvernului;</p> <p>e) instituie Registrul de stat al serviciilor publice și aprobă regulamentul de ținere al acestuia;</p> <p>f) instituie serviciul guvernamental de suport clienți și aprobă regulamentul de funcționare al acestuia;</p> <p>g) aprobă metodologia de cost și de calitate pentru prestarea serviciilor publice transferate în competența autorităților administrației publice locale, cu respectarea art. 10 alin. (4) din Legea nr. 435/2006 privind descentralizarea administrativă;</p> <p>h) creează grupuri de lucru, comisii și comitete interministeriale cu atribuții în domeniul modernizării serviciilor publice;</p> <p>i) asigură aplicarea actelor normative care reglementează serviciile publice pentru care este responsabil;</p> <p>j) exercită și alte atribuții în domeniul serviciilor publice, în conformitate cu prezenta lege sau alte acte normative aplicabile.</p>
<p><b>Art.8</b></p>	<p><b>Articolul 8.</b> Competența ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului</p> <p>În realizarea misiunii de elaborare și realizare a politicii de stat în domeniile de activitate de care sunt responsabile și care presupun prestarea serviciilor</p>	<p>Articolul 8 se completează cu litera c<sup>1</sup>) cu următorul cuprins;</p> <p>„c<sup>1</sup>) examinează, anterior instituirii unui serviciu public nou sau în scopul facilitării accesului și sporirii calității serviciilor publice deja instituite, oportunitatea utilizării mijloacelor automatizate, inclusiv a sistemelor de inteligență artificială, în</p>	<p><b>Articolul 8.</b> Competența ministerelor și altor autorități administrative centrale subordonate Guvernului</p> <p>În realizarea misiunii de elaborare și realizare a politicii de stat în domeniile de activitate de care sunt responsabile și care presupun prestarea serviciilor</p>

	<p>publice, ministerele și alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului:</p>	<p>procesul de prestare a serviciului respectiv, precum și posibilitatea prestării acestuia proactiv, fără depunerea unei cereri de către beneficiar;”</p>	<p>publice, ministerele și alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului:  <b>c<sup>1</sup>) examinează, anterior instituirii unui serviciu public nou sau în scopul facilitării accesului și sporirii calității serviciilor publice deja instituite, oportunitatea utilizării mijloacelor automatizate, inclusiv a sistemelor de inteligență artificială, în procesul de prestare a serviciului respectiv, precum și posibilitatea prestării acestuia proactiv, fără depunerea unei cereri de către beneficiar;</b></p>
<p><b>Art.11</b></p>	<p><b>Articolul 11.</b> Înregistrarea serviciilor publice în Registrul de stat al serviciilor publice  (1) Instituirea și desființarea serviciilor publice se înregistrează în Registrul de stat al serviciilor publice.  (2) Înregistrările în Registrul de stat al serviciilor publice se efectuează de prestatorul de servicii publice, în modul stabilit de Guvern.  (3) Este interzisă prestarea serviciilor publice care nu sunt înregistrate în Registrul de stat al serviciilor publice.</p>	<p>Articolul 11 se completează cu alineatele (4) - (6) cu următorul cuprins:  „(4) În cazul serviciilor publice din domeniile proprii de activitate ale autorităților administrației publice locale, înregistrarea în Registrul de stat al serviciilor publice se realizează de către Cancelaria de Stat în colaborare cu ministerul sau autoritatea administrativă centrală de specialitate subordonată Guvernului responsabilă de elaborarea, coordonarea și monitorizarea politicilor publice ale Guvernului în domeniile respective.  (5) Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”, în calitate de posesor al Registrului de stat al serviciilor publice, asigură disponibilitatea interfeței de utilizare a acestuia în limbile română și engleză.  (6) Prestatorii de servicii publice asigură disponibilitatea în Registrul de stat al serviciilor publice a informațiilor, formularelor, instrucțiunilor, cererilor și a altor documente necesare prestării serviciilor publice care sunt destinate inclusiv cetățenilor altor state, în limbile română și engleză, iar în cazurile stabilite la articolul 30<sup>7</sup> și în alte limbi de comunicare.”</p>	<p><b>Articolul 11.</b> Înregistrarea serviciilor publice în Registrul de stat al serviciilor publice  (1) Instituirea și desființarea serviciilor publice se înregistrează în Registrul de stat al serviciilor publice.  (2) Înregistrările în Registrul de stat al serviciilor publice se efectuează de prestatorul de servicii publice, în modul stabilit de Guvern.  (3) Este interzisă prestarea serviciilor publice care nu sunt înregistrate în Registrul de stat al serviciilor publice.  <b>(4) În cazul serviciilor publice din domeniile proprii de activitate ale autorităților administrației publice locale, înregistrarea în Registrul de stat al serviciilor publice se realizează de către Cancelaria de Stat în colaborare cu ministerul sau autoritatea administrativă centrală de specialitate subordonată Guvernului responsabilă de elaborarea, coordonarea și monitorizarea politicilor publice ale Guvernului în domeniile respective.</b>  (5) Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”, în calitate de posesor al Registrului de stat al serviciilor publice, asigură disponibilitatea interfeței de utilizare a acestuia în limbile română și engleză.  (6) Prestatorii de servicii publice asigură disponibilitatea în Registrul de stat al serviciilor publice a informațiilor, formularelor, instrucțiunilor, cererilor și a altor documente</p>

			<b>necesare prestării serviciilor publice care sunt destinate inclusiv cetățenilor altor state, în limbile română și engleză, iar în cazurile stabilite la articolul 30<sup>7</sup> și în alte limbi de comunicare.</b>
<b>Art.13</b>	<p><b>Articolul 13.</b> Cerințe minime față de conținutul regulamentului privind organizarea și prestarea serviciilor publice</p> <p>(1) Regulamentul privind organizarea și prestarea serviciilor publice trebuie să cuprindă cel puțin următoarele compartimente:</p> <p>b) operațiunile administrative realizate în cadrul procedurii administrative de prestare a serviciilor publice și, după caz, termenele de realizare a acestora, inclusiv particularitățile de realizare a procedurii administrative în formă electronică;</p>	<p>Articolul 13 alineatul (1): litera b) va avea următorul cuprins: „b) operațiunile administrative realizate în cadrul procedurii administrative de prestare a serviciilor publice, termenele de realizare a acestora, particularitățile de realizare a procedurii administrative în formă electronică, inclusiv dacă sunt utilizate mijloace automatizate sau sisteme de inteligență artificială în procesul de prestare a serviciilor publice electronice;”;</p> <p>se completează cu litera i) cu următorul cuprins: „i) cerințele privind accesibilitatea interfețelor utilizator ale aplicațiilor web și mobile prin care este prestat serviciul public electronic, în conformitate cu măsurile necesare pentru implementarea modelului unitar de design aprobate de Guvern.”</p>	<p><b>Articolul 13.</b> Cerințe minime față de conținutul regulamentului privind organizarea și prestarea serviciilor publice</p> <p>(1) Regulamentul privind organizarea și prestarea serviciilor publice trebuie să cuprindă cel puțin următoarele compartimente:</p> <p><b>b) operațiunile administrative realizate în cadrul procedurii administrative de prestare a serviciilor publice, termenele de realizare a acestora, particularitățile de realizare a procedurii administrative în formă electronică, inclusiv dacă sunt utilizate mijloace automatizate sau sisteme de inteligență artificială în procesul de prestare a serviciilor publice electronice;</b></p> <p><b>i) cerințele privind accesibilitatea interfețelor utilizator ale aplicațiilor web și mobile prin care este prestat serviciul public electronic, în conformitate cu măsurile necesare pentru implementarea modelului unitar de design aprobate de Guvern.</b></p>
<b>Art.14</b>	<p><b>Articolul 14.</b> Cerințe pentru interacțiunea cu beneficiarul de servicii publice în procesul prestării serviciilor publice</p> <p>(1) În procesul prestării serviciilor publice, beneficiarul de servicii publice participă și acționează personal, prin reprezentant legal ori prin reprezentant desemnat fie prin procură, fie prin împuternicire de reprezentare ce se conține în Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice.</p> <p>(3) În procesul prestării serviciilor publice, prestatorul nu este în drept să solicite de la beneficiarul de servicii publice:</p> <p>a) prezentarea documentelor și a datelor care nu sunt prevăzute în regulamentul privind organizarea și prestarea serviciilor publice respective;</p>	<p>Articolul 14: la alineatul (1) cuvintele „ce se conține” se substituie cu „înregistrată”;</p> <p>alineatul (3): litera b) se completează cu textul „sau în cazurile stabilite la articolul 30<sup>9</sup>”, iar cuvintele „instituite de către Guvern” se exclud;</p> <p>se completează cu litera f) cu următorul cuprins: „f) prezentarea unor date suplimentare față de cele prezentate de beneficiar pentru identificare sau prestarea serviciului public în condițiile cadrului normativ, dacă datele prezentate sunt suficiente pentru identificarea beneficiarului sau prestarea serviciului public respectiv.”;</p> <p>alineatul (6) va avea următorul cuprins</p>	<p><b>Articolul 14.</b> Cerințe pentru interacțiunea cu beneficiarul de servicii publice în procesul prestării serviciilor publice</p> <p>(1) În procesul prestării serviciilor publice, beneficiarul de servicii publice participă și acționează personal, prin reprezentant legal ori prin reprezentant desemnat fie prin procură, fie prin împuternicire de reprezentare <b>înregistrată</b> în Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice.</p> <p>(3) În procesul prestării serviciilor publice, prestatorul nu este în drept să solicite de la beneficiarul de servicii publice:</p>

<p>b) depunerea documentelor, dacă datele conținute în documentele respective sunt disponibile în resursele informaționale ale prestatorului de servicii publice sau în resursele informaționale ale altor autorități/instituții publice și pot fi consumate de către prestatorul de servicii publice în mod automatizat, prin intermediul platformei de interoperabilitate instituite de către Guvern;</p> <p>c) prezentarea copiilor de pe documente, inclusiv a copiilor legalizate, dacă originalele documentelor respective sunt prezentate pentru verificare de către beneficiarul de servicii publice, cu excepțiile stabilite de lege;</p> <p>d) prezentarea documentelor ce confirmă achitarea de către beneficiarul de servicii publice, prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice, a tarifului/taxei pentru serviciile publice cu plată și, după caz, a taxei de stat;</p> <p>e) realizarea unor acțiuni necesare pentru prestarea serviciilor publice ce impun adresarea beneficiarului de servicii publice către alte autorități/instituții publice, dacă acțiunile respective pot fi realizate de prestatorul de servicii publice care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic.</p> <p>(6) În situația în care pentru prestarea serviciilor publice este necesară obținerea datelor cu caracter personal referitoare la beneficiarul de servicii publice de la alte state, pentru transmiterea transfrontalieră a datelor respective consimțământul în formă scrisă a subiectului datelor cu caracter personal este obligatoriu.</p>	<p>„(6) Atunci când prestarea unui serviciu public impune obținerea datelor cu caracter personal ale beneficiarului de la autorități din alte state, transmiterea transfrontalieră a acestor informații se realizează doar cu consimțământul persoanei vizate, cu excepțiile stabilite la art. 45 alin. (3) și art. 46 din Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal.”;</p> <p>se completează cu alineatele (9) și (10) cu următorul cuprins:</p> <p>„(9) Prestatorul de servicii publice examinează respectarea condițiilor formale necesare pentru prestarea unui serviciu public imediat după depunerea cererii de către beneficiar sau într-un termen de cel mult o zi lucrătoare din data depunerii cererii. Respectarea condițiilor formale necesare pentru prestarea unui serviciu public electronic complet automatizat se realizează de sistemul informațional dedicate în momentul depunerii cererii.</p> <p>(10) Dacă cererea depusă este incompletă sau nu conține toate informațiile solicitate, prestatorul notifică solicitantul cu privire la neajunsurile constatate, după caz, prin comunicare directă în momentul recepționării cererii sau prin intermediul serviciului guvernamental de notificare electronică, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data depunerii cererii. Pentru serviciile publice electronice complet automatizate, notificarea neajunsurilor se transmite automat, în momentul procesării cererii, prin intermediul serviciului guvernamental de notificare electronică.</p> <p>Beneficiarului i se acordă un termen rezonabil pentru înlăturarea neajunsurilor constatate. În cazul în care beneficiarul nu înlătură neajunsurile în termenul acordat, cererea de prestare a serviciului public nu se examinează.”</p>	<p>a) prezentarea documentelor și a datelor care nu sunt prevăzute în regulamentul privind organizarea și prestarea serviciilor publice respective;</p> <p>b) depunerea documentelor, dacă datele conținute în documentele respective sunt disponibile în resursele informaționale ale prestatorului de servicii publice sau în resursele informaționale ale altor autorități/instituții publice și pot fi consumate de către prestatorul de servicii publice în mod automatizat, prin intermediul platformei de interoperabilitate instituite de către Guvern sau în cazurile stabilite la <b>articolul 30</b>;</p> <p>c) prezentarea copiilor de pe documente, inclusiv a copiilor legalizate, dacă originalele documentelor respective sunt prezentate pentru verificare de către beneficiarul de servicii publice, cu excepțiile stabilite de lege;</p> <p>d) prezentarea documentelor ce confirmă achitarea de către beneficiarul de servicii publice, prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice, a tarifului/taxei pentru serviciile publice cu plată și, după caz, a taxei de stat;</p> <p>e) realizarea unor acțiuni necesare pentru prestarea serviciilor publice ce impun adresarea beneficiarului de servicii publice către alte autorități/instituții publice, dacă acțiunile respective pot fi realizate de prestatorul de servicii publice care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic.</p> <p><b>(6) Atunci când prestarea unui serviciu public impune obținerea datelor cu caracter personal ale beneficiarului de la autorități din alte state, transmiterea transfrontalieră a acestor informații se realizează doar cu consimțământul persoanei vizate, cu excepțiile stabilite la art. 45 alin. (3) și art. 46 din Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal</b></p> <p><b>(9) Prestatorul de servicii publice examinează respectarea condițiilor formale necesare pentru prestarea unui serviciu public imediat după</b></p>
--	---	--

			<p>depunerea cererii de către beneficiar sau într-un termen de cel mult o zi lucrătoare din data depunerii cererii. Respectarea condițiilor formale necesare pentru prestarea unui serviciu public electronic complet automatizat se realizează de sistemul informațional dedicate în momentul depunerii cererii.</p> <p>(10) Dacă cererea depusă este incompletă sau nu conține toate informațiile solicitate, prestatorul notifică solicitantul cu privire la neajunsurile constatate, după caz, prin comunicare directă în momentul recepționării cererii sau prin intermediul serviciului guvernamental de notificare electronică, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data depunerii cererii. Pentru serviciile publice electronice complet automatizate, notificarea neajunsurilor se transmite automat, în momentul procesării cererii, prin intermediul serviciului guvernamental de notificare electronică.</p> <p>Beneficiarului i se acordă un termen rezonabil pentru înlăturarea neajunsurilor constatate. În cazul în care beneficiarul nu înlătură neajunsurile în termenul acordat, cererea de prestare a serviciului public nu se examinează.</p>
<b>Art.15</b>	<p><b>Articolul 15. Cerințe privind interacțiunea interinstituțională în prestării serviciilor publice</b></p> <p>(3) Dacă datele necesare pentru prestarea serviciilor publice sunt disponibile în resursele informaționale ale altor autorități/instituții publice, acestea sunt obligate să le pună la dispoziția prestatorilor de servicii publice pentru a putea fi consumate prin intermediul platformei de interoperabilitate instituite de către Guvern.</p>	La articolul 15 alineatul (3) cuvintele „instituite de către Guvern” se exclud.	<p><b>Articolul 15. Cerințe privind interacțiunea interinstituțională în prestării serviciilor publice</b></p> <p>(3) Dacă datele necesare pentru prestarea serviciilor publice sunt disponibile în resursele informaționale ale altor autorități/instituții publice, acestea sunt obligate să le pună la dispoziția prestatorilor de servicii publice pentru a putea fi consumate prin intermediul platformei de interoperabilitate instituite de către Guvern.</p>
<b>Art.16</b>	<p><b>Articolul 16. Modalitățile de prestare a serviciilor publice</b></p> <p>(4) Implementarea ghișeului unic la prestarea serviciilor publice electronice se efectuează prin</p>	Articolul 16: alineatul (4) se completează cu textul „Portalul guvernamental integrat EVO constituie sursa unică de informare a beneficiarilor de servicii publice cu	<p><b>Articolul 16. Modalitățile de prestare a serviciilor publice</b></p> <p>(4) Implementarea ghișeului unic la prestarea serviciilor publice electronice se efectuează prin</p>

	<p>intermediul portalului guvernamental al serviciilor publice.</p> <p>(8) Implementarea ghișeului unic la prestarea serviciilor publice de care este responsabilă în teritoriul administrat se efectuează prin decizia autorității deliberative a administrației publice locale respective.</p> <p>(10) Guvernul și autoritățile administrației publice locale, pentru serviciile publice de care sunt responsabili, sunt în drept să stabilească cerințe cu privire la formatul și conținutul cererilor și ale documentelor pentru prestarea serviciilor publice, precum și să implementeze soluții tehnice reutilizabile privind solicitarea prestării serviciilor publice.</p>	<p>privire la toate serviciile publice înregistrate în Registrul de stat al serviciilor publice. Prestatorul de servicii publice asigură publicarea și actualizarea permanentă a informațiilor despre serviciile pe care le prestează prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO.”;</p> <p>la alineatul (8) cuvintele „de care este responsabilă în teritoriul administrat” se substituie cu textul „de către autoritățile/instituțiile publice din cadrul administrației publice locale”;</p> <p>alineatul (10) va avea următorul cuprins:</p> <p>„(10) Guvernul și autoritățile administrației publice locale utilizează, pentru serviciile publice de care sunt responsabili, soluțiile tehnice reutilizabile puse la dispoziție de autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice, și sunt în drept să stabilească cerințe cu privire la formatul și conținutul cererilor și al documentelor pentru prestarea serviciilor publice, în conformitate cu cadrele metodologice aprobate.”</p>	<p>intermediul portalului guvernamental al serviciilor publice. <b>Portalul guvernamental integrat EVO constituie sursa unică de informare a beneficiarilor de servicii publice cu privire la toate serviciile publice înregistrate în Registrul de stat al serviciilor publice. Prestatorul de servicii publice asigură publicarea și actualizarea permanentă a informațiilor despre serviciile pe care le prestează prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO.</b></p> <p>(8) Implementarea ghișeului unic la prestarea serviciilor publice <b>de către autoritățile/instituțiile publice din cadrul administrației publice locale</b> se efectuează prin decizia autorității deliberative a administrației publice locale respective.</p> <p><b>(10) Guvernul și autoritățile administrației publice locale utilizează, pentru serviciile publice de care sunt responsabili, soluțiile tehnice reutilizabile puse la dispoziție de autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice, și sunt în drept să stabilească cerințe cu privire la formatul și conținutul cererilor și al documentelor pentru prestarea serviciilor publice, în conformitate cu cadrele metodologice aprobate.</b></p>
<p><b>Art.18</b></p>	<p><b>Articolul 18.</b> Rezultatele prestării serviciilor publice</p> <p>(1) Rezultatele prestării serviciilor publice constau fie în emiterea de către prestatorii de servicii publice a documentelor, a unor produse sau introducerea informațiilor în sistemul informațional instituit pentru prestarea serviciilor publice respective, fie în oferirea unor beneficii materiale sau nemateriale beneficiarului de servicii publice.</p> <p>(2) Documentele rezultate din prestarea serviciilor publice sunt emise în formă electronică. Cu titlu de excepție, la solicitarea beneficiarului de servicii publice sau dacă actele normative aplicabile prevăd,</p>	<p>Articolul 18:</p> <p>alineatele (1) și (2) vor avea următorul cuprins:</p> <p>„(1) Rezultatele prestării serviciilor publice constau, în mod implicit, în înregistrarea sau modificarea de date ori a stării datelor în resursele informaționale de stat, precum și în oferirea unor beneficii materiale sau nemateriale beneficiarului. Înregistrarea sau modificarea datelor produc efecte juridice depline, echivalente emiterii unui document, fără a fi necesară generarea unui document. Generarea documentelor electronice sau, după caz, a celor pe suport de hârtie, ca rezultat al prestării serviciului, se realizează în cazurile stabilite în alineatul (2) și exclusiv prin intermediul platformei de găzduire și</p>	<p><b>Articolul 18.</b> Rezultatele prestării serviciilor publice</p> <p><b>1) Rezultatele prestării serviciilor publice constau, în mod implicit, în înregistrarea sau modificarea de date ori a stării datelor în resursele informaționale de stat, precum și în oferirea unor beneficii materiale sau nemateriale beneficiarului. Înregistrarea sau modificarea datelor produc efecte juridice depline, echivalente emiterii unui document, fără a fi necesară generarea unui document. Generarea documentelor electronice sau, după caz, a celor pe suport de hârtie, ca rezultat al prestării serviciului, se realizează în cazurile stabilite în alineatul (2) și exclusiv prin</b></p>

	<p>documentele rezultate din prestarea serviciilor publice pot fi emise pe suport de hârtie.</p> <p>(3) Documentele electronice rezultate din prestarea serviciilor publice pot fi utilizate de către beneficiarul de servicii publice pentru confirmarea faptelor și informațiilor despre sine, documente care au valoare juridică fără a fi necesară prezentarea acestora pe suport de hârtie.</p> <p>(4) Documentele electronice rezultate din prestarea serviciilor publice sunt recepționate de către beneficiarul de servicii publice prin intermediul sistemelor informaționale dedicate instituite de Guvern.</p> <p>(5) Documentele rezultate din prestarea serviciilor publice și emise pe suport de hârtie beneficiarului de servicii publice se transmit prin intermediul serviciului guvernamental de livrare sau pot fi ridicate de către acesta la ghișeu.</p>	<p>partajare a documentelor instituite de Guvern (MDOcs).</p> <p>(2) La solicitarea beneficiarului, documentele generate ca rezultat al prestării serviciilor publice se emit în formă electronică și sunt puse la dispoziția beneficiarului prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO.</p> <p>În cazurile expres prevăzute de cadrul normativ sau la solicitarea beneficiarului, documentele generate ca rezultat al prestării serviciilor publice pot fi eliberate pe suport de hârtie. Transmiterea documentelor pe suport de hârtie se realizează prin intermediul serviciului guvernamental de livrare ori, după caz, prin ridicare de la ghișeu.”;</p> <p>se completează cu alineatele (6) – (8) cu următorul cuprins:</p> <p>„(6) Datele înregistrate sau modificate ca rezultat al prestării serviciilor publice se păstrează în resursele informaționale de stat conform legii și sunt expuse prin intermediul platformei de interoperabilitate. Documentele generate ca rezultat al prestării serviciilor publice sunt stocate și partajate prin intermediul platformei guvernamentale de găzduire a documentelor.</p> <p>(7) Documentele electronice și datele rezultate din activitatea administrativă, inclusiv din prestarea serviciilor publice, partajate sau generate prin intermediul platformei de găzduire și partajare a documentelor sau a Portalului guvernamental integrat EVO au valoare juridică și forță probantă echivalentă documentelor pe suport fizic sau electronic.</p> <p>(8) Vizualizarea sau punerea la dispoziție a documentelor sau datelor stabilite la alin.(7) constituie o prezentare valabilă în sensul dispozițiilor legale care impun prezentarea unui document. În acest caz, beneficiarul este exonerat de obligația prezentării suplimentare a documentului pe suport fizic sau electronic.”</p>	<p><b>intermediul platformei de găzduire și partajare a documentelor instituite de Guvern (MDOcs).</b></p> <p><b>(2) La solicitarea beneficiarului, documentele generate ca rezultat al prestării serviciilor publice se emit în formă electronică și sunt puse la dispoziția beneficiarului prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO.</b></p> <p><b>În cazurile expres prevăzute de cadrul normativ sau la solicitarea beneficiarului, documentele generate ca rezultat al prestării serviciilor publice pot fi eliberate pe suport de hârtie. Transmiterea documentelor pe suport de hârtie se realizează prin intermediul serviciului guvernamental de livrare ori, după caz, prin ridicare de la ghișeu.</b></p> <p>(3) Documentele electronice rezultate din prestarea serviciilor publice pot fi utilizate de către beneficiarul de servicii publice pentru confirmarea faptelor și informațiilor despre sine, documente care au valoare juridică fără a fi necesară prezentarea acestora pe suport de hârtie.</p> <p>(4) Documentele electronice rezultate din prestarea serviciilor publice sunt recepționate de către beneficiarul de servicii publice prin intermediul sistemelor informaționale dedicate instituite de Guvern.</p> <p>(5) Documentele rezultate din prestarea serviciilor publice și emise pe suport de hârtie beneficiarului de servicii publice se transmit prin intermediul serviciului guvernamental de livrare sau pot fi ridicate de către acesta la ghișeu.</p> <p><b>(6) Datele înregistrate sau modificate ca rezultat al prestării serviciilor publice se păstrează în resursele informaționale de stat conform legii și sunt expuse prin intermediul platformei de interoperabilitate. Documentele generate ca rezultat al prestării serviciilor publice sunt stocate și partajate prin intermediul platformei guvernamentale de găzduire a documentelor.</b></p>
--	---	--	---

			<p>(7) Documentele electronice și datele rezultate din activitatea administrativă, inclusiv din prestarea serviciilor publice, partajate sau generate prin intermediul platformei de găzduire și partajare a documentelor sau a Portalului guvernamental integrat EVO au valoare juridică și forță probantă echivalentă documentelor pe suport fizic sau electronic.</p> <p>(8) Vizualizarea sau punerea la dispoziție a documentelor sau datelor stabilite la alin.(7) constituie o prezentare valabilă în sensul dispozițiilor legale care impun prezentarea unui document. În acest caz, beneficiarul este exonerat de obligația prezentării suplimentare a documentului pe suport fizic sau electronic.</p>
<p><b>Art.19</b></p>	<p><b>Articolul 19.</b> Prestarea serviciilor publice electronice</p> <p>(1) Prestarea serviciilor publice electronice se realizează prin implementarea ghișeului unic, utilizându-se în acest sens portalul guvernamental al serviciilor publice.</p> <p>(2) Regulamentul privind administrarea, utilizarea și dezvoltarea portalului guvernamental al serviciilor publice se aprobă de către Guvern.</p> <p>(3) Cerințele și modul de prestare a serviciilor publice electronice sunt stabilite în regulamentul privind organizarea și prestarea acestora, elaborat în conformitate cu prezenta lege și alte acte normative aplicabile.</p> <p>(4) La implementarea sau dezvoltarea sistemelor informaționale destinate prestării serviciilor publice electronice, prestatorii de servicii publice reutilizează sistemele informaționale partajate și cooperează în scopul reutilizării soluțiilor tehnice de care dispun. Cerințele și modul de reutilizare a sistemelor informaționale partajate și a soluțiilor tehnice disponibile în sectorul public sunt stabilite de către Guvern.</p>	<p>Articolul 19:</p> <p>alineatul (1) se completează cu propoziția:</p> <p>„În cadrul Portalului guvernamental integrat EVO se integrează aplicația guvernamentală integrată și alte sisteme informaționale prin intermediul cărora se prestează servicii publice electronice stabilite de Guvern.”;</p> <p>alineatul (2) va avea următorul cuprins:</p> <p>„(2) Cadrul normativ necesar pentru implementarea Portalului guvernamental integrat EVO se aprobă de către Guvern.”;</p> <p>se completează cu alineatele (2<sup>1</sup>) și (2<sup>2</sup>) cu următorul cuprins:</p> <p>„(2<sup>1</sup>) Se desemnează Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” în calitate de posesor al Portalului guvernamental integrat EVO.</p> <p>(2<sup>2</sup>) Furnizorii de servicii de comunicații electronice accesibile publicului pot oferi, în condițiile cadrului normativ în domeniul comunicațiilor electronice, acces gratuit la Portalul guvernamental integrat EVO, inclusiv la aplicația guvernamentală integrată, la sistemele informaționale și aplicațiile mobile consolidate în cadrul portalului respectiv.”;</p> <p>alineatele (5) și (6) vor avea următorul cuprins:</p>	<p><b>Articolul 19.</b> Prestarea serviciilor publice electronice</p> <p>(1) Prestarea serviciilor publice electronice se realizează prin implementarea ghișeului unic, utilizându-se în acest sens portalul guvernamental al serviciilor publice. <b>În cadrul Portalului guvernamental integrat EVO se integrează aplicația guvernamentală integrată și alte sisteme informaționale prin intermediul cărora se prestează servicii publice electronice stabilite de Guvern.</b></p> <p>(2) <b>Cadrul normativ necesar pentru implementarea Portalului guvernamental integrat EVO se aprobă de către Guvern.</b></p> <p>(2<sup>1</sup>) Se desemnează Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” în calitate de posesor al Portalului guvernamental integrat EVO.</p> <p>(2<sup>2</sup>) Furnizorii de servicii de comunicații electronice accesibile publicului pot oferi, în condițiile cadrului normativ în domeniul comunicațiilor electronice, acces gratuit la Portalul guvernamental integrat EVO, inclusiv la aplicația guvernamentală integrată, la sistemele</p>

<p>(5) Prestatorul de servicii publice asigură posibilitatea accesării serviciilor publice electronice de către beneficiarii acestora prin intermediul aplicațiilor mobile.</p> <p>(6) În cazul serviciilor publice pentru care este posibilă formalizarea și programarea completă a procesului de prestare a serviciilor respective, prestatorul de servicii publice asigură crearea serviciilor publice electronice complet automatizate care să permită autoservirea electronică.</p> <p>(7) Serviciile publice electronice parțial automatizate se creează de către prestatorul de servicii publice în cazul în care nu este posibilă realizarea într-un mod complet automatizat a activităților și controalelor, precum și în cazul în care pentru luarea deciziei referitoare la prestarea serviciilor publice respective este inevitabilă interacțiunea dintre reprezentanții prestatorului de servicii publice și beneficiarii de servicii publice.</p> <p>(8) Autoritatea împuternicită de Guvern să implementeze politicile de e-Transformare a guvernării cooperează cu autoritățile administrației publice locale și asociațiile lor reprezentative în scopul implementării comunicațiilor electronice și tehnologiei informației în cadrul administrației publice locale și facilitează dezvoltarea de către autoritățile administrației publice locale a ghișeelor unice electronice la prestarea serviciilor publice, încheind contracte de cooperare în acest sens.</p> <p>(9) Schimbul de date între resursele informaționale ale prestatorilor de servicii publice în scopul prestării serviciilor publice electronice se realizează prin intermediul platformei de interoperabilitate instituite de către Guvern, în conformitate cu actele normative în domeniul schimbului de date și interoperabilității.</p>	<p>„(5) Prestatorii asigură posibilitatea accesării serviciilor publice electronice prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO. Dacă obiectivele specifice prestării unor servicii publice electronice nu pot fi atinse prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO, prestatorii de servicii publice pot dezvolta aplicații mobile dedicate, după coordonarea prealabilă a oportunității instituirii acestora cu Instituția publică „Agenția de Governare Electronică.”</p> <p>(6) În cazul serviciilor publice pentru care este posibilă formalizarea completă a procesului de prestare, prestatorul de servicii publice este obligat să asigure, în mod prioritar, prestarea proactivă, declanșată automat prin schimbul de date bazat pe evenimente. Dacă natura serviciului public sau legislația impune inițierea prestării serviciului public la inițiativa expresă a beneficiarului, prestatorul asigură implementarea unor servicii publice electronice complet automatizate, fără intervenție umană în procesul de aprobare și livrare a rezultatului.”</p> <p>alineatul (7) se completează cu propoziția „Justificarea necesității creării serviciilor publice electronice parțial automatizate se realizează în strictă concordanță cu motivele imperative de interes public în domeniile securității publice, sănătății publice sau combaterii fraudelor.”;</p> <p>alineatul (8) va avea următorul cuprins:</p> <p>„ (8) Serviciile publice care au ca obiect eliberarea extraselor din resursele informaționale de stat nu se admite, posibilitatea obținerii datelor fiind asigurată implicit prin schimbul de date pe platforma de interoperabilitate.”;</p> <p>se completează cu alineatele (8<sup>1</sup>) - (8<sup>5</sup>) cu următorul cuprins:</p> <p>„(8<sup>1</sup>) Generarea și furnizarea extraselor se admite doar în cazurile expres prevăzute de legislație. În aceste cazuri, precum și pentru solicitarea altor</p>	<p><b>informaționale și aplicațiile mobile consolidate în cadrul portalului respectiv.</b></p> <p>(3) Cerințele și modul de prestare a serviciilor publice electronice sunt stabilite în regulamentul privind organizarea și prestarea acestora, elaborat în conformitate cu prezenta lege și alte acte normative aplicabile.</p> <p>(4) La implementarea sau dezvoltarea sistemelor informaționale destinate prestării serviciilor publice electronice, prestatorii de servicii publice reutilizează sistemele informaționale partajate și cooperează în scopul reutilizării soluțiilor tehnice de care dispun. Cerințele și modul de reutilizare a sistemelor informaționale partajate și a soluțiilor tehnice disponibile în sectorul public sunt stabilite de către Guvern.</p> <p><b>(5) Prestatorii asigură posibilitatea accesării serviciilor publice electronice prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO. Dacă obiectivele specifice prestării unor servicii publice electronice nu pot fi atinse prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO, prestatorii de servicii publice pot dezvolta aplicații mobile dedicate, după coordonarea prealabilă a oportunității instituirii acestora cu Instituția publică „Agenția de Governare Electronică”.</b></p> <p><b>(6) În cazul serviciilor publice pentru care este posibilă formalizarea completă a procesului de prestare, prestatorul de servicii publice este obligat să asigure, în mod prioritar, prestarea proactivă, declanșată automat prin schimbul de date bazat pe evenimente. Dacă natura serviciului public sau legislația impune inițierea prestării serviciului public la inițiativa expresă a beneficiarului, prestatorul asigură implementarea unor servicii publice electronice complet automatizate, fără intervenție umană în procesul de aprobare și livrare a rezultatului.</b></p>
---	---	---

informații ce nu determină înregistrarea sau modificarea datelor din resursele informaționale de stat, cererea se depune fără necesitatea semnării electronice a acesteia, fiind suficientă autentificarea prealabilă securizată a beneficiarului, cu respectarea cerințelor cadrului normativ. Autentificarea securizată și depunerea cererii reprezintă confirmarea deplină a voinței beneficiarului.

(8<sup>2</sup>) Notificarea și informarea proactivă și automatizată a beneficiarilor cu privire la evenimentele relevante produse în legătură cu prestarea serviciilor publice electronice se realizează prin intermediul serviciului guvernamental de notificare electronică.

(8<sup>3</sup>) Sursa unică și oficială a datelor de contact ale beneficiarilor pentru prestatorii de servicii este Registrul contactelor, ținut în modul stabilit de Guvern. Prestatorii de servicii publice au obligația de a-și integra sistemele informaționale cu Registrul contactelor, prin intermediul platformei de interoperabilitate, pentru consumul automatizat al datelor de contact ale beneficiarilor. Nu se admite utilizarea unor sisteme informaționale paralele pentru comunicarea oficială cu beneficiarul, precum și solicitarea datelor de contact de la acesta în procesul de prestare a serviciului public, dacă datele respective sunt deja înregistrate și sunt valide în Registrul contactelor.

(8<sup>4</sup>) Prestatorul de servicii publice poate utiliza mijloace automatizate, inclusiv sisteme de inteligență artificială, în procesul de prestare a serviciilor publice electronice cu respectarea cumulativă a următoarelor condiții:

a) utilizarea mijloacelor automatizate se bazează exclusiv pe reguli de procesare predeterminate, elaborate în temeiul actelor normative aplicabile serviciului respectiv și aprobate de prestatorul de servicii publice înainte de implementare;

(7) Serviciile publice electronice parțial automatizate se creează de către prestatorul de servicii publice în cazul în care nu este posibilă realizarea într-un mod complet automatizat a activităților și controalelor, precum și în cazul în care pentru luarea deciziei referitoare la prestarea serviciilor publice respective este inevitabilă interacțiunea dintre reprezentanții prestatorului de servicii publice și beneficiarii de servicii publice. **Justificarea necesității creării serviciilor publice electronice parțial automatizate se realizează în strictă concordanță cu motivele imperative de interes public în domeniile securității publice, sănătății publice sau combaterii fraudelor.**

(8) Autoritatea împuternicită de Guvern să implementeze politicile de e-Transformare a guvernării cooperează cu autoritățile administrației publice locale și asociațiile lor reprezentative în scopul implementării comunicațiilor electronice și tehnologiei informației în cadrul administrației publice locale și facilitează dezvoltarea de către autoritățile administrației publice locale a ghișeelor unice electronice la prestarea serviciilor publice, încheind contracte de cooperare în acest sens.

(9) Schimbul de date între resursele informaționale ale prestatorilor de servicii publice în scopul prestării serviciilor publice electronice se realizează prin intermediul platformei de interoperabilitate instituite de către Guvern, în conformitate cu actele normative în domeniul schimbului de date și interoperabilității.

**(8<sup>1</sup>) Generarea și furnizarea extraselor se admite doar în cazurile expres prevăzute de legislație. În aceste cazuri, precum și pentru solicitarea altor informații ce nu determină înregistrarea sau modificarea datelor din resursele informaționale de stat, cererea se depune fără necesitatea semnării electronice a acesteia, fiind suficientă autentificarea prealabilă securizată a beneficiarului, cu respectarea cerințelor cadrului**

b) utilizarea este limitată la cazurile care nu implică fapte ce necesită o evaluare individuală de la caz la caz sau la cazurile în care evaluarea individuală a fost realizată în prealabil de un angajat al prestatorului;

c) beneficiarul este informat că procesul de prestare a serviciului a fost realizat prin mijloace automatizate;

d) beneficiarul are dreptul de a solicita reverificarea procesului de prestare de către un angajat identificabil al prestatorului, această reverificare neputând fi realizată prin mijloace automatizate;

e) rezultatele procesului automatizat pot fi contestate în condițiile Codului administrativ;

f) mijloacele automatizate nu pot constitui instrumentul unic de procesare în cazurile care privesc privarea sau limitarea libertății individuale, retragerea unui beneficiu care constituie mijlocul principal de subzistență al beneficiarului, situații privind custodia sau protecția copiilor ori a persoanelor vulnerabile sau când datele de intrare sunt incomplete, contradictorii sau de proveniență neverificată. În aceste situații, mijloacele automatizate pot pregăti dosarul și formula o recomandare, decizia finală aparținând unui angajat identificabil.

(8<sup>5</sup>) În cazul serviciilor publice electronice prestate cu utilizarea mijloacelor automatizate rezultatul prestării serviciului public se transmite beneficiarului într-un termen rezonabil, dar nu mai mult de 5 zile lucrătoare.”;

la alineatul (9) se exclud cuvintele „institute de către Guvern”

**normativ. Autentificarea securizată și depunerea cererii reprezintă confirmarea deplină a voinței beneficiarului.**

**(8<sup>2</sup>) Notificarea și informarea proactivă și automatizată a beneficiarilor cu privire la evenimentele relevante produse în legătură cu prestarea serviciilor publice electronice se realizează prin intermediul serviciului guvernamental de notificare electronică.**

**(8<sup>3</sup>) Sursa unică și oficială a datelor de contact ale beneficiarilor pentru prestatorii de servicii este Registrul contactelor, ținut în modul stabilit de Guvern. Prestatorii de servicii publice au obligația de a-și integra sistemele informaționale cu Registrul contactelor, prin intermediul platformei de interoperabilitate, pentru consumul automatizat al datelor de contact ale beneficiarilor. Nu se admite utilizarea unor sisteme informaționale paralele pentru comunicarea oficială cu beneficiarul, precum și solicitarea datelor de contact de la acesta în procesul de prestare a serviciului public, dacă datele respective sunt deja înregistrate și sunt valide în Registrul contactelor.**

**(8<sup>4</sup>) Prestatorul de servicii publice poate utiliza mijloace automatizate, inclusiv sisteme de inteligență artificială, în procesul de prestare a serviciilor publice electronice cu respectarea cumulativă a următoarelor condiții:**

**a) utilizarea mijloacelor automatizate se bazează exclusiv pe reguli de procesare predeterminate, elaborate în temeiul actelor normative aplicabile serviciului respectiv și aprobate de prestatorul de servicii publice înainte de implementare;**

**b) utilizarea este limitată la cazurile care nu implică fapte ce necesită o evaluare individuală de la caz la caz sau la cazurile în care evaluarea individuală a fost realizată în prealabil de un angajat al prestatorului;**

			<p>c) beneficiarul este informat că procesul de prestare a serviciului a fost realizat prin mijloace automatizate;</p> <p>d) beneficiarul are dreptul de a solicita reverificarea procesului de prestare de către un angajat identificabil al prestatorului, această reverificare neputând fi realizată prin mijloace automatizate;</p> <p>e) rezultatele procesului automatizat pot fi contestate în condițiile Codului administrativ;</p> <p>f) mijloacele automatizate nu pot constitui instrumentul unic de procesare în cazurile care privesc privarea sau limitarea libertății individuale, retragerea unui beneficiu care constituie mijlocul principal de subsistență al beneficiarului, situații privind custodia sau protecția copiilor ori a persoanelor vulnerabile sau când datele de intrare sunt incomplete, contradictorii sau de proveniență neverificată. În aceste situații, mijloacele automatizate pot pregăti dosarul și formula o recomandare, decizia finală aparținând unui angajat identificabil.</p> <p>(8<sup>5</sup>) În cazul serviciilor publice electronice prestate cu utilizarea mijloacelor automatizate rezultatul prestării serviciului public se transmite beneficiarului într-un termen rezonabil, dar nu mai mult de 5 zile lucrătoare.</p>
<p><b>Art.22 alin.(1) lit.b)</b></p>	<p><b>Articolul 22.</b> Refuzul prestatorului de servicii publice de a presta unele servicii publice</p> <p>(1) Prestatorul de servicii publice refuză prestarea unor servicii publice din următoarele motive:</p> <p>b) neprezentarea de către beneficiarul de servicii publice a documentelor sau datelor necesare pentru prestarea serviciilor publice respective, stabilite în regulamentul privind organizarea și prestarea acestora, sau necorespunderea documentelor ori datelor respective cu cerințele stabilite de actele normative, în condițiile în care acestea nu sunt disponibile prin</p>	<p>La articolul 22 alineatul (1) litera b) cuvintele „instituite de Guvern” se substituie cu textul „sau prin intermediul sistemului tehnic reglementat la articolul 30<sup>9</sup>”</p>	<p><b>Articolul 22.</b> Refuzul prestatorului de servicii publice de a presta unele servicii publice</p> <p>(1) Prestatorul de servicii publice refuză prestarea unor servicii publice din următoarele motive:</p> <p>b) neprezentarea de către beneficiarul de servicii publice a documentelor sau datelor necesare pentru prestarea serviciilor publice respective, stabilite în regulamentul privind organizarea și prestarea acestora, sau necorespunderea documentelor ori datelor respective cu cerințele stabilite de actele normative, în condițiile în care acestea nu sunt disponibile prin</p>

	intermediul platformei de interoperabilitate instituite de către Guvern;		intermediul platformei de interoperabilitate <u>instituite de către Guvern</u> ;
<b>Art.23</b>	<p><b>Articolul 23.</b> Prestarea serviciilor publice proactive</p> <p>(1) Prestarea serviciilor publice proactive se efectuează fără cererea beneficiarului de servicii publice și, după caz, include:</p> <p>a) notificarea beneficiarului de servicii publice cu privire la dreptul de a beneficia de servicii publice proactive;</p> <p>b) obținerea de la beneficiar a acordului de a i se presta serviciile publice proactive, precum și a informațiilor necesare prestării serviciilor respective;</p> <p>c) prestarea nemijlocită a serviciilor publice proactive și obținerea rezultatului acestora de către beneficiarii de servicii publice.</p> <p>(2) Modul de prestare a serviciilor publice proactive este stabilit în regulamentele privind organizarea și prestarea serviciilor publice respective.</p>	<p>Articolul 23 se completează cu alineatul (3) cu următorul cuprins:</p> <p>„(3) Prestatorii de servicii publice asigură furnizarea proactivă a serviciilor publice prin integrarea sistemelor informaționale cu platforma de interoperabilitate și realizarea schimbului de date bazat pe evenimente, conform ghidului de implementare aprobat de posesorul platformei de interoperabilitate.”</p>	<p><b>Articolul 23.</b> Prestarea serviciilor publice proactive</p> <p>(1) Prestarea serviciilor publice proactive se efectuează fără cererea beneficiarului de servicii publice și, după caz, include:</p> <p>a) notificarea beneficiarului de servicii publice cu privire la dreptul de a beneficia de servicii publice proactive;</p> <p>b) obținerea de la beneficiar a acordului de a i se presta serviciile publice proactive, precum și a informațiilor necesare prestării serviciilor respective;</p> <p>c) prestarea nemijlocită a serviciilor publice proactive și obținerea rezultatului acestora de către beneficiarii de servicii publice.</p> <p>(2) Modul de prestare a serviciilor publice proactive este stabilit în regulamentele privind organizarea și prestarea serviciilor publice respective.</p> <p><b>(3) Prestatorii de servicii publice asigură furnizarea proactivă a serviciilor publice prin integrarea sistemelor informaționale cu platforma de interoperabilitate și realizarea schimbului de date bazat pe evenimente, conform ghidului de implementare aprobat de posesorul platformei de interoperabilitate.</b></p>
<b>Art.25</b>	<p><b>Articolul 25.</b> Drepturile și obligațiile beneficiarilor de servicii publice</p> <p>(1) Beneficiarul de servicii publice este în drept:</p> <p>a) să obțină prin intermediul portalului guvernamental al serviciilor publice și al altor sisteme informaționale dedicate informații complete și exacte cu privire la serviciile publice și la prestatorii de servicii publice, la modalitățile și formele de prestare a acestora, precum și informații relevante referitoare la statutul examinării cererilor sale de prestare a serviciilor;</p> <p>b) să apeleze serviciul guvernamental de suport clienți pentru a primi asistență în privința subiectelor</p>	<p>Articolul 25:</p> <p>alineatul (1):</p> <p>literele a) - c) vor avea următorul cuprins:</p> <p>„a) să obțină, prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO și, după caz, alte site-uri web relevante, informații complete și exacte cu privire la serviciile publice și la prestatorii de servicii publice, la modalitățile și formele de prestare a acestora, precum și informații relevante referitoare la statutul examinării cererilor sale;</p> <p>b) să acceseze serviciile de asistență și soluționare a problemelor disponibile prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO pentru a primi asistență</p>	<p><b>Articolul 25.</b> Drepturile și obligațiile beneficiarilor de servicii publice</p> <p>(1) Beneficiarul de servicii publice este în drept:</p> <p><b>a) să obțină, prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO și, după caz, alte site-uri web relevante, informații complete și exacte cu privire la serviciile publice și la prestatorii de servicii publice, la modalitățile și formele de prestare a acestora, precum și informații relevante referitoare la statutul examinării cererilor sale;</b></p> <p><b>b) să acceseze serviciile de asistență și soluționare a problemelor disponibile prin</b></p>

<p>ce țin de prestarea serviciilor publice, precum și pentru a prezenta recomandări privind sporirea calității acestora;</p> <p>c) să solicite și să beneficieze de servicii publice, în conformitate cu prezenta lege, cu regulamentele privind organizarea și prestarea acestora, în termenul stabilit, și să obțină rezultatul prestării acestora în formă electronică și/sau pe suport de hârtie, la alegere;</p> <p>d) să prezinte prestatorului de servicii publice opinia referitoare la modul de prestare a serviciilor publice din perspectiva beneficiarului de servicii publice, indicând nivelul de satisfacție sau insatisfacție privind prestarea serviciilor de care a beneficiat, care ar permite colectarea, sistematizarea și analizarea informațiilor referitoare atât la calitatea, eficiența și caracterul adecvat al serviciilor, cât și la problemele cu care se confruntă beneficiarii în procesul interacțiunii cu prestatorul de servicii publice;</p> <p>e) să participe la consultarea publică a proiectelor regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice și să prezinte recomandări, în modul stabilit;</p> <p>f) să conteste, în conformitate cu prevederile Codului administrativ, refuzul prestatorului de servicii publice de a-i presta anumite servicii publice, precum și actul administrativ individual emis în rezultatul prestării acestora.</p> <p>(3) Beneficiarul de servicii publice este obligat:</p> <p>a) să furnizeze prestatorului de servicii publice toate documentele pentru prestarea serviciilor publice solicitate, stabilite în regulamentul privind organizarea și prestarea acestora, asigurându-se că documentele respective și datele conținute în acestea sunt valabile și autentice;</p> <p>b) în cazul serviciilor publice prestate cu plată, să achite tariful și, după caz, taxa de stat stabilite.</p>	<p>privind prestarea serviciilor publice și pentru a formula recomandări privind sporirea calității acestora;</p> <p>c) să solicite și să beneficieze de servicii publice în conformitate cu prezenta lege, cu regulamentele privind organizarea și prestarea acestora, în termenul stabilit, și să obțină rezultatul prestării acestora, în mod implicit, sub formă de date înregistrate în resursele informaționale de stat și expuse prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO. Generarea și remiterea documentelor electronice sau pe suport de hârtie se realizează doar în cazurile expres prevăzute de lege;”;</p> <p>se completează cu litera f<sup>1</sup>) cu următorul cuprins: „f<sup>1</sup>) să dispună de alte drepturi ale utilizatorului stabilite în Capitolul VI<sup>1</sup>.”;</p> <p>alineatul (3):</p> <p>litera a) va avea următorul cuprins: „a) să furnizeze prestatorului de servicii publice datele și documentele necesare pentru prestarea serviciilor publice care nu sunt disponibile în resursele informaționale ale autorităților și instituțiilor publice prin intermediul platformei de interoperabilitate sau a sistemului tehnic reglementat la art.30<sup>9</sup>, conform regulamentului privind organizarea și prestarea acestor servicii publice, asigurându-se că acestea sunt valabile și autentice;”;</p> <p>se completează cu litera c) cu următorul cuprins: „c) să îndeplinească alte obligații ale utilizatorului stabilite în Capitolul VI<sup>1</sup>.”</p>	<p><b>intermediul Portalului guvernamental integrat EVO pentru a primi asistență privind prestarea serviciilor publice și pentru a formula recomandări privind sporirea calității acestora;</b></p> <p><b>c) să solicite și să beneficieze de servicii publice în conformitate cu prezenta lege, cu regulamentele privind organizarea și prestarea acestora, în termenul stabilit, și să obțină rezultatul prestării acestora, în mod implicit, sub formă de date înregistrate în resursele informaționale de stat și expuse prin intermediul Portalului guvernamental integrat EVO. Generarea și remiterea documentelor electronice sau pe suport de hârtie se realizează doar în cazurile expres prevăzute de lege;</b></p> <p>d) să prezinte prestatorului de servicii publice opinia referitoare la modul de prestare a serviciilor publice din perspectiva beneficiarului de servicii publice, indicând nivelul de satisfacție sau insatisfacție privind prestarea serviciilor de care a beneficiat, care ar permite colectarea, sistematizarea și analizarea informațiilor referitoare atât la calitatea, eficiența și caracterul adecvat al serviciilor, cât și la problemele cu care se confruntă beneficiarii în procesul interacțiunii cu prestatorul de servicii publice;</p> <p>e) să participe la consultarea publică a proiectelor regulamentelor privind organizarea și prestarea serviciilor publice și să prezinte recomandări, în modul stabilit;</p> <p>f) să conteste, în conformitate cu prevederile Codului administrativ, refuzul prestatorului de servicii publice de a-i presta anumite servicii publice, precum și actul administrativ individual emis în rezultatul prestării acestora;</p> <p><b>f<sup>1</sup>) să dispună de alte drepturi ale utilizatorului stabilite în Capitolul VI<sup>1</sup>.</b></p> <p>(3) Beneficiarul de servicii publice este obligat:</p> <p>a) să furnizeze prestatorului de servicii publice toate documentele pentru prestarea serviciilor publice</p>
--	--	---

			<p>solicitate, stabilite în regulamentul privind organizarea și prestarea acestora, asigurându-se că documentele respective și datele conținute în acestea sunt valabile și autentice;</p> <p>b) în cazul serviciilor publice prestate cu plată, să achite tariful și, după caz, taxa de stat stabilite;</p> <p><b>c) să îndeplinească alte obligații ale utilizatorului stabilite în Capitolul VI<sup>1</sup>.</b></p>
<p><b>Art.26</b></p>	<p><b>Articolul 26.</b> Drepturile și obligațiile prestatorilor de servicii publice</p> <p>(1) Prestatorul de servicii publice este în drept:</p> <p>a) în cazul în care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic, să solicite și să primească, în limita competențelor, de la alte autorități/instituții publice emitente ale documentelor pentru prestarea serviciilor publice, documente și/sau copii de pe acestea prin intermediul ghișeului unic;</p> <p>b) să consume, în mod automatizat, datele necesare pentru prestarea serviciilor publice, disponibile în resursele informaționale ale altor autorități/instituții publice prin intermediul platformei de interoperabilitate instituite de către Guvern;</p> <p>c) să suspende prestarea serviciilor publice în cazurile stabilite de prezenta lege sau de regulamentele privind organizarea și prestarea acestora;</p> <p>d) să refuze prestarea serviciilor publice în cazurile stabilite de prezenta lege, de alte acte normative aplicabile sau de regulamentele privind organizarea și prestarea acestora.</p> <p>(2) Prestatorul de servicii publice este obligat:</p> <p>a) să presteze serviciile publice în conformitate cu prezenta lege, regulamentele privind organizarea și prestarea acestora, alte acte normative aplicabile și regulamentul intern;</p> <p>b) să ofere beneficiarului de servicii publice, prin intermediul portalului guvernamental al serviciilor publice ori al altor sisteme informaționale dedicate, la sediul prestatorului de servicii publice sau, după caz, la sediile centrelor multifuncționale ori centrelor</p>	<p>Articolul 26:</p> <p>la alineatele (1) litera b) și alineatul (2) litera e) cuvintele „instituite de către Guvern” se exclud;</p> <p>alineatul (1) se completează cu litera e) cu următorul cuprins:</p> <p>„e) să dispună de alte drepturi ale autorității competente stabilite în Capitolul VI<sup>1</sup>.”;</p> <p>la alineatul (2):</p> <p>litera c) va avea următorul cuprins:</p> <p>„c) să ofere beneficiarului de servicii publice posibilitatea de a alege canalul de acces la serviciul public, reieșind din necesitățile și posibilitățile acestuia.”;</p> <p>litera d) se completează cu propoziția: „Dacă prin lege este stabilită obligația prezenței fizice a beneficiarului, aceasta se limitează strict la etapa procedurii pentru care prezența fizică este imperativ necesară, celelalte etape putând fi finalizate în formă electronică.”;</p> <p>litera f) va avea următorul cuprins:</p> <p>„f) în cazul în care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic, să obțină datele necesare prestării serviciilor publice din resursele informaționale ale autorității sau instituției publice emitente, prin intermediul platformei de interoperabilitate, fără a solicita beneficiarului prezentarea documentelor aferente. În cazul în care schimbul automatizat de date nu este tehnic posibil, ghișeul unic poate solicita documentele în format electronic de la autoritatea emitentă.”;</p> <p>litera n) va avea următorul cuprins:</p>	<p><b>Articolul 26.</b> Drepturile și obligațiile prestatorilor de servicii publice</p> <p>(1) Prestatorul de servicii publice este în drept:</p> <p>a) în cazul în care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic, să solicite și să primească, în limita competențelor, de la alte autorități/instituții publice emitente ale documentelor pentru prestarea serviciilor publice, documente și/sau copii de pe acestea prin intermediul ghișeului unic;</p> <p>b) să consume, în mod automatizat, datele necesare pentru prestarea serviciilor publice, disponibile în resursele informaționale ale altor autorități/instituții publice prin intermediul platformei de interoperabilitate instituite de către Guvern;</p> <p>c) să suspende prestarea serviciilor publice în cazurile stabilite de prezenta lege sau de regulamentele privind organizarea și prestarea acestora;</p> <p>d) să refuze prestarea serviciilor publice în cazurile stabilite de prezenta lege, de alte acte normative aplicabile sau de regulamentele privind organizarea și prestarea acestora;</p> <p><b>e) să dispună de alte drepturi ale autorității competente stabilite în Capitolul VI<sup>1</sup>.</b></p> <p>(2) Prestatorul de servicii publice este obligat:</p> <p>a) să presteze serviciile publice în conformitate cu prezenta lege, regulamentele privind organizarea și prestarea acestora, alte acte normative aplicabile și regulamentul intern;</p> <p>b) să ofere beneficiarului de servicii publice, prin intermediul portalului guvernamental al serviciilor</p>

<p>unificate, informații complete și exacte cu privire la serviciile publice, modalitățile de prestare a acestora, precum și informații relevante cu privire la statutul examinării cererilor beneficiarului de servicii publice;</p> <p>c) să ofere beneficiarului de servicii publice posibilitatea selectării modalității optime de prestare a serviciilor, reieșind din necesitățile și posibilitățile beneficiarului;</p> <p>d) să ofere beneficiarului de servicii publice posibilitatea solicitării și obținerii rezultatului prestării serviciilor publice în formă electronică, cu excepția cazurilor în care, prin lege, este stabilită obligația prezenței fizice a acestuia la etapele respective de prestare a serviciilor;</p> <p>e) să presteze serviciile publice fără a solicita documente dacă datele conținute în documentele respective sunt disponibile în resursele informaționale proprii sau ale altor autorități/instituții publice și pot fi consumate de către prestatorul serviciului public în mod automatizat, prin intermediul platformei de interoperabilitate instituite de către Guvern;</p> <p>f) în cazul în care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic, să presteze serviciile publice fără a solicita documente dacă copiile de pe documentele respective pot fi obținute de prestatorul de servicii publice de la autoritatea/instituția publică emitentă;</p> <p>g) să asigure condițiile necesare pentru accesul neîngrădit al persoanelor cu necesități speciale la serviciile publice prestate, în conformitate cu standardele și cerințele tehnice în vigoare;</p> <p>h) să asigure buna funcționare a sistemelor informaționale deținute și destinate prestării serviciilor publice;</p> <p>i) să prelucreze, în modul stabilit de actele normative aplicabile, informația, inclusiv cea oficială cu accesibilitate limitată, în măsura necesară prestării serviciilor publice;</p>	<p>„n) să colecteze și să raporteze periodic în Registrul de stat al serviciilor publice date statistice privind volumul, durata și calitatea prestării serviciilor publice, inclusiv pentru serviciile prestate la ghișeu, în conformitate cu cadrul metodologic aprobat de autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice;”;</p> <p>se completează cu literele Ț) - x) cu următorul cuprins:</p> <p>„Ț) să evalueze, cel puțin o dată pe an, procesele de prestare a serviciilor publice și să reconfigureze, la necesitate, fluxul de prestare, cu scopul de a elimina etapele redundante, de a consolida interacțiunile necesare și de a asigura, acolo unde este posibil, tranziția spre prestarea proactivă sau automatizată;</p> <p>u) să asigure generarea și publicarea notificărilor bazate pe evenimente, prin platforma de interoperabilitate, pentru datele și stările modificate în resursele informaționale din posesie sau deținute, respectând catalogul semantic și standardele tehnice stabilite de Guvern;</p> <p>v) să asigure prezentarea pe Portalul guvernamental integrat EVO a tuturor informațiilor privind serviciile publice prestate stabilite de cadrul normativ, într-un limbaj simplu și accesibil, fără utilizarea jargonului instituțional. La necesitate, informațiile privind serviciile publice se actualizează în termen de maximum 30 de zile de la orice modificare normativă sau procedurală;</p> <p>w) să realizeze testarea modului de funcționare a serviciilor publice prestate, în special a celor electronice, cu beneficiari reali, anterior lansării acestora sau la modificarea fluxurilor aferente, pentru a asigura o experiență de utilizare simplă și intuitivă;</p> <p>x) să prezinte trimestrial, în Registrul de stat al serviciilor publice, date actualizate cu privire la prestarea serviciilor publice, în modul și conținutul stabilit de Guvern.”</p>	<p>publice ori al altor sisteme informaționale dedicate, la sediul prestatorului de servicii publice sau, după caz, la sediile centrelor multifuncționale ori centrelor unificate, informații complete și exacte cu privire la serviciile publice, modalitățile de prestare a acestora, precum și informații relevante cu privire la statutul examinării cererilor beneficiarului de servicii publice;</p> <p><b>c) să ofere beneficiarului de servicii publice posibilitatea de a alege canalul de acces la serviciul public, reieșind din necesitățile și posibilitățile acestuia;</b></p> <p>d) să ofere beneficiarului de servicii publice posibilitatea solicitării și obținerii rezultatului prestării serviciilor publice în formă electronică, cu excepția cazurilor în care, prin lege, este stabilită obligația prezenței fizice a acestuia la etapele respective de prestare a serviciilor. <b>Dacă prin lege este stabilită obligația prezenței fizice a beneficiarului, aceasta se limitează strict la etapa procedurii pentru care prezența fizică este imperativ necesară, celelalte etape putând fi finalizate în formă electronică;</b></p> <p>e) să presteze serviciile publice fără a solicita documente dacă datele conținute în documentele respective sunt disponibile în resursele informaționale proprii sau ale altor autorități/instituții publice și pot fi consumate de către prestatorul serviciului public în mod automatizat, prin intermediul platformei de interoperabilitate instituite de către Guvern;</p> <p><b>f) în cazul în care îndeplinește funcțiile de ghișeu unic, să obțină datele necesare prestării serviciilor publice din resursele informaționale ale autorității sau instituției publice emitente, prin intermediul platformei de interoperabilitate, fără a solicita beneficiarului prezentarea documentelor aferente. În cazul în care schimbul automatizat de date nu este tehnic posibil, ghișeul unic poate solicita documentele în format electronic de la autoritatea emitentă;</b></p>
--	--	--

<p>j) să asigure perfecționarea competențelor profesionale ale angajaților în domeniul serviciilor publice;</p> <p>k) să examineze petițiile beneficiarilor de servicii publice în conformitate cu prevederile Codului administrativ;</p> <p>l) să ia măsuri pentru restabilirea drepturilor și intereselor legitime încălcate ale beneficiarilor de servicii publice;</p> <p>m) să asigure buna funcționare a serviciului guvernamental de suport clienți pe segmentul de care este responsabil;</p> <p>n) să colecteze datele statistice despre serviciile publice prestate pentru evaluarea serviciilor publice și a nivelului de satisfacție a beneficiarilor de servicii publice;</p> <p>o) să efectueze monitorizarea și evaluarea internă a calității serviciilor publice prestate;</p> <p>p) să prezinte autorității administrative centrale sau, după caz, autorității administrației publice locale informații complete și exacte, necesare pentru monitorizarea prestării și evaluarea calității serviciilor publice, conform competenței;</p> <p>q) să asigure modernizarea și să sporească continuu calitatea serviciilor publice prestate;</p> <p>r) să propună, în modul stabilit de prezenta lege, desființarea serviciilor publice depășite în virtutea existenței mecanismelor de schimb de date sau a altor factori;</p> <p>s) să instituie și să pună la dispoziția beneficiarului de servicii publice mecanisme efective pentru exprimarea opiniei referitoare la prestarea serviciilor publice, care să permită colectarea, sistematizarea și analizarea informațiilor referitoare atât la calitatea, eficiența și caracterul adecvat al serviciilor respective, cât și la problemele cu care se confruntă beneficiarii de servicii publice în procesul interacțiunii cu prestatorul de servicii publice;</p>		<p>g) să asigure condițiile necesare pentru accesul neîngrădit al persoanelor cu necesități speciale la serviciile publice prestate, în conformitate cu standardele și cerințele tehnice în vigoare;</p> <p>h) să asigure buna funcționare a sistemelor informaționale deținute și destinate prestării serviciilor publice;</p> <p>i) să prelucreze, în modul stabilit de actele normative aplicabile, informația, inclusiv cea oficială cu accesibilitate limitată, în măsura necesară prestării serviciilor publice;</p> <p>j) să asigure perfecționarea competențelor profesionale ale angajaților în domeniul serviciilor publice;</p> <p>k) să examineze petițiile beneficiarilor de servicii publice în conformitate cu prevederile Codului administrativ;</p> <p>l) să ia măsuri pentru restabilirea drepturilor și intereselor legitime încălcate ale beneficiarilor de servicii publice;</p> <p>m) să asigure buna funcționare a serviciului guvernamental de suport clienți pe segmentul de care este responsabil;</p> <p><b>n) să colecteze și să raporteze periodic în Registrul de stat al serviciilor publice date statistice privind volumul, durata și calitatea prestării serviciilor publice, inclusiv pentru serviciile prestate la ghișeu, în conformitate cu cadrul metodologic aprobat de autoritatea responsabilă de promovarea politicilor în domeniul modernizării serviciilor publice;</b></p> <p>o) să efectueze monitorizarea și evaluarea internă a calității serviciilor publice prestate;</p> <p>p) să prezinte autorității administrative centrale sau, după caz, autorității administrației publice locale informații complete și exacte, necesare pentru monitorizarea prestării și evaluarea calității serviciilor publice, conform competenței;</p>
---	--	---

	<p>t) să îndeplinească alte obligații în conformitate cu prezenta lege, regulamentele privind organizarea și prestarea serviciilor publice și alte acte normative care reglementează raporturile juridice ce apar în legătură cu prestarea acestora.</p>		<p>q) să asigure modernizarea și să sporească continuu calitatea serviciilor publice prestate;</p> <p>r) să propună, în modul stabilit de prezenta lege, desființarea serviciilor publice depășite în virtutea existenței mecanismelor de schimb de date sau a altor factori;</p> <p>s) să instituie și să pună la dispoziția beneficiarului de servicii publice mecanisme efective pentru exprimarea opiniei referitoare la prestarea serviciilor publice, care să permită colectarea, sistematizarea și analizarea informațiilor referitoare atât la calitatea, eficiența și caracterul adecvat al serviciilor respective, cât și la problemele cu care se confruntă beneficiarii de servicii publice în procesul interacțiunii cu prestatorul de servicii publice;</p> <p>t) să îndeplinească alte obligații în conformitate cu prezenta lege, regulamentele privind organizarea și prestarea serviciilor publice și alte acte normative care reglementează raporturile juridice ce apar în legătură cu prestarea acestora;</p> <p><b>ț) să evalueze, cel puțin o dată pe an, procesele de prestare a serviciilor publice și să reconfigureze, la necesitate, fluxul de prestare, cu scopul de a elimina etapele redundante, de a consolida interacțiunile necesare și de a asigura, acolo unde este posibil, tranziția spre prestarea proactivă sau automatizată;</b></p> <p><b>u) să asigure generarea și publicarea notificărilor bazate pe evenimente, prin platforma de interoperabilitate, pentru datele și stările modificate în resursele informaționale din posesie sau deținute, respectând catalogul semantic și standardele tehnice stabilite de Guvern;</b></p> <p><b>v) să asigure prezentarea pe Portalul guvernamental integrat EVO a tuturor informațiilor privind serviciile publice prestate stabilite de cadrul normativ, într-un limbaj simplu și accesibil, fără utilizarea jargonului instituțional. La necesitate, informațiile privind serviciile</b></p>
--	--	--	---

			<p>publice se actualizează în termen de maximum 30 de zile de la orice modificare normativă sau procedurală;</p> <p>w) să realizeze testarea modului de funcționare a serviciilor publice prestate, în special a celor electronice, cu beneficiari reali, anterior lansării acestora sau la modificarea fluxurilor aferente, pentru a asigura o experiență de utilizare simplă și intuitivă;</p> <p>x) să prezinte trimestrial, în Registrul de stat al serviciilor publice, date actualizate cu privire la prestarea serviciilor publice, în modul și conținutul stabilit de Guvern.</p>
		Se completează cu Capitolul VI <sup>1</sup>	Conform proiectului de lege
		Se completează cu anexele nr.1-3	Conform proiectului de lege

Secretar de stat

### Tabel de concordanță

<b>1</b>	<b>Titlul actului Uniunii Europene, inclusiv cele mai recente amendamente incluse</b> Regulamentul (UE) 2018/1724 al Parlamentului European și al Consiliului din 2 octombrie 2018 privind înființarea unui portal digital unic (gateway) pentru a oferi acces la informații, la proceduri și la servicii de asistență și de soluționare a problemelor și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1024/2012 (Text cu relevanță pentru SEE), publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 295/1 din 21 noiembrie 2018, CELEX: 32018R1724
<b>2</b>	<b>Titlul proiectului de act normativ național</b> Proiect de lege privind modificarea Legii nr.234/2021 cu privire la serviciile publice
<b>3</b>	<b>Gradul general de compatibilitate</b> Compatibil
<b>4</b>	<b>Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării</b>
<b>5</b>	<b>Data întocmirii/actualizării</b>

Regulamentul (UE) 2018/1724 al Parlamentului European și al Consiliului din 2 octombrie 2018 privind înființarea unui portal digital unic (gateway) pentru a oferi acces la informații, la proceduri și la servicii de asistență și de soluționare a problemelor și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1024/2012 (Text cu relevanță pentru SEE)	Proiectul de lege privind modificarea Legii nr.234/2021 cu privire la serviciile publice	Gradul de compatibilitate	Observații
6	7	8	9
<p>Articolul 1</p> <p><b>Obiect</b></p> <p>(1) Prezentul regulament stabilește normele pentru:</p> <p>(a) instituirea și funcționarea unui portal digital unic, care să ofere cetățenilor și întreprinderilor un acces ușor la informații de înaltă calitate, la proceduri eficiente și la servicii eficiente de asistență și soluționare a problemelor în ceea ce privește normele Uniunii și normele naționale aplicabile cetățenilor și întreprinderilor care își exercită sau intenționează să își exercite drepturile care decurg din dreptul Uniunii în</p>	<p>Articolul 1:</p> <p>alineatul (2) va avea următorul cuprins:</p> <p>„(2) Prezenta lege stabilește normele privind:</p> <p>a) principiile de bază privind prestarea serviciilor publice;</p> <p>b) competențele și responsabilitățile în domeniul serviciilor publice, cerințele pentru prestarea serviciilor publice, modalitățile și formele de prestare a acestora;</p> <p>c) drepturile și obligațiile beneficiarilor și prestatorilor de servicii publice;</p>	<p><i>Prevederi UE opționale</i></p>	

<p>domeniul pieței interne, în sensul articolului 26 alineatul (2) din TFUE;</p> <p>(b) utilizarea unor proceduri de către utilizatorii transfrontalieri și punerea în aplicare a principiului „doar o singură dată” în legătură cu procedurile enumerate în anexa II la prezentul regulament și procedurile prevăzute în Directivele 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE și 2014/25/UE;</p> <p>(c) raportarea cu privire la obstacolele existente pe piața internă bazându-se pe colectarea observațiilor formulate de utilizatori și a statisticilor de la serviciile acoperite de portal.</p> <p>(2) În cazul în care prezentul regulament intră în contradicție cu o dispoziție a unui alt act al Uniunii care reglementează aspecte specifice legate de tematica reglementată de prezentul regulament, dispoziția celui alt act al Uniunii prevalează.</p> <p>(3) Prezentul regulament nu afectează substanța procedurilor stabilite la nivelul Uniunii sau la nivel național sau drepturile pe care le conferă acestea, în oricare dintre domeniile reglementate de prezentul regulament. În plus, regulamentul nu aduce atingere măsurilor luate în conformitate cu dreptul Uniunii pentru salvagardarea securității cibernetice și pentru prevenirea fraudelor.</p>	<p>d) monitorizarea prestării și evaluarea calității serviciilor publice, precum și cele ce țin de răspunderea pentru încălcarea legislației în domeniul serviciilor publice;</p> <p><i>e) instituirea și funcționarea Portalului guvernamental integrat EVO în calitate de principal portal web național relevant în raport cu portalul digital unic (gateway);</i></p> <p><i>f) utilizarea unor proceduri de către utilizatorii transfrontalieri și punerea în aplicare a principiului „doar o singură dată” în legătură cu procedurile enumerate în anexa nr.2 și procedurile privind recunoașterea calificărilor profesionale, a celor privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii, a celor privind achizițiile publice și a celor privind achizițiile efectuate de entitățile care își desfășoară activitatea în sectoarele apei, energiei, transporturilor și serviciilor poștale;</i></p> <p><i>g) raportarea cu privire la obstacolele existente pe piața internă bazându-se pe colectarea observațiilor formulate de utilizatori și a statisticilor de la serviciile acoperite de portal.”;</i></p> <p>se completează cu alineatele (3<sup>1</sup>) și (3<sup>2</sup>) cu următorul cuprins:</p> <p>(3<sup>1</sup>) În cazul în care prezenta lege intră în contradicție cu o dispoziție a unui act al Uniunii Europene care reglementează aspecte specifice legate de tematica reglementată de prezenta lege, dispoziția actului Uniunii sau al legii speciale prevalează.</p> <p>(3<sup>1</sup>) Prezenta lege nu afectează substanța (scopul și elementele esențiale) procedurilor stabilite la nivelul național sau drepturile pe care le conferă acestea, în oricare dintre domeniile reglementate de prezenta lege. În plus, prezenta lege nu aduce atingere măsurilor luate în conformitate cu dreptul Uniunii și cel național pentru salvagardarea securității cibernetice și pentru prevenirea fraudelor.</p>	<p><i>Compatibil</i></p> <p><i>Compatibil</i></p>	
<p>Articolul 2</p> <p><b>Crearea portalului digital unic</b></p> <p>(1) Un portal digital unic („portalul”) se creează de către Comisie și statele membre în conformitate cu prezentul</p>	<p><b>Articolul 30<sup>1</sup>.</b> Crearea portalului digital unic</p> <p>(1) Republica Moldova contribuie la crearea de către Comisia Europeană (în continuare - Comisia) a unui portal digital unic la</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	

<p>regulament. Portalul constă într-o interfață comună pentru utilizatori administrată de Comisie („interfața comună pentru utilizatori”), care este integrată în portalul „Europa ta” și care oferă acces la paginile web relevante ale Uniunii și naționale.</p> <p>(2) Portalul oferă acces la:</p> <p>(a) informații privind drepturile, obligațiile și normele prevăzute în dreptul Uniunii și în dreptul intern, aplicabile utilizatorilor care își exercită sau intenționează să își exercite drepturile care decurg din dreptul Uniunii în materia pieței interne, în domeniile enumerate în anexa I;</p> <p>(b) informații privind procedurile online și offline și linkuri către procedurile online, inclusiv privind procedurile vizate de anexa II, stabilite la nivelul Uniunii sau la nivel național pentru a le permite utilizatorilor să își exercite drepturile și să respecte obligațiile și normele în materia pieței interne în domeniile enumerate în anexa I;</p> <p>(c) informații și linkuri către serviciile de asistență și soluționare a problemelor enumerate în anexa III sau menționate la articolul 7 cărora cetățenii și întreprinderile li se pot adresa cu întrebări sau probleme legate de drepturile, obligațiile, normele sau procedurile menționate la literele (a) și (b) de la prezentul alineat.</p> <p>(3) Interfața comună pentru utilizatori este accesibilă în toate limbile oficiale ale Uniunii.</p>	<p>crearea unui portal digital unic care să ofere persoanelor fizice și juridice un acces ușor la informații de înaltă calitate, la proceduri eficiente și la servicii eficace de asistență și soluționare a problemelor în ceea ce privește normele Uniunii și normele naționale aplicabile persoanelor fizice și juridice care își exercită sau intenționează să își exercite drepturile care decurg din dreptul Uniunii în domeniul pieței interne, în sensul articolului 26 alineatul (2) din TFUE.</p> <p>(2) Portalul constă într-o interfață comună pentru utilizatori administrată de Comisie care este integrată în portalul „Europa ta” și care oferă acces la paginile web relevante ale Uniunii și la cele naționale.</p> <p>(3) Prin intermediul portalului, autoritățile competente din Republica Moldova oferă acces la:</p> <p>a) informații privind drepturile, obligațiile și normele prevăzute în dreptul intern, aplicabile utilizatorilor care își exercită sau intenționează să își exercite drepturile care decurg din dreptul Uniunii în materia pieței interne, în domeniile enumerate în anexa nr.1;</p> <p>(b) informații privind procedurile online și offline și linkuri către procedurile online, inclusiv privind procedurile vizate de anexa nr. 2, stabilite la nivel național, pentru a le permite utilizatorilor să își exercite drepturile și să respecte obligațiile și normele în materia pieței interne în domeniile enumerate în anexa nr.1;</p> <p>(c) informații și linkuri care sunt oferite la nivel național cu privire la serviciile de asistență și soluționare a problemelor enumerate în anexa nr. 3 sau menționate la articolul 30<sup>3</sup> cărora persoanele fizice și juridice li se pot adresa cu întrebări sau probleme legate de drepturile, obligațiile, normele sau procedurile menționate la literele a) și b).</p> <p>Prevederile alineatului se referă la activitatea Comisiei care potrivit articolului 1 alineatul (1) din Regulament administrează interfața portalului, articolului 18 alineatul (1) care stabilește furnizarea de către Comisie a interfeței respective și articolul 21 alineatul (1) litera b) care stabilește responsabilitatea Comisei de dezvoltare,</p>	<p><i>Prevederi UE neaplicabile</i></p>	
---	--	---	--

	disponibilitate, monitorizare, actualizare, întreținere, securitate și găzduire a interfeței comune.		
<p style="text-align: center;"><b>Articolul 3</b> <b>Definiții</b></p> <p>În sensul prezentului regulament, se aplică următoarele definiții:</p> <p>1. „utilizator” înseamnă fie un cetățean al Uniunii, o persoană fizică cu reședința într-un stat membru, fie o persoană juridică având sediul social într-un stat membru și care accesează, prin intermediul portalului, informațiile, procedurile sau serviciile de asistență sau soluționare a problemelor menționate la articolul 2 alineatul (2);</p> <p>2. „utilizator transfrontalier” înseamnă un utilizator într-o situație care nu se limitează din toate punctele de vedere la un singur stat membru;</p> <p>3. „procedură” înseamnă o secvență de acțiuni care trebuie efectuate de către utilizatori pentru a satisface cerințele sau pentru a obține de la o autoritate competentă o decizie în scopul de a-și putea exercita drepturile, astfel cum se menționează la articolul 2 alineatul (2) litera (a);</p> <p>4. „autoritate competentă” înseamnă orice autoritate sau organism dintr-un stat membru instituită la nivel național, regional sau local, cu responsabilități specifice referitoare la informațiile, procedurile, serviciile de asistență și soluționare a problemelor reglementate de prezentul regulament;</p> <p>5. „elemente justificative” înseamnă orice document sau date, inclusiv sub formă de text sau de înregistrare sonoră, vizuală sau audiovizuală, indiferent de suportul folosit, solicitate de o autoritate competentă pentru a dovedi faptele sau conformitatea cu cerințele pentru procedurile menționate la articolul 2 alineatul (2) litera (b).</p>	<p>Articolul 2:</p> <p>se completează cu următoarele noțiuni:</p> <p><i>autoritate competentă - orice prestator de servicii, autoritate sau organism din Republica Moldova, instituit la nivel național, regional sau local, sau orice autoritate sau organism dintr-un stat membru instituită la nivel național, regional sau local, cu responsabilități specifice referitoare la informațiile, procedurile, serviciile de asistență și soluționare a problemelor reglementate de prezenta lege;</i></p> <p><i>elemente justificative - orice document sau date, inclusiv sub formă de text sau de înregistrare sonoră, vizuală sau audiovizuală, indiferent de suportul folosit, solicitate de o autoritate competentă pentru a dovedi faptele sau conformitatea cu cerințele pentru procedurile menționate la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (2) litera b);</i></p> <p><i>instrument alternativ de formulare a observațiilor de către utilizatori - orice alt instrument de formulare a observațiilor care are funcționalități similare celor ale instrumentului comun de formulare a observațiilor de către utilizatori și care este disponibil pe Portalul guvernamental integrat EVO sau alte pagini web ale autorităților competente în scopul monitorizării calității serviciilor, astfel cum este menționat la articolul 30<sup>19</sup> alineatul (5) sau care este disponibil pentru utilizatorii serviciilor de asistență și de soluționare a problemelor prezentate în anexa nr.3 și menționate la articolul 30<sup>3</sup>;</i></p> <p><i>portal digital unic (gateway) – punct unic de intrare la nivel european care oferă acces la paginile web relevante ale Uniunii și naționale (în continuare – portal digital unic);</i></p> <p><i>procedură - o secvență de acțiuni care trebuie efectuate de către utilizatori pentru a satisface cerințele sau pentru a obține de la o autoritate competentă o decizie în scopul de a-și putea exercita drepturile, astfel cum se menționează la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (2) litera a);</i></p> <p><i>stat membru - stat membru al Uniunii Europene;</i></p> <p><i>utilizator - persoană fizică (cetățean sau rezident al Republicii Moldova ori al unui stat membru al Uniunii Europene) sau</i></p>	<i>Compatibil</i>	

	<p><i>persoană juridică (cu sediul social în Republica Moldova ori într-un stat membru al Uniunii Europene) care accesează, prin intermediul portalului, informațiile, procedurile sau serviciile de asistență sau soluționare a problemelor menționate la 30<sup>1</sup> alineatul (2);</i></p> <p><i>utilizator transfrontalier - un utilizator într-o situație care nu se limitează din toate punctele de vedere la Republica Moldova;</i></p> <p><i>utilizator netransfrontalier – un utilizator într-o situație care se limitează din toate punctele de vedere doar la Republica Moldova.</i></p>		
<p style="text-align: center;"><b>Articolul 4</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Accesul la informații</b></p> <p>(1) Statele membre se asigură că utilizatorii au acces online rapid pe paginile lor web naționale la următoarele:</p> <p>(a) informații cu privire la acele drepturi, obligații și norme menționate la articolul 2 alineatul (2) litera (a), care sunt derivate din dreptul intern;</p> <p>(b) informații cu privire la acele proceduri menționate la articolul 2 alineatul (2) litera (b), care sunt stabilite la nivel național;</p> <p>(c) informații cu privire la acele servicii de asistență și soluționare a problemelor menționate la articolul 2 alineatul (2) litera (c), care sunt oferite la nivel național.</p> <p>(2) Comisia se asigură că furnizorii portalului „Europa ta” oferă utilizatorilor acces online rapid, la următoarele:</p> <p>(a) informații cu privire la acele drepturi, obligații și norme menționate la articolul 2 alineatul (2) litera (a), care sunt derivate din dreptul Uniunii;</p> <p>(b) informații cu privire la acele proceduri menționate la articolul 2 alineatul (2) litera (b), care sunt stabilite la nivelul Uniunii;</p>	<p><b>Articolul 30<sup>1</sup>.</b> Crearea portalului digital unic</p> <p>(3) Prin intermediul portalului digital unic, autoritățile competente din Republica Moldova oferă acces utilizatorilor la:</p> <p>a) informații privind drepturile, obligațiile și normele prevăzute în dreptul intern, aplicabile utilizatorilor care își exercită sau intenționează să își exercite drepturile care decurg din dreptul Uniunii în materia pieței interne, în domeniile enumerate în anexa nr. 1;</p> <p>b) informații privind procedurile online și offline și linkuri către procedurile online, inclusiv privind procedurile vizate de anexa nr. 2, stabilite la nivel național, pentru a le permite utilizatorilor să își exercite drepturile și să respecte obligațiile și normele în materia pieței interne în domeniile enumerate în anexa nr. 1;</p> <p>c) informații și linkuri care sunt oferite la nivel național cu privire la serviciile de asistență și soluționare a problemelor enumerate în anexa nr. 3 sau menționate la articolul 30<sup>3</sup> cărora persoanele fizice și juridice li se pot adresa cu întrebări sau probleme legate de drepturile, obligațiile, normele sau procedurile menționate la literale a) și b).</p> <p>Prevederile alineatului se referă la activitatea Comisei.</p>	<p style="text-align: center;"><i>Compatibil</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Prevederi UE neaplicabile</i></p>	

<p>(c) informații cu privire la serviciile de asistență și soluționare a problemelor menționate la articolul 2 alineatul (2) litera (c), care sunt oferite la nivelul Uniunii.</p>			
<p style="text-align: center;"><b>Articolul 5</b></p> <p><b>Accesul la informațiile care nu sunt incluse în anexa I</b></p> <p>(1) Statele membre și Comisia pot furniza linkuri către informații care nu sunt enumerate în anexa I, ce sunt puse la dispoziție de autoritățile competente, de Comisie sau de organele, oficiile și agențiile Uniunii, cu condiția ca aceste informații să facă obiectul portalului, astfel cum este definit la articolul 1 alineatul (1) litera (a) și să respecte cerințele de calitate prevăzute la articolul 9.</p> <p>(2) Linkurile către informațiile menționate la alineatul (1) din prezentul articol se furnizează în conformitate cu articolul 19 alineatele (2) și (3).</p> <p>(3) Înainte de a activa orice link, Comisia verifică dacă sunt îndeplinite condițiile prevăzute la alineatul (1) și consultă grupul de coordonare a portalului.</p>	<p><b>Articolul 30<sup>1</sup>.</b> Crearea portalului digital unic</p> <p>(4) Autoritățile competente pot furniza linkuri către informații care nu sunt enumerate în anexa nr. 1, cu condiția ca aceste informații să facă obiectul portalului digital unic, astfel cum este definit la alineatul (1) și să respecte cerințele de calitate prevăzute la articolul 30<sup>4</sup>.</p> <p>(5) Linkurile către informațiile menționate la alineatul (4) se furnizează în conformitate cu articolul 30<sup>13</sup> alineatul (3).</p> <p>Prevederea alineatului se referă la activitatea Comisiei</p>	<p><i>Compatibil</i></p> <p><i>Prevederi UE neaplicabile</i></p>	
<p style="text-align: center;"><b>Articolul 6</b></p> <p><b>Procedurile oferite integral online</b></p> <p>(1) Fiecare stat membru se asigură că utilizatorii pot să acceseze și să finalizeze, în întregime online, oricare dintre procedurile enumerate în anexa II, dacă procedura relevantă a fost stabilită în statul membru în cauză.</p> <p>(2) Procedurile menționate la alineatul (1) se consideră ca fiind integral online în cazul în care:</p> <p>(a) identificarea utilizatorilor, furnizarea de informații și de elemente justificative, semnarea și transmiterea finală pot fi realizate în întregime prin mijloace electronice de la distanță, prin intermediul unui canal de servicii care le permite utilizatorilor să îndeplinească cu ușurință și în mod structurat cerințele legate de procedură;</p> <p>(b) utilizatorii beneficiază de o confirmare de primire automată, cu excepția cazului în care rezultatul procedurii este livrat imediat;</p>	<p><b>Articolul 30<sup>2</sup>.</b> Procedurile oferite integral online</p> <p>(1) Autoritățile competente se asigură că utilizatorii pot să acceseze și să finalizeze, în întregime online, oricare dintre procedurile enumerate în anexa nr. 2, dacă procedura relevantă a fost stabilită conform cadrului normativ.</p> <p>(2) Procedurile menționate la alineatul (1) se consideră ca fiind integral online în cazul în care:</p> <p>a) identificarea utilizatorilor, furnizarea de informații și de elemente justificative, semnarea și transmiterea finală pot fi realizate în întregime prin mijloace electronice de la distanță, prin intermediul unui canal de servicii care le permite utilizatorilor să îndeplinească cu ușurință și în mod structurat cerințele legate de procedură;</p> <p>b) utilizatorii beneficiază de o confirmare de primire automată, cu excepția cazului în care rezultatul procedurii este livrat imediat;</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	

<p>(c) rezultatul procedurii este furnizat în format electronic sau, după caz, pentru a se conforma cu dreptul Uniunii sau dreptul intern aplicabile, este furnizat prin mijloace fizice; și</p> <p>(d) utilizatorilor li se transmite o notificare electronică privind finalizarea procedurii.</p> <p>(3) În cazul în care, în situații excepționale justificate de motive imperative de interes public în domeniile securității publice, sănătății publice sau combaterii fraudelor, obiectivul urmărit nu poate fi realizat în întregime online, statele membre pot solicita utilizatorului să se prezinte personal în fața autorității competente, ca etapă din procedură. În astfel de situații excepționale, statele membre limitează această prezență fizică la ceea ce este strict necesar și justificat în mod obiectiv și se asigură că alte etape ale procedurii pot fi finalizate în întregime online. Statele membre se asigură, de asemenea, că cerința privind prezența fizică nu duce la discriminarea utilizatorilor transfrontalieri.</p> <p>(4) Statele membre notifică și explică, printr-un registru comun accesibil Comisiei și celorlalte state membre, motivele pentru care și circumstanțele în care ar putea fi necesară prezența fizică a utilizatorului pentru etapa procedurală menționată la alineatul (3), și motivele pentru care și circumstanțele în care livrarea fizică este necesară, astfel cum se menționează la alineatul (2) litera (c).</p> <p>(5) Prezentul articol nu împiedică statele membre să ofere utilizatorilor posibilitatea suplimentară de a accesa și efectua procedurile menționate la articolul 2 alineatul (2) litera (b) prin alte mijloace decât un canal online sau să contacteze utilizatorii în mod direct.</p>	<p>c) rezultatul procedurii este furnizat în format electronic sau, după caz, pentru a se conforma cu dreptul Uniunii sau dreptul intern aplicabile, este furnizat prin mijloace fizice;</p> <p>d) utilizatorilor li se transmite o notificare electronică privind finalizarea procedurii.</p> <p>(3) În cazul în care, în situații excepționale justificate de motive imperative de interes public în domeniile securității publice, sănătății publice sau combaterii fraudelor, obiectivul urmărit nu poate fi realizat în întregime online, autoritățile competente pot solicita utilizatorului să se prezinte personal în fața autorității competente, ca etapă din procedură. În astfel de situații excepționale, prestatorii de servicii limitează această prezență fizică la ceea ce este strict necesar și justificat în mod obiectiv și se asigură că alte etape ale procedurii pot fi finalizate în întregime online. Autoritățile competente se asigură, de asemenea, că cerința privind prezența fizică nu duce la discriminarea utilizatorilor transfrontalieri.</p> <p>(4) Autoritățile competente notifică și explică prin intermediul sistemului de informare al pieței interne (IMI), motivele pentru care și circumstanțele în care ar putea fi necesară prezența fizică a utilizatorului pentru etapa procedurală menționată la alineatul (3), și motivele pentru care și circumstanțele în care livrarea fizică este necesară, astfel cum se menționează la alineatul (2) litera (c).</p> <p>(5) Prezentul articol nu împiedică autoritățile competente să ofere utilizatorilor posibilitatea suplimentară de a accesa și efectua procedurile menționate la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (3) litera (b) prin alte mijloace decât un canal online sau să contacteze utilizatorii în mod direct.</p>		
<p style="text-align: center;">Articolul 7</p> <p style="text-align: center;"><b>Accesul la serviciile de asistență și soluționare a problemelor</b></p> <p>(1) Statele membre și Comisia se asigură că utilizatorii, inclusiv utilizatorii transfrontalieri, au acces online rapid, prin</p>	<p><b>Articolul 30<sup>3</sup>.</b> Accesul la serviciile de asistență și soluționare a problemelor</p> <p>(1) Autoritățile competente se asigură că utilizatorii, inclusiv utilizatorii transfrontalieri, au acces online rapid, prin diferite canale, inclusiv prin intermediul serviciului guvernamental de</p>	<i>Compatibil</i>	

<p>diferite canale, la serviciile de asistență și soluționare a problemelor menționate la articolul 2 alineatul (2) litera (c).</p> <p>(2) Coordonatorii naționali menționați la articolul 28 și Comisia pot furniza linkuri către serviciile de asistență și soluționare a problemelor oferite de autoritățile competente, de Comisie sau de organele, oficiile și agențiile Uniunii, altele decât cele enumerate în anexa III, în conformitate cu articolul 19 alineatele (2) și (3), dacă astfel de servicii sunt conforme cu cerințele de calitate prevăzute la articolele 11 și 16.</p> <p>(3) Atunci când este necesar pentru a satisface nevoile utilizatorilor, coordonatorul național poate propune Comisiei ca linkurile către serviciile de asistență și soluționare a problemelor furnizate de entități private sau semiprivat să fie incluse în portal, în cazul în care serviciile acestora îndeplinesc următoarele condiții:</p> <p>(a) oferă informații sau asistență în domeniile și în scopurile prevăzute de prezentul regulament și este complementar serviciilor deja incluse în portal;</p> <p>(b) sunt oferite gratuit sau la un preț accesibil pentru microîntreprinderi, organizații nonprofit și cetățeni; și</p> <p>(c) respectă cerințele prevăzute la articolele 8, 11 și 16.</p> <p>(4) În cazul în care coordonatorul național a propus includerea unui link în conformitate cu alineatul (3) de la prezentul articol și furnizează un astfel de link în conformitate cu articolul 19 alineatul (3), Comisia evaluează dacă condițiile prevăzute la alineatul (3) de la prezentul articol sunt îndeplinite de serviciul care urmează a fi inclus prin intermediul linkului, și, în caz afirmativ, activează linkul. În cazul în care Comisia constată că serviciul care urmează a fi inclus nu îndeplinește condițiile prevăzute la alineatul (3), aceasta informează coordonatorul național cu privire la motivele pentru care nu a activat linkul.</p>	<p>suport clienți, la serviciile de asistență și soluționare a problemelor menționate articolul 30<sup>1</sup> alineatul (3) litera c).</p> <p>(2) Coordonatorul național menționat la articolul 30<sup>20</sup> poate furniza linkuri către serviciile de asistență și soluționare a problemelor oferite de autoritățile competente, altele decât cele enumerate în anexa nr. 3, în conformitate cu articolul 30<sup>12</sup> alineatul (3), dacă astfel de servicii sunt conforme cu cerințele de calitate prevăzute la articolele 30<sup>6</sup> și 30<sup>10</sup>.</p> <p>(3) Atunci când este necesar pentru a satisface nevoile utilizatorilor, coordonatorul național poate propune Comisiei ca linkurile către serviciile de asistență și soluționare a problemelor furnizate de entități private sau semiprivat să fie incluse în portal, în cazul în care serviciile acestora îndeplinesc următoarele condiții:</p> <p>a) oferă informații sau asistență în domeniile și în scopurile prevăzute de prezenta lege și este complementar serviciilor deja incluse în portal;</p> <p>b) sunt oferite gratuit sau la un preț accesibil pentru microîntreprinderi, organizații nonprofit și cetățeni;</p> <p>c) respectă cerințele prevăzute la articolele 30<sup>6</sup> și 30<sup>10</sup>.</p> <p>Prevederile alineatului se referă la activitatea Comisiei</p>	<p><i>Prevederi UE neaplicabile</i></p>	
<p>Articolul 8 <b>Cerințele de calitate legate de accesibilitatea web</b></p>	<p>Prevederile articolului se referă la activitatea Comisiei</p>	<p><i>Prevederi UE neaplicabile</i></p>	

<p>Comisia face mai accesibile acele site-uri web și pagini web prin care acordă acces la informațiile menționate la articolul 4 alineatul (2) și la serviciile de asistență și soluționare a problemelor menționate la articolul 7, făcându-le perceptibile, operabile, inteligibile și robuste.</p>			
<p style="text-align: center;">Articolul 9</p> <p style="text-align: center;"><b>Calitatea informațiilor privind drepturile, obligațiile și normele</b></p> <p>(1) În cazul în care, în conformitate cu articolul 4, statele membre și Comisia sunt responsabile de asigurarea accesului la informațiile menționate la articolul 2 alineatul (2) litera (a), ele se asigură că informațiile respective respectă următoarele cerințe:</p> <p>(a) sunt ușor accesibile, permițând utilizatorilor să le găsească și să le înțeleagă cu ușurință și să identifice cu ușurință care dintre ele sunt relevante pentru situația sa specifică;</p> <p>(b) sunt exacte și suficient de cuprinzătoare pentru a include informațiile pe care utilizatorii trebuie să le cunoască în vederea exercitării drepturilor lor în deplină conformitate cu normele și obligațiile aplicabile;</p> <p>(c) includ trimiteri și linkuri către acte juridice, specificații tehnice și orientări, atunci când este cazul;</p> <p>(d) includ denumirea autorității competente sau a entității responsabile pentru conținutul informațiilor;</p> <p>(e) includ datele de contact ale oricăror servicii relevante de asistență sau de soluționare a problemelor, cum ar fi un număr de telefon, o adresă de e-mail, un formular online pentru întrebări sau orice alt mijloc de comunicare electronică utilizat în mod obișnuit care este cel mai adecvat pentru tipul de serviciu oferit și pentru publicul-țintă al serviciului respectiv;</p> <p>(f) includ data ultimei actualizări a informațiilor, dacă este cazul, sau, în cazul în care informațiile nu au fost actualizate, data publicării acestora;</p> <p>(g) sunt bine structurate și prezentate astfel încât să permită utilizatorilor să găsească rapid informațiile de care au nevoie;</p>	<p><b>Articolul 30<sup>4</sup>.</b> Calitatea informațiilor privind drepturile, obligațiile și normele</p> <p>(1) În cazul în care autoritățile competente sunt responsabile de asigurarea accesului la informațiile menționate la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (3) litera a), acestea se asigură că informațiile respective respectă următoarele cerințe:</p> <p>a) sunt ușor accesibile, permițând utilizatorilor să le găsească și să le înțeleagă cu ușurință și să identifice cu ușurință care dintre ele sunt relevante pentru situația specifică în care se regăsesc;</p> <p>b) sunt exacte și suficient de cuprinzătoare pentru a include informațiile pe care utilizatorii trebuie să le cunoască în vederea exercitării drepturilor lor în deplină conformitate cu normele și obligațiile aplicabile;</p> <p>c) includ trimiteri și linkuri către acte juridice, specificații tehnice și orientări, atunci când este cazul;</p> <p>d) includ denumirea autorității competente sau a entității responsabile pentru conținutul informațiilor;</p> <p>e) includ datele de contact ale oricăror servicii relevante de asistență sau de soluționare a problemelor, cum ar fi un număr de telefon, o adresă de e-mail, un formular online pentru întrebări sau orice alt mijloc de comunicare electronică utilizat în mod obișnuit care este cel mai adecvat pentru tipul de serviciu oferit și pentru publicul-țintă al serviciului respectiv;</p> <p>f) includ data ultimei actualizări a informațiilor, dacă este cazul, sau, în cazul în care informațiile nu au fost actualizate, data publicării acestora;</p> <p>g) sunt bine structurate și prezentate astfel încât să permită utilizatorilor să găsească rapid informațiile de care au nevoie;</p> <p>h) sunt actualizate;</p> <p>i) sunt redactate într-un limbaj simplu și clar, adaptat la necesitățile utilizatorilor.</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	

<p>(h) sunt actualizate; și  (i) sunt redactate într-un limbaj simplu și clar, adaptat la necesitățile utilizatorilor.  (2) Statele membre oferă acces la informațiile menționate la alineatul (1) de la prezentul articol într-o limbă oficială a Uniunii care este pe larg înțeleasă de un număr cât mai mare de utilizatori transfrontalieri, în conformitate cu articolul 12.</p>	<p>(2) Autoritățile competente oferă acces la informațiile menționate la alineatul (1) într-o limbă oficială a Uniunii care este pe larg înțeleasă de un număr cât mai mare de utilizatori transfrontalieri, în conformitate cu articolul 30<sup>7</sup>.</p>		
<p style="text-align: center;">Articolul 10</p> <p style="text-align: center;"><b>Calitatea informațiilor referitoare la proceduri</b></p> <p>(1) Pentru a se conforma articolului 4, statele membre și Comisia garantează că înainte ca utilizatorii să trebuiască să se identifice înainte de inițierea unei proceduri, aceștia au acces la o explicație suficient de cuprinzătoare, clară și ușor de înțeles a următoarelor elemente, după caz, din procedurile menționate la articolul 2 alineatul (2) litera (b):  (a) etapele relevante ale procedurii care trebuie parcurse de către utilizator, inclusiv orice excepție, în temeiul articolului 6 alineatul (3), de la obligația statelor membre de a pune la dispoziție procedura integral online;  (b) denumirea autorității competente responsabile pentru procedură, inclusiv detaliile de contact ale acesteia;  (c) modalitățile acceptate de autentificare, identificare și semnătură pentru această procedură;  (d) tipul și formatul elementelor justificative care trebuie prezentate;  (e) căile de atac sau de apel disponibile în general în caz de litigii cu autoritățile competente;  (f) taxele aplicabile și metodele de plată online;  (g) eventualele termene care trebuie respectate de utilizator sau de autoritatea competentă, și în cazul în care nu există termene, durata medie, estimată sau orientativă de care autoritatea competentă are nevoie pentru a efectua procedura;  (h) eventualele norme aplicabile în cazul în care autoritățile competente nu furnizează un răspuns sau consecințele juridice ale acestui fapt asupra utilizatorilor, inclusiv modalități de aprobare tacită sau de tăcere administrativă;</p>	<p><b>Articolul 30<sup>5</sup>.</b> Calitatea informațiilor referitoare la proceduri  (1) Autoritățile competente garantează că înainte ca utilizatorii să trebuiască să se identifice pentru inițierea unei proceduri, aceștia au acces la o explicație suficient de cuprinzătoare, clară și ușor de înțeles a următoarelor elemente, după caz, din procedurile menționate la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (3) litera b):  a) etapele relevante ale procedurii care trebuie parcurse de către utilizator, inclusiv orice excepție, în temeiul articolului 30<sup>2</sup> alineatul (3), de la obligația statelor membre de a pune la dispoziție procedura integral online;  b) denumirea autorității competente responsabile pentru procedură, inclusiv detaliile de contact ale acesteia;  c) modalitățile acceptate de autentificare, identificare și semnătură pentru această procedură;  d) tipul și formatul elementelor justificative care trebuie prezentate;  e) căile de atac sau de apel disponibile în general în caz de litigii cu autoritățile competente;  f) taxele aplicabile și metodele de plată online;  g) eventualele termene care trebuie respectate de utilizator sau de autoritatea competentă, și în cazul în care nu există termene, durata medie, estimată sau orientativă de care autoritatea competentă are nevoie pentru a efectua procedura;  h) eventualele norme aplicabile în cazul în care autoritățile competente nu furnizează un răspuns sau consecințele juridice ale acestui fapt asupra utilizatorilor, inclusiv modalități de aprobare tacită sau de tăcere administrativă;  i) orice altă limbă în care poate fi efectuată procedura.</p>	<i>Compatibil</i>	

<p>(i) orice altă limbă în care poate fi efectuată procedura.</p> <p>(2) Dacă nu există aprobare tacită, tăcere administrativă sau modalități similare, autoritățile competente informează utilizatorii, dacă este cazul, cu privire la orice întârzieri și orice prelungire a termenelor sau orice consecințe aferente.</p> <p>(3) În cazul în care este deja pusă la dispoziție pentru utilizatorii netransfrontalieri, explicația menționată la alineatul (1) poate fi utilizată sau reutilizată în sensul prezentului regulament, cu condiția să acopere și situația utilizatorilor transfrontalieri, după caz.</p> <p>(4) Statele membre oferă acces la explicația menționată la alineatul (1) de la prezentul articol într-o limbă oficială a Uniunii care este pe larg înțeleasă de un număr cât mai mare de utilizatori transfrontalieri, în conformitate cu articolul 12.</p>	<p>(2) Dacă nu există aprobare tacită, tăcere administrativă sau modalități similare, autoritățile competente informează utilizatorii, dacă este cazul, cu privire la orice întârzieri și orice prelungire a termenelor sau orice consecințe aferente.</p> <p>(3) În cazul în care este deja pusă la dispoziție pentru utilizatorii netransfrontalieri, explicația menționată la alineatul (1) poate fi utilizată sau reutilizată în sensul prezentei legi, cu condiția să acopere și situația utilizatorilor transfrontalieri, după caz.</p> <p>(4) Autoritățile competente oferă acces la explicația menționată la alineatul (1) de la prezentul articol inclusiv în limba engleză sau, după caz, într-o altă limbă oficială a Uniunii care este pe larg înțeleasă de un număr cât mai mare de utilizatori transfrontalieri, în conformitate cu articolul 30<sup>7</sup>.</p>		
<p style="text-align: center;">Articolul 11</p> <p><b>Calitatea informațiilor cu privire la serviciile de asistență și soluționare a problemelor</b></p> <p>(1) Pentru a se conforma articolului 4, statele membre și Comisia garantează că, înainte de depunerea unei cereri pentru un serviciu conform articolului 2 alineatul (2) litera (c), utilizatorii au acces la o explicație clară și ușor de înțeles a următoarelor elemente:</p> <p>(a) tipul, scopul și rezultatele preconizate ale serviciilor oferite;</p> <p>(b) datele de contact ale entităților responsabile de serviciu, precum un număr de telefon, o adresă de e-mail, un formular online pentru întrebări sau orice alt mijloc de comunicare electronică utilizat în mod obișnuit care este cel mai adecvat pentru tipul de serviciu oferit și pentru publicul-țintă al serviciului respectiv;</p> <p>(c) acolo unde este relevant, taxele aplicabile și metodele de plată online;</p> <p>(d) eventualele termene aplicabile care trebuie respectate și, în cazul în care nu există termene, durata medie sau estimată necesară pentru prestarea serviciului;</p>	<p><b>Articolul 30<sup>6</sup>.</b> Calitatea informațiilor cu privire la serviciile de asistență și soluționare a problemelor</p> <p>(1) Autoritățile competente garantează că, înainte de depunerea unei cereri pentru un serviciu de asistență și soluționare a problemelor, utilizatorii au acces la o explicație clară și ușor de înțeles a următoarelor elemente:</p> <p>a) tipul, scopul și rezultatele preconizate ale serviciilor oferite;</p> <p>b) datele de contact ale entităților responsabile de serviciu, precum un număr de telefon, o adresă de e-mail, un formular online pentru întrebări sau orice alt mijloc de comunicare electronică utilizat în mod obișnuit care este cel mai adecvat pentru tipul de serviciu oferit și pentru publicul-țintă al serviciului respectiv;</p> <p>c) acolo unde este relevant, taxele aplicabile și metodele de plată online;</p> <p>d) eventualele termene aplicabile care trebuie respectate și, în cazul în care nu există termene, durata medie sau estimată necesară pentru prestarea serviciului;</p> <p>e) orice altă limbă în care cererea poate fi depusă și care poate fi utilizată în contactele ulterioare.</p> <p>(2) Prestatorii de servicii oferă acces la explicația menționată la alineatul (1) inclusiv în limba engleză sau, după caz, într-o altă limbă oficială a Uniunii care este pe larg înțeleasă de un număr cât</p>	<i>Compatibil</i>	

<p>(e) orice altă limbă în care cererea poate fi depusă și care poate fi utilizată în contactele ulterioare.</p> <p>(2) Statele membre oferă acces la explicația menționată la alineatul (1) de la prezentul articol într-o limbă oficială a Uniunii care este pe larg înțeleasă de un număr cât mai mare de utilizatori transfrontalieri, în conformitate cu articolul 12.</p>	<p>mai mare de utilizatori transfrontalieri, în conformitate cu articolul 30<sup>7</sup>.</p>		
<p style="text-align: center;">Articolul 12</p> <p style="text-align: center;"><b>Traducerea informațiilor</b></p> <p>(1) În cazul în care un stat membru nu furnizează informațiile, explicațiile și instrucțiunile prevăzute la articolele 9, 10 și 11 și la articolul 13 alineatul (2) litera (a) într-o limbă oficială a Uniunii pe larg înțeleasă de un număr cât mai mare de utilizatori transfrontalieri, statul membru respectiv solicită traduceri în limba respectivă, în limitele bugetului disponibil al Uniunii menționat la articolul 32 alineatul (1) litera (c).</p> <p>(2) Statele membre se asigură că textele trimise la traducere în conformitate cu alineatul (1) de la prezentul articol acoperă cel puțin informațiile de bază în toate domeniile enumerate în anexa I și că, în cazul în care este disponibil un buget suficient al Uniunii, acoperă orice alte informații, explicații și instrucțiuni menționate la articolele 9, 10 și 11 și la articolul 13 alineatul (2) litera (a), ținând cont de cele mai importante necesități ale utilizatorilor transfrontalieri. Statele membre furnizează în registrul pentru linkuri menționat la articolul 19 linkuri către astfel de informații traduse.</p> <p>(3) Limba menționată la alineatul (1) este limba oficială a Uniunii cea mai studiată ca limbă străină de utilizatori în întreaga Uniune. Cu titlu de excepție, în cazul în care se preconizează că informațiile, explicațiile sau instrucțiunile care trebuie traduse îi interesează în special pe utilizatorii transfrontalieri care provin dintr-un singur alt stat membru, limba menționată la alineatul (1) poate fi limba oficială a Uniunii utilizată ca prima limbă de către utilizatorii transfrontalieri respectivi.</p> <p>(4) În cazul în care un stat membru solicită o traducere într-o limbă oficială a Uniunii care nu este limba străină cea mai</p>	<p><b>Articolul 30<sup>7</sup>.</b> Traducerea informațiilor</p> <p>(1) În cazul în care o autoritate competentă nu furnizează informațiile, explicațiile și instrucțiunile prevăzute la articolele 30<sup>4</sup> - 30<sup>6</sup> și la articolul 30<sup>8</sup> alineatul (2) litera a) într-o limbă oficială a Uniunii pe larg înțeleasă de un număr cât mai mare de utilizatori transfrontalieri, aceasta solicită traduceri în limba respectivă, în limitele bugetului disponibil al Uniunii Europene.</p> <p>(2) Autoritățile competente se asigură că textele trimise la traducere în conformitate cu alineatul (1) acoperă cel puțin informațiile de bază în toate domeniile enumerate în anexa nr.1 și că, în cazul în care este disponibil un buget suficient al Uniunii, acoperă orice alte informații, explicații și instrucțiuni menționate la articolele 30<sup>4</sup> - 30<sup>6</sup> și la articolul 30<sup>8</sup> alineatul (2) litera a), ținând cont de cele mai importante necesități ale utilizatorilor transfrontalieri. Autoritățile competente furnizează în registrul pentru linkuri menționat la articolul 30<sup>13</sup> linkuri către astfel de informații traduse.</p> <p>(3) Limba menționată la alineatul (1) este limba oficială a Uniunii cea mai studiată ca limbă străină de utilizatori în întreaga Uniune. Cu titlu de excepție, în cazul în care se preconizează că informațiile, explicațiile sau instrucțiunile care trebuie traduse îi interesează în special pe utilizatorii transfrontalieri care provin dintr-un singur alt stat membru, limba menționată la alineatul (1) poate fi limba oficială a Uniunii utilizată ca prima limbă de către utilizatorii transfrontalieri respectivi.</p> <p>(4) În cazul în care o autoritate competentă solicită o traducere într-o limbă oficială a Uniunii care nu este limba străină cea mai studiată de către utilizatori în Uniune, acesta își motivează în mod corespunzător cererea, luând în considerare faptul că în cazul în care constată că nu sunt îndeplinite condițiile menționate la</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	

<p>studiată de către utilizatori în Uniune, acesta își motivează în mod corespunzător cererea. În cazul în care constată că nu sunt îndeplinite condițiile menționate la alineatul (3) pentru alegerea unei astfel de alte limbi, Comisia poate respinge cererea, informând în consecință statul membru cu privire la motivele respective.</p>	<p>alineatul (3) pentru alegerea unei astfel de alte limbi, Comisia poate respinge cererea, informând în consecință prestatorul de servicii cu privire la motivele respective.</p>		
<p style="text-align: center;">Articolul 13</p> <p style="text-align: center;"><b>Accesul transfrontalier la procedurile online</b></p> <p>(1) Statele membre se asigură că, în cazul în care o procedură prevăzută la articolul 2 alineatul (2) litera (b) și stabilită la nivel național poate fi accesată și realizată online de către utilizatorii netransfrontalieri, aceasta poate fi, de asemenea, accesată și realizată de către utilizatorii transfrontalieri în mod nediscriminatoriu prin intermediul aceleiași soluții tehnice sau al unei soluții tehnice alternative.</p> <p>(2) Statele membre se asigură că, pentru procedurile prevăzute la alineatul (1) de la prezentul articol, sunt respectate cel puțin următoarele cerințe:</p> <p>(a) utilizatorii pot accesa instrucțiuni în legătură cu completarea unei proceduri într-o limbă oficială a Uniunii care este pe larg înțeleasă de un număr cât mai mare de utilizatori transfrontalieri, în conformitate cu articolul 12;</p> <p>(b) utilizatorii transfrontalieri sunt în măsură să prezinte informațiile solicitate, inclusiv atunci când structura acestor informații diferă de cea a informațiilor similare din statul membru în cauză;</p> <p>(c) utilizatorii transfrontalieri au posibilitatea de a se identifica și autentifica, de a semna sau sigila documentele în mod electronic, astfel cum se prevede în Regulamentul (UE) nr. 910/2014, în toate cazurile în care acest lucru este posibil și pentru utilizatorii netransfrontalieri;</p> <p>(d) utilizatorii transfrontalieri au posibilitatea de a furniza elemente justificative privind conformitatea cu cerințele aplicabile și de a primi rezultatele procedurilor în format electronic în toate cazurile în care acest lucru este posibil și pentru utilizatorii netransfrontalieri;</p>	<p><b>Articolul 30<sup>8</sup>.</b> Accesul transfrontalier la procedurile online</p> <p>(1) Autoritățile competente se asigură că, în cazul în care o procedură prevăzută la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (3) litera b) și stabilită la nivel național poate fi accesată și realizată online de către utilizatorii netransfrontalieri, aceasta poate fi, de asemenea, accesată și realizată de către utilizatorii transfrontalieri în mod nediscriminatoriu prin intermediul aceleiași soluții tehnice sau al unei soluții tehnice alternative.</p> <p>(2) Autoritățile competente se asigură că pentru procedurile prevăzute la alineatul (1) sunt respectate cel puțin următoarele cerințe:</p> <p>a) utilizatorii pot accesa instrucțiuni în legătură cu completarea unei proceduri într-o limbă oficială a Uniunii care este pe larg înțeleasă de un număr cât mai mare de utilizatori transfrontalieri, în conformitate cu articolul 30<sup>7</sup>;</p> <p>b) utilizatorii transfrontalieri sunt în măsură să prezinte informațiile solicitate, inclusiv atunci când structura acestor informații diferă de cea a informațiilor similare solicitate în Republica Moldova;</p> <p>c) utilizatorii transfrontalieri au posibilitatea de a se identifica și autentifica în mod electronic, de a aplica semnătura sau sigiliul electronic pe documente, astfel cum se prevede în cadrul normativ privind identificarea electronică și serviciile de încredere, în toate cazurile în care acest lucru este posibil și pentru utilizatorii netransfrontalieri;</p> <p>d) utilizatorii transfrontalieri au posibilitatea de a furniza elemente justificative privind conformitatea cu cerințele aplicabile și de a primi rezultatele procedurilor în format electronic în toate cazurile în care acest lucru este posibil și pentru utilizatorii netransfrontalieri;</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	

<p>(e) în cazul în care finalizarea unui proceduri necesită o plată, utilizatorii au posibilitatea de a plăti taxele online prin intermediul serviciilor de plăți transfrontaliere disponibile pe scară largă, fără discriminare pe baza locului în care se află sediul prestatorului de servicii de plată, a locului emiterii instrumentului de plată sau a locului în care se află contul de plăți în Uniune.</p> <p>(3) În cazul în care procedura nu necesită identificarea sau autentificarea electronică menționată la alineatul (2) litera (c) și în cazul în care autorităților competente li se permite în temeiul dreptului intern sau al practicilor administrative aplicabile să accepte, în cazul utilizatorilor netransfrontalieri, copii digitalizate ale unor documente justificative neelectronice ale identității, cum ar fi cărțile de identitate sau pașapoartele, autoritățile competente respective acceptă astfel de copii digitalizate și în cazul utilizatorilor transfrontalieri.</p>	<p>e) în cazul în care finalizarea unui proceduri necesită o plată, utilizatorii au posibilitatea de a plăti taxele online prin intermediul serviciilor de plăți transfrontaliere disponibile pe scară largă, fără discriminare pe baza locului în care se află sediul prestatorului de servicii de plată, a locului emiterii instrumentului de plată sau a locului în care se află contul de plăți în Uniune.</p> <p>(3) În cazul în care procedura nu necesită identificarea sau autentificarea electronică menționată la alineatul (2) litera c) și în cazul în care autorităților competente li se permite în temeiul dreptului intern sau al practicilor administrative aplicabile să accepte, în cazul utilizatorilor netransfrontalieri, copii digitalizate ale unor documente justificative neelectronice ale identității, cum ar fi cărțile de identitate sau pașapoartele, autoritățile competente respective acceptă astfel de copii digitalizate și în cazul utilizatorilor transfrontalieri.</p>		
<p style="text-align: center;">Articolul 14</p> <p style="text-align: center;"><b>Sistemul tehnic pentru schimbul transfrontalier automatizat de elemente justificative și aplicarea principiului „doar o singură dată”</b></p> <p>(1) În scopul schimbului de elemente justificative pentru procedurile online enumerate în anexa II la prezentul regulament și pentru procedurile prevăzute în Directivele 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE și 2014/25/UE, Comisia, în cooperare cu statele membre, stabilește un sistem tehnic pentru schimbul automatizat de elemente justificative între autoritățile competente din state membre diferite (denumit în continuare „sistemul tehnic”).</p> <p>(2) În cazul în care eliberează legal, în propriul stat membru și într-un format electronic care permite schimbul automatizat, elemente justificative care sunt relevante pentru procedurile online menționate la alineatul (1), autoritățile competente pun aceste elemente justificative și la dispoziția autorităților competente solicitante din alte state membre într-un format electronic care permite schimbul automatizat.</p> <p>(3) În special, sistemul tehnic:</p>	<p><b>Articolul 30<sup>9</sup>.</b> Sistemul tehnic pentru schimbul transfrontalier automatizat de elemente justificative și aplicarea principiului „doar o singură dată”. Verificarea elementelor justificative între statele membre</p> <p>(1) În scopul schimbului de elemente justificative pentru procedurile online enumerate în anexa nr. 2 și pentru procedurile privind recunoașterea calificărilor profesionale, a celor privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii, a celor privind achizițiile publice și a celor privind achizițiile efectuate de entitățile care își desfășoară activitatea în sectoarele apei, energiei, transporturilor și serviciilor poștale, Republica Moldova cooperează cu Comisia și statele membre în vederea stabilirii de către Comisie a unui sistem tehnic pentru schimbul automatizat de elemente justificative între autoritățile competente din state membre diferite (în continuare – sistem tehnic).</p> <p>(2) În cazul în care eliberează legal și într-un format electronic care permite schimbul automatizat, elemente justificative care sunt relevante pentru procedurile online menționate la alineatul (1), autoritățile competente pun aceste elemente justificative și la</p>	<i>Compatibil</i>	

<p>(a) permite prelucrarea cererilor pentru furnizarea elementelor justificative la cererea expresă a utilizatorului;</p> <p>(b) permite prelucrarea cererilor pentru furnizarea elementelor justificative care urmează să fie accesate sau partajate;</p> <p>(c) permite schimbul de elemente justificative între autoritățile competente;</p> <p>(d) permite prelucrarea elementelor justificative de către autoritatea competentă solicitantă;</p> <p>(e) asigură confidențialitatea și integritatea elementelor justificative;</p> <p>(f) asigură posibilitatea utilizatorului de a vizualiza elementele justificative care urmează să fie utilizate de către autoritatea competentă solicitantă și să aleagă dacă continuă sau nu cu schimbul de elemente justificative;</p> <p>(g) asigură un nivel adecvat de interoperabilitate cu alte sisteme relevante;</p> <p>(h) asigură un înalt nivel de securitate pentru transmiterea și prelucrarea elementelor justificative;</p> <p>(i) nu prelucrează elemente justificative dincolo de ceea ce este necesar din punct de vedere tehnic pentru schimbul de elementele justificative și numai pe durata necesară în acest scop.</p> <p>(4) Utilizarea sistemului tehnic nu este obligatorie pentru utilizatori și este permisă numai la cererea explicită a acestora, cu excepția cazului în care se prevede altfel în dreptul Uniunii sau dreptul intern. Utilizatorii au posibilitatea de a prezenta elementele justificative prin alte mijloace decât sistemul tehnic și direct autorității competente solicitante.</p> <p>(5) Oferirea posibilității de a vizualiza elementele justificative menționată la alineatul (3) litera (f) de la prezentul articol nu este necesară pentru procedurile în cadrul cărora schimbul transfrontalier automatizat de date fără o astfel de vizualizare este permis în temeiul dreptului Uniunii sau al dreptului intern aplicabil. Posibilitatea respectivă de vizualizare a elementelor justificative nu aduce atingere</p>	<p>dispoziția autorităților competente solicitante din alte state membre într-un format electronic care permite schimbul automatizat.</p> <p>(3) În special, sistemul tehnic:</p> <p>a) permite prelucrarea cererilor pentru furnizarea elementelor justificative la cererea expresă a utilizatorului;</p> <p>b) permite prelucrarea cererilor pentru furnizarea elementelor justificative care urmează să fie accesate sau partajate;</p> <p>c) permite schimbul de elemente justificative între autoritățile competente;</p> <p>d) permite prelucrarea elementelor justificative de către autoritatea competentă solicitantă;</p> <p>e) asigură confidențialitatea și integritatea elementelor justificative;</p> <p>f) asigură posibilitatea utilizatorului de a vizualiza elementele justificative care urmează să fie utilizate de către autoritatea competentă solicitantă și să aleagă dacă continuă sau nu cu schimbul de elemente justificative;</p> <p>g) asigură un nivel adecvat de interoperabilitate cu alte sisteme relevante;</p> <p>h) asigură un înalt nivel de securitate pentru transmiterea și prelucrarea elementelor justificative;</p> <p>i) nu prelucrează elemente justificative dincolo de ceea ce este necesar din punct de vedere tehnic pentru schimbul de elementele justificative și numai pe durata necesară în acest scop.</p> <p>(4) Utilizarea sistemului tehnic nu este obligatorie pentru utilizatori și este permisă numai la cererea explicită a acestora, cu excepția cazului în care se prevede altfel în dreptul Uniunii sau dreptul intern. Utilizatorii au posibilitatea de a prezenta elementele justificative prin alte mijloace decât sistemul tehnic și direct autorității competente solicitante.</p> <p>(5) Oferirea posibilității utilizatorului de a vizualiza elementele justificative menționate la alineatul (3) litera f) nu este necesară pentru procedurile în cadrul cărora schimbul transfrontalier automatizat de date fără o astfel de vizualizare este permis în temeiul dreptului Uniunii sau al dreptului intern aplicabil. Posibilitatea respectivă de vizualizare a elementelor justificative nu</p>		
--	--	--	--

<p>obligăției de furnizare a informațiilor în temeiul articolelor 13 și 14 din Regulamentul (UE) 2016/679.</p> <p>(6) Statele membre integrează sistemul tehnic pe deplin operațional ca parte a procedurilor menționate la alineatul (1).</p> <p>(7) La cererea expresă liber exprimată, specifică, în cunoștință de cauză și lipsită de ambiguitate a utilizatorului în cauză, autoritățile competente responsabile cu procedurile online menționate la alineatul (1) solicită elementele justificative direct de la autoritățile competente care eliberează elemente justificative în alte state membre prin intermediul sistemului tehnic. În conformitate cu alineatul (3) litera (e), autoritățile emitente competente menționate la alineatul (2) pun la dispoziție elementele justificative prin intermediul aceluiași sistem.</p> <p>(8) Elementele justificative puse la dispoziția autorității competente solicitante se limitează la ceea ce a fost solicitat și nu pot fi utilizate de autoritatea respectivă decât pentru procedura pentru care au fost partajate. Elementele justificative care fac obiectul schimburilor prin intermediul sistemului tehnic sunt considerate de către autoritatea competentă solicitantă ca fiind autentice.</p> <p>(9) Până la 12 iunie 2021, Comisia adoptă acte de punere în aplicare pentru a stabili specificațiile tehnice și operaționale ale sistemelor tehnice necesare pentru punerea în aplicare a prezentului articol. Respectivele acte de punere în aplicare se adoptă în conformitate cu procedura de examinare menționată la articolul 37 alineatul (2).</p> <p>(10) Alineatele (1)-(8) nu se aplică procedurilor stabilite la nivelul Uniunii care prevăd diverse mecanisme pentru schimbul de elemente justificative, cu excepția cazului în care sistemul tehnic necesar pentru punerea în aplicare a prezentului articol se integrează în procedurile respective în conformitate cu normele prevăzute în actele Uniunii care instituie procedurile menționate.</p> <p>(11) Comisia și fiecare stat membru sunt responsabile de dezvoltarea, disponibilitatea, întreținerea, supravegherea,</p>	<p>aduce atingere obligației de furnizare a informațiilor în temeiul articolelor 13 și 14 din Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal.</p> <p>(6) Autoritățile competente integrează sistemul tehnic pe deplin operațional ca parte a procedurilor menționate la alineatul (1).</p> <p>(7) La cererea expresă liber exprimată, specifică, în cunoștință de cauză și lipsită de ambiguitate a utilizatorului în cauză, autoritățile competente responsabile cu procedurile online menționate la alineatul (1) solicită elementele justificative direct de la autoritățile competente care eliberează elemente justificative în alte state membre prin intermediul sistemului tehnic. În conformitate cu alineatul (3) litera e), autoritățile emitente competente menționate la alineatul (2) pun la dispoziție elementele justificative prin intermediul aceluiași sistem, cu asigurarea confidențialității și integrității elementelor justificative.</p> <p>(8) Elementele justificative puse la dispoziția autorității competente solicitante se limitează la ceea ce a fost solicitat și nu pot fi utilizate de autoritatea respectivă decât pentru procedura pentru care au fost partajate. Elementele justificative care fac obiectul schimburilor prin intermediul sistemului tehnic sunt considerate de către autoritatea competentă solicitantă ca fiind autentice.</p> <p>(9) Alineatele (1)-(8) nu se aplică procedurilor stabilite la nivelul Uniunii care prevăd diverse mecanisme pentru schimbul de elemente justificative, cu excepția cazului în care sistemul tehnic necesar pentru punerea în aplicare a prezentului articol se integrează în procedurile respective în conformitate cu normele prevăzute în actele Uniunii care instituie procedurile menționate.</p> <p>(10) Autoritățile competente sunt responsabile de dezvoltarea, disponibilitatea, întreținerea, supravegherea, monitorizarea și gestionarea securității părților lor respective din sistemul tehnic.</p>		
--	--	--	--

monitorizarea și gestionarea securității părților lor respective din sistemul tehnic.			
<p style="text-align: center;">Articolul 15</p> <p><b>Verificarea elementelor justificative între statele membre</b> În cazul în care sistemul tehnic sau alte sisteme de schimb sau verificare a elementelor justificative între statele membre nu sunt disponibile sau aplicabile sau în cazul în care utilizatorul nu solicită utilizarea sistemului tehnic, autoritățile competente cooperează prin intermediul Sistemului de informare al pieței interne (IMI), dacă este necesar să se verifice autenticitatea elementelor justificative transmise unei autorități competente în format electronic de către utilizator în scopul unei proceduri online.</p>	(11) În cazul în care sistemul tehnic sau alte sisteme de schimb sau verificare a elementelor justificative între Republica Moldova și alte state membre nu sunt disponibile sau aplicabile sau în cazul în care utilizatorul nu solicită utilizarea sistemului tehnic, autoritățile competente cooperează prin intermediul Sistemului de informare al pieței interne (IMI), dacă este necesar să se verifice autenticitatea elementelor justificative transmise unei autorități competente în format electronic de către utilizator în scopul unei proceduri online.	<i>Compatibil</i>	
<p style="text-align: center;">Articolul 16</p> <p><b>Cerințe de calitate referitoare la serviciile de asistență și soluționare a problemelor</b> Autoritățile competente și Comisia se asigură, în limitele competențelor lor respective, că serviciile de asistență și soluționare a problemelor enumerate în anexa III și serviciile care au fost incluse în portal în conformitate cu articolul 7 alineatele (2), (3) și (4) îndeplinesc următoarele cerințe de calitate: (a) sunt furnizate într-un interval de timp rezonabil, luând în considerare complexitatea cererii; (b) atunci când termenele sunt prelungite, utilizatorii sunt informați în prealabil cu privire la motivele aferente și la noul termen acordat; (c) în cazul în care furnizarea unui serviciu se efectuează contra cost, utilizatorii au posibilitatea de a plăti taxele online prin intermediul serviciilor de plăți transfrontaliere disponibile pe scară largă, fără discriminare pe baza locului în care se află sediul prestatorului de servicii de plată, a locului emiterii instrumentului de plată sau a locului în care se află contul de plăți în Uniune.</p>	<p><b>Articolul 30<sup>10</sup>.</b> Cerințe de calitate referitoare la serviciile de asistență și soluționare a problemelor Autoritățile competente se asigură, în limitele competențelor lor respective, că serviciile de asistență și soluționare a problemelor enumerate în anexa nr. 3 și serviciile care au fost incluse în portalul digital unic în conformitate cu articolul 30<sup>3</sup> alineatele (2) și (3) îndeplinesc următoarele cerințe de calitate: a) sunt furnizate într-un interval de timp rezonabil, luând în considerare complexitatea cererii; b) atunci când termenele sunt prelungite, utilizatorii sunt informați în prealabil cu privire la motivele aferente și la noul termen acordat; c) în cazul în care furnizarea unui serviciu se efectuează contra cost, utilizatorii au posibilitatea de a plăti taxele online prin intermediul serviciilor de plăți transfrontaliere disponibile pe scară largă, fără discriminare pe baza locului în care se află sediul prestatorului de servicii de plată, a locului emiterii instrumentului de plată sau a locului în care se află contul de plăți în Uniune.</p>	<i>Compatibil</i>	
<p style="text-align: center;">Articolul 17</p> <p><b>Monitorizarea calității</b></p>	<b>Articolul 30<sup>11</sup>.</b> Monitorizarea calității		

<p>(1) Coordonatorii naționali menționați la articolul 28 și Comisia monitorizează cu regularitate, în limitele competențelor lor respective, conformitatea informațiilor, a procedurilor și a serviciilor de asistență și soluționare a problemelor disponibile prin intermediul portalului, în raport cu cerințele de calitate prevăzute la articolele 8-13 și la articolul 16. Monitorizarea este efectuată pe baza datelor colectate în conformitate cu articolele 24 și 25.</p> <p>(2) În caz de deteriorare a calității informațiilor, procedurilor și serviciilor de asistență și de soluționare a problemelor menționate la alineatul (1) furnizate de autoritățile competente, Comisia ia una sau mai multe dintre următoarele măsuri, în funcție de gravitatea și persistența deteriorării:</p> <p>(a) informează coordonatorul național relevant și solicită măsuri de remediere;</p> <p>(b) supune unei dezbateri în cadrul grupului de coordonare al portalului acțiunile recomandate pentru îmbunătățirea conformității cu cerințele de calitate;</p> <p>(c) trimite o scrisoare cu recomandări statului membru în cauză;</p> <p>(d) întrerupe temporar accesul la informațiile, la procedurile sau la serviciile de asistență sau de soluționare a problemelor furnizate prin intermediul portalului.</p> <p>(3) În cazul în care un serviciu de asistență sau de soluționare a problemelor către care sunt furnizate linkuri în conformitate cu articolul 7 alineatul (3) se abate în mod repetat de la cerințele prevăzute la articolele 11 și 16 sau nu mai răspunde nevoilor utilizatorilor, astfel cum este indicat de datele colectate în conformitate cu articolele 24 și 25, Comisia îl poate deconecta de la portal, după consultarea cu coordonatorul național relevant și, dacă este cazul, cu grupul de coordonare a portalului.</p>	<p>Coordonatorul național monitorizează cu regularitate, în limitele competențelor, conformitatea informațiilor, a procedurilor și a serviciilor de asistență și soluționare a problemelor disponibile prin intermediul portalului digital unic, în raport cu cerințele de calitate prevăzute la articolele 30<sup>4</sup> - 30<sup>8</sup> și la articolul 30<sup>10</sup>. Monitorizarea este efectuată pe baza datelor colectate în conformitate cu articolele 30<sup>18</sup> și 30<sup>19</sup>.</p> <p>Prevederile alineatului se referă la activitatea Comisiei</p>	<p><i>Compatibil</i></p> <p><i>Prevederi UE neaplicabile</i></p>	
<p>Articolul 18 <b>Interfața comună pentru utilizatori</b></p>	<p><b>Articolul 30<sup>12</sup></b>. Interfața comună pentru utilizatori (1) Republica Moldova cooperează cu Comisia și statele membre în vederea furnizării de către Comisie a interfeței comune pentru</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	

<p>(1) Comisia, în strânsă cooperare cu statele membre, furnizează o interfață comună pentru utilizatori, integrată în portalul „Europa ta”, pentru a asigura buna funcționare a portalului.</p> <p>(2) Interfața comună pentru utilizatori oferă acces la informații, proceduri și serviciile de asistență sau de soluționare a problemelor prin intermediul unor linkuri către site-urile sau paginile web relevante de la nivelul Uniunii și de la nivel național, incluse în registrul pentru linkuri menționat la articolul 19.</p> <p>(3) În conformitate cu rolurile și responsabilitățile lor respective, statele membre și Comisia se asigură, astfel cum se prevede la articolul 4, că informațiile referitoare la norme și obligații, la proceduri și la serviciile de asistență și de soluționare a problemelor sunt organizate și structurate într-un mod care să le îmbunătățească accesibilitatea prin intermediul interfeței comune pentru utilizatori.</p> <p>(4) Comisia se asigură că interfața comună pentru utilizatori respectă următoarele cerințe de calitate:</p> <p>(a) este ușor de utilizat;</p> <p>(b) este accesibilă online prin diverse dispozitive electronice;</p> <p>(c) este dezvoltată și optimizată pentru diferite browsere;</p> <p>(d) îndeplinește următoarele cerințe de accesibilitate la rețea: perceptibilitate, operabilitate, inteligibilitate și robustețe.</p> <p>(5) Comisia poate adopta acte de punere în aplicare de stabilire a cerințelor de interoperabilitate pentru a facilita găsirea informațiilor referitoare la norme și obligații, la proceduri și la serviciile de asistență și de soluționare a problemelor prin intermediul interfeței comune pentru utilizatori. Respectivele acte de punere în aplicare se adoptă în conformitate cu procedura de examinare menționată la articolul 37 alineatul (2).</p>	<p>utilizatori, integrată în portalul „Europa ta”, pentru a asigura buna funcționare a portalului digital unic.</p> <p>(2) Interfața comună pentru utilizatori oferă acces la informații, proceduri și serviciile de asistență sau de soluționare a problemelor prin intermediul unor linkuri către Portalul guvernamental integrat EVO și, după caz, alte pagini web relevante de la nivel național, incluse în registrul pentru linkuri menționat la articolul 30<sup>13</sup>.</p> <p>(3) În conformitate cu rolurile și responsabilitățile lor respective, autoritățile competente se asigură, astfel cum se prevede la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (3), că informațiile referitoare la norme și obligații, la proceduri și la serviciile de asistență și de soluționare a problemelor sunt organizate și structurate într-un mod care să le îmbunătățească accesibilitatea prin intermediul interfeței comune pentru utilizatori.</p> <p>Prevederile alineatelor (4) și (5) se referă la activitățile Comisiei</p>	<p><i>Prevederi UE neaplicabile</i></p>	
<p>Articolul 19 <b>Registrul pentru linkuri</b></p>	<p><b>Articolul 30<sup>13</sup>.</b> Registrul pentru linkuri</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	

<p>(1) Comisia, în strânsă cooperare cu statele membre, creează și actualizează un registru electronic pentru linkuri către informațiile, procedurile și serviciile de asistență și soluționare a problemelor menționate la articolul 2 alineatul (2) care permite conexiunea între aceste servicii și interfața comună pentru utilizatori.</p> <p>(2) Comisia furnizează, în registrul pentru linkuri, linkurile către informațiile, procedurile și serviciile de asistență și soluționare a problemelor accesibile pe paginile web gestionate la nivelul Uniunii și asigură în permanență exactitatea și actualizarea linkurilor.</p> <p>(3) Coordonatorii naționali furnizează, în registrul pentru linkuri, linkurile către informațiile, procedurile și serviciile de asistență și soluționare a problemelor accesibile pe paginile web gestionate de autoritățile competente sau de entități private sau semiprivatate, în conformitate cu articolul 7 alineatul (3), și asigură în permanență exactitatea și actualizarea linkurilor.</p> <p>(4) În cazul în care este posibil din punct de vedere tehnic, furnizarea linkurilor menționată la alineatul (3) se poate realiza automat între sistemele relevante ale statelor membre și registrul pentru linkuri.</p> <p>(5) Comisia pune informațiile incluse în registru la dispoziția publicului într-un format de date deschis și care poate fi citit automat.</p> <p>(6) Comisia și coordonatorii naționali se asigură că linkurile către informațiile, procedurile și serviciile de asistență sau de soluționare a problemelor oferite prin portal nu conțin nicio dublare sau suprapunere parțială sau complete inutile care riscă să provoace confuzie în rândul utilizatorilor.</p> <p>(7) În cazul în care punerea la dispoziție a informațiilor menționate la articolul 4 este prevăzută în alte dispoziții ale</p>	<p>(1) Republica Moldova cooperează cu Comisia și statele membre, în vederea creării și actualizării de către Comisie a unui registru electronic pentru linkuri către informațiile, procedurile și serviciile de asistență și soluționare a problemelor menționate la articolul 30<sup>1</sup>alineatul (3) care permite conexiunea între aceste servicii și interfața comună pentru utilizatori.</p> <p>Prevederea alineatului (2) se referă la activitatea Comisiei.</p> <p>(2) Coordonatorul național furnizează, în registrul pentru linkuri, linkurile către informațiile, procedurile și serviciile de asistență și soluționare a problemelor accesibile pe Portalul guvernamental integrat EVO, alte pagini web gestionate de autoritățile competente sau de entități private sau semiprivatate, în conformitate cu articolul 30<sup>3</sup>alineatul (3), și asigură în permanență exactitatea și actualizarea linkurilor.</p> <p>(3) În cazul în care este posibil din punct de vedere tehnic, furnizarea linkurilor menționată la alineatul (2) se poate realiza automat între sistemele relevante ale Republicii Moldova și registrul pentru linkuri.</p> <p>Prevederile alineatului (5) se referă la activitatea Comisiei</p> <p>(4) Coordonatorii naționali se asigură că linkurile către informațiile, procedurile și serviciile de asistență sau de soluționare a problemelor oferite prin portal nu conțin nicio dublare sau suprapunere parțială sau complete inutile care riscă să provoace confuzie în rândul utilizatorilor.</p> <p>(5) În cazul în care punerea la dispoziție a informațiilor menționate la articolul 30<sup>1</sup>alineatul (3) este prevăzută în alte dispoziții ale</p>	<p><i>Prevederi UE neaplicabile</i></p> <p><i>Compatibil</i></p> <p><i>Prevederi UE neaplicabile</i></p> <p><i>Compatibil</i></p>	
--	--	---	--

<p>dreptului Uniunii, Comisia și coordonatorii naționali pot pune la dispoziție linkuri către informațiile respective pentru a se conforma cerințelor prevăzute la articolul respectiv.</p>	<p>dreptului Uniunii, coordonatorul național poate pune la dispoziție linkuri către informațiile respective pentru a se conforma cerințelor prevăzute la articolul respectiv.</p> <p>(6) În baza unei decizii a Comisiei, în calitate de registrul electronic pentru linkuri se utilizează Sistemul de informare al pieței interne (IMI).</p>		
<p>Articolul 20</p> <p><b>Sistemul comun de identificare a serviciului de asistență</b></p> <p>(1) Pentru a facilita accesul la serviciile de asistență și soluționare a problemelor enumerate în anexa III sau menționate la articolul 7 alineatele (2) și (3), autoritățile competente și Comisia se asigură că utilizatorii pot avea acces la ele prin sistemul comun de identificare a serviciului de asistență și soluționare a problemelor („sistemul comun de identificare a serviciului de asistență”), disponibil prin intermediul portalului.</p> <p>(2) Comisia dezvoltă și gestionează sistemul comun de identificare a serviciului de asistență și decide cu privire la structura și la formatul în care trebuie să fie furnizate denumirile și datele de contact ale serviciilor de asistență și soluționare a problemelor, pentru a permite buna funcționare a sistemului comun de identificare a serviciului de asistență.</p> <p>(3) Coordonatorii naționali trebuie să furnizeze Comisiei denumirile și datele de contact, astfel cum se menționează la alineatul (2).</p>	<p><b>Articolul 30<sup>14</sup>.</b> Sistemul comun de identificare a serviciului de asistență</p> <p>(1) Pentru a facilita accesul la serviciile de asistență și soluționare a problemelor enumerate în anexa nr. 3 sau menționate la articolul 30<sup>3</sup> alineatele (2) și (3), autoritățile competente se asigură că utilizatorii pot avea acces la ele prin sistemul comun de identificare a serviciului de asistență și soluționare a problemelor, disponibil prin intermediul portalului.</p> <p>Prevederile alineatului (2) se referă la activitatea Comisiei</p> <p>(2) Coordonatorul național furnizează Comisiei denumirile și datele de contact ale serviciilor de asistență și soluționare a problemelor, pentru a permite buna funcționare a sistemului comun de identificare a serviciului de asistență.</p>	<p><i>Compatibil</i></p> <p><i>Prevederi UE neaplicabile</i></p> <p><i>Compatibil</i></p>	
<p>Articolul 21</p> <p><b>Responsabilitățile pentru aplicațiile TIC compatibile cu portalul</b></p> <p>(1) Comisia este responsabilă cu dezvoltarea, disponibilitatea, monitorizarea, actualizarea, întreținerea, securitatea și găzduirea următoarelor aplicații TIC și pagini web:</p> <p>a) portalul „Europa ta”, menționat la articolul 2 alineatul (1);</p>	<p>Prevederile alineatului (1) se referă la activitatea Comisiei. Totuși, pentru acuratețea textului proiectului legii, a fost inclus alineatul (1).</p> <p><b>Articolul 30<sup>15</sup>.</b> Responsabilitățile pentru aplicațiile TIC compatibile cu portalul digital unic</p> <p>(1) Republica Moldova cooperează cu Comisia și statele membre pentru dezvoltarea următoarelor aplicații TIC și pagini web:</p> <p>a) portalul „Europa ta”;</p>	<p><i>Prevederi UE neaplicabile</i></p>	

<p>(b) interfața comună pentru utilizatori, menționată la articolul 18 alineatul (1), inclusiv motorul de căutare sau orice alt instrument TIC care să permită căutarea informațiilor și a serviciilor web;</p> <p>(c) registrul pentru linkuri menționat la articolul 19 alineatul (1);</p> <p>(d) sistemul comun de identificare a serviciului de asistență, menționat la articolul 20 alineatul (1);</p> <p>(e) instrumentele de formulare a observațiilor de către utilizatori, menționate la articolul 25 alineatul (1) și la articolul 26 alineatul (1) litera (a).</p> <p>Comisia lucrează în strânsă cooperare cu statele membre pentru a dezvolta aplicațiile TIC.</p> <p>(2) Statele membre sunt responsabile cu dezvoltarea, disponibilitatea, monitorizarea, actualizarea, întreținerea și securitatea aplicațiilor TIC referitoare la site-urile și paginile lor web naționale pe care le gestionează și care sunt conectate la interfața comună pentru utilizatori.</p>	<p>b) interfața comună pentru utilizatori, inclusiv motorul de căutare sau orice alt instrument TIC care să permită căutarea informațiilor și a serviciilor web;</p> <p>c) registrul pentru linkuri;</p> <p>d) sistemul comun de identificare a serviciului de asistență;</p> <p>e) instrumentele de formulare a observațiilor de către utilizatori.</p> <p>(2) Autoritățile competente sunt responsabile pentru dezvoltarea, disponibilitatea, monitorizarea, actualizarea, întreținerea și securitatea aplicațiilor TIC referitoare la site-urile și paginile lor web naționale pe care le gestionează și care sunt conectate la interfața comună pentru utilizatori.</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	
<p>Articolul 22</p> <p><b>Denumirea, logoul și eticheta de calitate</b></p> <p>(1) Denumirea sub care portalul va fi cunoscut și promovat în rândul publicului larg este „Your Europe”.</p> <p>Logoul prin care portalul urmează să fie cunoscut și promovat în rândul publicului larg este stabilit de Comisie, în strânsă cooperare cu grupul de coordonare a portalului, cel târziu până la 12 iunie 2019.</p> <p>Logo-ul portalului și linkul către acesta sunt vizibile și disponibile pe site-urile web relevante legate de portal de la nivelul Uniunii și de la nivel național.</p> <p>(2) Ca dovadă a respectării cerințelor de calitate menționate la articolele 9, 10 și 11, denumirea și logo-ul portalului țin loc și de etichetă de calitate. Cu toate acestea, logo-ul portalului este utilizat ca etichetă de calitate doar de către paginile web și de site-urile web de informare incluse în registrul pentru linkuri menționat la articolul 19.</p>	<p><b>Articolul 30<sup>16</sup>.</b> Logoul și eticheta de calitate</p> <p>(1) Logoul portalului digital unic și linkul către acesta sunt vizibile și disponibile pe Portalul guvernamental integrat EVO și alte site-uri web relevante legate de portalul digital unic la nivel național.</p> <p>(2) Ca dovadă a respectării cerințelor de calitate menționate la articolele 30<sup>4</sup> - 30<sup>6</sup>, denumirea și logoul portalului digital unic țin loc și de etichetă de calitate. Logoul portalului este utilizat ca etichetă de calitate doar de către paginile și site-urile web de informare incluse în registrul pentru linkuri.</p>	<p><i>Compatibil, cu excepția propoziției a doua din alineatul (1) care se referă la activitatea Comisiei și este o prevedere UE neaplicabilă</i></p>	
<p>Articolul 23</p>	<p><b>Articolul 30<sup>17</sup>.</b> Promovarea</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	

<p style="text-align: center;"><b>Promovarea</b></p> <p>(1) Statele membre și Comisia promovează acțiunile de sensibilizare și utilizarea de către cetățeni și întreprinderi a portalului și se asigură că portalul și informațiile, procedurile și serviciile de asistență și soluționare a problemelor sunt vizibile publicului și pot fi găsite cu ușurință prin intermediul motoarelor de căutare aflate la dispoziția publicului.</p> <p>(2) Statele membre și Comisia își coordonează activitățile promoționale menționate la alineatul (1) și se referă la portal și utilizează sigla acestuia în astfel de activități împreună cu orice alte denumiri comerciale, după caz.</p> <p>(3) Statele membre și Comisia se asigură că portalul este ușor de găsit prin intermediul site-urilor web conexe pentru care sunt responsabile și că sunt disponibile linkuri clare către interfața comună pentru utilizatori pe toate site-urile web relevante de la nivelul Uniunii și de la nivel național.</p> <p>(4) Coordonatorii naționali promovează portalul față de autoritățile naționale competente.</p>	<p>(1) Autoritățile competente promovează acțiunile de sensibilizare și utilizare de către persoanele fizice și juridice a portalului digital unic și se asigură că portalul și informațiile, procedurile și serviciile de asistență și soluționare a problemelor sunt vizibile publicului și pot fi găsite cu ușurință prin intermediul motoarelor de căutare aflate la dispoziția publicului.</p> <p>(2) Coordonatorul național și autoritățile competente, în limitele competențelor, își coordonează activitățile promoționale menționate la alineatul (1) cu Comisia și se referă la portalul digital unic și utilizează sigla acestuia în astfel de activități împreună cu orice alte denumiri comerciale, după caz.</p> <p>(3) Posesorul Portalului guvernamental integrat EVO și autoritățile competente se asigură că portalul digital unic este ușor de găsit prin intermediul site-urilor web conexe pentru care sunt responsabile și că sunt disponibile linkuri clare către interfața comună pentru utilizatori pe toate site-urile web relevante de la nivel național.</p> <p>(4) Coordonatorul național promovează portalul digital unic față de autoritățile naționale competente.</p>		
<p style="text-align: center;">Articolul 24</p> <p style="text-align: center;"><b>Statisticile privind utilizatorii</b></p> <p>(1) Autoritățile competente și Comisia se asigură că statisticile sunt colectate în legătură cu vizitele utilizatorilor pe portal și pe paginile web cu care este conectat portalul, într-un mod care să garanteze anonimitatea utilizatorilor, pentru a îmbunătăți funcționalitatea acestuia.</p> <p>(2) Autoritățile competente, furnizorii de servicii de asistență sau soluționare a problemelor menționați la articolul 7 alineatul (3) și Comisia colectează și partajează, într-o formă agregată, numărul, originea și obiectul solicitărilor de servicii de asistență și soluționare a problemelor și timpii de răspuns ai acestora.</p> <p>(3) Statisticile colectate în conformitate cu alineatele (1) și (2) în ceea ce privește informațiile, procedurile și serviciile de</p>	<p><b>Articolul 30<sup>18</sup>.</b> Statisticile privind utilizatorii</p> <p>(1) Posesorul Portalului guvernamental integrat EVO sau, după caz, autoritățile competente posesoare ale paginilor web naționale cu care este conectat portalul digital unic, se asigură de colectarea statisticilor în legătură cu vizitele utilizatorilor pe portal, într-un mod care să garanteze anonimitatea lor, pentru a îmbunătăți funcționalitatea acestuia.</p> <p>(2) Autoritățile competente, furnizorii de servicii de asistență sau soluționare a problemelor menționați la articolul 30<sup>3</sup> alineatul (3) colectează și partajează, într-o formă agregată, numărul, originea și obiectul solicitărilor de servicii de asistență și soluționare a problemelor și timpii de răspuns ai acestora.</p> <p>(3) Statisticile colectate în conformitate cu alineatele (1) și (2) în ceea ce privește informațiile, procedurile și serviciile de asistență și de soluționare a problemelor la care este conectat portalul digital unic includ următoarele categorii de date:</p>	<i>Compatibil</i>	

<p>asistență și de soluționare a problemelor la care este conectat portalul includ următoarele categorii de date:</p> <p>(a) date privind numărul, originea și tipul de utilizatori ai portalului;</p> <p>(b) date privind preferințele utilizatorilor și etapele parcurse de aceștia;</p> <p>(c) date privind ușurința utilizării, ușurința găsirii și calitatea informațiilor, a procedurilor și a serviciilor de asistență și de soluționare a problemelor.</p> <p>Aceste date sunt puse la dispoziția publicului în format deschis, utilizat în mod obișnuit și care poate fi citit automat.</p> <p>(4) Comisia adoptă acte de punere în aplicare de stabilire a metodei de colectare și de schimb ale statisticilor privind utilizatorii menționate la alineatele (1), (2) și (3) din prezentul articol. Respectivetele acte de punere în aplicare se adoptă în conformitate cu procedura de examinare menționată la articolul 37 alineatul (2).</p>	<p>a) date privind numărul, originea și tipul de utilizatori ai portalului;</p> <p>b) date privind preferințele utilizatorilor și etapele parcurse de aceștia;</p> <p>c) date privind ușurința utilizării, ușurința găsirii și calitatea informațiilor, a procedurilor și a serviciilor de asistență și de soluționare a problemelor.</p> <p>Aceste date sunt puse la dispoziția publicului în format deschis, utilizat în mod obișnuit și care poate fi citit automat.</p> <p>Prevederile alineatului (4) se referă la activitatea Comisiei</p>	<p><i>Prevederi UE neaplicabile</i></p>	
<p>Articolul 25</p> <p><b>Formularea observațiilor de către utilizatori cu privire la serviciile oferite de portal</b></p> <p>(1) În scopul de a obține informații direct de la utilizatori cu privire la gradul de satisfacție în ceea ce privește serviciile și informațiile furnizate prin intermediul portalului, Comisia pune la dispoziția utilizatorilor, prin intermediul portalului, un instrument ușor de utilizat de formulare a observațiilor, care permite utilizatorilor imediat după ce utilizează oricare dintre serviciile menționate la articolul 2 alineatul (2), să transmită observații în mod anonim, cu privire la calitatea și disponibilitatea serviciilor furnizate prin portal și la informațiile disponibile în cadrul acestuia, precum și a interfeței comune pentru utilizatori.</p> <p>(2) Autoritățile competente și Comisia se asigură că utilizatorii au acces la instrumentul prevăzut la alineatul (1) de pe toate paginile web care fac parte din portal.</p> <p>(3) Comisia, autoritățile competente și coordonatorii naționali au acces direct la observațiile utilizatorilor colectate</p>	<p><b>Articolul 30<sup>19</sup>.</b> Formularea observațiilor de către utilizatori cu privire la serviciile oferite de portalul digital unic</p> <p>(1) În scopul obținerii informațiilor direct de la utilizatori cu privire la gradul de satisfacție în ceea ce privește serviciile și informațiile furnizate prin intermediul portalului digital unic, este pus la dispoziția utilizatorilor, prin intermediul portalului, un instrument ușor de utilizat de formulare a observațiilor, care permite acestora imediat după ce utilizează oricare dintre serviciile menționate la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (3), să transmită observații în mod anonim, cu privire la calitatea și disponibilitatea serviciilor furnizate prin portal și la informațiile disponibile în cadrul acestuia, precum și a interfeței comune pentru utilizatori.</p> <p>(2) Posesorul Portalului guvernamental integrat EVO și autoritățile competente asigură utilizatorii portalului digital unic cu acces la instrumentul prevăzut la alineatul (1) de pe toate paginile web care fac parte din portal.</p> <p>(3) Autoritățile competente și coordonatorul național au acces direct la observațiile utilizatorilor colectate prin intermediul</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	

<p>prin intermediul instrumentului prevăzut la alineatul (1) pentru a putea aborda orice problemă ridicată.</p> <p>(4) Autoritățile competente nu au obligația de a acorda utilizatorilor acces pe paginile lor web care fac parte din portal la instrumentul de formulare a observațiilor de către utilizatori menționat la alineatul (1), în cazul în care un alt instrument de formulare a observațiilor de către utilizatori având funcționalități similare cu instrumentul menționat la alineatul (1) este deja disponibil pe paginile lor web pentru a monitoriza calitatea serviciilor. Autoritățile competente colectează observațiile primite din partea utilizatorilor prin intermediul propriului instrument de formularea a observațiilor de către utilizatori și îl partajează cu Comisia și coordonatorii naționali din celelalte state membre.</p> <p>(5) Comisia adoptă acte de punere în aplicare de stabilire a normelor pentru colectarea și partajarea de observații formulate de utilizatori. Respectivele acte de punere în aplicare se adoptă în conformitate cu procedura de examinare menționată la articolul 37 alineatul (2).</p>	<p>instrumentului prevăzut la alineatul (1) pentru a putea aborda orice problemă ridicată.</p> <p>(4) Autoritățile competente analizează și examinează problemele ridicate de utilizatori potrivit prezentului articol și le remediază, ori de câte ori este posibil, prin mijloace adecvate.</p> <p>(5) Posesorul Portalului guvernamental integrat EVO și autoritățile competente nu au obligația de a acorda utilizatorilor acces pe paginile lor web care fac parte din portalul digital unic la instrumentul de formulare a observațiilor de către utilizatori menționat la alineatul (1), în cazul în care un alt instrument alternativ de formulare a observațiilor de către utilizatori având funcționalități similare cu instrumentul menționat la alineatul (1) este deja disponibil pe Portalul guvernamental integrat EVO sau paginile lor web pentru a monitoriza calitatea serviciilor. Autoritățile competente colectează observațiile primite din partea utilizatorilor prin intermediul propriului instrument de formularea a observațiilor de către utilizatori și îl partajează cu Comisia și coordonatorii naționali din celelalte state membre.</p> <p>Prevederile alineatului (5) se referă la activitatea Comisiei</p>	<p><i>Prevederi UE neaplicabile</i></p>	
<p>Articolul 26</p> <p><b>Raportare privind funcționarea pieței interne</b></p> <p>(1) Comisia:</p> <p>(a) trebuie să pună la dispoziția utilizatorilor portalului un instrument ușor de utilizat pentru a semnală și a formula observații în mod anonim privind orice obstacole întâmpinate de aceștia în exercitarea drepturilor lor pe piața internă;</p> <p>(b) trebuie să colecteze informații agregate de la serviciile de asistență și soluționare a problemelor care fac parte din portal cu privire la obiectul cererilor și al răspunsurilor.</p> <p>(2) Comisia, autoritățile competente și coordonatorii naționali au acces direct la observațiile colectate în conformitate cu alineatul (1) litera (a).</p>	<p>Prevederile alineatului (1) se referă la activitatea Comisiei</p>	<p><i>Prevederi UE neaplicabile</i></p> <p><i>Compatibil</i></p>	

<p>(3) Statele membre și Comisia analizează și examinează problemele ridicate de utilizatori potrivit prezentului articol și le remediază, ori de câte ori este posibil, prin mijloace adecvate.</p>			
<p style="text-align: center;">Articolul 27 <b>Sinteze online</b></p> <p>Comisia publică online sinteze în formă anonimată privind problemele care rezultă din informațiile colectate în conformitate cu articolul 26 alineatul (1), principalele statistici privind utilizatorii menționate la articolul 24 și principalele observații formulate de către utilizatori menționate la articolul 25.</p>		<p><i>Prevederi UE neaplicabile.</i></p>	
<p style="text-align: center;">Articolul 28 <b>Coordonatorii naționali</b></p> <p>(1) Fiecare stat membru numește un coordonator național. În plus față de obligațiile care le revin în conformitate cu articolele 7, 17, 19, 20, 23 și 25, coordonatorii naționali:</p> <p>(a) acționează ca punct de contact în cadrul administrațiilor lor respective pentru toate aspectele legate de portal;</p> <p>(b) promovează aplicarea uniformă a articolelor 9-16 de către autoritățile competente respective;</p> <p>(c) garantează că recomandările menționate la articolul 17 alineatul (2) litera (c) sunt puse în aplicare în mod corespunzător.</p> <p>(2) În conformitate cu propria structură administrativă internă, fiecare stat membru poate să desemneze unul sau mai mulți coordonatori pentru îndeplinirea oricăreia dintre sarcinile enumerate la alineatul (1). Un coordonator național pentru fiecare stat membru este responsabil de contactele cu Comisia în ceea ce privește toate aspectele legate de portal.</p> <p>(3) Fiecare stat membru informează celelalte state membre și Comisia cu privire la numele și datele de contact ale coordonatorului național.</p>	<p><b>Articolul 30<sup>20</sup>.</b> Coordonatorii naționali</p> <p>1. Republica Moldova cooperează cu Comisia în ceea ce privește toate aspectele referitoare la portalul digital unic prin intermediul unui coordonator național.</p> <p>2. Se desemnează Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică” în calitate de coordonator național.</p> <p>3. În plus față de obligațiile care îi revin în conformitate cu articolele 30<sup>3</sup>, 30<sup>11</sup>, 30<sup>13</sup>, 30<sup>14</sup>, 30<sup>16</sup> și 30<sup>19</sup>, coordonatorul național:</p> <p>a) acționează ca punct de contact la nivel național pentru toate aspectele legate de portalul digital unic;</p> <p>b) promovează aplicarea uniformă a articolelor 30<sup>4</sup> - 30<sup>8</sup> de către autoritățile competente;</p> <p>c) garantează că recomandările Comisiei transmise prin scrisoare în caz de deteriorare a calității informațiilor, procedurilor și serviciilor de asistență și de soluționare a problemelor sunt puse în aplicare în mod corespunzător;</p> <p>d) reprezintă Republica Moldova în calitate de membru în cadrul grupului de coordonare a portalului.</p> <p>(4) Alți coordonatori pentru îndeplinirea oricăreia dintre sarcinile enumerate la alineatul (3) literele b) - d) pot fi desemnați prin lege sau act normativ al Guvernului.</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	

	(5) Biroul pentru Integrare Europeană informează celelalte state membre și Comisia cu privire la numele și datele de contact ale coordonatorului național.		
<p align="center"><b>Articolul 29</b> <b>Grupul de coordonare</b></p> <p>Se înființează un grup de coordonare („grupul de coordonare a portalului”). Acesta este compus din câte un coordonator național din partea fiecărui stat membru și este prezidat de un reprezentant al Comisiei. Acesta își adoptă propriul regulament de procedură. Comisia asigură secretariatul.</p>	Prevederile articolului se referă la constituirea grupului de coordonare a portalului	<i>Prevederi UE neaplicabile</i>	
<p align="center"><b>Articolul 30</b> <b>Sarcinile grupului de coordonare a portalului</b></p> <p>(1) Grupul de coordonare a portalului sprijină punerea în aplicare a prezentului regulament. Principalele sale sarcini sunt:</p> <p>(a) facilitarea schimbului de bune practici și a actualizării periodice a acestora;</p> <p>(b) încurajarea adoptării procedurilor integral online, în afara celor incluse în anexa II la prezentul regulament, și a mijloacelor online de autentificare, identificare și semnătură, în special cele prevăzute în Regulamentul (UE) nr. 910/2014;</p> <p>(c) discuții despre îmbunătățirea modului de prezentare a informațiilor pentru a fi accesibile utilizatorilor, în domeniile enumerate în anexa I, în special pe baza datelor colectate în conformitate cu articolele 24 și 25;</p> <p>(d) sprijinirea Comisiei în dezvoltarea soluțiilor TIC comune care stau la baza portalului;</p> <p>(e) dezbaterile proiectului de program anual de lucru;</p> <p>(f) sprijinirea Comisiei în monitorizarea executării programului anual de lucru;</p> <p>(g) discutarea informațiilor suplimentare care au fost transmise în conformitate cu articolul 5, cu scopul de a încuraja alte state membre să furnizeze informații similare, dacă sunt relevante pentru utilizatori;</p>	Prevederile articolului se referă la sarcinile grupului de coordonare a portalului	<i>Prevederi UE neaplicabile</i>	

<p>(h) acordarea de asistență Comisiei în monitorizarea conformității cu cerințele prevăzute la articolele 8-16, în conformitate cu articolul 17;</p> <p>(i) informarea cu privire la punerea în aplicare a articolului 6 alineatul (1);</p> <p>(j) discutarea și recomandarea de acțiuni autorităților competente și Comisiei în vederea evitării sau eliminării duplicării inutile a serviciilor disponibile prin intermediul portalului;</p> <p>(k) emiterea de avize cu privire la proceduri sau măsuri pentru a aborda în mod eficient orice problemă legată de calitatea serviciilor semnalată de utilizatori sau formularea unor sugestii pentru îmbunătățirea acestora;</p> <p>(l) discutarea aplicării principiilor securității și protecției vieții private din faza de proiectare, în contextul prezentului regulament;</p> <p>(m) discutarea chestiunilor legate de colectarea observațiilor formulate de către utilizatori și a datelor statistice menționate la articolele 24 și 25, astfel încât serviciile oferite la nivelul Uniunii și la nivel național să fie îmbunătățite permanent;</p> <p>(n) discutarea unor chestiuni legate de cerințele de calitate a serviciilor oferite prin intermediul portalului;</p> <p>(o) schimb de bune practici și sprijinirea Comisiei în organizarea, structurarea și prezentarea serviciilor menționate la articolul 2 alineatul (2), pentru a permite funcționarea adecvată a interfeței comune pentru utilizatori;</p> <p>(p) facilitarea elaborării și a punerii în aplicare a strategiilor coordonate de promovare;</p> <p>(q) cooperarea cu organismele de guvernare sau rețele de servicii de informații, de asistență sau soluționare a problemelor;</p> <p>(r) furnizarea de orientări privind altă limbă sau alte limbi oficiale ale Uniunii care să fie utilizate de către autoritățile competente în conformitate cu articolul 9 alineatul (2), articolul 10 alineatul (4), articolul 11 alineatul (2) și articolul 13 alineatul (2) litera (a).</p>			
---	--	--	--

<p>(2) Comisia poate consulta grupul de coordonare a portalului, cu privire la orice chestiune referitoare la aplicarea prezentului regulament.</p>			
<p style="text-align: center;">Articolul 31 <b>Programul anual de lucru</b></p> <p>(1) Comisia adoptă programul de lucru anual care precizează, în special:</p> <p>(a) acțiuni de ameliorare a prezentării informațiilor specifice în domeniile enumerate în anexa I și acțiuni de facilitare a punerii în aplicare în timp util, de către autoritățile competente la orice nivel, inclusiv la nivel municipal, a cerinței de a furniza informații;</p> <p>(b) acțiunile de facilitare a respectării articolelor 6 și 13;</p> <p>(c) acțiunile necesare pentru a asigura conformitatea cu cerințele prevăzute la articolele 9-12;</p> <p>(d) activitățile legate de promovarea portalului în conformitate cu articolul 23.</p> <p>(2) Atunci când pregătește proiectul de program anual de lucru, Comisia ia în considerare statisticile privind utilizatorii și observațiile colectate de la aceștia în conformitate cu articolele 24 și 25, precum și eventualele sugestii din partea statelor membre. Înainte de adoptarea proiectului de program anual de lucru, Comisia îl prezintă, în vederea dezbaterilor, grupului de coordonare a portalului.</p>	<p>Prevederile articolului se referă la activitatea Comisiei</p>	<p><i>Prevederi UE neaplicabile</i></p>	
<p style="text-align: center;">Articolul 32 <b>Costuri</b></p> <p>(1) Bugetul general al Uniunii Europene acoperă următoarele costuri:</p> <p>(a) dezvoltarea și întreținerea instrumentelor TIC care sprijină punerea în aplicare a prezentului regulament la nivelul Uniunii;</p> <p>(b) promovarea portalului la nivelul Uniunii;</p> <p>(c) traducerea informațiilor, a explicațiilor și a instrucțiunilor în conformitate cu articolul 12 într-un volum anual maxim pentru fiecare stat membru, fără a aduce atingere posibilei</p>	<p>Prevederile alineatului (1) se referă la bugetul general al UE</p>	<p><i>Prevederi UE neaplicabile</i></p>	

<p>realocări, dacă acest lucru este necesar pentru a se oferi posibilitatea utilizării depline a bugetului disponibil.</p> <p>(2) Costurile aferente portalurilor web naționale, platformelor de informare, serviciilor de asistență și procedurilor stabilite la nivel de stat membru sunt suportate din bugetele respective ale statelor membre, cu excepția cazului în care se prevede altfel în legislația Uniunii.</p>	<p><b>Articolul 30<sup>21</sup>.</b> Costuri</p> <p>Costurile aferente Portalului guvernamental integrat EVO, a altor portaluri web naționale, platformelor de informare, serviciilor de asistență și procedurilor stabilite la nivel național sunt suportate din bugetul de stat sau din alte surse neinterzise de lege, cu excepția cazului în care se prevede altfel în legislația Uniunii.</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	
<p>Articolul 33</p> <p><b>Protecția datelor cu caracter personal</b></p> <p>Prelucrarea datelor cu caracter personal de către autoritățile competente în cadrul prezentului regulament este în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679. Prelucrarea datelor cu caracter personal de către Comisie în cadrul prezentului regulament este în conformitate cu Regulamentul (UE) 2018/1725.</p>	<p><b>Articolul 30<sup>22</sup>.</b> Prelucrarea datelor cu caracter personal</p> <p>Prelucrarea datelor cu caracter personal de către autoritățile competente în procesul de implementare a prevederilor prezentului Capitol se realizează în conformitate cu cadrul normativ care reglementează protecția datelor cu caracter personal.</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	
<p>Articolul 34</p> <p><b>Cooperarea cu alte rețele de informare și asistență</b></p> <p>(1) După consultarea statelor membre, Comisia decide care din modalitățile neoficiale existente de guvernare pentru oricare dintre serviciile de asistență sau soluționare a problemelor enumerate în anexa III sau pentru oricare dintre domeniile informațiilor menționate în anexa I urmează să fie sub responsabilitatea grupului de coordonare a portalului.</p> <p>(2) În cazul în care serviciile sau rețelele de informații și de asistență au fost create printr-un act al Uniunii cu caracter juridic obligatoriu pentru oricare dintre domeniile de informații cuprinse în anexa I, Comisia coordonează activitatea grupului de coordonare a portalului și organismele de guvernare ale acestor servicii sau rețele în vederea sincronizării și pentru a evita suprapunerile.</p>	<p>Prevederile articolului se referă la activitatea Comisiei și a grupului de coordonare</p>	<p><i>Prevederi UE neaplicabile</i></p>	
<p>Articolul 35</p> <p><b>Sistemul de informare al pieței interne</b></p> <p>(1) Sistemul de informare al pieței interne (IMI), înființat prin Regulamentul (UE) nr. 1024/2012, se utilizează în sensul și în conformitate cu articolul 6 alineatul (4) și cu articolul 15.</p>	<p>Prevederile se referă la activitatea Comisiei și rolul Sistemului de informare al pieței interne.</p>	<p><i>Prevederi UE neaplicabile</i></p>	

(2) Comisia poate decide să utilizeze IMI ca registrul electronic pentru linkuri prevăzut la articolul 19 alineatul (1).			
<p style="text-align: center;">Articolul 36</p> <p style="text-align: center;"><b>Raportare și revizuire</b></p> <p>În termen de 12 decembrie 2022 și, ulterior, o dată la doi ani, Comisia realizează o revizuire a aplicării prezentului regulament și prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport de evaluare privind funcționarea portalului și funcționarea pieței interne pe baza statisticilor și a observațiilor colectate în conformitate cu articolele 24, 25 și 26. Revizuirea evaluează, în special, domeniul de aplicare al articolului 14 pentru a ține seama de evoluțiile tehnologice, comerciale și juridice privind schimbul de elemente justificative între autoritățile competente.</p>	Prevederile articolului se referă la activitatea Comisiei	<i>Prevederi UE neaplicabile</i>	
<p style="text-align: center;">Articolul 37</p> <p style="text-align: center;"><b>Procedura comitetului</b></p> <p>(1) Comisia este asistată de un comitet. Respectivul comitet reprezintă un comitet în înțelesul Regulamentului (UE) nr. 182/2011.</p> <p>(2) Atunci când se face trimitere la prezentul alineat, se aplică articolul 5 din Regulamentul (UE) nr. 182/2011.</p>		<i>Prevederi UE neaplicabile</i>	
<p style="text-align: center;">Articolul 38</p> <p style="text-align: center;"><b>Modificarea Regulamentului (UE) nr. 1024/2012</b></p> <p>Regulamentul (UE) nr. 1024/2012 se modifică după cum urmează:</p> <p>1. Articolul 1 se înlocuiește cu următorul text:</p> <p style="text-align: center;">„Articolul 1</p> <p style="text-align: center;"><b>Obiect</b></p> <p>Prezentul regulament stabilește normele pentru utilizarea unui sistem de informare al pieței interne (IMI) pentru cooperarea administrativă între actorii IMI, inclusiv pentru prelucrarea datelor cu caracter personal.”</p> <p>2. La articolul 3, alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:</p> <p>„(1) IMI se utilizează pentru schimbul de informații, inclusiv de date cu caracter personal, între actorii IMI și pentru</p>		<i>Prevederi UE neaplicabile</i>	

<p>prelucrarea informațiilor respective pentru oricare dintre scopurile următoare:</p> <p>(a) cooperarea administrativă necesară în conformitate cu actele enumerate în anexă;</p> <p>(b) cooperare administrativă care face obiectul unui proiect-pilot realizat în conformitate cu articolul 4.”</p> <p>3. La articolul 5, al doilea paragraf se modifică după cum urmează:</p> <p>(a) litera (a) se înlocuiește cu următorul text: „(a) «IMI» înseamnă instrumentul electronic furnizat de Comisie pentru a facilita cooperarea administrativă dintre actorii IMI;”;</p> <p>(b) litera (b) se înlocuiește cu următorul text: „(b) «cooperare administrativă» înseamnă colaborarea dintre actorii IMI prin intermediul schimbului și prelucrării de informații pentru o mai bună aplicare a dreptului Uniunii.”;</p> <p>(c) litera (g) se înlocuiește cu următorul text: „(g) «actori IMI» înseamnă autoritățile competente, coordonatorii IMI, Comisia și organele, oficiile și agențiile Uniunii;”.</p> <p>4. La articolul 8 alineatul (1), se adaugă următoarea literă: „(f) asigurarea coordonării cu organele, oficiile și agențiile Uniunii și acordarea accesului la IMI.”</p> <p>5. La articolul 9, alineatul (4) se înlocuiește cu următorul text: „(4) Statele membre, Comisia și organele, oficiile și agențiile Uniunii pun în practică mijloace corespunzătoare pentru a se asigura că utilizatorilor IMI li se permite să consulte datele cu caracter personal prelucrate în IMI numai pe baza principiului necesității de a cunoaște și doar în domeniul sau domeniile pieței interne pentru care le-au fost acordate drepturi de acces în conformitate cu alineatul (3).”</p> <p>6. Articolul 21 se modifică după cum urmează:</p> <p>(a) alineatul (2) se înlocuiește cu următorul text: „(2) Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor răspunde de monitorizarea și asigurarea aplicării prezentului regulament atunci când Comisia sau organele, oficiile și</p>			
--	--	--	--

<p>agențiile Uniunii, în calitatea lor de actori IMI, prelucrează datele cu caracter personal. Sarcinile și competențele menționate la articolele 57 și 58 din Regulamentul (UE) 2018/1725 (*1) se aplică în consecință.</p> <p>(b) alineatul (3) se înlocuiește cu următorul text:  „(3) Autoritățile naționale de supraveghere și Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor, acționând fiecare în domeniul de aplicare al respectivelor lor competențe, cooperează între ele în vederea asigurării supravegherii coordonate a IMI și a utilizării acestuia de către actorii IMI, în conformitate cu articolul 62 din Regulamentul (UE) 2018/1725.”;</p> <p>(c) alineatul (4) se elimină.</p> <p>7. La articolul 29, alineatul (1) se elimină.</p> <p>8. În anexă se adaugă următoarele puncte:  „11. Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) (*2): articolul 56, articolele 60-66 și articolul 70 alineatul (1).</p> <p>12. Regulamentul (UE) 2018/1725 al Parlamentului European și al Consiliului din 2 octombrie 2018 privind înființarea unui portal digital unic (gateway) pentru a oferi acces la informații, la proceduri și la servicii de asistență și de soluționare a problemelor și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1024/2012 (*3): articolul 6 alineatul (4), articolul 15 și articolul 19.</p>			
<p style="text-align: center;">Articolul 39  <b>Intrarea în vigoare</b></p> <p>Prezentul regulament intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene.</p> <p>Articolul 2, articolul 4, articolele 7-12, articolul 16, articolul 17, articolul 18 alineatele (1)-(4), articolul 19, articolul 20, articolul 24 alineatele (1), (2) și (3), articolul 25 alineatele (1)-</p>	<p>Prevederile nu au fost transpuse întrucât acestea se referă la intrarea în vigoare a Regulamentului.</p>	<p><b>Prevederi UE neaplicabile</b></p>	

<p>(4), articolul 26 și articolul 27 se aplică de la 12 decembrie 2020.</p> <p>Articolul 6, articolul 13, articolul 14 alineatele (1)-(8) și (10) și articolul 15 se aplică de la 12 decembrie 2023.</p> <p>Fără a aduce atingere datei aplicării pentru articolele 2, 9, 10 și 11, autoritățile municipale pun la dispoziție informațiile, explicațiile și instrucțiunile menționate la articolele respective cel târziu la 12 decembrie 2022.</p> <p>Prezentul regulament este obligatoriu în toate elementele sale și se aplică direct în toate statele membre.</p>			
<p style="text-align: center;">ANEXA I</p> <p style="text-align: center;"><b>Lista de informații relevante pentru cetățenii și întreprinderile care își exercită drepturile în cadrul pieței interne menționate la articolul 2 alineatul (2) litera (a)</b></p>	<p>Pct.14 din proiectul de lege, Legea nr.234/2021 se completează cu anexa nr.1</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	
<p style="text-align: center;">ANEXA II</p> <p style="text-align: center;"><b>Procedurile menționate la articolul 6 alineatul (1)</b></p>	<p>Pct.14 din proiectul de lege, Legea nr.234/2021 se completează cu anexa nr. 2</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	
<p style="text-align: center;">ANEXA III</p> <p style="text-align: center;"><b>Lista serviciilor de asistență și de soluționare a problemelor menționate la articolul 2 alineatul (2) litera (c)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ghișeele unice</li> <li>2. Punctele de informare despre produse</li> <li>3. Punctele de informare despre produse pentru construcții</li> <li>4. Centrele naționale de asistență pentru calificări profesionale</li> <li>5. Punctele naționale de contact pentru asistența medicală transfrontalieră</li> <li>6. Rețeaua europeană de servicii de ocupare a forței de muncă (EURES)</li> <li>7. Lista entităților de soluționare alternativă a litigiilor în materie de consum întocmită de Comisie în temeiul articolului 20 alineatul (4) din Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului (7).</li> <li>8. Punctele unice de contact instituite sau desemnate, în temeiul articolului 6 alineatul (1) din Regulamentul (UE)</li> </ol>	<p style="text-align: right;">Anexa nr.3</p> <p style="text-align: center;"><b>Lista serviciilor de asistență și de soluționare a problemelor menționate la articolul 30<sup>1</sup> alineatul (2) litera c)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ghișeele unice</li> <li>2. Punctele de informare despre produse</li> <li>3. Punctele de informare despre produse pentru construcții</li> <li>4. Centrele naționale de asistență pentru calificări profesionale</li> <li>5. Punctele naționale de contact pentru asistența medicală transfrontalieră</li> <li>6. Rețeaua europeană de servicii de ocupare a forței de muncă (EURES)</li> <li>7. Lista entităților de soluționare alternativă a litigiilor în materie de consum</li> <li>8. Punctele unice de contact instituite sau desemnate, responsabile de facilitarea și coordonarea procedurii de acordare a autorizațiilor pentru proiectele de producere de tehnologie „zero net”, inclusiv pentru proiectele strategice „zero net”, și de furnizarea de informații privind raționalizarea procesului administrativ, inclusiv pentru proiectele individuale din vâi;</li> </ol>	<p><i>Compatibil</i></p>	

<p>2024/1735 al Parlamentului European și al Consiliului <sup>(8)</sup> privind industria „zero net”, inclusiv în sensul articolului 18 alineatul (1) din regulamentul respectiv și punctele de contact instituite sau desemnate în temeiul articolului 33 alineatul (1) din regulamentul respectiv</p> <p>9. Ghișeul unic în cauză în temeiul articolului 9 din Regulamentul (UE) 2024/1252.</p>	<p>punctele de contact instituite sau desemnate responsabile pentru fiecare cerere de instituire a unui spațiu de testare în materie de reglementare pentru tehnologiile „zero net”</p> <p>9. Ghișeul unic înființat sau desemnat responsabil de facilitarea și coordonarea procesului de acordare a autorizațiilor pentru proiectele privind materiile prime critice și de furnizarea de informații privind procedurile administrative relevante pentru proiectele privind materiile prime critice, inclusiv informații privind momentul în care o cerere este considerată completă”</p>		
---	---	--	--



Nr. 13/1-1192 din 07.04.2026

**Cancelaria de Stat**

Prin prezenta, în temeiul prevederilor pct. 197 din Regulamentul Guvernului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 610/2018, se prezintă, spre înregistrare și examinare în cadrul ședinței secretarilor generali, proiectul de lege pentru modificarea Legii nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice.

**CERERE**  
**privind înregistrarea proiectului de lege**

<b>Nr. crt.</b>	<b>Criterii de înregistrare</b>	<b>Nota autorului</b>
1.	Categoria și denumirea proiectului	Proiectul de lege pentru modificarea Legii nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice
2.	Autoritatea care a elaborat proiectul	Proiectul de lege este elaborat de Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării în comun cu Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”.
3.	Justificarea depunerii cererii	Obiectivul principal al proiectului de lege constă în crearea cadrului juridic intern necesar pentru aplicarea Regulamentului (UE) 2018/1724 privind înființarea unui portal digital unic (gateway) și ale regulamentelor sale de punere în aplicare privind colectarea statisticilor/feedback și OOTS.
4.	Referința la documentul de planificare care prevede elaborarea proiectului ( <i>PNA, PND, PNR, alte documente de planificare sectoriale</i> )	Proiectul de lege pentru modificarea Legii nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice, constituie o prioritate națională prevăzută în Programul Național de Aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru perioada 2025-2029, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 306/2025 (acțiunile nr. 61 - 63 din Capitolul 10 „Societatea informațională și mass-media” Clusterul 3 „Competitivitate și Creștere Incluzivă”).
5.	Lista autorităților și instituțiilor a căror avizare este necesară	Cancelaria de Stat (Centrul de Armonizare a Legislației); Ministerul Justiției; Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale; Ministerul Afacerilor Externe; Ministerul Finanțelor;

		Ministerul Educației și Cercetării; Ministerul Energiei; Ministerul Mediului; Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare; Ministerul Muncii și Protecției Sociale; Ministerul Afacerilor Interne; Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale; Ministerul Sănătății; Ministerul Culturii; IP Agenția Servicii Publice; Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal; IP Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică, ; Biroul de Investigare a Accidentelor și Incidentelor în Transporturi; Compania Națională de Asigurări în Medicină; Casa Națională de Asigurări Sociale; Biroul Național de Statistică; Agenția Proprietății Publice; Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor; Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale; Agenția Geodezie, ; Cartografie și Cadastru; Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală; Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații.
6.	Termenul-limită pentru depunerea avizelor/expertizelor	10 zile lucrătoare.
7.	Persoana/e responsabile de promovarea proiectului	Oxana Rusanovschi, Șef adjunct, Direcția politici în domeniul tehnologiei informației și digitalizării, tel.022250636, e-mail: <a href="mailto:oxana.rusanovschi@mded.gov.md">oxana.rusanovschi@mded.gov.md</a> . Dumitru Botea, tel.: 061000493, e-mail: <a href="mailto:dumitru.botea@egov.md">dumitru.botea@egov.md</a> .
8.	Anexe	1. Proiectul de Lege; 2. Nota de Fundamentare; 3. Tabelul de concordanță.
9.	Data și ora depunerii cererii	
10.	Semnătura	/semnat electronic/

**Secretar de stat**

**Michelle ILIEV**