



CANCELARIA DE STAT A REPUBLICII MOLDOVA

ORDIN nr. 331

din 18 decembrie 2025

Chișinău

Pentru aprobarea Metodologiei privind instituționalizarea Evenimentelor de viață pentru cetățeni și afaceri

În temeiul art. 15 alin. (1) din Legea nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2022, nr. 34-38, art. 34), cu modificările ulterioare și pct. 10 din Hotărârea Guvernului nr. 169/2021 cu privire la Registrul de stat al serviciilor publice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2021, nr. 230-237, art. 436), cu modificările ulterioare, precum și pct. 7 subpct. 12) și pct. 15 subpct. 6) și 12) din Regulamentul privind organizarea și funcționarea Cancelariei de Stat, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 657/2009 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2009, nr. 162, art. 724), cu modificările ulterioare,

ORDON:

1. Se aprobă Metodologia privind instituționalizarea evenimentelor de viață pentru cetățeni și afaceri, conform anexei.

2. Instituția publică Agenția de Guvernare Electronică: ✓

2.1. va coordona procesul de instituționalizare a evenimentelor de viață pentru cetățeni și afaceri în conformitate cu Metodologia menționată;

2.2. va aproba lista evenimentelor de viață pentru cetățeni și afaceri, validată de către prestatorii de servicii publice, și va asigura publicarea acestora pe Portalul guvernamental integrat EVO.

3. Prestatorii de servicii publice, astfel cum sunt definiți la art. 2 din Legea nr. 234/2021 cu privire la serviciile publice, vor participa la procesul de instituționalizare a evenimentelor de viață pentru cetățeni și afaceri prin:

3.1. descrierea detaliată a proceselor aferente prestării serviciilor publice din sfera de competență;

3.2. validarea conținutului final al evenimentelor de viață pentru cetățeni și afaceri;

3.3.asigurarea actualizării periodice a serviciilor publice prestate ca parte a evenimentelor de viață pentru cetățeni și afaceri.

4. Cancelaria de Stat va asigura controlul asupra executării prezentului ordin.

5. La data aprobării prezentului ordin, se abrogă Ordinul Secretarului general al Guvernului nr. 19 din 30 ianuarie 2025 privind aprobarea Metodologiei pentru identificarea, descrierea și instituționalizarea evenimentelor de viață și de business.

6. Prezentul ordin se plasează pe site-ul web al Cancelariei de Stat, la compartimentul „Reforma administrației publice centrale”, subcompartimentul „Modernizarea serviciilor publice”.

Secretar general al Guvernului



Alexei BUZU

Metodologia privind instituționalizarea evenimentelor de viață pentru cetățeni și afaceri

1 Introducere

Evenimentele de viață reprezintă un cadru centrat pe utilizator pentru structurarea informațiilor și serviciilor publice în jurul situațiilor reale pe care le trăiesc persoanele și companiile (de ex., nașterea unui copil, inițierea unei afaceri, relocarea, studiile, angajarea). În loc să caute după instituții și servicii izolate, utilizatorii navighează după propriul context de viață.

Pe Portalul guvernamental integrat EVO, evenimentele de viață au trei roluri importante:

- ajută beneficiarii de servicii publice să înțeleagă ce trebuie să facă, în ce ordine și care sunt instituțiile implicate;
- conectează servicii publice fragmentate într-un parcurs coerent și ușor de urmat;
- oferă informații clare, veridice și actualizate, în linie cu așteptările cetățenilor pentru servicii publice electronice intuitive și accesibile.

Metodologia este aliniată la 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) (în continuare - [Regulamentul \(UE\) 2018/1724](#)), are obligă statele membre să pună la dispoziția cetățenilor informații „clare, exacte și actualizate”, precum și proceduri accesibile online, într-un mod adecvat pentru utilizatori, inclusiv pentru cei transfrontalieri. În consecință, toate evenimentele de viață publicate trebuie redactate într-un mod simplu de înțeles pentru oricine, inclusiv pentru utilizatori care nu sunt familiarizați cu sistemul administrativ al Republicii Moldova.

Acest document definește procesul de identificare, prioritizare, structurare, redactare, validare și publicare a evenimentelor de viață pe Portalul guvernamental integrat EVO. El se concentrează strict pe metodologia operațională și editorială – cum se gestionează conținutul și fluxurile de lucru.

2 Definiții

Eveniment de viață	O situație generică semnificativă din parcursul personal sau profesional al unei persoane fizice sau juridice, care implică, declanșează sau necesită interacțiuni cu administrația publică în scopul prestării unor servicii publice. Evenimentul de viață
--------------------	---

	grupează, într-un format accesibil, toate informațiile aferente acestuia, inclusiv serviciile publice asociate evenimentului respectiv și cerințele relevante pentru interacțiunea cu administrația publică. Exemple: nașterea unui copil, pierderea locului de muncă, înființarea unei afaceri.
Portalul digital unic al UE	Punct de intrare unic la nivelul Uniunii Europene, prin intermediul căruia cetățenii și companiile au acces la informații cu privire la regulile și cerințele pe care trebuie să le respecte, în conformitate cu dreptul Uniunii sau dreptul intern. Portalul reprezintă o inițiativă a Uniunii Europene reglementată prin Regulamentul (UE) 2018/1724, care stabilește cerințe minime pentru furnizarea online de informații, proceduri și servicii de asistență cetățenilor și companiilor. Scopul este facilitarea mobilității transfrontaliere și îmbunătățirea accesului digital la serviciile publice din statele membre.
Abordare centrată pe utilizator	Model de organizare a conținutului și proiectare a interfețelor digitale care pornește de la nevoile, așteptările și situațiile reale ale cetățenilor, nu de la structura instituțională. Se urmărește simplitatea, claritatea și relevanța informației pentru utilizator.
Prestator de servicii publice	Orice entitate (autoritate sau instituție publică, inclusiv autoritate publică locală sau, în unele cazuri, persoană juridică de drept privat) care are competența legală de a furniza un serviciu public către cetățeni sau companii, conform prevederilor Legii nr.234/2021 cu privire la serviciile publice.

3 Principii pentru redactarea și structurarea conținutului evenimentelor de viață

3.1 Scrieți pentru utilizator, nu pentru instituție

Adoptați o abordare centrată pe utilizator în redactare. Aceasta înseamnă să formulați informația din perspectiva nevoilor utilizatorului, evitând perspectiva instituției sau limbajul birocratic intern.

Recomandări cheie:

1. Limbaj clar și comun | Utilizați un limbaj simplu, direct și ușor de înțeles de către publicul larg. Evitați jargonul administrativ, acronimele opace și termenii tehnici neexplicați. În loc de termeni de specialitate sau abrevieri, folosiți echivalentele lor comune ori oferiți imediat o explicație. De exemplu, dacă apare un termen juridic sau prescurtare, explicați-l în paranteză sau cu o notă clarificatoare.

2. Adresare directă a utilizatorului | Vorbiți cu utilizatorul, nu despre el. În loc să scrieți „Cetățeanul trebuie să depună cererea...”, folosiți adresarea directă: „Depune cererea...”. Adresarea la persoana a doua creează o experiență mai prietenoasă și clară. Formularea directă reduce ambiguitatea – utilizatorul nu trebuie să deducă că informația i se aplică lui, știe din start că i se adresează.

3. Termeni familiari pentru public | Alegeți cuvinte și denumiri așa cum ar căuta/utiliza cetățenii, nu neapărat termenii interni folosiți de instituții. În multe cazuri, cetățeanul are un model mental diferit de cel al administrației. De exemplu, este mai probabil ca un utilizator să caute „concediu medical” decât „incapacitate temporară de muncă”.

4. Organizare după logica utilizatorului | Structurați informația în modul în care utilizatorul o caută. Evitați să grupați conținutul exclusiv pe organigrama guvernamentală sau pe structura internă a procedurilor. În schimb, grupați după teme și etape care au sens în viața reală. De exemplu, utilizatorii preferă categoriile care reflectă subiectul (“pașaport și buletin”) în locul categoriilor pur administrative (“documentare cetățeni”). Prin urmare, identificați în termeni simpli problema utilizatorului și construiți conținutul în jurul răspunsului la acea problemă, nu în jurul structurii instituționale.

5. Ton profesionist, dar prietenos | Deși informațiile publicate pe site-urile web oficiale ale prestatorilor de servicii au un caracter oficial (informații cu valoare legală), tonul nu trebuie să fie rigid sau excesiv de formal. Mențineți o voce neutră și respectuoasă, însă caldă și orientată spre ajutor. Putem comunica aceeași informație administrativă într-un mod mai accesibil, fără să pierdem acuratețea.

3.2 Claritate înainte de detaliu

O bună practică în redactare este să oferiți mai întâi imaginea de ansamblu, apoi detaliile. Cu alte cuvinte, răspundeți rapid la întrebările de bază ale utilizatorului – cine? ce? când? unde? de ce? – înainte de a intra în explicații aprofundate. Această tehnică corespunde stilului jurnalistic de „piramidă inversată”, recunoscut ca fiind foarte eficient.

În practică, asta înseamnă:

1. Începeți cu rezumatul esențial al evenimentului | Primele paragrafe după titlu ar trebui să explice, pe scurt, despre ce este vorba în evenimentul de viață, cui i se adresează și care este rezultatul final (de exemplu, „Obținerea indemnizației X presupune 3 pași simpli și se adresează părinților care...”). Astfel, indiferent dacă utilizatorul citește toată pagina sau doar începutul, va prinde ideea principală. Prezentarea celor mai importante informații de la început reduce costul de interacțiune – oamenii nu trebuie să piardă timp căutând punctul principal al paginii.

2. Detaliile vin ulterior, în ordine logică | După rezumatul general, dezvoltăți subiectul prezentând informațiile în secțiuni clare, într-o succesiune firească (temporală sau logică). De exemplu, după paragraful introductiv al evenimentului, puteți detalia cine este eligibil, ce condiții sunt, care sunt pașii efectivi, ce documente trebuie pregătite,

etc. Acest mod de structurare ajută utilizatorii să își formeze rapid un model mental corect al întregului proces, făcând mai ușoară înțelegerea detaliilor ce urmează.

3. Un singur subiect principal pe paragraf | Pentru a menține claritatea, fiecare paragraf ar trebui să aibă o idee principală (ideal exprimată în prima propoziție a paragrafului). Utilizatorii tind să citească prima propoziție din fiecare paragraf când scanează conținutul. Dacă paragrafele acoperă mai multe idei, informația devine greu de reperat.

4. Evitați informațiile nenecesare | Păstrați conținutul concentrat strict pe ceea ce este relevant pentru evenimentul de viață respectiv. Orice informație de context general sau detaliu excesiv care nu ajută direct utilizatorul să facă o acțiune ar trebui eliminată. Claritatea înseamnă și concis, nu doar simplu. O regulă utilă este să folosiți cât mai puține cuvinte pentru a transmite ideea, fără a sacrifica înțelesul.

În concluzie, structura “claritate înainte de detaliu” asigură atât navigabilitate sporită, cât și înțelegere rapidă. Utilizatorul grăbit poate extrage repede principalele informații, iar cel interesat în amănunt va găsi secțiuni detaliate organizate logic și previzibil. Acest mod de redactare crește șansele ca utilizatorii să continue să deruleze pagina pentru detalii, deoarece au fost “ancorați” de la început de informația relevantă pentru ei.

3.3 Structură coerentă și predictibilă

Pentru a oferi o experiență unitară pe întreg portalul, fiecare eveniment de viață trebuie să urmeze o structură standard, coerentă și predictibilă, astfel încât utilizatorii să știe la ce să se aștepte de la o pagină dedicată unui eveniment de viață. O structură comună facilitează orientarea – când toate evenimentele au aceleași tipuri de secțiuni, cetățeanul găsește informațiile mai ușor, fără efort suplimentar de a înțelege organizarea. Consistența este un principiu esențial în UX: un model repetat devine familiar și reduce sarcina cognitivă.

Structura recomandată pentru conținutul unui eveniment de viață (în ordinea de afișare pe pagină) este următoarea:

- Descriere generală – o scurtă prezentare a evenimentului de viață, explicând în ce constă situația și rezultatul urmărit.
- Cui i se adresează – cine sunt beneficiarii sau persoanele eligibile (ex.: „părinți ai unui nou-născut”, „tineri antreprenori” etc.).
- Pași de urmat (în ordine cronologică) – secțiunea centrală, care descrie pas cu pas ce trebuie făcut, în ordinea corectă. Fiecare pas este un sub-eveniment, serviciu sau o etapă în proces.
- Acte necesare – lista documentelor necesare pe parcurs (dacă nu au fost deja menționate la fiecare pas).
- Taxe și termene – ce costuri presupune procesul (dacă există taxe, tarife) și ce termene limită sau durate sunt asociate (cât durează procesarea, valabilitatea documentelor, termene de depunere, etc.).

- Canale disponibile – modul în care se poate realiza evenimentul: online (servicii electronice) / offline (ghişee fizice), cu detalii dacă e cazul (link spre serviciul online, link spre programare pentru offline).

- Servicii şi informaţii conexe – legături spre alte pagini relevante, alte evenimente de viaţă asociate sau servicii complementare. Această secţiune ajută la navigarea transversală, în cazul în care utilizatorul are nevoie de informaţii suplimentare (ex.: după „Naşterea unui copil” ar putea fi utile link-uri către „Indemnizaţii pentru copil” sau „Obţinerea unui act de identitate pentru nou-născut”).

- Temei legal (opţional, într-o formă simplificată) – dacă este cazul, se pot menţiona actele normative principale care reglementează procesul, însă într-o manieră accesibilă.

Această structură garantează acoperirea tuturor informaţiilor esenţiale şi respectă cerinţele de navigabilitate ale portalului digital unic al UE (care specifică explicit ca portalurile guvernamentale să includă detalii despre proceduri, taxe, acte, termene, căi de atac etc., într-un mod uşor de găsit).

Un aspect important al predictibilităţii este ordinea cronologică a paşilor. Nu inversaţi ordinea naturală a etapelor şi nu plasaţi informaţii critice în afara secţiunii la care se aşteaptă utilizatorul să le găsească.

3.4 Paşi acţionabili şi lipsiţi de ambiguitate

Atunci când descrieţi paşi unui eveniment de viaţă, formularea fiecărui pas trebuie să fie cât mai acţionabilă – adică să indice clar ce trebuie să facă utilizatorul.

- **Începeţi fiecare pas cu un verb de acţiune la imperativ** | Aceasta este o regulă de bază în scrierea de instrucţiuni. Utilizatorul trebuie să ştie imediat ce acţiune i se cere. Verbul la început serveşte ca un declanşator mental şi setează aşteptarea asupra rezultatului aceluia pas. De exemplu: „Completează cererea online”, „Depune dosarul la ghişeu”, „Plăteşte taxa X” etc. Aceste formulări sunt mult mai puternice şi mai clare decât variante pasive sau impersonale ca „Cererea trebuie completată” sau „Dosarul poate fi depus”.

- **Evitaţi formulările vagi sau generale** | Cuvinte precum „următorul”, „ulterior”, „conform procedurii” nu transmit concret ce are de făcut utilizatorul. În loc de „Treci la pasul următor”, spuneţi-i exact ce reprezintă pasul următor: „Mergi la primărie pentru declaraţie”. Atenţie şi la termeni generici de tip „Completează formularul corespunzător” – trebuie indicat care formular, unde se găseşte. În general, specificitatea este preferată în locul generalizărilor. Dacă există paşi care diferă în funcţie de situaţii, detaiaţi separat (sau indicaţi clar alternativele), în loc să lăsaţi utilizatorul să deducă.

- **Indicaţi responsabilul pentru fiecare acţiune** | Formularea trebuie să arate cine face acţiunea – de regulă utilizatorul, dar pot fi şi terţi implicaţi. De exemplu: „Medicul înregistrează în sistem reţeta, iar tu trebuie doar să mergi la farmacie şi să te identifici.” Prin aceste precizări, utilizatorul ştie exact ce rol are el şi ce se întâmplă în

culise. Evitați fraze de tipul „Se va efectua controlul fiscal” (care nu specifică cine face acțiunea și s-ar putea crede că utilizatorul trebuie să facă ceva). Mai bine: „Organul fiscal efectuează automat controlul, fără a fi necesară vreo acțiune din partea ta” – această clarificare îl asigură pe utilizator că nu are nimic de făcut la acel pas.

- **Un pas = o acțiune principală** | Nu înghesuiți mai multe sarcini diferite într-un singur pas, dacă ele pot fi separate. Dacă spuneți „Înregistrați compania și obțineți licența de funcționare”, acestea ar putea fi două proceduri distincte, la instituții diferite sau în momente diferite.

Prin aplicarea acestor reguli de scriere orientată pe acțiune, transformăm conținutul evenimentelor de viață într-un ghid clar, pragmatic, ce ajută utilizatorul pas cu pas. În esență, fiecare pas devine o instrucțiune executabilă, nu o descriere pasivă. Acest lucru îi oferă utilizatorului încrederea că știe exact ce are de făcut la fiecare etapă și reduce șansele de eroare sau neînțelegere.

3.5 Adaptare la utilizatorii transfrontalieri și la cerințele privind portalul digital unic european

Conținutul trebuie redactat având în vedere nu doar cetățenii din țară, ci și potențialii utilizatori din alte țări (expatriați, cetățeni străini care interacționează cu autoritățile Republicii Moldova). Regulamentul UE 2018/1724 impune ca informația de pe portalul unic să fie adecvată și utilizatorilor transfrontalieri, ceea ce se traduce astfel:

1. Evitați referințele ce presupun cunoașterea contextului local | Un utilizator străin s-ar putea să nu știe ce este „CNAM”. Explicați termenii instituționali la prima apariție (ex.: Compania Națională de Asigurări în Medicină – instituția publică care gestionează asigurările de sănătate...). Dacă un serviciu este disponibil doar pentru rezidenți sau are condiții speciale pentru nerezidenți, precizați explicit. Scopul este ca oricine, indiferent de țara de origine, să poată înțelege procedura și să știe dacă și cum i se aplică.

2. Clarificați cerința prezenței fizice sau alte constrângeri geografice | Pentru utilizatorii transfrontalieri, este critic de știut dacă pot realiza procedura online, de la distanță, sau dacă vor fi nevoiți să se deplaseze la sediul prestatorului de servicii. De aceea, secțiunea Canale disponibile trebuie să specifice clar care pași sunt digitalizați și care necesită prezența la ghișeu. De exemplu: „Dacă locuiești în străinătate, poți împuternici o persoană din țară să depună actele în locul tău” – astfel de informații pot fi esențiale pentru un utilizator transfrontalier.

3. Informație completă, actualizată și funcțională | Asigurați-vă că toate detaliile (link-uri către formulare, date de contact, orar etc.) sunt valabile și actuale. Un utilizator din altă țară nu are alt mod de a verifica decât informația oficială de pe portal – dacă un link nu este disponibil sau informația este învechită, acea persoană rămâne fără nicio soluție. Prin urmare, menținerea conținutului la zi este și mai importantă când vine vorba de audiența internațională.

4. Limbă și traduceri | Conținutul evenimentelor de viață ar trebui ideal oferit și în engleză, conform obligațiilor portalului unic european pentru anumite domenii cheie.

Pe scurt, regula este să scrieți ca și cum va-ți adresa și cuiva din afara sistemului administrativ al Republicii Moldova.

3.6 Reducerea sarcinii cognitive

Atunci când interacționează cu un site guvernamental, utilizatorul poate fi deja stresat sau preocupat de problema sa (ex.: un părinte emoționat de nașterea copilului sau un antreprenor atent la termene). De aceea, designul de conținut trebuie să minimizeze efortul mental necesar pentru a găsi și înțelege informațiile. Iată câteva tactici de design de conținut care reduc sarcina cognitivă:

- **Paragrafe scurte și text aerisit** | Evitați blocurile masive de text. Ideal, un paragraf nu trebuie să depășească 3-4 propoziții sau ~50 de cuvinte. Dacă un alineat devine prea lung sau complex, împărțiți ideea în două paragrafe sau folosiți liste. Paragrafele lungi îi descurajează pe utilizatori – aceștia ajung să treacă cu vederea informații importante ascunse într-o masă textuală. În schimb, texte scurte, cu vizibilitate bună a ideilor principale, permit cititorilor să scaneze eficient și să găsească repede ce îi interesează.
- **Liste pentru enumerări** | Ori de câte ori aveți o serie de elemente similare (ex.: documentele necesare, condiții, avantaje, obligații, pași etc.), prezentați-le sub formă de listă. Listele sparg vizual textul și facilitează scanarea. În plus, listele forțează concizia.
- **Titluri și subtitluri descriptive** | Folosiți titluri de secțiuni care descriu clar conținutul ce urmează. Utilizatorul ar trebui să poată naviga pagina, uitându-se doar la titluri și să își facă o idee despre ce conține fiecare parte.
- **Evidențierea vizuală a elementelor importante** | Folosiți cuvinte cheie în aldin, casete de atenționare, pictograme relevante din modelul unitar de design pentru a scoate în evidență informațiile cruciale. Atenție însă la moderație – evidențierea trebuie folosită strategic, doar pentru elementele cu adevărat esențiale, altfel își pierde eficiența dacă tot textul devine un amestec de aldin și iconițe.

Implementând aceste tehnici, redundanța și complexitatea conținutului scad, permițând utilizatorilor să se concentreze pe informația importantă. Un conținut bine structurat și aerisit transmite și un sentiment de control – utilizatorul nu se simte copleșit, ci încrezător că poate parcurge materialul ușor.

3.7 Accesibilitate și incluziune

Asigurarea accesibilității conținutului nu este doar o obligație legală, ci și o bună practică de experiență a utilizatorului. Un conținut accesibil este în general mai ușor de utilizat pentru toată lumea. Principii de urmat:

- **Respectați WCAG 2.1** | Acoperiți aspecte precum textul alternativ pentru elementele media, evitarea exclusivă a codificării informației prin culoare sau formatare, posibilitatea de navigare folosind tastatura, etc. Deși multe țin de designul tehnic, și

conținutul editorial joacă un rol – de exemplu, hyperlink-urile trebuie formulate astfel încât să aibă sens și atunci când sunt citite izolat de un cititor de ecran (evitați link-uri pe texte generice ca „click aici” și preferați „descarcă formularul de înscriere”).

- **Limbaaj neutru și incluziv** | Folosiți un limbaj incluziv din punct de vedere al genului, vârstei, dizabilităților și al altor caracteristici. Limbajul incluziv înseamnă și evitarea presupunerilor despre cititor. În general, încercați să nu excludeți involuntar pe nimeni prin formulare. Un limbaj incluziv îi face pe toți utilizatorii să se simtă confortabil și reprezentați, sporind echitatea accesului la informație.

- **Evitarea expresiilor culturale sau a metaforelor confuze** | Expresiile idiomatice, regionalismele sau metaforele pot fi greu de înțeles de către anumite grupuri. În conținutul administrativ, claritatea factuală e mai importantă decât culoarea stilistică. Așadar, formulați direct și literal, nu metaforic.

Prin incorporarea acestor practici, informațiile despre servicii publice sunt accesibile oricui, indiferent de abilități sau contexte speciale. Un conținut accesibil și incluziv nu doar că respectă normele, dar transmite și mesajul că administrația publică este deschisă tuturor și conștientă de diversitatea cetățenilor săi.

3.8 Conținut informativ, nu interpretativ

Rolul paginilor de evenimente de viață este să ofere informație oficială, exactă și neutră, nu să dea sfaturi personale sau să influențeze deciziile cetățeanului dincolo de informare. Prin urmare, tonul trebuie să fie de ghid obiectiv, evitând alunecarea spre opinii sau recomandări subiective.

- **Prezentarea opțiunilor în mod neutru** | Dacă un eveniment de viață implică alegeri (de exemplu, modalități diferite de a realiza ceva, opțiuni de beneficii, etc.), descrieți fiecare opțiune cu avantajele și dezavantajele sale, fără a sugera implicit că una este mai bună decât alta (decât dacă există un criteriu oficial clar). De

- **Evitarea tonului autoritar sau a „sperietorilor”** | Deși unele evenimente implică obligații legale (amenzi sau alte sancțiuni dacă nu faci ceva la timp), încercați să formulați aceste aspecte într-un mod informativ, nu alarmist sau moralizator. Exemplu: în loc de „Dacă nu vă conformați, veți suporta consecințele stipulate în lege”, o abordare mai orientată spre ajutor ar fi: „Pentru a evita eventuale penalizări, asigură-te că realizezi X înainte de data Y”. Astfel, informația de sancțiune e prezentă (transparent), dar pusă în contextul a ce trebuie făcut pentru a evita problema, deci rămâne orientată spre acțiune și ajutor.

Pe scurt, pagina de eveniment de viață ar trebui să fie percepută de cetățean ca un manual de instrucțiuni oficial, nu ca un blog de sfaturi. Respectând acest rol, menținem credibilitatea și autoritatea informației. Un stil obiectiv, cu informații verificabile și surse menționate (dacă e cazul la temei legal) consolidează această încredere.

3.9 Acuratețe și actualizare

Un principiu final, dar esențial, ține de calitatea factuală a conținutului. Oricât de bine ar fi scris un material, dacă informația este greșită sau expirată, experiența utilizatorului va fi negativă. Prin urmare:

- **Includeți doar informații verificate** | La faza de pregătire a conținutului, asigurați-vă că fiecare detaliu (număr de articol, sumă de taxă, denumire de instituție, link etc.) este corect. Nu ghiciți și nu lăsați loc de interpretare. Dacă există neclarități în surse, adresați întrebări instituțiilor competente până obțineți clarificarea (mai bine o pagină lansată cu o mică întârziere, dar corectă, decât una publicată rapid, dar eronată).

- **Transparența condițiilor și dependențelor** | Menționați explicit toate termenele și dependențele interinstituționale. Astfel de detalii sunt critice pentru utilizatorii care își planifică pașii. Dacă le omiteți, riscați ca utilizatorul să se lovească de probleme (de ex, să i se refuze un serviciu pentru un document expirat). Un conținut de calitate se asigură că utilizatorul nu va avea surprize dacă a citit pagina și a urmat pașii.

- **Actualizați imediat ce cadrul normativ sau procedurile se modifică** | Stabiliți un flux clar de monitorizare a modificărilor cadrului normativ relevant evenimentelor de viață publicate. De îndată ce intră în vigoare o schimbare, actualizați conținutul corespunzător. Ideal, conținutul ar trebui actualizat proactiv (înainte ca utilizatorii să observe vreo discrepanță). În practică, acest lucru presupune o bună comunicare între instituții și echipa editorială centrală a Instituției publice „Agenția de Guvernare Electronic” (în continuare – AGE). De asemenea, orice feedback primit de la utilizatori privind posibile erori sau neclarități trebuie verificat și, dacă se confirmă, corectat cât mai rapid.

- **Verificări periodice** | Chiar și fără schimbări legislative, setați revizui periodice (de ex. la fiecare 6 luni) pentru a reciti conținutul și a verifica dacă totul este încă valabil. Uneori procedurile se pot schimba informal (ex.: o platformă online are alt URL, un formular a fost înlocuit) și e important să urmăriți aceste modificări. Un conținut actualizat transmite profesionalism și responsabilitate; dimpotrivă, informațiile neactualizate pot induce în eroare și pot eroda încrederea în portal.

Respectând acest principiu de acuratețe, pagina de eveniment de viață devine un „punct unic de adevăr” pentru utilizatori – ei știu că pot conta pe informația găsită acolo și nu mai trebuie să consulte zeci de surse sau să sune la instituții pentru confirmări.

4 Procesul de identificare și descriere a evenimentelor de viață

4.1 Identificarea evenimentelor de viață

Totul începe de la identificarea evenimentelor de viață ce urmează a fi documentate și publicate pe portalul guvernamental integrat EVO. Evenimentele vor fi

publicate gradual, începând cu cele care aduc cea mai mare valoare și au cel mai mare impact pentru cetățeni și mediul de afaceri.

Principalele surse și criterii pentru identificarea evenimentelor de viață sunt:

- **Priorități guvernamentale și obligații strategice** | Dacă există programe sau strategii guvernamentale care vizează anumite domenii (ex.: revenirea acasă a diasporei, digitalizarea IMM-urilor, lupta cu violența), evenimentele de viață corelate cu aceste domenii vor avea prioritate. La fel de prioritare vor fi și evenimentele menționate în regulamentul portalului digital unic al UE.

- **Cercetarea nevoilor utilizatorilor** | Centrarea pe utilizator presupune identificarea situațiilor care generează cel mai frecvent căutări, întrebări sau dificultăți. Pot fi analizate cele mai populare căutări pe portalurile existente, întrebările frecvente primite de serviciile de suport, sondaje și interviuri cu cetățeni sau agenții care lucrează direct cu publicul.

- **Propuneri din partea prestatorilor de servicii publice** | Prestatorii de servicii, în special cei de linie care gestionează direct servicii pentru cetățeni, pot veni cu sugestii de evenimente de viață bazate pe experiența lor. De exemplu, Biroul pentru Relații cu Diaspora ar putea semnală nevoia unui eveniment „Întoarcerea acasă a cetățenilor din diasporă”, ș.a. Toate aceste propuneri sunt binevenite, însă ele vor fi evaluate de AGE central în funcție de relevanță și impact.

- **Fezabilitatea și disponibilitatea datelor** | Un criteriu practic – alegem evenimente pentru care putem aduna informațiile necesare relativ rapid și sigur. Dacă un subiect este foarte important dar informațiile sunt extrem de fragmentate sau greu de obținut, documentarea și publicarea acestuia poate fi amânată.

În urma colectării acestor intrări, AGE are rolul de a stabili lista finală a evenimentelor de viață ce vor fi documentate și publicate, ținând cont de resursele disponibile și de impact. Această listă va fi inclusă intern într-o foaie de parcurs.

Notă: Metodologia de față nu publică lista completă a evenimentelor de viață planificate sau în lucru, deoarece aceasta poate varia și este un document managerial intern. O anexă cu exemple orientative este oferită (vezi Anexa), dar nu constituie o listă exhaustivă.

4.2 Procesul de creare și publicare a conținutului

Odată stabilite evenimentele de viață prioritare, se trece la procesul propriu-zis de dezvoltare a conținutului pentru fiecare. Procesul implică mai multe etape, de la cercetare inițială până la publicare și actualizare ulterioară. Vom descrie mai jos aceste etape și modul în care se realizează ele, integrând totodată cele mai bune practici de colaborare și control al calității conținutului.

4.2.1 Faza de cercetare inventariere a informațiilor

AGE (echipa editorială centrală) începe lucrul pe un eveniment de viață printr-o documentare amplă a tot ceea ce este disponibil despre acel subiect.

Activități în această fază:

- **Revizuirea cadrului normativ aferent** | Se identifică actele normative care reglementează procesul respectiv. Se extrag din ele elementele esențiale: cine are competența, ce condiții și termene sunt prevăzute, ce documente sunt necesare, ce taxe sunt stabilite, etc. E important să se consulte ultimele versiuni consolidate, pentru a nu omite modificările recente.

- **Analiza descrierilor de servicii existente** | Multe informații deja există pe portalul guvernamental integrat EVO, dar și pe site-urile ministerelor, agențiilor. Aceste descrieri se compară pentru a identifica contradicții sau goluri. Un audit al conținutului curent este foarte util pentru a identifica inconsistențele și zonele ce trebuie îmbunătățite.

- **Identificarea etapelor, serviciilor și documentelor** | Pe baza informațiilor colectate, AGE încearcă să schițeze un flux al procesului: pasul 1 – instituție X – documente necesare: A, B; pasul 2 – instituție Y – acte: C; etc. Dacă se poate, se creează o diagramă sau o listă ordonată temporar cu toate elementele identificate. Acesta va sta la baza structurării conținutului. În același timp, se notează unde informația este neclară (ex.: „nu e clar unde se depune formularul Z” sau „legea nu precizează termenul de emitere a deciziei”).

- **Identificarea punctelor confuze sau contradictorii** | Ori de câte ori sursele consultate nu converg, se marchează acele aspecte ca întrebări deschise. Aceste întrebări vor trebui clarificate în etapa următoare, de interacțiune cu instituțiile responsabile.

Rezultatul acestei faze de cercetare este un proiect inițial v0.1 al conținutului evenimentului de viață, realizat de AGE. Acest proiect conține:

- Structura preliminară (secțiunile principale conform metodologiei).
- Pașii identificați, cu descrieri încă provizorii bazate pe ce date sunt disponibile.
- Listele de documente, taxe etc., compilate din surse.
- Orice supoziții și neclarități, evidențiate clar (ex. note de tip „de confirmat cu instituția”).
- Întrebările punctuale care trebuie adresate (în comentarii interne sau document separat).

Este esențial de subliniat că acest proiect intern nu se publică – este baza de discuție și revizuire ulterioară. El va evolua pe măsură ce AGE primește clarificări și validări din partea instituțiilor.

4.2.2 Solicitarea de informații și clarificări din partea instituțiilor competente

După ce AGE a făcut documentarea inițială, urmează etapa de implicare a experților din instituții. Scopul aici este dublu: (a) completarea cu informații lipsă și (b) verificarea corectitudinii informațiilor.

Pași în această etapă:

- **Identificarea instituțiilor țintă** | De regulă, există o instituție coordonatoare, plus eventual instituții secundare pentru pași specifici. AGE va contacta aceste entități – ideal, prin persoanele de legătură desemnate ca operatori pe portal.

- **Formularea întrebărilor punctuale** | AGE va pregăti o listă clară de întrebări specifice. De exemplu: „Care este actualul tarif pentru serviciul Y? Site-ul Z arată 50 lei, însă altă sursă 100 lei”.

- **Canal de comunicare** | Comunicarea poate fi formală (scrisori oficiale) sau informală (ședințe de lucru, email direct). Important e ca răspunsurile să fie în formă scrisă, pentru a avea trasabilitate și a putea demonstra ulterior de unde provine informația.

- **Validarea datelor** | Instituțiile vor confirma lista de documente, pașii, durata și alte elemente critice. Dacă instituția are deja materiale informative, le va partaja cu AGE pentru a facilita procesul de documentare.

- **Deschiderea către îmbunătățiri** | Pe lângă întrebări, instituțiile sunt încurajate să ofere orice informații suplimentare utilă sau sugestii de formulare. Uneori, specialiștii din teren știu că anumite aspecte sunt frecvent neînțelese de public, deci pot propune: „Ar fi bine să menționați și asta, lumea mereu greșește aici.”. Acest tip de contribuție este valoroasă.

- **Documentarea răspunsurilor** | Toate răspunsurile primite se încorporează în proiectul intern (versiunea v0.2). În paralel, se păstrează eventual într-un fișier separat lista de Q&A rezolvate, pentru referință. Dacă instituțiile trimit și documente oficiale (ex.: proceduri interne, extrase acte normative), se arhivează ca anexe – pot servi ulterior la actualizări.

În final, scopul e ca înainte de a trece la validarea formală, AGE să aibă un conținut cât mai corect și complet, reducând astfel riscul de obiecții majore la etapa următoare.

4.2.3 Procesul de validare inter-instituțională

Odată ce proiectul conținutului este elaborat, urmează validarea oficială de către instituțiile competente pe subiect. Aceasta este o etapă crucială pentru a asigura acuratețea și legitimitatea informațiilor publicate.

Pașii în etapa de validare:

- **Trimiterea proiectului către instituții** | AGE va distribui versiunea actuală a conținutului către toate instituțiile care au rol în eveniment (ministere, agenții – de obicei aceleași contactate și la etapa anterioară). Se solicită în mod explicit verificarea corectitudinii informațiilor ce țin de aria lor de competență. Este recomandată evidențierea părților din descriere pentru care fiecare instituție e responsabilă astfel încât fiecare să știe clar ce trebuie să revadă.

- **Clarificarea divergențelor** | Dacă o instituție are obiecții sau modificări, AGE trebuie să le analizeze. Dacă două surse vin cu informații contradictorii, se organizează eventual o discuție între părți pentru a clarifica. AGE are rolul de arbitru editorial, dar nu decide peste lege – deci dacă sunt divergențe de conținut, acestea se rezolvă prin consultarea cu factorii de decizie relevanți.

- **Păstrarea controlului editorial** | Este posibil ca unele instituții să propună modificări de formă (stil, ton) sau reorganizare a textului. AGE va evalua aceste propuneri prin prisma principiilor de UX și a coerenței platformei. Responsabilitatea finală a clarității și orientării spre utilizator rămâne la AGE.

- **Obținerea acordului final** | Ideal, fiecare instituție confirmă în scris (email oficial) că informațiile sunt corecte și că este de acord cu publicarea lor. Este important să avem trasabilitate că tot conținutul a fost revizuit de cei responsabili.

În urma acestui proces, AGE integrează ultimele ajustări și obține proiectul final v1.0 validat. Acesta este conținutul gata de publicare. Practic, v1.0 ar trebui să fie un text corect din punct de vedere legal și procedural, și totodată prietenos, coerent și structurat conform metodologiei – îmbinând așadar expertiza instituțională cu expertiza de experiență a utilizatorilor.

Este de menționat că, în acest model, AGE își asumă responsabilitatea editorială finală. Asta înseamnă că, după consultări, ultima versiune publicată este decisă de AGE, care ține cont de toate validările dar păstrează unitatea stilistică și structurală. Abordarea centralizată asigură că nu apar discrepanțe mari în modul în care sunt descrise evenimentele (de ex., unul scris foarte tehnic de o instituție și altul foarte simplu de o alta). Conținutul final este omogen, chiar dacă provine din multiple surse.

4.2.4 Publicarea pe Portalul guvernamental integrat EVO

Cu proiectul final aprobat, următoarea etapă este publicarea efectivă a evenimentului de viață pe portalul guvernamental integrat EVO.

Pași și considerente la publicare:

- **Integrarea în portalul de administrare** | Conținutul este introdus în sistemul de administrare al portalului, respectând șablonul de pagină disponibil.

- **Optimizare SEO și metadate** | Fiecare pagină de eveniment de viață trebuie însoțită de metadate adecvate: titlu SEO (poate fi același cu titlul paginii sau ușor adaptat dacă titlul e prea lung), meta-descriere (un rezumat de 1-2 propoziții care să apară în motoarele de căutare), cuvinte-cheie relevante. Scopul este ca utilizatorii să găsească ușor pagina atât prin navigarea pe portal, cât și prin Google sau alte motoare de căutare.

- **Conformitate cu cerințele portalului digital unic al UE** | Portalul digital unic european impune anumite elemente să fie prezente și ușor de găsit pe paginile informative. De exemplu, un buton vizibil către feedback (pentru erori sau experiența utilizatorului), informații despre căi de atac sau suport (dacă nu reușește procedura, unde poate apela). La publicare, ne asigurăm că toate aceste elemente obligatorii sunt integrate.

- **Testare înainte de lansare** | Înainte de a face publică pagina, se face o revizuire finală. Se verifică funcționarea tuturor link-urilor (că duc unde trebuie), afișarea corectă a diacriticelor, eventualele iconițe să se încarce corect, listelor să nu le lipsească elemente, ordinea secțiunilor, corectitudinea ortografică. Ideal, se implică o persoană care nu a lucrat direct pe conținut să parcurgă pagina ca un “proaspăt utilizator”.

- **Lansarea și comunicarea** | Odată pagina publicată este recomandat să existe și o comunicare despre noul conținut. De exemplu, un scurt anunț pe pagina principală a portalului sau o postare pe rețelele de socializare guvernamentale. Acest lucru crește vizibilitatea și trimite trafic către noul conținut.

Publicarea este momentul în care munca devine vizibilă pentru cetățeni, așa că trebuie făcută cu grijă. Un conținut excelent, dacă e pus online cu erori tehnice sau fără vizibilitate, nu își atinge potențialul maxim. De aceea, colaborarea dintre echipa editorială și cea tehnică este esențială în această fază.

Un ultim pas post-publicare: monitorizarea inițială a feedback-ului. În primele săptămâni după lansare, fiți atenți la orice reacții: comentarii primite, întrebări, date analitice de trafic (unde merg utilizatorii, cât timp stau, unde poate părăsesc pagina). Aceste indicii timpurii pot semnaliza dacă ceva e neclar sau dacă utilizatorii așteaptă informații suplimentare.

5 Mentenanță și actualizare periodică

Mentenanța conținutului este absolut critică pentru a menține încrederea utilizatorilor și conformitatea legală.

Elemente cheie ale planului de mentenanță:

- **Notificarea schimbărilor de către instituții** | Toate instituțiile implicate au responsabilitatea de a notifica AGE atunci când apar schimbări legislative sau procedurale în domeniul lor, care afectează conținutul publicat. De exemplu, dacă se promulgă o lege nouă care modifică pașii sau documentele, instituția respectivă ar trebui să transmită cel puțin un email de notificare cu detaliile.

- **Procesul de actualizare** | Când s-a identificat o schimbare necesară, procesul de actualizare urmează practic pașii inițiali, dar într-o formă simplificată: AGE modifică proiectul cu noua informație, trimite (dacă e cazul) către instituție pentru confirmare punctuală (mai ales dacă e ceva complex), apoi actualizează pe portal.

- **Propuneri spontane de îmbunătățire** | Instituțiile sau chiar utilizatorii pot oricând transmite propuneri de actualizare sau completare a conținutului, chiar dacă nu e vorba de o schimbare legislativă. Poate fi vorba de explicații adiționale, exemple practice, sau corectarea unor puncte neclare. AGE va analiza aceste propuneri și le va integra dacă aduc valoare și sunt aliniate cu principiile editoriale. Uneori, feedback-ul utilizatorilor reali (de exemplu, prin sondaje de satisfacție pe pagină sau întrebări frecvente primite) poate evidenția necesitatea de a reformula anumite pasaje care nu au fost suficient de clare.

6 Roluri și responsabilități

Pentru ca metodologia să fie aplicată eficient, este necesară definirea clară a rolurilor pe care diferitele entități le au în proces și a responsabilităților fiecăruia. Acest

model de lucru trebuie să reflecte realitatea instituțională, nu să inventeze structuri paralele. În continuare, vom detalia rolul central al AGE și modul de colaborare cu celelalte instituții.

AGE acționează ca deținător central al responsabilității editoriale pentru portal. Asta înseamnă că AGE:

- Coordonează identificarea și prioritizarea evenimentelor de viață
- Realizează cercetarea și redactarea inițială a conținutului
- Asigură coerența și claritatea
- Gestionează procesul de validare
- Publică și asigură mentenanța.

Importanța rolului central al AGE este legată de asigurarea unității platformei. Dacă fiecare instituție și-ar publica separat propriile pagini, am avea un mozaic de stiluri și abordări, iar utilizatorii ar fi derutați. Centralizarea editorială aduce coerență și eficiență – conținut de calitate produs o dată poate fi reutilizat în mai multe locuri, iar echipa centrală dezvoltă o expertiză specifică în a comunica ușor aspecte administrative complexe.

Celelalte instituții (ministere, agenții, autorități locale, etc., în funcție de eveniment) au un rol esențial de furnizori de conținut și validatori. În modelul nostru, instituțiile:

- Propun evenimente noi sau subiecte de interes
- Oferă conținut și explicații detaliate
- Validează acuratețea informației
- Contribuie voluntar la îmbunătățire
- Notifică și actualizează.

Este important ca nicio instituție să nu perceapă descrierea și publicarea evenimentelor de viață ca pe ceva extern, ci ca pe un efort comun care îi ajută și pe ei să-și îndeplinească misiunea de informare publică. În definitiv, succesul portalului se măsoară prin satisfacția cetățenilor, care va reduce și volumul de întrebări și clarificări directe pe care instituțiile le primesc (de exemplu mai puține telefoane sau vizite la ghișee). Astfel, colaborarea sinceră și voluntară este în interesul tuturor părților.

Anexa nr. 1 – la Metodologia privind instituționalizarea evenimentelor de viață pentru cetățeni și afaceri

Lista orientativă a evenimentelor de viață

Eveniment de viață	Menționat în Regulamentul (UE) 2018/1724
Cetățeni	
Nașterea și îngrijirea copiilor	Da
Căsătoria și relațiile de familie	Da
Deces și moștenire	Nu
Sănătate și asistență medicală	Da
Educație și formare	Da
Pierderea sau găsirea unui loc de muncă	Da
Locuințe și relocare	Da
Pensionarea	Da
Transport și mobilitate	Da
Protecție socială și dizabilitate	Da
Afaceri	
Inițierea unei afaceri	Da
Relații de muncă	Da
Finanțarea unei companii	Da
Obținerea de licențe, autorizații sau permise	Da
Contracte publice	Da
Impozite, taxe și raportare	Da
Import și export	Nu
Închiderea unei afaceri	Da