

Textul vorbitorului pentru modulul elearning
"Formare privind instituționalizarea și descrierea evenimentelor de viață și de afaceri"

Diapozitiv nr	Textul vorbitorilor
1	Bine ați venit! Acesta este modulul elearning pentru instruire privind instituționalizarea și descrierea evenimentelor de viață și de afaceri. Acest curs de formare este destinat personalului instituțiilor publice, cel mai adesea furnizorilor de servicii, implicat în gestionarea informațiilor de pe portalul serviciilor publice.
2	Trainingul se concentrează pe dezvoltarea abilităților și capacităților furnizorilor de servicii în aplicarea Metodologiei privind identificarea, descrierea și instituționalizarea evenimentelor de viață și de afaceri. Astfel, obiectivele formării sunt triple: - Familiarizarea cu abordarea Life and Business Events pentru structurarea portalurilor eGovernment, - Să se familiarizeze cu Metodologia privind identificarea, descrierea și instituționalizarea evenimentelor de viață și de afaceri și - Să aplice metodologia în mod independent. Metodologia este elaborată în 2024 cu sprijinul Băncii Mondiale "Proiectul de modernizare a serviciilor guvernamentale în Republica Moldova". Ea este accesibilă online pe pagina web a Agenției eGovernment.
3	Formarea acoperă 6 subiecte. Primul subiect introductiv se referă la portalurile de e-guvernare și la abordarea bazată pe evenimente în structurarea portalurilor de e-guvernare.
4	Evoluția portalului eGovernments datează din anii '90 ai secolului trecut. Atunci a apărut conceptul de guvernare electronică, care presupunea valorificarea tehnologiilor bazate pe internet pentru furnizarea de servicii publice on-line. Primul site guvernamental a fost lansat în 1997 în SUA. Încă de la începutul anului 2000 au putut fi observate primele încercări de aplicare a abordării bazate pe evenimente în structurarea portalurilor de e-guvernare în UE. Finlanda și-a deschis portalul în 2002. Acesta a fost alcătuit în principal din link-uri către serviciile publice care au fost grupate în funcție de anumite subiecte. Estonia și-a deschis portalul în 2003 și, la momentul respectiv, a oferit sfaturi practice privind modul de a relaționa cu instituțiile statului. În prezent, aceste două portaluri ar putea fi considerate exemple de bune practici în aplicarea abordării Life and Business Events. În primul deceniu al anului 2000, guvernele au adoptat din ce în ce mai mult noțiunea de "guvernare ca platformă", iar până în 2010 abordarea bazată pe evenimente a devenit abordarea dominantă în structurarea informațiilor portalurilor de guvernare electronică în regiunea de nord a UE, care este considerată lider în ceea ce privește progresul guvernării electronice.
5	Ce este abordarea bazată pe Ecvents? Structura portalului guvernamental bazat pe evenimente este printre cele mai utilizate în UE, în special în cele mai avansate state membre ale UE în ceea ce privește guvernarea electronică. Abordarea prevede ca informațiile și serviciile publice să fie organizate în jurul unor evenimente sau etape importante din viață și afaceri, spre deosebire de cataloagele de servicii publice. În general, se consideră că această abordare ajută utilizatorii să găsească cu ușurință toate serviciile relevante de care ar putea avea nevoie în diferite etape ale vieții lor sau în timpul tranzițiilor majore.
6	Acest exemplu demonstrează abordarea privind structurarea meniului evenimentelor din viață de pe portalul finlandez. Atunci când deschide informațiile și serviciile pentru cetățeni, utilizatorul poate captura cu ușurință toate grupurile de evenimente și evenimentele pe care le acoperă. Puteți vedea pe captura de ecran că există 9 grupuri de evenimente: A trăi împreună și a avea o familie, Securitate socială, Sănătate și îngrijire medicală, Învățământ și educație și așa mai departe. Sub fiecare grup de evenimente este listat un anumit număr de evenimente. De exemplu, în cazul grupului de evenimente Trăind împreună și având o familie, există 6 evenimente - Trăind împreună, Având copii, Familii cu copii, Bun venit la vârsta adultă, Divorț sau separare, Moartea unui membru apropiat al familiei.

7	Un alt exemplu vine din Estonia. Odată ce lansați un anumit grup de evenimente, în acest caz Familia, puteți vedea pe ecran toate evenimentele conexe - de exemplu, Căsătoria, Copilul, Planificarea pentru sarcină și așa mai departe.
8	De ce abordarea bazată pe evenimente este atât de intuitiv de înțeles? Răspunsul constă în mare măsură în structurarea internă a informațiilor. Există o anumită ierarhie pentru structurarea informațiilor. La nivelul superior, trebuie să începem cu definirea unui număr limitat de grupuri de evenimente, de exemplu, naștere, căsătorie, loc de muncă, educație, bunuri imobiliare și așa mai departe. Pentru următorul nivel de informații, trebuie să definim anumite evenimente din cadrul fiecărui grup de evenimente. Acest lucru înseamnă crearea unei structuri care să cuprindă toate evenimentele cele mai comune care aparțin grupului de evenimente, de exemplu, Ne dorim un copil, Naștere, Adopție care sunt legate de grupul de evenimente Naștere. În cazul în care evenimentul este foarte complex, putem introduce al treilea nivel de informații - sub-evenimentul.
9	Pe lângă abordarea bazată pe evenimente pentru structurarea informațiilor portalurilor de e-guvernare, există și alte abordări care ar putea fi aplicate în paralel. În primul rând, este vorba de abordarea bazată pe servicii. Aceasta prevede că portalurile guvernamentale sunt organizate în jurul unor servicii specifice. Fiecare serviciu este etichetat în mod clar, iar utilizatorii pot naviga către sarcina specifică pe care trebuie să o îndeplinească. Destul de des, portalurile sunt structurate în funcție de abordarea bazată pe agenții sau instituții. IT înseamnă că informațiile sunt structurate în funcție de agențiile guvernamentale, iar utilizatorii navighează către instituția specifică care răspunde cererii sau nevoii lor. O altă modalitate de structurare a informațiilor este structura bazată pe audiență, în care informațiile sunt clasificate în funcție de publicul țintă - de exemplu, cetățeni, întreprinderi, ONG-uri, cetățeni străini/imigranți etc. Această abordare adaptează conținutul și serviciile la nevoile specifice ale fiecărui grup de utilizatori, asigurând relevanța și ușurința utilizării. Aceasta este adesea utilizată în paralel cu abordarea evenimentelor - definirea publicului țintă și gruparea evenimentelor relevante în funcție de acesta.
10	Cum se prezintă cadrul la nivelul UE pentru structurarea portalurilor de e-guvernare? Pentru a facilita adoptarea abordării bazate pe evenimente în structurarea portalurilor de guvernare electronică, Comisia Europeană a publicat în 2016 profilul aplicației Vocabularului de bază al serviciilor publice, care a fost creat cu sprijinul a 17 state membre ale UE. Acesta este un document de tip ghid pentru statele membre ale UE care oferă consultanță cu privire la aplicarea abordării bazate pe evenimente în proiectarea portalurilor publice la nivel național și subnațional.
11	Profilul de aplicație al vocabularului serviciilor publice de bază furnizează informații privind serviciile publice într-un mod centrat pe utilizator, grupate logic în jurul evenimentelor de afaceri sau de viață. Acesta transpune diferite modele de date într-un model comun care necesită doar o singură descriere. La rândul lor, ghișeele unice și portalurile de e-guvernare pot federa și partaja informații.
12	Profilul aplicației Vocabularul de bază al serviciilor publice oferă definiția evenimentelor de viață. Conform acestuia, clasa Life Event reprezintă un eveniment sau o situație importantă din viața unui cetățean care necesită servicii publice. Astfel, aceasta ajută la gruparea serviciilor pentru a direcționa sprijinul cât mai rapid posibil și pentru a reduce numărul de locuri și momente diferite în care cetățeanul va trebui să ia legătura.
13	Profilul aplicației Vocabularul serviciului public de bază sugerează lista grupurilor de evenimente de viață. În total, există 13 etichete recomandate - Naștere, Devenirea unui îngrijitor (social), Schimbarea statutului relației, Moartea unei rude, Conducerea unui vehicul, Confruntarea cu o infracțiune, Confruntarea cu o urgență/problemă de sănătate, Intrarea în serviciul militar, Mutarea, Reședința, Pensionarea, Studiul și Munca. Descrierea este furnizată pentru fiecare grup de evenimente.
14	La fel ca în cazul Life Event, Core Public Service Vocabulary Application Profile oferă definiția pentru Business Event. Evenimentul de afaceri este definit ca o situație sau un eveniment specific din ciclul de viață al unei întreprinderi care satisface una sau mai multe nevoi sau obligații (legale) ale întreprinderii respective în acest moment specific. Un eveniment de afaceri necesită un set de servicii publice care trebuie furnizate și consumate pentru ca nevoia (nevoile) sau obligația (obligațiile) de afaceri asociate să fie îndeplinite.

15	Lista propusă de grupuri de evenimente de afaceri cuprinde în total 22 de grupuri de evenimente de afaceri - începând de la deschiderea afacerii, diferite aspecte ale gestionării afacerii și închiderea afacerii.
16	Următorul subiect este dedicat trecerii în revistă a Metodologiei privind identificarea, descrierea și instituționalizarea evenimentelor de viață și de afaceri, care este elaborată special pentru nevoile Portalului serviciilor publice din Moldova.
17	Obiectivul principal al Metodologiei este de a servi drept ghid de referință pentru elaborarea descrierilor Life și Business Events pentru Portalul serviciilor publice din Moldova. Metodologia este elaborată în 2024, în baza atât a experienței Republicii Moldova, cât și a celor mai bune practici ale UE în structurarea portalurilor de e-Guvernare. Publicul țintă principal al metodologiei ar fi furnizorii de servicii publice și alte instituții publice care au competențe în ceea ce privește un anumit eveniment de viață sau eveniment de afaceri. Rezultatul aplicării metodologiei este o descriere standardizată a evenimentului respectiv, asigurând centrarea pe utilizator a textului care este pregătit pentru plasarea pe portalul serviciilor publice.
18	Metodologia este structurată în 6 capitole principale: - Capitolul introductiv care explică obiectivul general al metodologiei, domeniul de aplicare și aplicabilitatea, precum și definițiile; - Capitolul privind abordarea bazată pe evenimente în structurarea portalurilor de e-guvernare, care ilustrează posibilitățile de structurare a portalurilor de e-guvernare și oferă exemple din țările UE; - Capitolul "Principii pentru structurarea și descrierea evenimentelor" explică principalele considerații privind organizarea și conținutul descrierilor care trebuie respectate; - Capitolul privind grupurile de evenimente, care furnizează taxonomia pentru grupurile de evenimente de viață și de afaceri, evenimente și sub-evenimente; - Capitolul privind descrierea evenimentelor și anexa 1, care cuprinde orientări detaliate privind elaborarea descrierilor evenimentelor și sub-evenimentelor; - Capitolul privind cadrul instituțional pentru gestionarea evenimentelor de viață și de afaceri, care definește rolurile și responsabilitățile instituțiilor implicate, precum și procesele-cheie vizate.
19	A treia temă a cursului este dedicată identificării evenimentelor sau, cu alte cuvinte, construirii nivelurilor ierarhiei informațiilor care vor fi descrise ulterior.
20	Abordarea generală respectă orientările privind profilul de aplicare al Vocabularului de bază al serviciilor publice. Metodologia propune o ierarhie pe 3 niveluri: grupuri de evenimente, evenimente și sub-evenimente (pentru evenimentele selectate, cele mai cuprinzătoare). În conformitate cu cele mai bune practici internaționale, metodologia propune să se facă distincția între evenimentele de viață și evenimentele de afaceri. În cele din urmă, metodologia propune o listă predefinită de grupuri de evenimente, evenimente și sub-evenimente.
21	Capitolul 4 din metodologie identifică grupuri de evenimente de viață și grupuri de evenimente de afaceri. În total, există 13 grupuri de evenimente de viață și 7 grupuri de evenimente de afaceri. Numărul total de evenimente și sub-evenimente unice - 148 Aceasta este cifra totală, câte descrieri ar trebui să fie elaborate. Cu toate acestea, merită subliniat faptul că numărul de grupuri de evenimente este de așteptat să fie stabil, în timp ce evenimentele și sub-evenimentele ar putea varia în funcție de circumstanțe, schimbări în mediul extern etc.
22	Conform capitolului 4.1 din metodologie, există 13 grupuri de evenimente de viață identificate. Acestea sunt după cum urmează: Naștere, Căsătorie, Deces, Securitate și apărare, Sănătate, Educație, Securitate socială, Dizabilitate, Construirea sau cumpărarea de bunuri imobiliare, Pierderea sau găsirea unui loc de muncă, Cetățenie și documente, Imigrație și Trafic rutier și transport. Puteți vedea în tabel numărul total de evenimente și sub-evenimente pentru fiecare grup de evenimente.

23	În ceea ce privește evenimentele de afaceri, capitolul 4.2 din metodologie identifică 7 grupuri de evenimente de afaceri. Acestea sunt după cum urmează: Începerea unei afaceri, Managementul afacerii, Închiderea afacerii, Domenii de activitate cu cerințe speciale, Proprietate intelectuală, Atragerea de finanțare și Relații de muncă. Numărul de evenimente și sub-evenimente este reflectat în tabel.
24	Pentru a mări o taxonomie a evenimentului de viață, puteți vedea exemplul de dezvoltare a grupului de evenimente Naștere. Acest grup de evenimente are 4 evenimente - Ne dorim un copil, Naștere, Paternitate și Adopție. Un nivel mai jos, evenimentul "Ne dorim un copil" are 7 sub-evenimente - Planificarea sarcinii, Infertilitatea și inseminarea artificială, Sarcina și înregistrarea sarcinii, Concediul de maternitate, Asigurarea de sănătate în timpul sarcinii, Femeia însărcinată care nu lucrează și Drepturile femeilor însărcinate la locul de muncă. Următorul eveniment - Nașterea - are 4 sub-evenimente - Înregistrarea nașterii, Indemnizații de naștere, Sprijin pentru familiile cu mai mulți copii și Alocații de stat pentru copii.
25	Același lucru este valabil și pentru exemplul de taxonomie Business Events. Evenimentul Starting a business are 2 sub-evenimente - I want to start a business și Registration of NGO. Evenimentul I want to start a business are 6 sub-evenimente, în timp ce un alt eveniment, Registration of NGO, nu are niciun sub-eveniment.
26	Structura grupurilor de evenimente variază de la țară la țară. După cum s-a menționat, profilul de aplicație al vocabularului serviciilor publice de bază are caracter de recomandare. Cu toate acestea, multe țări din UE îl utilizează în mod activ și, în principiu, este în concordanță cu abordarea propusă de profilul de aplicație al vocabularului serviciilor publice de bază. În cazul Estoniei, există 12 grupuri de evenimente de viață - sănătate și rețete, Pensii, servicii sociale și alocații, Familie, Muncă și relații de muncă, Persoane cu handicap, Cetățenie și documente, Trafic, Educație și cercetare, Bani și proprietate, Cultură și timp liber, Locuințe și Securitate și apărare. Pentru unele grupuri putem identifica conformitatea directă cu profilul de aplicare a Vocabularului de bază al serviciilor publice, în timp ce există anumite grupuri de evenimente pe care țara le-a introdus fără a respecta documentul de orientare al UE, de exemplu, Cultura și timpul liber.
27	Exemplul finlandez sugerează o structurare și mai compactă a grupurilor de evenimente de viață. În total, acestea sunt în număr de 9 - Conviețuire și familie, Securitate socială, Sănătate și îngrijire medicală, Învățământ și educație, Viață profesională și șomaj, Locuință și construcții, Drepturi și obligații, Finanțe personale și Mișcare și călătorie. Mai multe grupuri de evenimente din profilul de aplicare al Vocabularului de bază al serviciilor publice sunt fuzionate, de exemplu în cazul grupului de evenimente "A trăi împreună și a avea o familie" și al grupului de evenimente "Securitate socială". De asemenea, aici putem găsi grupuri de evenimente care nu corespund direct profilului de aplicare a vocabularului serviciilor publice de bază - de exemplu, finanțe personale.
28	Următorul subiect al formării va acoperi principiile de structurare și descriere a evenimentelor. Acest lucru este important pentru a ajunge la texte în stil uniform centrate pe utilizator în întregul portal.
29	În total, vor fi discutate 8 principii care trebuie luate în considerare în elaborarea descrierilor pentru evenimente și sub-evenimente. Acestea sunt după cum urmează: Împărțirea între cetățeni și întreprinderi, Acoperirea întregului eveniment, Secvență structurată, Fără duplicare, Credibilitatea informațiilor, Perspectiva clienților, Actualizare și Perspectiva egalității de șanse.
30	În ceea ce privește primul principiu Împărțirea între cetățeni și întreprinderi, ar fi important să se separe informațiile privind evenimentele de viață și evenimentele de afaceri, identificând astfel în mod clar acele evenimente care se referă la cetățeni și acele evenimente care se referă la întreprinderi. Cetățenii și întreprinderile au nevoi fundamentale diferite, iar separarea acestora garantează că fiecare grup poate naviga și accesa eficient informațiile sau serviciile de care are nevoie. Împărțirea între grupurile de evenimente de viață și grupurile de evenimente de afaceri ar putea fi asigurată prin structurarea informațiilor de pe portal și a elementelor de design - titluri de nivel ierarhic egal pentru gruparea evenimentelor, asigurându-se că descrierile pregătite se referă numai la cetățeni și numai la întreprinderi.
31	Exemplul portalului german eGovernment demonstrează că informațiile dedicate cetățenilor și informațiile dedicate companiilor sunt accesibile prin intrări separate.

32	Principiul acoperirii întregului eveniment înseamnă că descrierea evenimentului cuprinde toate punctele principale de interes, în ciuda digitalizării serviciului public aferent și a nivelului de furnizare a serviciului public. Este important să se prezinte pe portal evenimentul în totalitatea sa, indiferent de modalitățile și canalele prin care sunt oferite serviciile publice conexe. Se presupune că nu este sarcina utilizatorului să se familiarizeze cu competențele instituțiilor de nivel național și ale instituțiilor de nivel subnațional înainte de a utiliza portalul guvernamental sau chiar să fie pregătit să se orienteze cu privire la digitizarea anumitor servicii publice. Atunci când se identifică principalele puncte de interes legate de eveniment, se sugerează să se reflecteze deschis asupra problemelor, fără a limita domeniul de aplicare al conținutului descrierilor. Se recomandă implicarea în identificarea punctelor de interes a persoanelor cu o experiență practică legată de eveniment, în afara instituțiilor responsabile, lărgind astfel perspectiva utilizatorului.
33	În exemplul din portalul danez de guvernare electronică care descrie sistemul de sănătate, puteți vedea că acesta include o secțiune privind organizarea sistemului de sănătate la nivel național și subnațional.
34	Principiul secvenței structurate presupune prezentarea descrierii unui eveniment într-o secvență clară, logică, pentru a se asigura că utilizatorii pot înțelege și urma cu ușurință pașii necesari. Descrierea trebuie să ghideze utilizatorii prin proces într-un mod intuitiv și informativ. Principiul ar putea fi aplicat la aranjarea secvenței evenimentelor și sub-evenimentelor, precum și la prezentarea descrierilor. Se recomandă aranjarea prezentărilor evenimentelor și sub-evenimentelor în ordinea în care acestea sunt legate între ele - de exemplu, căsătoria înainte de divorț, cererea de căsătorie înainte de stabilirea datei și orei căsătoriei. De asemenea, se sugerează să se verifice dacă există un paragraf introductiv la începutul descrierii evenimentului sau sub-evenimentului; să se verifice dacă cele mai generale informații sunt plasate la începutul descrierii (de exemplu, informații care oferă o categorizare). Utilizarea etapelor numerotate sau a punctelor bullet îmbunătățește organizarea textului.
35	Exemplul de pe portalul suedez eGovernment demonstrează secvența în descrierea evenimentului de afaceri privind înregistrarea unei societăți cu răspundere limitată. Există o anumită succesiune a etapelor care trebuie urmată în cadrul procesului. Descrierea este structurată în mod corespunzător.
36	Principiul lipsei duplicării informațiilor pe portal înseamnă asigurarea faptului că același conținut sau aceleași date privind evenimentele sau serviciile nu sunt repetate inutil în diferite secțiuni ale portalului. În loc să afișeze aceleași informații în mai multe locuri, portalul utilizează practici eficiente de gestionare a conținutului care permit accesul la aceleași informații fără redundanță. Pentru a aplica acest principiu, trebuie să se ia în considerare, în primul rând, o categorizare și o taxonomie clară a grupurilor de evenimente, a evenimentelor și a sub-evenimentelor, ca pas inițial în evitarea duplicării. Atunci când se lansează elaborarea descrierii sau a unui anumit eveniment, ar fi util să se facă cunoștință nu numai cu sub-evenimentele propuse, ci și cu evenimentele interconectate. În cazul în care există o interrelaționare a evenimentului sau sub-evenimentului cu un alt eveniment sau sub-eveniment, furnizați legătura ca referință încrucișată în loc să repetați partea de conținut - de exemplu, legați descrierea evenimentului Inheritance cu evenimentul care descrie schimbarea proprietății unui bun imobil, a unui vehicul etc.
37	Credibilitatea informațiilor este o piatră de temelie în formarea fiabilității informațiilor portalului. Credibilitatea se bazează pe acuratețe, transparență, securitate și receptivitate. Prin valorificarea surselor cu autoritate, actualizarea informațiilor, asigurarea practicilor de securizare a datelor și menținerea unor standarde ridicate de acuratețe, guvernele pot promova încrederea cetățenilor și a întreprinderilor. În aplicarea acestui principiu, ar fi important să se asigure verificarea proiectului de text înainte de publicarea sa. De exemplu, consultarea piersicilor cu privire la corectitudinea prezentării informațiilor, autoritatea și corectitudinea linkurilor informaționale adăugate și să nu uite să plaseze titlul instituției deasupra/deasupra descrierii, recunoscând astfel paternitatea.
38	Exemplul de pe portalul Estonian eGovernment arată că informațiile privind planificarea sarcinii au fost pregătite de Spitalul Universitar Tartu, care este o organizație lider în domeniu, asigurând astfel încrederea generală și fiabilitatea față de descrierea evenimentului.

39	Aplicarea perspectivei clientului (în locul perspectivei instituțiilor) în prezentarea informațiilor înseamnă un limbaj adaptat publicului, evitarea terminologiei complicate și a citării dispozițiilor legale, utilizarea prea frecventă a linkurilor către acte juridice în locul explicațiilor. Perspectiva clientului implică, de asemenea, prezentarea titlurilor descrierilor sub forma expresiei "eu", de exemplu "mi s-a făcut rău". Publicul țintă principal al portalurilor de e-guvernare sunt cetățenii și întreprinderile, nu instituțiile. Prin urmare, informațiile ar trebui concepute pe baza așteptărilor clienților, care ar putea să nu fie experți în domeniu și care s-ar putea confrunța cu evenimentul pentru prima dată în viața lor. De asemenea, nivelurile de educație, alfabetizarea digitală și familiaritatea cu termenii juridici sau tehnici pot varia semnificativ în rândul cetățenilor din țară. Se sugerează utilizarea unui limbaj simplu pentru a simplifica procesele complexe. Folosirea unui ton prietenos și abordabil umanizează portalul și îl face mai atractiv. Cu toate acestea, întreprinderile se așteaptă adesea la un limbaj formal, tehnic, în special în ceea ce privește conformitatea, aspectele juridice sau procesele specifice industriei.
40	Exemplul de pe portalul estonian de e-guvernare arată că utilizatorului i se adresează sub forma expresiei "I" - "M-am îmbolnăvit", "Ar trebui să merg la medicul de familie sau să mă adresez departamentului de medicină de urgență?".
41	Principiul actualizării informațiilor de pe portalurile de guvernare electronică presupune menținerea unor date exacte, actuale și relevante pentru toate evenimentele și alte resurse conexe furnizate pe portal. Acesta necesită o abordare sistematică pentru a se asigura că modificările aduse legilor, politicilor, reglementărilor și serviciilor sunt reflectate în timp real sau cât mai rapid posibil. Acest principiu este esențial pentru asigurarea încrederii, conformității și capacității de utilizare a portalului de către cetățeni și întreprinderi. Normele obligatorii privind modul de actualizare a informațiilor ar fi sugerate ca un instrument-cheie de control - de exemplu, ajustarea informațiilor din portal cel târziu odată cu intrarea în vigoare a noilor dispoziții legale. Din punctul de vedere al clienților, ar fi important să se specifice data ultimei actualizări a informațiilor, care să orienteze utilizatorul cu privire la gradul de actualizare a descrierii.
42	Exemplul de pe portalul german de e-Guvernare arată modul de identificare a datei ultimei actualizări a descrierii.
43	Egalitatea de șanse se referă la distribuirea egală, între indivizi, a șanselor de educație, formare, angajare, dezvoltare a carierei etc., precum și la exercitarea puterii, fără ca aceștia să fie dezavantajați din cauza sexului, rasei, limbii, religiei, situației economice sau familiale, capacităților fizice și așa mai departe. În contextul portalului de guvernare electronică, aceasta înseamnă să se pună accentul pe accesibilitate, incluziune, transparență și receptivitate la nevoile diverse ale cetățenilor. Ar putea exista mai multe abordări pentru a asigura respectarea acestui principiu. Una dintre acestea ar putea fi dezvoltarea unui conținut specific pentru un anumit grup țintă, de exemplu persoanele cu handicap, care să descrie serviciile disponibile, sporind astfel transparența și sprijinind utilizarea serviciilor. O altă abordare conduce la elaborarea descrierilor pentru evenimente sau sub-evenimente, luând în considerare perspectivele mai largi ale egalității de șanse, de exemplu, pentru evenimentele legate de serviciul militar, pentru a furniza informații nu numai pentru bărbați, ci și pentru femei.
44	Următorul subiect al cursului explică abordarea principală în descrierea evenimentelor.
45	Cele 2 aspecte principale care trebuie observate sunt următoarele: În primul rând, descrierea ar trebui elaborată la nivel de eveniment sau sub-eveniment, pe baza structurii propuse a evenimentelor în cadrul grupurilor de evenimente. Atunci când se descrie evenimentul, trebuie respectate principiile de structurare și descriere a evenimentelor. În al doilea rând, ghidul din anexa 1 la metodologie este structurat în funcție de ID-urile evenimentelor. Acesta este compus din partea de schiță și descrierea metodologică. Schița pentru descrierea evenimentului îndrumă spre structurarea provizorie a textului, în timp ce orientările metodologice consiliază cu privire la elaborarea conținutului descrierii

46	În tabelul de contur pentru grupul Eveniment puteți găsi toate secțiunile pentru descrierea evenimentului sau a sub-evenimentului. Schema începe cu titlul evenimentului și cu titlul sub-evenimentului. Sub acestea ar trebui să fie plasată descrierea. Urmează apoi secțiunile privind legăturile conexe, informațiile conexe, serviciile publice conexe, instituțiile responsabile și referința la autorul informațiilor și la ultima actualizare. De asemenea, se indică dacă câmpul de date este obligatoriu sau opțional în ceea ce privește fiecare eveniment sau sub-eveniment.
47	Tabelul de orientare metodologică pentru elaborarea descrierii este compus din 2 etape. Primul pas se referă la identificarea tuturor punctelor-cheie de interes care ar putea fi relevante. În cazul sub-evenimentului Cerere de căsătorie, acestea ar putea fi următoarele: de ce documente am nevoie pentru a solicita o căsătorie, unde să depun cererea, care sunt taxele. Cu toate acestea, aceste puncte din metodologie ar trebui considerate ca fiind o listă deschisă. Acest exercițiu poate fi realizat în cadrul unei sesiuni de brainstorming, implicând specialiști din cadrul instituției care asigură înregistrarea căsătoriei, dar și persoane cu experiență practică în domeniu. În cazul în care sarcina este realizată sub formă de muncă de birou, este foarte recomandat să se verifice propunerea în cadrul unui grup de discuții format din părțile interesate implicate și publicul țintă. Rezultatul acestei etape ar trebui să fie o listă convenită a principalelor puncte de interes. Aceste puncte de interes ar putea servi drept titluri în descrierea evenimentului sau a sub-evenimentului. A doua etapă se referă la elaborarea descrierii prin descrierea fiecărui punct de interes identificat. Ghidul recomandă structurarea textului, lungimea textului, adăugarea de informații conexe. Rezultatul celei de-a doua etape ar trebui să fie pregătirea unei descrieri pentru fiecare punct cheie de interes, precum și pregătirea unor linkuri cu informații conexe.
48	Ultimul subiect al formării se referă la instituționalizarea evenimentelor.
49	Gestionarea eficientă a unui portal de e-guvernare necesită o structură de guvernare bine definită, cu roluri și responsabilități clar atribuite. Fiecare rol joacă un rol integrat în asigurarea faptului că informațiile de pe portal sunt dezvoltate corespunzător și rămân actualizate, sigure, ușor de utilizat și conforme cu dispozițiile legale și standardele relevante. Rolurile specifice privind gestionarea evenimentelor de viață și de afaceri pe PSP implică administratorul portalului, managerul de conținut al grupului de evenimente, liderul evenimentului/sub-evenimentului, organismul de sprijin pentru eveniment/sub-eveniment.
50	Rolul de administrator al portalului supraveghează operațiunile zilnice și asigură întreținerea portalului eGovernment. Acest rol este responsabil de buna funcționare a portalului, de gestionarea accesului utilizatorilor, de menținerea timpului de funcționare al sistemului și de depanarea oricăror probleme tehnice. În contextul sarcinilor specifice legate de evenimentele de viață și de afaceri, rolul prevede: elaborarea și actualizarea taxonomiei pentru grupurile și evenimentele legate de evenimentele de viață și de afaceri, configurarea paginilor web ale portalului de servicii publice în conformitate cu taxonomia pentru evenimentele de viață și de afaceri, gestionarea rolurilor utilizatorilor și a permisiunilor instituțiilor implicate în ceea ce privește conținutul portalului legat de evenimentele de viață și de afaceri. Agencia eGovernance îndeplinește rolul de administrator al portalului.

51	Următorul rol - managerul de conținut al grupului de evenimente - este responsabil pentru acuratețea, relevanța și actualitatea informațiilor de pe portal referitoare la un anumit grup de evenimente. Acest rol supraveghează publicarea de conținut nou și actualizări, asigurându-se că tot conținutul respectă standardele legale și de reglementare, precum și prezenta metodologie. În contextul sarcinilor specifice legate de evenimentele de viață și de afaceri, rolul prevede: Asigurarea orientării metodologice cu privire la elaborarea descrierilor pentru conținutul evenimentelor și sub-evenimentelor, Coordonarea elaborării inițiale și actualizarea descrierilor evenimentelor și sub-evenimentelor (de exemplu, selectarea liderilor de evenimente/sub-evenimente, implicarea părților interesate, organizarea calendarelor, organizarea grupurilor de discuții), Asigurarea controlului calității descrierilor (de exemplu, verificarea descrierilor înainte de plasarea lor pe portal, asigurarea verificărilor periodice privind conformitatea informațiilor). Managerul de conținut pentru fiecare grup de evenimente este selectat pe baza celor mai dominante competențe pentru evenimente și sub-evenimente pentru un anumit grup de evenimente.
52	Responsabilii de eveniment/sub-eveniment sunt responsabili pentru asigurarea conținutului informațiilor de pe portal cu privire la un anumit eveniment/sub-eveniment. Aceștia sunt responsabili de redactarea descrierilor și de plasarea acestora pe portalul serviciilor publice, urmând îndrumările managerului de conținut al grupului de evenimente și în conformitate cu metodologia. În contextul sarcinilor specifice legate de evenimentele de viață și de afaceri, rolul prevede Elaborarea inițială și actualizarea descrierilor evenimentelor și sub-evenimentelor, Asigurarea plasării descrierilor și actualizărilor pe portal. Responsabilul de eveniment/sub-eveniment este selectat în funcție de competența instituțiilor în ceea ce privește evenimentul/sub-evenimentul respectiv.
53	Organismul de sprijin pentru eveniment/sub-eveniment este responsabil pentru furnizarea de informații liderului evenimentului/sub-evenimentului cu privire la anumite aspecte ale descrierii evenimentului/sub-evenimentului care sunt legate de competența instituției. În contextul sarcinilor specifice legate de evenimentele de viață și de afaceri, rolul prevede: Participarea la elaborarea inițială și actualizarea descrierilor evenimentelor și sub-evenimentelor, pe baza implicării managerului de conținut al grupului de evenimente sau a liderului evenimentului/sub-evenimentului. Organismul de sprijin pentru eveniment/sub-eveniment este atras în funcție de necesitatea și specificul evenimentului/sub-evenimentului respectiv.
54	Gestionarea informațiilor de pe portalurile de e-guvernare necesită un set de procese clar definite care să asigure acuratețea, actualitatea informațiilor și a serviciilor furnizate utilizatorilor. Aceste procese trebuie să fie bine coordonate între diferitele roluri definite. Gestionarea evenimentelor de viață și de afaceri pe portalul serviciilor publice implică următoarele procese principale: Elaborarea descrierilor inițiale ale evenimentelor și sub-evenimentelor și Actualizarea descrierilor evenimentelor și sub-evenimentelor. Procesul de elaborare a descrierilor inițiale începe cu stabilirea taxonomiei de evenimente și sub-evenimente. Managerii de conținut ai grupurilor de evenimente inițiază elaborarea descrierilor pe baza taxonomiei dezvoltate. Liderii evenimentelor/subevenimentelor continuă redactarea descrierilor, în timp ce organismele de sprijin îi asistă, dacă este necesar. Odată ce proiectul de descriere este pregătit, acesta este supus verificării de către managerul de conținut al grupului de evenimente. Odată acceptată, responsabilii de eveniment/sub-eveniment publică descrierea pe portal.
55	În mod similar, este asigurat procesul de actualizare a descrierilor evenimentelor și sub-evenimentelor. Inițierea actualizării poate proveni de la managerul de conținut al grupului de evenimente, de la liderul evenimentului/sub-evenimentului sau de la organismul de sprijin. Liderul evenimentului/sub-evenimentului este responsabil de elaborarea actualizării. Organismul de sprijin oferă asistență, dacă este necesar. Odată ce actualizarea este pregătită, aceasta este supusă verificării de către managerul de conținut al grupului de evenimente. După acceptare, liderii evenimentului/sub-evenimentului publică descrierea pe portal.