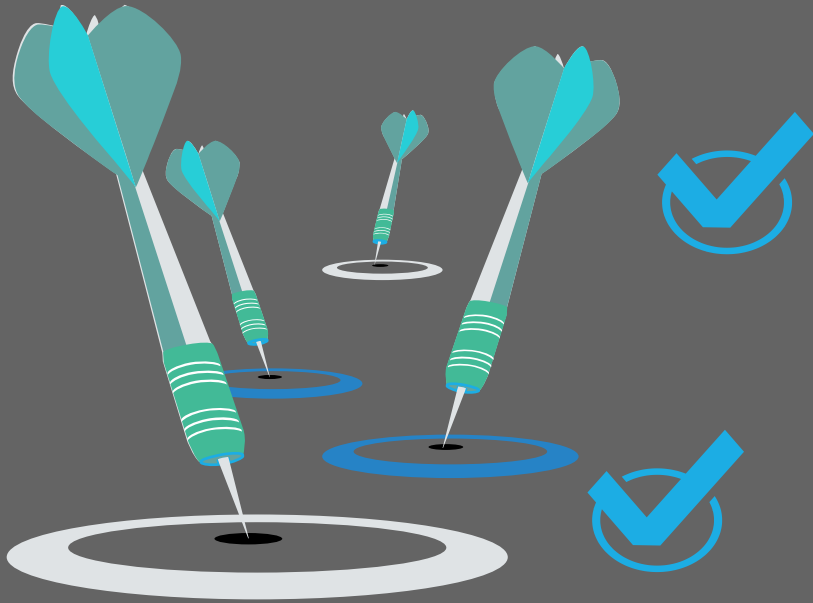


Instruire PSP cu privire la instituționalizarea și descrierea evenimentelor de viață și afaceri

servicii.gov.md

Obiectivele instruirii



Abordarea bazată pe evenimente de viață și afaceri pentru structurarea portalurilor de guvernare electronică

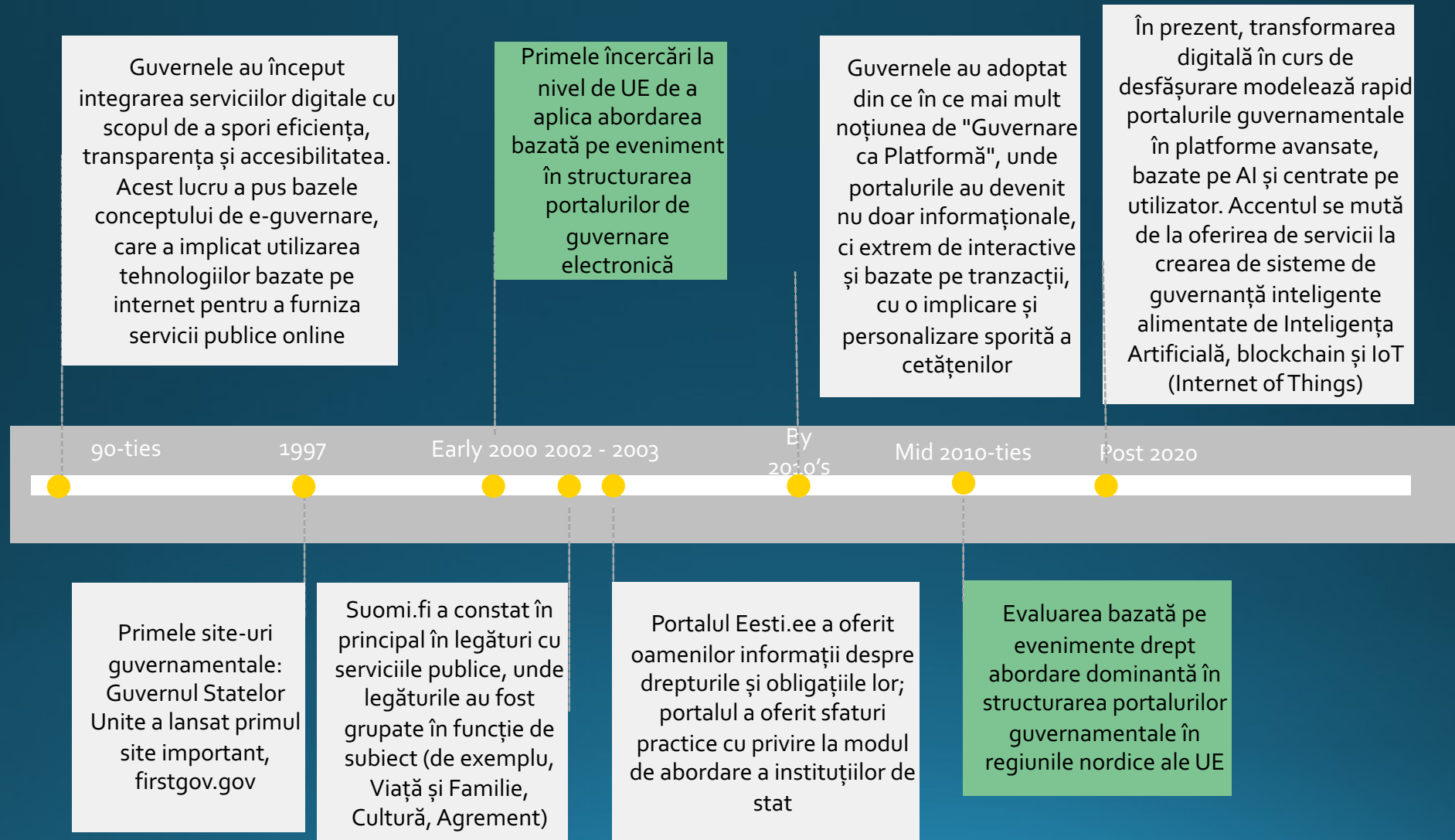
Metodologia privind identificarea, descrierea și instituționalizarea evenimentelor de viață și afaceri

Implementarea metodologiei

Portalurile de guvernare electronică și abordarea bazată pe evenimente



Evoluția portalurilor de guvernare electronică și abordarea bazată pe evenimente



Abordarea bazată pe evenimente

1

În ceea ce privește guvernarea electronică, structura portalului guvernamental bazată pe evenimente este printre cele mai utilizate pe scară largă în UE, în special cele mai avansate state membre ale UE

2

Abordarea prevede că informațiile și serviciile publice sunt organizate în jurul unor evenimente majore de viață și de afaceri sau repere

3

Abordarea ajută utilizatorii să găsească cu ușurință toate serviciile relevante de care ar putea avea nevoie în diferite etape ale vieții sau în timpul tranzițiilor majore. Prin gruparea serviciilor în baza evenimentelor, utilizatorii pot accesa orice ar avea nevoie fără a naviga prin mai multe instituții sau cataloage de servicii

Ex: Structura unui portal bazat pe evenimente (1)

The screenshot displays the Suomi.fi citizen portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Suomi.fi logo, a search bar, and a language selector set to 'In English (EN)'. Below the navigation bar, the main heading reads 'Information and services for citizens'. The central content area is titled 'Topics' and features a grid of nine topic categories, each with an icon and a list of sub-topics:

- Living together and having a family**
 - > Living together
 - > Having children
 - > Families with children
 - > Welcome to adulthood!
 - > Divorce or separation
 - > Death of a close family member
- Teaching and education**
 - > Pre-primary education and schooling
 - > Studying
 - > Livelihood and social assistance of students
 - > Science and research
- Rights and obligations**
 - > Fundamental rights and civic activity
- Social security**
 - > Guardianship
 - > Informal carer for a loved one
 - > Retirement
 - > Services for people with disabilities
 - > Services for the elderly
 - > Income support
- Working life and unemployment**
 - > Unemployment
 - > Starting a business
 - > Rules of working life
- Personal finances**
 - > Managing your personal finances
- Health and medical care**
 - > Staying healthy
 - > Falling ill
 - > Nutrition and food
 - > Rehabilitation
 - > Substance abuse and gambling
- Housing and construction**
 - > Purchasing a home
 - > Construction and properties
- Moving and travelling**
 - > Work in Finland
 - > Migration

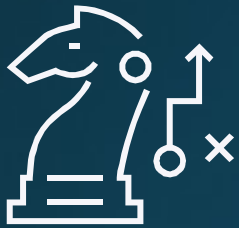
Ex: Structura unui portal bazat pe evenimente(2)

The screenshot displays the Estonian government portal (eesti.ee) with a 'CITIZEN' dropdown menu open. The page features a dark blue header with navigation links for 'Home' and 'Accessibility', and a language selector set to 'ENG'. The main content area is divided into several sections:

- SELF-SERVICE:** A blue box with the text 'Log in to the self-service environment to view your data and perform company-related operations.' and an 'Enter' button.
- ARTICLES:** A list of links including 'General information', 'Current topics', 'Republic of Estonia', 'Legal advice', 'Consumer protection', 'Environment', and 'Cyber security'.
- CITIZEN (Dropdown Menu):**
 - Marriage:** Getting married, Divorcing a marriage, Registration of cohabitation.
 - Baby:** Having a baby.
 - Planning for pregnancy:** Adoption, Planning for pregnancy, Infertility and artificial insemination.
 - Pregnancy:** Pregnancy by weeks, Emergencies during pregnancy, Miscarriage.
 - Other activities and services:** Minor Parent, Supplementary contributions to a funded pension, Family mediation service, Rights of pregnant women at work, Separation of parents, maintenance allowance and custody.
 - Applications from the local government:** Social assistance by local government, Local government childbirth allowance, Kindergarten placement and its application.
 - Parentless Children and Safety of Children:** Children's safety and protection, Counselling for families with children.
- Right Sidebar:** A vertical list of services including 'Notarised documents', 'Traffic insurance history', and 'Personal data query'.

The browser's address bar shows the URL: <https://www.eesti.ee/en/family/other-activities-and-services/family-mediation-service>.

Ierarhia informației în cazul abordării bazate pe evenimente



01

Definirea grupurilor de evenimente

Esența unui portal bazat pe evenimente este clasificarea informațiilor în grupuri mai mari de evenimente, de ex. Naștere, Căsătorie etc.

02

Definirea evenimentelor în cadrul fiecărui grup de Evenimente

Aceasta înseamnă crearea unei structuri care să cuprindă toate Evenimentele cele mai comune care aparțin grupului de Evenimente, de ex. Vrem un copil, Naștere, Adopție care sunt legate de grupul de naștere al evenimentelor

03

Definirea sub-evenimentelor, dacă este cazul

Ar putea exista, de asemenea, al treilea nivel al ierarhiei –, deoarece evenimentele ar putea fi mai cuprinzătoare și ar putea necesita un sub-nivel pentru îmbunătățirea structurării informațiilor

Alte abordări aplicate la structurarea portalurilor

Structura bazată pe instituție 2

Informațiile sunt structurate în funcție de agențiile guvernamentale, unde utilizatorii navighează către instituția specifică care gestionează interogarea sau nevoia acestora.



1

Structura bazată pe servicii

Portalurile guvernamentale sunt adesea organizate în jurul serviciilor specifice pe care le oferă. Fiecare serviciu este etichetat în mod clar, iar utilizatorii pot naviga la sarcina specifică de care au nevoie pentru a finaliza

3 Audiența bazată pe structură

Informațiile din portalurile guvernamentale sunt adesea clasificate pe baza publicului țintă – de exemplu cetățeni, întreprinderi, ONG-uri, resortisanți străini/imigranți etc. Această abordare adaptează conținutul și serviciile la nevoile specifice ale fiecărui grup de utilizatori, asigurând relevanța și ușurința utilizării. Este adesea folosit în paralel cu abordarea bazată pe evenimente – care definește publicul țintă și grupează evenimentele relevante

Ghidul CPSV-AP al UE (1)

- Pentru a facilita preluarea abordării bazate pe evenimente în structurarea portalurilor de guvernare electronică, Comisia Europeană a emis în 2016 un document de tip îndrumare - Core Public Service Vocabulary Application Profile * Profilul de aplicare a vocabularului de bază în domeniului serviciului public
- Este un model de date pentru descrierea serviciilor publice și a evenimentului de viață și afaceri asociat și relevant pentru dezvoltarea unui catalog sau a unui portal de servicii publice la nivel național și subnațional



* <https://semiceu.github.io/CPSV-AP/releases/3.2.0/>

Ghidul CPSV-AP al UE (2)

1

Furnizarea informațiilor despre serviciile publice într-un mod **centrat pe utilizator**, grupate logic în jurul evenimentelor de afaceri sau de viață și a altor modalități de clasificare

2

Cartografierea diferitor modele de date într-un **un model comun** care necesită doar o singură descriere. La rândul lor, punctele unice de contact și portalurile de guvernare electronică pot totalizate și partaja informații

3

Totalizarea și publicarea informațiilor cu privire la punctele unice de contact și portalurile guvernamentale într-un **mod eficient și interoperabil**

Definiția evenimentului de viață

- Categoria evenimentelor de viață reprezintă un eveniment sau o situație importantă în viața unui cetățean în care sunt necesare servicii publice. În contextul CPSV-AP, categoria evenimentelor de viață reprezintă doar un eveniment de care este legat un serviciu public
- Astfel, Lista Evenimentelor de Viață identifică și definește provocările cu care se confruntă cetățenii în viața cotidiană, care pot modifica cursul vieții acestora. Această listă poate fi folosită drept listă frontală pe un site web, astfel încât oamenii să poată găsi rapid informații. Ajută la gruparea serviciilor împreună pentru a direcționa asistența cât mai repede posibil și pentru a reduce numărul de locuri și momente diferite în care cetățeanul va trebui să contacteze.



Lista sugerată de CPSV-AP a grupurilor de evenimente de viață

1	Naștere	Acest eveniment de viață grupează serviciile publice legate de a fi sau a deveni îngrijitor al unui copil, de exemplu în cazul nașterii, adopției, primirii unui copil adoptiv etc.
2	Calitatea de îngrijitor (social)	Acest eveniment de viață grupează servicii publice legate de situația în care trebuie să ai grijă de o altă persoană (alta decât atunci când ai un copil), de exemplu pentru un bătrân, o persoană cu dizabilități etc.
3	Modificarea statutului relației	Acest eveniment de viață grupează servicii publice legate de relația oficială a unei persoane, de exemplu căsătorie, parteneriat înregistrat, divorț etc.
4	Decesul unei rude	Acest eveniment de viață grupează serviciile publice care se referă la decesul unei rude și cuprinde serviciile publice direct legate de decesul acelei persoane (de exemplu, notificarea autorităților, organizarea înmormântării), precum și legate de decontarea moștenirii și a donațiilor.
5	Conducerea unui vehicul	Acest eveniment de viață grupează servicii publice legate de conducerea unui vehicul, de exemplu mașină, motocicletă etc. Câteva exemple de servicii publice sunt obținerea permisului de conducere local, urmarea lecțiilor de conducere, înmatricularea mașinii etc.
6	Confruntarea cu o infracțiune	Acest eveniment de viață grupează serviciile publice legate de o infracțiune, de exemplu în cazul în care persoana este autorul acelei infracțiuni, victima sau martorul unei anumite infracțiuni.
7	Confruntarea cu o urgență/problemă de sănătate	Acest eveniment de viață grupează serviciile publice legate de momentul în care o persoană se confruntă cu o urgență, de exemplu în cazul unui accident sau a unei probleme grave de sănătate, de exemplu dizabilitatea.
8	Înrolarea în serviciul militar	Acest eveniment de viață grupează serviciile publice legate de preluarea unui serviciu militar sau civil obligatoriu.
9	Mutarea	Acest eveniment de viață grupează servicii publice legate de înregistrarea unei schimbări de adresă, mutarea dintr-o țară în alta, călătorii în străinătate, obținerea unui pașaport internațional sau a unui permis de conducere internațional, obținerea unei vize, vaccinarea etc.
10	Reședință	Acest eveniment de viață grupează servicii publice legate de locul de trai al unei persoane, de exemplu, cumpărarea unei case sau a unui teren, construcția, închirierea unei case sau a unui apartament etc.
11	Pensionarea	Acest eveniment de viață grupează serviciile publice legate de momentul în care cineva se retrage de la locul de muncă sau devine senior.
12	Studii	Acest eveniment de viață grupează orice serviciu public legat de educație, finanțarea studiilor, certificate, diplome în învățământul preșcolar, școală primară, învățământ superior, universitate etc.
13	Muncă	Acest eveniment de viață grupează serviciile publice legate de muncă, de exemplu atunci când cineva caută un nou loc de muncă, începe, demisionează sau pierde un loc de muncă, își schimbă circumstanțele profesionale etc.

Definiția evenimentului de afaceri

Evenimentul de afaceri este definit ca fiind o situație sau un eveniment specific din ciclul de viață al unei afaceri care îndeplinește una sau mai multe nevoi sau obligații (legale) ale acelei afaceri la această etapă. Un eveniment de afaceri necesită un set de servicii publice care să fie prestate și consumate pentru ca nevoile sau obligațiile de afaceri asociate să fie îndeplinite. Evenimentele de afaceri sunt definite în contextul unui anumit stat membru. Un eveniment de afaceri grupează o serie de servicii publice care trebuie oferite pentru finalizarea aceluși eveniment.



Lista de grupuri de CPSV-AP suggested list of groups of Business Events

1	Finanțarea unei companii	12	Înregistrarea unei sucursale
2	Angajarea unui salariat	13	Înregistrarea unei întreprinderi transfrontaliere
3	Existența problemelor la plata către creditori	14	Înregistrarea unui angajator (persoană fizică) în sistemele obligatorii de pensii și asigurări
4	Necesitatea existenței unei licențe, permis sau certificat pentru a iniția sau continua o activitate	15	Înregistrarea salariaților în sistemele obligatorii de pensii și asigurări
5	Notificarea activității economice, permisiunea de a exercita o activitate comercială, schimbarea activității economice și încetarea unei activități comerciale care nu implică proceduri de insolvabilitate sau de lichidare, cu excepția înregistrării inițiale a unei activități comerciale în registrul comerțului și cu excepția procedurilor privind constituirea sau orice depunere ulterioară de către companii în sensul art. 54, para. 2 din TFUE	16	Înregistrarea unei companii
6	Notificarea și raportarea către autorități	17	Înregistrarea proprietății intelectuale
7	Notificarea către sistemele de securitate socială a încetării unui contract cu un salariat, cu excepția procedurilor de încetare a contractelor colective de muncă	18	Restructurarea unei companii
8	Participarea la achizițiile publice	19	Conducerea unei afaceri
9	Plata contribuțiilor sociale pentru angajați	20	Începerea unei noi activități
10	Finanțarea unei companii	21	Inițierea unei afaceri
11	Angajarea unui salariat	22	Depunerea unei declarații fiscale corporative

Cadrul general al Metodologiei



Caracteristici cheie

- Obiectivul principal al Metodologiei privind identificarea, descrierea și instituționalizarea evenimentelor de viață și de afaceri este de a servi drept **ghid de referință** pentru elaborarea descrierilor evenimentelor de viață și de afaceri pentru Portalul Serviciilor Publice
- Elaborat în 2024, în baza experienței Moldovei și a celor mai bune practici ale UE în structurarea portalurilor de guvernare electronică
- Publicul-cheie- **prestatorii de servicii publice și alte instituții publice** care au competențe în ceea ce privește evenimentul respectiv
- Rezultatul implementării- **descrierea standardizată** a unui eveniment, asigurând centrarea pe utilizator a textului care este pregătit pentru a fi plasat pe PSP



Conținutul Metodologiei

1

Capitolul de introducere explică obiectivul general al metodologiei, domeniul de aplicare și aplicabilitatea, precum și definițiile

2

Capitolul privind abordarea bazată pe evenimente în structurarea portalurilor de guvernare electronică ilustrează posibilitățile de structurare a portalurilor de guvernare electronică și oferă exemple din țările UE

3

Capitolul privind principiile de structurare și descriere a evenimentelor explică principalele considerente în ceea ce privește organizarea și conținutul descrierilor care trebuie urmate

4

Capitolul despre grupuri de evenimente prezintă taxonomia pentru grupurile de evenimente de viață și de afaceri, evenimente și sub-evenimente

5

Capitolul privind descrierea evenimentelor și Anexa 1 de sprijin includ îndrumări detaliate pentru elaborarea descrierilor evenimentelor și sub-evenimentelor

6

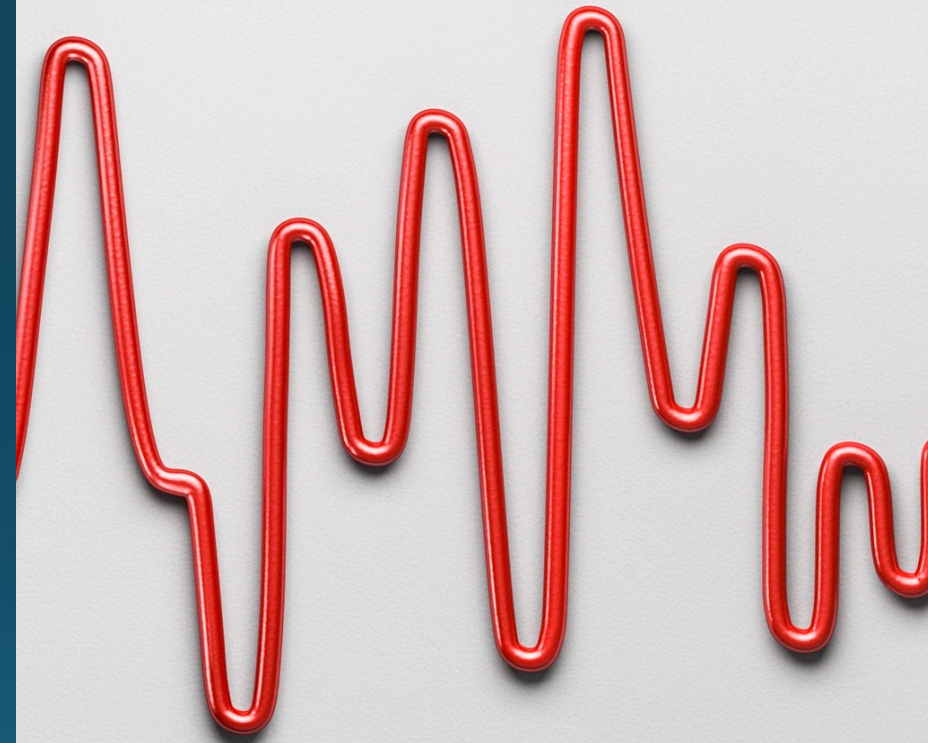
Capitolul privind cadrul instituțional pentru gestionarea evenimentelor de viață și de afaceri definește rolurile și responsabilitățile instituțiilor implicate, precum și procesele-cheie vizate.

Identificarea evenimentelor



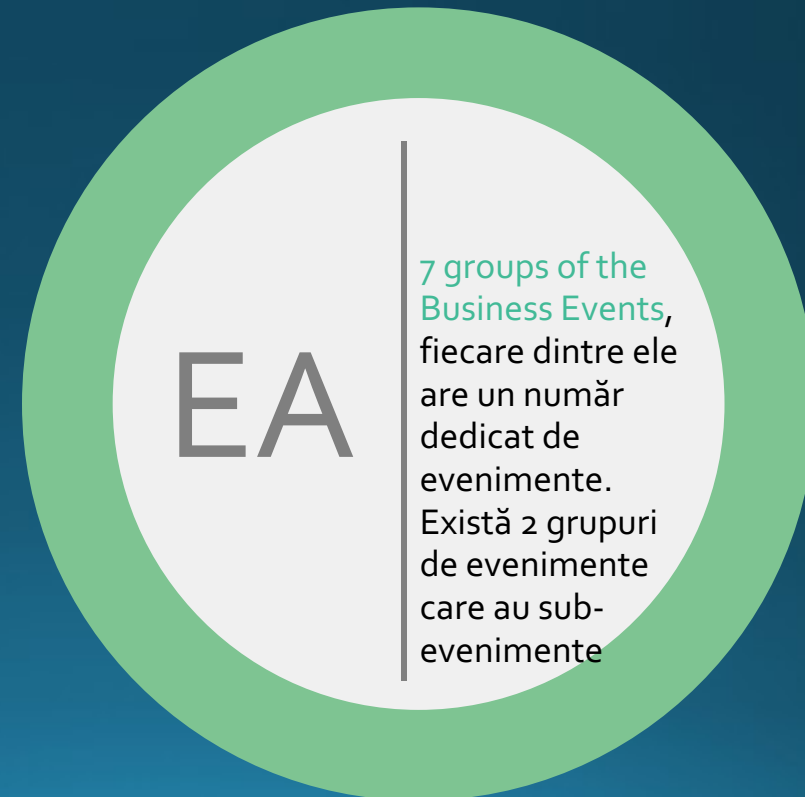
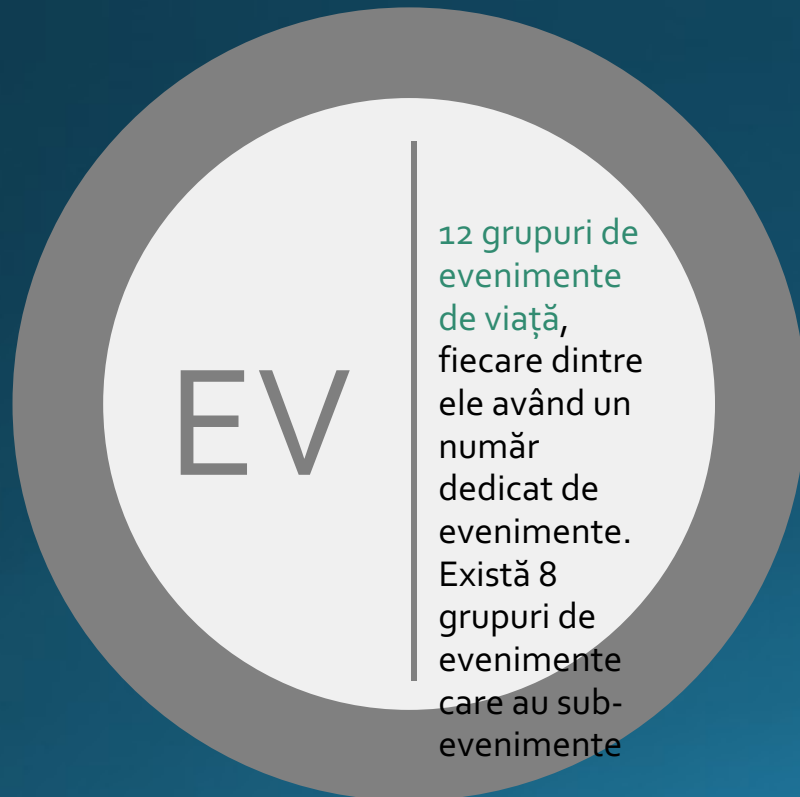
Abordarea aplicată pentru identificarea evenimentelor (1)

- Rămâne la discreția țărilor de a aplica propria taxonomie pentru a defini grupurile de evenimente și sub-evenimente
- CPSV-AP drept îndrumare recomandată
- Ierarhie în 3 niveluri recomandată în cadrul Metodologiei:
 - Grupuri de evenimente
 - Evenimnete
 - Sub-evenimente (pentru evenimentele selectate)
- Metodologia propune a distinge între evenimente de viață și afaceri
- Metodologia propune o listă predefinită a



Abordarea aplicată pentru identificarea evenimentelor (2)

În Capitolul 4 al Metodologiei se identifică grupurile de evenimente de viață și grupuri de evenimente de afaceri. În total, există 12 grupuri de evenimente de viață și 7 grupuri de evenimente de afaceri. Numărul total de evenimente și sub-evenimente unice – 144.



Grupuri de evenimente de viață (Capitolul 4.1)

Nr	Grup de evenimente	Nr de evenimente	Nr de sub-evenimente
1	Birth	4	21
2	Marriage	2	8
3	Death	2	6
4	Security and defense	3	6
5	Health	1	7
6	Education	7	-
7	Social security	2	7
8	Disability	8	-
9	Building or buying real estate	3	15
10	Losing or finding a job	4	-
11	Citizenship and documentation	3	9
12	Road traffic and transportation	6	-

Grupuri de evenimente de viață (Capitolul 4.2)

Nr	Grup de evenimente	Nr de evenimente	Nr de sub-evenimente
13	Starting a business	1	6
14	Business management	7	-
15	Closing the business	4	-
16	Fields of activity with special requirements	1	10
17	Intellectual property	5	-
18	Financial management and taxation	3	-
19	Employment relations	5	-

Extras din taxonomia evenimentelor de viață (Capitolul 4.1)

ID	Grup de evenimente	Eveniment	Sub-eveniment
1.1.1	Naștere	Vrem un copil	Planificarea sarcinii
1.1.2	Naștere	Vrem un copil	Infertilitate și fertilizare artificială
1.1.3	Naștere	Vrem un copil	Confirmarea sarcinii și înregistrarea ca persoană însărcinată
1.1.4	Naștere	Vrem un copil	Maternitate
1.1.5	Naștere	Vrem un copil	Asigurare de sănătate în timpul sarcinii
1.1.6	Naștere	Vrem un copil	Femeia însărcinată nu lucrează
1.1.7	Naștere	Vrem un copil	Drepturile femeilor însărcinate la locul de muncă
1.2.1	Naștere	Nașterea unui copil	Înregistrarea nașterii
1.2.2	Naștere	Nașterea unui copil	Prestații de naștere: unică, maternitate, paternitate
1.2.3	Naștere	Nașterea unui copil	Sprrijin pentru familiile cu mai mulți copii
1.2.4	Naștere	Nașterea unui copil	Alocație de stat pentru copii

Extras din taxonomia evenimentelor de afaceri (Capitolul 4.2)

ID	Grup de evenimente	Eveniment	Sub-eveniment
13.1.1	Inițierea unei afaceri	Vreau să inițiez o afacere	Selectarea denumirii
13.1.2	Inițierea unei afaceri	Vreau să inițiez o afacere	Alegerea domeniului de activitate
13.1.3	Inițierea unei afaceri	Vreau să inițiez o afacere	Alegerea formei organizatorice juridice
13.1.4	Inițierea unei afaceri	Vreau să inițiez o afacere	Documentele necesare pentru înregistrarea unei afaceri
13.1.5	Inițierea unei afaceri	Vreau să inițiez o afacere	Cum, unde și la ce preț se poate înregistra o companie?
13.1.6	Inițierea unei afaceri	Vreau să inițiez o afacere	Cerințe speciale pentru domeniul de activitate selectat
14.1.	Managementul afacerii	Elaborarea unui plan de afaceri	-
14.2	Managementul afacerii	Unde poate obține ajutor un antreprenor începător?	-
14.3	Managementul afacerii	Managementul operațional al afacerii	-
14.4	Managementul afacerii	Marketing și vânzări	-
14.5	Managementul afacerii	Managementul calității	-
14.6	Managementul afacerii	Licențierea afacerii	-
14.7	Managementul afacerii	Controale de stat	-

Exemplu din Estonia: Structurarea evenimentelor de viață

No	Eticheta	Conținut succint de pe portalul de guvernare electronică eesti.ee	Conformarea cu eticheta CPSV-AP
1	Sănătate și rețete	Grupuri de evenimente de viață legate de sănătate și îngrijire medicală, sănătate ocupațională.	Confruntarea cu o urgență/problemă de sănătate
2	Pensii, servicii sociale și indemnizații	Grupuri de Evenimente de Viață legate de diferite tipuri de alocații sociale, pensii și servicii sociale.	Calitatea de îngrijitor (social) Pensionarea
3	Familie	Grupuri de evenimente de viață legate de diverse situații din viața de familie – căsătorie, sarcină și nașterea unui copil, prestații aferente, persoane în vârstă, raporturi de proprietate în familie etc.	Modificarea statutului relației Decesul unei rude
4	Muncă și relații de muncă	Grupuri de evenimente de viață legate de bazele de muncă și situațiile de șomaj.	Muncă
5	Persoane cu dizabilități	Grupuri de evenimente de viață legate de determinarea dizabilității, evaluarea capacității de muncă, alocațiile sociale aferente.	Nu poate fi conectat direct la nivel de grup de evenimente de viață
6	Cetățenie și documente	Grupuri de evenimente de viață legate de documentele de identitate personale, cetățenie și străini care vin în Estonia.	Mutarea
7	Trafic	Grupuri de evenimente de viață legate de vehicule și dreptul de a conduce, precum și gestionarea traficului.	Conducerea unui vehicul
8	Educație și cercetare	Grupuri de evenimente de viață legate de toate nivelurile de educație, precum și de educație în străinătate.	Studii
9	Bani și proprietăți	Grupuri de evenimente de viață legate de impozitare și monedă, proprietate, consiliere pentru datorii.	Nu poate fi conectat direct la nivel de grup de evenimente de viață

Exemplu din Finlanda: Structurarea evenimentelor de viață

No	Eticheta	Conținut succint bazat pe portalul de guvernare electronică suomi.fi	Conformarea cu eticheta CPSV-AP
1	Conviețuirea și întemeierea unei familii (a avea o familie)	<ul style="list-style-type: none"> - Conviețuirea - Existența copiilor - Familii cu copii - Bun venit la vârsta adultă! - Divorț sau separare - Decesul unui membru apropiat al familiei 	<p>Naștere</p> <p>Modificarea statutului relației</p> <p>Decesul unei rude</p>
2	Asigurarea socială	<ul style="list-style-type: none"> - Tutela - Cariera informală pentru o persoană dragă - Pensionarea - Servicii pentru persoane cu dizabilități - Servicii pentru vârstnici - Sprijin pentru venit 	<p>Calitatea de îngrijitor (social)</p> <p>Pensionarea</p>
3	Sănătate și îngrijire medicală	<ul style="list-style-type: none"> - Menținerea sănătății - Îmbolnăvirea - Nutriție și alimentație - Reabilitare - Abuzul de substanțe și jocurile de noroc 	<p>Confruntarea cu o urgență/problemă de sănătate</p>
4	Predare și educație	<ul style="list-style-type: none"> - Învățământul preșcolar și școlarizarea - Studii - Mijloacele de subzistență și asistența socială a studenților - Știință și cercetare 	<p>Studii</p>
5	Viața profesională și șomajul	<ul style="list-style-type: none"> - Șomaj - Inițierea unei afaceri - Requi ale vieții profesionale 	<p>Muncă</p>

Principii de structurare și descriere a evenimentelor



Principiile fundamentale

Divizarea între cetățeni și întreprinderi

Cuprinderea întregului eveniment

Consecutivitatea structurată

Fără dublare

Credibilitatea informațiilor

Perspectiva clientului

Actualizare

Centrare pe client

Divizarea dintre cetățeni și întreprinderi

Ce reprezintă?

Acest element de structură bazat pe audiență este adesea utilizat în structurarea portalurilor de guvernare electronică atunci când se aplică abordarea bazată pe evenimente. Aplicarea acestui principiu **înseamnă separarea grupurilor de evenimente de viață de grupurile de evenimente de afaceri**, identificând astfel clar evenimentele care se referă la cetățeni și evenimentele care se referă la afaceri.

De ce se aplică?

Aceste două categorii de utilizatori – cetățeni și întreprinderi – au nevoi fundamentale diferite, iar separarea lor asigură faptul că fiecare grup poate naviga și accesa în mod eficient informațiile sau serviciile de care are nevoie. Persoanele fizice interacționează cu serviciile guvernamentale în primul rând pentru necesități personale, cum ar fi nașterea, educația, angajarea, pensionarea etc.. Companiile au necesități complet diferite, cum ar fi inițierea unei afaceri, obținerea licențelor, plata impozitelor corporative, respectarea reglementărilor, gestionarea beneficiilor angajaților etc.

Cum se aplică?

Divizarea între grupurile evenimentelor de viață și afaceri ar putea fi asigurată prin **structurarea informațiilor pe portal și a elementelor de design** – titluri egale la nivel ierarhic pentru gruparea evenimentelor, asigurându-se faptul că descrierile întocmite se referă doar la cetățeni și doar la întreprinderi. .

Exemplu de pe portatul de guvernare electronică din Germania

The screenshot displays the German Federal Portal (bund.de) in English. The browser address bar shows the URL <https://verwaltung.bund.de/portal/EN>. The page features a "Quick access" dropdown, a search bar, and a language selector set to "English". The main header includes the "bund.de VERWALTUNG DIGITAL" logo and a large "Welcome" banner with the text: "The Federal Portal provides access to online services offered by Germany's federal, state and local governments." Below the banner is a search input field with the placeholder "What are you looking for?". Two prominent navigation buttons are circled in red: "For private individuals" with the link "All Personal Matters" and "For companies" with the link "All Business Matters". The "Current Topics" section below features a sub-header "Neue Startseite für das Bundeportal" and two image-based content blocks: one showing a smartphone displaying a welcome message and another showing two construction workers in hard hats.

Cuprinderea întregului eveniment

Ce reprezintă

Descrierea evenimentului cuprinde toate punctele principale de interes în pofida digitalizării serviciului public aferent, a nivelului de prestare a serviciului public etc. Este important ca evenimentul să fie prezentat pe portal în totalitate, fără a ține cont de modalitățile și canalele prin care se prestează serviciile publice aferente.

De ce se aplică?

Abordarea bazată pe evenimentele de viață și afaceri prevede faptul că portalurile de guvernare electronică trebuie să fie adaptate în funcție de evenimente și repere importante pentru locuitori și întreprinderi. Nu este în sarcina utilizatorului să se familiarizeze cu competențele instituțiilor de nivel național și ale instituțiilor de nivel sub-național înainte de a utiliza portalul guvernamental sau chiar să fie pregătit să se orienteze cu privire la digitalizarea anumitor servicii publice.

Cum se aplică?

Atunci când se identifică principalele puncte de interes cu privire la eveniment, se recomandă a se analiza deschis problemele, fără a limita sfera de aplicare a conținutului descrierilor. Se recomandă implicarea ne-identificării punctelor de interes a persoanelor cu o experiență practică legată de eveniment în afara instituțiilor responsabile, lărgind astfel perspectiva utilizatorului.

Exemplu de pe portalul de guvernare electronică din Danemarca

The screenshot shows the website <https://lifeindenmark.borger.dk/healthcare/the-danish-healthcare-system/how-the-danish-healthcare-system-works>. The page features a navigation menu on the left and a main content area on the right. The main content area is titled "How the Danish healthcare system works" and includes a large image of a woman holding a baby. A red circle highlights the menu item "Organisation of healthcare national regional and local levels".

Navigation Menu:

- ✓ The Danish healthcare system
 - **How the Danish healthcare system works**
 - Healthcare data, medical and dental records
 - Home care
- > Medical treatment
- > Health insurance
- > Nursing homes and elder care
- > Patients' rights
- > Preventive options
- > Death and funerals
- Prescriptions issued in other EU/EEA countries
- The Danish National Contact Point
- Emergencies

Main Content Area:

How the Danish healthcare system works

The Danish healthcare system operates across a national, regional and local level

TIP!
Choose your local municipality in order to see information and online services that apply to you

Select municipality ▾

- + Organisation of healthcare national regional and local levels
- + Treatment mainly free of charge
- + Find a healthcare provider and hospital
- + Guidance on health insurance and services in Denmark
- + Legislation

Consecutivitate structurată

Ce reprezintă?

Prezentarea descrierii unui eveniment pe un portal de guvernare electronică necesită o **consecutivitate clară și logică** pentru a se asigura faptul că utilizatorii pot înțelege și urma cu ușurință pașii necesari. Descrierea ar trebui să ghideze utilizatorii cu privire la proces într-un mod intuitiv și informativ.

De ce se aplică?

Urmând secvența structurată, se asigură posibilitatea utilizatorului de a **naviga prin eveniment cu ușurință**, cu toate informațiile necesare prezentate în mod logic și eficient

Cum se aplică?

Acest principiu ar putea fi aplicat pentru aranjarea consecutivității evenimentelor și sub-evenimentelor, precum și pentru prezentarea descrierilor. Este recomandat – de exemplu, căsătoria înainte de divorț, cererea de căsătorie înainte de stabilirea datei și oreisă **se aranjeze aspectele evenimentelor și sub-evenimentelor într-o anumită ordine pe măsură ce sunt legate între ele** căsătoriei.

Atunci când se analizează principiul aferent conținutului descrierilor, ar putea fi recomandate următoarele aspecte - prezentarea succintă a evenimentului, prezentarea contextului pentru a ilustra relevanța evenimentul pentru viața sau situația de afaceri a utilizatorului, elucidarea motivelor pentru care utilizatorul ar putea fi interesat de eveniment și ce presupune acesta, enumerarea tuturor premiselor sau condițiilor care trebuie îndeplinite înainte de a continua cu serviciul asociat, etc. Trebuie

Exemplu de portal de guvernare electronică din Suedia

← → ↻ https://verksamst.se/en/setting-up/choose-business-type/limited-company

Verksamst.se Menu Search on verksamst.se Services Log in English

Starting and registering a limited company

More on the subject Share

You can start a limited company alone or with one or more other people. A limited company is a company in which the partners, i.e., the shareholders, are normally not personally liable for the company's debts. Liability is limited to the capital invested in the company.

Important points when starting a limited company

- » 1. You need SEK 25,000 in share capital
- » 2. Write a memorandum of association and articles of association
- » 3. Register the limited company and pay the fee of SEK 1,900
- » 4. Tax registration of the limited company
- » 5. Check business permit requirements

1. You need SEK 25,000 in share capital

Fără duplicare

Ce reprezintă?

Principiul ne-dublării informațiilor pe portal înseamnă asigurarea faptului că același conținut sau date privind evenimentele sau serviciile nu se repetă inutil în diferite secțiuni ale portalului. În locul afișării informațiilor similare în mai multe locuri, portalul folosește practici eficiente de gestionare a conținutului care permit accesarea acelorași informații fără redundanță.

De ce se aplică?

Evitarea duplicării informațiilor între evenimente este esențială pentru îmbunătățirea experienței utilizatorului, asigurarea clarității și menținerea unei gestionări eficiente a conținutului. Duplicarea poate duce la confuzie, supraîncărcare de informații și dificultăți de navigare, ceea ce poate descuraja atât cetățenii, cât și întreprinderile să interacționeze eficient cu portalul. Din perspectiva instituțiilor, descrierea ar putea fi actualizată mai ușor.

Cum se aplică?

Clasificarea și taxonomia clară a grupurilor de evenimente, evenimente și sub-evenimente sunt considerate un pas inițial în evitarea duplicării. Atunci când se începe elaborarea descrierii sau a evenimentului particular, merită familiarizarea nu numai cu sub-evenimentele propuse, ci și cu evenimentele aferente.

Credibilitatea informațiilor

Ce reprezintă?

Credibilitatea portalurilor de guvernare electronică se bazează pe acuratețe, transparență, securitate și capacitate de reacție. Prin valorificarea surselor autorizate, menținerea informațiilor actualizate, asigurarea unor practici sigure privind datele și menținerea unor standarde ridicate de acuratețe, guvernele pot consolida încrederea cetățenilor și a întreprinderilor. În plus, asigurarea unei proprietăți clare, permiterea feedback-ului utilizatorilor și asigurarea transparenței proceselor contribuie semnificativ la credibilitatea generată a platformei.

De ce se aplică?

Asigurarea credibilității informațiilor de pe portalurile de guvernare electronică este esențială pentru consolidarea încrederii publicului, promovarea transparenței și încurajarea implicării consecutive. Cetățenii și întreprinderile ar trebui să se bazeze pe aceste portaluri pentru informații corecte, actualizate și autorizate, pentru a lua decizii, a solicita servicii și a respecta reglementările

Cum se aplică?

Ar fi important să se aplice metode de verificare pentru versiunea de proiect a textului înainte de publicarea acestuia. De exemplu, se vor face consultări cu privire la acuratețea prezentării informațiilor, autoritatea și corectitudinea legăturilor de informare adăugate și neapărat se va plasa titlul instituției deasupra/sub descriere, recunoscând astfel auctorialitatea.

Exemplu de portal de guvernare electronică din Estonia

The screenshot displays the Estonian e-governance portal (Eesti Riigiportaal) in English. The page is titled "Planning for pregnancy" and is part of a series of articles on family planning. A red circle highlights the "Enter" button in the left sidebar, which is used to access self-service options. The main content area features a search bar, a "Log into self-service" button, and a "Back to timeline" button. The article text discusses the importance of health checks before pregnancy, mentioning conditions like diabetes, mood disorders, high blood pressure, and epilepsy. The sidebar on the left lists various self-service and article categories, while the right sidebar provides a table of contents for the current article.

Home Accessibility Citizen Entrepreneur Language: ENG

RIIGIPORTAAL EESTI.EE

Enter a search term

Log into self-service

SELF-SERVICE

Log in to the self-service environment to view your data and perform company-related operations.

Enter

ARTICLES

General information

Current topics >

Republic of Estonia >

Legal advice >

Consumer protection >

Environment >

Cyber security >

Registers and databases >

Home / Citizen / Family / Planning for pregnancy / Planning for pregnancy

Planning for pregnancy

Add to favourites

Last modified 05.12.2022 | Text by Tartu University Hospital

Back to timeline

Check your health with your family doctor, a midwife or a gynaecologist

Have a health check, especially if you have had **health problems or chronic diseases in the past**. Pregnancy can affect the course of some conditions and vice versa. Health conditions that require attention include **diabetes, mood disorders (including depression), high blood pressure, epilepsy and other diseases**. It is also necessary to specify whether and how the drugs used daily affect the development of the foetus and the course of pregnancy, and what the alternative solutions are. A change in the treatment regimen or interruption/discontinuation of medication must be discussed with the doctor in advance.

Visit a dentist

CONTENTS

Planning for pregnancy

Check your health with your family doctor, a midwife or a gynaecologist

Visit a dentist

Check your habits

Watch your weight

Observe safety in the workplace

Take vitamins, especially folic acid

Know your menstrual cycle

When should you worry?

What are your options for future parental benefits?

Related articles

Perspectiva clienților

Ce reprezintă?

Aplicarea **perspectivei clientului** (în loc de perspectiva instituțiilor) la prezentarea informațiilor înseamnă un limbaj adaptat publicului, evitarea terminologiei complicate și a citării dispozițiilor legale, utilizarea prea frecventă a referințelor către acte juridice în loc de explicații etc.

Perspectiva clientului implică, de asemenea, prezentarea titlurilor descrierilor **de la persoana întâia** "Eu", de exemplu "M-am îmbolnăvit

De ce se aplică?

Principalul public țintă al portalurilor de guvernare electronică sunt cetățenii și întreprinderile, nu instituțiile. Prin urmare, informațiile ar trebui să fie expuse în baza așteptărilor clienților, care ar putea să nu fie experți în domeniu și să se confrunte cu evenimentul pentru prima dată. Nivelul de educație, alfabetizarea digitală și cunoașterea termenilor legali sau tehnici pot varia semnificativ între cetățenii din țară.

Cum se aplică?

Evitarea terminologiei juridice și excesiv de complexe. Cetățenii deseori nu sunt familiarizați cu termenii birocratici sau tehnici. Trebuie utilizat un limbaj simplu pentru a simplifica procesele complexe. Folosirea unui ton prietenos și abordabil face portalul mai captivant.

Cu toate acestea, companiile se așteaptă adesea la un limbaj formal, tehnic, în special în ceea ce privește conformarea, problemele juridice sau procesele specifice industriei.

Exemplu de portal de guvernare electronică din Estonia

The screenshot displays the Estonian e-governance portal (Eesti.ee) with the following elements:

- Header:** Logo of Riigiportaal Eesti.ee, a search bar with the text "Enter a search term", and a "Log into self-service" button.
- Left Sidebar (Navigation):**
 - SELF-SERVICE: "Log in to the self-service environment to view your data and perform company-related operations." with an "Enter" button.
 - ARTICLES: "General information", "Current topics", "Republic of Estonia", "Legal advice", "Consumer protection", "Environment", "Cyber security", "Registers and databases", "Citizen".
 - Health and prescriptions (highlighted)
 - Pensions, social services
- Main Content Area:**
 - Breadcrumbs: Home / Citizens / Health and prescriptions / Health and Medical Care / I have fallen ill
 - Section title: "I have fallen ill" (circled in red)
 - Meta-info: "Add to favourites", "Last modified 23.09.2024 | Text by Estonian Health Insurance Fund"
 - Section title: "Should I visit my family physician or turn to the emergency medicine department?" (circled in red)
 - Text: "In the case of health-related problems, your first contact person will be your family physician, who diagnoses and treats most illnesses together with the family nurse. In the case of health problems, you can also consult the family physician helpline by calling (+372) 634 6630 or the premium rate number 1220 (information about the tariffs is available on the webpage of the Estonian Health Insurance Fund). The advice is provided in Estonian and Russian."
 - Text: "In the emergency medicine departments (EMDs) of hospitals, emergency care is provided, including medical care services that cannot be postponed or left unprovided without risking the death of the patient or permanent damage to their health."
 - Text: "You should call the ambulance if the change in your health condition is rapid. Such conditions are first and foremost cardiac arrest, heart arrhythmia, bleeding, trauma, concussions, bone fractures, and loss of consciousness. To call the ambulance, phone 112."
 - Section title: "Do I have valid health insurance?"
 - Text: "An insured person is a permanent resident of the Republic of Estonia or a person living in Estonia by virtue of a temporary residence permit or by the right of permanent residence, who pays the social tax for himself/herself or
- Right Sidebar (CONTENTS):**
 - Section title: "I have fallen ill"
 - List of questions: "Should I visit my family physician or turn to the emergency medicine department?", "Do I have valid health insurance?", "Who is my family physician?", "How can I get a medical specialist appointment?", "Where can I check my prescriptions, referrals, test results, and other related information?", "Whom should I notify when I fall ill?", "Where can I see my certificate for sick leave?", "How much sickness benefit I receive while on sick leave and when is it paid?", "Taking care leave to look after an ill child", "Falling ill during a holiday"

Actualizarea

Ce reprezintă?

Principiul actualizării informațiilor pe portalurile de guvernare electronică implică menținerea unor date exacte, actuale și relevante pentru toate evenimentele și alte resurse conexe prezentate pe portal. Este nevoie de o abordare sistematică pentru a reflecta în timp real sau cât mai repede posibil modificările legilor, politicilor, reglementărilor și serviciilor. Acest principiu este esențial pentru consolidarea încrederii, conformării și utilizării portalului de către cetățeni și întreprinderi.

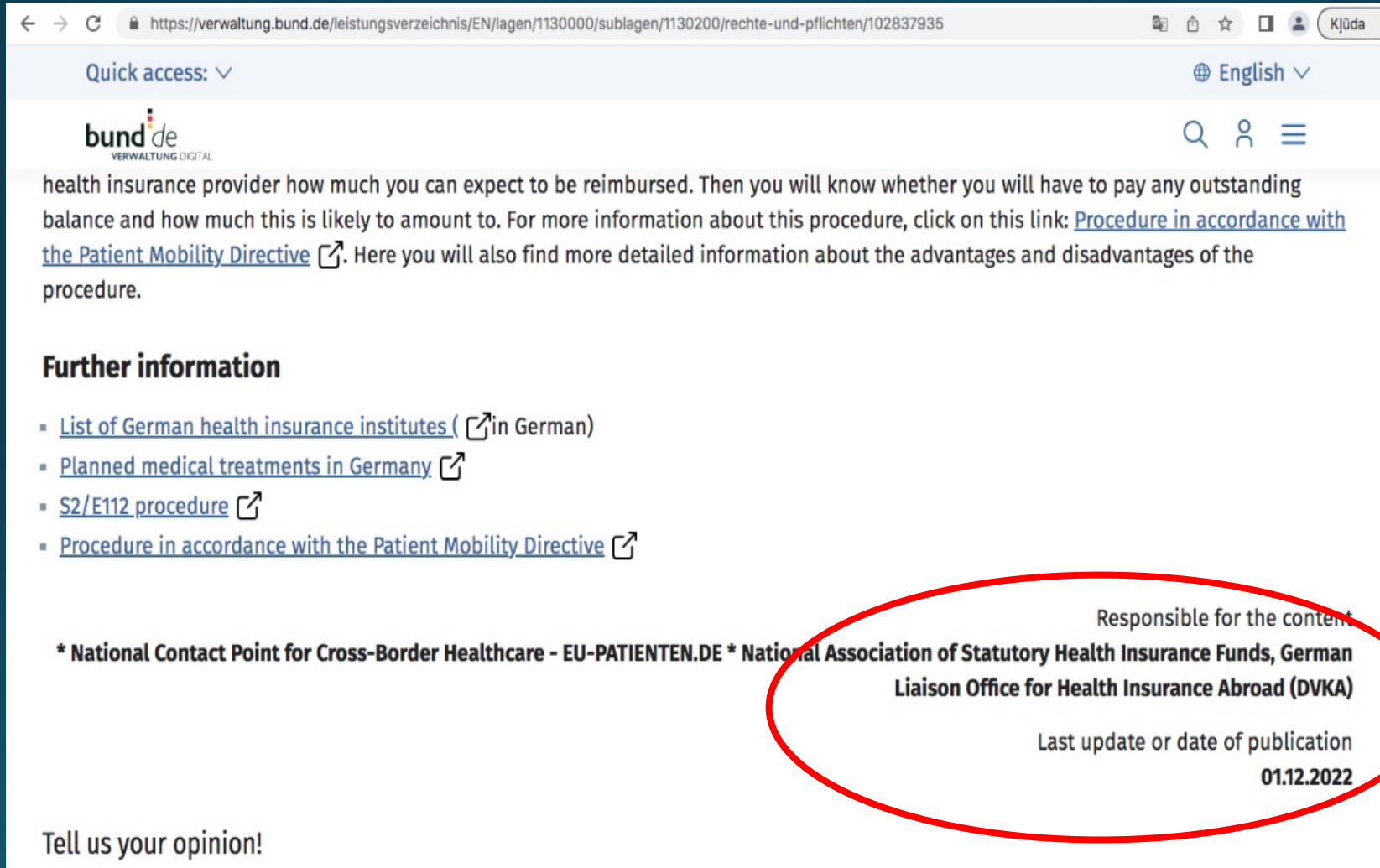
De ce se aplică?

Informațiile învechite de pe portalurile de guvernare electronică pot avea consecințe grave, afectând atât credibilitatea guvernului, cât și capacitatea utilizatorilor de a accesa servicii corecte și de a lua decizii în cunoștință de cauză. Riscurile asociate cu informațiile învechite includ, printre altele, probleme legale, operaționale și reputaționale..

Cum se aplică?

În calitate de instrument esențial de control pot fi folosite normele obligatorii privind modul de actualizare a informațiilor – de exemplu, ajustarea informațiilor din portal cel târziu odată cu intrarea în vigoare a noilor dispoziții legale. Din perspectiva clienților, ar fi important să se specifice data ultimei actualizări a informațiilor – care să orienteze utilizatorul cu privire actualitatea descrierii.

Exemplu de portal de guvernare electronică din Germania



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://verwaltung.bund.de/leistungsverzeichnis/EN/lagen/1130000/sublagen/1130200/rechte-und-pflichten/102837935>. The page features the 'bund.de VERWALTUNG DIGITAL' logo and a search bar. The main content discusses health insurance reimbursement and includes a list of further information links. A red circle highlights the contact information for the National Association of Statutory Health Insurance Funds, German Liaison Office for Health Insurance Abroad (DVKA), including the date of publication 01.12.2022.

Quick access: ▾ English ▾

bund.de
VERWALTUNG DIGITAL

health insurance provider how much you can expect to be reimbursed. Then you will know whether you will have to pay any outstanding balance and how much this is likely to amount to. For more information about this procedure, click on this link: [Procedure in accordance with the Patient Mobility Directive](#) ↗. Here you will also find more detailed information about the advantages and disadvantages of the procedure.

Further information

- [List of German health insurance institutes](#) (↗ in German)
- [Planned medical treatments in Germany](#) ↗
- [S2/E112 procedure](#) ↗
- [Procedure in accordance with the Patient Mobility Directive](#) ↗

* National Contact Point for Cross-Border Healthcare - EU-PATIENTEN.DE * National Association of Statutory Health Insurance Funds, German Liaison Office for Health Insurance Abroad (DVKA)

Responsible for the content

Last update or date of publication
01.12.2022

Tell us your opinion!

Descrierea evenimentelor



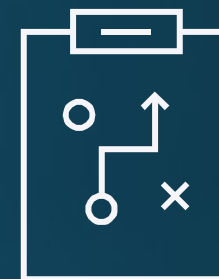


Rules

- Descrierea trebuie elaborată la nivel de eveniment sau sub-eveniment, pe baza construcției propuse a evenimentelor în cadrul grupurilor de evenimente. La descrierea evenimentului, trebuie respectate principiile de structurare și descriere a evenimentelor .
- Ghidul este structurat în funcție de ID-urile eveniment. Conține **partea cu schița și descrierea metodologică**. Partea ce conține descrierea evenimentului orientează spre aspectul provizoriu al textului, în timp ce partea metodologică oferă ghidare pentru elaborarea conținutului descrierii.

Exemplu: Tabel schiță pentru grupul de evenimente aferente căsătoriei

Sections of the description / Sub-events IDs	2.11	2.1.2	2.1.3	2.1.4	2.2.1	2.2.2	2.2.3	2.2.4
Event title	M	M	M	M	M	M	M	M
Sub-event (a.b.c) title	M	M	M	M	M	M	M	M
Description of sub-event (a.b.c) / points of interest	M	M	M	M	M	M	M	M
Related articles	O	O	O	O	O	O	O	O
List of Links to related articles	O	O	O	O	O	O	O	O
Related information	O	O	O	O	O	O	O	O
List of Links to other related information	O	O	O	O	O	O	O	O
Related public services	M	M	M	M	M	M	M	M
List of related public services	M	M	M	M	M	M	M	M
Institutions in charge	M	M	M	M	M	M	M	M
List of Links for institutions in charge	M	M	M	M	M	M	M	M
Reference to author of information and last update	M	M	M	M	M	M	M	M
Title of institution, date	M	M	M	M	M	M	M	M



M – Mandatory field
O – Optional field

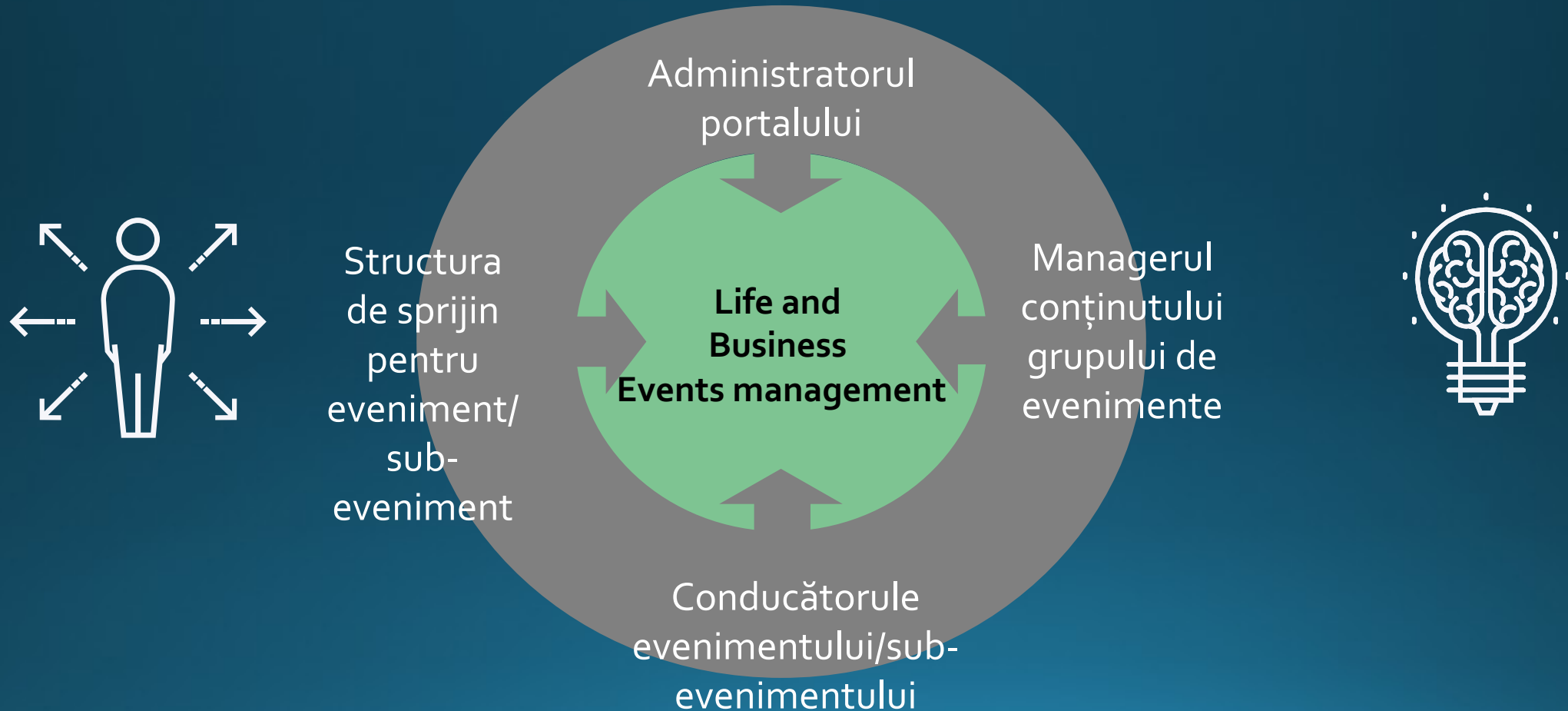
Exemplu: Orientare metodologică

Event ID 2.1		Getting married		
ID	Sub-event	Steps in creation of description	Method	Result
2.1.1	Applying for marriage	<p>1) Identify the all key points of interest regarding the sub-event, e.g.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - what documents do I need to apply for a marriage, - where to apply, - <u>what</u> are the fees. 	<p>Identify all key points of the interest that is commonly related to the sub-event.</p> <p>This could be done in a brainstorm session, involving specialists from institution providing the registration of marriage, people with related practical experience. In case the task is performed as a deskwork, it is highly recommended to verify the proposal in a focus group of involved stakeholders and target audience.</p>	<p>Agreed list of key points of interest regarding the sub-event.</p>
		<p>2) Describe each identified point of interest</p>	<p>Structure the description according to the main points on interest.</p> <p>Prepare 2-3 paragraphs description on each key point of the interest.</p> <p>If possible, add the links for related articles and related information links.</p> <p>Prepare the links to related legal provisions.</p> <p>Prepare the links to related public services.</p>	<p>Description prepared for each key point of interest.</p> <p>Links for related articles and related information prepared.</p> <p>Links to related legal acts prepared.</p> <p>Links to related public services prepared.</p> <p>Links to institutions in charge prepared.</p>

Instituționalizarea evenimentelor



Rolurile vizate



Administratorul portalului

- Administratorul portalului supraveghează operațiunile zilnice și asigură mentenanța portalului de guvernare electronică. Acest rol este responsabil de funcționarea corectă a portalului, gestionând accesul utilizatorilor, menținând timpul de funcționare al sistemului și soluționând orice probleme tehnice.
- În contextul activităților specifice legate de viață și evenimente de afaceri, rolul prevede următoarele:
 - 1) Elaborarea și actualizarea taxonomiei pentru evenimente și grupurile de evenimente de viață și afaceri,
 - 2) Configurarea paginilor web ale PSP, conform taxonomiei aferente evenimentelor de viață și afaceri,
- Gestionarea rolurilor de utilizator și a permisiunilor instituțiilor implicate în ceea ce privește conținutul legat de evenimentele de viață și afaceri pe PSP.
- AGE îndeplinește rolul de administrator al portalului.



Managerul de conținut al grupurilor de eveniment

- Managerii de conținut pentru grupul de evenimente sunt responsabili pentru acuratețea, relevanța și actualitatea informațiilor de pe portal cu privire la un anumit grup de evenimente. Aceștia supervizează publicarea conținutului nou și actualizărilor, asigurându-se că tot conținutul respectă standardele legale și de reglementare, precum și prevederile prezentei Metodologii.
- În contextul activităților specifice legate de viață și evenimente de afaceri, rolul prevede următoarele:
 - 1) Asigură îndrumarea metodologică privind elaborarea descrierilor pentru conținutul evenimentelor și sub-evenimentelor,
 - 2) Coordonează elaborarea inițială și actualizarea descrierilor evenimentelor și sub-evenimentelor (de exemplu, selectează liderii evenimentului/sub-evenimentului, implică părțile interesate, planifică programele, organizează focus grupuri),
 - 3) Asigură controlul calității descrierilor (de exemplu, verifică descrierile înainte de plasarea acestora pe PSP, asigură verificările periodice ale conformării informațiilor).
- Managerul de conținut pentru fiecare grup de evenimente este selectat în funcție de cele mai dominante competențe pentru evenimente și sub-evenimente pentru un anumit grup de evenimente.



Conducătorul evenimentului/sub-evenimentului

- Liderii de evenimente / sub-evenimente sunt responsabili pentru asigurarea informațiilor de conținut de pe portal cu privire la un anumit eveniment / sub-eveniment. Aceștia sunt responsabili de redactarea descrierilor și plasarea pe PSP, urmând îndrumările managerului de conținut al grupului de evenimente, în conformitate cu prezenta Metodologie. .
- În contextul activităților specifice legate de viață și evenimente de afaceri, rolul prevede următoarele:
 - 1) Elaborarea inițială și actualizarea descrierilor evenimentelor și sub-evenimentelor,
 - 2) Asigurarea plasării descrierilor și actualizărilor pe PSP.
- Conducătorul evenimentului / sub-evenimentului este selectat în funcție de competențele instituției în ceea ce privește evenimentul / sub-evenimentul respectiv..

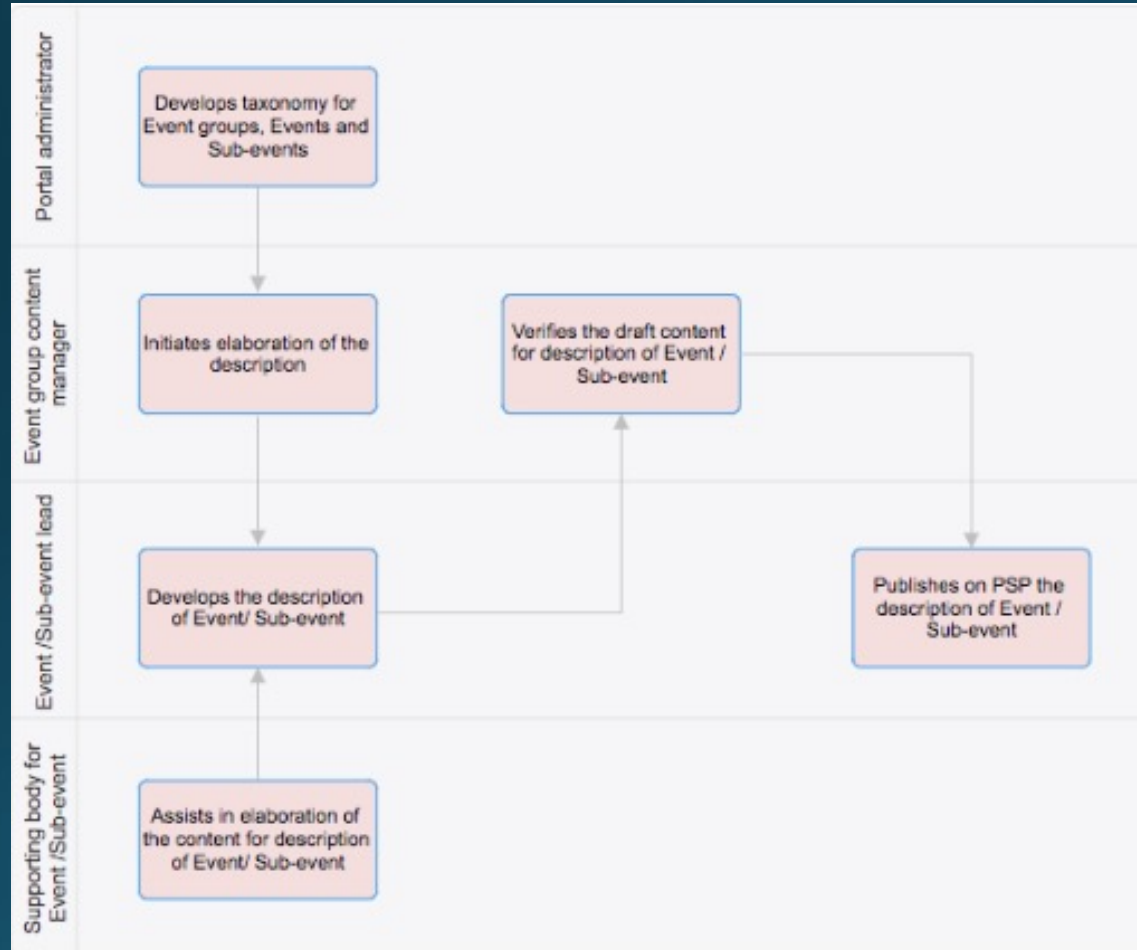


Structura de sprijin pentru eveniment / sub-eveniment

- Structura de sprijin pentru eveniment / sub-eveniment este responsabil de prestarea informațiilor către conducătorul evenimentului / sub-evenimentului cu privire la anumite aspecte ale descrierilor evenimentului / sub-evenimentului care sunt legate de competența instituției.
- În contextul activităților specifice legate de viață și evenimente de afaceri, rolul prevede următoarele:
- Participarea la elaborarea inițială și actualizarea descrierilor evenimentelor și sub-evenimentelor, în baza implicării managerului de conținut al grupului de evenimente sau a conducătorului evenimentului/sub-evenimentului.
- Structura de sprijin pentru eveniment / sub-eveniment este implicată în funcție de necesitatea și specificul evenimentului / sub-evenimentului respectiv.



Proces: Elaborarea descrierilor inițiale ale evenimentelor și sub-evenimentelor



Proces: Actualizarea descrierilor evenimentelor și sub-evenimentelor

