

**REGULAMENT**  
**privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea**  
**Portalului guvernamental al cetățeanului**

**Capitolul I**  
**DISPOZIȚII GENERALE**

**1.** Regulamentul privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea Portalului guvernamental al cetățeanului (în continuare – *Regulament*) stabilește modul de utilizare, administrare și dezvoltare a Portalului guvernamental al cetățeanului (în continuare – *Portal*), precum și drepturile și obligațiile subiecților participanți la raporturile aferente proceselor respective.

**2.** Portalul reprezintă un sistem informațional constituit dintr-un ansamblu de resurse și tehnologii informaționale, mijloace tehnice de program și metodologii, aflate în interconexiune, destinat să ofere cetățenilor un mecanism eficient, fiabil și modern de obținere, prin intermediul unui punct de acces, a informațiilor oficiale de interes public

și a informațiilor documentate despre sine, disponibile în cadrul registrelor și sistemelor informaționale ale furnizorilor de date.

**3.** Noțiunile utilizate în prezentul Regulament sunt preluate din Legea nr. 467/2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat, Legea nr. 982/2000 privind accesul la informație, Legea nr. 305/2012 cu privire la reutilizarea informațiilor din sectorul public și Legea nr. 142/2018 cu privire la schimbul de date și interoperabilitate.

**Capitolul II**  
**FUNCȚIILE PORTALULUI**

**4.** Funcțiile Portalului sunt:

- 1) expunerea informațiilor oficiale de interes public;
- 2) accesarea de către utilizatori a informațiilor documentate despre sine expuse de furnizorii de date;

3) personalizarea informațiilor expuse de furnizorii de date, în funcție de interesul utilizatorilor;

4) informarea utilizatorilor cu privire la modificarea informațiilor documentate despre sine;

5) recepționarea garantată a notificărilor expediate de prestatorii de servicii prin intermediul serviciului guvernamental de notificare electronică (MNotify) către utilizatori, în vederea înștiințării acestora despre evenimentele produse în legătură cu prestarea serviciilor;

6) vizualizarea informației aferente prestării unui serviciu electronic, expusă de furnizorii de date;

7) accesarea de către utilizatori a serviciilor electronice prin intermediul portalului, fără necesitatea autentificării suplimentare, în raport cu sistemele, ale căror informații sunt accesate prin intermediul Portalului;

8) transmiterea datelor utilizatorului autentificat către alte sisteme informaționale de stat pentru identificarea persoanei și asigurarea accesului automatizat, în vederea excluderii autentificării suplimentare.

5. Funcțiile Portalului pot fi dezvoltate prin atribuirea de noi sarcini, în conformitate cu cadrul normativ.

### **Capitolul III**

#### **SUBIECTII RAPORTURILOR JURIDICE ÎN DOMENIUL CREĂRII, EXPLOATĂRII ȘI UTILIZĂRII PORTALULUI**

6. Proprietarul Portalului este statul. Resursele financiare pentru dezvoltarea, mentenanța și exploatarea Portalului sunt asigurate din bugetul de stat și alte mijloace financiare, conform legislației.

7. Posesorul Portalului este Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică” (în continuare – *posesor*), care asigură condițiile juridice, organizatorice și financiare pentru crearea, funcționarea și dezvoltarea Portalului.

8. Administratorul tehnic al Portalului este Instituția Publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”, care își exercită atribuțiile în conformitate cu cadrul normativ în materie de administrare tehnică și menținere a sistemelor informaționale de stat.

9. Furnizorii de date sunt persoanele fizice sau persoanele juridice de drept public sau de drept privat care, în virtutea obligațiilor legale sau benevol, asigură disponibilitatea datelor deținute prin intermediul platformei de interoperabilitate (MConnect), pentru reutilizarea și expunerea acestora pe portal.

10. Utilizatorii Portalului sunt persoanele fizice autentificate care utilizează portalul pentru a accesa informații oficiale de interes public și informații documentate despre sine.

### **Capitolul IV**

#### **DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE SUBIECTILOR PORTALULUI**

##### **Secțiunea 1**

##### **Drepturile și obligațiile posesorului**

11. Posesorul Portalului are dreptul:

1) să elaboreze și/sau să aprobe, conform competenței, cadrul normativ cu privire la Portal;

2) să propună soluții pentru perfecționarea și eficientizarea procesului de funcționare a Portalului, precum și să le pună în aplicare;

3) să solicite de la furnizorii de date asigurarea disponibilității datelor pentru a fi expuse în cadrul Portalului;

4) să solicite de la furnizorii de date actualizarea sau corectarea datelor disponibile a fi vizualizate prin intermediul portalului, în caz de depistare a omisiunilor și a erorilor.

12. Posesorul Portalului este obligat:

1) să asigure funcționarea, administrarea și dezvoltarea continuă a Portalului, în conformitate cu nivelul agreat de servicii și în limitele bugetului alocat;

2) să reglementeze nivelul agreat de servicii;

3) să asigure funcționarea neîntreruptă a Portalului;

4) să efectueze monitorizarea și supravegherea accesărilor informației din Portal;

5) să asigure raportarea automatizată a indicatorilor de utilizare a Portalului;

6) să acorde suportul necesar utilizatorilor care au acces la Portal, privind folosirea complexului de mijloace software aferente acestuia;

7) să stabilească condițiile tehnice de funcționare a acestuia;

8) să comunice utilizatorilor informații cu privire la acțiunile necesare a fi întreprinse în cazurile în care informația documentată despre sine este incompletă sau neactuală;

9) să efectueze măsurile organizatorice și tehnice necesare asigurării protecției și confidențialității informației disponibile a fi vizualizate prin intermediul Portalului, inclusiv împotriva distrugerii, modificării, blocării, copierii, răspândirii, precum și împotriva altor acțiuni ilicite, măsuri menite să asigure un nivel de securitate adecvat în ceea ce privește riscurile prezentate de prelucrare și caracterul datelor prelucrate;

10) să asigure implementarea măsurilor organizatorice și tehnice necesare pentru asigurarea regimului de confidențialitate și securitate a datelor cu caracter personal în conformitate cu cadrul normativ în materie de protecția datelor cu caracter personal;

11) să monitorizeze și să ajusteze cerințele de securitate și conformitate a Portalului la domeniul protecției datelor cu caracter personal;

12) să asigure respectarea drepturilor subiecților datelor cu caracter personal, în conformitate cu cadrul normativ în materie de protecție a datelor cu caracter personal;

13) să intervină, conform nivelului agreat de servicii, pentru investigarea, soluționarea, îndepărtarea erorilor identificate sau comunicate de utilizatorii Portalului;

14) să inițieze procedura de suspendare a drepturilor de acces la Portal pentru utilizatorii care nu respectă regulile, standardele și normele generale acceptate în domeniul securității informaționale;

15) să colecteze și să publice pe interfața publică a Portalului opiniile utilizatorilor privind funcționarea acestuia;

16) să dețină auditul accesărilor care conține evidența operațiunilor ce au fost efectuate de utilizatorii Portalului și, la solicitare, în conformitate cu actele normative, să ofere informații persoanelor cointereseate despre auditul cu privire la accesări;

17) să supravegheze respectarea cerințelor de securitate a informației de către subiecții Portalului, să fixeze cazurile și tentativele de încălcare a acestora;

18) să asigure accesul securizat la datele expuse în Portal, respectarea condițiilor de securitate și a regulilor de exploatare a acestuia.

##### **Secțiunea a 2-a**

##### **Drepturile și obligațiile furnizorului de date**

13. Furnizorul de date are dreptul:

1) să participe la implementarea și dezvoltarea Portalului;

2) să înainteze posesorului propuneri privind modificarea actelor normative care reglementează funcționarea Portalului;

3) să înainteze posesorului propuneri privind îmbunătățirea și sporirea eficacității funcționării Portalului.

14. Furnizorul de date este obligat:

1) să implementeze măsuri organizatorice și tehnice necesare pentru expunerea în portal a datelor din sistemele informaționale pe care le dețin;

2) să asigure, în conformitate cu cadrul normativ în materie de schimb de date și interoperabilitate, disponibilitatea datelor din registrele și sistemele informaționale pe care le dețin, prin servicii informaționale web expuse în platforma de interoperabilitate (MConnect), în scopul



accesării acestora de către utilizatorii Portalului;

3) să asigure corectitudinea, autenticitatea, veridicitatea și integritatea datelor furnizate, cu excepția datelor prezentate de către entitățile raportoare care sunt responsabile de corectitudinea, autenticitatea transmiterii datelor și actualizarea permanentă, în baza corectărilor prezentate conform reglementărilor;

4) să asigure actualizarea datelor furnizate;

5) să efectueze acțiunile de asigurare a securității informației, să documenteze cazurile și tentativele de încălcare a acesteia, precum și să întreprindă măsurile ce se impun pentru prevenirea și lichidarea consecințelor.

15. Furnizorul de date nu poartă răspundere pentru modul în care utilizatorii folosesc datele obținute prin intermediul portalului.

### **Secțiunea a 3-a Drepturile și obligațiile utilizatorului**

16. Utilizatorul are dreptul:

1) să dispună de acces gratuit, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament, la toate informațiile documentate despre sine și informațiile oficiale de interes public, expuse în cadrul Portalului;

2) să solicite și să primească de la posesor asistență la utilizarea Portalului;

3) să fie informat de către posesor referitor la acțiunile ce le poate întreprinde în cazurile în care informația documentată despre sine este incompletă sau neactuală;

4) să contribuie la dezvoltarea continuă a Portalului, inclusiv prin sugerarea disponibilității seturilor noi de date în Portal și îmbunătățirea celor existente;

5) să înainteze posesorului propuneri privind modificarea actelor normative care reglementează funcționarea Portalului.

17. Utilizatorul este obligat:

1) să întreprindă măsuri pentru evitarea accesului neautorizat al persoanelor terțe;

2) să utilizeze funcționalitățile Portalului în exclusivitate conform destinației acestora și în strictă conformitate cu legislația.

18. Utilizatorii sunt responsabili de modul de accesare și utilizare a datelor, precum și de întreprinderea măsurilor pentru evitarea accesului neautorizat al persoanelor terțe la aceste date.

### **Capitolul V GESTIONAREA ȘI ASIGURAREA FUNCȚIONĂRII PORTALULUI**

19. Informațiile documentate despre sine din Portal sunt disponibile în limba în care sunt expuse de furnizorii de date.

20. Seturile de date expuse în cadrul Portalului sunt coordonate de către posesor cu furnizorul de date în ale căror registre și sisteme informaționale acestea se conțin.

21. Datele sunt disponibile în Portal în forma, cantitatea și calitatea asigurată de furnizorii de date. Posesorul nu intervine pentru a modifica conținutul datelor expuse în Portal.

22. Datele expuse în Portal sunt păstrate, pe o perioadă ce nu va depăși 30 de zile, într-un mod securizat, în scop tehnologic pentru îmbunătățirea performanței Portalului.

23. Utilizatorul are acces doar la informațiile documentate despre sine expuse de furnizorii de date în Portal.

24. Autentificarea în cadrul Portalului și autorizarea de a accesa datele documentate despre sine sunt permise doar utilizatorilor cu o identitate verificată prin serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass).

25. Utilizatorul poartă răspundere pentru acțiunile sale și ale altor persoane care au acționat în cadrul sistemului folosind datele personale de identificare ale utilizatorului în cadrul sistemului.

### **Capitolul VI**

#### **INTERACȚIUNEA CU FURNIZORII DE DATE**

26. Informațiile din cadrul Portalului se actualizează și se sincronizează cu cele ale furnizorilor de date.

27. Posesorul este responsabil de asigurarea accesului la Portal și vizualizarea datelor disponibile, la nivelul agreat de servicii pentru Portal.

28. Posesorul nu este responsabil de calitatea datelor expuse de furnizorii de date, inclusiv de disponibilitatea, integritatea și performanța acestora.

29. Asigurarea calității datelor expuse, inclusiv disponibilitatea, integritatea și performanța acestora, ține de responsabilitatea furnizorilor de date.

30. Portalul consumă date exclusiv prin intermediul platformei de interoperabilitate (MConnect), care va asigura schimbul de date între registrele și sistemele informaționale ale furnizorilor de date.

31. Disponibilitatea datelor expuse în cadrul Portalului este asigurată de către furnizorii de date în conformitate cu cadrul normativ în materie de schimb de date și interoperabilitate.

### **Capitolul VII**

#### **NIVELUL AGREAT DE SERVICII**

32. Nivelul agreat de servicii (perioada de disponibilitate, nivelul de disponibilitate, nivelul de accesibilitate a datelor expuse în Portal) depinde în mod direct de nivelul de disponibilitate al sistemelor informaționale ale furnizorilor de date.

33. Furnizorii de date trebuie să asigure nivelul de disponibilitate al sistemelor informaționale pe care le deține, ce a fost comunicat în prealabil posesorului.

34. Furnizorii de date sunt obligați să informeze imediat posesorul despre abaterile de la nivelul agreat de servicii sau despre orice alt eveniment depistat, care ar putea compromite buna funcționare a Portalului.

### **Capitolul VIII**

#### **CERINȚE MINIME PRIVIND INFORMAȚIA DISPONIBILĂ PRIN INTERMEDIUL PORTALULUI**

35. Informațiile documentate despre sine expuse în cadrul Portalului au caracter oficial, disponibilitatea acestora fiind asigurată din registrele și sistemele informaționale ale furnizorilor de date.

36. Informațiile documentate despre sine, disponibile prin intermediul Portalului, se conformează următoarelor cerințe:

1) sunt ușor accesibile, permițând utilizatorilor să le găsească operativ, să le înțeleagă și să identifice cu ușurință care dintre ele sunt relevante;

2) sunt exacte și suficient de cuprinzătoare pentru a include și cele pe care utilizatorii trebuie să le cunoască în vederea exercitării drepturilor și obligațiilor lor;

3) includ trimiteri la actele juridice și/sau sursele datelor;

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

5) includ datele de contact ale centrului de asistență sau de soluționare a problemelor, un număr de telefon, o adresă de e-mail, un formular online sau orice alt mijloc de comunicare electronică utilizat în mod obișnuit;

6) conțin data ultimei actualizări;

7) sunt prezentate în limbile în care sunt expuse de furnizorii de date.

37. Accesarea informațiilor documentate despre sine și a funcționalităților Portalului este gratuită pentru toți utilizatorii.

### **Capitolul IX**

#### **INTEGRAREA CU ALTE SISTEME INFORMAȚIONALE**

38. Portalul este integrat cu următoarele servicii electronice guvernamentale:

1) serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass) – pentru autentificarea și



controlul accesului în cadrul Portalului;

2) serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură electronică (MSign) – pentru semnarea documentelor electronice;

3) serviciul electronic guvernamental de notificare (MNotify) – pentru transmiterea notificărilor utilizatorilor Portalului;

4) serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog) – pentru jurnalizarea, auditul și evidența operațiunilor (evenimentelor) produse în Portal;

5) serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay) – pentru efectuarea plăților pentru serviciile electronice disponibile prin intermediul Portalului.

**39.** Portalul expune interfețe de programare a aplicațiilor (API) pentru a fi consumate de alte aplicații elaborate de persoanele fizice și persoanele juridice de drept public și de drept privat, în conformitate cu legislația.

#### **Capitolul X**

### **ASIGURAREA PROTECȚIEI ȘI SECURITĂȚII INFORMAȚIEI DISPOBILE PRIN INTERMEDIUL PORTALULUI**

**40.** Portalul este găzduit pe platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud) și se conformează cerințelor de securitate prevăzute de legislație.

**41.** Asigurarea securității informației este realizată în conformitate cu Cerințele minime obligatorii de securitate cibernetică, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 201/2017.

**42.** Informațiile documentate despre sine expuse în portal fac parte din categoria datelor cu caracter personal.

**43.** Prelucrarea și publicarea datelor cu caracter personal se va realiza în conformitate cu prevederile Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

**44.** În cadrul portalului se asigură generarea și păstrarea înregistrărilor de audit ale securității pentru operațiunile de prelucrare a datelor cu caracter personal, în condițiile capitolului VIII din Cerințele față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1123/2010. Înregistrările de audit ale operațiunilor și rezultatele acestora pot fi accesate de către Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal și puse la dispoziția acestuia în scopul investigării potențialelor încălcări ale regimului de prelucrare/protecție a datelor cu caracter personal.

**45.** Măsurile de protecție și securitate a informației cu caracter personal din Portal reprezintă o parte componentă a lucrărilor de creare, dezvoltare și exploatare a Portalului și se efectuează neîntrerupt de către posesor, precum și de către furnizorii de date și administratorul tehnic.

**46.** Protecția informației cu caracter personal din Portal, la nivel de posesor, se efectuează prin următoarele metode:

1) asigurarea măsurilor de protecție a datelor prin folosirea metodelor criptografice de transmitere a informației prin rețelele de transport date guvernamentale;

2) excluderea accesului neautorizat la datele din Portal prin utilizarea funcționalităților de autentificare ale serviciului guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass);

3) elaborarea măsurilor speciale tehnice și de program, împotriva acțiunilor care condiționează pierderea, modificarea, denaturarea, distrugerea informațiilor conținute (difuzate) de Portal sau generează defecțiuni în funcționarea normală a complexului tehnic și de program;

4) efectuarea periodică planificată a copiilor de siguranță

a datelor și fișierelor mijloacelor de program;

5) efectuarea tuturor măsurilor aferente asigurării restabilirii și continuității funcționării Portalului în cazul incidentelor.

**47.** Protecția informației cu caracter personal din Portal la nivel de utilizatori se efectuează prin următoarele metode:

1) prevenirea acțiunilor intenționate și/sau neintenționate ale utilizatorilor care pot duce la distrugerea sau denaturarea datelor din Portal;

2) monitorizarea procesului de exploatare a Portalului prin intermediul mecanismului de jurnalizare efectuat de posesorul acestuia.

**48.** Sesiunea de lucru în Portal se blochează (la solicitarea utilizatorului sau automat după maximum 15 minute de perioadă inactivă a utilizatorului), fapt care face imposibil accesul de mai departe până când utilizatorul deblochează sesiunea de lucru prin metoda trecerii repetate a procedurilor de identificare și autentificare prin intermediul serviciului guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass).

#### **Capitolul XI**

### **CONTROLUL ȘI RESPONSABILITATEA**

**49.** Funcționalitatea și securitatea Portalului, anual, sunt supuse controlului intern și extern. Controlul intern este efectuat de posesor, iar controlul extern este efectuat anual de către autoritățile administrației publice autorizate.

**50.** Responsabilitatea pentru organizarea funcționării Portalului aparține posesorului acestuia.

**51.** Subiecții Portalului poartă răspundere conform legislației pentru prelucrarea, divulgarea, transmiterea informației cu caracter personal din Portal persoanelor terțe, contrar prevederilor legislației.

**52.** Înregistrările de audit ale operațiunilor și rezultatele acestora vor fi puse la dispoziția Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal, la solicitarea autorității, în scopul investigării potențialelor încălcări ale regimului de prelucrare/protecție a datelor cu caracter personal.

**53.** În cazul incidentelor de securitate, posesorul Portalului va întreprinde măsuri necesare pentru depistarea sursei de producere a incidentului, va efectua analiza acestuia și va înlătura cauzele incidentului de securitate cu informarea în termen de 72 de ore a Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal.

**54.** Pentru asigurarea funcționalității eficiente și neîntrerupte a Portalului, schimbul informațional de date al acestuia este asigurat în regim non-stop.

**55.** Funcționarea Portalului se suspendă de către administratorul tehnic, după coordonarea prealabilă cu posesorul, în caz de apariție a uneia dintre următoarele situații:

1) în timpul efectuării lucrărilor profilactice ale complexului de mijloace software și hardware ale Portalului;

2) în cazul încălcării cerințelor sistemului securității informației, dacă aceasta prezintă pericol pentru funcționarea Portalului;

3) în cazul apariției dificultăților tehnice în funcționarea complexului de mijloace software și hardware al Portalului;

4) la cererea scrisă a posesorului.

**56.** În cazul apariției dificultăților tehnice în funcționarea complexului de mijloace software și hardware ale Portalului din vina terțelor persoane, este posibilă suspendarea funcționării acestuia, cu informarea subiecților prin mijloacele tehnice disponibile.