

Biblioteca Publică Raională “Dimitrie Cantemir”

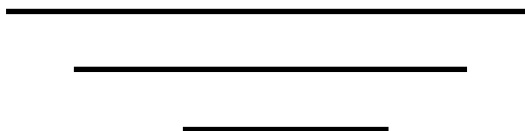


E-ISTORII DE SUCCES



E-ISTORII DE SUCCES

**Din experiența e-ambasadorilor bibliotecari
din raionul Ungheni**



Distanța nu va mai fi o problemă

A venit pentru câteva zile din Federația Rusă, pentru a-și perfecta certificatul de naștere. Femeia a decis să se stabilească definitiv în Rusia. Nici prin cap să-i treacă ce avea să urmeze. Neli Furtună, căci despre ea e vorba, s-a născut la Fălești, dar își avea domiciliul la Ungheni.

Revenind acasă din Rusia, s-a trezit cu multiple probleme în față.

A mers după certificat la Oficiul Stării Civile din Ungheni. Angajați de aici au trimis-o la Fălești, acolo unde s-a născut. A plecat încolo. Dar... la Oficiul Stării Civile din Fălești a dat de cozi interminabile. În plus, i s-a zis că va fi primită doar după ce-și va face programare prealabilă.

Ar fi trebuit să aștepte câteva săptămâni bune. Dar Neli Furtună avea la dispoziție doar câteva zile. Disperată, a revenit la Ungheni. Ce să facă mai departe?

În ajutor i-a venit biblioteca. Aliona Manciu, șefă serviciu la Biblioteca Publică Raională "Dimitrie Cantemir" din Ungheni, a fost cea care a îndrumat-o. A sfătuit-o să-și facă, pentru început, semnătură mobilă electronică. Nu costă mult: de la 3 până la 10 lei, în dependență de operatorul de telefonie mobilă, la care ești abonat. În plus, durează maximum cinci minute. Apoi, tot la bibliotecă, împreună, au completat cererea pentru obținerea actului de care avea nevoie. Când au ajuns la com-

partimentul achitare, Neli Furtună a mers la terminal și prin M-pay a plătit suma de 70 lei - atât cât costă perfectarea documentului. A finalizat procedura și a plecat la Moscova.

Prin procură, Aliona Manciu a rămas să-i primească certificatul de naștere. "Sînt foarte mulțumită că am rezolvat problema atât de repede. Nici nu m-am gândit că puteam s-o rezolv chiar și de la distanță", a făcut o remarcă Neli.

Dânsa susține că și-a învățat lecția, iar atunci cînd va mai avea nevoie de astfel de servicii, va ști că trebuie să apeleze la portalul www.servicii.gov.md, pentru că este un serviciu comod.

[Acasa](#) > [Servicii pentru cetățeni](#) > [Servicii de documentare](#) > [Acte de stare civilă](#) >

Eliberarea duplicatului certificatului de naștere



Și-a rezolvat problema fără frică

A divorțat. Dar nu voia să meargă la Oficiul Stării Civile pentru a-și perfecta certificatul de divorț. Îi era rușine. În plus, nu dorea să știe lumea că a divorțat. Ce să facă? Absolut întâmplător, fiind la bibliotecă, a aflat despre serviciile electronice.

După ce a povestit, într-un cerc restrâns, ce i s-a întâmplat, Aliona Manciuc, șefă serviciu la Biblioteca Publică Raională "Dimitrie Cantemir" din Ungheni, s-a oferit să o ajute.

Împreună au completat cererea on-line de obținere a certificatului de divorț pe portalul www.servicii.gov.md. Chiar dacă, pentru un moment, a speriat-o termenul de "semnătură mobilă electronică", a decis să meargă înainte.

În scurt timp, urmează să-și ridice documentul solicitat de la Oficiul Stării Civile Ungheni. Îi va fi un pic mai simplu. Totuși, zice: "Ar fi fost foarte bine, dacă aceste documente ar fi fost expediate direct la adresa solicitată, fie prin poștă sau printr-o altă modalitate, desigur pentru o plată suplimentară".

Dar și așa, dânsa a rămas foarte mulțumită, mai ales că, datorită serviciilor electronice, a putut să evite acele cozi ce se formează zilnic la Oficiul Stării Civile. În plus, poate să-și păstreze secretul în continuare.

La final, femeia a adăugat că de acum încolo, ea va utiliza doar aceste servicii pentru a-și pregăti actele necesare de orice tip.

Datorită serviciilor electronice, a economisit din timpul său

Locuitorii satului Drujba au aflat mai multe detalii despre serviciile electronice. Cea care i-a informat despre importanța și accesibilitatea acestora a fost Elena Cibotaru, șefa bibliotecii publice din localitate.

În acel timp, un localnic, Ion Lupașcu, își dorea să obțină certificatele de deces ale bunicilor săi: Parascovia și Ivan Lupașcu. Pentru aceasta, trebuia să meargă la Oficiul Stării Civile din Ungheni. Dar lipsa de timp și gândul la cozile interminabile de la Oficiu îl împiedicau să-și rezolve problema.

Aflând despre această oportunitate, a cerut ajutorul bibliotecarelor. Imediat, cererea a fost aplicată online, iar plata pentru serviciu a fost achitată cu ajutorul cardului. Peste 30 de zile au venit și actele solicitate, care au putut fi ridicate de la Oficiul Stării Civile din Ungheni.

Astfel, dânsul a economisit din timpul său prețios. "Beneficiarul nostru, Ion Lupașcu, a rămas mulțumit de serviciul acordat. A recunoscut, însă, că, inițial, avea mari temeri, însă, până la urmă, s-a convins că serviciile electronice i-au ușurat munca", povestește Elena Cibotaru. Acum, Ion Lupașcu susține că și pe viitor va folosi serviciile electronice, deja individual, căci deține toate informațiile și resursele necesare.

Totodată, dînsul a menționat că portalul www.servicii.gov.md este unul foarte util pentru cei care sunt în criză de timp.

De menționat că, încă în luna mai, biblioteca publică Drujba a acordat asistență locuitorilor din sat despre importanța și accesibilitatea serviciilor electronice. S-a vorbit, în special, despre portalul: www.servicii.gov.md, dar și despre serviciile electronice: e-stare civilă, Mpay, semnătura mobilă, e - cazier etc. Majoritatea s-au arătat foarte interesați de serviciul "e –stare civilă", iar dovadă este și cazul de mai sus, a lui Ion Lupașcu.

A învățat și dorește să ajute și pe alții

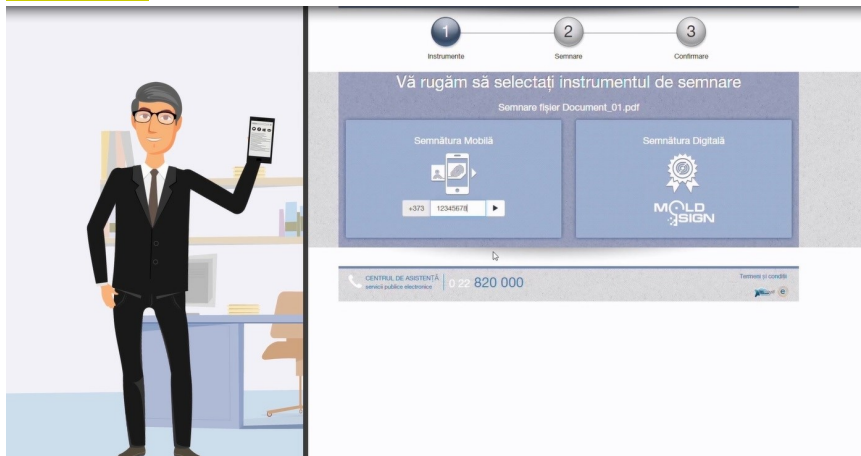
Chiar dacă este inițiată în domeniul serviciilor electronice, totuși își dorește să învețe și mai mult. Este vorba de Tatiana Clopot, șefa bibliotecii publice din Costuleni. Iar în istoria ei de succes, eroina principală este chiar ea însăși.

Tatiana Clopot, anterior, în fiecare lună se ducea la oficiul poștal din localitate să-și achite facturile și de fiecare dată pierdea din timpul ei prețios. Însă, imediat ce a aflat de portalul www.servicii.gov.md, această problemă a rămas de domeniul trecutului. De mai bine de jumătate de an dînsa a uitat practic drumul spre oficiul poștal. "Eu am cam opt luni de cînd la oficiul poștal nu am fost ca să achit facturile. Le achit atunci

cînd am timp, chiar și noaptea, stînd acasă în fotoliu, făcînd doar cîteva click-uri”, subliniază șefa bibliotecii. Eroina spune că procedura de achitare a facturilor online este una foarte simplă. Îi trebuie doar de cîteva minute libere, indiferent de oră și un calculator conectat la internet. Desigur și puține cunoștințe în domeniul serviciilor electronice. Pe lîngă serviciul de achitare a facturilor online, dînsa și declarația pe venit și-a făcut-o online în acest an.

A făcut și un training în localitatea sa de promovare a portalului dar și a serviciilor electronice pentru bibliotecarele din regiune. Imediat după sesiune, bibliotecarele au reacționat pozitiv, făcîndu-și semnătura mobilă sau, respectiv schimbîndu-și cardurile la alte bănci comerciale pentru a putea utiliza serviciile electronice. De ajutorul Tatiane Clopot au beneficiat și alți consăteni. Cel mai utilizat serviciu a fost e-caziera, fiind comandate deja șase la număr.

Astfel, Tatiana Clopot a accentuat că acest serviciu electronic este unul foarte benefic, foarte util mai ales pentru cei care nu dispun de prea mult timp. În plus, dînsa este foarte mulțumită că știe cum să folosească toate aceste servicii disponibile pe portalul: www.servicii.gov.md și la rîndul ei poate să-i învețe și pe alții. ”Chiar vreau să ajut pe cei care au nevoie”, a conchis șefa bibliotecii.



Învățînd, va învăța și pe alții

Larisa Antoci, șefa bibliotecii publice din Valea Mare a învățat și ea despre serviciile electronice. Iar în rol de dascăl i-a fost însăși Tatiana Clopot, șefa bibliotecii publice din Costuleni.

Larisa Antoci povestește cum lunar mergea în contabilitate să întrebe dacă a primit salariul, creînd, din punctul ei de vedere un disconfort contabilelor. Acum însă, imediat ce a fost informată despre serviciile electronice și portalul : www.servicii.gov.md, dînsa și-a făcut cont pe web-banking. Și este cea mai fericită că poate să-și verifice salariul online. Iar cel mai bun lucru, spune dînsa, este că nu trebuie să meargă în contabilitate să incomodeze colegile cu întrebări de genul: a fost sau nu transferat salariul.

Totodată, șefa bibliotecii din Valea Mare susține că pe

viitor își dorește și ea să-și instruiască concetățenii despre acest serviciu foarte util dar și ușor de folosit. "Cînd văd la oficiul poștal ce rînduri se formează permanent pentru achitarea serviciilor și mulți sînt din acei care au carduri, atunci mă gîndesc cît de benefic este acest serviciu", povestește Larisa Antoci.

Însă, deocamdată dînsa își dorește să mai însușească anumite condiții pentru a-i putea învăța și pe alții. "Este o procedură foarte și foarte bună. Dar încă mai am frica asta ca să nu greșesc. Dar pentru început e mai greu însă după mai multe încercări vom depăși aceste temeri", subliniază dînsa.

Iar pentru început ea vrea să depună online declarația pe impozitul de venit, sperînd astfel că toți pașii care i-a învățat să-i ajute să finiseze cu succes comanda.

Serviciile electronice chiar au viitor

Elena Cibotaru, șefa bibliotecii din satul Drujba, la rîndul ei a inițiat în domeniul serviciilor electronice și alte patru bibliotecare din satele Hîrcești, Sinești, Boghenii Noi și Măgurele.

Acestea au fost instruite cum să utilizeze platforma www.servicii.gov.md și în special cum să solicite actele de stare civilă, cum să folosească serviciul electronic M-pay, dar și cum să utilizeze cardurile bancare. Ulterior, dînsese vor primi titlul de e-ambasador al serviciilor electronice.



Totodată, chiar dacă șefa bibliotecii a

declarat că această platformă este una foarte benefică și utilă pentru cetățeni, totuși cetățenii încă rămân sceptici. "Mai avem încă foarte mult de lucru pentru că cetățenii noștri greu se adaptează la ceva nou", menționează Elena Cibotaru. Totuși, un interes deosebit pentru serviciile electronice îl manifestă tinerii, aceștia fiind mai deschiși și dornici de încerca lucrurile noi. Deja au fost solicitate două comenzi online a biletelor de avion dar și reîncărcarea contului telefoanelor mobile. "Le-am arătat tinerilor cum să utilizeze această platformă și ei deja vor ști pe viitor cum să se folosească singuri, declarînd că au rămas impresionați de serviciile electronice", mai spune șefa bibliotecii. Drept urmare, au solicitat instruire și pedagogii de la școala-primară din localitate.

Totuși Elena Cibotaru explică că aceste servicii vor avea viitor pentru că practic fiecare om are acasă un calculator conectat la internet. "Eu am explicat și voi explica așa: dumneavoastră aveți ocazia să stați acasă lângă sobă și să accesați totul de pe internet. Trăim la sat și nu putem de fiecare dată să ne trezim la cinci dimineața să mergem în oraș, fie să solicităm un act de stare civilă sau să achităm niște facturi", conchide dînsa.

Servicii electronice sînt ușor de utilizat

O istorie aparte ne-a povestit și Mariana Huțuleac, șefa bibliotecii din Măcărești. Dînsa a depus setul de documente al contabilului-șef de la primăria din localitate pentru a obține semnătura electronică. Dar totodată l-a ajutat și pe primarul Iacob Pîntea să-și prelungească semnătura mobilă.

Potrivit Mariane Huțuleac, ambii au declarat că au rămas mulțumiți de această procedură simplă și totodată foarte utilă, și solicitată pentru activitatea lor de zi cu zi. "Biblioteca noastră se află în incinta primăriei, deaceia, după ce eu am participat la instruirile privind serviciile electronice, le-am vorbit și lor, ceea ce le-a stîrnit curiozitatea și m-au rugat să-i ajut și pe ei", povestește șefa bibliotecii. Ulterior, la bibliotecă s-a adresat o doamnă din localitate pentru a o ajuta să obțină duplicatele la două certificate de deces. Dînsa fiind pregătită, avînd deja semnătura mobilă, le-a fost ușor să solicite aceste servicii de stare civilă. "Solicitantă noastră deja a primit aceste certificate și a rămas foarte impresionată de serviciul electronic, declarînd că nu se va mai duce niciodată la Oficiul Stării Civile să piardă timp și nervi, stînd în rîndurile imense", povestește Mariana Huțuleac.

Astfel, șefa bibliotecii din Măcărești este sigură că platforma de servicii electronice www.servicii.gov.md are un viitor, mai ales în rîndul tinerilor, care au o altă

viziune. Plus la aceasta este foarte ușor de accesat și utilizat.

Datorită serviciilor electronice a economisit din timpul său

Locuitorii satului Drujba au aflat mai multe detalii despre serviciile electronice. Iar cea care i-a informat despre importanța și accesibilitatea serviciilor electronice a fost Elena Cibotaru, șefa bibliotecii publice din localitate.

Între timp, Ion Lupașcu, un locuitor al satului Drujba, își dorea să obțină certificatele de deces a bunicilor săi: Parascovia și Ivan Lupașcu, de la Oficiul Stării Civile din Ungheni. Dar din lipsă de timp dar și cozile interminabile de la Oficiu îl împiedicau să ajungă. Ulterior, aflând despre această oportunitate, a cerut ajutorul bibliotecarelor. Imediat, cererea a fost aplicată online iar plata serviciului a fost achitată cu ajutorul cardului. La 30 de zile au venit și actele solicitate, care au putut fi ridicate de la Oficiul Stării Civile din Ungheni.

Astfel dânsul a economisit din timpul său prețios. "Beneficiarul nostru, domnul Ion Lupașcu, a rămas mulțumit de acest serviciu acordat. La început, dânsul a declarat că a avut mari temeri însă pînă la urmă serviciile electronice i-au ușurat munca", povestește Elena Cibotaru. Pînă la urmă, Ion Lupașcu a spus că pe viitor v-a mai aplica și la alte servicii electronice, însă de

această dată individual, deoarece deține toate informațiile necesare și resursele necesare. Totodată dînsul a menționat că portalul www.servicii.gov.md este unul foarte util pentru cei care sînt în criză de timp.

De menționat că încă în luna mai, biblioteca publică Drujba, a acordat asistență locuitorilor din localitate despre importanța și accesibilitatea serviciilor electronice. S-a vorbit despre portalul: www.servicii.gov.md, dar și despre serviciile electronice: e-stare civilă, Mpay, semnătura mobilă, e –cazier etc. Iar majoritatea au avut un interes deosebit pentru serviciul ”e –stare civilă”, iar dovadă au fost exemplul domnului Ion Lu-pașcu.

