TERMENII DE REFERINŢĂ

pentru modernizarea a Sistemului informațional automatizat de evidență a membrilor CCI a RM
(Registrul membrilor CCI - **membrii.chamber.md**)

Versiune 1.0 din 23 iulie 2020

1. Abrevieri şi acronime utilizate în Sistemul Informaţional „Registrul membrilor CCI - membrii.chamber.md”

Totalitatea acronimelor şi abrevierilor utilizate în prezentul document sunt delimitate şi explicate în tabelul 0.1.

Tabelul 0.1. Totalitatea abrevierilor şi acronimelor utilizate în Termenii de Referință

Nr.	Abreviere / Acronim	Descriere
1.	RM	**Registrul membrilor CCI -** membrii.chamber.md
2.	AGE	Agenția de Guvernare Electronică
3.	RSP	Registrul de Stat al Populației
4.	RSUD	Registrul de Stat al Unităților de Drept
5.	RSUAT	Registrul de stat al unităților administrativ-teritoriale şi străzilor localităților

Totalitatea definiţiilor noţiunilor frecvent utilizate în prezentul document sunt delimitate şi explicate în tabelul 0.2.

Tabelul 0.2. Totalitatea definiţiilor noţiunilor utilizate în Termenii de Referință

Nr.	Abreviere / Acronim	Descriere
1.	Sistem informațional automatizat	totalitatea resurselor informaţionale interconectate, tehnologiilor, metodelor şi personalului, destinată pentru stocarea, prelucrarea şi eliberarea informaţiei;
2.	Identificator	cod artificial obligatoriu, format sau generat conform unor reguli determinate pentru fiecare categorie (clasă concretă, de exemplu) de obiecte, care asigură o identificare unică şi stabilă a obiectului pe parcursul întregului ciclu de viaţă al resursei informaţionale;
3.	Obiect informațional	reflectarea virtuală a entităţilor real existente, atât materiale, cît şi nemateriale;
4.	Concepţie	document care descrie ideologia edificării sistemului informaţional automatizat ca totalitate de reprezentări interconectate despre funcţionarea sistemului;
5.	IDNO	(identification number of organization) numărul de identificare al unităților de drept, specificat conform uzanțelor internaționale ca abreviere din limba engleză;
6.	IDNP	(identification number of person) numărul de identificare al persoanei fizice, specificat conform uzanțelor internaționale ca abreviere din limba engleză;

2. Contextul general al Registrului membrilor

În conformitate cu prevederile Art.4 a Legii nr.393 din 13.05.1999 Cu privire la Camera de Comerț și Industrie”, în vederea realizării funcțiilor principale, unde Camera urmează să țină și să publice registrul comercial nestatal al membrilor săi, a fost elaborat Sistemului Informațional Automatizat „Registrul membrilor CCI a RM” (membrii.chamber.md) (în continuarea – Registrul membrilor).

Registrul a fost transmis în exploatare industrială în anul 2015 cu scopul de a contribui la dezvoltarea întregului spectru de servicii prestate de sistemul cameral, conform cerințelor ei actuale. Totodată, la

distanța de 5 ani, s-a constatat necesitatea actualizării și revizuirii funcționalităților registrului precum și elaborării unei viziuni strategice de dezvoltare a acestuia pe viitor.

Registrul membrilor este destinat pentru gestionarea datelor despre membrii CCI a RM, cât și alți agenți economici şi oferirea tuturor celor interesaţi a informaţiei actuale cu privire la activitățile CCI a RM, integrând date cu caracter personal și pagina web destinată, care conține date publice cu referire la membrii CCI a RM

2.1.Părţile implicate în dezvoltarea şi utilizarea a Registrul membrilor

Următoarele entităţi sunt interesate sau vor fi implicate în elaborarea şi buna funcţionare a Platformei:

Camera de Comerț și Industrie (CCI) este principalul beneficiar al Registrului membrilor. CCI va lua parte activă la implementarea şi punerea în exploatare a registrului, inclusiv validarea şi acceptarea propunerilor de soluţie şi a soluţiei livrate.

Optim Project este finanţatorul principal al soluţiei informatice aferente Platformei**.**

Agenția de Guvernare Electronică (AGE) este instituția abilitată de coordonare a activităţilor de e-Transformare. De asemenea AGE va acorda suportul în găzduirea Registrului în integrarea ei cu serviciile guvernamentale după caz.

Persoane juridice (membrii CCI a RM) în calitate de beneficiari ai conţinutului registrului.

2.2.Beneficiile aşteptate ca urmare a dezvoltării Registrului membrilor ar putea fi:

- CCI a RM;
- Filiale CCI a RM;
- Persoane juridice (membrii CCI a RM).

2.3.În urma implementării Registrului membrilor sunt aşteptate 2 categorii de beneficii:

I. Beneficii pentru CCI:

- formarea mecanismului de evidenţă şi control al agenților economici în calitate de membrii a CCI a RM;
- necesitatea de a dispune la nivel instituțional de informaţii referitoare la activitățile CCI a RM, cât și participarea membrilor sau a agenților economici la diverse evenimente (târguri și expoziții), seminare organizate de către CCI a RM;
- necesitatea informațiilor veridice şi relevante despre direcțiile de activitate și categoriilor de produse al agenților economici.

II. Beneficii pentru Agenții economici:

- posibilitatea de a vizualiza datele de participare la diverse activități și evenimente organizate de către CCI a RM (dialog public-privat, târguri și expoziții, misiuni economice, forumuri de afaceri, instruiri).
- creșterea oportunităților de parteneriate străine prin economie de timp.

3. Obiectivele primordiale aşteptate de la Registrul membrilor:

a) Intensificarea utilizării tehnologiilor informaționale și comunicaționale prin intermediul creării și implementării Registrul membrilor;

b) Sistematizarea datelor – permite generarea anumitor rapoarte după diferite criterii: Denumire, Domeniu de activitate, Utilizator, Perioada de timp după ani, Regiune.

c) Accesul la informație – Registrul membrilor permite accesarea de către toți angajații Camerei, conform rolurilor atribuite, a datelor despre membri, precum și căutarea informației și selectarea companiilor după anumite criterii.

d) Planificarea activităților – organizarea activităților și prioritizarea acestora în baza analizei planificate pe anul viitor.

e) Evaluarea impactului asupra membrilor – permite identificarea tipurilor de activități la care a participat fiecare membru și gestionarea evidenței a tuturor activităților și serviciilor prestate de CCI a RM.

f) Atragerea agenților economici în rândurile membrilor CCI a RM - „Registrul membrilor CCI a RM" are acces la registrul tuturor agenților economici și permite identificarea și selectarea potențialilor membri.

4. Cerințele funcționale ale sistemului informatic

4.1. La nivelul organelor abilitate cu funcţie de control şi autorităţilor cu funcţie de supraveghere vor fi următoarele niveluri de acces la resursele sistemului informațional:

Administrator– nivel caracteristic utilizatorului din cadrul CCI cu drepturi de administrare a meta datelor aferente datelor din registru inclusiv nomenclatoare, clasificatoare, utilizatori, roluri etc.

Operator – nivel caracteristic utilizatorului din cadrul CCI sau agenților economici cu drepturi de a gestiona datele din registru (editare, copiere).

4.2. Accesul utilizatorilor autorizaţi la Registrul membrilor se va face limitat, prin utilizator si parolă.

La editarea unei înregistrări din registru se va duce evidența schimbărilor în platforma de logu-uri, și anume la:

- Numărul de înregistrare a modificării;
- Data editării;
- Utilizatorul care a efectuat modificarea în registru.

4.3. Funcționalitățile necesare pentru implementare în Registrul membrilor:

- Platforma de comunicare cu membrii (chat, expediere mesaj prin email) (A se revedea tot procesul de expediere a scrisorilor pentru toți membrii);

- Autentificarea membrilor prin serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului MPass;

- Analiza profilului membrilor după criteriile din sistem prin vizualizare în format excel, diagrame, setarea filtrelor: prezența geografică, activitățile membrilor, ponderea participării în diferite activități. (A se revedea tot procesul de extrage a rapoartelor).

- Depunerea online a cererii de a deveni membru al CCI;

- Semnarea cererilor de depunere online de a deveni membru al CCI cu serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură electronică MSign;

- Plata cotizațiilor de către membrii CCI prin serviciul guvernamental de plăți electronice MPay;

- Generarea/Descărcarea/Afișare format .pdf a certificatului de membru după achitarea cotizațiilor;

- Acordarea accesului membrilor pentru modificarea datelor personale: introducerea logoului în format .jpeg (transparent). Prezentarea companiei sub formă de notiță.

- Revizuirea formatului de prezentare a listei membrilor CCI pe site-ul chamber.md, apariția logoului pe site.

- Interacțiunea cu sistemele externe prin platforma MConnect.
- Subsistemul de monitorizare și evaluare a activității de Lobby&Advocacy (Anexa 1).
- Legătura utilizatorilor cu platforma trebuie sa fie efectuată prin intermediul protocolului HTTPS.
- Adăugarea posibilităţii vizualizării / raportării datelor pentru fiecare agent economic.
- Elaborarea și aprobarea suporturilor de curs pentru instruire a utilizatorilor.
- Desfășurarea instruirii utilizatorilor din cadrul CCI a RM.
- Integrarea cu Registrele Naționale (identificarea automată a agentului economic prin IDNO – extras automatizat din RSUD, similar pentru IDNO din RSP etc...). În scopul funcţionării eficiente şi asigurării consistenţei datelor, Registrul membrilor va fi interconectat cu următoarele sisteme informatice:

a) Sistemul informaţional automatizat "Registrul de stat al populaţiei", care include date despre persoanele fizice – în vederea preluării şi validării înregistrărilor, modificărilor sau radierilor datelor despre persoanele fizice şi a verificării acestora privind combinaţiile de IDNP, nume, prenume, gen și data nașterii;

b) Sistemul informaţional automatizat "Registrul de stat al unităţilor de drept", care conţine informaţii despre toate categoriile de unităţi de drept, constituite în bază legală – în scopul preluării şi validării datelor despre persoanele juridice privind corectitudinea combinaţiilor de IDNO, denumire, cod CUATM, cod CAEM etc., necesară înregistrărilor, modificărilor sau radierilor datelor despre persoanele juridice; (Toată baza existentă la moment în sistem trebuie actualizată din nou).

c) serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass) – pentru autentificarea și controlul accesului în cadrul Sistemului și a registrelor formate de acesta, utilizând diverse metode de autentificare (semnătură electronică, semnătură mobilă, buletin de identitate electronic);

d) serviciul guvernamental de plăți electronice (MPay) – pentru achitarea cotizațiilor de către membrii CCI și agenții economici care devin membrii ai CCI.

e) Sistemul informațional automatizat "Expertiză și Evaluare, Certificare"- cu privire la evidența serviciilor prestate de către CCI a RM;

f) Sistemul informațional automatizat "Platforma Învățământ Dual"- cu privire la evidența cooperărilor duale;

- La generarea tuturor tipurilor de Rapoarte, în fișierul excel generat trebuie să apară coloana cu statutul agentului economic: dacă este membru al CCI sau nu.
- Integrarea platformei cu serviciul de expediere a mesajelor concomitent la toți membrii/nemembrii CCI a RM. (sau la alegere după caz).
- La direcțiile de activitate să fie setat regimul de redactare/ștergere a fiecărei direcții de activitate.
- Când se exclud agenții economici din membrii CCI, sa fie un câmp nou pentru completare cu data, luna și anul excluderii și un câmp Motivul excluderii. Totodată acest moment sa fie reflectat si la generarea rapoartelor. La întreprinderi sa apară un câmp nou – Lista membrilor excluși: Denumirea companiei, data primirii ca membru CCI, data excluderii din membrii CCI, motivul excluderii.
- Prezentarea membrilor, cu afișarea logotipului (sau brandului principal) +o scurtă descriere a activității de bază.
- Adăugarea filtrului de selectare a agenților economici după industrii/produse/comitete de antreprenoriat sectoriale/alte cuvinte cheie.
- Includerea premiilor, mențiunilor etc. agenților economici (câmp neobligatoriu).
- Mentenanța platformei timp de 6 luni după darea în exploatare.

- Modulele principale ale sistemului vor conține următoarele date:

1) Administrare:

1.1. Roluri;
1.2. Filiale;
1.3. Domeniul de activitate;
1.4. Tip proprietate;
1.5. Categorie de produse;
1.6. Unitatea convențională;
1.7. Tip întreprindere;
1.8. Subdiviziuni;
1.9. Utilizatori;
1.10. Configurări.

2) 1.1. Denumirea Modulului ”Întreprinderi” se substituie cu ”Membrii CCI a RM”

- IDNO - cod fiscal;
- Denumirea agentului economic;
- Numărul Carnetului de membru;
- Anul atribuirii calității de membru;
- Data ultimei actualizări a informației;
- Direcțiile de activitate;
- Categorii de produse ;
- Filiala;
- Tip de proprietate;
- Anul fondării;
- Achitarea cotizațiilor;
- Regiunea;
- Localitatea;
- Adresa fizică;
- Adresa juridică;
- Datorii creanțe față de CCI a RM.
- Prestarea serviciilor: Expertiză și Evaluare, Certificare (câmp nou).
- Cooperări duale(câmp nou).
- Forța majoră(câmp nou).
- Mediere(câmp nou).
- Generarea/Vizualizarea/Descărcarea în format .pdf a Carnetului de membru.
- Logoul conform formatului.
- Scurtă prezentare a companiei.

1.2. Agenți economici;
1.3. Notițe;
1.4. Scrisori de invitație;

1.5. Adaugă întreprindere din Registru - Posibilitatea de adăugare a agentului economic din Registrul național al unităților de drept.

3) Rapoarte;
4) Denumirea modulului Evenimente și Misiuni se schimbă în Misiuni economice și Forumuri:
   1.1. Misiuni economice;
   1.2. Forumuri de afaceri;
   1.3. Responsabili;
   1.4. Scrisori de invitație (Modul de selectare după criterii, pentru membrii CCI, pentru toți agenții economici);
   1.5. Administrare subiecte.

5) Lobby&Advocacy:
   1.1. Lobby&Advocacy;
   1.2. Se adaugă: Membri Comitetelor Sectoriale;
   1.3. Se adaugă: Subsistemul de monitorizare și evaluare a activității de Lobby&Advocacy;
   1.4. Participanți;
   1.5. Scrisori de invitație (Modul de selectare după criterii, pentru membrii CCI, pentru toți agenții economici);
   1.6. Administrare categorii.

6) Târguri și expoziții:
   1.1. Târguri și expoziții;
   1.2.Scrisori de invitație (Modul de selectare după criterii, pentru membrii CCI, pentru toți agenții economici);
   1.3.Administrare subiecte.

7) Formare antreprenorială:
   1.1. Module;
   1.2.Seminare;
   1.3.Formatori;
   1.4.Participanți;
   1.5.Parteneri de cooperare;
   1.6.Scrisori de invitație (Modul de selectare după criterii, pentru membrii CCI, pentru toți agenții economici);
   1.7.Administrare subiecte.

5. Livrabilele

În conformitate cu aceşti Termeni de referinţă, compania, care va fi angajată, va trebui să prezente livrabilele:

- Specificația tehnică (Funcționalul nou implementat).
- Registrul membrilor funcțional.
- Suporturile de curs, care să permită o însușirea rapidă a sistemului pentru utilizatorii ai CCI a RM, agenții economici.
- Ghidul administratorului;
- Raport de mentenanță pentru perioada de 6 luni.

Sistemul va fi găzduit pe Serverul gestionat de către compania dezvoltatoare, dar deținut de către CCI a RM, conform prevederilor contractului de arendă.

6. Termenul de livrare

Perioada pentru dezvoltarea platformei: august - februarie 2021.

Mentenanța platformei, instruiri a colaboratorilor CCI a RM, instruiri a agenților economici: timp de 6 luni după darea în exploatare a platformei.

7. Procedura de raportare

Compania va lucra în colaborare directă cu colaboratorii din cadrul Direcția susținere și promovare a membrilor CCI, Secția IT și Direcțiile responsabile de actualizarea datelor, care, în procesul de îndeplinire a funcțiilor lor, asigură formarea resursei informaționale a registrului a CCI a RM.

Anexa nr. 1

SISTEM DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE A ACTIVITĂȚII DE LOBBY&ADVOCACY A CAMEREI DE COMERȚ ȘI INDUSTRIE A REPUBLICII MOLDOVA

1. Elemente de bază

Monitorizarea și Evaluarea (M&E) stă la baza capacității unei organizații de a-și gestiona performanțele și de a înțelege impactul pe care aceasta poate să-l atingă. Totodată, organizațiile deseori reacționează negativ la conceptul de M&E, deoarece poate provoca spre exemplu, teama de a descoperi eventualele erori în activitate sau eșecuri ale acțiunilor întreprinse.

Pentru îndeplinirea funcției de M&E organismele responsabile de implementarea politicilor publice (strategii, programe) sau intervenții pentru dialogul public-privat, creează instrumente și mecanisme, definesc procese și dezvoltă capacități, care în totalitate reprezintă sisteme de monitorizare și evaluare.

Camera de Comerț și Industrie a RM percepe un sistem eficient de M&E, drept un proces relevant și util pentru instituția camerală, absolut necesar pentru o dezvoltare continuă.

În contextul resetării și fortificării capacităților instituționale în domeniul promovării intereselor mediului de afaceri în raport cu autoritățile publice - activitate de lobby&advocacy (L&A), CCI a RM își propune elaborarea unui sistem de măsurare a progresului în relație cu obiectivele setate.

2. Sistemul de Monitorizare și Evaluare va conține următoarele componente:

- **Monitorizare** – colectarea sistematică a datelor pentru a verifica performanța serviciilor de L&A oferite de CCI a RM, utilizând un spectru larg de instrumente.
- **Evaluare** – analiza sistematică a rezultatelor obținute și stabilirea utilității activităților desfășurate.
- **Indicatori de performanță** – o caracteristică sau dimensiune care va fi utilizată pentru cuantificarea schimbării, rezultatului (succesul sau eșecul) și impactului activităților de L&A.

Sistemul de M&E în domeniul L&A va avea doua categorii de indicatori de performanță:

1. ***Indicatori care descriu fenomenele social-economice*** bazate pe analiza dezvoltării mediului de afaceri în diferite sectoare ale economiei naționale, problemelor diferitor categorii de antreprenori, importanța lor relativă, provocările mediului social-economic, cauzele și eventualele efecte;

2. ***Indicatorii intervenției (desfășurării activităților de L&A) care descriu schimbarea dorită.*** Scopul acestora este de a „monitoriza" pe parcursul desfășurării intervenției (***activităților de L&A***) performanța acesteia în termeni de proces, realizări, rezultate, schimbări produse și relevanța pentru membrii CCI a RM și a mediului de afaceri.

Prin intermediul indicatorilor de performanță CCI a RM se asigură ca își creează capacitatea de a putea urmări și evalua capacitățile și performanța desfășurării activității de L&A.

Indicatorii de performanță se vor baza pe informații colectate pentru toate entitățile – participanți ai procesului de L&A sau pe un grup reprezentativ al acestora (membrii CCI a RM) și vor corespunde criteriilor **SMART** (Specific Measurable Achievable Realistic Timely):

- ***Specifici*** – indicatori care vor măsura doar rezultatul;

- ***Măsurabili*** – definiți cu precizie, astfel încât măsurarea lor să fie lipsită de ambiguitate (cu semnificație cantitativă - procent, raport, număr);
- ***Realizabili*** – care pot fi atinși în domeniul L&A cu abilitățile și capacitățile efortul și motivațiile adecvate.
- ***Realiști*** – indicatorii selectați vor fi realiști în ceea ce privește capacitatea lor de a colecta date cu resursele disponibile.
- ***Încadrați în Timp*** – vor indica perioada de timp când estimativ urmează a se produce rezultatul și/sau schimbarea așteptată.

- **Sistem M&E online** – instrumente și metode folosite pentru a verifica dacă au fost atinse rezultatele propuse:

  1. ***Instrumentul online de vizualizare a datelor*** pentru stabilirea Indicatorilor care descriu fenomenele social-economice;

  2. ***Platforma web a instrumentelor de cercetare a opiniilor/feedback-ului*** pentru stabilirea Indicatorilor intervenției.

  În cadrul CCI a RM, sistemul de M&E, pe lângă elaborarea unui formular, tabel sau a unei baze de date, va fi transformat într-un instrument online flexibil și transparent de auto-evaluare continuă.

3. Sistemul de Monitorizare și Evaluare va răspunde la următoarele întrebări:

- Care sunt domeniile de interes sporit pentru mediul de afaceri în care se solicită activitatea de L&A a CCI a RM dintr-o anumită localitate/raion într-o perioadă determinată de timp?
- Cum a evoluat tipul și numărul acestor solicitări?
- Câte activități de L&A cu impact major a desfășurat CCI a RM semestrial/anual?
- Personalul care oferă servicii de L&A a fost instruit și deține competențele necesare pentru a desfășura această activitate?
- Activitățile de L&A planificate se realizează în termenii stabiliți?
- Au fost alocate mijloacele necesare (resurse financiare, umane) pentru desfășurarea activităților planificate?
- Există careva probleme, care afectează procesul de desfășurare a activității de L&A?
- Există discrepanțe între planificarea activităților de L&A și acordarea acestora mediului de afaceri?

Pentru a răspunde la aceste și alte întrebări, va fi efectuată planificarea procesului de monitorizare, prin stabilirea:

- indicatorilor de monitorizare a progresului;
- metodelor de colectare și analiză a datelor;
- persoanelor responsabile de realizarea monitorizării;
- frecvenței cu care se vor colecta datele;
- modalităților de utilizare a rezultatelor monitorizării.

4. Sistemul de Monitorizare și Evaluare va avea următoarele efecte scontate:

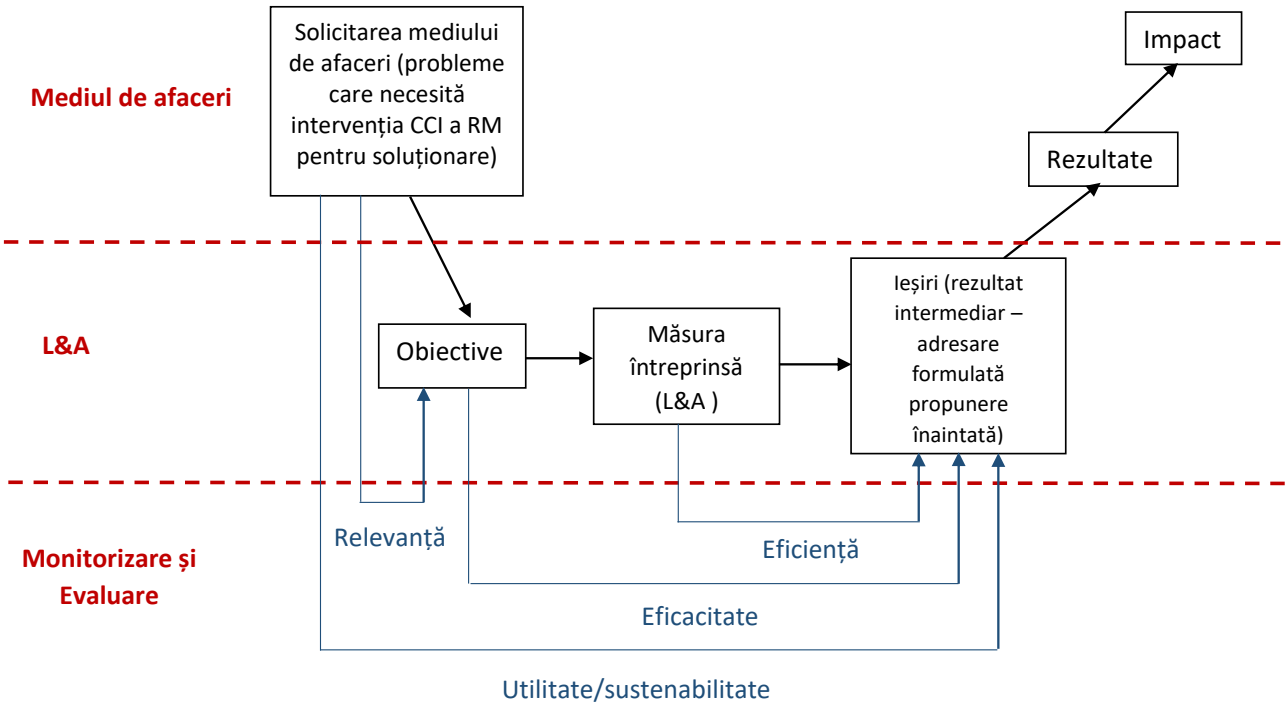
- va demonstra că au fost atinse sau nu obiectivele și impactul necesar ale activităților desfășurate, în primul rând echipei CCI a RM apoi beneficiarilor (sectorului privat, inclusiv membrilor CCI a RM), autorităților, partenerilor și donatorilor, pentru a crește credibilitatea și încrederea acestora față de Cameră.

- va demonstra responsabilitatea, integritatea și deschiderea CCI a RM vis-a-vis de membrii, beneficiarii, și partenerii săi.

- va facilita participarea transparentă a agenților economici în procesul de îmbunătățire a activităților de se stabilire a dialogului public-privat/L&A.

5. Criteriile de evaluare și logica activității de L&A

Criteriile de evaluare și logica activității de L&A



6. Rezultatele M&E (informații, rapoarte de progres, concluzii, recomandări, etc.), vor fi disponibile pentru:

- Planificarea anuală a activităților și bugetului CCI a RM;
- Evaluarea calitativă și cantitativă a activităților de L&A;
- Rapoartele pe activitate;
- Actualizarea activităților de L&A ale CCI a RM;
- Feedback-ul pentru membri și parteneri.

7. Platforma online de Monitorizare și Evaluare a activității de L&A

1. Instrumente de cercetare a opiniilor/feedback-ului:

Prin oferirea de feedback beneficiarilor/participanților activității de L&A, crește încrederea și se consolidează angajamentul.

În acest sens, CCI a RM va crea o platformă web de cercetare a opiniilor/feedback-ului (conexiunii inverse) vis-a-vis de calitatea și efectele politicilor asupra desfășurării activității antreprenoriale, prin intermediul căreia CCI a RM va utiliza în mod sistematic informația pentru a-și îmbunătăți intervențiile de L&A sau pentru a oferi informație în luarea deciziilor pe viitor.

Societatea va fi încurajată să devină mai angajată și să participe activ, în mod direct și transparent la toate etapele dialogului public-privat, prin intermediul varietății de instrumente cercetare a opiniilor/feedback-ului oferite de platforma web Monitorizare și Evaluare a activității de L&A.

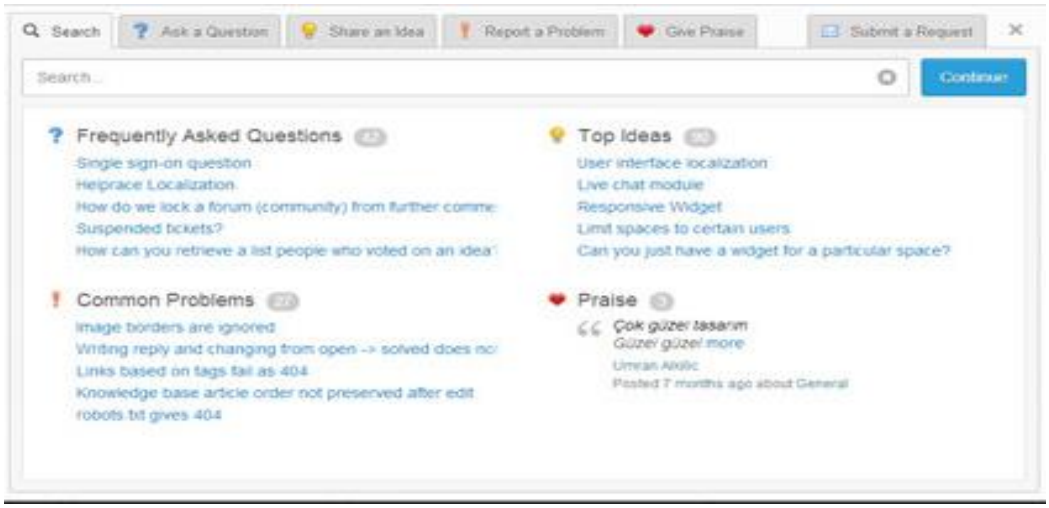
Totodată, prin intermediul acestei platforme, colaboratorii CCI a RM vor avea posibilitatea să înțeleagă mai bine opiniile clienților (agenți economici, inclusiv membri ai CCI a RM, parteneri, etc.) și să identifice domeniile/sectoarele și aspectele sensibile, unde trebuie sa urmărească îmbunătățirea calității serviciilor prestate astfel, încât să condiționeze creșterea loialității față de instituția camerală precum și față de serviciile si produsele pe care aceasta le oferă mediului de afaceri.

De asemenea, cu ajutorul conexiunii inverse vom reuși să identificăm așteptările comunității de afaceri de la CCI a RM, când dorește să accentueze un anumit subiect, cu ce probleme se confruntă sau ce soluții așteaptă.

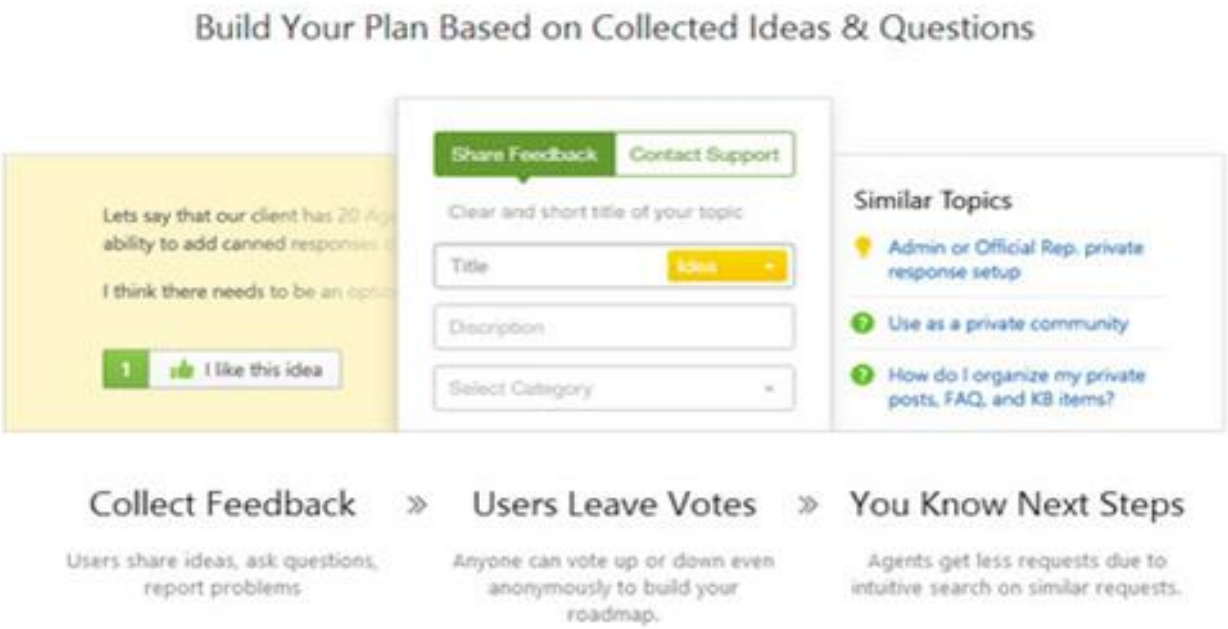
În ceea ce privește aplicarea, aceste instrumente sunt strâns legate de serviciul oferit publicului (mediului de afaceri) și sunt cunoscute și sub numele de forumuri de feedback.

Datorită efectului social și transparent, feedback-ul va fi colectat pe pagina web CCI a RM și va fi publicat imediat ca subiect într-un forum public. În comunitate, alte persoane vor fi în măsură să voteze ideea, sugestia sau să indice prin intermediul unui instrument oferit, problema pe care au întâmpinat-o în activitatea antreprenorială.

Feedbackul ajuns în cele din urmă într-un forum public, va permite și altor vizitatori să se uite la feedback și să răspundă la acesta sau să indice, de exemplu, că se confruntă și cu o anumită problemă.

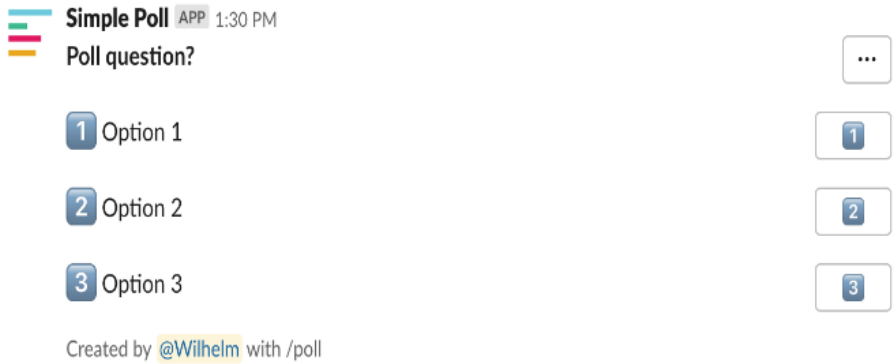


Feedback-ul colectat va fi utilizat pentru a determina care probleme sunt cele mai frecvente în rândul agenților economici și prin urmare necesită abordare.

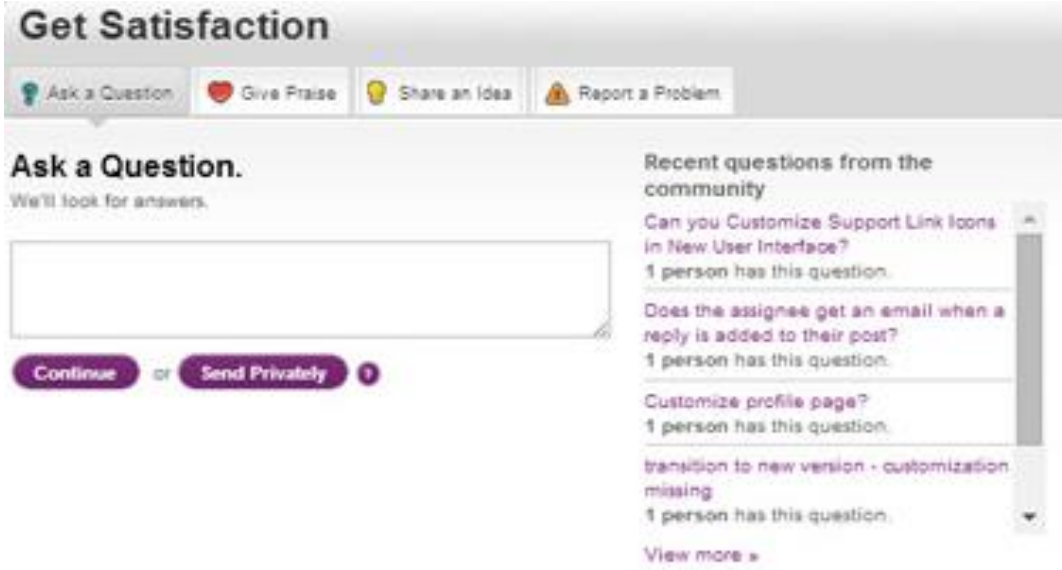


2. Platforma va pune la dispoziție următoarele instrumente de cercetare a opiniilor/feedback-ului:

- Chestionare online;
- Poll de opinii, pentru identificarea subiectelor care necesită abordare sau dezbatere publică:



- ***Instrumente de evaluare a gradului de satisfacție a membrilor CCI a RM:***



De asemenea, ***platforma va conține un compartiment în care vor fi stocate***:

1. rezultatele activităților de L&A (procese verbale ale discuțiilor publice și ședințelor, propuneri înaintate autorităților și rezultatul acestora);

2. activitățile în derulare, pentru care publicul va fi încurajat să participe în timp real și în mod transparent.

Prezența și părerea beneficiarilor serviciilor CCI a RM în procesul de M&E prin intermediul platformei de feedback online, pot oferi idei foarte bune despre îmbunătățirea rezultatului final dorit și despre cum am putea măsura rezultatele, astfel sporind interesul, implicarea și aprecierea lor față de organizație.

3. Instrument online de vizualizare a datelor

Un compartiment special al platformei îl va constitui un instrument online de vizualizare a datelor utilizat pentru stabilirea indicatorilor de monitorizare și evaluare a activității de L&A.

Vizualizarea datelor este unul din principiile fundamentale de creștere a abilității de a comunica informații prin expresii vizuale.

Comunicarea vizuală este eficientă doar atunci când este aliniată la modul în care oamenii pot percepe informația.

În **Sistemul Informațional Automatizat „Registrul membrilor CCI a RM**, la fel ca și în alte instrumente similare din diverse domenii, sunt colectate și stocate volume mari de date, care cresc continuu. Posibilitatea de a utiliza astfel de site-uri prin extragerea informațiilor utile conținute, devine o oportunitate din ce în ce mai mare.

De cele mai multe ori, datele brute nu au o valoare în sine, pentru majoritatea utilizatorilor trebuind extrasă într-un fel sau altul informația conținută în acestea. Apare riscul ca aceasta să fie în mare parte irelevantă pentru o anumită sarcină, sau să fie procesată sau prezentată nepotrivit. În marea majoritate această informație rămâne nevalorificată deși poate fi utilă. Datele brute necesită a fi transformate, prin aplicarea unor metode și instrumente adecvate, în informații și cunoștințe aplicabile și utile.

Prin intermediul elaborării și lansării **unui instrument online eficient de vizualizare a datelor**, CCI a RM își propune să pună la dispoziția utilizatorilor (persoanelor fizice și juridice), mijloace potrivite și eficiente pentru analiza și înțelegerea acestor seturi mari de date, permițându-le astfel să decidă și să acționeze în mod corespunzător în timp real.

Pe de altă parte, instrument va sta la baza stabilirii ad-hoc a indicatorilor de monitorizare și evaluare a activității de lobby și advocacy, care descriu fenomenele social-economice bazate pe analiza dezvoltării mediului de afaceri în diferite sectoare ale economiei naționale.

În acest sens, vor fi acoperite aspecte privind integrarea tehnicilor de vizualizare a datelor masive, a tehnologiilor de management și metodelor automate de explorare și analiză avansată a acestor date, cu implicarea interactivă decisivă a utilizatorului în lanțul de acțiuni și procesări specifice pentru descoperirea și extragerea de informații din date, utilizate de ei ulterior la elaborarea și formularea evaluărilor, necesare pentru luarea deciziilor și acțiunilor imediate.

În baza datelor procesate instrumentul de vizualizare a acestora va urmări interconectarea metodelor de analiză automată cu reprezentări vizuale interactive.

Acest proces va conține următoarele succesiuni:

1) analiza datelor[1];
2) vizualizarea aspectelor importante;
3) zoom/filtrare;
4) opțiuni pentru analiză în profunzime (în detalii).

De asemenea, acest instrument virtual va prevedea elemente/filtre, care vor permite generarea informației (unui set de date) la nivel geospațial, cu referire directă sau indirectă la o locație sau la o zonă geografică specifică, precum: coordonate geografice, nume de localitate, unitate administrativ teritorială, nume de stradă și număr poștal, număr cadastral etc.

[1] La prelucrarea datelor cu caracter personal vor fi respecte principiile de protecție a datelor în conformitate cu legislația în vigoare.

Pentru a înțelege interacțiunea și poziționarea părților interesate (mediul academic, sectorul privat, asociații, etc.) în lanțurile valorice la nivel de detaliu relevant pentru analiza situațiilor și priorităților, tabele predefinite și datele agregate nu sunt suficiente. Este necesară o analiză granulată și flexibilă cu schimbarea perimetrelor ad-hoc (geografice, disciplinare, sectoriale), permițând utilizatorilor și factorilor de decizie o explorare granulată fină a ecosistemului și efectuării unei analize rapide a diferitelor scenarii.

În acest context, aplicația web va avea următoarele caracteristici:

- **va prezenta date referitoare la**:

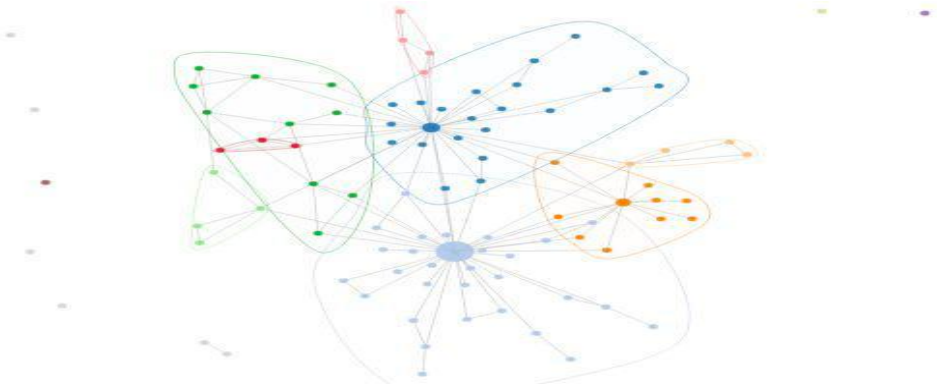
– membrii CCI a RM și activitatea acestora;
– serviciile CCI a RM;
– proiectele CCI a RM;
– proiectele internaționale (a partenerilor de dezvoltare a RM);
– brevete naționale;
– publicații la nivel internațional indexate;
– statistica antreprenorială pe domenii;
– statistica comerțului exterior, etc.

Model de filtrare a datelor privind parteneriate internaționale per domeniu/sector:

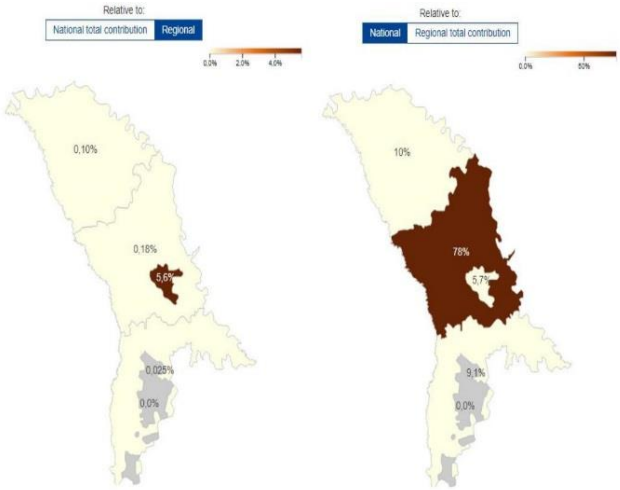
	Germany	United States	Russian Federation	France	Spain	Ukraine	Poland	Italy	United Kingdom	Switzerland	Belgium	Israel	Finland	Netherlands	Sweden	Canada	Austria	Belarus	South Korea	Czech Republic
Agriculture and Food processing	23	17	24	19	7	14	11	23	4	3	2	2	3	5	5	0	6	6	1	8
ICT	30	27	22	43	30	15	7	20	12	4	5	3	14	3	6	14	28	8	4	3
Energy	18	15	9	9	11	2	3	10	5	6	3	6	1	3	0	0	0	0	1	1
Health, biomedicine and pharmaceuticals	90	125	68	62	40	42	30	71	88	47	36	38	27	41	39	13	29	20	5	31
Chemical industries, materials and nanotechnology	280	265	178	135	93	100	115	37	50	52	40	53	32	27	27	27	18	24	31	10
Production technology and heavy machinery	28	19	18	6	9	4	7	2	5	1	4	2	4	1	0	7	0	2	4	2
Electrical and electronic technologies	86	80	47	25	13	27	17	24	14	10	12	2	9	6	7	9	0	8	12	3
Environmental industries, services and sciences	4	13	18	9	7	9	2	5	6	3	2	5	1	5	2	2	2	2	2	2
No priority	210	112	171	49	67	36	46	25	19	20	16	4	20	14	15	19	5	13	21	10

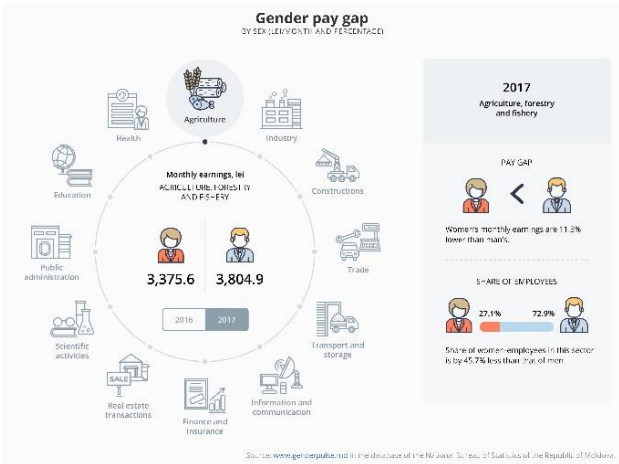
- **va oferi o serie de instrumente de filtrare** care vor permite efectuarea analizei fine, granulare, disciplinare, sectoriale și geografice;

- **va conține hărți-rețele de colaborare** pentru fiecare dintre aceste seturi de date, cu instituții ca noduri și legături de colaborare ca muchii/linii de legătură (parteneriate, furnizori, co-autor în publicații sau brevete, participare în consorții de proiect, etc.):



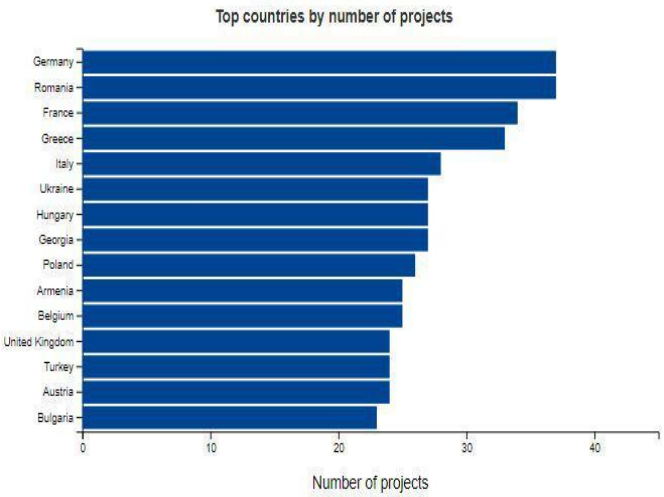
- **va conține hărți** de participare a membrilor CCI a RM în activitatea economică a țării la nivel național și regional, precum:

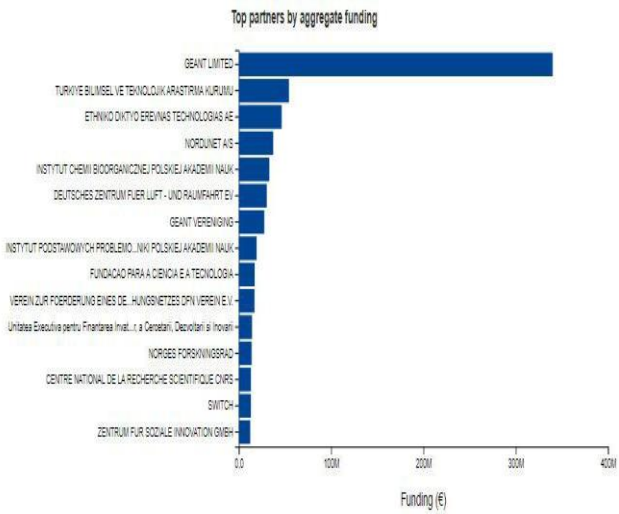




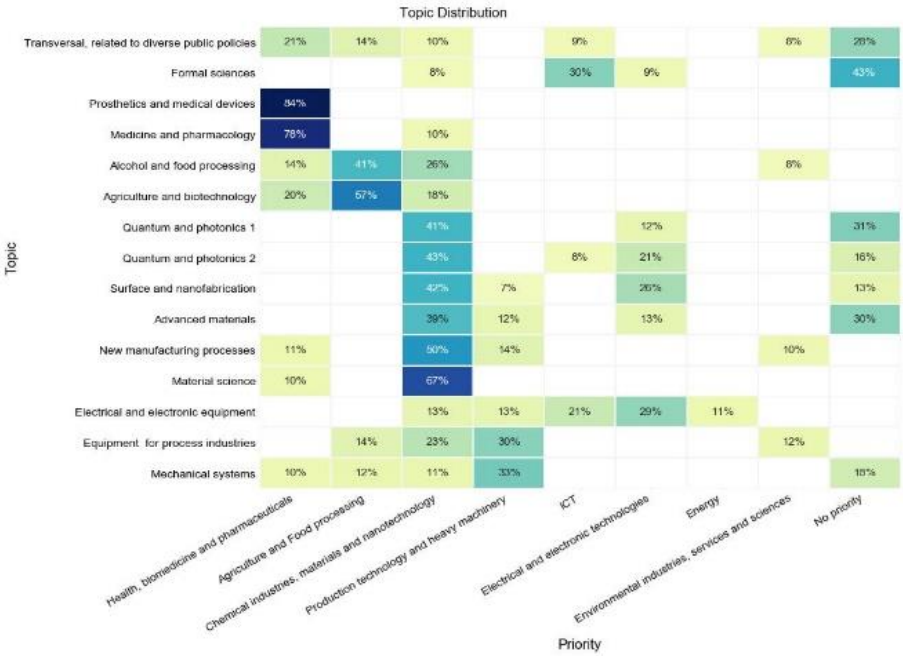
- **va conține vizualizare grafică (diagrame)** referitoare la activitatea economiei naționale pe domenii, precum și liste și indicatori privind:

– Distribuția regională a activităților;
– Organizațiile de top din Moldova;
– Partenerii străini Top:

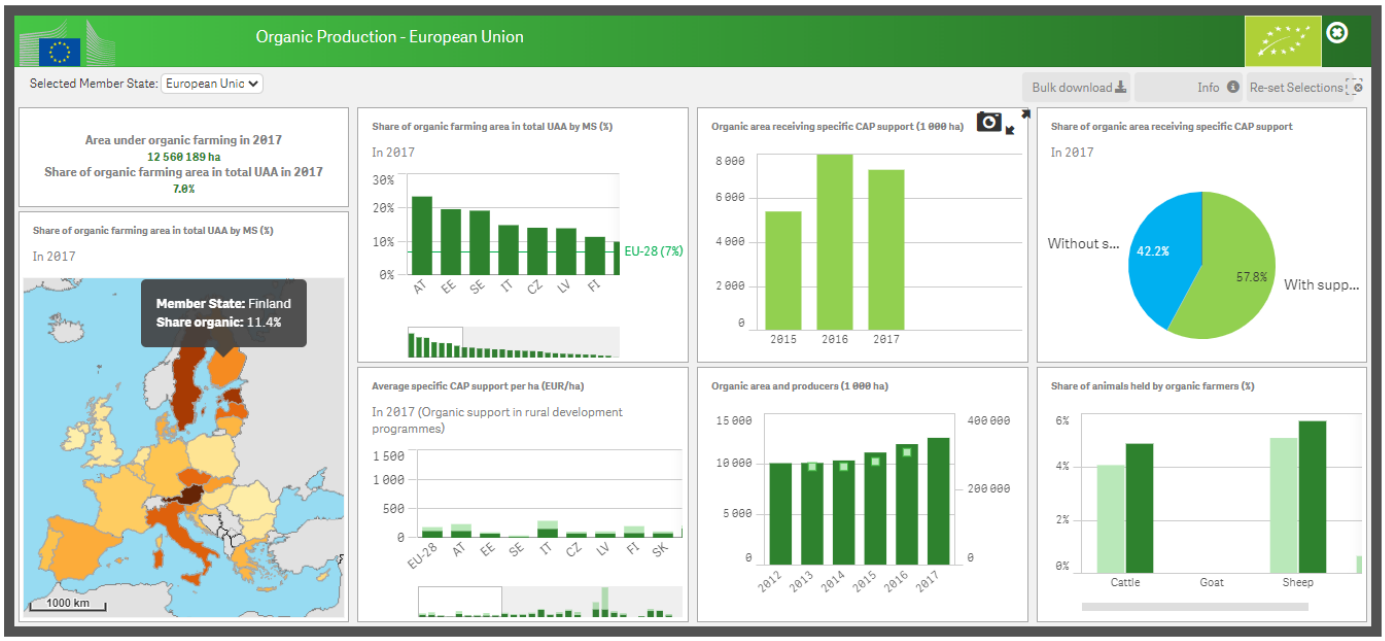




- **va conține domeniile de specializare inteligentă a RM** la nivel de domenii prioritare și regiuni.



- **va dispune de vizualizare generală complexă a datelor:**



Instrumentul va fi complet interactiv, care va acționa, de asemenea, ca un instrument de filtrare în cazul în care nodurile, ramurile, comunitățile și întreprinderile vor putea fi selectate și analizate.

Mărimea nodurilor va depinde de volumul contribuției fiecărui actor (număr de activități publicații, participare în proiecte, concursuri, expoziții, numărul de cereri de brevet, etc.).

Aspectul rețelei poate fi modificată în funcție de variabile categorice ale datelor, cum ar fi regiunea în care se află subiectul analizat (întreprinderea, instituția, domeniul).

Fiecare modul al sursei de date va avea diferite instrumente de filtrare, dar toate vor conține un filtru regional și unul temporal.

De asemenea, vor fi prevăzute următoarele posibilități:

- **Co-proiectarea și dezvoltarea de noi vizualizări** (în baza solicitărilor adresate în timpul pilotării instrumentului de către factorii de decizie, părțile interesate și utilizatorii din sectorul privat).

- **Crearea unei platforme** pentru a facilita actualizarea și extinderea datelor.

Utilitatea instrumentului online de vizualizare a datelor:

- **Pentru mediul de afaceri la:**

– accesul la informație actuală (la zi);

– efectuarea analizei dezvoltării sectorului în care activează si a posibilităților de extindere a afacerii;

– identificarea piețelor noi de desfacere;

– identificarea partenerilor;

– identificarea programelor de suport oferite de partenerii de dezvoltare a RM;

– identificarea posibilităților de creștere a competitivității prin inovare, etc.

- **Pentru CCI a RM la:**

– evaluarea la zi a dezvoltării sectoarelor economiei naționale și contribuției membrilor CCI a RM;

– stabilirea indicatorilor de monitorizare și evaluare a activității de lobby și advocacy, care descriu fenomenele social-economice bazate pe analiza dezvoltării mediului de afaceri în diferite sectoare ale economiei naționale;

– elaborarea analizelor și studiilor relevante mediului de afaceri pentru activitatea pe care o desfășoară și/sau la luarea deciziilor pe viitor;

– identificarea domeniilor/sectoarelor/agenților economici care necesită susținerea sau intervenția CCI a RM;

– identificarea donatorilor/partenerilor de dezvoltare pentru implementarea programelor de susținere a mediului de afaceri, etc.

Platforma va fi flexibilă, și va putea fi adaptată la diverse contexte locale și la circumstanțele în continuă schimbare.