DIGITALIZAREA ADMINISTRAȚIEI PUBLICE

Dan ARNĂUT,
Administrația Publică
Facultatea Relații Internaționale Științe Politice și Administrative

CZU: 351/354:004.738.5 *arnautdan23@gmail.com*

Definirea procesului de digitalizare. Importanța digitalizării în AP.

Societatea se află într-o complexă revoluție în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor, ceea ce transformă fundamental modul în care mediul economic, cetățenii și Autoritățile Administrației Publice operează și interacționează între ele. Digitalizarea reprezintă o parte din acest proces.

Potrivit DEX **digitalizarea** este procesul de transformare a informațiilor într-un format digital, în care informația este organizată în biți.

În administrația publică, digitalizarea generează o multitudine de avantaje care ar trebui să se regăsească în demersul strategic instituțional și să fie promovată de către liderii acesteia. Pe de-o parte, digitalizarea eficientizează activitatea instituțională conducând la utilizarea eficientă a resurselor, reducerea costurilor și contribuția instituției la progresul tehnologic și socio-economic. Pe de altă parte, digitalizarea generează noi oportunități prin activarea unor capacități și capabilități instituționale care pot livra cetățenilor și stakeholderilor administrației publice servicii și produse inovative.

Procesul transformării digitale are valențe disruptive și presupune tranziția spre servicii digitale cu un înalt grad de descentralizare și integrare, încurajând o interacțiune mai eficientă între cetățeni și administrația publică. Confluența dintre nevoile cetățenilor pentru reducerea timpilor cu care administrația răspunde cererilor și creșterea transparenței administrative a condus la nevoia de a inova serviciile publice, angajamentul incluziv al cetățenilor și adoptarea unor practici agile care deservesc mai bine cerințele socio-economice ce sunt într-o continuă transformare.

Astfel digitalizarea serviciilor publice implică regândirea modului în care instituțiile publice concep și livrează serviciile către cetățeni, mai

precis, tranziția de la modul tradițional de organizare și funcționare către un ecosistem instituțional centrat pe cetățeni.

Analiza procesului de digitalizare în țările Uniunii Europene.

Și sub acest context aș dori să relatez despre experiența Estoniei deoarece ea în prezent se află în Top-ul Administrației Publice Digitale.

Estonia este cunoscută drept un fenomen în ceea ce privește digitalizarea. Pe website-ul Comisiei Europene se menționează că este „probabil singura țară din lume unde 99% dintre serviciile publice sunt disponibile online 24/7. servicii electronice nu sunt posibile doar pentru căsătorii, divorțuri și tranzacțiile imobiliare – pentru acestea ”trebuie să ieși din casă”.

A fost prima țară care a introdus votul electronic, în 2005, iar la alegerile din 2014 circa 32% dintre cetățeni au votat online. În total, nivelul record de transparență și digitalizare al țării economisește în jur de 800 de ore de muncă anual. Printre măsurile întreprinse de autoritățile estone, Margus Noormaa, directorul general al Autorității estone pentru Sisteme Informatice, a menționat:

1. Soluție de interoperabilitate pentru schimb automat de date: X-Road. Platforma X-Road a fost creată la finalul anilor 90, la pragul mileniului. Motivația a fost demografică și economică – nu erau suficienți oameni pentru a lucra cu cetățenii și, de asemenea, nu aveam suficiente fonduri pentru un sistem sofisticat centralizat.

2. Cardul național de identitate cu identificare electronică și facilități de semnătură electronică. Viața digitală a cetățenilor a început practic după lansarea cardului electronic, ce conține un cip de identificare electronică – eID. Cardul a fost lansat în 2002. La început, erau câteva servicii disponibile online – în principal de e-banking și pentru taxe.

3. Actualizarea cadrului legislativ pentru acceptarea tranzacțiilor electronice, a documentelor în formă electronica și pentru a conferi semnăturii digitale aceeași putere legală precum cea a semnăturii de mână.

Evaluarea procesului de digitalizare în Republica Moldova

În Republica Moldova, gradul de digitizare este în continuă creștere. Procesul de transformare digitală la nivel de instituții guvernamentale în RM a început în 2006, odată cu aprobarea Conceptului de e-guvernare. În 2010 a fost creat Centrul de Guvernare Electronică, instituție publică în subordinea Cancelariei de Stat, care în 2018 a fost schimbată în Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică.

Obiectivele strategice ale e-Guvernare: modernizarea serviciilor publice prin digitalizarea și reingineria lor, eficientizarea guvernării prin schimbul de date între autorități și instituțiile care prestează servicii publice, diversificarea canalelor de acces la serviciile publice, asigurarea securității informației

Serviciile din categoria "Guvern – Cetăţean" se referă la interacţiunea dintre administraţia publică şi cetăţean. Pentru realizarea acestei interacţiunii, Comunitatea Europeană a stabilit o listă din 12 servicii publice de bază care vor fi oferite cetăţenilor şi prin intermediul mijloacelor electronice (e-servicii): plata impozitelor şi taxelor pentru cetăţeni; căutarea de locuri de muncă prin oficii de muncă; ajutor prin servicii sociale; acte personale (acte de identitate, paşapoarte, permise de conducere); înmatricularea autoturismelor; autorizări pentru construcţii; solicitări şi reclamaţii la poliţie; acces la biblioteci publice (cataloage on-line, instrumente de căutare, cărţi electronice); solicitarea şi obţinerea de certificate (naştere, căsătorie); înmatricularea în universităţi; notificarea schimbării adresei de domiciliu; servicii legate de sănătate (ofertele medicale ale spitalelor, programarea la consultaţii).

De exemplu, în prezent portalul național de servicii electronice „servicii.gov.md" oferă acces Single-Sign-On la 178 servicii electronice și informații privind 649 servicii publice. Sistemul de plăți MPay integrează 86 servicii publice și a înregistrat până în prezent mai mult de 20 de milioane de tranzacții.

În **concluzie** putem spune că guvernarea electronică reprezintă modalitatea de aplicare şi utilizare a tehnologiilor informaționale, ce asigură accesul la informație și prestarea serviciilor publice în regim interactiv. Acest fapt oferă cetățenilor oportunitatea de a beneficia de servicii digitale eficiente în mod gratuit și în timp redus.

Pentru Republica Moldova putem formula următoarele recomandări:

- Dezvoltarea programelor de perfecționare în domeniul IT și sporirea abilităților generale ale angajaților publici.
- De a dezvolta un Web Serviciu unic pentru APL, capabil să ofere posibilitatea tuturor APL-urilor să digitizeze procesele sale interne (înregistrarea cererilor, eliberarea documentelor, oferirea serviciilor electronice, schimbul de informații între APL-uri), inclusiv să consume date în format electronic.

***Bibliografia**:*

1. Ursu E., Manoil V. Digitalizarea serviciilor publice // http://www.aap.gov.md/ sites/default/ files/AAP-Forum-3_Ursu_Manoil.pdf (accesat 22.02.2022)
2. Cum a ajuns Estonia în topul digitalizării mondiale. (interviu cu Margus Noormaa, directorul general al Autorității estone pentru Sisteme Informatice) // https://cursdeguvernare.ro/ cum-a-ajuns-estonia-in-topul-digitalizarii-mondiale-interviu-margus-noormaa-directorul-general-al-autoritatii-estoniene-pentru-sisteme informatice.html (accesat 20.02.2022)
3. Agenția de guvernare electronică // https://egov.md/ro (accesat 20.02.2022)

Rodica SVETLICINÂI,
doctor, conferențiar universitar