ROLUL INOVAȚIILOR TEHNOLOGICE ÎN DEZVOLTAREA SERVICIILOR DIN CADRUL CASEI NAȚIONALE DE ASIGURĂRI SOCIALE

Aliona MÎRZA

CZU: 369:004 alionamirza7@gmail.com

In the social protection system of any society, social insurance occupies a major place, which allows to ensure the compensation of the main types of loss of work capacity as a result of insured risks, possible to be achieved through public services. In these conditions, the development of applications and services based on information technologies acquires an increased importance due to the possibilities and advantages they offer in the development of quality public services.

În Republica Moldova, Casa Naţională de Asigurări Sociale este una din principalele instituţii de stat din domeniul protecţiei sociale, care asigură realizarea dreptului constituţional al cetăţenilor Republicii Moldova la asigurarea socială. Misiunea Casei Naţionale de Asigurări Sociale constă în realizarea politicilor sociale ale statului fiind orientată spre garantarea drepturilor sociale ale cetățenilor prin administrarea sistemului public de asigurări sociale și gestionarea bugetului asigurărilor sociale de stat. Având ca premise esenţiale asigurarea durabilităţii financiare a sistemului public de asigurări sociale şi prestarea serviciilor publice calitative şi operative în domeniu activitatea sa este axată pe realizarea unui şir de obiective orientate spre dezvoltarea şi implicarea eficientă a instituţiei în promovarea şi implementarea politicii statului în domeniul asigurărilor sociale, în condiţii de transparenţă, răspundere, economicitate, eficienţă.

Volumul și complexitatea activităţilor desfăşurate în cadrul instituției este deosebit de mare și determinat de importanţa strategică şi locul autorităţii în sistemul de administrare publică.

Astfel, prin intermediul sistemului public de asigurări sociale şi activităţii Casei Naţionale de Asigurări Sociale statul garantează cetăţenilor prin prestaţii de asigurări sociale dreptul de asigurare socială în cazul survenirii riscurilor cauzate de: limită de vârstă, dizabilitate, incapacitate temporară de muncă, şomaj, maternitate, pierderea întreţinătorului etc.

Salutabilă în acest sens devine focalizarea atenției instituției, astfel încât să fie îmbunătățite activitățile și canalele prin care sunt prestate serviciile. Din momentul creării şi până în prezent, funcţiile Casei Naţionale de Asigurări Sociale au evoluat şi s-au complicat considerabil în urma modificărilor legislative îndreptate spre reformarea sistemului de asigurări sociale, în scopul corespunderii acestuia condiţiilor economiei de piaţă şi întru ridicarea nivelului de viaţă al populaţiei. Ca urmare, toate procesele de activitate din cadrul instituției au fost supuse modificărilor, caracterizate de simplificarea proceselor business şi automatizarea funcţiilor prin implementarea noilor tehnologii informaţionale.

Pentru realizarea misiunii sale în domeniul asigurărilor sociale, Casa Naţională de Asigurări Sociale urmăreşte realizarea funcţiilor de bază: realizarea, monitorizarea şi raportarea politicilor de stat în domeniile încredinţate; prestarea serviciilor publice în domeniul asigurărilor sociale; organizarea sistemelor de planificare, executare, evidenţă contabilă şi raportare a mijloacelor bugetului asigurărilor sociale de stat; elaborarea și înaintarea propunerilor privind politica de stat în domeniul asigurărilor sociale, precum şi de perfecţionare a legislaţiei; reglementarea normativă a modului de administrare a sistemului public de asigurări sociale [1]. În vederea îndeplinirii misiunii, sarcinilor şi responsabilităţilor asumate, domeniile prioritare de activitate includ: gestionarea bugetului asigurărilor sociale de stat; evidența plătitorilor și a contribuțiilor de asigurări sociale la bugetul asigurărilor sociale de stat; stabilirea, plata și evidența prestațiilor sociale.

Unul din obiectivele strategice cu un rol important în realizarea misiunii instituției îl constituie perfecţionarea proceselor interne şi serviciilor publice prestate prin aplicarea tehnologiilor informaţionale.

Dezvoltarea de aplicaţii şi servicii bazate pe tehnologiile informaţionale moderne se impune de realizarea obiectivelor sale la un nivel înalt, precum și identificarea celor mai eficiente căi de soluționare a problemelor cu care se confruntă Casa Naţională de Asigurări, urmare a realizării politicii statului în domeniul asigurărilor sociale. Utilizarea tehnologiilor informaţionale permite desfăşurarea atât calitativă cât şi operativă a proceselor de lucru din cadrul instituției. Tehnologiile informaţionale ale Casei Naționale de Asigiurări Sociale reprezintă factorul motric al sistemului asigurărilor sociale în Republica Moldova,

care prin utilizarea deciziilor informaţional-tehnologice moderne asigură susţinerea complexă şi integrată a activităţii subdiviziunilor CNAS, interacţiunea eficientă cu structurile de stat şi clienţii, inclusiv transparenţa activităţii instituţiei pentru societate [2].

Cu atât mai mult că CNAS, în permanenţă, îşi perfecţionează activitatea în concordanţă cu practica optimală internaţională în domeniul asigurărilor sociale. Eficienţa activităţii sale este determinată de un management financiar transparent şi perfecţionat, de procese business îmbunătăţite calitativ şi obţinerea acordării unor servicii mai bune clienţilor, precum şi creşterea nivelului de cultură a deservirii de către colaboratori calificaţi şi creativi, prin aceasta ridicând nivelul de încredere al clienţilor în sistemul de asigurări sociale şi, astfel formându-şi o imagine bună, factorul inovativ tehnologic contribuind la amplificarea rezultatelor, eficientizarea procesului de activitate [3].

În concluzie, subliniem faptul că de la crearea sa CNAS a înregistrat progrese vizibile în ceea ce privește îmbunătățirea și eficientizarea serviciilor publice prestate, încercând să fie în pas cu inovațiile şi utilizând tot mai mult inovațiile tehnologice în activitatea sa.

Implementarea noilor tehnologii informaţionale a permis optimizarea activităţii instituţiei ca urmare a perfecţionării proceselor business, acumulării operative a datelor în direcţiile de bază ale activităţii, schimbului eficient de informaţii cu partenerii externi şi, în consecinţă, ca efect a fost asigurată deservirea mai calitativă şi operativă a clienţilor CNAS. Devine cert faptul că odată cu apariția inovațiilor tehnologice, acestea devin un instrument eficient de realizare a obiectivelor instituției cu un impact major, determinat de rolul său facilitator.

Referințe:

1. Regulamentul cu privire la organizarea şi funcţionarea Casei Naţionale de Asigurări Sociale, aprobat prin Hotarârea Guvernului nr.230/2020. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova,* nr. 104-105 din 17.04.2020.
2. Strategia de dezvoltare şi suport a tehnologiilor informaţionale a Casei Naţionale de Asigurări Sociale pentru anii 2017-2020, aprobată prin Decizia Consiliului de Administraţie al CNAS nr.2/6 din 19.06.2017.
3. Concepţia Casei Naţionale de Asigurări Sociale privind deservirea clientelei, modificată prin Ordinul preşedintelui CNAS nr.221-A din 16.09.2015.