ACTUALITATEA ȘI IMPORTANȚA PRACTICĂ A IMPLEMENTĂRII GUVERNĂRII ELECTRONICE
TIMELINESS AND PRACTICAL IMPORTANCE OF ELECTRONIC GOVERNANCE IMPLEMENTATION

Lilia CHIRTOACĂ,
dr., conf.univ
Universitatea de Stat din Moldova

Summary

Electronic governance supports the administrative processes, improves the services' quality and positively impacts the internal efficiency of the public sector. E-governance has redefinied the interaction between the governing body and citizens, as the amelioration consists in the facilitated access to public information, decisional transparency, collaboration and involvement, mediated by the informational technologies, which should assure the responsabilization of the authorities, especially via the more effective use of public ressources.

Transformările fără precedent survenite în sectorul tehnologiilor informației și comunicațiilor au influențat în ultimii ani și procesul de guvernare, care treptat au depășit diferite bariere pentru a face față necesităților în schimbare ale utilizatorilor de servicii publice. Dar guvernarea electronică este mult mai mult decît crearea unor servicii publice pe o pagină de Internet sau postarea unor informații de interes public.

Sistemul de guvernare electronică stă la baza societăţii informaţionale, a societăţii bazate pe cunoaştere, cu condiția respectării drepturilor și libertăților fundamentale ale omului. Guvernarea electronică este un instrument al transparenței, al comunicării dintre cetățean și autorități, care reunește atît folosirea tehnologiilor electronice în comunicare (email, site-uri Internet etc.),

aplicarea unor metode de management a informației, cît și implicarea politică a cetățenilor și eficientizarea aparatului administrativ.

Sensul implementării guvernării electronice este de sus în jos (de la stat la cetățean), prin mijloace eficiente puse la dispoziție de către stat pentru exercitarea drepturilor fundamentale ale cetățenilor.

Guvernarea electronică constă în interacțiunea dintre guvern, parlament și alte instituții publice cu cetățenii prin intermediul mijloacelor electronice [1]. În general, în procesul de guvernare sunt implicați trei clase de participanți și anume participanții publici, guvernul sau statul, organizațiile la nivel central și local, cetățenii, firme private care organizează activități comerciale.

Astfel, guvernarea electronică sprijină procesele administrative, îmbunătățește calitatea serviciilor și sporește eficiența internă a sectorului public. Serviciile publice digitale reduc sarcina administrativă pentru întreprinderi și cetățeni, făcînd ca interacțiunile acestora cu administrațiile publice să fie rapide, eficiente, practice, transparente și mai puțin costisitoare. În plus, integrarea utilizării tehnologiilor digitale în strategiile de modernizare a administrațiilor poate permite obținerea de beneficii economice și sociale suplimentare pentru societate în ansamblul său [2]. În acest scop eGuvernarea a fost clasificată pe domenii precum *informare,* în sensul că informaţiile vor fi disponibile online (de ex.publicarea lor pe site-ul Web al unei autorităţi publice), c*omunicare,* ceea ce presupune acces interactiv şi schimb de informaţii*, tranzacţie,* adică realizarea efectivă de servicii, inclusiv semnarea de formulare de cereri şi livrări electronice ale documentelor oficiale şi a notificărilor.

Interesul pentru guvernarea deschisă a fost exprimat atît la nivel internațional, cît și european.

La nivel internațional este important să remarcăm constituirea unei inițiative lansate oficial în septembrie 2011, în cadrul Adunării Generale a ONU, de către opt state fondatoare și anume SUA, Marea Britanie, Norvegia, Indonezia, Mexic, Brazilia, Filipine, Africa de Sud [3]. Republica Moldova s-a alăturat Parteneriatului pentru o

Guvernare Deschisă (PGD), semnînd la 17 aprilie 2012, Declarația de principii privind PGD. În acest scop a fost elaborat Planul de Acțiuni pentru o Guvernare Deschisă pentru anii 2012-2013 [4].

Parteneriatul pentru o Guvernare Deschisă promovează în statele membre transparența, implicarea cetățenilor, combaterea corupției, promovarea utilizării noilor tehnologii informaționale pentru a spori eficiența și responsabilitatea guvernelor. Statele semnatare ale Declarației de principii privind Guvernarea Deschisă și-au asumat practic patru principii și anume transparență, utilizarea tehnologiilor și inovațiilor, implicarea cetățenilor și responsabilitatea instituțiilor. Planurile de acțiuni ale statelor care aderă la Parteneriatul pentru o Guvernare Deschisă vizează cinci domenii și anume creșterea integrității publice și lupta cu corupția, îmbunătățirea serviciilor publice, eficientizarea gestiunii resurselor publice, îmbunătățirea siguranței publice, creșterea responsabilității corporative. Deoarece statele semnatare ale PGD au libertatea de a alege care din domeniile de intervenție vor fi abordate în planurile naționale, Republica Moldova în Planul de Acțiuni adoptat în acest sens, și-a asumat angajamentul privind următoarele domenii: creșterea integrității publice prin asigurarea unui proces decizional participativ, implicarea cetățenilor și sporirea transparenței în procesul de guvernare; gestionarea eficientă a resurselor publice prin creșterea transparenței cheltuielilor publice; îmbunătățirea calității serviciilor publice. Pentru realizarea acestor obiective au fost formulate și planificate mai multe acțiuni și subacțiuni concrete privind modificarea cadrului juridic prin elaborarea și modificarea de acte normative; dezvoltarea de aplicații, sisteme informaționale, lansarea de platforme; instruirea personalului și acțiuni de raportare. Prin urmare, în acest scop s-a impus sporirea capacității tehnologiilor informaționale din sectorul public; eficientizarea activității guvernării prin asigurarea interoperabilității sistemelor informaționale, instituțiile publice depășind izolarea instituțională; cetățenii oferind autorităților publice datele personale, care vor fi

reutilizate pentru prestarea serviciilor; modernizarea serviciilor publice prin digitalizare așa încît cetățenii și mediul de afaceri să acceseze ușor informațiile și serviciile electronice oferite de autoritățile administrației publice centrale prin portalul serviciilor publice www.servicii.gov.md, finanțarea afacerii www.finantare.gov.md, funcții publice vacante www.cariere.gov.md, www.particip.gov.md, date guvernamentale deschise www.data.gov.md, www.asp.gov.md, servicii electronice (Evidența și documentarea populației, vehiculelor; programare on-line, alte servicii), servicii publice accesibile prin diverse canale: internet, telefonie mobilă, terminale interactive etc.

Privind eficientizarea gestiunii resurselor publice remarcăm domeniul achizițiilor publice privind implementarea sistemului e-Achiziții în sectorul public și deschiderea datelor referitor la asistența externă oferită Republicii Moldova. În domeniul îmbunătățirii calității serviciilor publice, remarcăm digitalizarea graduală a unor servicii publice, lansarea portalului serviciilor publice www.servicii.gov.md, portalului www.asp.gov.md atît pentru persoane juridice (înregistrarea, licențierea unităților de drept ș.a.), cît și pentru persoane fizice unde cetățenii au acces la e-servicii (acte de identitate, acte de stare civilă ș.a), bunuri imobile, mijloace de transport și conducători auto, servicii electronice; acțiuni de implimentare a Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (Mpay); funcționarea și administrarea Serviciului electronic guvernamental integrat de semnătură digitală; lansarea Sistemul informațional E-Integrare, pus în aplicare de la 01.01.2018, care cuprinde mai multe module, inclusiv Registrul electronic al subiecților declarării, precum și modulul de depunere on-line a declarațiilor de avere și interese personale ș.a. În acest sens un alt aspect important în procesul de implementare a Agendei Digitale care trebuie remarcat este asigurarea respectării tuturor drepturilor și libertăților fundamentale ale omului.

Europa digitală. Crearea unui portal digital unic.

La nivel european au fost elaborate planuri de acțiune privind guvernarea electronică [5], care constituie instrumente politice menite să favorizeze modernizarea administrațiilor publice în întreaga Uniune Europeană. Prin urmare, au fost stabilite mai multe obiective care, în special, derivă din necesitatea de a transforma economia europeană într-o economie competitivă și dinamică, punînd accent și pe oportunitățile oferite de tehnologiile informționale, ale Internetului, cu dezvoltarea deprinderilor în acest scop și construirea unei infrastructuri informaționale sigure cu utilizarea Internetului. În acest scop s-a impus furnizarea și consolidarea unor categorii de servicii monitorizate la nivel european, atît pentru cetăţeni, cît și pentru companii, prin creşterea calităţii furnizării acestora, în consecință, creşterea numărului de utilizatori și creşterea gradului de acoperire pentru diferite categorii de servicii. Iar dezvoltarea economiei digitale /e-Comerț a confirmat acest fapt, dovedind astfel rolul semnificativ la creșterea globală a productivității [6].

Necesitatea înființării unui portal digital unic

Transformarea digitală a guvernării este un element-cheie pentru succesul pieței unice.

Exercitarea drepturilor legate de piața unică presupune un proces îndelungat și costisitor pentru cetățenii și întreprinderile din UE. Informațiile, procedurile și asistența necesare pentru a opera servicii transfrontaliere deseori nu sunt disponibile online, nu sunt bine cunoscute, sunt de o calitate insuficientă sau nu sunt accesibile utilizatorilor la nivel transfrontalier în cadrul UE.

Crearea unui ghișeu unic online este o etapă în direcția digitalizării serviciilor publice la nivel transfrontalier și o apropiere spre realizarea obiectivului Europa digitală.

Înființarea și dezvoltarea portalului digital unic răspunde solicitărilor și necesităților cetățenilor și întreprinderilor de a se asigura facilitarea accesului la informații, e-proceduri și servicii de consiliere și de soluționare a problemelor.

Potrivit Strategiei privind piața unică digitală prin extinderea și integrarea portalurilor, a rețelelor, a serviciilor și a sistemelor europene existente îmbunătățite și prin conectarea acestora la portalul digital unic ar permite cetățenilor și întreprinderilor atît în propriile țări, cît și la nivel transfrontalier să efectueze integral online procedurile cel mai frecvent utilizate.

Portalul digital unic va furniza informații, proceduri, servicii de asistență și de soluționare a problemelor cetățenilor și întreprinderilor.

Intenția Comisiei Europene este ca cetățenii și întreprinderile să poată găsi fără dificultăți și rapid informații esențiale pentru a-i ajuta astfel, să profite la maximum de piața unică.

Pentru realizarea acestui obiectiv a fost evaluată *calitatea informațiilor privind normele UE și normele naționale aplicabile* referitor la modalitatea de înregistrare ca rezident într-o țară UE, recunoașterea calificărilor, obținerea unei autorizații de deschidere a unei afaceri, înregistrarea activității comerciale, comercializarea produselor în străinătate, drepturile de care beneficiză consumatorii cînd fac cumpărături în străinătate, modalitatea de înregistrare a angajaților în cadrul sistemelor de securitate sociale ale unei alte țări din UE sau înregistrarea în scopuri de TVA;

- ✓ *proceduri pentru conformarea cu normele naționale* (adesea prin intermediul portalurilor naționale de guvernare electronică), de exemplu procedurile naționale de înregistrare ca rezident, înregistrarea la serviciile de ocupare a forței de muncă, înregistrarea în scopuri de TVA și pentru plata impozitelor, înregistrarea la serviciile de securitate socială, iar la nivelul UE, procedura privind cardul profesional european;
- ✓ *servicii de asistență și consiliere personalizată,* atunci cînd informațiile online nu sunt suficiente: de exemplu, o autoritate sau un centru / asociație de consultanță online semi/privată, pe care cetățenii și întreprinderile o pot contacta atunci cînd se confruntă cu probleme legate de norme și proceduri.

Astfel, este vizat un public-țintă specific: cetățeni, întreprinderi, autorități publice.

În această ordine de idei remarcăm faptul, că o reușită în cadrul acestui proiect a fost cooperarea între instituții privind crearea unor standarde unitare pentru metadate, asigurînd astfel interoperabilitatea între sisteme, și crearea de parteneriate de tip public – privat în acest domeniu. Totuși, lipsa de politici coerente, de infrastructură, de personal calificat, de interoperabilitate la nivel de proceduri și software între instituții, resurse financiare mari au făcut ca unele inițiative și proiecte să întîrzie în procesul de implementare.

În încheiere, menționăm că guvernarea electronică constituie o redefinire a interacțiunii mai eficiente dintre guvern și cetățean [7], care presupune o calitate mai bună a actului guvernării pentru cetățeni, exprimată prin accesul la informații de interes public, transparența decizională, colaborare și implicare facilitate de tehnologiile informaționale, care aplicate coordonat trebuie să asigure responsabilizarea autorităților, în special prin utilizarea mai eficientă a resurselor publice. Totuși, trebuie să recunoaștem, că necătînd la acțiunile întreprinse din ultimii ani de autorități și societatea civilă, în mai multe domenii accesul la informații de interes public și transparența în activitatea autorităților este limitată [8].

Referințe bibliografice

1. De exemplu, informarea privind proiectele de legi în discuție publică; completarea petițiilor online; plata impozitelor, taxelor online.
2. Recomandarea Consiliului UE cu privire la strategiile de guvernare digitală, OCDE, 2014
3. http://www.opengovpartnership.org/about
4. Adoptat prin Hotărîrea Guvernului nr.195 din 04.04.2012, publicată în Monitorul Oficial nr.65-69/06.04.2012

5. Planul de acțiune i2010 pentru guvernarea electronică 2006-2010 și Planul de acțiune privind guvernarea electronică 2011-2015
6. De ex.operațiuni bancare electronice (eBanking); transport inteligent; furnizarea serviciile de sănătate online / e-Medicină; studii online și alte servicii publice moderne
7. Lathrop Daniel, Ruma Laurel, eds., Open Government: Transparency, Collaboration and Participation in Practice
8. Potrivit datelor Barometrului Opiniei Publice (aprilie 2017), http://ipp.md/old/public/files/Barometru/Magenta_BOP_final_v3_27_apr.pptx