# ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ PREGĂTITĂ PENTRU ERA DIGITALĂ PRIN DIGITALIZAREA SERVICIILOR PUBLICE

# PUBLIC ADMINISTRATION READY FOR THE DIGITAL ERA THROUGH DIGITALIZING PUBLIC SERVICES

***Eugenia CEBOTARU,***
***formator,***
***Departamentul formare şi dezvoltare profesională,***
***Institutul de Administraţie Publică***

**SUMMARY**

*Public administration is already prepared for the digital age by digitizing public services. It is gratifying that, evaluating the digitization process in the Republic of Moldova, the degree of digitization is continuously increasing. The process of digital transformation at the level of government institutions began in 2006, with the approval of the e-Government Concept. The Government of the Republic of Moldova launched the process of e-Transformation of governance in 2010, with the creation of the Electronic Governance Center, a public institution under the State Chancellery, with the aim of improving governance through the intensive application of information technologies. In 2018, as a result of measures to consolidate data centers in the public sector and to rationalize the administration of information systems by the Government, the name of the public institution „Electronic Government Center (e-Government)" was changed to the public institution „Agency of Electronic Government".*

***Keywords:*** *electronic public services, electronic signature, electronic document, distance learning, electronic payment, electronic government.*

Portalul Serviciilor Publice a fost relansat într-o versiune nouă, îmbunătățită și actualizată cu noi funcționalități și informații despre servicii publice care pot fi accesate de toți cetățenii țării, reprezentanții mediului de afaceri sau orice persoană interesată. Această Platformă înglobează informații complexe despre întreg spectrul de servicii de stat prestate de autoritățile centrale ale țării noastre și este completată cu date noi și informații utile despre servicii publice și modalitățile moderne de prestare a acestora de către instituțiile de stat.

La început, erau câteva servicii disponibile online, însă acum potrivit Portalului Serviciilor Publice, la ziua de astăzi, avem 16 evenimente de viață și 715 servicii publice disponibile, din care 273 de e-Servicii. [4]

Deci, în versiunea nouă, portalul oferă cetățenilor comoditatea de a accesa circa 270 de servicii digitale într-un singur ghișeu electronic și ghidează utilizatorul în găsirea informației structurate pe evenimente de viață, cu o interfață prietenoasă și

cu motor de căutare avansat.

Dacă este vorba de serviciile contra plată este necesar să selectăm serviciul pe care dorim să-l achităm de pe platforma serviciului guvernamental de plăți electronice MPay. [9]

Un alt portal, Portalul serviciilor electronice, este doar pentru a accesa serviciile electronice. [5]

Dacă să ne referim la serviciile și produsele propuse, putem menționa următoarele: Portalul Guvernamental al Cetățeanului - MCabinet; acte de identitate și evidența populației; evidența și documentarea conducătorilor de vehicule; evidența unităților de drept; evidența și documentarea vehiculelor; numărul de înmatriculare; programare online; calculatorul costului; descarcă formulare; serviciul guvernamental de plăți electronice; serviciul guvernamental de semnare.

***MSign*** este serviciul guvernamental de semnătură electronică. Cu ajutorul acestei platforme se semnează sau se verifică semnătura documentelor electronice.

Deținătorii de semnătură digitală au la dispoziție Serviciul guvernamental de semnătură electronică pentru a semna electronic. [10]

Serviciul guvernamental integrat de semnătură electronică este serviciu reutilizabil, furnizat la nivelul platformei tehnologice comune a Guvernului, care are scopul de a oferi un mecanism integrator, securizat și flexibil, al diferitor soluții de aplicare și verificare a autenticității semnăturii electronice de către utilizatori (inclusiv în contextul utilizării sistemelor informaționale și a serviciilor electronice), oferite de către furnizorii de semnătură electronică în conformitate cu legislația. Modul de funcționare și de administrare a serviciului guvernamental integrat de semnătură electronică este reglementat de Regulamentul privind serviciul guvernamental integrat de semnătură electronică, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 405 din 2 iunie 2014. [2]

***MPower*** este serviciul ce acordă împuterniciri de reprezentare. Acest serviciu este un sistem informațional automatizat (SIA) „Registrul împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice". Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică", este posesorul și deținătorul Registrului împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice, care asigură implementarea, funcționarea și dezvoltarea SIA „MPower". [7]

Cum funcționează împuternicirea? Împuternicirea de reprezentare electronică acordată prin intermediul SIA MPower se bazează pe utilizarea semnăturii electronice și este emisă în conformitate cu prevederile Codului Civil al Republicii Moldova și a Legii nr. 91/2014 privind semnătura electronică și documentul electronic. [1]

Putem menționa 3 scenarii de utilizare: Acordare de împuternicire: (se selectează modalitatea de autentificare: serviciul de autentificare și control al accesului MPass: semnătura mobilă, semnătura electronică, buletin de identitate electronic, autentificarea); Verifică împuternicirea: registrul împuternicirilor de reprezentare MPower și Registrul persoanelor autorizate.

***MLearn*** este o Platformă guvernamentală de instruire la distanță, care ne ajută să creștem competențele profesionale cu mentori din domeniu. [6]

Platforma guvernamentală de instruire la distanță este un mecanism eficient și modern de instruire prin crearea, dezvoltarea, punerea la dispoziție, precum și acordarea accesului la resursele de instruire, care duc la un mod mai bun, mai practic și mai inteli-

gent de aplicare a competențelor digitale pentru toate categoriile de cetățeni. Platforma afișează lista instituțiilor care au stabilit un parteneriat de colaborare cu Agenția de Guvernare Electronică pentru a parcurge sau a plasa cursuri de instruire la distanță. Din lista instituțiilor care au stabilit un parteneriat de colaborare fac parte la moment următoarele instituții: Agenția de Guvernare Electronică; Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică; Agenția Achiziții Publice; Agenția Servicii Publice; Academia „Ștefan cel Mare" a Ministerului Afacerilor Interne; Administrația Națională a Penitenciarelor; Cancelaria de Stat; Casa Națională de Asigurări Sociale; Centrul Național Anticorupție; Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal; Centrul de Medicină Legală; Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat; Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale din Republica Moldova. Tot odată, pe această Platformă poate fi accesată și o listă a cursurilor cu acces liber.

Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică" este în calitate de posesor și deținător al Sistemului informațional „Platforma guvernamentală de instruire la distanță (e-Learning)" și oferă posibilitatea de a accesa resursele aflate pe platforma Moodle și crearea unui cont pe această pagină.

***MCabinet*** - Portalul Guvernamental al Cetățeanului este destinat să ofere cetățenilor un mecanism eficient și modern de obținere a informațiilor oficiale de interes public și a celor documentate despre sine, disponibile în registrele și sistemele informaționale ale instituțiilor publice, prin intermediul unui singur punct de acces sub forma unui cabinet virtual. [11]

MCabinet a fost instituit și operează în baza Regulamentului privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea Portalului guvernamental al cetățeanului aprobată Hotărârii Guvernului nr. 413/2020. [3]

***MDelivery*** este serviciul guvernamental de livrare, care prin conectarea prestatorilor de servicii publice și furnizorilor de servicii poștale, permite accesul persoanelor fizice și juridice să primească rezultatul serviciului solicitat la sediu/domiciliu acestora. [8]

Serviciul MDelivery are drept scop crearea unei platforme digitale de livrare a rezultatelor prestării serviciilor publice care va spori accesibilitatea serviciilor publice pentru persoane fizice și juridice, va automatiza procesul de solicitare și livrare a comenzii și va reduce costurile de interacțiune dintre prestator de servicii publice - furnizor de servicii publice - persoane fizice și juridice.

Dacă să ne referim la beneficiile utilizării Portalului serviciilor publice, putem menționa: bază informațională unică pentru facilitarea accesului la toate serviciile publice disponibile la moment în Republica Moldova; portalul servește drept punct unic de acces la informațiile, pașii, tarifele și toate detaliile aferente serviciilor publice și este ajustat conform Vocabularului European al Serviciilor Publice; ghișeu virtual de accesare a serviciilor publice la distanță și o interacțiune online comodă și rapidă cu prestatorii de servicii de stat.

Deci toate aceste servicii și multe altele pot acorda împuterniciri de reprezentare prin intermediul Serviciului guvernamental MPower, pot utiliza Serviciul MCabinet, se pot înregistra la cursuri prin MLearn, pot comanda documente online, se pot programa la diverse entități publice pentru a obține diverse documente, pot depune rapoarte fiscale, semna contracte, interacționa la distanță cu instituțiile statului și pot deveni cetățeni cu un nivel înalt de cultură digitală.

Putem menționa, că serviciile publice electronice în general, se desfășoară pe baza, și cu respectarea, unei legislații specifice, indispensabile. Legislația domeniului stabilește, acolo unde e necesar, modalitățile de realizare a eServiciilor sau a unor părți ale acestora, de asigurare a securității și confidențialității, a drepturilor cetățenilor și societăților, etc.

Varietatea serviciilor publice pare fără sfârșit și în fiecare țară e altfel. Totuși trecerea lor sub formă electronică duce la un anumit grad de uniformizare prin împărtășirea experienței de succes dintr-o țară în alta, în special în cadrul Uniunii Europene.

**BIBLIOGRAFIE**

1. Legea privind semnătura electronică și documentul electronic. Nr. 91din 27.06.2014. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, Nr. 174-177 art. 397 din 04.07.2014.
2. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură electronică (MSign). Nr. 405 din 02.06.2014. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, Nr. 147-151 art. 445 din 06.06.2014.
3. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova pentru aprobarea Regulamentului privind utilizarea, administrarea și dezvoltarea Portalului guvernamental al cetățeanului Nr. 413 din 24.06.2020. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, Nr. 161-164 art. 534 din 03.07.2020.
4. Portalul Serviciilor Publice - https://servicii.gov.md, (accesat 01.05.2023).
5. Portalul Serviciilor Electronice - https://e-services.md, (accesat 01.05.2023).
6. Platforma Guvernamentală de instruire la distanță (MLearn) - https://mlearn.gov.md, (accesat 03.05.2023).
7. Platforma Registrului împuternicirilor de reprezentare (MPower) - https://mpower.gov.md, (accesat 03.05.2023).
8. Platforma Serviciului Guvernamental de livrare (MDelivery) - https://mdelivery.gov.md, (accesat 03.05.2023).
9. Platforma Serviciului Guvernamental de plăți electronice (MPay) - https://mpay.gov.md, (accesat 02.05.2023).
10. Platforma Serviciului Guvernamental de semnătură electronică (MSign) - https://msign.gov.md, (accesat 02.05.2023).
11. Portalul Guvernamental al cetățeanului (MCabinet) - https://mcabinet.gov.md, (accesat 03.05.2023).