MODERNIZAREA ACTIVITĂŢII ADMINISTRAŢIEI PUBLICE PRIN IMPLEMENTAREA E-GUVERNĂRII

Igor IVANNICOV

The article refers briefly at the essential aspects of e-Government conceptualization and establishment in the digital process of public services and an efficient cooperation between governors and governed through information technology. It will be mentioned about the policies implementation due to the building an information society, characterizing this phenomenon as a major vector of public sector reform.

Guvernarea multor ţări din lume promovează studierea spaţiului on-line pentru cetăţenii săi, pentru dezvoltarea aspectelor practice de

realizare a politicilor şi programelor elaborate. Această strategie presupune atragerea mai multor factori de decizie într-un proces comun prin intermediul utilizării unor iniţiative parvenite de inovare, permiţând aparatului administrativ de a sistematiza rapoartele în mediul online dintre guvern şi cetăţean. Prin utilizarea acestor mijloace inovative, autorităţile administraţiei publice îşi asumă riscul de aprovizionare cu servicii electronice prin dezvoltarea conceptului de e-participare.

Pentru a elucida progresul e-guvernării în baza promovării administraţiei publice în format inovaţional parvine necesitatea de a stabili paşii care au fost întreprinşi din punctul de vedere al cadrului legal privind traducerea în practică a reformelor din sfera administraţiei publice. Astfel, schimbările respective au avut loc prin prisma acţiunilor întreprinse de către Guvernul Republicii Moldova care, la rândul său, a stabilit standardele primordiale de reglementare sub aspect juridic de aplicare a reformelor în sfera administrativă, aprobându-se, în acest sens, Hotărârea Guvernului ce vizează aprobarea Strategiei de Reformă a adiministraţiei publice centrale în Republica Moldova [1], de asemenea, Programul de activitate al Guvernului Republicii Moldova pe anii 2009-2013 [2]. Programul dat, cât şi Hotărârea în cauză, prevede că reforma administraţiei publice este un obiectiv de guvernare, bazată pe restructurarea instituţională, iar reforma procesului decizional este strict focusată pe modernizarea serviciilor publice, întruchipându-se în esenţa sa şi reforma serviciilor publice fundamentate pe conceptul de e-servicii.

Guvernarea nu este altceva decât forma directă şi nemijlocită de executare a puterii publice [3]. În contextul dat, e-guvernarea reprezintă un sistem de administrare a statului, de interacţiune a organelor publice, de legătură ale Guvernului cu cetăţenii şi instituţiile guvernamentale, cu folosirea *tehnologiilor informaţionale şi de comunicare* (TIC) care îşi propune să promoveze transparenţa, să eficientizeze administrarea prin reducerea costurilor şi birocraţiei, să prevină şi să combată corupţia, să asigure accesibilitate largă la informaţiile şi serviciile publice. Astfel, guvernarea electronică reprezintă procesul de creştere constantă a sectorului public prin digitizare şi noi tehnologii de management TIC, proces al cărui scop final este creşterea gradului de interacţiune politico-administrativă între guvern şi cetăţeni şi eficientizarea aparatului administrativ.

Impactul general scontat al e-guvernării este de a crea o infrastructură de asimilare a serviciilor publice tradiţionale în mediul virtual şi utilizată suficient de instituţiile publice, prestatoare de servicii publice. Avantajele utilizării platformelor şi serviciilor electronice guvernamentale deja disponibile contribuie la reducerea sarcinii administrative atât pentru prestatori, cât şi pentru beneficiarii de e-servicii. Reingineria proceselor manageriale de prestare a serviciilor guvernamentale, prin regândirea şi transformarea modelelor clasice de activitatea autorităţilor publice se valorează printre primele sarcini de manifestare a unei politici ce ţine de reducerea timpului şi a costului de deservire.

În prezent, autorităţile publice actualizează serviciile disponibile pe portalul guvernamental unic *www.servicii.gov.md*, ca platformă unică asigură prioritatea fluxului intens în accesarea serviciilor guvernamentale în format electronic. Pe această platformă putem regăsi informaţiile despre serviciile publice prestate în mod clasic şi e-servicii ale ministerelor şi ale altor autorităţi administrative centrale, inclusiv ale subdiviziunilor subordonate acestora. Astfel, se prevede ca ministerele, alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului, instituțiile publice și organizațiile de stat autonome subordonate sau înființate de Guvern, Cancelaria de Stat și structurile organizaționale din sfera lor de competență vor crea și vor contribui la operaţiunile ce ţin de dezvoltarea infrastructurii guvernamentale, a resurselor și sistemelor informaționale ce permit structurarea mecanismului de prestarea serviciului public într-un mod interactiv, în coordonare cu Agenția de Guvernare Electronică [4]. Guvernul Republicii Moldova a stabilit şi modalitatea de administrare a conţinutului acestui portal în corespundere cu necesităţile evaluate ale consumatorilor, precum şi modul de valorificare a serviciilor publice electronice. Conform situaţiei din martie 2019, portalul conţine informaţii despre 636 de servicii şi permite accesul on-line la 164 e-Servicii [5]. Site-ul are menirea de a facilita politica ghişeului unic al serviciilor guvernamentale. Portalul având o gamă largă de servicii funcţionează în calitate de un catalog electronic ce cuprinde diverse servicii publice pentru cetăţeni şi mediul de afaceri. Scopul esenţial al acestei platforme este să ofere accesibilitate maximă, transparenţă, costuri şi alte sarcini prioritare în informatizarea utilizatorilor despre

serviciile publice în Republica Moldova. Pe această platformă sunt segmentate informații atât despre serviciile electronice, cât şi despre serviciile prestate în stil tradiţional. Orice persoană cointeresată de a se informa sau de a consuma un serviciu public are posibilitatea de a găsi descrierea serviciilor, setul de acte necesar pentru acest serviciu, intervalele de timp în care vor fi prestate acestea, costurile şi durata prestării serviciului. Plasarea pe paginile platformei a informaţiilor de interes public în format electronic, cât şi reglementarea proceselor de plasare şi de actualizare a informaţiilor referitor la prestarea serviciului public, o procedură de acces şi utilizarea conţinutului digital ce simbolizează respectarea principiului firesc al transparentei în difuzarea informaţiilor utile pentru beneficiarii serviciului.

La etapa actuală, guvernarea electronică este considerată o formulă de promovare a digitizării serviciilor publice, având un rol important în dezvoltarea operaţiunilor manageriale ce sunt integrate în sistemele informaționale din administrația publică. În acest capitol vom aborda subiectul ce ţine de perspectiva implementării a e-guvernării pentru Republica Moldova, având în vedere faptul că acest domeniu este într-o creştere continuă sub aspectul activităţii instituţiilor publice în mediul virtual, făcând referinţe la ceea ce se întâmplă pe durata realizării conceptului de e-guvernare.

Concluzii. Succesul metodei de interacţiune îl constituie reforma aparatului administrativ care a perceput o nouă perspectivă de promovare şi consolidare a politicilor de unire a serviciilor într-o platformă unică pentru a uşura accesul cetăţeniilor la aceste servicii care, de asemenea, sunt oferite prin prisma spaţiului online asigurând transparenţa, accesibilitate, rapiditate şi, nu în ultimul rând, nediscriminare.

Referinţe:

1. Strategia privind reforma administratiei publice pentru anii 2016-2020, aprobată prin Hotărârea Guvernului pentru abrobarea Strategiei privind reforma administraţiei publice centrale pentru anii 2016-2020 nr. 911 din 25.07.2016. În: *Monitorul Oficial*, nr. 256-264 din 12.08.2016, pct. 22.
2. Programul de activitate a Guvernului pe anii 2009-2013 „Integrarea Europeană: Libertate, Democraţie, Bunăstare”, aprobat prin Hotărârea Guvernului cu privire la aprobarea Planului de activitate al Guvernului pentru anul 2010 nr. 194 din 18.03.2010. În: *Monitorul Oficial*, nr. 39-40 din 23.03.2010, pct. 2-7.

3. HERMET, G. *Dictionnaire de la science politique et des institutions politiques*. Paris: Armand Colin, 2000, p. 116.
4. Hotărârea Guvernului cu privire la măsurile de consolidare a centrelor de date în sectorul public și de raționalizare a administrării sistemelor informaționale de stat nr. 414 din 08.05.2018. În: *Monitorul Oficial*, nr. 157-166 din 18.05.2018, pct. 22.
5. https://servicii.gov.md/ (vizitat 20.03.2019)

Recomandat
Angela ZUBCO, dr., conf. univ.