RELAȚII INTERNAȚIONALE, ȘTIINȚE POLITICE ȘI ADMINISTRATIVE

MODERNIZAREA SERVICIILOR PUBLICE LA NIVELUL APL PRIN REINGINERIE ȘI DIGITALIZARE

Vladislav BALABAN
CZU: 352.08:004(478) vladbalaban98@gmail.com

Nowaday we can't imagine our every day life without technology and internet, these things became an inalienable part of our lives. This happened because of multiple benefits that IT can offer, as time and resources economy, simplicity and efficiency. Thank to these, states all around the world involved IT in public administration activity, transforming and evolving the old processes through applying reengineering and digitization for a better performance.

Activitatea administrației publice este condiționată de satisfacerea necesității cetățenilor prin prestarea serviciilor publice.

Pornind de la scopul suprem al administrației publice, serviciile publice trebuie să fie axate pe cetățeni, pe necesitățile lor și prestate în favoarea acestora menținând un nivel înalt de calitate. În atare sens, administrația publică trebuie să fie flexibilă și să se adapteze la cerințele actuale ale societății. Transformarea radicală din ultimii 20 de ani, înregistrarea mai multor succese și descoperiri în sfera Tehnologiilor Informaționale de Comunicare, utile activității Administrației publice, a dus la devenirea TIC drept un element indispensabil al reformării acestui domeniu, al eficientizării activității acestuia și asocierea la standardele Uniunii Europene [1]. În acest sens, TIC prin reinginerie și digitalizare se promovează o cooperare eficientă a Administrației publice cu cetățenii prin servicii inovaționale, rapide în domenii, precum: drept, medicină, educație, business etc. În condițiile respective, administrația publică locală la fel tinde să evolueze la nivel informațional, fiind observate tendințe crescânde de utilizare a produselor TIC în activitatea acestora, cum ar fi poșta electronică, circuitul documentelor și actelor în format electronic, utilizarea site-urilor și a paginilor de Facebook pentru a informa și comunica cu localnicii, fapt care asigură o creștere a indicatorilor de rapiditate și eficiență în activitatea administrativă.

Prin tema abordată ne-am propus să maximizăm indicii de performanță în ceea ce ține de prestarea serviciilor publice la nivel local prin

utilizarea produselor inovaționale ale TIC: reingineria și digitalizarea. *Reingineria* presupune un proces complex de reorganizare fundamentală a proceselor prin etapizare, analiza acestora, eliminare sau transformare a unora inutile sau care frânează procesul, pentru creșterea indicatorilor de rapiditate, calitate și eficacitate a prestării serviciilor publice. *Digitalizarea*, la rândul său, se referă la transpunerea informațiilor de pe suport de hârtie, pe suport electronic, de regulă fiind posterioară reingineriei. Aceste instrumente *TIC* sunt aplicate cu succes la nivel central, fiind supuse reingineriei și digitalizării mai mult de 140 de servicii publice, prestate preponderent de către Agenția Servicii Publice și Agenția de Guvernare Electronică [2].

Analizând legislația Republicii Moldova din domeniu, am identificat un cadru legal și normativ vast ce reglementează Guvernarea Electronică și serviciile publice electronice, mai mult de atât, reingineria și digitalizarea sunt parte componentă a reformării administrației publice prin includerea acestora în *Strategia de reformă a administrației publice 2016-2020*. Pe parcursul cercetării fiind identificată problema lipsei reglementărilor modernizării prin implementarea serviciilor publice electronice a administrației publice locale. Actualitatea tezei respective exprimă necesitatea modernizării administrației publice, în special la nivel APL, unde multe lacune împiedică dezvoltarea eficientă a acestor instrumente [3, pct.4-10]. Prin *reinginerie* și *digitalizare*, pentru început a unor servicii publice locale, se urmărește modernizarea activității APL, economisirea de resurse și obținerea unei reacții pozitive din partea cetățenilor prin cooperare, promovarea drepturilor acestora, majorând încrederea în autorități și ulterior participarea populației la procesele decizionale și acțiunile întreprinse. Administrația publică locală este principala verigă și, implicit, cea mai responsabilă componentă a sistemului administrativ, chemată să asigure cadrul favorabil dezvoltării comunității, să realizeze servicii diversificate și de calitate pentru cetățeni, sectorul economic și cel social.

În aceste condiții, se impune: extinderea și modernizarea infrastructurii informaționale naționale; dezvoltarea de aplicații și servicii bazate pe convergența tehnologiilor informației, comunicațiilor cu media, care să permită informatizări omogene și coordonate ale instituțiilor din administrația publică centrală și locală; îmbunătățirea serviciilor publice

și realizarea interacțiunii societății civile cu administrația publică prin mijloace electronice adecvate.

Din perspectiva administrației publice locale, este necesar crearea de căi noi de comunicare eficientă, adică de transmitere a informațiilor de la autoritățile publice către cetățeni, mediul de afaceri, și invers, de la cetățeni către APL. Această relație bidirecțională se poate asigura prin mijloacele electronice de informare: *poșta electronică, pagina oficială a autorității pe rețelele de socializare și site-ul oficial, ecrane informative tactile, ghișee unice*. Toate aceste măsuri implică cheltuieli majore din partea autorităților publice, fapt care transformă o bună parte din aceste acțiuni în obiective pe termen lung. Însă luând în considerație nivelul de dotare tehnică a societății în momentul actual, se poate recurge la atingerea unor indicatori de performanță maximă a serviciilor publice locale, asigurând calea de comunicare din schema menționată mai sus prin *smartphone*-urile și calculatoarele personale ale cetățenilor [4, p.68]. Pe lângă acestea, cercetarea propune implementarea unei abordări inovative de e-guvernare, atât la nivel APC, cât și la nivel APL, care să permită minimizarea cheltuielilor din partea autorităților și lărgirea posibilităților acesteia prin aplicarea de proiecte ale UE pentru domeniile de interes. *Cloud Computing* este cea mai recentă revoluție a tehnologiei informației care ajută țările în curs de dezvoltare să își implementeze serviciile de guvernare electronică la un cost foarte mic și să ofere servicii mai bune cetățenilor. Această tehnologie este un model care permite accesul la rețeaua omniprezentă, convenabilă, la cerere, la un grup comun de resurse de calcul configurabile (de exemplu, rețele, servere, stocare, aplicații și servicii), care pot fi furnizate rapid și eliberate cu un efort sau un serviciu de management minim.

Cu alte cuvinte, există infrastructura fizică centralizată care prin intermediul internetului furnizează spațiu de stocare, capacități de procesare a informației și aplicații care nu necesită instalare.

Principalul plus al tehnologiei *Cloud* este faptul că nu necesită dotarea autorităților cu calculatoare performante, cu putere mare de procesare și cost semnificativ, acestea fiind înlocuite cu calculatoare medii, toate calculele fiind realizate la distanță în *„nor”*.

În concluzie, modernizarea administrației publice locale prin aplicarea inovațiilor TIC ca reingineria, digitalizarea, *Cloud Computing* are

drept scop principal oferirea unui portofoliu lărgit de servicii publice calitative, eficiente, cu cost redus și rapide. Alături de aceasta crescând și rata accesibilității, deoarece este posibilă beneficierea oriunde din lume și în orice timp al zilei, cererea pentru serviciu public fiind procesată în timpul orelor de serviciu ale autorității. Pentru autorități beneficiile constând în economia de timp și resurse pentru procesarea solicitărilor, posibilitatea de comunicare rapidă a informațiilor cetățenilor, gestionarea mai eficientă a datelor și reducerea corupției.

Toate acestea sunt posibile în cazul mobilizării eforturilor APC și APL, includerea obiectivelor de *reinginerie și digitalizare* a serviciilor publice locale, preluarea bunelor practici europene în realizarea Obiectivelor de Dezvoltare Durabilă a Agendei 2030, crearea unui sistem informațional sigur, stabil și accesibil, asigurarea conexiunii stabile la internet în bandă largă pe întreg teritoriul Republicii Moldova.

Pe lângă acestea, este nevoie de o instruire inițială și continuă a funcționarilor publici pe tema utilizării TIC și a noilor platforme electronice de prestare a serviciilor publice. Autentificarea funcționarilor responsabili la fel să fie securizată în mai mulți pași pentru a evita scurgerea de informații și accesul necontrolat la informațiile cu caracter personal.

Referințe:

1. Planul de acțiune al UE privind Guvernarea electronică 2016-2020. Accelerarea transformării digitale a guvernării. COM(2016)179, Bruxelles,- 19.04.2016// În:https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX%3A52016DC0179
2. MANOIL, V. Forum privind dezvoltarea locală și regională Modernizarea serviciilor publice în Republica Moldova Panelul 2: Practici inovative de prestare a serviciilor publice. Academia de Administrare Publică. Chișinău, 2017// În: http://www.aap.gov.md/sites/default/files/AAP-Forum-3_Ursu-_Manoil.pdf (accesat 20.03.2020).
3. Hotărârea Guvernului nr. 857 cu privire la Strategia naţională de dezvoltarea societăţii informaţionale "Moldova Digitală 2020". În: *M.O.,* nr. 252-257 din 08.11.13; Anexa nr.1: Planul de acțiuni privind implementarea Strategiei Naţionale de dezvoltare a societăţii informaţionale „Moldova Digitală 2020", pct. 4-10.
4. COLESCA, S.E. *Internet în administrația publică.* București: Editura Economică, 2002.

Recomandat
Angela ZUBCO, dr., conf. univ.