OPORTUNITĂȚILE GUVERNANȚEI ELECTRONICE ÎN TIMP DE CRIZĂ
THE OPORTUNITIES OF THE ELECTRONIC GOVERNANCE IN TIMES OF CRISIS

Veronica MOCANU,
dr., conf. univ.
Universitatea de Stat din Moldova
Olga Ceban
doctorandă, Universitatea de Stat din Moldova

Summary

During the last 20 years, digital experts have encouraged countries to facilitate e-governance and public e-services. To date, the main arguments to develop public e-services were the hassle-free, transparent and more efficient governance to save time and money. The current Corona pandemic added one more argument: e-governance and e-services can save people's health and possibly their lives. Therefore, presented article is oriented on highlighting the role and importance of the E-government in a time of crisis and encourage further actions for development by presenting good practices and path needed to follow.

Key-words: E-government, governance, democratization, e-services, digital rights.

"În orice dificultate se află și o oportunitate"
Albert Einstein

Introducere

Guvernarea electronică nu este un subiect simplu. Mulți evită să se implice în discuții referitor de acest subiect, din motiv că nu înțeleg care este totuși semnificația acestuia și necesitatea unei astfel de realități. Tehnologiile IT din ultimii ani oferă cele mai diverse soluţii pentru orice activitate, având în vedere dezvoltarea enormă a acestor.

Începând cu anul 2004, în Republica Moldova au fost elaborate mai multe acte normative şi întreprinse o serie de acţiuni

în vederea dezvoltării Societăţii Informaţionale. Astfel, unul din documentele de bază a fost Strategia Naţională de edificare a societăţii informaţionale – „Moldova electronică” şi Planul de acţiuni pentru realizarea acesteia [1].

Totodată, în scopul accelerării executării Planului de acţiuni pentru realizarea Strategiei Naţionale de edificare a societăţii informaţionale „Moldova electronică”, pentru anii 2007 şi 2008 au fost elaborate şi aprobate următoarele documente:

1. Hotărîrea de Guvern nr. 606 din 01.06.2007 „Cu privire la unele acţiuni de implementare a Strategiei Naţionale de edificare a societăţii informaţionale – „Moldova electronică” în anul 2007” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr. 78-81, art. 640) şi, respectiv,

2. Hotărîrea de Guvern nr.476 din 27.03.2008 „Cu privire la unele acţiuni de realizare a Strategiei Naţionale de edificarea societăţii informaţionale – "Moldova electronică" în anul 2008” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 69-71, art. 456).

Fiind parte componentă a Strategiei Naţionale de edificare a societăţii informaţionale „Moldova electronică”, Planul de acţiuni pentru realizarea Strategiei Naţionale de edificare a societăţii informaţionale „Moldova electronică” este structurată în șapte compartimente printre care se regăsește și guvernarea şi democtaţia electronică.

Reieşind din Hotărîrea Guvernului nr. 255 din 9 martie 2005 privind Strategia Naţională de edificare a societăţii informaţionale - "Moldova electronică", guvernarea şi democraţia electronică presupune reforma autorităţilor administraţiei publice, îmbunătăţirea prestării serviciilor către cetăţeni şi întărirea participării democratice.

Guvernul menționează că serviciile electronice reprezintă o alternativă mai eficientă şi mai ieftină, care permite guvernării să fie mai aproape de cetăţeni şi să se adapteze la cerinţele acestora. Deplasarea procesului de adoptare a deciziilor la nivelul cetăţenilor creează o situaţie social-economică absolut nouă.

Procesul fiind interactiv, iar luarea deciziilor descentralizată, apar noi posibilităţi, dar şi noi responsabilităţi.

Conceptul și obiectivele guvernării electronice

Potrivit Hotărârii Guvernului Republicii Moldova cu privire la Concepția guvernării electronice [2], Guvernarea electronică face parte din componentele de bază ale societăţii informaţionale şi constituie un sistem complex de asigurare informaţională a guvernării prin aplicarea tehnologiilor informaţionale şi de comunicaţii.

Guvernarea electronică reprezintă modalitatea de aplicare şi utilizare a tehnologiilor informaţionale şi de comunicaţii, în scopul asigurării accesului la informaţie şi prestării serviciilor publice în regim interactiv.

Hotărârea Guvernului nr. 255 din 9 martie 2005 privind Strategia Naţională de edificare a societăţii informaţionale - "Moldova electronică" comunică, că din punctul de vedere al tehnologiilor informaţionale şi de comunicaţii, guvernarea îndeplinește două funcţii principale [3]:

- *administrarea resurselor* (umane, materiale, financiare, informaţionale ş.a.), care presupune sporirea eficienţei utilizării resurselor informaţionale de stat în vederea creșterii nivelului de dezvoltare a societăţii şi ameliorarea calităţii vieţii cetăţenilor;

- *intermedierea persoanelor (fizice sau juridice), inclusiv în relaţiile acestora cu statul*.

Intermedierea permite persoanelor soluţionarea problemelor proprii, inclusiv a celor legate de interacţiunea cu statul, în baza unor principii unanim acceptate, cum ar fi: echitate şi protecţie, transparenţă şi vizibilitate, timp minim de răspuns etc. În cazul intermedierii, scopul principal constă în maximizarea satisfacţiei persoanei, respectând restricţiile, generate de cadrul legal, instituţional şi de altă natură, prin oferirea de servicii în format electronic.

Potrivit Hotărârii Guvernului RM cu privire la Concepția guvernării electronicesistemele şi resursele informaţionale de stat nu ofereau o imagine complexă referitor la formarea şi

exploatarea acestora. O mare parte a informaţiei nu era accesibilă cetăţenilor şi businessului, aflîndu-se în sisteme dispersate din diferite autorităţi publice care utilizează politici interne, strategii şi standarde proprii. Prin urmare, Guvernarea electronică impune renunţarea la modul de abordare neuniform în activitatea administraţiei publice în favoarea unei abordări complexe, care să fie axată pe integrarea resurselor informaţionale de stat, în scopul satisfacerii intereselor şi necesităţilor cetăţenilor, businessului şi statului [4].

Același act normativ subliniază că (la momentul emiterii acestuia) sistemele şi resursele informaţionale de stat nu oferă o imagine complexă referitor la formarea şi exploatarea acestora. O mare parte a informaţiei nu este accesibilă cetăţenilor şi businessului, aflîndu-se în sisteme dispersate din diferite autorităţi publice care utilizează politici interne, strategii şi standarde proprii. Guvernarea electronică impune renunţarea la modul de abordare neuniform în activitatea administraţiei publice în favoarea unei abordări complexe, care să fie axată pe integrarea resurselor informaţionale de stat, în scopul satisfacerii intereselor şi necesităţilor cetăţenilor, businessului şi statului.

Obiectivul general al guvernării electronice îl constituie asigurarea accesului la informaţia oficială, prestarea serviciilor prin intermediul mijloacelor electronice pentru cetăţeni şi mediul de afaceri, îmbunătăţirea calităţii serviciilor publice, sporirea gradului de participare a cetăţenilor în procesul de guvernare, eficientizarea activităţii administraţiei publice, consolidarea democraţiei şi a instituţiilor statului de drept.

Implementarea guvernării electronice urmăreşte atingerea următoarelor obiective specifice [4]:

- asigurarea transparenţei activităţii autorităţilor administraţiei publice;
- crearea şi implementarea sistemelor şi aplicaţiilor informatice, menite să susţină procesele de reformă şi dezvoltare politică, socială şi economică din ţară;
- dezvoltarea infrastructurii informaţionale de stat;

- creşterea nivelului de pregătire a angajaţilor publici în domeniul tehnologiilor informaţionale şi de comunicaţii;
- dezvoltarea cadrului juridic privind guvernarea şi democraţia electronică.

Realizarea obiectivului general şi a obiectivelor specifice de implementare a guvernării electronice se bazează pe următoarele principii-cheie [4]:

- **transparenţă şi parteneriat** – desfăşurarea tuturor activităţilor în mod transparent, fiind discutate în mod public, cu luarea în considerare a ideilor şi propunerilor tuturor părţilor implicate.
- **accesibilitate a informaţiei** - respectarea dreptului fundamental al cetăţeanului de a avea acces la informaţiile oficiale.
- **orientare socială** – realizarea măsurilor principale în cadrul implementării guvernării electronice cu luarea în considerare a intereselor cetăţenilor.
- **armonizarea cadrului juridic cu reglementările şi standardele internaţionale**.
- **protecţie şi securitate** – respectarea drepturilor şi libertăţilor constituţionale ale cetăţenilor în procesul de creare, stocare, prelucrare şi transmitere a informaţiei, inclusiv protecţia datelor personale, prin metode şi mecanisme de asigurare a securităţii informaţionale.
- **prioritatea aspectelor politice, economice şi sociale** asupra celor tehnice şi tehnologice,
- **principiul "primei persoane**" – obligativitatea factorilor de decizie din cadrul ministerelor, altor autorităţi administrative centrale şi autorităţilor administraţiei publice locale, instituţiilor publice şi întreprinderilor de stat de a participa activ în procesul de implementare a e-guvernării.

Componentele de bază a guvernării electronice

Participanţii implicaţi în procesul de guvernare electronică pot fi clasificaţi în trei categorii:

- instituţiile publice de nivel local şi de nivel central - ***Guvern-Guvern*** (G2G),(include subcomponenta Guvern-angajaţii autorităţilor administraţiei publice (G2E), accentuîndu-se astfel rolul funcţionarilor publici în exercitarea actului de guvernare).

Serviciile din categoria Guvern-Guvern facilitează comunicarea şi interacţiunea între instituţiile publice prin mijloace electronice, contribuind astfel la soluţionarea eficientă a problemelor complexe ce necesită prelucrarea datelor deţinute de mai multe instituţii centrale şi/sau locale. Problemele, care apar în implementarea serviciilor Guvern-Guvern sînt generate nu atît de dificultăţile tehnologice, cît de complexitatea managementului afacerilor publice. În acest domeniu se va promova guvernarea "în colaborare", iar implementarea serviciilor Guvern-Guvern vor rezolva o mare parte din problemele de comunicare şi vor conduce la eficientizarea autorităţilor administraţiei publice. Pentru crearea componentei Guvern-Guvern sînt necesare trei tipuri de aplicaţii: aplicaţii, care realizează funcţia majoră a statului de a facilita transparenţa şi schimbul liber de informaţii între cetăţean şi stat; aplicaţii, pentru îndeplinirea rolului statului de furnizor de servicii guvernamentale; votul electronic, care deşi nu este în esenţă un serviciu guvernamental, face parte din sfera relaţiilor dintre stat şi cetăţeni, fiind un mod de exercitare şi de consolidare a coeziunii sociale.

Subcategoria Guvern-angajaţii autorităţilor administraţiei publice include managementul electronic al relaţiilor dintre instituţiile autorităţilor administraţiei publice centrale şi locale şi angajaţii acestora prin intermediul noilor tehnologii informaţionale şi de comunicaţii. Aplicaţiile din această subcategorie sînt de două tipuri: aplicaţii care facilitează îndeplinirea obligaţiunilor de serviciu şi aplicaţii pentru managementul situaţiei de salariat a funcţionarului public.

- cetăţenii - ***Guvern-cetăţean*** (G2C)

Serviciile din categoria Guvern-cetăţean, propuse de către Uniunea Europeană prin intermediul mijloacelor electronice aduc guvernarea mai aproape de cetăţeni. Fără a fi nevoit să cunoască

subtilităţile funcţionării autorităţilor administraţiei publice, cetăţeanul îşi va rezolva majoritatea problemelor asociate on-line: taxe pe venit, servicii de căutare a unui loc de muncă prin intermediul oficiilor de muncă, contribuţii la securitatea socială, documente personale (paşaport şi licenţe pentru conducătorii auto), înmatricularea maşinilor, cereri pentru obţinerea autorizaţiilor de construcţie, declaraţii către poliţie, biblioteci publice, registre de stare civilă, înscriere la universităţi/facultăţi, anunţarea schimbării de domiciliu, servicii legate de sănătate [6].

- firmele private (businessul) – ***Guvern-business*** (G2B)

Serviciile din categoria Guvern-business materializează cele mai disputate şi mai complexe relaţii din sfera guvernării electronice, deoarece întreprinderile reprezintă motorul creşterii economice a unei ţări. Serviciile electronice, furnizate de stat în favoarea acestui sector, trebuie să fie pe măsura importanţei sale. Pe de altă parte, achiziţiile şi licitaţiile guvernamentale se amplasează tot mai mult pe Internet, acest lucru însemnînd transparenţă şi costuri mai scăzute. Pornind de la tendinţele mondiale, aceste servicii publice de bază sînt: contribuţia socială a angajaţilor, taxe ale corporaţiilor, TVA, înmatricularea unei noi companii, transmiterea de date către oficiile de statistică, declaraţii vamale, permise legate de mediu, achiziţii publice.

Ne propunem sa analizăm succint serviciile guvernamentale (e-servicii) pentru a percepe aplicarea în practică a e-guvernării:

- **Servicii.gov.md** este ghișeul unic al al serviciilor publice. Portalul funcționează ca un catalog electronic al serviciilor publice pentru cetățeni și mediul de afaceri. Scopul platformei este să ofere informaţii succinte, corecte, accesibile şi complete despre serviciile publice în Republica Moldova. Pe platformă sunt publicate informații atât despre serviciile electronice, cât și despre serviciile prestate în stil clasic [1].

- Serviciul guvernamental de autentificare şi autorizare **MPass** oferă acces securizat la serviciile electronice. MPass integrează toate instrumentele de autentificare electronică, legal disponibile în Republica Moldova:

▪ Semnătura Mobilă;

▪ Semnătura electronică pe stick USB;
▪ Buletinul de identitate electronic;
▪ Autentificarea în 2 pași.

Entitățile guvernamentale își integrează sistemele informaționale și serviciile cu MPass pentru a asigura Autentificarea Unică (Single Sign On) [2].

- **MSign** este serviciul guvernamental de semnare electronică, care oferă posibilitatea de utilizat toate tipurile de semnătură electronică în interacțiunile tale online și de verificat autenticitatea semnăturilor în condiții de securitate garantată. Prin MSign poți semna cu cele 3 instrumente disponibile: Semnătura Mobilă, Buletinul de Identitate Electronic și Semnătura electronică (STISC) [8].

- **Autorizaţia de mediu pentru folosinţa specială a apei** este un act permisiv pentru utilizatorul de apă, eliberat de Inspectoratul Ecologic de Stat, ce reglementează în complex captarea apelor naturale, utilizarea lor, precum şi evacuarea apelor utilizate în apele naturale de suprafață, în baza normelor de consum, regimului de evacuări stabilit în normativele deversărilor limitat admisibile de poluanţi DLA, condiţiile tehnice, ecologice şi igienice ale consumului uman şi procesului tehnologic de producere [9].

- **Semnătura mobilă** este un serviciu inovator, care permite accesarea serviciilor electronice cu ajutorul telefonul mobil. Funcționează ca un buletin de identitate în mediul virtual, permite autentificarea în spaţiul virtual pentru confirmarea identităţii cu ajutorul telefonului mobil. Cu **Semnătura mobilă** cetăţenii pot semna acte la distanţă, rapoarte, declaraţii către instituţii sau cereri online cu ajutorul telefonului mobil. De asemenea, pot accesa servicii electronice atât publice, cât şi private într-o manieră simplă și comodă. Pentru obținerea dreptului de semnătură digitală prin intermediul telefonului mobil vor fi folosite certificate eliberate de Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică, iar dreptul de înregistrare a utilizatorilor va fi dat operatorilor de telefonie mobilă [10]. Serviciul **Semnătura mobilă** este disponibil și cetățenilor de peste hotare.

Prin intermediul acestuia, ei vor putea accesa serviciile pe care tradițional le solicitau doar de acasă, din Republica Moldova. La nivel internațional, Republica Moldova a fost al 7-lea stat care a lansat un astfel de serviciu de autentificare cu ajutorul telefonului mobil [10].

- **MPay** este serviciul guvernamental de plăți electronice, un instrument informațional cu ajutorul căruia pot fi achitate diverse servicii online. **MPay** face posibilă achitarea serviciilor prin intermediul mai multor modalități de plată cum ar fi: carduri bancare, terminale de plată, sisteme e-banking și plăți în numerar. În cazul plăților în numerar, cetățenii care nu au acces la Internet se pot adresa la ghișeele băncilor conectate sau la oficiile Poștei Moldovei.

Beneficiari ai serviciului **MPay** sunt, în primul rând cetățenii, cei care plătesc pentru servicii publice, dar și reprezentanții mediului de afaceri, care în activitatea lor comercială au nevoie să perceapă plăți pentru serviciile prestate, dar și să achite pentru serviciile consumate.

- Prin intermediul serviciilor electronice de Stare Civilă, pot fi solicitate online duplicatele certificatelor de stare civilă, extrasele de stare civilă și modificarea sau rectificarea actelor de stare civilă. **E-Serviciile Stare Civilă** pot fi accesate pe portalul guvernamental servicii.gov.md cu utilizarea **Semnăturii Digitale Mobile** şi pot fi achitate prin intermediul serviciului guvernamental de plăţi electronice **MPay**. Cu ajutorul acestor instrumente, e-serviciile Stare Civilă pot fi utilizate și de către persoanele care se află în afara ţării, oferind o siguranță deplină utilizatorilor [1].

- Prin intermediul **serviciilor electronice de Stare Civilă**, pot fi solicitate online duplicatele certificatelor de stare civilă, extrasele de stare civilă și modificarea sau rectificarea actelor de stare civilă [13].

- **Cloud computing**-ul permite renunțarea la software-uri complicate, diferite pentru fiecare instituție în parte, cu sisteme de operare închise. Prin folosirea tehnologiei Cloud, mai multe instituții folosesc aplicații comune, stocate într-un centru de date

unic. Pentru a le accesa, funcționarul trebuie doar să conecteze firul de internet. E la fel ca folosirea poștei electronice. Platforma **Mcloud** [14] vine să rentabilizeze cheltuielile guvernului și să consolideze centrele de date într-o formă de gestionare comună. Astfel, se reduc simțitor costurile, munca funcționarilor se eficientizează iar, în final, sunt generate servicii publice de calitate.

- Serviciul **e-Documente Normative în Construcții** a fost creat pentru a simplifica interacțiunea dintre cetățeni și autorități, oferind utilizatorilor condiții de activitate moderne, fără proceduri birocratice. Serviciul vine ca răspuns la necesitatea companiilor de construcții și autorităților publice locale de a dispune de acces la actele normative în construcții pentru a putea verifica în timp util cadrul legal de implementare și normele de securitate în domeniu [15].

- Cazierul judiciar este un act care certifică dacă o persoană fizică sau juridică este condamnată sau dacă au fost luate măsuri cu caracter penal împotriva acesteia. Pentru a simplifica procedura de obținere a serviciului public, Ministerul Afacerilor Interne, în parteneriat cu Agenția de Guvernare Electronică, au lansat serviciul public **e-Cazier**. Cu ajutorul noului serviciu, cetățenii pot depune online cererea de obținere a documentului [16].

- Prin intermediul **date.gov.md**, Guvernul Republicii Moldova oferă cetăţenilor şi companiilor acces la seturile de date cu caracter public. Platforma - un ghişeu unic al datelor deschise - conține informații produse de instituții guvernamentale. Pe baza lor, companiile, organizațiile sau persoanele fizice pot dezvolta aplicații și analize proprii menite să contribuie la îmbunătățirea calității vieții cetățenilor și dezvoltarea mediului de afaceri [16].

- **e-Visa** este serviciul electronic care permite solicitanților să-și întocmească online dosarul de aplicare pentru vizele de intrare în Republica Moldova. Proiectul aduce o contribuție importantă pentru domeniul turistic și de afaceri. Pe de o parte, cetățenii străini beneficiază de un serviciu comod, eficient, rapid și sigur, iar, pe de altă parte, Misiunile Diplomatice și oficiile

consulare ale Republicii Moldova au la dispoziție un instrument de lucru pentru o gestiune a cererilor de viză și comunicare interinstituțională eficiente [17].

- **Platforma Guvernamentală de Registre şi Acte Permisive (PGRAP**) este o platformă comună destinată implementării serviciilor electronice de tip programare online, registru şi eliberare de autorizări [17].

- **Registrul de Stat al Controalelor** reprezintă o platformă online comună, care permite organelor abilitate cu funcție de control, automatizarea planificării controalelor și evidenței efectuării controalelor planificate și inopinate și publicării acestora pe portalul public controale.gov.md. Registrul de Stat al Controalelor redefinește activitatea de control și reprezintă un sistem integrat de procesare a documentelor și un proces digitizat, transparent, de planificare și raportare a controalelor [18].

- Serviciul **e-Factura** reprezintă o soluție informatică destinată agenților economici din Republica Moldova pentru formarea şi circulația electronică a facturilor și facturilor fiscale.Factura electronică are aceeași valoare juridică și este la fel de sigură ca și cea pe hârtie. În plus, sistemul oferă siguranța corectitudinii datelor și reduce riscul falsificării facturilor fiscale [19].

- **Registrul de Stat al Achizițiilor Publice** este lansat de Agenția Achiziții Publice și **reprezintă** intregul ciclu de viață al licitațiilor publice sau cererilor de oferte de prețuri, care poate fi poate fi realizat și urmărit online.Majoritatea proceselor realizate anterior pe hârtie, care necesitau interacțiunea directă între participanți au fost înlocuite cu procese similare, dar on-line [20].

- **Serviciul public de raportare electronică prin internet** este destinat agenţilor economici, care au astfel posibilitatea de a prezenta rapoartele anuale şi trimestriale prin intermediul portalului unic - raportare.md [21].

- Sistemul electronic **e-CNAM** oferă o metodă modernă de schimb informațional. Implementarea acestuia permite înlocuirea procedurilor manuale cu cele automatizate în obținerea și procesarea formularelor de raport. Raportarea electronică la

CNAM poate fi efectuată atât prin intermediul mijloacelor de protecție criptografică a informației, eliberate de Î.S. „Centrul de telecomunicaţii speciale”(CTS), cât și prin intermediul serviciului „Semnatura Mobilă” [22].

- Serviciul **e-Licenţiere** oferă o gamă completă de funcţii specializate pentru a optimiza depunerea și analiza cererilor de eliberare a licențelor de la Agenția Servici Publice. Licențele pot fi solicitate în format electronic, fără ca agentul economic să se deplaseze la Chişinău. Pot fi accesate următoarele tipuri de servicii: depunerea unei cereri de eliberare de licenţă, reperfectarea sau prelungirea licenţei [23].

- Serviciul **Declarație rapidă** reprezintă o metodă automatizată de completare şi prezentare a dărilor de seamă fiscale. Acest serviciu oferă contribuabilului posibilitatea de a întocmi rapoarte fiscale, eliminând erorile aritmetice în procesul completării lor. El reprezintă un instrument de întocmire, verificare şi imprimare a rapoartelor fiscale care corespund în tocmai formelor actuale, aprobate de Serviciul Fiscal de Stat [24].

- Serviciul **Declaraţie electronică** reprezintă o metodă de perfectare şi prezentare a documentelor fiscale online. Serviciul este implementat cu scopul de a simplifica procesul de raportare a contribuabilului către Serviciul Fiscal de Stat [25].

- Platforma Guvernamentală de Interoperabilitate **MConnect** facilitează schimbul de date dintre autorități pentru creșterea eficienței și calității de prestare a serviciilor publice. Prin platforma de interoperabilitate, autoritățile publice fac schimb de date în timp real, fără a le solicita de la cetățeni și mediul de business în formă de certificate, rapoarte, etc [26].

- **Sistemul de Gestiune a Documentelor şi Înregistrărilor Autorităţilor APC (SIGEDIA)**. Prin **SIGEDIA**, circuitul electronic al documentelor în interiorul guvernului este mult mai fiabil, sistemul permiţând renunțarea la cantitatea masivă de maculatură folosită în executiv, prin înlocuirea cu documente electronice. Documentele puse în circulaţie de ministere în format electronic au aceeași putere juridică ca cele pe hârtie. O altă prevedere a proiectului obligă funcționarii să utilizeze adresele

profesionale de mail (gov), astfel încât să nu fie folosite platforme diferite de comunicare publice [27].

- **Registrul de evidenţă al operatorilor de date cu caracter personal**, ce asigură punerea în aplicare a prevederilor Legii privind protecţia datelor cu caracter personal. Registrul reprezintă un sistem informaţional care permite înregistrarea on-line şi evidenţa tuturor operatorilor de date cu caracter personal. La fel, permite înregistrarea bazelor de date, sistemelor informaţionale şi informatice în care sunt stocate şi prelucrate datele cu caracter personal [28].

- Prin platforma **participa.gov.md** cetățenii pot fi consultați cu privire la diferite proiecte de acte normative. La fel, pe platformă cetățenii pot urmări agenda consultărilor publice. Astfel, ei pot verifica ce consultări publice urmează să aibă loc. Mai mult, în cazul consultărilor publice din trecut, cetățenii pot contacta organizatorul sau pot privi înregistrarea video, dacă aceasta este disponibilă [29].

- **e-Vinieta** este serviciul electronic care permite solicitanţilor înregistrarea şi achitarea online a vinietei. Vinieta reprezintă taxa pentru folosirea drumurilor din Republica Moldova de către autovehiculele neînmatriculate în Moldova, a cărei plată se confirmă printr-un certificat valabil pe o anumită perioadă de timp [30].

Accesarea e-Serviciilor publice creşte transparenţa actului de guvernare, prin diminuarea corupţiei şi debirocratizarea sistemului. Aceste servicii sunt în permaneta devzoltare și numărul lor crește în dependență de dezvoltarea și necesitățile sociale.

Provocări digitale în timp de criză

Având în vedere faptul că Organizația Mondială a Sănătății a recunoscut existența pandemiei de COVID-19 la nivel global, dar și evoluția situației epidemiologice din țară și necesitatea unor măsuri de prevenire a extinderii numărului de îmbolnăviri utilizarea produselor electronice și regimului online în interacțiuni de ordin personal și profesional, vor ajuta la respectarea distanței fizice socială mai mare în această perioadă.

Mai mult, problema actuală va fi o provocare pentru guvernarea electronica și va evidenția toate posibilele lacune în sistem. Astfel, Agenția de Guvernare Electronică a menționat că suntem privilegiați în Republica Moldova să avem o infrastructură TIC și produse digitale accesibile și eficiente atât în sectorul public, cît și în cel privat, care pot diminua substanțial riscul de infectare cu COVID19, scutind societatea de drumuri inutile cu transportul public, de aflarea în spații aglomerate, de utilizarea hârtiei, a banilor în numerar etc.

Deasemenea, autotitatea remarcă că există posibilitatea [31] accesării informațiilor de pe paginile web ale autorităților administrației publice, folosirea serviciilor guvernamentale (MPay, Msign MPass, serviciilie sectorale ale SFS, ASP ș.a), depunerea petițiilor online/e-petiții, platforme de e-learning/e-instruire, lucrul la distanță, evenimente și ședințe online și ale servicii electronice accesibile la zi. Totodată, valabilitatea certificatelor de chei publice pentru semnătura mobilă care a expirat sau expiră pe durata stării de urgenţă se prelungeşte de drept, pe toată durata stării de urgenţă.

Totodată, se notează rapiditatea, comoditatea și eficiența e-interacțiunii și e-produselor.

Mai mult, ca și criteriu suplimentar se poate evidenția că în contextul deciziilor din 31.03.2020 și 03.04.2020 ale Comisiei pentru Situații Excepționale a Republicii Moldova, acei cetățeni și non-cetățeni care sunt obligați să se asigure medical la CNAM pentru a se afla pe teritoriul țării în perioada stării de urgență, pot achita online prima de asigurare în sumă fixă prin intermediul serviciului guvernamental de plăți electronice MPay. Ca și indicator al efecienței serviciilor electronice, se poate remarca și faptul că peste 2300 de persoane au achitat, în perioada 1-16 aprilie, prima de asigurare obligatorie de asistență medicală în sumă fixă prin serviciul guvernamental de plăți electronice MPay. Această cifră este de 7 ori mai mare față de perioada similară a anului 2019 [32].

Evident, că la moment, în contextul situației de urgență declarate la nivel național, privind pandemia de COVID-19 este

înregistrată o creștere accelerată la nivel global a numărului și diversității tentativelor și atacurilor cibernetice. Ținând cont de faptul că un număr mare de angajați din sectorul public și privat lucrează de la distanță și operează cu datele confidențiale ale instituțiilor pentru îndeplinirea sarcinilor de serviciu, iar persoanele care stau izolate la domiciliu utilizează considerabil mai frecvent Internetul, se conturează un risc sporit pentru securitatea sistemelor informatice și a datelor cu caracter personal. I.P. "Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică", în baza informațiilor analizate și publicate de partenerii internaționali, experți în securitate cibernetică, precizează creșterea fraudei legate de securitatea cibernetică prin intermediul atacurilor de tip phishing, malware, inginerie socială, în special pe perioada pandemiei, impune necesitatea informării și avertizării constante a angajaților și întregii populații cu referire la posibile riscuri în mediul online (sistarea activității operaționale a instituțiilor, pierderea datelor cu caracter confidențial, escrocherii financiare, etc.). Întru excluderea sau minimizarea riscurilor enunțate, Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică, a elaborat o serie de postere informative privind regulile de igienă cibernetică pe timp de COVID-19 [33].

Considerații pentru dezvoltarea ulterioară a guvernanței electronice

În 2010, Guvernul Republicii Moldova a lansat procesul de e-Transformare a guvernării. Prezentul Program strategic stabilește obiectivele acestui proces şi oferă o viziune unificată privind modernizarea serviciilor publice şi eficientizarea activităţii guvernării folosind TI. Totodată, acest document pune bazele unei abordări sistemice asupra investiţiilor inteligente în TI şi sporirii capacităţii TI din sectorul public.

În 2011 Guvernul a publicat Hotărârea privind Strategia de e-transformare a guvernării, care prevedea folosirea tehnologiei informațiilor moderne în administrația publică. Guvernul a creat o instituție de înaltă capacitate responsabilă pentru implementarea guvernării electronice – Centrul de Guvernare Electronică, actuala Agenție de Guvernare Electronică, a instituit un cadru

juridic și de reglementare favorabil și a creat o infrastructură TIC robustă de clasă mondială, ce permite o modernizare continuă a sectorului public și îmbunătățirea serviciilor prestate.

În contextul documentului enunțat, drept obiective de e-transformare a guvernării la nivel de stat, sunt astfel orientate spre:

a) modernizarea serviciilor publice prin digitalizare şi prin reingineria proceselor operaţionale. Cetăţenii şi mediul de afaceri vor putea accesa mai uşor informaţiile şi serviciile electronice oferite de autorităţile administraţiei publice centrale prin portalul guvernamental unic. Aceste servicii vor fi accesibile prin diverse canale: internet, telefonie mobilă, chioşcuri, terminale interactive etc.

b) eficientizarea guvernării prin asigurarea interoperabilităţii sistemelor TI, precum şi prin consolidarea şi reutilizarea resurselor TI. Instituţiile publice vor depăşi izolarea departamentală şi vor opera şi interacţiona pe o platformă tehnologică comună. Cetăţenii vor oferi autorităţilor publice datele personale doar o singură dată, iar instituţiile publice vor reutiliza aceste date pentru prestarea serviciilor [34].

Procesul de e-Transformare a guvernării presupune nu doar digitalizarea serviciilor publice existente, ci şi reformarea şi reingineria acestora. Serviciile publice vor fi revizuite, astfel încît procesele ineficiente, fragmentare sau învechite să fie sistate, iar procesele şi serviciile actuale să fie regrupate, pentru a oferi confort maxim, costuri minime şi interacţiune facilă între stat şi cetăţeni. Astfel, referindu-se la guvernarea electronică în perioada ulterioară, putem menționa că în Planului de acțiuni al Guvernului pentru anii 2020-2023 [35] printre obiectivele de bază se regăsesc următoarele acțiuni:

- Lansarea Portalului serviciilor electronice al Agenţiei Serviciilor Publice;
- Elaborarea Codului comunicațiilor electronice;
- Elaborarea Codului tehnologiei informației în sectorul public („Cod digital”) ;

- Elaborarea Registrului împuternicirilor de reprezentare în baza semnăturii electronice (MPower);
- Elaborarea proiectului hotărîrii de Guvern privind serviciul electronic guvernamental de notificare prin e-mail, SMS, mesagerie instantă referitor la prestarea serviciilor publice (MNotify);
- Elaborarea proiectului hotărîrii de Guvern privind platforma guvernamentală de instruire la distanță (e-learning) ;
- Lansarea Sistemului informațional automatizat „Cabinetul electronic al contribuabilului";
- Dezvoltarea Sistemului informațional automatizat „Contul curent al contribuabilului" prin conectarea modulului „Contul unic" la sistemul de plăți electronice ;
- Implementarea în cadrul punctelor de trecere a frontierei de stat rutiere a sistemului electronic de management al rîndurilor la traversarea frontierei de stat (GoSwift) ;
- Dezvoltarea Sistemului informațional „Creare și circulație a documentelor electronice între Serviciul Fiscal de Stat și instituțiile financiare", care ar permite conectarea executorilor judecătorești în vederea facilitării executării hotărîrilor acestora de către bănci ;
- Elaborarea și implementarea Sistemului informațional automatizat „Registrul electronic al angajaților";
- Consolidarea mecanismului de aplicare a Cerințelor minime obligatorii de securitate cibernetică de către autoritățile publice centrale.

Astfel, paralel cu acțiunile enunțate, autoritățile publice trebuie să ia în calcul și experiențele acumulate în decursul perioadei pandemice, acestea urmând a fi considerate drept situații ce pot aduce plus valoare dezvoltării ulterioare a guvernanței electronice, ori în perioada de criză guvernele s-au transformat rapid din autorități birocratice în autorități reziliente,

fapt care sugerăm a fi menținut și continuat a fi implementat la nivelul tuturor categoriilor de autorități publice implicate în prestarea sau dezvoltarea de servicii și produse electronice.

Mai mult decît atît, în perioada de criză, viața oamenilor s-a transformat radical și pentru a fi menținut confortul cotidian obișnuit, realitățile sociale au migrat practic în totalitate în mediul virtual. Astfel, ingineria socială a lansat

Concluzii

Avînd în vedere acțiunile realizate în contextul digitizării serviciilor publice și implimentării guvernării electronice, perioada de criză s-a impus drept o etapă de reorganizare socială și abituală a oamenilor, fiind caracterizată prin cel puțin următoarele schimbări: - transformarea mediului existențial social prin complementarea mediului existențial obișnuit cu mediul virtual;

- transformarea mecanismelor și proceselor de producere prin digitizarea și automatizarea acestora;
- transformarea sferei serviciilor prin optimizarea, și digitizarea acestora;
- transformarea mecanismelor de luare a deciziilor prin automatizarea proceselor decizionale și excluderea la maxim a factorului uman;
- redimensionarea valorilor sociale prin instituirea unor noi libertăți sau reconfigurare acestora, spre exemplul dreptul la internet, dreptul la securitate în mediul on-line, dreptul la viață privată în mediul on-line, etc.;
- transformarea mediului existențial social prin complementarea acestuia cu opțiuni digitizate (smart city, smart grid, smart home, etc.,);
- implicarea de la distanță a factorului uman în procesele sociale, politice, de producere , și/sau luare a deciziilor prin dezvoltarea unor mecanisme automatizate de implicare menite să asigure transparență și interactivitate (teleworking; rețele sociale, vot electronic);

Realitățile identificate cu siguranță se impun prin plus valoare și se bucură de apreciere, însă acestea ridică un șir de întrebări la capitolul utilizare, implementare și securitate. Noile realități se impun prin necesitatea instituirii de noi drepturi, dar și noi obligații

Astfel, pe de o parte, perioada de criză a impus societățile lumii să utilizeze la maxim oportunitățile realității digitale, dar pe de altă parte a reliefat domeniile lacunare, în contextul cărora se cere intensificarea acțiunilor de digitizare și implimentare a guvernanței electronice.

Analizînd eforturile depuse de către aurtoritățile Republicii Moldova în contextul digitizării serviciilor publice, stabilim că pentru moment sunt create condiții optime necesare pentru devoltarea, crearea și utilizarea diferitor tipuri de servicii electronice, inițiativa urmînd a fi preluată de către organele de resort pe domenii. Experiența perioadei pandemice a demonstrat că cele mai slab digitizate domenii s-au demonstrat a fi domeniul educației, medicinei, transportului, dar și procesul de organizare a muncii.

Totuși remarcăm că o parte importantă a populației încă nu este pregătită psihologic pentru a utiliza servicii digitizate. Drept urmare, trecerea la serviciile digitizate nu trebuie radicalizată dar propusă drept o variantă de alternativă. Avînd în vedere experiențele acumulate, stabilim că perioada de criză a contribuit într-o proporție importantă la digitizarea și formarea deprinderilor cetățenilor de utilizare a produselor și serviciilor digitizate, fapt care considerăm necesar a fi valorificat.

În aceiași ordine de idei, remarcăm că în dezvoltarea digitizării relațiilor sociale trebuie să știe cont și de capacitățile și necesitățile cetățenilor, ori nu toți cetățenii dispun de gadgeturi moderne care le permit utilizarea produselor și serviciilor online. Astfel, din perspectiva enunțată, o ulterioară preocupare a guvernelor inclusiv a autorităților Republicii Moldova trebuie îndreptată spre crearea punctelor și centrelor comunitare de servicii digitizate. În context, atragem atenția asupra faptului că

ar putea fi valorificate sediile bibliotecilor, ori acestea au fost tehnologizate cu suportul Programului Novateca[1].

Avînd în vedere acțiunile enunțate, remarcăm faptul că o atenție deosebiită, urmează a fi atrasă cadrului legal de reglementare care necesită modificări și adaptări realităților contemporane determinate de viața virtuală. Astfel se impun a fi reglementate cel puțin următoarele realități: teleworking (lucrul la distanță), video-chatul (videoconferința), e-learning, comerț electronic, aplicații online, servicii prin internet, jocuri on-line, vlogging, online marketing, target marketing, e-medicina, freelancing, smart city, moneda electronică, etc.

Spațiul cibernetic este plin de conflicte și este caracterizat de o varietate de amenințări cauzate de diferiți actori, cum ar fi hackeri /crackeri, teroriști, actori non-statali, precum și prin utilizarea capacităților cibernetice sub acoperire de către statele naționale. Cu toate acestea, comunitatea cibernetică globală se concentrează mai mult pe îmbunătățirea și modernizarea tehnologiei utilizate, decât pe dezvoltarea măsurilor de stabilizarea și securizare a domeniului. Acest lucru este explicabil și prin faptul că noi progrese și îmbunătățiri ulterioare ale tehnologiei au loc zilnic și, ca urmare, apar noi amenințări, în timp ce dezvoltările legate de siguranță, securitate și reglementare rămîn a fi restante. Prin urmare, se impun drept stringente acțiunile de modificare a scenariilor curente de utilizare și activitate în mediului virtual. Drept urmare în paralel cu acțiunile regulatorii se impun drept necesare și acțiuni organizatorice, ori

[1] În context celor menționate, dorim să atragem atenția asupra faptului că sediile bibliotecilor au fost dotate cu tehnologii moderne cu suportul Programului Novateca. Programul Novateca este un program național cu o durată de cinci ani care are scopul de a facilita transformarea bibliotecilor din Republica Moldova în instituții comunitare vibrante. Cu îndrumarea bibliotecarilor instruiți și cu susținerea partenerilor comunitari, cetățenii se vor bucura de acces gratuit la tehnologii moderne precum și de servicii inovatoare de bibliotecă proprii nevoilor moderne de informare. Mai multe detalii disponibile la: https://www.irex.org/project/novateca-global-libraries-moldova.

mediului online care s-a transformat în mediu de existență nu mai poate rîmîne în sfera necontrolată. Astfel autorități și competențe de control sunt necesare a fi instituite, ori altfel reglementările pot rămîne doar în sfera formalistă.

Pandemia COVID-19 s-a impus drept o dificultate enormă pentru statele din întreaga lume, însă existența acesteia a dat start unei noi ere, era virtuală. Chiar dacă de mult se vorbea despre o astfel de perspectivă, realitatea a demonstrat totuși că societatea încă nu este total pregătită, și pentru a transforma problemele în oportunități, acțiuni tehnice, regulatorii și organizatorice se impun a fi drept necesare, iar principiile guvernanței electronice urmează a fi urmate, dezvoltate și implimentate.

REFERINŢE BIBLIOGRAFICE:

1. Hotărîrea Guvernului privind Strategia Naţională de edificare a societăţii informaţionale - "Moldova electronică", nr. 255 din 9.03.2005. În:Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr. 46-50/336
2. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la Concepția guvernării electronice, nr.733 din 28.06.2006. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.106-111/799
3. Hotărîrea Guvernului privind Strategia Naţională de edificare a societăţii informaţionale - "Moldova electronică", nr. 255 din 9.03.2005. În:Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr. 46-50/336
4. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la Concepția guvernării electronice, nr.733 din 28.06.2006. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.106-111/799
5. Hotărîrea Guvernului privind Strategia Naţională de edificare a societăţii informaţionale - "Moldova electronică",

nr. 255 din 9.03.2005. În:Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr. 46-50/336
6. Hotărîrea Guvernului privind Strategia Naţională de edificare a societăţii informaţionale - "Moldova electronică", nr. 255 din 9.03.2005. În:Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr. 46-50/336
7. Regulamentului privind serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1090 din 31 decembrie 2013
8. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign), nr.405 din 02.06.2014. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.147-151
9. Legea Republicii Moldova cu privire la documentul electronic şi semnătura digitală, Nr. 264 din 15.07.2004. În:Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 06-08-2004, nr. 132-137/710
10. http://www.egov.md/ro/projects/semnatura-mobila
11. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la unele acțiuni de implementare a Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (MPay), nr.280 din 24.04.2013. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2013, nr.109
12. http://www.egov.md/ro/projects/e-stare-civila
13. Hotărârea Guvernului privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud), nr. 128 din 20-02-2014. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 25-02-2014 Nr. 47-48/145
14. http://www.egov.md/ro/projects/e-documente-normative-constructii
15. http://www.egov.md/ro/projects/citizen/platforma-datelor-deschise

16. http://www.egov.md/ro/projects/e-visa
17. http://www.egov.md/ro/projects/platforma-guvernamentala-de-registre-si-acte-permisive
18. http://www.egov.md/ro/projects/registrul-de-stat-al-controalelor
19. http://www.egov.md/ro/projects/e-factura
20. http://www.egov.md/ro/projects/e-achizitii-publice
21. http://www.egov.md/ro/projects/e-raportare
22. http://www.egov.md/ro/projects/e-cnam
23. http://www.egov.md/ro/projects/e-licentiere
24. http://www.egov.md/ro/projects/declaratia-rapida
25. http://www.egov.md/ro/projects/declaratia-electronica
26. Hotărârea Guvernului privind platforma de interoperabilitate (MConnect), nr. 211 din 03.04.2019. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 12.04.2019, nr. 132-138 art. 254
27. http://www.egov.md/ro/projects/sigedia
28. Hotărârea Guvernului privind aprobarea Regulamentului Registrului de evidenţă a operatorilor de date cu caracter personal, nr. 296 din 15-05-2012. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 25-05-2012, nr. 99-102 art. 336
29. http://www.egov.md/ro/projects/participgovmd
30. http://www.egov.md/ro/projects/international/e-vinieta
31. http://www.egov.md/ro/communication/news/protejati-va-sanatatea-respectand-distanta-sociala-fizica-si-accesand-produse
32. http://www.cnam.md/?page=46&news=1052
33. https://stisc.gov.md/ro/content/reguli-de-igiena-cibernetica-pe-timp-de-covid-19
34. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la aprobarea Programului strategic de monitorizare tehnologică

a guvernării (e-Transformare), nr.710 din 20.09.2011. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.156-159
35. Hotărărea Guvernului nr. 636 din 11-12-2019 cu privire la aprobarea Planului de acțiuni al Guvernului pentru anii 2020-2023, Publicat : 13-12-2019 în Monitorul Oficial Nr. 378-379 art. 976