# DIGITALIZAREA ADMINISTRAȚIEI PUBLICE ÎNTRE DORINȚĂ ȘI NECESITATE

**Liudmila CUROȘ**[19]

**Rezumat:** *În era avansării tehnologiilor informaționale, caracterizată prin împânzirea tot mai profundă în aproape toate aspectele vieții private, economice și politice, adaptarea la tendințele moderne, ritmurile și noile paradigme impuse de acestea a devenit o provocare nu doar în ceea ce privește progresul și modernizarea, dar și în ceea ce privește evitarea pericolului de a cădea în irelevanță și ineficiență. Astăzi, un nivel rezonabil de competențe digitale sau transformat din dorințe în necesitate, nu numai pentru viața profesională dar și pentru cea privată. Iar pentru viitorul țării este fundamental să creeze și să aplice i strategie digitală, care să exploateze tehnologiile informației și comunicațiilor (TIC) pentru a stimula inovația și dezvoltarea. Este esențial ca toți cetățenii, atât ca persoane fizice cât ți juridice, și toate instituțiile guvernamentale să utilizeze în mod optim datele guvernamentale pentru a îmbunătăți serviciile oferite cetățenilor și pentru a răspunde cerințelor unei societăți în schimbare. În contextul unei piețe a muncii competitive și a necesității de a fi aliniați cu progresele globale, digitalizarea societății devine imperativă pentru orice țară. Vrem sau nu digitalizarea înseamnă progres și creștere, servicii și odihnă, VIITOR.*

**Cuvinte cheie:** digitalizare, societate digitalizată, digitalizarea AP, servicii publice digitalizate, e-guvernare.

## DIGITIZATION OF PUBLIC ADMINISTRATION BETWEEN DESIRE AND NECESSITY

**Abstract***: In the era of advancing information technologies, characterized by their deepening penetration into almost all aspects of private, economic, and political life, adapting to modern trends, rhythms, and the new paradigms imposed by them has become a challenge not only in terms of progress and modernization but also in avoiding the danger of falling into irrelevance and inefficiency. Today, a reasonable level of digital com-*

[19] Doctorandă, Universitatea de Stat din Moldova, ludmilacuroz@gmail.com

*petence has transformed from desire into necessity, not only for professional life but also for private life. For the future of the country, it is essential to create and implement a digital strategy that leverages information and communication technologies (ICT) to stimulate innovation and development. It is crucial that all citizens, both individuals and legal entities, as well as all governmental institutions, optimally use government data to improve the services offered to citizens and meet the demands of a changing society. In the context of a competitive labor market and the need to align with global advances, the digitization of society becomes imperative for any country. Whether we want it or not, digitization means progress and growth, services and leisure, FUTURE.*

**Keywords:** digitization, digitized society, public administration digitization, digitized public services, e-governance.

La nivel internațional ritmul de digitalizare este diferit dar la sigur este într-un progres continuu, devenind o necesitate pentru integrarea în infrastructurile stabilite de noile tehnologii. Acestea nu numai că preiau sarcinile repetitive și manuale de la oameni, așa cum se întâmpla în trecutul recent, ci pot chiar să creeze procese specifice complet automate, care nu necesită intervenția umană. Cel mai relevant exemplu de implementare a digitalizării sunt ghișeele virtuale ale băncilor utilizate pe larg în majoritatea țărilor lumii. Ele au eliminat astfel nevoia de angajați care să se ocupe de rezolvarea acestor operațiuni simple iar clienții nu mai au nevoie decât de un telefon inteligent, o conexiune la internet și o aplicație specifică pentru a interacționa cu banca unde au conturile. Aceasta este doar unul din multitudinea de cazuri care demonstrează nivelul de eficiență și confort pe care digitalizarea o poate aduce atunci când este implementată la un nivel complet în cadrul unei ramuri economice, așa cum este cea a serviciilor bancare. Modul de interacțiune socială, în general, a suportat schimbări majore resimțite pe scară largă de orice societate. Sunt clar vizibile noile metode ce transformă deja piața muncii prin modalități care acum câțiva ani erau considerate doar posibilități îndepărtate ale viitorului - cum ar fi munca în regim remote, platformele online pentru realizarea diverselor proiecte la care pot lucra angajați din diferite locații și chiar țări, instrumentele de colaborare live online care beneficiază de servere de găzduire

VPS în cloud - au adus o flexibilitate fără precedent în organizarea muncii. Filozofia relațiilor de muncă - angajat - angajator - bani - este deja modificată și procesul este în plină desfășurare într-o fază accelerată. În acest context, digitalizarea, atât a statului, ca întreg, cu toate instituțiile componente, cât și a mediului privat, care deja are un avans considerabil în acest sens, nu mai este o chestiune opțională sau doar de viitor dar o necesitate și legată de prezentă. Într-un context mai amplu, ritmul impus de schimbările tehnologice a transformat fundamental și ireversibil atât mediul social cât și cel de afaceri, integrându-se profund în structura societății umane în ansamblul său. În anumite societăți avansate de pe glob se conturează chiar indicii ale unei posibile ere post-digitale.

*Ce este și ce înseamnă de fapt digitalizarea serviciilor publice?*

Transformarea digitală a serviciilor publice nu se rezumă doar la achiziționarea de echipamente noi, moderne, sofisticate sau la manipularea datelor de pe servere rapide și sigure, sau implementarea celor mai recente tehnologii IT. Digitalizarea este un concept cu mult mai complex care presupune introducerea de noi metode prin care se pot exploata oportunitățile oferite de noile tehnologii și reevaluarea tuturor aspectelor legate de procesele de afaceri sau administrative publice. Acest proces reprezintă transformarea operațiunilor tradiționale, bazate pe hârtie și interacțiuni fizice, într-un format digital care facilitează accesul și gestionarea serviciilor în regim online, îmbunătățind astfel modul în care guvernele și autoritățile publice furnizează servicii către cetățeni și agenți economici. Cred că digitalizarea serviciilor publice are multiple implicații și beneficii pentru societate, așa ca:

***Accesibilitate crescută:*** Cetățenii pot accesa servicii publice online, 24/7, fără a fi necesară deplasarea la sediile instituțiilor. Acest lucru este deosebit de important pentru persoanele din zonele rurale sau pentru cei cu mobilitate redusă.

***Eficiență și transparență:*** Procedurile digitalizate reduc timpul de așteptare și minimizează birocrația. Sistemele digitale permit monitorizarea și auditarea proceselor, sporind transparența și responsabilitatea autorităților.

***Economii de costuri:*** Digitalizarea poate reduce semnificativ costurile operaționale prin automatizarea proceselor și eliminarea necesității de a gestiona documente fizice. Acest lucru permite redirecționarea re-

surselor către alte domenii prioritare.

***Calitatea serviciilor:*** Tehnologiile digitale permit personalizarea serviciilor și oferirea de soluții mai rapide și mai adecvate nevoilor individuale ale cetățenilor. De asemenea, ele facilitează feedback-ul și îmbunătățirea continuă a serviciilor.

***Inovație și adaptabilitate:*** Digitalizarea stimulează inovația și adoptarea de noi tehnologii, cum ar fi inteligența artificială și big data, care pot anticipa și răspunde mai eficient la nevoile populației.

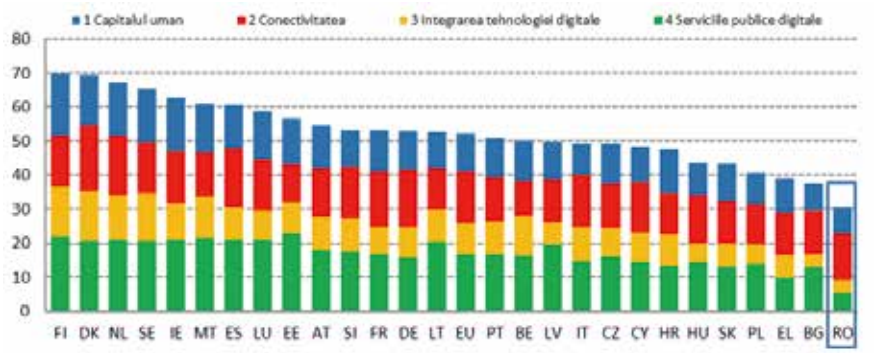
Dar ca și orice alt progres, digitalizarea nu pateu avea doar avantaje ea este însoțită și unele dezavantaje. Sigur că tehnologia modernă oferă mari beneficii celor care știu să o utilizeze dar prezintă o mare provocare pentru cei care nu o cunosc sau nu o pot utiliza. În plus legislația, la moment, nu este adaptată deplin la legile și regulile mediului virtual. Să nu uităm și de securitatea cibernetică care necesită un studiu aparte. Așadar, securitatea cibernetică și educația trebuie să fie parte componentă ale inițiativelor de digitalizare atât la nivel local cât și național. Cu toate cele menționate pot afirma cu siguranță că primele efecte ale unei digitalizări ale administrației publice se pot traduce în: **Timp** salvat pentru cetățeni în interacțiunea lor cu instituțiile statului; **Eficiența** în procesele administrative; **Transparența** în activitatea autorităților de stat. Transformarea digitală a administrațiilor publice reprezintă o modalitate de a oferi servicii mai rapide, mai ieftine, mai bune. E-guvernarea conduce la îmbunătățirea eficienței și crește ușurința în utilizare și accesibilitatea. De asemenea, contribuie la promovarea de practici etice și nu în ultimul rând  reduce riscurile de corupție.

La momentul actual, vrem sau nu, parcurgem o tranziție digitală în toate domeniile, este o necesitate strictă la care ne adaptăm cu pași majori. ”Comisia Europeană s-a angajat să creeze o Europă pregătită pentru era digitală, asigurându-se că cetățenii, întreprinderile și administrațiile au și folosesc noi generații de tehnologii, o Europă în care transformarea digitală va aduce beneficii tuturor. Soluțiile digitale care pun oamenii pe primul loc vor deschide oportunități pentru întreprinderi, vor încuraja dezvoltarea unei tehnologii fiabile, vor promova o societate deschisă și democratică, vor facilita o economie dinamică și durabilă, vor contribui la combaterea schimbărilor climatice și la realizarea tranziției către o economie verde.”[2]

În cele din urmă, cu scopul măsurării gradului de digitalizare a fiecărei țări, Comisia Europeană  a creat indicele DESI ( Digital Economy and So-

ciety Index) care reprezintă gradul de digitalizare al economiei și societății fiecăreia din statele membre UE. Criteriile după care se ghidează Comisia Europeană pentru a stabili acest clasament sunt: conectivitatea; capitalul uman; utilizarea internetului; integrarea tehnologiilor digitale; serviciile publice digitale. Analiza celui mai recent raport a rezultatelor (DESI) 2022 a constatat că, deși majoritatea statelor membre înregistrează progrese în ceea ce privește transformarea lor digitală, adoptarea tehnologiilor digitale esențiale de către întreprinderi, cum ar fi inteligența artificială (IA) și volumele mari de date, rămâne scăzută. Trebuie să se intensifice eforturile pentru a se asigura implementarea deplină a infrastructurii de conectivitate (în special 5G) care este necesară pentru servicii și aplicații extrem de inovatoare. Competențele digitale reprezintă un alt domeniu important în care statele membre trebuie să facă în mai mare măsură progrese.

***Figura 1. Clasamentul pentru 2022 al Indicelui economie și Societății Digitale în țările UE***

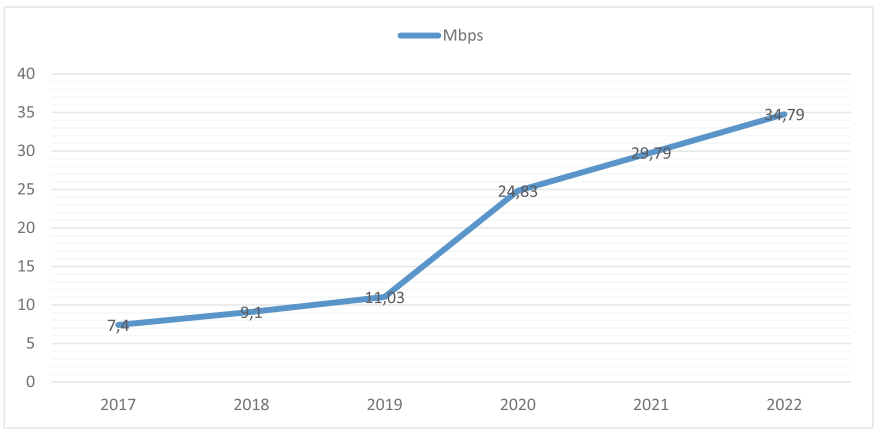



În prezent, digitalizarea în UE nu este uniformă, deși există semne de convergență. În timp ce liderii au rămas aceeași (Finlanda, Danemarca și Țările de jos), un grup substanțial de state membre se grupează în jurul mediei UE (precum Franța, Germania, Lituania, Belgia). Iar țara vecină, România, cu părere de rău se clasează pe ultimul loc. Deși este de remarcat faptul că majoritatea statelor membre care au avut un nivel mai scăzut de digitalizare în urmă cu cinci ani progresează într-un ritm mai rapid decât restul statelor, ceea ce indică o convergență generală în domeniul digital în UE. România a obținut un punctaj de 30,6 pe când punctajul mediu UE este de 52,3. Țara a rămas în urmă în ceea ce privește o serie de indicatori ai

dimensiunii capitalului uman, cu un nivel foarte scăzut de competențe digitale de bază în comparație cu media UE, dar își menține locurile fruntașe în ceea ce privește proporția femeilor specialiste în domeniul TIC din forța de muncă (locul 2) și în ceea ce privește numărul absolvenților în domeniul TIC (locul 4). În schimb, România are rezultate relativ bune în ceea ce privește conectivitatea, aceasta reprezentând dimensiunea pentru care obține cel mai bun punctaj. Proporția utilizării serviciilor de acoperire de bandă largă fixă de cel puțin 100 Mbps (57 %) și prin rețelele fixe de foarte mare capacitate (87 %) depășește media UE.[3] În Republica Moldova, numărul conexiunilor la Internet fix în bandă largă, care permit viteze de peste 100 Mbps au înregistrat o creștere de 15,2%, comparativ cu sfârșitul anului 2021, alcătuind 83,8% și au alcătuit peste 291,2 mii, în timp ce numărul conexiunilor care permit viteze de transfer a datelor mai mici de 100 Mbps au fost în scădere, potrivit datelor statistice agregate de Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI). Astfel putem menționa că țara noastră are un procent foarte bun la capitolul conectivitate, care este peste nivelul unor țări europene.

Datele statistice prezentate de analiștii ce au urmărit măsurătorile vitezei în bandă largă în 220 de țări și teritorii pe mai multe perioade, a permis să se calculeze o viteză medie globală la nivel mondial iar evoluția este prezentat în graficul de mai jos. Vestea bună este că viteza medie globală continuă să crească rapid.

***Figura 2. Viteza medie globală în bandă largă pentru perioada 2017-2022***



Viteza medie globală în bandă largă măsurată în 2017 a fost de 7,4 Mbps. Viteza medie globală de bandă largă măsurată în 2018 a fost de 9,10Mbps – o creștere de 23,35%. În 2019, viteza medie măsurată a fost de 11,03 Mbps – o nouă creștere de 20,65% față de anul precedent. În 2020, media a crescut din nou cu încă 90%, ajungând la 24,83Mbps, anul 2021, viteza medie globală a crescut din nou cu încă 20%, ajungând la 29,79Mbps. Anul 2022, media a fost de 34,79Mbps – o creștere de 15%. Vestea bună este că viteza medie globală continuă să crească rapid. Cele mai rapide viteze medii din lume nu mai sunt în curs de accelerare față de restul domeniului, deoarece saturația FTTP/fibră pură își atinge limitele actuale în multe dintre cele mai rapide locații.

Din cele expuse mai sus, digitalizarea serviciilor publice devine o necesitate obligatorie și o dorință firească, deoarece conectare și viteza de transmitere a datelor este într-o permanență creștere. Punerea în aplicare a unei e-guvernanțe robuste se află în centrul dezvoltării guvernării electronice. E-guvernarea are o puternică componentă interministerială deoarece necesită o simplificare generală a proceselor administrative la nivelul tuturor serviciilor, pentru a răspunde nevoilor cetățenilor. Digitalizarea serviciilor publice reprezintă principala reformă pe care țările dezvoltate o aduc interacțiunii dintre stat și cetățeni. Accesul și utilizarea tehnologiilor digitale au mai multe avantaje, schimbând fundamental modul în care funcționează democrația, deschizând noi spații și platforme de implicare și transformând cetățenii din beneficiari pasivi în participanți activi, care pot ajuta la identificarea soluțiilor și la provocările guvernării.

Digitalizarea are un scop clar, acela de a facilita viața și încrederea cetățenilor săi, de a înlesni legătura dintre cetățeni și administrație și de a favoriza creșterea serviciilor oferite de administrația publică și de a dezvolta economic comunitățile. Ea trebuie susținută prin creșterea gradului de competențe digitale atât la nivelul cetățenilor, cât și al administrației publice. Astfel, statul poate susține acest demers prin crearea de centre de incluziune digitală. Acest demers va facilita rata de adopție a serviciilor digitale oferite de stat, va ameliora rata șomajului în rândul anumitor categorii sociale.

Procesul de transformare digitală pune oamenii pe primul loc, fiind orientat către cetățean și nevoile sale, o societate deschisă și democratică.

În plus, toate investițiile de digitalizare vor genera o creștere a competitivității întregii țări pe piața mondială și respectiv o îmbunătățire a eficienței economice. Ultimii pașii realizați în domeniul e-guvernare în Republica Moldova: 21 martie 2024 – Parlamentul a votat în a doua lectură proiectul de lege, privind consolidarea securității cibernetice la nivel național, care este un răspuns la cerințele complexe ale mediului digital și necesitatea de aliniere la standardele europene. Astfel Republica Moldova are angajamentul de a asigura un spațiu digital sigur și de încredere pentru toți cetățenii săi. Legea introduce cerințe stringente de securitate cibernetică în diverse domenii cheie, inclusiv sănătate, transporturi, servicii bancare și gestionarea deșeurilor, menite să asigure o protecție împotriva amenințărilor cibernetice și să sporească reziliența infrastructurii naționale. Încă un document de importanță majoră pentru viitorul țării noastre este, Strategia de Transformare Digitală a Republicii Moldova pentru anii 2023-2030. Acest document setează viziunea pentru transformarea digitală până în anul 2030 și reafirmă angajamentul Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării de a construi o societate digitală modernă, centrată pe cetățeni și aliniată la agenda de integrare Europeană.

Strategia de Transformare Digitală a Republicii Moldova pentru anii 2023-2030 setează un plan clar pentru dezvoltarea digitală până în 2030, reafirmând angajamentul către o societate modernă și aliniată la standardele europene. Creșterea gradului de digitalizare al serviciilor publice pentru antreprenori de la 48,2% la 59% în primul trimestru al anului 2024 reflectă eforturile continue de a simplifica procedurile administrative și de a stimula competitivitatea și crearea locurilor de muncă.

Analiza datelor oferite în Raport anual de implementare a Strategiei de transformare digitală a Republicii Moldova pentru anii 2023-2030, prezentat de Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării, pentru anul 2023, unul dintre principalele obiective ale strategiei este digitalizarea serviciilor publice, iar rezultatele înregistrate în 2023 indică progrese semnificative în acest sens: atât creșterea procentajului de servicii publice digitalizate, cât și a numărului de solicitări de servicii electronice pentru mediul de afaceri (70%).

Principalele provocări identificate vizează disponibilitatea redusă a resurselor financiare și umane. Pe lângă aceste provocări, rigiditatea in-

stituțională îngreunează și încetinește uneori eforturile de digitalizare.

În concluzie, digitalizarea serviciilor publice înseamnă adaptarea tehnologiilor moderne pentru a transforma modul în care guvernele interacționează cu cetățenii și întreprinderile, ducând la o administrare mai eficientă, transparentă și centrată pe nevoile utilizatorilor. Această transformare nu doar că îmbunătățește calitatea vieții cetățenilor, dar contribuie și la dezvoltarea unei societăți mai conectate și inovatoare.

Deși există provocări semnificative, precum disponibilitatea redusă a resurselor financiare și umane și rigiditatea instituțională, progresul realizat până acum indică un potențial considerabil pentru viitor. Continuarea eforturilor de digitalizare va fi crucială pentru dezvoltarea economică și îmbunătățirea calității vieții cetățenilor Republicii Moldova.

**Referințe bibliografice:**


1. Barierele Digitalizării mediului public și privat din România, autori: Sabin Dragoman, George Chiriță, Monica Chiffa, Alina Pârâială, Cătălin Tutunaru, Valeriu Pădureanu, aprilie 2021, Autoritatea pentru Digitalizarea României
2. https://reform-support.ec.europa.eu/what-we-do/digital-transition_ro
3. Indicele economiei și societății digitale (DESI) 2022
4. Evaluarea ecosistemului digital la nivel de țară, efectuată de USAID/Moldova cu sprijinul Proiectului Digital Frontiers al DAI, 2022
5. Conceptul Strategiei pentru o economie incluzivă, durabilă și digitală până în anul 2030 în contextul dezvoltării cadrului de planificare strategică aferent implementării Strategiei naționale de dezvoltare „Moldova 2030”
6. Raport anual de implementare a Strategiei de transformare digitală a Republicii Moldova pentru anii 2023-2030, anul 2023.