TENDINȚE ȘI PERSPECTIVE DE DEZVOLTARE A E-GUVERNĂRII ÎN REPUBLICA MOLDOVA

TRENDS AND PERSPECTIVES FOR THE DEVELOPMENT OF E-GOVERNMENT IN THE REPUBLIC OF MOLDOVA

MIHALAȘ Ion,
doctorand, USM

CZU: 342.51:004(478)

Summary

This article highlights the achievements and prospects of modernizing electronic services in the Republic of Moldova. The objectives of the research are determining the social, legal and technical nature of the concept of digitalization of public services, the reveal of the functions which are accomplished by digitalization in the state development, the examination of the factors which influence the technical development of public services, analysis of the mechanism of influence of the digitization process on the efficiency and quality of public services provided to citizens, the examination of practical situations for implementing of the modernized public services and identifying the arisen impediments. The article addresses the issue of the digitalization of public services at national level, both from the perspective of the citizen, as a user of these services, as well as from the perspective of the public managers within the central public administration institutions responsible for the implementation of these services. We referred to some aspects related to the impact of information and communication technologies in the sphere of public administration, which is causing rapid and multiple transformations. We have also highlighted the strategic development lines of government, which at the level of our country are reflected in the following: the rendering of improved public services through the use of e-government, the promotion of the adoption of e-government services, the optimization of the use of ICT in government operations.

Keywords: *digitalization, information technologies, electronic services, AGE, MCloud, MPay, MSign, MPass, MNotify, MLog, MConnect, MPower, Mcabinet*

În contextul actual al societăţii contemporane şi societăţii informaţionale, a schimbării paradigmelor politice şi a balanţei de puteri, tot mai multe aspecte ale vieţii cetăţeneşti, dar şi ale vieţii personale, sunt acum digitalizate şi realizate cu ajutorul dispozitivelor electronice. Astfel, ţinând cont de aceste premise, deducem faptul că utilizarea serviciilor electronice a determinat construirea unei noi ordini sociale, care la rândul său a creat o generaţie de cetăţeni familiarizaţi cu serviciile şi operaţiunile societăţii informaţionale „*digital natives*".

În contextul crizei pandemice COVID-19, situaţia actuală ne demonstrează pe deplin beneficiile tehnologiei şi ale digitalizării serviciilor publice. Pentru Republica Moldova, digitalizarea serviciilor publice s-a dovedit extrem de utilă în perioada stării de urgenţă, iar extinderea acestei practici la nivelul instituţiilor a devenit

deja o prioritate pe agenda de dezvoltare strategică a ţării noastre. Subiectul digitalizării serviciilor publice este acum mai actual ca oricând. Statisticile arată că de la declanşarea virusului COVID-19, numărul de utilizări a serviciilor electronice a crescut de câteva ori. Aceasta se explică prin avantajele pe care le oferă serviciile online, cum ar fi accesibilitatea, celeritatea, siguranţa, confidenţialitatea, etc. Deşi ţara noastră a înregistrat progrese la capitolul e-guvernării, totuşi mai este mult de lucrat în vederea perfecţionării acestui domeniu, atât sub aspect al completării cadrului legislativ, cât şi sub aspect tehnico-aplicativ.

Guvernarea electronică sau e-Guvernarea constă în interacţiunea digitală dintre autorităţile administraţiei publice cu cetăţenii, prin intermediul mijloacelor electronice, utilizând tehnologia informaţiei şi comunicaţiilor, în scopul asigurării accesului la informaţie şi prestării serviciilor publice în regim interactiv. Obiectivele centrale ale guvernării electronice le reprezintă 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, precum şi consolidarea democraţiei şi a instituţiilor statului de drept [1, p.6].

Datorită implementării serviciilor electronice, guvernarea are posibilitatea de a fi mai aproape de cetăţeni şi de a se adapta la nevoile acestora. Procesul de digitalizare a instituţiilor publice şi a serviciilor oferite de acestea are drept rezultat creşterea nivelului de eficienţă, transparenţă şi predictibilitate, astfel fiind eficientizată întreaga lor activitate.

Principalele platforme electronice în domeniul serviciilor publice din Republica Moldova sunt următoarele: Portalul Guvernamental de Date (www.date.gov.md), Portalul Serviciilor Publice (www.servicii.gov.md), Portalul serviciilor electronice (www.e-services.md), MSign (www.msign.gov.md), MPass (www.mpass.gov.md), MLog, MConnect, MPay (www.mpay.gov.md), MCloud, MNotify (www.mnotify.gov.md), MPower (www.mpower.gov.md), Registrul de Stat al Controalelor (www.controale.gov.md), serviciile electronice ale Serviciului Fiscal de Stat (www.servicii.fisc.md), e-CNAM;

Digitalizarea serviciilor publice oferă un şir de beneficii atât cetăţenilor, cât şi statului. Însă, pe lângă avantajele pe care le prezintă, procesul de tranziţie electronică a serviciilor publice implică şi anumite limite, care stagnează procesul de modernizare a acestora. În mod cert, problemele respective afectează şi gradul de satisfacţie al cetăţenilor pentru calitatea serviciilor de care beneficiază. Problemele care apar în procesul de digitalizare a serviciilor guvernamentale sunt atât de ordin economic, politic, cât şi social [1, p.8].

Convenţional am putea diviza problemele lagate de digitalizarea serviciilor publice în două grupuri principale. Prima categorie de probleme se referă la sistemul de servicii propiu-zis şi abordează astfel de aspecte precum: accesibilitatea informaţiei cu referire la servicii, calitatea serviciilor, durata prestării, costul ser-

viciilor, infrastructura necesară pentru acordarea serviciilor, precum şi eficienţa economică a prestării serviciilor respective.

Cea de-a doua categorie de probleme se referă la reforma serviciilor publice, abordând astfel de aspecte precum: elaborarea politicilor eficiente de reformă, asigurarea resurselor materiale necesare, coerenţa şi coordonarea cu alte iniţiative ale Guvernului, conştientizarea esenţei şi complexităţii procesului de digitalizare de către funcţionarii publici, etc. Astfel, în continuare vom descrie câteva dintre principalele limite în procesul modernizării serviciilor publice pe calea digitalizării acestora.

• ***Pregătirea insuficientă a resurselor umane*** se manifestă prin capacităţile reduse ale autorităţilor centrale şi locale responsabile de prestarea serviciilor publice de a aplica cadrul metodologic de reinginerie a serviciilor publice şi digitalizare a acestora. În majoritatea cazurilor, angajaţii autorităţilor care prestează cetăţenilor servicii publice, nu cunosc noile concepte şi tehnici de reinginerie şi digitalizare. Astfel, instituţiile publice nu dispun de pregătirea necesară în vederea implementării sistemelor electronice. Cancelaria de Stat a elaborat deja unele ghiduri de instruire şi cursuri specializate pentru implementarea digitalizării serviciilor publice.

• ***Opunerea împotriva schimbărilor din partea angajaţilor instituţiilor guvernamentale.*** Acest lucru se datorează în mare parte unor factori de natură psihologică şi anume conservatorismului şi opunerii spre modernizare. Până în prezent, circuitul documentelor în unele autorităţi publice centrale continuă să se realizeze pe suport de hârtie. În acelaşi context, în anumite instituţii guvernamentale, înregistrarea şi controlul îndeplinirii sarcinilor are loc prin intermediul registrelor. În mod evident, aceste lucruri au un impact negativ asupra randamentului angajaţilor, deoarece stagnează procesele de lucru.

Procesul de digitalizare a serviciilor publice este perceput de unii funcţionari ca fiind potenţial motiv de restructurări ale statelor de personal şi eventual de lichidare a funcţiilor. Totuşi, digitalizarea nu presupune lichidarea în totalitate a factorului uman din sfera serviciilor publice, ci mai degrabă este vorba despre o reorientare profesională a unor funcţionari. Desigur că odată cu tranziţia electronică a serviciilor publice, unele posturi din cadrul administraţiei de stat vor dispărea, dar vor apărea altele, cum ar fi: manager suport clienţi, dezvoltator de aplicaţii, etc.

Mentalitatea conservatoare şi rezistenţa la inovare din partea unor funcţionari publici contribuie decisiv la stagnarea procesului de modernizare a serviciilor publice. Nu pot fi realizate careva progrese fără dorinţa din partea funcţionarilor care prestează serviciile publice, deoarece ei sunt cei care au contact direct (faţă în faţă) cu cetăţenii [2, p.19]. La nivel de Guvern ar putea fi elaborate politici publice moderne şi inovative, iar platformele digitale create să fie cele mai performante, însă fără o deschidere spre schimbare şi modernizare din partea funcţionarilor, aceste investiţii nu şi-ar avea rostul. Pentru a soluţiona în mod eficient această problemă se cere elaborarea unor politici de informare şi conştientizare a beneficiilor digi-

talizării serviciilor publice. Considerăm că statul are sarcina de identifica şi implementa acele mecanisme eficiente privind schimbarea mentalităţii şi atitudinii funcţionarilor publici faţă de beneficiarii pe care îi deservesc (deschidere spre inovaţii şi tehnologii moderne, amabilitate, corectitudine, receptivitate, etc.).

• ***Resurse financiare.*** În prezent, nu există principii uniforme şi transparente pentru stabilirea tarifelor pentru serviciile prestate contra plată. De asemenea, preţurile la servicii sunt percepute de majoritatea cetăţenilor ca fiind arbitrare sau nerezonabile şi în unele cazuri persistă practica de reclamare a unor plăţi suplimentare neoficiale. Absenţa principiilor şi modalităţii de stabilire a tarifelor la serviciile prestate contra plată duce la tendinţa de majorare a tarifelor, serviciile prestate contra plată fiind percepute ca o sursă de venituri suplimentare pentru instituţiile publice la poziţia mijloace bugetare speciale [3, p.46].

• ***Birocraţia excesivă*** la prestarea serviciilor publice se manifestă prin faptul că informaţia oferită pe paginile web ale instituţiilor publice nu este completă şi în majoritatea cazurilor pentru a beneficia de serviciul necesar, cetăţenii sunt nevoiţi să viziteze fizic instituţiile prestatoare de servicii. De asemenea, în organizarea serviciilor predomină abordarea instituţională şi izolarea instituţiilor publice, iar beneficiarul continuă să îndeplinească rolul de curier, asigurând schimbul de documente între instituţiile publice. În acelaşi context, interoperabilitatea registrelor publice este implementată, dar funcţionează numai în cazuri izolate, antrenând cheltuieli semnificative de timp şi costuri economice suplimentare pentru cetăţeni şi întreprinderi.

Cerinţele stabilite prin acte normative externe (legi, hotărâri de Guvern, decizii ale autorităţilor publice locale) se completează în mod arbitrar cu cerinţe stabilite prin instrucţiuni interne ale instituţiilor prestatoare de servicii. Acest fapt impune necesitatea unor vizite repetate la instituţii pentru a prezenta documente neprevăzute de actele normative şi neincluse în listele de documente publicate pe paginile web ale instituţiilor. În acest mod, timpul necesar pentru a obţine un anumit serviciu public creşte semnificativ şi presupune efeorturi suplimentare din partea beneficiarilor acestor servicii [4, p.19].

• ***Infrastructura informaţională insuficient dezvoltată.*** Un factor care limitează esenţial evoluţia soluţiilor de e-Guvernare este nivelul slab de dezvoltare economică a ţării. Datorită acestui fapt, instituţiile şi organizaţiile publice folosesc tehnologii prea vechi, care nu se scalează la numărul de utilizatori şi la cerinţele de procesare. În consecinţă, există multe întreruperi, pierderi de conectivitate şi latenţă mare. În acelaşi context, menţionăm costurile mari de operare suportate de către stat pentru întreţinerea sistemelor informaţionale învechite, care necesită reparaţii frecvente.

De multe ori se întâmplă ca serviciile electronice să se blocheze din cauza numărului mare de vizitatori online concomitent. Un exemplu în acest sens este data de 31 martie, dată limită de prezentare a declaraţiei de avere şi interese personale către Autoritatea Naţională de Integritate. Experienţa din ultimii 3 ani arată că site-

ul www.ani.md nu rezistă numărului mare de vizitatori şi se blochează. Acest lucru se întâmplă din cauza testării deficitare a aplicaţiilor la etapa de testare. Aplicaţiile de prestare a anumitor servicii publice sunt deseori testate fără a fi supuse unor teste de volum şi în consecinţă acestea nu fac faţă când ar trebui să ruleze cu un număr mare de utilizatori.

În aceeaşi ordine de idei, multe probleme de performanţă îşi au sursa în arhitectura greşită a aplicaţiei sau într-o dimensionare greşită a unor componente hardware. Cel de-al doilea tip de erori sunt în general mai uşor de rezolvat, soluţia fiind instalarea altor echipamente. Platformele electronice ar trebui să fie user friendliness, adică să permită utilizatorului de a găsi cu uşurinţă informaţia de care are nevoie. Însă, pe majoritatea site-urilor care găzduiesc serviciile publice electronice din Republica Moldova, informaţia este prost-structurată şi greu de identificat.

• ***Lipsa de know-how în structurile administrative.*** Din cauza diferenţelor salariale dintre sectorul privat şi autorităţile bugetare din domeniul IT, personalul cu o pregătire profesională bună au migrat şi continua să migreze în sectorul privat. În aceste condiţii, statul trebuie să întreprindă măsuri concrete de ordin social şi economic în vederea motivării resurselor umane calificate să activeze în sectorul public. Eventualele soluţii în acest sens ar fi motivarea financiară înaltă, asigurarea specialiştilor IT de înaltă calificare din sectorul public, cu locuinţă din partea statului, oferirea înlesnirilor şi facilităţilor fiscale (la achitarea impozitelor şi taxelor), etc.

Este cert faptul că digitalizarea serviciilor publice a devenit un fenomen global, ce conduce la modificări ireversibile în toate domeniile. Astfel, principala sarcină a autorităţilor publice constă în modernizarea infrastructurii informaţionale, astfel încât să ofere cetăţenilor o interacţiune plăcută şi utilă cu platformele publice. Provocările pe care le are de înfruntat Republica Moldova în procesul de digitalizare sunt numeroase, dar nu sunt insurmontabile. Reieşind din esenţa paragrafului anterior, digitalizarea serviciilor publice va putea fi realizată în mod eficient şi sigur doar prin identificarea unor mecanisme eficiente în vederea depăşirii problemelor care apar în calea acestui proces.

Pentru realizarea cu succes a digitalizării serviciilor publice este esenţial de a identifica serviciile ineficiente şi depăşite de timp. Prin realizarea proceselor de inventariere şi reinginerie aceste servicii vor putea fi eliminate sau comasate între ele, în vederea sporirii eficienţei lor. De asemenea, se observă o stagnare în ceea ce priveşte implementarea soluţiilor tehnologice moderne care ţin de e-Guvernare, deoarece instituţiile publice nu dispun de o viziune clară a reformei serviciilor publice în ansamblu şi a activităţilor care se cer a fi întreprinse pe segmentul dat [5, p.24].

Statul are sarcina de a asigura o abordare unică şi coordonată faţă de perfecţionarea serviciilor publice. În acest sens este necesar de a perfecţiona cadrul normativ privind acordarea serviciilor publice electronice, prin consolidarea sau ajustarea acestuia. În acelaşi context, politica unică şi coordonată a statului în

domeniul digitalizării serviciilor publice ar putea fi implementată sub forma unei strategii pe termen mediu (3-5 ani). Strategia respectivă trebuie să prevadă principalele idei privind implementarea tehnologiilor informaţionale în cadrul serviciilor guvernamentale.

Acest document este necesar să prevadă care instituţii vor fi digitalizate primordial, care aplicaţii vor fi implementate, precum şi elemente de interoperabilitate dintre diferite aplicaţii ale diferitor instituţii. La elaborarea strategiei de activitate vor trebui supuse analizei anumite date statistice pentru a determina care sunt serviciile cele mai utilizate şi totodată cele mai problematice. Astfel, vor fi primordial digitalizate acele servicii care sunt cel mai des utilizate şi care sunt cele mai prost funcţionale.

Un factor extrem de important, care contribuie decisiv la eficienţa digitalizării serviciilor publice este interoperabilitatea. Interoperabilitatea reprezintă capacitatea sistemelor informaţionale şi a organizaţiilor de a conlucra, de a face schimb şi a reutiliza date. Platforma de interoperabilitate este instrumentul tehnic care facilitează schimbul de date şi sporeşte interacţiunea dintre instituţiile publice.

Serviciile publice se compun din procese şi date independente, la implementarea lor participând mai multe organizaţii, care colaborează şi care trebuie să adopte abordări şi să identifice soluţii aplicabile comune. În acest sens, condiţia de succes o reprezintă interoperabilitatea. Acesta este unul dintre pilonii de bază pe care se sprijină guvernarea electronică. Studiile privind eficienţa proiectelor de e-Guvernare demonstrează că reuşita soluţiilor de guvernare electronică depinde în mare măsură de nivelul de interoperabilitate informaţională, de maturitatea, complexitatea şi numărul de servicii electronice pe care acestea le pot asigura. Indicatorul interoperabilităţii în sistemul de guvernare electronică are o valoare cu atât mai mare cu cât mai multe sisteme sunt implicate într-un proces de prestare a serviciilor şi este asigurat un număr mare de tranzacţii.

Pentru a beneficia de serviciile publice, cetăţeanul de regulă interacţionează cu un număr mare de instituţii şi organizaţii guvernamentale. Astfel, deseori beneficiarul este nevoit să prezinte anumite seturi de documente pe care instituţiile deja le au în bazele lor de date. Din aceste considerente, instituţiile publice ar trebui să opereze schimbul de date între ele, adică să devină interoperabile. De regulă, serviciile electronice sunt grupate pe un singur site (portal), care face trimitere către site-urile instituţiilor responsabile de rezolvarea cererii respective [6, p.36]. Însă, o altă modalitate este cea în care solicitarea se rezolvă chiar pe site-ul portal, astfel încât beneficiarul nici nu cunoaşte care instituţii au contribuit la soluţionarea cererii acestuia şi care baze de date au comunicat între ele pentru a satisface solicitarea. Sporirea capacităţii tehnologiilor informaţionale din sectorul public contribuie inevitabil la eficientizarea activităţii guvernării. Pentru a implementa cu succes conceptul de interoperabilitate a sistemelor informaţionale, instituţiile publice trebuie să depăşească izolarea instituţională. Datorită schimbului de date dintre autorităţi, cetăţenii vor putea oferi o singură dată autorităţilor publice datele personale, care

vor fi ulterior reutilizate pentru prestarea serviciilor şi modernizarea serviciilor respective.

Iniţiativele de e-Transformare a guvernării impun un nivel sporit de comunicare. Integrarea serviciilor guvernării presupune coordonarea între utilizatorii şi furnizorii de informaţii, astfel ca datele şi serviciile din diferite sectoare să poată fi utilizate într-un context comun , iar informaţiile să fie colectate, administrate, şi disponibile pentru reutilizare. Necesitatea gestionării datelor publice la scară largă este determinată de caracterul lor multidisciplinar, precum şi de modul de funcţionare a serviciilor interconectate şi dependente de comunicare şi date. Infrastructura comună de date va reduce cheltuielile pentru infrastructuri departamentale, va spori nivelul de expertiză în administrarea şi utilizarea datelor guvernamentale. Colaborarea în baza unei infrastructuri comune de date publice este absolut necesară şi reprezintă o cale sigură de a îmbunătăţi şi de a eficientiza serviciile în sistemul de e-Guvernare.

Totuşi, există anumite impedimente care împiedică interoperabilitatea informaţiilor în sectorul public, cum ar fi: informaţiile insuficient structurate şi lipsa serviciilor comune de autentificare a informaţiilor provenite din diferite surse ale guvernării. De asemenea, actele normative nu asigură şi nu motivează în măsură corespunzătoare partajarea şi reutilizarea datelor. Serviciile publice din Republica Moldova sunt furnizate într-un cadru, în general, departamental, ministerele, agenţiile sau administraţiile locale dezvoltându-şi serviciile în baza propriilor date. O astfel de organizare a serviciilor electronice publice este caracterizată de: redundanţa datelor, un grad insuficient de interoperabilitate a datelor şi a serviciilor, limitări sistemice privind dezvoltarea de noi servicii.

Dezvoltarea în continuare a serviciilor publice necesită o abordare complexă a datelor care să permită interoperabilitatea, să asigure posibilitatea de a partaja şi integra informaţii, depăşind limitele tradiţionale, organizaţionale şi tehnologice. Integrarea la nivel de date este posibilă, adoptând modele comune de date şi instituind un management al datelor la nivelul întregii guvernări în conformitate cu experienţele şi bunele practici europene şi internaţionale.

O altă acţiune necesară în vederea perfecţionării serviciilor publice electronice reprezintă instruirea funcţionarilor publici. Implementarea tehnologiilor informaţionale în administraţia publică a luat prin surprindere funcţionarii acestor instituţii, care nu dispun de suficiente competenţe digitale privind utilizarea platformelor respective. Angajaţii instituţiilor şi organizaţiilor publice sunt mijlocitorii care asigură legătura dintre stat şi cetăţean. Astfel, este deosebit de important ca aceştia să fie suficient de bine instruiţi, deoarece în sarcina lor este inclusiv consultarea cetăţenilor privind utilizarea softurilor respective. În vederea instruirii funcţionarilor publici din cadrul administraţiei publice centrale şi locale este necesar de a elabora programe de instruire pentru aceştia. Există deja unele iniţiative ale Centrelor de instruire în domeniul Tehnologiilor Informaţionale şi de Comunicaţii privind elaborarea programelor de instruire generală, vizând acumu-

larea cunoştinţelor de bază referitoare la utilizarea computerului. De asemenea, pentru informarea funcţionarilor, Guvernul ar trebui să elaboreze şi să aprobe ghiduri metodologice privind utilizarea serviciilor publice digitale.

Suplimentar, Guvernul Republicii Moldova ar fi oportun să aprobe un Plan naţional de dezvoltare a competenţelor funcţionarilor publici în domeniul IT. Astfel, va putea fi asigurată creşterea gradului de competenţe digitale ale angajaţilor administraţiei publice prin implementarea proiectelor de dezvoltare a serviciilor publice electronice. Formarea continuă a angajaţilor instituţiilor statului în domeniul guvernării electronice, tehnologiilor informaţionale şi de comunicaţii reprezintă o prioritate majoră a politicii de stat în domeniul serviciilor publice. De asemenea, se impune crearea unui corp al specialiştilor în e-guvernare responsabili de transpunerea politicii publice în domeniul e-guvernării la nivelul instituţiilor şi autorităţilor publice de care aparţin.

Aşadar, în vederea atingerii acestui obiectiv se vor implementa măsuri care să conducă la creşterea gradului de pregătire generală a angajaţilor administraţiei publice în a utiliza serviciile publice electronice în interacţiunea cu beneficiarii lor, dar şi cu alte instituţii sau autorităţi publice. Pe de altă parte, se va acorda o atenţie deosebită măsurilor care vizează creşterea gradului de specializare tehnică şi de motivare a personalului IT din administraţia publică având în vedere rolul cheie al acestuia în dezvoltarea serviciilor publice electronice. Se va ţine cont şi de nevoia armonizării la nivel naţional a cerinţelor de dezvoltare a competenţelor tehnice la nivelul acestei categorii de angajaţi [7, p.42].

Extinderea infrastructurii informaţionale naţionale. Sistemul de e-Guvernare se dezvoltă continuu, iar datorită acestui fapt mereu sunt necesare adaptări la noi cerinţe, adăugări, specificaţii. Provocarea este mare dacă nu se cunosc condiţiile de utilizare a sistemului şi cerinţele la etapa de proiectare, eventualele modificări şi restructurări ale sistemului fiind mult mai probabile. Soluţia constă în a proiecta sistemul într-un concept care combină sisteme şi domenii autonome, creând posibilităţi de a răspunde provocărilor în cadrul unei infrastructuri generice, integrând modificări şi adaptări, fără a aduce atingere proprietăţilor esenţiale ale sistemului.

Este imperios necesar ca statul să asigure dezvoltarea sistemelor informatice critice precum şi a altor sisteme informatice asociate unor domenii sau sectoare cheie de intervenţie publică. De asemenea, este oportună dezvoltarea unor proiecte non-sectoriale care să sprijine la nivel orizontal dezvoltarea e-guvernării (proiecte de big data, inteligenţă artificială, blockchain, high performance computing, quantum computing).

Aşadar, obiectivul principal pe agenda Republicii Moldova pentru perioada apropiată ar trebui să fie dotarea instituţiilor publice cu sisteme IT, necesare extinderii funcţionării lor într-un mediul digital avansat (prin implementarea şi utilizarea celor mai recente tehnologii informatice). Acest obiectiv va fi atins prin extinderea digitalizării activităţilor interne, a surselor de date din instituţii şi autorităţi

cheie având impact final asupra calităţii serviciilor publice electronice pe care acestea le prestează. Prin natura sa, acest obiectiv specific este un catalizator pentru realizarea obiectivului general al politicii publice, corelând expunerea de servicii publice electronice cu pregătirea internă adecvată a instituţiilor şi autorităţilor publice. Totodată, implementarea acestui obiectiv va permite şi lansarea sau dezvoltarea altor servicii publice electronice în afara celor prevăzute deja în programele de modernizare a serviciilor publice.

Instruirea beneficiarilor serviciilor. Odată cu dezvoltarea e-Guvernării a devenit evident faptul că digitalizarea din sectorul public aduce odată cu sine şi provocări ce se referă la gradul de pregătire al cetăţenilor în interacţiunea acestora cu sistemele informaţionale. Altfel spus, pentru buna realizare a procesului de modernizare a serviciilor publice pe calea digitalizării acestora, cetăţenii trebuie să dispună de un anumit grad de pregătire în utilizarea platformelor online. Aşadar, transferul unui serviciu în sistemul electronic ridică probleme legate de gradul de utilizare a tehnologiei de către societate, o categorie aparte fiind reprezentată de persoanele în etate. În acelaşi context, autorităţile publice la fel sunt puse în situaţia de a găsi soluţii unor provocări care apar datorită dinamicii evoluţiei tehnologiei informatice, a constrângerilor bugetare, etc.

În vederea instruirii cetăţenilor cu privire la modul de utilizare şi beneficiile serviciilor publice electronice, precum şi promovarea valorilor societăţii informaţionale şi ale guvernării, se recomandă iniţierea şi susţinerea unei campanii publice de informare prin intermediul canalelor de comunicare în masă (televiziune, presa scrisă, radio, etc.). Aşadar, promovarea campaniilor de informare a cetăţenilor, va avea un impact semnificativ asupra creşterii gradului de percepţie, asimilare şi susţinere de către populaţie a e-Transformării guvernării în Republica Moldova.

Un alt mecanism de modernizare şi dezvoltare al serviciilor publice digitale îl reprezintă aplicarea unor tarife transparente şi echitabile pentru serviciile publice prestate contra plată. În acest sens se impune dezvoltarea unei metodologii universale, transparente şi echitabile de stabilire a tarifelor la aceste servicii. Lipsa unui mecanism clar de stabilire a tarifelor la serviciile prestate electronic contra plată, determină majorarea tarifelor pentru serviciile repsective şi scăderea nivelului de încredere al cetăţenilor în aceste servicii [8, p.15].

Într-o altă ordine de idei, considerăm necesar de a organiza monitorizarea procesului de realizare a activităţilor preconizate prin cercetări socialologice, sondaje de opinii, dezbateri publice, etc. Este necesar să fie evaluat în mod regulat gradul de realizare a activităţilor planificate în vederea determinării viitoarelor acţiuni care se cer a fi întreprinse pentru modernizarea serviciilor. În acelaşi context, se va evalua şi gradul de satisfacţie al beneficiarilor serviciilor publice, precum şi gradul de utilitate şi eficacitate al acestor servicii. Aceste aprecieri de ordin calitativ a serviciilor electronice din partea populaţiei, vor oferi statului posibilitatea de a face investiţii inteligente în dezvoltarea serviciilor date.

Facilitarea accesului la serviciile guvernamentale digitalizate. Platformele guvernamentale ar trebui să permită obţinerea serviciilor publice într-un mod complet autonom şi fără asistenţă din partea personalului prestatorului de servicii. Modificând paradigma de prestare a serviciilor publice, prin oferirea posibilităţii cetăţenilor de a obţine un serviciu public, individual, într-un mod complet autonom, autorităţile şi instituţiile publice îşi pot îndeplini mai bine obiectivele pe care le au, stimulând în acelaşi timp încrederea şi angajamentul cetăţenilor. În comparaţie cu sistemele informaţionale tradiţionale, portalurile, care sunt create având la bază conceptul de autoservire electronică, sunt mai uşor de întreţinut, de actualizat şi de integrat cu date şi alte sisteme informaţionale.

În acest sens, un element vital pentru popularizarea şi extinderea numărului de utilizatori ai serviciilor electronice guvernamentale este sporirea accesibilităţii acestora, prin oferirea unor soluţii simple şi eficiente tuturor cetăţenilor Republicii Moldova. Având în vedere că accesul la serviciile electronice publice se realizează preponderent în regim autentificat, este imperios necesar ca marea majoritate a concetăţenilor noştri din ţară sau din străinătate să dispună de o identitate electronică şi o semnătură electronică. În acest sens, consider că este indispensabil să fie create condiţii necesare pentru semnarea electronică de la distanţă a documentelor cu valoare juridică.

Un alt aspect de care urmează să se ţină cont la implementarea sau dezvoltarea sistemelor informaţionale de stat este oferirea posibilităţii utilizatorilor de a le accesa prin intermediul unor aplicaţii mobile. Una din marile provocări legate de implementarea agendei de e-Guvernare şi dezvoltare a serviciilor publice electronice constituie asigurarea accesului larg al cetăţenilor la soluţiile digitale dezvoltate. În acest sens sunt semnalate un şir de probleme, cum ar fi: lipsa de conexiune, accesul redus la dispozitive conectate la reţele de comunicaţii şi nivelul scăzut de alfabetizare digitală. O soluţie viabilă pentru diminuarea problematicii menţionate ar fi utilizarea tehnologiilor mobile în procesul prestării serviciilor publice. Adoptarea tehnologiilor mobile pentru a ridica nivelul calităţii şi accesibilităţii serviciilor publice poate contribui la îmbunătăţirea performanţelor guvernamentale şi la consolidarea binelui public. Exportul şi accesarea datelor trebuie să fie în concordanţă cu normele GDPR, căci nu toate datele pot fi publice şi nu orice aplicaţie are dreptul să acceseze toate datele [9, p.21].

În scopul reducerii birocraţiei la prestarea serviciilor publice, considerăm oportun elaborarea şi adoptarea unor sisteme informaţionale pentru monitorizarea în timp real de către beneficiari a statutului cererilor depuse pentru eliberarea licenţelor, autorizaţiilor, certificatelor, permiselor de construcţie, etc. Astfel, cetăţenii nu vor mai fi nevoiţi să trimită scrisori în adresa autorităţilor publice pentru a afla statutul cererii lor.

Un mecanism eficient de modernizare a serviciilor publice prestate electronic îl constituie introducerea standardelor minime de calitate pentru serviciile publice, precum şi a instrumentelor de depunere a reclamaţiilor cu privire la serviciile

publice prestate substandard. Astfel, va putea fi asigurat un control permanent al calităţii şi eficienţei serviciilor publice, pe baza aprecierilor oferite de către beneficiarii acestor servicii. Ţinând cont de opiniile exprimate, instituţiile statului vor consolida eforturile în vederea modernizării anumitor chestiuni problematice sau ineficiente.

În aceste condiţii se impune necesitatea unei noi abordări a guvernării electronice care să pună în valoare întregul potenţial uman, expertiza, mijloacele financiare şi logistica din cadrul guvernării, mediului antreprenorial şi societăţii civile. Este necesară identificarea şi adoptarea unui model conceptual de referinţă al guvernării electronice în Moldova. Acest model va ţine cont de realităţile şi priorităţile naţionale. Cu siguranţă implementarea acestor soluţii va avea un impact major asupra e-transformării guvernării şi asupra sporirii calităţii serviciilor publice.

În acelaşi context, considerăm că orientarea către serviciile vitale pentru societate ar avea un impact de amplificare a satisfacţiei cetăţenilor prin deservire unei ponderi mari de populaţie. Respectiv, susţin ideea că unele îmbunătăţiri minore ale deservirii, în domeniul serviciilor foarte des solicitate, ar putea să aibă un impact mai mare decât digitalizarea completă a unui serviciu foarte rar utilizat.

Asigurarea securităţii informaţiei. Procesul de e-Transformare a guvernării necesită încrederea cetăţenilor şi a mediului de afaceri în confidenţialitatea, integritatea şi disponibilitatea informaţiei sau, altfel spus, în practica de asigurare a securităţii informaţiei din sectorul public. Asigurarea securităţii informaţiei reprezintă procesul de gestiune a riscurilor aferente creării, colectării, procesării, stocării, transmiterii şi accesării informaţiei. Implementarea serviciilor publice electronice presupune anumite riscuri de securitate la toate etapele (proiectare, planificare, analiză, dezvoltare, testare, implementare, operare, etc.). În acest sens, este necesar de utilizat măsuri corespunzătoare de securitate, în scopul prevenirii fraudelor electronice, furtului de identitate şi accesării neautorizate a datelor cu caracter personal. Pentru a proteja datele cetăţenilor de atacurile respective, este oportun de a aproba şi implementa Politica de securitate a informaţiei, ţinând cont de standardele şi practicile internaţionale şi cele ale UE, care vor contribui la siguranţa serviciilor electronice şi la protejarea informaţiei sensibile. Asigurarea securităţii informaţiei este strâns legată de instruirea funcţionarilor din cadrul autorităţilor publice. În acest sens, coordonatorii pentru e-Transformare, managerii IT şi alţi funcţionari publici vor fi instruiţi în domeniul securităţii informaţiei. Pentru asigurarea securităţii informaţiei este necesară o abordare sistemică şi complexă bazată pe analiza riscurilor, precum şi programe de instruire şi informare.

Conceptul de implementare a guvernării electronice, în domeniile menţionate, nu se referă numai la prestarea de servicii online, care implică o transformare integrală a modului de organizare a deservirii, ci se referă şi la îmbunătăţirea calităţii deservirii prin următoarele detalii:

- asigurarea accesului la informaţii prin elaborarea de pagini electronice ale instituţiilor şi actualizarea permanentă a informaţiilor disponibile;

- îmbunătăţirea accesului prin telefon la instituţiile date (facilitarea înregistrărilor on-line, instituirea personalului care oferă consultaţii despre procedurile necesare de parcurs);
- îmbunătăţirea circulaţiei informaţiei în cadrul instituţiilor de stat, reducerea cazurilor de dublare a informaţiilor mai ales pe parcursul trecerii la documentele electronice.

Referinţe bibliografice:

1. Cebotaru E. Cadrul legislativ ce reglementează serviciile publice prestate electronic. În: *Teoria şi practica administrării publice*. Materialele Conferinţei internaţionale ştiinţifico-practice. Chişinău: Academia de Administrare Publică, 2018.
2. Macari P., Gherman T. E-servicii. În: *Teoria şi practica administrării publice*. Materialele Conferinţei internaţionale ştiinţifico-practice. Chişinău: Academia de Administrare Publică, 2013.
3. Vasilache D. Guvernarea electronică – introducere. Cluj-Napoca: Casa cărţii de ştiinţă, 2008.
4. Cebotaru E. Implementările de e-servicii în Republica Moldova. În: *Teoria şi practica administrării publice*. Materialele Conferinţei internaţionale ştiinţifico-practice. Chişinău: Academia de Administrare Publică, 2011.
5. Tănase V.I., Paraschiv R.V. Digitalizare, digitalizare şi transformare digitală. În: *Cercetări filosofico-psihologice*, nr. 2. Bucureşti, 2018.
6. Bundshuh-Rieseneder F. Good Governance: characteristics, methods and the austrian examples. In: *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, vol. 24 E, 2008.
7. Banciu D. e-România – structura informaţională pentru procesul de guvernare. În: *Conferinţa IDG România „e-Guvernare – perspective şi necesităţi”*, Ediţia a II-a, Bucureşti, 2009.
8. Ровинская Т. Электронная демократия в теории и на практике: Москва, 2013.
9. Pârvan V. Raport de monitorizare a implementării Strategiei privind reforma administraţiei publice pentru anii 2016-2020. Chişinău: Institutul pentru Dezvoltare şi Iniţiative Sociale (IDIS) „Viitorul”, 2018.