ROLUL E-GUVERNĂRII ÎN MODERNIZAREA ADMINISTRAȚIEI PUBLICE LOCALE

Angela Zubco,
dr., conf.univ., FRIŞPA,
Departamentul Ştiinţe Politice şi Administrative

The electronic governance/e-governance is part of the local public authorities reforming process by being applied the digitalization and the new information management techniques, process that aims at increasing the degree of the citizens political participation and making efficient the administrative body. It is based on two sides: interaction between government, other public institutions with local public authorities and the interaction of local authorities with the citizens through electronic means. The information of the public authorities and the citizens about the law projects that are discussed, the opinions issuance, their comments, tax payment by the contributors, submitting online complaints and petitions, represent efficient means that are made available by the state in order to exercise the fundamental rights of the citizens. The electronic services represent a more efficient and cheaper alternative, which allow to the local authorities and the government to be closer to the citizens and adapt to their requirements. The electronic governance provides the citizens with the possibility to submit applications online and to get personalized services. The citizen gets the possibility to request the solution of an issue as quick as possible without being committed to know the institution that is responsible for, the decision-making levels, the complexity of administrative halls and the database that were accessed. The application of e-governance allows the reevaluation of local public institutions attributions at administrative level form information prospective, the estimation being oriented toward the improvement of the structures, provides services and local public administration reformation.

Guvernarea electronică sau e-guvernarea, reprezintă o nouă etapă a civilizației umane, un nou mod de viață, calitativ superior, care implică folosirea intensivă a informației în toate sferele activității şi

existenței umane, cu un impact economic şi social major. Acest mod de guvernare permite accesul larg la informație al membrilor societății, este un nou mod de lucru şi de cunoaştere, amplifică posibilitatea globalizării economice şi a creşterii coeziunii sociale. O guvernare bună tinde spre o societate informațională în care producerea şi consumul de informație este un tip important de activitate, informația este recunoscută drept resursă principală, tehnologiile informației şi comunicațiilor sunt tehnologii de bază, iar mediul informațional, împreună cu cel social şi cel ecologic - un mediu de existență al omului. Aplicarea pe larg a tehnologiilor informaționale conduc implicit la reconceptualizarea şi reorganizarea sistemelor care oferă servicii şi produse de informare. În acest context, specificarea noilor metode de organizare a activității, a muncii, de integrare a noilor competențe pentru colectarea, prelucrarea, organizarea şi comunicarea informației, devine o cerință indispensabilă a eficienței şi eficacității unei structuri. Guvernarea electronică este o forma nouă, mult mai performantă de comunicare, în care accesul egal şi universal la informație, în corelație cu o infrastructură informațională şi de comunicații dezvoltată, contribuie la dezvoltarea unei societăți deschise bazate pe valorile democratice, reducerea gradului de sărăcie, îmbunătățirea calității vieții.

Apariția şi implementarea e-guvernării este strâns legată de evoluția societății informaționale, marcată prin lansarea în anul 1992 a conceptului de Autostradă informațională (information highway), cu un pronunțat caracter tehnic şi tehnologic şi realizarea Raportului *Europa şi societatea Informațională globală* cu un set de recomandări pentru Consiliul Europei, cunoscut şi sub numele *Raportul Bangemann*. Suportul tehnologic al noii guvernări se constituie prin convergența a trei sectoare: tehnologia informației, tehnologia comunicațiilor şi producția de conținut digital. Acest progres tehnologic a permis apariția unor noi servicii şi aplicații multimedia, care combină sunetul, imaginea, textul şi utilizează toate mijloacele de comunicație: telefon, fax, televiziune şi calculatoare. Drept urmare, au survenit modificări importante în toate domeniile sociale, inclusiv în administrație prin apariția e-guvernării, e-administrației. [1]. În acest context, guvernarea electronică reprezintă procesul de reinvenție a sectorului public prin digitalizare şi noi tehnici

de management a informației, proces al cărui scop final este creşterea gradului de participare politică a cetățenilor şi eficientizarea aparatului administrativ. Aceasta definiție reuneşte de fapt cele 3 trasături de baza ale guvernării electronice: folosirea noilor tehnologii electronice în comunicare (email, chat, site-uri Internet, etc.) sau paradigma tehnică; aplicarea unor metode de management a informației sau paradigma managerială; creşterea gradului de participare politică a cetățenilor şi creşterea eficienței aparatului administrativ sau paradigma funcțională. E-guvernarea porneşte de sus în jos, de la guvern spre cetățean şi pune la dispoziția acestuia modalități tehnologice de informație, fiind în tandem cu E-democrația care porneşte de la inițiativele cetățeanului spre guvernare, contribuind ambele la perfecționarea administrației.

Pentru Republica Moldova, Guvernarea electronică reprezintă o etapă esențială a reformei administrației publice, a modernizării acesteia, şi presupune un proces de digitizare a sectorului public al cărui scop este facilitarea interacțiunii dintre instituțiile publice şi cetățeni prin intermediul aplicațiilor bazate pe tehnologia informației. Dezvoltarea democrației redefineşte rolului statului în raport cu cetățenii şi prin intermediul reformei se urmăreşte adaptarea la modificările economiei mondiale şi la cerințele impuse de structurile Uniunii Europene. În acest sens, guvernarea electronică reprezintă oferirea de către stat, pe baza banilor publici, către beneficiari a unora dintre serviciile sale publice şi sub formă electronică, adică prin folosirea tehnologiei informației şi comunicațiilor şi, în special a internetului. [2, p. 44]. Prin urmare, aceasta este o etapă esențială în reforma la ghişeu, un program de promovare a transparenței şi eficienței, îmbunătățire a interacțiunii cu administrația publică şi reducere a corupției. E-guvernarea este esențială pentru eliminarea sau simplificarea procedurilor birocratice, pentru îmbunătățirea accesului la informații, pentru reducerea cheltuielilor publice, pentru combaterea corupției sau pentru întărirea capacității administrative a instituțiilor publice, devenind imperios necesară dezvoltarea acesteia. Guvernul Republicii Moldova a aprobat în vara anului 2006 ***Concepția guvernării electronice***. Ministerul Dezvoltării Informaționale (MDI), responsabil, la acel moment, pentru implementarea acestei activități, a aprobat Concepția portalului guvernamental, apoi a creat modelul aces-

tui portal prin care au fost prestate serviciile publice computerizate. În acelaşi timp a fost creat ***Centrul de guvernare electronică***. Ulterior, Ministerul Educaţiei şi Tineretului, în comun cu Academia de Administrare Publică pe lângă Preşedintele Republicii Moldova şi cu MDI, au aprobat ***Normele metodologice de instruire şi certificare a funcţionarilor publici în domeniul tehnologiilor informaţionale şi de comunicaţii***. Ministerul Dezvoltării Informaționale este responsabil pentru elaborarea planului anual de acțiuni pentru implementarea guvernării electronice. Republica Moldova la fel a înregistrat progrese vizibile atât în ceea ce priveşte reforma administrației publice, depăşind după indicatori media țărilor din Europa şi Asia Centrală şi a țărilor cu venituri medii şi mici, cât şi pe dimensiunea modernizării Guvernului cu utilizarea tehnologiei informației şi comunicațiilor (TIC), Guvernul creând o infrastructură TIC de talie mondială, care permite dezvoltarea şi furnizarea de servicii electronice la cele mai înalte standarde de calitate. În 2010, Guvernul Republicii Moldova a lansat procesul de e - Transformare a guvernării, care are drept obiectiv general ca, până în 2020 guvernul să devină mai transparent, performant şi receptiv, punând un accent deosebit pe modernizarea serviciilor publice prin digitizare şi ingineria proceselor operaționale, precum şi prin diversificarea canalelor de acces la serviciile publice (internet, chioşcuri, terminale interactive, ghişee unice etc.) Aceste acțiuni sau sincronizat perfect cu ***Planul de acțiuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021,*** care prevede modernizarea tehnologică şi profesionalizarea administrației publice prin implementarea guvernului electronic, serviciilor on-line şi în regim mobil pentru cetățeni şi business; crearea unor centre universale de prestare a serviciilor publice la nivel local. [3] Pentru a răspunde acestor provocări, Guvernul, în conformitate cu ***Strategia de reformă a administrației publice pentru anii 2016-2020*** (în special la Componenta „Modernizare a serviciilor publice") a planificat un amplu exercițiu de transformare calitativă, dar şi cantitativă a serviciilor publice administrative, responsabile de prestarea cărora sunt autoritățile administrației publice centrale, prin: eliminarea serviciilor publice depăşite de timp sau comasarea mai multor servicii în unul; b) sporirea accesului la serviciile publice la nivel local prin canale digitale.[4]

Datorită faptului că societatea noastră este într-o permanentă schimbare, că a cunoscut o dinamică accentuată, s-a impus şi necesitatea aplicării guvernării electronice şi în activitatea administraţiei publice locale, a modernizării acesteia, pentru a corespunde cerinţelor înaintate unei administraţii publice moderne. Desigur, e-guvernarea este promovată strategic la nivel central, dar extinderea aplicării acesteia la nivel local este o necesitate a promovării reformării acestui sector. În procesul de guvernare sunt implicaţi, în general vorbind, următoarele categorii de participanţi: autorităţile publice, atât organizaţiile de la nivel central, cât şi cele de nivel local (Guvernare/administraţie) [G]; cetăţenii ţării ([C] – cetăţeni); firmele private, ce organizează activităţi comerciale, luând în considerare profitul şi activând într-un context concurenţial de piaţă ([B] – bussines); precum şi un grup specific de participanţi-angajaţii autorităţilor publice în cadrul aceleiaşi instituţii ([E] – angajaţi). Între aceste categorii de participanţi se nasc relaţii specifice de comunicare care pot fi împărţite în câteva fluxuri de interacţiune informaţională. Există multiple moduri în care informaţia poate circula între participanţi în cadrul procesului de guvernare. O distincţie a acestor fluxuri informaţionale se poate face împărţindu-le în fluxuri interne şi externe. Fluxurile interne sunt cele în cadrul unei categorii de participanţi – (G-G) de exemplu cele dintre autorităţile publice locale, precum consiliul local al satului şi cel raional, sau fluxurile în cadrul aceleiaşi instituţii între reprezentanţii APL şi angajaţii săi – (G-E). Fluxurile externe sunt cele care se nasc între participanţi din categorii diferite, de exemplu fluxurile care se nasc între cetăţeni şi o instituţie publică precum Consiliul raional – (C-G). Serviciile din categoria "Guvern – Cetăţean" (G-C) se referă la interacţiunea dintre administraţia publică şi cetăţean. Pentru realizarea acestei interacţiuni, Comunitatea Europeană a stabilit o listă din 12 servicii publice de bază care vor fi oferite cetăţeni-lor şi prin intermediul mijloacelor electronice (e-servicii): plata impozitelor şi taxelor pentru cetăţeni; căutarea de locuri de muncă prin oficii de muncă; ajutor prin servicii sociale; acte personale (acte de identitate, paşapoarte, permise de conducere); Înmatricularea autoturismelor; autorizări pentru construcţii; solicitări şi reclamaţii la poliţie; acces la biblioteci publice (cataloage on-line, instrumente de

căutare, cărți electronice); solicitarea şi obținerea de certificate (naştere, căsătorie); înmatricularea în universități; notificarea schimbării adresei de domiciliu; servicii legate de sănătate (ofertele medicale ale spitalelor, programarea la consul-tații).

O bună administrație locală oferă un set comun de priorități, asigură coordonarea acțiunilor şi a resurselor pentru maximizarea eficienței, stimulează activitățile şi suscită responsabilizarea autorităților față de cetățeni. În vederea dezvoltării reale a guvernării electronice în cadrul administrației publice locale, este esențială orientarea către cetățean, aceasta reprezentând un deziderat pentru orice instituție care are ca obiectiv satisfacerea nevoilor cetățenilor. Aplicarea guvernării electronice în activitatea administrației publice locale din Republica Moldova are o bază legală asigurată. Unul din principiile de bază ale administrării publice locale, stipulate în ***Legea privind administrația publică locală*****,** prevede consultarea cetățenilor în probleme de interes local.[5, art.3] Aceste consultări pot fi efectuate prin referendum local, organizat în condițiile *Codului electoral* pe probleme de interes major. În problemele de interes local care preocupă doar o parte din populația unității administrativ-teritoriale sau la examinarea proiectelor de decizii ale consiliului local, APL poate organiza, cu această parte, diverse forme de consultări publice, audieri publice şi convorbiri, în condițiile legii. [6, art.8] În scopul asigurării evidenței actelor, autoritățile administrației publice locale sunt obligate (conform introducerii articolelor nr. 10^1 şi 10^2 în *Legea cu privire la administrația publică locală*), să includă în Registrul de stat al actelor locale, (în conformitate cu Legea nr.436 şi *Legea nr. 317-XV din 18 iulie 2003 privind actele normative ale Guvernului şi ale altor autorități ale administrației publice centrale şi locale*), actele care sunt supuse controlului obligatoriu de legalitate conform art. 64, precum şi proiectele actelor normative ale autorităților administrației publice locale, care se fac publice, în vederea consultării, cu cel puțin 15 zile lucrătoare înainte de ziua aprobării actului.[3] În vederea respectării *Legii nr. 239-XVI din 13 noiembrie 2008 privind transparența în procesul decizional,* autoritățile administrației publice locale adoptă o categorie de acte în urma consul-

[3] *Art.10^1 ; 10^2 introduse prin LP161 din 07.07.16, MO369-378/28.10.16 art.745; în vigoare 28.10.18*

tării cu societatea civilă, fac publice ordinea de zi a şedinţei consiliului local/raional prin afişarea acesteia în locuri publice şi prin plasarea pe pagina web a consiliului, în vederea consultării publice, cu cel puţin 3 zile lucrătoare înainte de ziua şedinţei. Registrul de stat al actelor locale asigură accesul public la actele autorităţilor administraţiei publice locale fără restricţii, iar pentru actele cu caracter personal şi actele cu caracter individual se aplică prevederile *Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecţia datelor cu caracter personal.* Prin atribuţiile sale, Consiliile locale, dispun de consultare publică, în conformitate cu legea, a proiectelor de decizii în problemele de interes local care pot avea impact economic, de mediu şi social (asupra modului de viaţă şi drepturilor omului, asupra culturii, sănătăţii şi protecţiei sociale, asupra colectivităţilor locale, serviciilor publice), precum şi în alte probleme care preocupă populaţia sau o parte din populaţia unităţii administrativ-teritoriale la fel ca şi proiectele de dispoziţii ale preşedintelui raionului.[7, art.14 pct.z[1] ; art.54] În scopul respectării transparenţei decizionale, consiliile locale sunt obligate prin atribuţiile sale, să publice programele, strategiile, agendele şedinţelor pe diverse suporturi informaţionale. [8, art.17 lit. d)] Toate acestea prevederi legale, enumeră ca obiective sporirea gradului de responsabilitate a administraţiei publice faţă de cetăţean, ca beneficiar al deciziei administrative şi contribuie la stimularea participării active a cetăţenilor în procesul de luare a deciziilor administrative şi în procesul de elaborare a actelor normative.

Guvernarea electronică se încadrează perfect în conceptul unei administraţii publice locale contemporane. Ea este reprezentată de aşanumita *comoditate prin eficienţă şi se axează pe economia de resurse şi de timp atât pentru instituţiile publice, cât şi pentru cetăţeni,* care nu trebuie să se mai deplaseze de la o instituţie la alta pentru a-şi soluţiona problemele. E-guvernarea impune respectarea unor principii fundamentale care vin să proclame interesul superior al cetăţeanului. Principiul incluziunii pune accentul pe imparţialitate, integrare, nediscriminare şi obiectivitate, ceea ce înseamnă că administraţia publică locală trebuie să asigure un tratament egal tuturor cetăţenilor, să elimine orice acţiune de tip arbitrar, iar accentul să fie pus pe echitate. În conformitate cu iniţiativele europene, sunt în curs de elaborare norme care să contribu-

ie la îmbunătățirea accesului persoanelor în vârstă şi a persoanelor cu handicap la Internet. Se au în vedere standarde ce definesc structura, design-ul şi conținutul paginilor web ce facilitează accesul Internet pentru categoriile respective; standarde pentru dispozitivele periferice asociate; procesul de audit asociat; încurajarea dezvoltării unei culturi de tip „acces pentru toți". Printre principiile guvernării electronice se numără *încrederea şi securitatea*, iar acestea se pot obține prin autentificarea prin intermediul unui act de identitate electronic sau printr-o semnătură electronică, pentru a oferi cetățenilor certitudinea că documentele primite sau expediate nu au fost modificate. Un principiu important este *transparența decizională* precum şi asigurarea transparenței în stabilirea eventualelor relații de colaborare ale instituțiilor publice cu organizații private, printr-un parteneriat public-privat. Un alt principiu rezultă din *interoperabilitatea unităților furnizoare de servicii publice electronice*, care presupune capacitatea acestor unități de a coopera electronic schimbând informații, atât între ele cât şi cu unități ale domeniului privat, în furnizarea unor servicii mai complexe, cu scopul de a oferi publicului un serviciu de calitate mai bună.[9, p. 49]

Printre avantajele guvernării electronice în cadrul administrației publice locale putem menționa, îmbunătățirea accesului la informațiile şi serviciile publice ale autorităților administrației publice centrale, eliminarea procedurilor birocratice şi simplificarea metodologiilor de lucru, îmbunătățirea schimbului de informații şi servicii între autoritățile administrației publice centrale şi îmbunătățirea calității serviciilor publice la nivelul administrației publice centrale. Beneficiile e-guvernării pot fi sintetizate prin crearea unor website-uri guvernamentale care oferă informații de bază utilizatorilor, facilitând interacțiunea cu autoritățile publice, oferirea accesului la instrumente comunicaționale (forumuri, sondaje de opinie), luând în considerare feedbackul beneficiarilor şi oferirea unor servicii on-line, toate acestea înglobate într-un singur portal. Beneficiarii de servicii publice se află şi ei într-un avantaj prin dispunerea de costuri mai reduse pentru furnizarea serviciilor publice, având acces la un volum mai mare de informații într-un timp mai scurt, beneficiază de servicii publice de o calitate mai ridicată, de economia timpului, deoarece nu sunt nevoiți să se deplaseze de la o instituție la

alta, de posibilitatea de a achita taxe, impozite, amenzi prin intermediul internetului, de a trimite declarații poliției sau de a obține informații de orice natură din partea autorităților publice etc. În privința instituțiilor publice, acestea beneficiază de o informatizare a sistemului, de simplificarea procedurilor, de profesionalizarea, perfecționarea angajaților în domeniul tehnologiei informației, reducerea birocrației, costuri mai reduse pentru furnizarea informațiilor, eficientizarea timpului etc.

Aici se alătură o lărgire de posibilități pentru administrația publică locală: *Crearea unui sistem electronic pentru achiziții publice* care presupune crearea unei aplicații care ar permite administrației publice locale să realizeze achiziții de produse şi servicii prin intermediul Internetului; a unui *sistem pentru organizarea unui referendum electronic*, care ar permite cetățenilor să-şi exprime opinia pentru un anumit subiect de interes național, local,regional, etc., sub forma unui referendum; *sistem de preluare a facturilor furnizorilor pe web*; *crearea unui sistem de piață virtuală.* Piața virtuala (e-Market) este un portal (poarta de intrare securizata) care reprezintă un punct de acces, bazat pe tehnologie Web, destinat tuturor utilizatorilor care cumpără/vând bunuri şi servicii în mod electronic sau solicită informații despre bunuri şi servicii. Crearea unui *sistem de video conferință pe web,* care ar permite realizarea de video conferințe între mai mulți participanți la inițiativa unuia dintre ei, participanții urmând a fi stabiliți de către inițiator, sau sa existe liste standard de participanți, accesul altor participanți sau observatori fiind interzis (acces protejat); crearea de info-chioşcuri, ce presupune un sistem de informare integrat pentru cetățeni în domenii de interes social, cultural şi economic, precum şi familiarizarea cetățenilor cu informația electronică şi crearea mentalității că informatica este un element de utilitate personală pentru fiecare individ; crearea unor *Centre multimedia pentru cetățeni,* care ar pune la dispoziția cetățenilor a resurselor tehnice pentru asigurarea accesului cetățenilor la informația electronică şi la conținutul informațional integrat privind activitatea publica a administrației locale; plata taxelor si impozitelor prin mijloace electronice (e-Tax-payment), etc.

Cu toate acestea, aplicarea e-guvernării implică şi un şir de riscuri. Pentru a fi de succes, proiectele de e-guvernare trebuie să câştige încrederea autorităților, asociațiilor obşteşti şi a cetățenilor. Încrederea

în serviciile de e-guvernare este sporită în mod direct de percepția mai mare asupra credibilității tehnologice şi organizaționale a cetățenilor, de calitatea şi utilitatea serviciilor de e-guvernare, de experiența pe Internet şi de tendința de a avea încredere. O altă problemă este legată de lipsa interoperabilității. Funcționarii publici trebuie să se implice în mod activ nu doar ca utilizatori de informație, dar să sprijine comunitățile în dezvoltarea capacităților şi a resurselor TIC în funcție de nevoile lor specifice, pentru aşi transforma în administrația publică în una activă şi funcțională. Proiectele de e-guvernare pot rata obiectivele şi deveni ineficiente, se pot pierde resurse valoroase din cauza lipsei interoperabilității, deoarece părțile interesate nu sunt implicate suficient.

Un factor de risc este şi managementul defectuos al etapelor de promovare a e-guvernării. Proiectele de e-guvernare implică oameni, procese şi tehnologie. Blocajele sau elementele de rezistență pot fi: aspecte tehnice; standarde şi cadre necorespunzătoare; inițiative care sunt în conflict; probleme de coordonare; probleme de securitate şi confidențialitate; constrângeri bugetare; şi abilități inadecvate, conştientizarea şi decalajul digital, costuri crescute şi întârzieri, decizii greşite, dependența de tehnologie, riscurile de securitate şi riscurile imprevizibile legate de natura TIC. Evaluarea prealabilă a riscurilor posibile în aplicarea e-guvernării de către autoritățile publice locale, permit evitarea sau depăşirea cu succes a acestora.

Interacțiunea dintre autoritățile administrației publice centrale şi cetățeni poate fi *unidirecțională* sau *bidirecțională***.** Interacțiunea unidirecțională este procedura electronică prin care destinatarii informațiilor publice şi beneficiarii serviciilor publice au acces la formulare administrative, pe care le pot vizualiza, completa şi tipări în vederea depunerii sau transmiterii acestora către autoritățile administrației publice prin mijloace tradiționale. Interacțiunea bidirecțională este procedura electronică prin care destinatarii informațiilor publice şi beneficiarii serviciilor publice au acces la formulare administrative, pe care le pot vizualiza, completa şi trimite către autoritățile administrației publice prin mijloace electronice.

Relația administrație publică – cetățeni a fost întotdeauna una destul de controversată, ambele părți având destul de multe lucruri de

reproşat una celeilalte. Lipsa de profesionalism a funcţionarilor, birocraţia excesivă, corupţia care domneşte peste tot dar oficial nu există, mersul greoi al procedurilor administrative, lipsa de profesionalism în relaţiile cu publicul, aglomeraţia, confuziile sau erorile angajaţilor, lipsa de informare în rândul publicului sunt în mare, problemele care intervin în aceasta relaţie administraţie-administraţi. **Transparenţa** trebuie să devină o componenta esenţială a instituţiilor publice, ea este mai curând o prevedere a legii, distanţa dintre gradul actual de transparenţă al instituţiilor şi obiectivele fixate prin lege fiind destul de însemnată. Lipsa transparenţei decizionale, alături de alte carenţe ale activităţii de reglementare, conduce la încrederea scăzută a societăţii în forţa şi importanţa actelor normative. Una dintre responsabilităţile autorităţilor administraţiei publice locale este să permită membrilor comunităţilor să participe în procesul de luare a deciziilor. Dar, acest lucru presupune deschidere din partea autorităţii prin informarea constantă a celor pe care îi guvernează astfel încât aceştia să fie capabili în a-şi expune ideile, pro sau contra. Încălcarea dreptului la libera informare creează carenţe sistemului politic încă din faza sa incipientă, de selectare a actorilor ce vor trasa strategiile de guvernare, prin formarea unor opinii neconcordante cu realitatea şi **facilitarea corupţiei. Birocraţia** este astăzi percepută ca o formă coruptă generată de administraţia care limitează participarea unor categorii largi de cetăţeni la procesul decizional şi prin tendinţa corpului de funcţionari de a se transforma într-o categorie distinctă şi de a-şi impune propriile interese prin intermediul puterii deţinute. Toate aceste aspecte pot fi depăşite prin aplicarea guvernării electronice, deoarece ea pledează pentru diminuarea birocraţiei, urmăreşte asigurarea transparenţei activităţii administrative, a publicităţii şi al liberului acces la informaţiile publice aferente serviciilor, eliminarea situaţiilor de conflict de interese pentru aleşi şi funcţionari, organizarea adecvată (performantă) a compartimentelor de strategie, administrarea bugetului şi a birourilor de lucru cu publicul, modificarea procedurilor de avizare prin preluarea sarcinii de obţinere a acestora de către funcţionarii administraţiei. [10, p.32] Cu toate acestea, utilizarea Internetului ca şi liant între comunitate şi administraţia publică locală este departe de ceea ce ar trebui să fie. Acest lucru nu face decât să îngreuneze dia-

logul cetățean – instituție publică, reducând interacțiunea dintre cei doi actori la discuțiile purtate la ghișeele diverselor departamente administrative. În acest context, sugerăm câteva idei care ar permite aplicarea eficientă a guvernării electronice în activitatea administrației publice. Înainte de a se realiza un site al unei autorități sau instituții publice locale, se recomandă identificarea publicului țintă căruia i se adresează și determinarea unei structuri și a unui conținut care să răspundă nevoilor specifice ale acestuia. Planificarea structurii și conținutului site-urilor trebuie să ofere o integrare cât mai bună în sistemul deja existent de site-uri ale autorităților și instituțiilor publice din administrația publică centrală. Nu trebuie să existe site-uri duplicat ale aceleiași autorități sau instituții din administrația publică centrală sau locală. Verificarea periodică a funcționalității site-urilor web ale autorităților sau instituțiilor publice, în principal actualitatea informațiilor afișate și funcționalitatea legăturilor către alte site-uri, reprezintă garanția calității serviciilor oferite. De asemenea, este imperativă diminuarea decalajului digital al cetățenilor, definit ca fiind „diferența dintre persoanele care au cunoștințe în domeniul informaticii și au acces la resurse informaționale, precum internetul, și cele care nu au", prin diferite politici menite să crească accesul și cunoștințele în domeniul informatic. Tehnologia informației și comunicației conduc implicit la reconceptualizarea noilor metode de organizare a activității funcționarilor publici, a nivelului de pregătire al acestora. Noile competențe pentru colectarea, prelucrarea, organizarea și comunicarea informației devin o cerință indispensabilă a eficienței și eficacității informației prestate.

În concluzie, o reformă reală și profundă a administrației publice locale care să asigure deplina transparență a activității prin politicile guvernării electronice bazate pe respectul reciproc dintre funcționarul public și cetățean, este imposibilă fără efortul comun atât al administrației publice locale, cât și al cetățeanului implicat în promovarea democrației, a modernizării serviciilor publice și a reformării sistemului administrativ.

Referințe bibliografice

1. Shahwan U. E-*Government in Developing Countries*, [Online] disponibil la adresa http://css.escwa.org.lb/ictd/01018/presentations/day2/8.pdf, accesat la data de 2 august 2017.
2. Vasilache D. *Guvernarea electronică – o introducere*. Cluj-Napoca: Casa Cărții de Știință, 2008.
3. *Planul de acțiuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021*//Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 966 din 09.08.2016.
4. Ursu Eugeniu, Manoil Vlad. *Digitizarea serviciilor publice*// http://www.aap.gov.md/sites/default/files/AAP-Forum-3_Ursu_Manoil.pdf, accesat 02.10.17
5. *Legea privind administrația publică locală* nr. 436 din 28.12.2006// Monitorul Oficial nr. 32-35 din 09.03.2007.
6. Op.cit., art.8
7. Op.cit., art.14, pct.z^1 ; art.54
8. Op. cit., art.17, lit. d)
9. Vasilache D. Op.cit., p. 49
10. Bularda D., Chioveanu P., Pop A., Preda O., Presadă F. *Buna guvernare la români, Ghid de bune practici pentru consolidarea bunei guvernări locale*, Bucureşti, 2008.