# STUDIU DE CERCETARE

## RECOMANDĂRI DE POLITICI PUBLICE/ REGLEMENTĂRI/ AMENDAMENTE

## PENTRU

## AUTORITĂŢILE PUBLICE RELEVANTE

## DIN REPUBLICA MOLDOVA

Chişinău, 2015

**CZU** 351/354(478):342.732

R 36

Lucrarea a fost recomandată pentru editare de către CŞ al Institutului de Dezvoltare a Societății Informaționale (proces-verbal nr.4-2015 din 16 septembrie 2015)

**Echipa de autori:**

RNDr. Vratislav Datel - Expert, Republica Cehă

dr. Krysztof Atlasiewicz - Expert, Polonia

Vladimir Benko-Expert, Slovacia

Ion Coşuleanu - Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale, Chişinău

dr. hab. Anatol Gremalschi - Institutul de Politici Publice, Chişinău

**Echipa redacțională:**

Irina Cojocaru - Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale, Chişinău

dr. Elena Ungureanu - Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale, Chişinău

Anastasia Ştefanița - Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale, Chişinău

Dumitra Ungureanu - Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale, Chişinău

dr. Igor Cojocaru - Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale, Chişinău

Crinstina Antoci - Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale, Chişinău

Perioada de elaborare a studiului: **iunie-iulie 2015**

Studiu elaborat în cadrul proiectului "DISCUS - Platformă de discuții privind problemele de dezvoltare a societății informaționale" (ianuarie - decembrie 2015), coordonat de Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale, finanțat de Fondul Internațional Visegrad.

Codul proiectului: **21470018**

Acest document reprezintă versiunea studiului tradus din limba engleză în limba română.

Versiunea electronică PDF a studiului poate fi accesată aici: http://discus.idsi.md/ro/rapoarte

Versiunea în limba engleză a studiului poate fi accesată aici: http://discus.idsi.md/reports

Descrierea CIP a Camerei Naționale a Cărții

Recomandări de politici publice/ reglementări/ amendamente pentru autoritățile publice relevante din Republica Moldova : Studiu de cercetare / Vratislav Datel, Krysztof Atlasiewicz, Vladimir Benko [et al.]. – Chişinău : Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale, 2015. – 48 p.

100 ex.

ISBN 978-9975-3020-2-9.

351/354(478):342.732

R 36

© **Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale**

# Cuprins

Abrevieri ..... 4
1. Introducere ..... 5
2. Situația actuală din Republica Moldova, cu accent pe reglementările legale ..... 6
3. Experiența țărilor Visegrad în domeniul soluțiilor TIC pentru servicii locale, cu accent pe experiența în sfera reglementărilor legislative, şi bunele practici pentru RM ..... 15
3.1. Experiența Republicii Cehe ..... 15
3.2. Experiența Slovaciei ..... 19
3.3. Experiența Poloniei ..... 23
4. Lecțiile învățate: Soluții TIC pentru serviciile locale ..... 23
4.1. Experiența Republicii Cehe ..... 23
4.2. Experiența Slovaciei ..... 24
4.3. Experiența Poloniei ..... 24
4.4. Experiența Moldovei ..... 25
5. Constatările seminarului ştiințific: Soluții TIC pentru serviciile locale (reglementări legale) ..... 26
6. Recomandări privind politicile publice, reglementările/ amendamentele pentru autoritățile publice relevante din Moldova ..... 29
6.1. Recomandările expertului din Cehia ..... 29
6.2. Recomandările expertului din Slovacia ..... 30
6.3. Recomandările expertului din Polonia ..... 31
7. Concluzii asupra recomandărilor privind politicile publice, reglementările/amendamentele pentru autoritățile publice relevante din Republica Moldova ..... 31
Bibliografie ..... 38
Anexa 1. Lista actelor normative care se referă la serviciile publice on-line (RM) ..... 39
Anexa 2. Legislația UE cu impact direct asupra societății informaționale (ordonată după dată): ..... 41
Anexa 3. Fişa informativă DISCUS #3 – iunie 2015 şi informația despre seminar ..... 42
Anexa 4. Agenda Seminarului ..... 45
Anexa 5. Extras din Programul de activitate al Guvernului RM pentru 2015-2018 ..... 48

# Abrevieri

| | |
|---|---|
| AP | – Administrația publică |
| APC | – Autoritățile publice centrale |
| APL | – Autoritățile publice locale |
| BPMN | – *Business Modeling Process Notation* – metodă de reprezentare intuitivă a proceselor de afaceri sub forma unei diagrame similare cu o schemă logică |
| CISC | – Centrul de Informare si Servicii pentru Cetățeni |
| DISCUS | – Platforma de discuții a problemelor de edificare a Societății Informaționale |
| EDIFACT | – Sistemul Electronic pentru interschimbul de date în Administrare, Comerț şi Transport |
| EGON | – Sistemul de servicii partajate din Republica Cehă |
| IDSI / IDIS | – Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale, Republica Moldova |
| IRI | – Institutul Internațional Republican (SUA) |
| SI | – Sistem Informațional |
| ISPA | – Sistemul Informațional al Administrației Publice din Republica Cehă |
| KIO | – Camera Națională de Recursuri, Polonia |
| OPSI | – Oficiul pentru Sisteme Informatice Publice |
| PAPI | – Punct de Acces Public la Internet |
| PIB | – Produsul Intern Brut |
| PPP | – Parteneriat public-privat |
| PRINCE2 | – Proiecte în Mediu Controlat – metodă de management de proiect bazat pe o abordare de proces |
| PuP | – Parteneriatul public-public |
| RB | – Registre de bază |
| RM | – Republica Moldova |
| SD | – Servicii deconcentrate |
| TIC | – Tehnologiile informației şi comunicațiilor |
| UTA | – Unități administrativ-teritoriale |
| V4 | – Țările Visegrad: Cehia, Ungaria, Polonia, Slovacia |

# 1. Introducere

Studiul de cercetare „Recomandări de politici publice/ reglementări/ amendamente pentru autoritățile publice relevante” este elaborat în cadrul proiectului DISCUS în baza rezultatelor Seminarului ştiinţific „Soluţii TIC pentru serviciile locale (reglementări legale)” şi este o continuare a studiului de cercetare „Recomandări privind implementarea sistemelor informaționale relevante pentru autoritățile locale”.

Scopul principal al Seminarului nominalizat fost de a împărtăşi experiența țărilor Visegrad în domeniul societății informaționale, cu un accent pe reglementările legale în domeniul serviciilor electronice, inclusiv la nivel local, şi luarea în considerare de către oficialitățile din R. Moldova, cercetătorii şi factorii de decizie la nivel național a celor mai bune practici în acest domeniu ale țărilor Visegrad. Obiectivul Seminarului a fost de a discuta problemele şi a identifica soluțiile posibile pentru reglementările legale ale serviciilor electronice la nivel local din Republica Moldova.

Seminarul, care a avut loc la 26-27 mai 2015 la Chişinău, a permis sistematizarea unor informații de valoare, furnizate atât de reprezentanții autorităților publice locale şi centrale din Republica Moldova, pe de o parte, cât şi de la experții țărilor V4, pe de altă parte. La eveniment au participat peste 50 de specialişti din diverse domenii: funcționari publici locali, reprezentanți ai sectorului academic, ai administrației publice centrale, ai societății civile, experți naționali şi experți internaționali din țările grupului Visegrad (pentru informații mai detaliate a se vedea anexa 3).

Informațiile colectate de la reprezentanții autorităților publice locale (APL) în timpul primului eveniment, organizat în cadrul proiectului în martie 2015, au servit ca bază pentru ordinea de zi a seminarului din luna mai.

Participanții la seminar au evidențiat o serie de probleme în implementarea serviciilor electronice la nivel local, cum ar fi:

- Lipsa de campanii de informare a cetățenilor şi de instruire a funcționarilor publici din mediul rural.
- Dublarea documentelor.
- Lipsa de proiecte-pilot de la nivel central pentru raioane – şi de la raion pentru oraşe/sate, care ar putea fi multiplicate în alte localități.
- Rezistența la schimbare.
- Lipsa unui grup de experți, care ar consulta şi sprijini autoritățile locale în implementarea serviciilor electronice.
- Lipsa rețelelor de parteneriat (administrația publica centrală (APC), administrația publică locală, societatea civilă, mediul de afaceri etc.).

Deşi materialele prezentului studiu uneori depăşesc subiectele discutate în cadrul seminarului, ele pot servi în calitate de informații suplimentare pentru cititori referitoare la experiența UE, a țărilor V4, precum şi a Republicii Moldova în ceea ce priveşte nivelul de dezvoltare a cadrului juridic ce ține de Societatea Informațională şi e-Servicii.

Pentru a ajuta experții V4 în formularea recomandărilor concentrate pe acțiunile care trebuie întreprinse de către Moldova în transpunerea experienței țărilor UE şi V4, în Capitolul „Situația actuală din Republica Moldova, cu accent pe reglementările legale” este prezentată o informație succintă referitoare la structură administrativă a Republicii Moldova.

Experiența țărilor Visegrad în elaborarea şi implementarea soluțiilor TIC pentru serviciile locale (cu accent pe experiența în domeniul reglementărilor legale) şi cele mai bune

practici relevante care urmează să fie abordate de către Republica Moldova este redată în capitolul „Experiența țărilor Visegrad în domeniul soluțiilor TIC pentru servicii locale, cu accent pe experiența în sfera reglementărilor legislative, şi bunele practice relevante pentru Moldova”.

Capitolul “Lecții învățate: soluții TIC pentru serviciile locale” se concentrează pe experiența din Republica Cehă, Slovacia şi Polonia în domeniul reglementărilor legale.

În baza rezultatelor Seminarului ştiințific, precum şi a experienței din Republica Cehă, Slovacia şi Polonia, sunt formulate recomandări cu privire la politicile publice/reglementările, care urmează să fie elaborate sau modificate pentru/de către autoritățile publice competente din Republica Moldova.

De asemenea, studiul conține principalele etape ce trebuie incluse în planul de acțiuni ce ar avea drept scop punerea în aplicare a serviciilor electronice locale din localitățile rurale, recomandări şi sugestii pentru viitorul eveniment DISCUS – Atelierul de lucru din 22-23 septembrie 2015, Chişinău.

## 2. Situația actuală din Republica Moldova, cu accent pe reglementările legale

În Republica Moldova, cadrul legislativ şi normativ de bază referitor la edificarea societății informaționale a fost elaborat. În prezent, acesta include peste 20 de legi, 80 de hotărâri de guvern, circa 70 de documente conceptuale aprobate cu privire la sistemele informatice ale autorităților publice, mai mult de 20 de acte normative de uz general şi 75 cu scopuri specifice, emise de ANRCETI.

Reglementările juridice din Republica Moldova, care constituie cadrul normativ-juridic de prestare a serviciilor publice, inclusiv a serviciilor on-line, constau dintr-o serie de legi, hotărâri de guvern, regulamente şi acte locale. Există şi un cadru instituțional relevant, care include Ministerul Tehnologiei Informației şi Comunicațiilor, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice şi Tehnologia Informației (ANRCETI), Centrul Național pentru Frecvențe Radio, Centrul de Guvernare Electronică şi Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal.

Lista principalelor acte normative relevante este prezentată în Anexa 1.

Pentru o înțelegere mai clară a cadrului de prestare a serviciilor de către autoritățile publice locale, mai jos este o scurtă descriere a structurii administrației publice din Republica Moldova.

### 1. Sistemul de adminstrație publică locală

În conformitate cu Constituția Republicii Moldova, administrația publică din unitățile administrativ-teritoriale se bazează pe principiile autonomiei locale, descentralizării serviciilor publice, eligibilității autorităților administrației publice locale şi consultarea cetățenilor cu privire la problemele locale de interes deosebit. Legea privind administrația publică locală defineşte administrația publică locală ca o totalitate de autorități publice locale create în cadrul legii pentru a satisface interesele generale ale locuitorilor unei anumite unități administrativ-teritoriale. Sistemul administrației publice locale este structurat pe două niveluri:

*Primul nivel* – organe publice cu competențe generale sau speciale create, care funcționează pe teritoriul unui sat sau oraş, cu scopul de a promova interesele comunității locale şi a rezolva problemele acesteia.

Al *doilea nivel* – organe publice cu competențe generale sau speciale create şi care funcționează pe teritoriul raioanelor, municipiilor şi unității teritoriale autonome cu statut

juridic special, cu scopul de a promova interesele şi rezolva problemele populației din această unitate administrativ-teritorială.

## 2. Regiunea: definirea şi contextul

Republica Moldova este împărțită în sate, oraşe, raioane (sectoare), Unitatea Teritorială Autonomă Găgăuzia şi Unitatea Teritorială din Stânga Nistrului (Transnistria). Există 32 de raioane, 3 municipii şi 2 unități teritoriale autonome. Găgăuzia este o regiune cu populația predominant creştin-ortodoxă, vorbind limba găgăuză. Aceasta este guvernată de legile Republicii Moldova, precum şi de actele normative emise de Adunarea Populară a Găgăuziei. Găgăuzia are dreptul de a soluționa în mod independent problemele legate de dezvoltarea politică, economică şi culturală. Deşi Transnistria este considerată atât în mod oficial, cât şi la nivel internațional, ca fiind parte a Republicii Moldova, în prezent autoritățile moldovene nu exercită control asupra acestei regiuni.

Potrivit Strategiei de descentralizare, există 3 regiuni de dezvoltare: Nord, Centru şi Sud. Ele nu au nici un fel de putere administrativă publică oficială şi sunt orientate spre punerea în aplicare a proiectelor de dezvoltare, care acoperă mai mult de un singur raion.

## 3. Organizarea instituțională

Fiecare raion (sector) alege un consiliu care coordonează activitățile raionului (sectorului) în scopul de a furniza servicii publice de la nivel municipal sau de sector. Consilierii sunt aleşi pe bază de vot universal, egal şi direct prin vot secret pentru un mandat de patru ani.

Relațiile dintre administrația publică centrală şi locală pot fi numite de supraveghere. Cancelaria de Stat este responsabilă de organizarea controlului administrativ de legalitate a activității autorităților administrației publice locale, exercitată prin propriile sale agenții sau prin intermediul birourilor teritoriale subordonate.

Există un statut incert al serviciilor în responsabilitatea APL de nivelul al doilea şi confuzia între acestea şi serviciile deconcentrate. Legislația şi practica administrativă a Republicii Moldova nu stabileşte în mod clar care sunt diferențele fundamentale între serviciile descentralizate, cele deconcentrate şi delegate. Există o tendință în rândul instituțiilor din mai multe APC de a lua în considerare, în practică, serviciile/instituțiile raionale descentralizate/ deconcentrate ca fiind servicii/instituții care pot influența şi exercita în mod direct şi voluntar autoritatea de management. Mai mult ca atât, diferite rapoarte de analiză a stării generale în sectorul public din Republica Moldova subliniază creşterea exagerată a acestei influențe, în special în ceea ce priveşte cheltuielile publice în raport cu Produsul Intern Brut (în continuare – PIB), comparativ cu nivelul de dezvoltare măsurat prin indicele PIB/cap de locuitor şi sugerează limitarea acestei expansiuni. Acest factor are o influență deosebită asupra procesului de descentralizare, din cauza restricției extreme a spațiului fiscal necesar pentru o mai bună finanțare a APL.

## 4. Competențe

Legea cu privire la administrația publică locală defineşte competențele proprii şi delegate pentru raioane. Responsabilitățile raioanelor includ: (i) dezvoltarea socială, economică, teritorială şi urbană; (ii) construcția de drumuri raionale, construirea de facilități publice din raionul (sector); (iii) instituții de învățământ de tip primar, gimnazial şi liceal; (iv) furnizarea de asistență socială; (v) sport şi alte activități; (vi) protecția mediului; (vii) gestionarea proprietății; (viii) servicii de protecție împotriva incendiilor etc.

Există o gamă largă de responsabilități delegate pentru raioane de către stat, inclusiv protecția socială, protecția sănătății, siguranța publică, rezervațiile naturale etc., în aceste

zone, în conformitate cu legea, autoritățile locale sunt supuse supravegherii administrative prin control de oportunitate.

Mai întâi de toate, de jure, autoritățile publice locale (APL) din Republica Moldova au o autonomie completă, dar, de facto, aceasta este limitată, în parte din cauza interferențelor APC în activitatea lor de zi cu zi, în mare parte datorită faptului că propriile resurse financiare nu acoperă necesitățile, organizarea administrativ-teritorială este excesiv de fragmentată, iar capacitățile administrative şi instituționale sunt insuficiente. Aceşti factori au drept consecință faptul că APL au un grad scăzut de responsabilizare în fața publicului – publicul fiind principalul beneficiar şi decident în utilizarea resurselor şi adaptarea serviciilor publice la nevoile locale. Delimitarea competențelor dintre APL de primul şi al doilea nivel este neclară, contradictorie, iar în unele cazuri chiar este lipsă. Unele dintre activitățile menționate în calitate de competențe interne nu au fost în mod clar definite, în unele cazuri, acestea fiind atribuite ca sarcini pentru nivelul imediat superior.

Această situație permite interpretarea dublă, neunivocă a responsabilităților/ competențelor diferitor niveluri de unități administrativ-teritoriale (în continuare – UAT). Nu există nici criterii tehnice clare şi funcționale, care ar fi adoptate şi utilizate în mod expres pentru definirea, delimitarea, asigurarea şi finanțarea competențelor.

Fenomenul de dublare a responsabilităților/competențelor este prezent de asemenea şi în activitatea autorităților publice deconcentrate de specialitate. În consecință, lipsa unei delimitări clare a competențelor „tinde să facă presiuni, să destabilizeze întregul sistem de relații inter-administrative”.[1]

## 5. Finanțarea

Legea privind administrația publică locală prevede că organele administrației publice locale se bucură de autonomie financiară şi au dreptul de inițiativă în toate problemele legate de administrarea treburilor publice locale. Potrivit Legii cu privire la finanțele publice locale, bugetul raionului include:

(i) veniturile şi cheltuielile necesare pentru a îndeplini responsabilitățile atribuite raionului conform legii şi responsabilitățile suplimentare delegate Guvernului;

(ii) bugetele locale care constau din bugetele satelor (comunelor), oraşelor (municipiilor) din cadrul raionului. Bugetele locale pot impune taxe şi tarife locale în limitele stabilite de lege. Guvernul estimează ponderea bugetului național consolidat, care poate fi cheltuit pentru finanțarea serviciilor publice prestate de autoritățile locale (atât responsabilități proprii, cât şi delegate).

În Republica Moldova, la fel ca în multe alte țări în tranziție, descentralizarea unor servicii publice şi transferul unor responsabilități/competențe nu a fost realizat concomitent cu transferul resurselor necesare pentru îndeplinirea acestora, fapt ce conduce la apariția unor dezechilibre verticale profunde în finanțare. Ca urmare, exercitarea acestor atribuții este dificilă şi uneori chiar imposibilă pentru UAT mici sau cele care au un buget sărac. Insuficiența resurselor financiare necesare pentru acoperirea cheltuielilor publice se datorează şi colectării ineficiente a taxelor fiscale şi impozitelor locale, fapt ce nu permite APL să acumuleze resurse financiare necesare pentru a stimula dezvoltarea comunității şi acoperirea cheltuielilor publice. Nu există nici un mecanism viabil care ar permite extinderea bazei fiscale a unităților administrativ-teritoriale. Aceste probleme contribuie indirect la situația în care primarii şi consilierii locali, pentru a obține sprijin financiar, manifestă o loialitate fără rezervă față de conducerea politică superioară, acest proces subminând în mare măsură actul administrației publice locale.

[1] http://eap-csf.eu/assets/files/Downloads/english/Draft_National_Decentralization_Strategy_eng.pdf

În acelaşi timp, este necesar să se stabilească un mecanism care să garanteze finanțarea UAT pe termen lung şi mediu în scopul îndeplinirea responsabilităților/competențelor transferate de către stat. Experții recomandă revizuirea conceptului bugetelor locale, transformându-le în bugete ale autorităților locale independente la ambele niveluri, astfel ca APL să aibă venituri proprii adecvate, în funcție de competențele acestora, totodată fiind împuternicite să modifice bugetele în limitele prevederilor legale.[2]

### 6. Statul şi regiunile

În conformitate cu legislația, activitatea autorităților publice locale de primul şi al doilea nivel este supusă controlului administrativ. Legea privind administrația publică locală oferă o listă de activități, care fac obiectul supravegherii obligatorii din partea Cancelariei de Stat. Controlul administrativ include controlul respectării legislației şi gradul de adecvare a politicilor autorităților administrației publice locale.

### 7. Regiunile şi autoritățile locale

Constituția Republicii Moldova, precum şi Legea privind administrația publică locală stipulează că relațiile dintre autoritățile publice locale au la bază principiile autonomiei, legalității, transparenței şi cooperarea în rezolvarea problemelor comune.

### 8. Regiunile şi relațiile internaționale

Conform Legii privind administrația publică locală, consiliile raionale (municipale) pot decide, în cadrul legii, să coopereze cu alte autorități ale administrației publice locale, inclusiv cooperare transfrontalieră, pentru punerea în aplicare a activităților şi prestarea serviciilor publice necesare, precum şi cooperarea cu agenții economici din țară şi străinătate şi organizațiile non-guvernamentale, în vederea realizării activităților sau lucrărilor de interes comun.

### 9. Concluzii

În cazul autorităților locale din Republica Moldova se atestă o lipsă evidentă de autonomie financiară şi administrativă, cum ar fi limitarea puterii de decizie în ceea ce priveşte propria structură administrativă; deşi sunt foarte extinse, obligațiunile şi responsabilitățile delegate nu sunt acoperite financiar. Prin urmare, APL sunt dependente de autoritățile centrale. Distribuția responsabilităților între cele două niveluri ale puterii publice este, de fapt, mai degrabă un sistem de împărțire a puterii, decât de descentralizare corespunzătoare.[3]

### 10. Acțiunile întreprinse

Potrivit Programului de reformă a serviciilor publice, aprobat de Guvern, reingineria serviciilor publice este una dintre cele mai urgente priorități ale Republicii Moldova, dar, de asemenea, şi o provocare majoră, care necesită regândirea şi transformarea modelelor tradiționale de activitate ale autorităților şi instituțiilor publice. Instituțiile publice organizate pe verticală, care operează în limitele stricte ale competențelor stabilite de actele normative, vor fi restructurate într-un singur sistem, care va elimina barierele instituționale, va dezvolta legăturile orizontale şi instrumentele de cooperare care ar oferi o organizare eficientă a

[2]Ion Creangă, Irina Găluşcă. Noile reglementări ale procesului bugetar pentru APL. Principii. Reguli. Responsabilități. Biblioteca IDIS „Viitorul”.

[3]http://www.aer.eu/fileadmin/user_upload/MainIssues/Regional_Democracy/AER_Regionalism_Report/Report_by_country/MOLDOVA_2010.pdf

serviciilor publice pentru cetățeni şi antreprenori şi o utilizare judicioasă a resurselor autorităților publice centrale şi locale. Acest lucru este necesar ca urmare a dezvoltării rapide a inovațiilor tehnologice, precum şi cerințele în creştere ale societății. Proiectul de modernizare a serviciilor publice, elaborat de Comisia Europeană, a declarat: „Astăzi cetățenii îşi cunosc drepturile din ce în ce mai bine, au mai multe informații despre serviciile publice şi, prin urmare, au aşteptări şi cerințe mai mari pentru calitatea serviciilor”.

Programul a identificat două grupuri principale de probleme legate de reforma serviciului public.

*Primul grup* vizează însăşi sistemul de servicii şi se referă la astfel de probleme ca calitatea serviciilor, accesibilitatea informațiilor privind serviciile, timpul necesar pentru a obține un anumit serviciu, posibilitatea de a alege canalele de oferire a serviciilor către beneficiari, respectarea legislației în furnizarea de servicii, costuri rezonabile pentru cetățeni şi întreprinderi, cultura serviciilor, asigurarea infrastructurii de livrare a serviciilor, organizarea de servicii eficiente din punct de vedere economic.

*Al doilea grup* de probleme se referă la reforma serviciilor publice şi acoperă aspecte, cum ar fi calitatea politicilor de reformă prin stabilirea unor obiective clare, principii şi instrumente de politică, activități şi măsuri planificate, corectitudinea şi coerența acestora cu alte inițiative guvernamentale, în primul rând, cu agenda de e-Transformare, oferind resurse, stabilirea unor mecanisme eficiente de coordonare şi de gestionare a reformei, de conştientizare de către funcționarii publici, atât la nivel de conducere, cât şi la nivel de experți, a esenței şi complexității reformelor.

*Generalizarea problemelor existente* din perspectiva beneficiarilor include:

1) Informații incomplete postate pe site-urile instituțiilor publice. În cele mai multe cazuri pentru a beneficia de serviciile necesare, beneficiarii sunt obligați să viziteze personal instituțiile care oferă serviciile. Conform rezultatelor sondajului, în anul 2013 mai mult de 50% de beneficiari au recunoscut că, informația de pe site-ul referitor la serviciul necesar a fost insuficientă.

2) Abordare instituțională îngustă şi instituții publice izolate în organizarea serviciilor. Beneficiarul continuă să acționeze în calitate de curier, asigurând schimbul de documente între instituțiile publice. Deşi interoperabilitatea registrelor publice este în curs de implementare, aceasta funcționează doar în cazuri izolate, necesitând timp semnificativ şi costuri economice suplimentare pentru cetățeni şi întreprinderi. Potrivit rezultatelor sondajului 2013, pentru a obține un serviciu distinct, mai mult de 30% din beneficiari au fost nevoiți să viziteze mai mult de 3 instituții.

3) Lipsa unor proceduri şi practici sistematice de evaluare a sarcinii administrative. Cadrul de reglementare, care stabileşte procedura de obținere a serviciului prevede cerințe care ar putea creşte randamentul fără riscuri suplimentare, dar evaluarea sistematică şi identificarea procedurilor excesive existente şi proceselor sunt efectuate numai în cazuri individuale, în special în proiecte de asistență tehnică internațională.

4) Includerea arbitrară a cerințelor suplimentare privind serviciul, neprevăzute în actele normative (legi, hotărâri de guvern, decizii ale autorităților locale) stabilite prin instrucțiuni interne ale instituțiilor. Acest lucru conduce la nevoia de vizite repetate la instituții, prezentarea documentelor care nu sunt reglementate de acte juridice şi nu sunt incluse în listele de documente postate pe site-urile instituțiilor. În acest fel, timpul necesar pentru a obține un serviciu este mai mare.

5) Lipsa de reguli uniforme şi transparente pentru stabilirea tarifelor la serviciile cu plată. Tarifele pentru servicii sunt percepute de majoritatea persoanelor drept arbitrare sau nerezonabile. Conform rezultatelor sondajului, în anul 2013, mai mult de 58% dintre beneficiari considerau tarifele pentru servicii ca fiind nejustificate.

6) Existența plăților suplimentare neoficiale solicitate de la beneficiari. Sondajul din anul 2011, efectuat de Institutul Republican Internațional (IRI), *Baltic's Surveys/The Gallup Organization*, a arătat că plățile informale suplimentare constituie un mod obişnuit de soluționare a problemelor cetățenilor, care interacționează cu instituțiile publice în mai mult de 80% din cazuri. Potrivit sondajului din anul 2013, circa 47% din respondenți au recunoscut că în furnizarea de servicii le-au fost solicitate plăți neoficiale.

Programul de Reformă a Serviciilor Publice a identificat următoarele *probleme în implementarea reformei serviciului public*:

1) Lipsa unei definiții clare a serviciilor publice şi diversitatea serviciilor publice în legislație. Conceptul general de *serviciu public* este folosit ca sinonim pentru serviciul public administrativ, servicii pentru beneficiul public etc., ceea ce conduce la confuzie în definirea subiectului reformei şi planificarea neclară a obiectivelor de modernizare.

2) Lipsa cadrului legal pentru reformă. În legislație nu există definiții a mai multor concepte şi proceduri de bază, legate de reforma serviciului public. Astfel de concepte ca posesor al serviciului public şi furnizorii de servicii publice, conceptul de *front-office* şi *back-office*, dezvoltate în cele mai bune practici europene şi internaționale, procesele de serviciu etc. sunt utilizate intuitiv, ceea ce complică realizarea reformei. În consecință, diferite instituții implicate în reformă percep în mod diferit ceea ce ar trebui şi prin ce metode şi activități trebuie să fie realizat.

3) Izolarea instituțională. Întrucât barierele instituționale ale guvernului creează o sarcină administrativă suplimentară, administrația publică percepe serviciile din punctul lor de vedere şi nu din punctul de vedere al beneficiarilor. Analiza gamei de servicii din perspectiva beneficiarilor, analiza pe orizontală şi verticală a inițiativelor de modernizare a grupurilor de servicii în conformitate cu principiul „situații de viață”, alinierea la bunele practici europene şi internaționale se efectuează doar în cazuri izolate, în special, doar în proiectele de asistență tehnică cu sprijin internațional.

4) Suprapunerea studiilor metodologice. Absența unor linii directoare unificate, aprobate pentru analiza şi reingineria serviciilor, duce, în cazul proiectelor de asistență tehnică, la eforturi repetate de creare a unor metodologii distincte, fapt ce are drept rezultat utilizarea irațională a resurselor şi generează lacune în abordarea reformei.

5) Lipsa de principii şi modalități pentru stabilirea tarifelor la serviciile cu plată tind să conducă la o majorare a tarifelor, iar serviciile cu plată sunt percepute de către cetățeni ca o sursă de venituri suplimentare ale instituțiilor publice. Pe de altă parte, cadrul legislativ neclar face dificilă contorizarea în procesul de calcul al prețurilor a tuturor componentelor costurilor serviciului, precum şi evaluarea obiectivă a tarifelor propuse.

6) Absența unei abordări uniforme a reformei serviciului public afectează definirea standardelor de servicii. Există mai multe modalități de a defini standardele şi cerințele minime pentru servicii publice de calitate, dar în general monitorizarea calității este efectuată sporadic, de la caz la caz, ceea ce face dificilă evaluarea dinamică a schimbărilor efectuate pentru a îmbunătăți serviciile.

7) Absența unei înțelegeri comune a principiului „ghişeu unic”. În ciuda utilizării pe scară larga a denumirii „ghişeu unic”, în realitate, există abordări diferite pentru punerea în aplicare a unui model de „*one stop shop*” în furnizarea de servicii. Există cazuri, în care punerea în aplicare a „ghişeului unic” se realizează prin crearea, în aceeaşi unitate sau organizație, sub denumirea de „ghişeu unic”, a unei colecții de „ghişee unice”, fapt ce duce la vizitarea de către beneficiari de 10 ori a uneia şi aceleiaşi instituții, devalorizând însuşi ideea acestei abordări.

Principiul „ghişeului unic” este înțeles doar ca un mecanism pentru eficientizarea activității, în măsura în care este reglementat de Legea 161 din 22 iulie 2011 privind punerea

în aplicare a ghişeului unic pentru activitatea de întreprinzător. Până în prezent, numărul de ghişee unice este foarte mic. Astfel, rămâne nesoluționată problema privind definirea principiului pentru întregul sistem de servicii publice, de stabilire a procedurii de ghişeu unic pentru a oferi şi alte servicii publice, nu numai cele de eliberare a actelor permisive.

8) Lipsa resurselor şi mecanismelor de coordonare a reformei serviciilor publice. Deşi coordonarea şi supravegherea procesului de reformare a serviciilor publice, comune tuturor autorităților şi instituțiilor publice, este de competența Cancelariei de Stat, până în prezent nu este pus la punct un mecanism adecvat de consultare. În cadrul ministerelor de resort lipseşte corpul de specialişti, responsabili de astfel de activități şi nu sunt desemnate persoanele responsabile de gestionarea reformei. Spre deosebire de activitățile coordonate de Centrul de Guvernare Electronică, în cazul reformei generale a serviciilor publice, coordonarea este extrem de slabă. Resursele existente sunt insuficiente pentru dezvoltarea şi punerea în aplicare a modificărilor legislative, de instruire a specialiştilor din ministere, de dezvoltare a ghidurilor metodologice pentru reforma serviciilor publice, de planificare şi monitorizare a reformei. Lipsa mecanismelor de coordonare a proceselor de reformare a serviciilor publice în ansamblu, a inițiativelor aferente, afectează tendințele de digitizare a serviciilor, utilizarea eficientă a tehnologiilor informaționale. În ansamblu, în măsură decisivă este afectată etapa a doua de reformare – reingineria serviciilor publice, etapă care trebuie să urmeze după constatarea faptului că serviciile publice sunt deja funcționale, au fost evaluate, iar procesele şi cerințele excesive au fost eliminate.

*Obiectivul general al Programul de Reformă a Serviciilor Publice* constă în reformarea serviciilor publice în Republica Moldova, în autoritățile publice, atât centrale cât şi locale, pentru a asigura furnizarea de servicii rapide, de înaltă calitate, accesibile, transparente şi eficiente, în ceea ce priveşte costurile, pentru un număr tot mai mare de cetățeni.

Pentru monitorizarea şi evaluarea proceselor de realizare a obiectivului general, în Programul de reformare a serviciilor publice au fost stabiliți următorii indicatori de performanță (IP), care reflectă punctul de vedere al beneficiarului:

IP 1: Reducerea timpului necesar pentru a obține informații despre serviciile şi rezultatul serviciului.

IP 2: Reducerea numărul de vizite la instituții pentru obținerea serviciului.

IP 3: Reducerea distanței până la locul furnizării serviciilor.

IP 4: Reducerea costurilor serviciilor pentru beneficiari.

IP 5: Îmbunătățirea calității serviciilor (satisfacția beneficiarilor).

IP 6: Reducerea numărului de plângeri.

Atingerea obiectivului general se va realiza prin următoarele obiective specifice:

*Obiectiv specific 1*. Asigurarea unei abordări coordonate şi unitare la îmbunătățirea serviciilor publice şi punerea în aplicare a programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare).

*Rezultatul 1*: Cadrul normativ şi metodologic pentru reformarea serviciilor publice, asigurând gestionarea şi coordonarea eficientă a reformei.

IP 7: Pregătirea şi aprobarea Legii cu privire la serviciile publice.

Ținta pentru 2015: Proiectul de lege privind serviciile publice elaborat, consultat cu instituțiile publice, autoritățile publice centrale şi locale şi organizațiile non-guvernamentale, aprobat de Guvern şi prezentat Parlamentului.

IP 8: Proiectele de decizii ale Guvernului şi metodologii privind implementarea reformei serviciului public elaborat.

Țintă pentru anul 2015: Setul de legi şi metodologii elaborate, consultate şi în mod corespunzător aprobate.

*Obiectiv specific 2*. Reingineria şi modernizarea serviciilor publice prin digitizare.

*Rezultatul 2:* Creşterea eficienței şi eficacității în ceea ce priveşte costurile pentru serviciile publice, inclusiv a celor on-line (e-servicii).

IP 9: Numărul de pagini web active, modele de aplicații, documente necesare pentru a beneficia de serviciu on-line, facilități tehnice care permit aplicații on-line, integrate în portalul de servicii publice www.servicii.gov.md.

Țintă pentru anul 2015: Pagini web active pentru toate serviciile publice şi formulare care pot fi descărcate on-line – 30%.

**IP 10: Ponderea serviciilor publice** – subiecte ale **reingineriei în conformitate cu metodologia** elaborată – anul 2014: 10%; anul 2015: 30%; anul 2016: 50%.

IP 11: Ponderea reglementărilor administrative aprobate pentru serviciile publice după reingineria acestora – anul 2014: 10%; anul 2015: 30%; anul 2016: 50%.

După cum se poate observa, obiectivele programului sunt orientate spre serviciile on-line, inclusiv cele oferite de administrațiile publice locale.

*Planul Național de Acțiune pentru punerea în aplicare a Acordului de asociere RM–UE 2014-2016*, aprobat prin Hotărârea Guvernului la 25 iunie 2014 este unul dintre cele mai importante documente de aliniere a cadrului legal privind societatea informațională şi serviciile bazate pe TIC cu cele ale UE. Progresul în implementarea acestui plan ar putea ajuta în mod substanțial la implementarea serviciilor bazate pe TIC la nivel local.

Cel mai recent document de politici relevant pentru dezvoltarea serviciilor publice bazate pe TIC este *Programul de activitate al Guvernului RM 2015–2018*[4] (extrase din acest document sunt prezentate în Anexa 5). Inter alia, documentul prevede acțiuni atât pentru ajustarea bazei normativ-legale pentru implementarea Cadrului de interoperabilitate guvernamental şi recomandări privind interconectarea şi interoperabilitatea, cât şi pentru implementarea accesului la registrele şi bazele de date de importanță națională, pentru toate *autoritățile şi instituțiile publice centrale şi locale*, în conformitate cu obligațiile şi funcțiile acestor autorități.

Paşi practici concreți au fost întreprinşi pentru identificarea celor mai relevante soluții pentru implementarea serviciilor bazate pe TIC la nivel local, inclusiv cu suportul partenerilor de dezvoltare. *Programul Comun Integrat de Dezvoltare Locală (JILDP) al PNUD* a promovat şi a implementat sistemul de e-guvernare la nivel local prin analiza şi implementarea e-serviciilor în 30 de localități țintă ale programului JILDP[5] şi *Proiectului USAID pentru Susținerea Guvernării Locale (LGSP)*, care a dezvoltat conceptul *Centrului de Informare şi Servicii pentru Cetățeni* (CISC)[6].

[4] http://www.parlament.md/LinkClick.aspx?fileticket=uskJCCIZKzg%3D&tabid=128&mid=506&language=ro-RO

[5] http://www.md.undp.org/content/moldova/en/home/operations/projects/poverty_reduction/joint-integrated-local-development-programme.html

[6] http://descentralizare.gov.md/public/files/CIPS_Concept_paper_final_eng.pdf

Conceptul a fost elaborat în cadrul unui proiect-pilot pentru modernizarea activității autorităților publice locale din RM, în baza exemplului unei APL. În funcție de rezultatele obținute în implementarea proiectului-pilot respectiv, conceptul dat poate fi replicat în alte autorități ale administrației publice locale.

Înainte de a cumula toate serviciile sub umbrela CISC, trebuie îmbunătățite procesele de prestare a serviciilor prin remodelarea acestora. Procesul de remodelare implică organizarea atelierelor de lucru cu participarea reprezentanților SD, ministerelor şi altor actori implicați în furnizarea serviciilor, identificarea propunerilor pentru îmbunătățirea proceselor curente utilizând soluțiile TIC, cât şi colaborare mai strânsă între SD, APL şi alte părți interesate de furnizarea serviciilor. Unele soluții de remodelare necesită promovarea amendamentelor legislative, care vor solicita mai mult timp.

Alte soluții operaționale, care pot fi implementate pe termen scurt, sunt:

- Pregătirea informațiilor necesare pentru furnizarea serviciului şi postarea acestora pe pagina web a APL, panoul informativ sau publicarea în mass-media locală.
- Conectarea APL la bazele de date ale Î.S. Cadastru, Î.S. CRIS Registru etc.
- În fază incipientă – includerea în circulația documentelor a versiunilor electronice scanate a documentelor şi organizarea activității în principal în format electronic, pentru ca documentele originale să ajungă în dosar doar la finalizarea procedurilor.
- Recepționarea cererilor pentru documente şi servicii intermediare într-un punct unic, CISC şi ulterior implicarea CISC în contactarea autorităților descentralizate pentru a răspunde la cererile recepționate în numele aplicanților.
- Efectuarea unor vizite şi controale aleatorii în baza criteriilor de risc, cu scopul de a obține aprobarea in-officio (dacă informația obținută permite aceasta). Implementarea unui punct unic pentru achitarea serviciilor publice, cât şi a unui sistem pentru furnizarea informațiilor privind costurile şi achitările în procesul de autorizare.

Sarcinile cheie ale CISC includ îmbunătățirea serviciilor oferite de APL şi furnizarea informațiilor entităților fizice şi legale. În acest sens, CISC reprezintă instrumentul principal pentru obiectivele enumerate, scopul global fiind furnizarea promptă a serviciilor de calitate, la prezentarea unui set minim de documente.

CISC, în calitate de Front Office al APL, va fi utilizat pentru prestarea tuturor serviciilor publice existente, oferite de APL. Luând în considerare faptul că îmbunătățirea calității serviciilor este un proces continuu, serviciile oferite în cadrul CISC vor avea niveluri diferite de maturitate, după cum este descris mai jos, iar angajații primăriei vor depune eforturi pentru dezvoltarea serviciilor şi furnizarea acestora la cel mai înalt nivel:

1. Informare – Publicarea şi diseminarea informației. Toate informațiile privind furnizarea serviciilor vor fi publicate pe pagina web a primăriei şi vor fi disponibile prin intermediul ghidurilor emise şi diseminate de CISC.
2. Interacțiune – Cetățenii vor avea posibilitatea să contacteze oficiul primăriei şi serviciile descentralizate prin intermediul paginii web sau să încarce formele de aplicare model şi alte documente.
3. Tranzacție – Cetățenii vor avea posibilitatea să efectueze tranzacții complete în formă electronică. De exemplu, posibilitatea de a depune o cerere şi documentele aferente în format electronic, fără implicarea aplicantului în procesul de obținere a documentelor permisive. În cazul CISC, serviciul se consideră a fi la nivel de tranzacție, atunci când aplicanții depun o cerere la CISC, iar circulația documentului, accesul la informație, coordonarea cu alte autorități implicate sunt efectuate electronic, într-un mod transparent pentru aplicant.

4. Transformare – Autoritățe publice transformă procesele operaționale curente pentru a furniza servicii mai eficiente, integrate, unificate şi personalizate. Acest nivel reprezintă o integrare a instituțiilor şi sistemelor interne şi externe pentru a asigura o comunicare completă între autoritățile publice. În cazul CISC, un serviciu se consideră a fi le nivelul de transformare, atunci când comunicarea se efectuează prin schimbul direct de informații între autorități.

CISC îşi va îndeplini atribuțiile sale prin realizarea scopurilor, misiunii şi sarcinilor în două etape consecutive:

i) Etapa de pregătire, care va implica crearea CISC ca unitate, aprobarea Regulamentului intern, desemnarea membrilor Comisiei consultative, aprobarea listei serviciilor furnizate de APL şi a ghidurilor şi reglementărilor corespunzătoare, precum şi lansarea activității CISC într-un oficiu proiectat pentru acest scop.

ii) Etapa de implementare, care va include achiziționarea de software şi hardware, necesare pentru activitatea CISC, instruirea personalului, pilotarea şi demararea funcționării CISC din punct de vedere organizațional, funcțional şi al TIC.

La etapa a doua, după implementarea Registrului electronic de servicii locale (RESL) şi a Sistemului de emitere a documentelor permisive (SEDP), furnizate de Guvern prin intermediul Centrului de e-Guvernare (care va servi drept bază pentru sistemul informatic integrat al primăriei), gestionarea şi circulația documentelor va avea loc în format electronic. Aceste sisteme vor acoperi ciclul complet de circulație a documentelor şi a informațiilor, începând cu depunerea cererilor pentru obținerea serviciilor, furnizarea serviciilor, circulația documentelor, atât în interiorul biroului Primăriei, cât şi serviciile descentralizate, prin comunicare şi schimb de informații şi terminând cu arhivarea documentelor.

Plata serviciilor va putea fi realizată de clienți prin intermediul terminalului de plată instalat în incinta CISC, care va fi conectat la RESL.

Astfel, conceptul de CISC ar putea servi drept model pentru replicare în autoritățile publice locale, prin adaptarea acestuia la nevoile locale.

## 3. Experiența țărilor Visegrad în domeniul soluțiilor TIC pentru servicii locale, cu accent pe experiența în sfera reglementărilor legislative, şi bunele practici pentru Republica Moldova

### 3.1. Experiența Republicii Cehe

Una dintre primele reglementări legale pentru sistemele informaționale de stat de scară largă a fost Legea nr 365/2000 Col. privind sistemele informaționale ale administrației publice[7]. Aceasta a fost concepută pentru a crea mediul juridic adecvat pentru implementarea Politicii Informaționale de stat[8] şi a Concepției privind elaborarea sistemelor informaționale ale administrației publice[9].

[7] http://www.portal-vz.cz/getmedia/c5466450-a309-4a22-8e0e-aeecdc9adf74/365_2000_zakon_o_ISVS .

[8] Hotărârea Guvernului Republicii Cehe din 31 mai 1999 nr. 525 cu privire la proiectul de politică informațională de stat.

[9] Hotărârea Guvernului Republicii Cehe din 11 octombrie 1999 nr. 1059.

Sistemele informatice ale administrației publice ce funcționau înainte de aprobarea actului menționat mai sus, nu erau capabile să facă schimb de informații între ele. Multe date erau solicitate în mod repetat de la cetățeni şi persoane juridice, autoritatea de stat pentru acest sector (Oficiul pentru Sistemul Informațional de Stat) nu avea un domeniu de aplicare şi competențe clar definite.

Legea a creat condiții normativ-juridice pentru utilizarea eficientă a informațiilor din diferite sisteme informaționale ale administrației publice, asigurând îmbunătățirea treptată a situației de atunci.

Unul dintre paşii importanți a fost determinarea celor mai necesare definiții de bază în acest domeniu, în special ale conceptelor activităților informaționale, precum: sistem informațional, manager şi operator al sistemului informațional al administrației publice, standard pentru sistemele informaționale publice, element de date, element compozit de date, calificativ, tabel de chei, interfețe securizate şi de referință comună ale sistemelor informaționale publice, accesul de la distanță la sistemul de informații, portalul administrației publice, sistemul informațional public şi operațional etc.

Legea a definit un set de sisteme informaționale publice, care erau utilizate pentru administrația publică şi gestionate de către autoritățile publice, de exemplu, ministere, alte agenții administrative, autoritățile locale şi alte autorități de stat, cu excepția evidentă a sistemelor informaționale gestionate de armată, poliție, servicii de informații etc.

Oficiul pentru Sistemele Informaționale de Stat a fost desființat şi a fost instituit un nou Oficiu pentru Sisteme Informaționale Publice (OPSI), în calitate de autoritate administrativă centrală pentru crearea şi dezvoltarea sistemelor informaționale în administrația publică. Cele mai importante sarcini ale OPSI erau activitățile orientate spre eficientizarea schimbului de informații între autoritățile administrațiilor publice şi populație, în special re-utilizarea informațiilor deja colectate. Competențele acestui oficiu se refereau, pe de o parte, la asistența tehnică şi metodologică a entităților vizate în elaborarea sistemelor informaționale, pe de altă parte, la soluții pentru problemele departamentale comune, în special schimbul de informații prin mediile de comunicare. Instrumentul de afaceri esențial, oferit de OPSI autorităților administrației publice, erau standardele privind sistemele informaționale ale administrației publice, care, pe de o parte, aveau forma unor regulamente tehnice, de exemplu, pentru asigurarea schimbului de date, iar pe de altă parte, sub forma unor materiale metodologice şi de organizare. De asemenea, OPSI a fost abilitat cu competențe de sancționare, privind monitorizarea conformării cu legea în cauză.

Responsabilitatea pentru elaborarea şi operarea sistemelor informaționale se află în competența autorităților publice, inclusiv în respectarea documentelor aprobate de guvern în domeniul sistemelor informaționale ale administrației publice. Este obligația acestora de a respecta cerințele generale comune tuturor autorităților administrațiilor publice. Printre altele, în acest context, un accent important a fost pus pe principiul deschiderii, altfel spus, permisiunea de a divulga informații cu privire la structura sistemelor informaționale, pentru o informare generală cu privire la datele care sunt stocate de către diverse autorități publice competente.

În scopul verificării conformării interfețelor de referință, produselor, serviciilor sau sistemelor informaționale cu standardele, a calității produselor şi serviciilor, precum şi a gradului de securitate a sistemelor informatice, a fost selectat un sistem de atestare. Centrele de certificare au fost autorizate în mod expres de OPSI să emită protocoale comparative relevante.

Complexitatea potențială în aplicarea Legii era evidentă la etapa de adoptare; durata de implementare a Legii a fost stabilită ca fiind de 15 luni. Sistemele informaționale ale autorităților publice urmau să fie reconstruite în conformitate cu legea în cauză sau activitatea acestora urma să fie stopată.

Paşii următori au fost întreprinşi în conformitate cu calendarul prevăzut în conceptul de creare a sistemelor informatice în administrația publică. O mare importanță au avut-o un set

de proiecte de pregătire, specifice diverselor domenii. Acestea au fost lansate în decembrie 2001 si realizate conform specificațiilor de către companii din mediul privat:

- Directoriul serviciilor (proiectul conceptului) [Compaq].
- Asistență centralizată pentru utilizatori (proiectul conceptului) [KPMG Consulting].
- Infrastructura de chei publice (proiectul conceptului) [IBM].
- Infrastructura de comunicații şi gestionarea rețelei (proiectul conceptului pentru gestionarea infrastructurii de comunicații) [ANECT].
- Coordonarea registrelor de bază (sub-proiect pentru proiectul conceptului) [KPMG Consulting].
- Sistem de Meta-informații (proiectul conceptului) [Aquasoft sro].
- Portal de acces (proiectul conceptului) [IBM].
- Interfață de referință (proiectul conceptului) [Deloitte & Touche].

Unul dintre documentele principale din domeniul legislativ a fost Legea cu privire la registrele administrației publice, care a fost aprobată la 3 decembrie 2001[10].

La acel moment, normele privind registrele administrației publice erau fragmentate în mai multe legi, care se refereau, în principal, la menținerea fiecărui registru în parte. În plus, cea mai mare parte din legislația menționată nu stabilea în mod explicit formatul electronic al registrelor; aproape nici unul dintre registrele în format electronic nu aveau putere juridică; legislația existentă nu interzicea introducerea unor date false pentru amânarea efectului juridic. Ambiguitatea a fost limitată prin lege, care a stabilit drepturile şi obligațiile autorităților publice în ceea ce priveşte utilizarea în comun, comunicarea şi furnizarea de date necesare.

Scopul Legii a constat în stabilirea unor reguli uniforme pentru gestionarea şi exploatarea registrelor administrației publice în format electronic, ca o categorie foarte largă şi specifică a bazelor de date, care sunt parte a sistemelor informaționale din administrația publică. Domeniul de aplicare a legii date era îngust şi se referea doar la trei registre de bază ale administrației publice (registrul de bază al locuitorilor, registrul de bază al agenților economici, registrul de bază de identificare teritoriale şi imobile). Cu toate acestea, domeniul de aplicare definit în lege putea fi extins la alte registre, instituite prin legi speciale şi menținute de autoritățile publice, fapt ce a permis o transformare treptată a registrelor din administrația publică, în funcție de gradul de pregătire al acestora, inclusiv cel tehnologic.

Propunerea a inclus un set suplimentar de definiții de bază, necesare în domeniul dat, în special, astfel de concepte precum registrul administrației publice, element de date primare şi de referință, identificator, administrator şi operator al registrului, site-ul primar de resurse informaționale, emitentul informațiilor, serviciu standard, transmitere, recepție, furnizare şi recuperare a datelor.

În ceea ce priveşte conținutul registrelor, actul a stabilit că, scopul acestora, obiectul de evidență a înregistrărilor şi o listă de date, sunt întotdeauna stabilite prin legi speciale, ce determină care date sunt exprimate prin identificatori, elemente de date primare şi elemente de date de referință. Scopul a fost de a elimina colectarea şi înregistrarea multiplă a acestor date. Condiția de credibilitate cu referire la elementele de date este necesară, pentru ca conținutul acestora să poată fi transmis la alte registre şi pentru a preveni răspândirea de informații incorecte sau invalide.

Pentru a sprijini realizarea competențelor autorităților administrației publice din cadrul atribuțiilor statutare ale acestora, autoritățile pot colecta în mod gratuit date cu caracter

[10] The general principle of the law on public administration registers. Prague: ISI, 2001.

personal din registrele de bază. Datele cu caracter personal din alte registre pot fi extrase de către aceste autorități numai în limita stabilită prin legi speciale.

Totodată, au fost stabilite drepturile şi responsabilitățile tipice ale administratorilor, operatorilor de date şi ale altor persoane. Acestea au inclus păstrarea înregistrărilor despre fiecare activitate desfăşurată cu registrele şi evaluarea periodică a acestora, posibilitatea de a vizualiza conținutul de date al registrului la orice dată şi oră, responsabilitatea pentru corectitudinea elementelor de date etc.

OPSI pentru Sistemele Informaționale Publice deținea lista registrelor, emitea foaia de date pentru fiecare registru, anunța standardul pentru sistemele informaționale publice, care la rândul său determina conținutul registrului cu foile de date, deținea sistemul informațional despre elementele şi sursele de date, gestiona serviciul care făcea posibilă extragerea datelor din registre în cadrul portalului administrației publice şi avea competențe de sancționare în ceea ce priveşte aplicarea legii.

Legea propusă a rezolvat problemele privind registrele administrației publice în general. Implementarea acestei legi a dus la inițierea registrelor primare de bază (RB):

• RB al populației – conține datele despre populație.

• RB al persoanelor – conține datele despre companii şi agenții guvernamentale.

• RB al identificării teritoriale, adreselor şi imobilelor – conține datele despre clădiri.

Relația cu sectorul de afaceri a fost o parte importantă a procesului de creare a registrelor de bază.

Sistemele informaționale operate de administrația publică, prin natura acestora, fac parte din sfera de drept public şi, prin urmare, trebuie reglementate de legislația în vigoare. Pe de altă parte, sistemele informaționale operate de sectorul de afaceri nu sunt întotdeauna conforme cu standardele generale de drept. Drepturile şi obligațiile generale sunt de obicei implementate în al doilea rând, urmând cele ce privesc operatorul (de exemplu, dacă entitatea comercială este autorizată să efectueze unele funcții ale administrației publice) sau cele ce privesc conținutul (de exemplu, informații clasificate[11], datele cu caracter personal[12] şi înregistrările contabile[13]).

Totuşi, interesul sectorului de afaceri rezidă în posibilitatea de a utiliza datele din registrele administrației publice pentru o gamă largă de necesități, de la date despre persoane (pentru necesitățile de dezvoltare a resurselor umane), până la a deține afaceri care operează cu astfel de informații.

În principiu, registrele sunt accesibile publicului, în sensul că orice persoană poate examina date, face copii sau extrase. Totuşi, din diverse motive, acest principiu nu poate fi întotdeauna valabil, prin urmare accesul trebuie să fie limitat prin lege, în special în ceea ce priveşte protecția datelor cu caracter personal.

Ținând cont de faptul că definiția registrelor de date, în special ale celor de bază, este utilizată pe scară largă şi actualizarea acestora este un aspect important, datele trebuie furnizate publicului în mod liber. O problemă similară se referă la accesul cetățenilor la datele despre ei înşişi. Principiul accesului liber la datele proprii se bazează pe reciprocitatea relației dintre administrația publică şi subiectul datelor.

[11] Legea nr. 148/1998 cu privire la protecția informației clasificate şi amendamentele la anumite legi.

[12] Legea nr. 101/2000 cu privire la protecția datelor cu caracter personal şi amendamentele la anumite legi.

[13] Legea nr. 563/1991 cu privire la contabilitate.

**Concluzii**

Scopul tuturor eforturilor depuse a fost crearea condițiilor pentru utilizarea optimă a surselor de date, utilizarea în anumite sisteme informaționale ale informațiilor deja obținute din alte sisteme informaționale, limitarea eficientă a conținutului şi domeniului de aplicare a sistemelor informaționale în funcțiune, pentru a duce eventual la reducerea costurilor statului în acest domeniu.

O caracteristică socială foarte importantă a utilizării serviciilor informaționale ale registrelor administrației publice trebuie să fie asigurarea unui confort sporit pentru cetățean în interacțiunea cu autoritățile, reducerea birocrației inutile şi o mai mare transparență pentru sectorul privat.

Problemele menționate mai sus sunt actuale şi pentru procesele de creare a sistemelor informaționale ale administrației publice din Republica Moldova.

## 3.2. Experiența Slovaciei

Experiența Slovaciei în domeniul edificării e-Guvernării, cu accent pe crearea cadrului juridic, demonstrează importanța armonizării cadrului juridic la dezvoltarea IT în țară, inclusiv schimbări în procesele şi agendele administrației publice, conformându-le cu diviziunea competențelor atât în administrația centrală, cât şi între administrația centrală şi locală. Este important de a lua în considerare nu doar competențele în domeniul IT, dar şi competențele din agendele administrației publice. În ceea ce priveşte dezvoltarea cadrului legal din punct de vedere al serviciilor TIC, este important de a urma planurile pentru construirea arhitecturii IT şi a stabili clar care componente vor fi dezvoltate pentru nivelul central şi care pentru cel local, care este intervalul de timp în care urmează să contribuie administrațiile publice locale. Termenul de *administrație publică* se referă la administrația de stat la nivel central şi regional, precum şi la administrația locală şi regională.

Cadrul legal din domeniul IT din Slovacia a fost creat pe baza unor tradiții istorice. În perioada înainte de aderarea la UE, legislația era influențată de cadrul legal al UE şi, după aderarea la UE, obligativitatea de a atinge nivelul UE a devenit o parte integrantă a cadrului juridic slovac. Din acest punct de vedere şi în baza acestei experiențe, în cazul Republicii Moldova se recomandă luarea în considerare a cadrul juridic al UE în domeniul IT, asigurându-se o armonizare ulterioară a planurilor naționale cu dezvoltarea UE în acest domeniu.

**Legislația UE**

Legislația UE constituie baza legislației naționale pentru anumite domenii de reglementare. Decretele legale au diferite niveluri de putere juridică, unele dintre ele intră în vigoare imediat după adoptare (regulamente), altele urmează să fie transpuse şi să modifice legislația națională (directive). Unele dintre acestea au caracter de obligativitate pentru anumiți destinatari (decizii). În afară de cazurile menționate, există de asemenea alte acte, care au, de obicei, nivelul de recomandări (nu sunt obligatorii). Însă şi aceste reglementări trebuie luate în considerare, deoarece prin intermediul acestora se anunță din timp reglementările viitoare ale unor reforme. Fiind luate în considerare în prezent, ele fac posibilă economisirea banilor în viitor.

**Legislația slovacă**

Nivelul național de legislație constă în principal din diferite legi, ordine, acte, aranjamente, dar şi regulamente şi decizii (cele din urmă în principal cu putere specifică).

Organismul principal de consiliere şi consultanță privind legislația în domeniul societății informaționale este ***Comisia pentru legislația în domeniul societății***

***informaționale***, creată de Ministerul Finanțelor, care este organismul competent pentru coordonarea problemelor IT în Slovacia. Membrii Comisiei sunt în principal experți în domeniul legislativ, care acționează în calitate de membri ai organelor administrației publice sau membri ai sectorului academic.

**Analiza cadrului legislativ din domeniul societății informaționale din Slovacia**

Având în vedere impactul global al TIC (cu referire la furnizarea e-serviciilor şi digitizarea diverselor procese) asupra cadrului legislativ național, este esențial de a analiza în mod constant fiecare decret juridic (începând cu legile şi terminând cu reglementările general obligatorii ale administrațiilor locale) pentru a realiza armonizarea acestora şi a elimina eventualele obstacole.

Această sarcină este foarte complicată, din cauza unui număr mare de decrete, dar şi a ciclului de viață al modificărilor acestora.

**Procesul de aprobare în Slovacia**

Un domeniu legislativ specific este aşa-numitul proces de aprobare (denumit uneori aprobare legislativă). Majoritatea materialelor propuse de organele administrative de stat la nivel național sunt prezentate Guvernului sau consiliilor guvernamentale relevante (eventual ambilor). Indiferent de faptul dacă materialul are caracter legislativ (legi etc.) sau non-legislativ (strategii etc.), acesta trebuie să conțină o rezoluție privind influențele asupra diverselor domenii, care includ economia, ocuparea forței de muncă, mediul, dar şi TIC. Aplicarea acestei rezoluții a însemnat o schimbare importantă, deoarece promotorul unui decret este obligat să se gândească la aceste influențe şi să le descrie în detaliu. Scopul este ca decretele legale noi să nu aibă o influență negativă asupra societății informaționale, ci să susțină dezvoltarea acesteia. Pentru procesul de descriere a influențelor există o *Metodologie unică,* care descrie în detaliu toate tipurile de influențe şi defineşte abordările promotorilor.

**Fluxul legislativ**

Informatizarea procesului de aprobare a fost una dintre etapele semnificative de îmbunătățire a transparenței, dar şi un instrument care a făcut posibilă analiza propunerilor legislative depuse, independent de locația cititorului. Din 01.06.2008 este obligatoriu pentru sectorul public de a publica propunerile de documente legislative, inclusiv anexele acestora pe portalul documentelor juridice şi de a cumula comentariile în acest mod. O parte a portalului este Sistemul informațional unic de monitorizare a procesului legislativ, care include diverse funcții statistice şi grafice, ce servesc promotorilor şi guvernului drept instrumente pentru o mai bună evaluare a comentariilor şi influențelor asupra grupurilor țintă. Comentariile la propunerile publicate sunt colectate prin intermediul acestui portal electronic. Portalul este disponibil pentru public şi nu sunt necesare confirmări pe suport de hârtie.

**Legislația UE relevantă pentru domeniul Societății Informaționale**

Lista actelor juridice ale UE cu influență directă asupra dezvoltării societății informaționale (aranjate în funcție de data intrării în vigoare) este prezentată în Anexa 2 a prezentului studiu.

În afară de acest grup de acte legale, există un număr de decrete legale inter-sectoriale, care se referă la domeniul TIC doar parțial. Unele dintre acestea sunt de asemenea prezentate în anexă.

Lista din Anexa 2 nu poate fi una absolută sau curentă, datorită diverselor procese în curs de desfăşurare din ciclul de aprobare (depunerea propunerii, comentarii, evaluarea

comentariilor, elaborarea versiunii noi, depunerea la organismul/organismele de aprobare etc.). Lista oferă o privire de ansamblu asupra documentelor principale, iar mai multe informații actualizate sunt disponibile pe portalul UE Eur-Lex (http://eur-lex.europa.eu).

**Legislația din Republica Slovacia relevantă pentru domeniul Societății Informaționale**

Organismul de stat responsabil pentru sectorul TIC este Ministerul Finanțelor, deşi unele organe centrale ale administrației de stat de asemenea au competențe în acest sens. Actele legislative sunt împărțite în funcție de responsabilitățile organismului principal şi ale celor adiționale.

*Organismul competent: Ministerul Finanțelor Republicii Slovacia*

- Legea 275/2006 cu privire la sistemele informaționale ale administrației publice (în vigoare din 1.6.2006).
- Amendamentele 678/2006 (în vigoare din 1.2.2007), 553/2008 (din 1.2.2009), 570/2009 (din 1.2.2010), 289/2012 (din 1.11.2012), 202/2013 (din 1.9.2013).
- Legea 55/2014 cu privire la standardele pentru sistemele informaționale ale administrației publice (în vigoare din 15.3.2014).
- Amendamentele 276/2014 (în vigoare din 15.10.2014), 137/2015 (în vigoare din 1.7.2015).

*Versiunile anterioare:*

- Legea 478/2010 cu privire la clasificatorul de bază al segmentelor administrației publice şi agendele administrației publice (în vigoare din 1.1.2011).
- Legea 305/2013 cu privire la versiunea electronică a funcționării organismelor publice de putere şi despre modificările unor legi (Legea cu privire la e-Guvernare) (în vigoare din 1.11.2013).
- Ordinul 25/2014 cu privire la punctele de servicii integrate şi condițiile pentru stabilirea acestora, înregistrarea, etichetarea, funcționarea şi tarifele aplicate (în vigoare din 15.2.2014).
- Amendamentul 3/2015 (în vigoare din 15.2.2015).
- Actul Ministerului Finanțelor MF/009269/2014-173 cu privire la formatul unic al mesajelor electronice create şi expediate prin punctele de intrare (în vigoare din 15.4.2014).
- Proiectul de lege cu privire la securitatea informațiilor – reglementări legale importante în curs de dezvoltare de către Ministerul de Finanțe.

*Alte organisme responsabile (organele centrale ale administrației publice)*

- Legea 215/2002 privind semnătura electronică (în vigoare din 01.05.2002).
- Amendamentele 679/2004 (1.1.2006), 25/2006 (1.2.2006), 275/2006 (01.06.2006), 214/2008 (01.01.2009).
- Ordinul Oficiului Național de Securitate 131/2009 cu privire la certificate şi certificatele calificate (în vigoare din 26.03.2009).
- Amendamentul 60/2014 (în vigoare din 15.03.2014).

- Ordinele Oficiului Național de Securitate 133/2009, 134/2009, 135/2009, 136/2009 cu privire la diferite aspecte ale utilizării semnăturii electronice şi procesul de certificare şi verificare, cu amendamentele din 2014 (toate în vigoare).
- Legea 351/2011 privind comunicațiile electronice.
- Legea 22/2004 privind comerțul electronic (în vigoare din 01.02.2004).
- Amendamentul 160/2005 (în vigoare din 01.05.2005).
- Legea 220/2007 cu privire la transmisiunile digitale (în vigoare din 31.05.2007).
- Legea 45/2011 cu privire la infrastructurile critice (în vigoare din 01.03.2011).
- Actul Ministerului de Interne 525/2011 privind standardele pentru sistemele informaționale electronice pentru administrarea registrului (în vigoare din 01.02.2012).
- Legea 153/2013 cu privire la sistemul informațional național de sănătate (în vigoare din 01.07.2013).

Informații actualizate şi suplimentare sunt disponibile pe paginile web ale emitenților www.nbusr.sk, www.telecom.gov.sk, www.economy.gov.sk, www.employment.gov.sk

*Alte acte legislative relevante pentru Societatea Informațională:*

- Legea 215/1995 cu privire la Geodezie şi Cartografie (în vigoare din 01.01.2006) – partea despre SI automatizate pentru geodezie, cartografie şi cadastru.
- Legea 253/2000 cu privire la accesul liber la informații (acordul Aarhus) (în vigoare din 01.01.2001).
- Amendamentele 546/2010 (1.1.2011), 382/2011 (01.01.2012).
- Legea 540/2001 cu privire la statistica de stat (în vigoare din 01.01.2002).
- Legea 530/2003 cu privire la registrul comerțului (în vigoare din 01.02.2004).
- Legea 618/2003 cu privire la drepturile de autor şi drepturile conexe (în vigoare din 01.01.2004) – partea privind drepturile de autor în mediul digital.
- Legea 215/2004 cu privire la faptele cu acces restricționat (în vigoare din 01.05.2004) – partea despre faptele restricționate în versiunea digitală.
- Legea 300/2005 cu privire la Codul penal (în vigoare din 01.01.2006) – partea referitoare la responsabilitatea şi actele criminale prin intermediul facilităților electronice şi în mediul electronic.
- Legea 3/2010 despre infrastructura națională pentru informații spațiale (în vigoare din 01.02.2010) – Cerințe pentru GIS.
- Legea 122/2013 cu privire la protecția datelor cu caracter personal şi cu privire la schimbarea şi modificarea unor legi (în vigoare din 01.07.2013) – protecția datelor cu caracter personal, inclusiv în mediul electronic.

Versiunile actualizate ale legilor sunt disponibile pe portalulul unic automatizat de informații juridice (http://jaspi.justice.gov.sk), care este operat de Ministerul Justiției. Acest portal este de o importanță deosebită pentru e-Guvernare. Toate documentele legale, inclusiv cele cu un statut inferior, sunt publicate în colecția electronică ale actelor juridice http://www.zbierka.sk/.

### 3.3. Experiența Poloniei

Dezvoltarea soluțiilor TIC pentru serviciile locale se bazează pe o serie de reglementări generale privind:

- Dezvoltarea sistemelor IT.
- Interoperabilitate.
- Semnătura electronică şi documentele electronice.
- Protecția datelor cu caracter personal.
- Furnizarea de informații publice.
- Planul general de informatizare (în special, linii directoare şi nu cerințe).

În afară de aceste reglementări, mai există un şir de reglementări adiționale în diferite domenii (de exemplu, cadastru, securitate socială, sănătate, sistem fiscal, administrare, drept civil), care trebuie luate în considerare în anumite situații particulare.

Reglementările din Polonia nu formează o lege cuprinzătoare şi foarte strictă. Pe de o parte, aceasta duce la lipsa masivă de interoperabilitate şi continuitate. Pe de altă parte, aceasta permite testarea diferitor abordări în soluționarea problemelor apărute.

Fiecare autoritate elaborează propriul set de servicii – de foarte multe ori nu este clar dacă o anumită autoritate oferă anumite servicii, precum şi ce reprezintă cu adevărat un anumit serviciu.

Din punctul de vedere al dezvoltării IT, legea achizițiilor publice are o importanță deosebită. În general, această lege nu a fost prevăzută pentru problemele tehnologice specifice, de exemplu, este destul de dificil de a include o prezentare drept criteriu de selectare. Un alt dezavantaj constă în dificultatea de calculare a raportului dintre risc şi preț.

Achizițiile publice sunt subiectul unor fraude juridice frecvente, cum ar fi consecințele negative ale deciziilor juridice, superioritatea retoricii asupra meritului şi imposibilitatea instanțelor de a se pronunța cu privire la aspectele care necesită competențe IT.

Doctrina stabilită şi decizia surprinzătoare a Camerei Naționale de Apel (KIO) a subliniat în mod repetat modul în care ordinele consolidează practicile frauduloase ale cumpărătorilor şi furnizorilor IT, care sunt neputincioşi în fața percepției limitate cu care se confruntă la provocarea de a se pronunța cu privire la chestiuni ce necesită cunoştințe tehnologice complexe.

Este important de subliniat faptul că o lege bună trebuie lansată într-un mediu propice, cu personal calificat şi motivat.

O altă problemă o prezintă procesul de planificare bugetară. De regulă, banii se alocă pentru un an. Aceasta duce la situația în care un proiect nu poate fi demarat şi finalizat în mod corespunzător, deoarece perioada de planificare bugetară este prea scurtă.

## 4. Lecțiile învățate: Soluții TIC pentru serviciile locale

### 4.1. Experiența Republicii Cehe

Implementarea cu succes a soluțiilor TIC pentru serviciile locale la nivel central şi local (regiune, district) nu este posibilă fără:

1. Crearea mediului legislativ şi normativ pentru toate ISPA, inclusiv reglementări de implementare.

2. Resurse informaționale credibile, care sunt necesare pentru asigurarea tranzacțiilor şi serviciilor electronice sigure.

3. Crearea unei metodologii pentru fiecare serviciu, ca bază pentru dezvoltarea software.

4. Definirea rolului şi relațiilor cu structurile comerciale în dezvoltarea soluțiilor TIC pentru serviciile locale.

5. Definirea rolului şi relațiilor cu structurile comerciale în furnizarea informațiilor pentru ISPA.

Pentru toate punctele menționate mai sus, un rol esențial îl au atât legile, ordinele şi regulamentele bine definite, cât şi implementarea corectă a reglementărilor şi standardelor tehnice.

Dacă aceste condiții de bază nu sunt respectate şi implementate, sunt generate mari pierderi de resurse (bani, timp, forță de muncă).

### 4.2. Experiența Slovaciei

După cum a fost menționat în capitolul anterior, legislația UE în domeniul societății informaționale trebuie luată în considerare pentru a edifica în mod responsabil segmentul național, cu atenție deosebită asupra implementării la toate nivelurile – național, regional şi local. Principiile de bază trebuie stabilite în acelaşi mod pentru toată țara. Diferențele specifice pot fi adoptate la nivel local, însă trebuie realizată o cercetare la elaborarea acestor documente, pentru a examina situațiile similare din alte administrații locale. Dacă este cazul, conținutul legii trebuie armonizat pentru întreg nivelul local.

### 4.3. Experiența Poloniei

Este foarte important de a garanta faptul că documentele legislative asigură/solicită o abordare corespunzătoare pentru proiectele IT:

- Este esențial de a elabora o legislație separată privind remunerarea personalului TIC – deseori, după ce specialiştii tineri acumulează cunoştințe şi experiență, ei se concediază.
- Este important de a impune utilizarea cutiilor poştale electronice de către APL (precum ePUAP în Polonia sau Czechboxes).
- Este necesar de a pune în aplicare bunele practici din standardele pentru dezvoltarea şi menținerea IT, precum:

a. PRINCE2/ PMBOK/ IPMA (management de proiect).

b. ITIL v3/ ISO 20000 (menținerea serviciilor).

c. COBIT/ ISO 27001/ OWASP (securitate).

- De obicei, este foarte dificil de a dezvolta cooperarea între serviciile locale şi centrale. Este oportună dezvoltarea unor platforme de dimensiuni medii, care combină e-serviciile şi datele din anumite regiuni (de exemplu, regiunile nordice, centrale şi de sud – „Regiuni de dezvoltare”).
- Aspectul fizic al TIC este foarte important, prin urmare este oportună dezvoltarea centrelor de date regionale – reglementările trebuie să impună utilizarea acestora de către APL.
- Registrul definițiilor de e-servicii trebuie să fie menținut la nivel central.

- Legislația privind achizițiile publice trebuie să fie revizuită pentru a facilita o desfăşurare corespunzătoare a achizițiilor publice pentru TIC.
- Este important de a asigura o standardizare a sistemelor informatice, care, pe de o parte, permite deschiderea pieței TI pentru diferiți actori, şi, pe de altă parte, contribuie la creşterea eficienței.
- Deseori în APL lipseşte viziunea privind rolul informatizării în stat şi în administrație, pentru că nu se iau în considerare oportunitățile legate de noile tehnologii, şi conştientizarea de către APL a importanței eficientizării managementului administrației publice.
- Drept probleme comune sunt atât obiectivele de performanță şi procesele instituționale prost definite, cât şi ataşamentul față de procesele administrative pe suport de hârtie.
- De regulă, în APL lipseşte evaluarea investițiilor din punctul de vedere al atingerii obiectivelor şi al rezultatelor aşteptate.

### 4.4. Experiența Moldovei

Deşi cadrul juridic şi de reglementare din Republica Moldova referitor la serviciile bazate pe TIC este în curs de dezvoltare şi racordare continuă la legislația UE, nivelul serviciilor locale bazate pe TIC este insuficient.

Viteza de implementare a agendei de e-Transformare nu este încă la nivelul necesar. Mai mult, există un decalaj substanțial între nivelul serviciilor oferite la nivelul central şi cele oferite la nivel local.

Cele două documente importante, Programul de reformare a administrației publice şi Planul național de acțiuni pentru implementarea Acordului de asociere RM-UE 2014-2016, precum şi Agenda de e-Transformare, reprezintă un fundament esențial (dacă vor fi implementate) pentru crearea mediului legal/de reglementare propice pentru dezvoltarea serviciilor bazate pe TIC.

Legile cu privire la semnătura electronică şi documentul electronic, la reutilizarea informațiilor, la registre, la resursele informaționale de stat, la comunicațiile electronice şi altele formează baza legală pentru prestarea serviciilor digitale. Cu toate acestea, nivelul de implementare şi respectare este încă insuficient.

Registrele principale – Registrul populației, Registrul persoanelor juridice, Registrul adreselor (nu este funcțional pe deplin) ş.a. deja există şi constituie o bază pentru funcționarea altor sisteme informaționale ale autorităților publice.

Platformele create odată cu implementarea agendei de e-Transformare (MCloud, MSign, MPay, Mpass, SIGEDIA ş.a.) şi hotărârile de guvern relevante privind implementarea acestora formează o bază bună pentru implementarea serviciilor electronice.

Totuşi, lipsa de interoperabilitate între sistemele informaționale ale autorităților publice, creează probleme în schimbul de date dintre ele.

Lipsesc normele metodologice, cataloagele semantice şi standardele pentru elaborarea sistemelor informaționale pentru autoritățile locale din Republica Moldova.

Deşi în cadrul APC au fost create unități de e-Transformare, există o lipsă acută de profesionişti de nivel înalt în aceste unități, principalul motiv fiind salarizarea insuficientă.

În Republica Moldova este în curs de implementare o soluție pentru serviciile locale bazate pe TIC – Centrul de Informare şi Servicii pentru Cetățeni (CISC), pilotat de Programul

de Susținere a Autorităților Locale din Republica Moldova[14] al USAID. Sistemul informațional integrat din primărie va fi bazat pe Registrul Electronic al Serviciilor Locale (RESL) şi Sistemul pentru eliberarea documentelor permisive (SIDP). RESL şi SIDP vor funcționa pe platforma M-Cloud, oferită de Centrul de e-Guvernare.

## 5. Constatările seminarului ştiințific: Soluții TIC pentru serviciile locale (reglementări legale)

Discuțiile din cadrul Seminarului au confirmat constatările altor cercetări din proiect şi studii cu privire la serviciile publice locale bazate pe TIC.

Cadrul legal şi de reglementare existent prevede că autoritățile locale trebuie să ofere diferite tipuri de servicii publice.

Datele sondajului[15] arată că din cele 22 de servicii prestate la nivel local, cum ar fi emiterea diverselor documente pentru cetățeni, cele mai solicitate sunt: certificate despre familie – 20,7%; plata impozitelor – 14,9%; certificate privind locul de reşedință – 13,0%; certificate despre posesia (pierderea) cotei de teren agricol – 10,6%; extrase din registrul funciar – 6,1%; certificate privind lipsa datoriilor la bugetul public național şi certificate de proprietate – câte 5,9%.

Celelalte servicii sunt solicitate mult mai puțin: certificate privind lipsa carnetului de muncă – 0,7%; autorizație de plasare a dispozitivelor de publicitate – 0,8%.

Nivelul de acces al paginilor web ale instituțiilor şi autorităților publice pentru informații sau pentru obținerea serviciilor publice este sub 25%. Cele mai solicitate informații se referă la: servicii medicale – 23,3%; cultură – 12,3%, amendamentele legislației – 11,9%; instituțiile guvernamentale – 11,0%.

Acest fapt se explică prin subdezvoltarea pieței de servicii publice on-line (inclusiv lipsa unora dintre acestea la nivel local), percepția eronată că utilizatorii de Internet îşi satisfac primordial interesele de agrement şi recreere, dar şi mai puține funcții de informare în detrimentul performanței serviciilor electronice. După cum s-a constatat în urma studiului, lipsa bazelor de date şi software-ului necesar pentru procesarea electronică a datelor are drept consecință o durată mai mare de prestare a serviciilor. În prezent, informațiile cu privire la populație în cele mai multe municipii sunt colectate manual, în registre. Astfel, pe parcursul mai multor ani, primăriile au compilat înregistrări în peste 9–12 registre, iar pentru a căuta date despre un anumit cetățean, care solicită un document, este nevoie de timp pentru a accesa datele din arhive şi a găsi informațiile necesare. Pentru funcționarii care au un stagiu mare de lucru în primărie este mult mai simplu de a găsi datele/ informațiile necesare pentru eliberarea certificatelor şi, prin urmare, durata prestării serviciului în mod manual devine mai scurtă.

Unele APL au achiziționat programe cadastrale sau programe „secretariat plus”, care facilitează activitatea lor. Achizițiile s-au făcut la inițiativa primăriilor. APL care nu dispun de astfel de programe de prelucrare a datelor, recurg la metode tradiționale de lucru (înregistrări pe hârtie). Refuzul de a achiziționa şi instala programe electronice de prelucrare a datelor este motivat prin costurile ridicate şi lipsa de cunoştințe, necesare pentru utilizarea acestor programe.

Situația existentă este, de asemenea, condiționată atât de lipsa unor sisteme informaționale, cât şi de lipsa interconectării între sistemele informaționale existente şi instituții.

[14] http://www.chemonics.com/OurWork/OurProjects/Pages/Moldva-Local-Government-Support-Project-.aspx

[15] Studiu: Servicii publice administrative prestate la nivel local: diagnostic şi oportunități de e-Transformare. Elaborat cu suportul PNUD/PCDL de către: *Centrul de Investigații Sociologice şi Marketing „CBS-AXA” Institutul de Dezvoltare Urbană, 2014.*

Lipsa comunicării on-line şi/sau offline între oficiali şi instituții, pentru verificarea datelor si informațiilor despre persoanele juridice sau fizice, îl obligă pe beneficiar să îndeplinească rolul de „curier" între diferite instituții sau birouri, pentru a obține documentația necesară. Acest fapt justifică necesitatea urgentă de reformare a serviciilor publice, inclusiv digitalizarea serviciilor de bază şi reingineria lor, pentru a elimina procesele incomode şi ineficiente.

Lipsa aplicațiilor software reprezintă una dintre principalele dificultăți legate de furnizarea rapidă a serviciilor publice locale. În prezent, în cele mai multe APL informațiile de bază sunt stocate în registrele de hârtie. Digitizarea înregistrărilor şi automatizarea gestionării acestora ar eficientiza activitatea funcționarilor publici. Cu toate acestea, doar digitizarea nu va rezolva definitiv problema. Nevoia de servicii de inter-relaționate a instituțiilor este, de asemenea, foarte importantă. Interoperabilitatea serviciilor bazate pe platforma AP guvern-pentru-guvern ar optimiza orice flux de servicii publice, oferind funcționarilor oportunități pentru a extrage, verifica, valida, furniza date din registre şi bănci de date într-un mod rapid şi la costuri minime.

Pentru a implementa la nivel local furnizarea serviciilor în format on-line, mai mulți participanți au menționat necesitatea focusării pe nevoi. Ca prioritate, acestea se referă la:

(i) furnizarea de echipamente şi calculatoare,

(ii) dezvoltarea bazelor de date pentru achiziții publice şi a programelor de prelucrare a datelor electronice,

(iii) procesarea datelor din înregistrările acumulate în primării.

Suplimentar la furnizarea echipamentelor şi facilităților tehnice necesare la nivel local, există şi o nevoie urgentă de a reduce numărul de certificate şi documente necesare pentru eliberarea anumitor acte.

Specialiştii din domeniul implementării reformei în APL au subliniat necesitatea de digitizare a serviciilor publice pe întreg teritoriul țării, prin crearea unui *sistem unic comun de prestare a serviciilor*. Inițial însă, este necesar de a asigura funcționalitatea serviciului, atât din punct de vedere tehnic, cât şi din punct de vedere al resurselor umane. Cu toate acestea, putem constata că autoritățile locale trebuie să promoveze şi să exploreze în mod activ noile oportunități pentru prestarea de servicii publice în format electronic, inclusiv lansarea unor servicii locale-pilot, cum ar fi solicitarea şi obținerea avizului de plată a impozitelor, certificatului privind locul de reşedință, certificatului despre familie, extrasului din registrul cadastral.

APL-urile se confruntă cu o serie de probleme, legate în special atât de organizarea actuală, cât şi de insuficiența resurselor pentru implementarea soluțiilor TIC, cum ar fi[16]:

– lipsa registrelor pe suport de hârtie a serviciilor oferite, precum şi lipsa evidenței serviciilor;

– resurse insuficiente (de exemplu, autoturisme, fonduri pentru acoperirea costurilor de telefonie, în unele cazuri, calculatoarele vechi, care trebuie înlocuite);

– riscul de întrerupere a unor servicii care sunt oferite doar de o singură persoană, absență căreia face imposibilă prestarea în continuare a serviciului;

– securitate redusă de stocare a documentelor/informațiilor (de exemplu, în încăperile APL în care se păstrează arhivele tipărite, nu există sistem anti-incendiu);

– programe licențiate insuficiente, lipsa sistemelor informatice pentru gestionarea documentelor;

[16] Conceptul Centrului de Informații şi Servicii pentru Cetățeni http://www.descentralizare.gov.md/lib.php?l=en&idc=446&t=/DRAFTS-IN-DISCUSSION/Concept-of-Citizen-Information-and-Service-Center

– comunicare limitată la nivelul de schimb de date electronice între APL, SD şi alți actori locali, lipsa de adrese de e-mail corporative.

Participanții la Seminar au confirmat atât problemele menționate mai sus, cât şi unele specifice, ce țin de implementarea serviciilor electronice la nivel local, cum ar fi:

– lipsa voinței politice;

– lipsa campaniilor de informare pentru cetățeni şi a formării funcționarilor publici din zonele rurale;

– dublarea documentelor;

– lipsa de proiecte-pilot de la nivel central la nivel de raion şi de la raion la orașe/sate, care ar putea fi preluate pentru multiplicare în alte localități;

– rezistența la schimbare;

– lipsa unui grup de experți care ar consulta şi susține autoritățile locale în implementarea serviciilor electronice;

– lipsa unei rețele de parteneriat (administrația centrală, administrația locală, societatea civilă, mediul de afaceri etc.);

– autoritățile locale sunt principalii/cei mai mari furnizori de date primare, dar, în acelaşi timp, ele nu au acces la datele în cauză, stocate în sistemele informaționale de importanță statală;

– necesitatea inventarierii tuturor posesiunilor autorităților publice (în ceea ce priveşte TIC, sistemele informaționale etc.);

Republica Moldova are strategii reuşite, dar nu există o finanțare suficientă pentru o mai bună implementare a tuturor planurilor, documentelor.

Având în vedere problemele identificate şi luând în considerare atât constatările studiului[17], cât şi alte documente menționate anterior, participanții la Seminar au formulat următoarele recomandări pentru promovarea şi implementarea serviciilor publice locale on-line:

- Derularea unor campanii de informare a publicului larg cu privire la beneficiile serviciilor publice locale on-line.
- Editarea şi distribuirea tutorialelor despre modalitatea de accesare şi obținere a serviciilor electronice.
- Diversificarea canalelor de informare publică cu privire la procesele care au loc în cadrul autorităților locale, inclusiv prin mijloace electronice.
- Acordarea de sprijin şi asistență tehnică şi de consiliere pentru a dota APL cu echipamente şi calculatoare moderne.
- Promovarea conceptului de outsourcing (externalizarea serviciilor) şi atragerea investițiilor pentru modernizarea APL.
- Acordarea de asistență tehnică şi de specialitate pentru mentenanța echipamentelor din administrația locală.
- Acordarea de asistență şi suport logistic şi tehnic pentru dezvoltarea bazelor de date şi a programelor de procesare a datelor electronice.

[17] Studiu: Servicii publice administrative prestate la nivel local: diagnostic şi oportunități de e-Transformare. Elaborat cu suportul PNUD/PCDL de către: *Centrul de Investigații Sociologice şi Marketing „CBS-AXA" Institutul de Dezvoltare Urbană, 2014.*

- Acordarea de asistență tehnică şi logistică necesară pentru procesarea înregistrărilor din arhivele acumulate în primării.
- Consolidarea cunoştințelor şi abilităților funcționarilor publici locali cu privire la utilizarea tehnologiei informației, securitatea datelor şi asigurarea cu informații, eventual în cadrul centrelor de excelență în e-Guvernare şi serviciile publice electronice.
- Implementarea proiectelor-pilot în autoritatea locală pentru testarea mecanismelor de furnizare a serviciilor on-line.
- Promovarea creării unor condiții atractive în APL pentru atragerea şi angajarea tinerilor specialişti.
- Operarea modificărilor în cadrul legal, care ar permite reducerea numărului de certificate emise pentru serviciile publice locale.
- Abordarea sistemică, coordonată la nivel național, bazată pe principiile subsidiării problemelor de implementare a serviciilor electronice în administrația locală.
- Efectuarea cercetărilor ştiințifice, studiilor despre premisele şi impactul social al serviciilor publice electronice, în special în administrația locală, care reprezintă principalul furnizor de servicii; pentru prioritizare şi obiective, identificarea celor mai bune soluții şi eforturi comune ale tuturor actorilor sociali implicați în edificarea e-Guvernării.
- Elaborarea unui cadru metodologic adecvat noilor realități de implementare şi furnizare a serviciilor electronice în administrațiile locale.
- Încurajarea sectorului privat şi societății civile să participe la dezvoltarea şi implementarea soluțiilor avansate pentru telecomunicații, bazate pe cele mai recente realizări în domeniul tehnologiei informației şi comunicațiilor, managementului public, în alte domenii relevante: e-comerț, e-medicină, e-educație etc.
- Implementarea în cadrul APL a proiectelor-pilot de eficientizare angajamentului public la nivel local şi diseminarea celor mai bune practici la nivel național.
- Implementarea standardelor tehnice necesare, ca o componentă importantă pentru e-servicii.
- Alocarea în bugetul local a mijloacelor financiare pentru TIC.
- Abordarea de jos în sus în implementarea serviciilor locale – funcționarii locali trebuie să manifeste inițiativă şi dorință.

# 6. Recomandări privind politicile publice, reglementările/ amendamentele pentru autoritățile publice relevante din Moldova

## 6.1. Recomandările expertului din Cehia

Autoritățile centrale ar trebui să emită legi, conținutul cărora să corespundă legislației descrise mai jos:

**Primul grup:**

- Legea nr. 365/2000 „Cu privire la sistemele informaționale ale administrației publice”
- Legea nr. 111/2009 „Cu privire la registrele de bază”
- Regulamentul nr. 469/2006 „Cu privire la elementele de date ale sistemelor informaționale”

- Regulamentul nr. 528/2006 „Cu privire la sistemele informaționale din Administrația Publică”
- Regulamentul „Cu privire la atestarea sistemelor informaționale ale administrației publice”

**Al doilea grup:**

- Legea nr. 499/2004 „Cu privire la munca de arhivă şi cea de birou” şi cele ulterioare:
- Regulamentul nr. 212/2012 „Cu privire la munca de birou”
- Legea nr. 227/2000 Col. „Cu privire la semnătura electronică”
- Legea nr.500 / 2004 Col. „Reguli administrative”
- MoReq 2 – Cerințe model pentru gestionarea documentelor electronice.

**Al treilea grup:**

- Legea nr. 300/2008 „Cu privire la certificatele electronice, numerele personale şi conversia autorizată a documentelor”

Pentru toate legile, este necesar de a emite regulamente de aplicare.

În paralel cu aceasta, trebuie elaborată şi codificată o terminologie pentru administrația publică[18].

În primul rând, însă, indiferent de situația actuală, trebuie elaborat un mediu național pentru ISPA, şi anume pagini de cod, nume de caractere şi simboluri, reguli pentru normele de transliterare şi transcriere pentru caractere etc. ***Întrucît acesta este un proces complex, menționat de mai mulți participanți, ar trebui să fie discutat în detaliu.***

### 6.2. Recomandările expertului din Slovacia

Moldova a semnat acordul de asociere cu UE şi este pe cale de a adera la Uniunea Europeană. Între țările UE există un acord cu privire la activele şi normele comune, în care e-Guvernarea şi piețele digitale reprezintă unul dintre atributele de bază, din acest motiv se recomandă ca Moldova să ia acum în considerare cadrul juridic al UE în domeniul informaticii şi societății informaționale. De asemenea, trebuie urmărite şi înțelese evoluțiile viitoare în acest domeniu la nivelul UE. Pe baza acestor evoluții, se recomandă elaborarea şi modificarea legislației naționale.

În afară de decretele legislative adoptate, UE publică recomandări, care servesc drept indicii despre direcția viitoare de dezvoltare. Dacă este posibil, recomandările trebuie luate în considerație, întrucât pot contribui la economisirea resurselor în viitor.

În ceea ce priveşte legislația în domeniul informaticii la nivel local, se recomandă o abordare coordonată şi adoptarea modificărilor la nivel local în aceeaşi modalitate pentru toată țara. O astfel de practică va aduce beneficii atât cetățenilor, cât şi antreprenorilor. Aceasta va genera avantaje inclusiv pentru sectorul public, cel puțin din punct de vedere al schimbului de date şi pentru comparații statistice.

Pentru procesul de aprobare al legislației la nivel național se recomandă impunerea obligației (dacă nu este realizat deja) pentru promotor de a descrie în detaliu influențele asupra

[18] „Nu există o terminologie specială pentru administrația publică …”, pag. 64, Ghidul funcționarului public. Ediția a opta actualizată. Chişinău, Inst. de Filologie al AŞM, 2012).

societății informaționale ale oricărui act juridic propus şi de a reduce aceste influențe negative, pe cât e posibil. Se recomandă implementarea unui mecanism similar şi la nivel local.

O recomandare suplimentară este elaborarea unui portal de acte legislative pentru procesul de aprobare a legislației, stabilind obligația de a prezenta propunerile legislative doar prin intermediul acestui portal. Acest portal ar trebui să fie disponibil pentru public, solicitând prezentarea comentariilor atât din partea autorităților, cât şi a publicului larg.

### 6.3. Recomandările expertului din Polonia

Recomandările privind politicile publice, regulamentele/amendamentele sunt următoarele:

1. Este utilă achiziționarea/furnizarea tehnologiilor-cheie la nivel central/regional. Astfel se pot obține reduceri masive de costuri. De exemplu, în Polonia una dintre tehnologiile furnizate este Managementul Documentelor Electronice guvernamentale.

2. În acelaşi timp, cererea pentru dezvoltarea unei tehnologii comune trebuie plasată pe piață, pentru a permite companiilor locale mai mici să beneficieze de aceasta.

3. Este important de a avea o modalitate distinctă de remunerare a personalul IT.

4. Este oportună includerea detaliilor privind achizițiile IT în legislația privind achizițiile publice:

a. Abilitatea de a lua în calcul aspecte precum riscul, serviciile şi experiența.

b. Abilitatea de a include expertiza în oferte.

5. Standardizarea procedurilor utilizate în autoritățile locale este foarte importantă şi permite dezvoltarea serviciilor electronice în baza procedurilor deja standardizate. În modul ideal trebuie utilizată notarea BPMN.

6. Este foarte importantă existența unui plan general de dezvoltare IT, inclusiv linii directoare şi recomandări. Cu toate acestea, trebuie oferită şi o anumită autonomie locală, pentru a ajusta liniile directoare generale la situația locală.

7. Fiecare proiect de lege trebuie însoțit de un buget alocat acestuia – trebuie să fie clar ce costuri generează fiecare proiect de lege şi de unde vin aceşti bani.

8. Fiecare proiect de lege trebuie să includă clauzele privind sancționarea – formularea unor cerințe cu consecințe comune duce la abateri.

9. Sistemul bugetar trebuie să ia în considerație faptul că proiectele IT durează mai mult de un an.

## 7. Concluzii asupra recomandărilor privind politicile publice, reglementările/amendamentele pentru autoritățile publice relevante din Republica Moldova

1. Pentru a reuşi în implementarea la nivel local a serviciilor bazate pe TIC, trebuie aplicată abordarea implementată în prezent la nivel național.

2. Cele mai bune practici din țările V4, descrise în prezenta lucrare, trebuie să fie analizate suplimentar prin prisma acțiunilor deja planificate în documentele existente din domeniul dezvoltării societății informaționale în Republica Moldova.

3. Planul Național de Acțiuni pentru Acordul de asociere RM-UE 2014-2016, aprobat prin Hotărârea Guvernului din 25 iunie 2014, este unul dintre cele mai importante documente

pentru racordarea cadrului legal în domeniul societății informaționale şi serviciilor bazate pe TIC la cele din UE.

4. Al doilea document relevant, prevederile căruia trebuie îndeplinite este Programul de reformare a serviciilor publice, aprobat de Guvern şi actualizat recent, care conține prevederi ce se referă la serviciile publice locale bazate pe TIC.

5. Al treilea document, prevederile căruia trebuie îndeplinite este Nota informativă din partea partenerilor de dezvoltare (ianuarie, 2015).

6. Cel mai recent document este Programul de activitate al Guvernului Republicii Moldova pentru 2015-2018 (a se vedea extrasul relevant în Anexa 5).

7. Documentele care urmează să fie elaborate, recomandate de experții V4, sunt parțial acoperite de Programul de activitate şi Planul Național de Acțiuni.

8. Se recomandă, în măsura posibilităților, o abordare coerentă a aspectelor ce țin de digitalizarea serviciilor atât la nivel central, cât şi local.

9. Principiile de bază trebuie să fie stabilite în mod egal pentru toată țara. Diferențele specifice pot fi adoptate la nivel local, dar trebuie efectuate cercetări la crearea acestor documente, pentru a examina situațiile similare din alte administrații locale. În asemenea cazuri, conținutul actului normativ trebuie armonizat la nivelul APL din toate UTA. Pentru implementarea abordării propuse şi pentru asigurarea transparenței activității autorităților locale se va utiliza platforma http://www.actelocale.md/.

10. O astfel de practică va aduce beneficii atât cetățenilor, cât şi antreprenorilor. Aceasta va aduce avantaje şi pentru sectorul public, cel puțin din punct de vedere al schimbului de date şi analize statistice.

11. Pentru procesul de elaborare a cadrului normativ-juridic la nivel național se recomandă utilizarea abordării participative (stabilite deja prin portalul www.particip.gov.md).

12. Accesul la registrele de bază – Registrul populației, Registrul unităților de drept (persoanelor juridice), Registrul adreselor ș.a. – trebuie asigurat pentru toate autoritățile publice, în conformitate cu legislația în vigoare.

13. Se recomandă o abordare echilibrată între respectarea protecției datelor cu caracter personal şi accesul la datele necesare, pentru o funcționare eficientă şi eficace a serviciilor bazate pe TIC, prestate de către autoritățile publice.

14. Este utilă achiziționarea/furnizarea tehnologiilor-cheie la nivel central/regional. Astfel se pot obține reduceri masive de costuri. [19]

15. Inițiativa „Guvern fără hârtie" a fost planificată pentru implementare în Moldova, astfel încât de la începutul anului 2014 birourile sutelor de funcționari publici, care lucrează în ministere, agenții şi departamente să renunțe la hârtie. Cu toate acestea, în pofida faptului că Sistemul de management al documentelor SIGEDIA a fost pilotat în nouă ministere, doar Ministerul Educației a declarat implementarea acestuia începând cu luna aprilie 2015.

16. Problema de implementare a SIGEDIA trebuie analizată şi înțeleasă şi urmează să fie găsite alternative pentru implementarea Sistemului de management al documentelor. Aceasta este o problemă care poate fi discutată în cadrul platformei DISCUS.

17. Cererea pentru dezvoltarea unei tehnologii comune trebuie plasată pe piață, pentru a permite companiilor locale mai mici să beneficieze de aceasta.

18. Este important de a avea o modalitate distinctă de remunerare a personalul IT.

[19] De exemplu, Managementul documentelor electronice guvernamentale în Polonia.

19. Este oportună includerea în cadrul normativ-juridic privind achizițiile publice a detaliilor privind achizițiile IT; posibilitatea de a lua în calcul aspecte precum riscul, serviciile şi experiența; posibilitatea de a include expertiza în oferte.

20. Standardizarea procedurilor utilizate în autoritățile locale este foarte importantă pentru dezvoltarea serviciilor electronice. Se recomandă utilizarea notării BPMN.

21. Este foarte importantă existența unui plan general de dezvoltare IT, inclusiv linii directoare şi recomandări. Totuşi, trebuie oferită şi o anumită autonomie locală, pentru a ajusta liniile directoare generale la specificul local.

22. Fiecare proiect de act normativ-juridic trebuie însoțit de un buget alocat acestuia. Trebuie să fie foarte clar ce costuri generează fiecare proiect de act normativ-juridic şi de unde vin mijloacele financiare necesare pentru acoperirea costurilor în cauză.

23. Fiecare act normativ-juridic trebuie să includă clauze privind sancționarea în cazul încălcării acestuia: formularea unor cerințe cu consecințe pentru cazurile care conduc la abateri.

24. Metodologiile de planificare bugetară trebuie să ia în considerare faptul că proiectele IT durează mai mult de un an.

25. Derularea campaniilor de informare publică cu privire la beneficiile serviciilor publice locale on-line.

26. Editarea şi distribuirea tutorialelor despre modul de accesare şi obținere a serviciilor electronice.

27. Diversificarea canalelor de informare publică cu privire la procesele care au loc în cadrul autorităților locale, inclusiv prin mijloace electronice.

28. Asigurarea suportului şi asistenței tehnice, de consiliere pentru dotarea APL cu echipamente şi calculatoare moderne.

29. Promovarea conceptului de outsourcing (externalizarea serviciilor) şi atragerea investițiilor pentru modernizarea APL.

30. Furnizarea de asistență tehnică şi de specialitate pentru mentenanța echipamentelor şi calculatoarelor APL.

31. Acordarea de asistență şi suport logistic şi tehnic pentru dezvoltarea bazelor de date şi a programelor de procesare a datelor electronice.

32. Acordarea de asistență tehnică şi logistică necesară pentru procesarea înregistrărilor din arhivele APL.

33. Consolidarea cunoştințelor şi abilităților funcționarilor publici locali în utilizarea mijloacelor oferite de tehnologia informației şi comunicațiilor, securitatea datelor şi asigurarea cu informații, eventual în cadrul centrelor de excelență în e-Guvernare şi servicii publice electronice.

34. Implementarea proiectelor-pilot în anumite APL în scopul testării mecanismelor de furnizare a serviciilor on-line.

35. Promovarea creării unor condiții atractive în APL pentru atragerea şi angajarea tinerilor specialişti.

36. Operarea modificărilor în cadrul normativ-juridic ce ar avea drept scop reducerea numărului de certificate emise pentru serviciile publice locale.

37. Abordarea sistemică, coordonată la nivel național, bazată pe principiile subsidierii problemelor de implementare a serviciilor electronice în administrația locală.

38. Efectuarea cercetărilor ştiințifice, studiilor referitoare la premisele şi impactul social al serviciilor publice electronice, în special în administrația locală, care reprezintă principalul

furnizor de servicii; identificarea celor mai bune soluții şi eforturi comune ale tuturor actorilor sociali implicați în edificarea e-Guvernării locale.

39. Elaborarea unui cadru metodologic adecvat noilor realități de implementare şi furnizare a serviciilor electronice de către APL.

40. Încurajarea sectorului privat şi societății civile să participe la dezvoltarea şi implementarea soluțiilor avansate de prestare a serviciilor digitale, bazate pe cele mai recente realizări în domeniul tehnologiei informației şi comunicațiilor, managementului public, în alte domenii relevante: e-comerț, e-medicină, e-educație etc.

41. Derularea în cadrul APL a proiectelor-pilot pentru soluții de management public la nivel local şi diseminarea celor mai bune practici la nivel național.

42. Implementarea standardelor tehnice de e-servicii.

43. Alocarea în bugetele locale a mijloacelor financiare destinate procurării în întreținerii echipamentelor şi produselor-program TIC.

44. Abordarea de jos în sus în implementarea serviciilor digitale locale: funcționarii locali trebuie să manifeste inițiativă şi dorință.

Pe lângă acțiunile descrise mai sus, trebuie să fie elaborate, discutate, promovate şi aprobate următoarele documente deja incluse în planurile de acțiuni:

• Legea cu privire la serviciile publice.

• Legea cu privire la arhivarea documentelor electronice.

• Metodologia de reinginerie a serviciilor publice.

• Metodologia-cadru de stabilire a tarifelor pentru serviciile publice prestate contra plată.

• Propunere de politică publică privind centre de serviciu universal.

• Metodologia de elaborare a reglementărilor administrative pentru serviciile publice.

• Hotărârea Guvernului cu privire la serviciul guvernamental de notificare (MNotify).

• Hotărârea Guvernului cu privire la serviciul guvernamental de livrare (MDelivery).

• Hotărârea Guvernului cu privire la organizarea şi funcționarea informațiilor şi înregistrărilor din managementul documentelor electronice (SIGEDIA).

• Metodologia de digitizare implicită a serviciilor publice.

• Hotărârea Guvernului cu privire la modificarea Regulamentului privind managementul conținutului pe portalul guvernamental unic de servicii publice.

• Reglementări şi procedurile de acces şi utilizare a platformei de interoperabilitate.

• Hotărârea Guvernului cu privire la Registrul de stat al regulamentelor autorităților locale.

## Tabelul 1. Problemele identificate şi posibile soluții bazate pe TIC pentru servicii locale. Recomandări privind politicile publice pentru autoritățile publice

| Problemele principale identificate în cadrul atelierului de lucru | Problemele identificate de proiectul PNUD JILDP | Problemele identificate de proiectul USAID LGSP | Probleme identificate în Nota informativă din partea partenerilor de dezvoltare | Problemele identificate în cadrul primului seminar (mai 2015) | Problemele identificate în Programul de reformă a serviciilor publice | Recomandări din Nota informativă din partea partenerilor de dezvoltare | Soluții/recomandări relevante din partea Republicii Cehe | Soluții/ recomandări relevante din partea Poloniei | Soluții/ recomandări relevante din partea Slovaciei | Soluții propuse de proiectul USAID LGSP | Recomandări consolidate privind politicile publice |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Eliberarea certificatelor (componența familiei etc.) | Lipsa registrelor digitizate | Serviciile sunt oferite în diverse locații (oficii, etaje), în incinta APL, fapt care face dificilă identificarea imediată de către cetățean a persoanelor care furnizează anumite servicii;<br>Informații insuficiente despre procedura de prestare a serviciilor, reglementările relevante, lista documentelor solicitate, termenii de executare etc.;<br>Indiferent de faptul că există ghişee unice în cadrul APL, | Aducerea e-Transformării la nivelul administrației locale: aceasta va îmbunătăți tranzacțiile publice: atât pentru servi-ciile Guvern-pentru-Guvern, cât şi Guvern-pentru-Cetățeni | - Lipsa de campanii de informare pentru cetățeni şi de formare a funcționarilor publici din mediul rural;<br>- Dublarea documentelor;<br>- Lipsa de proiecte-pilot de la nivel central pentru raioane – şi de la raion pentru oraşe/sate, care ar putea fi multiplicate în alte localități;<br>- Rezistența la schimbare;<br>- Lipsa unui grup de experți care ar consulta şi sprijini autoritățile locale la implementarea | - Informații incomplete postate pe site-urile instituțiilor publice.<br>- Includerea arbitrară a cerințelor suplimentare privind serviciul, neprevăzute în actele normative<br>- Lipsa de reguli uniforme şi transparente pentru stabilirea tarifelor la serviciile cu plată<br>- Lipsa unei definiții clare a serviciilor publice şi diversitatea serviciilor publice în legislație.<br>Absența unor linii directoare unificate aprobate pentru analiza şi reingineria | - Emiterea unui Hotărâri de guvern care să permită utilizarea datelor guvernamentale de către sectorul privat, mediul academici şi administrația locală;<br>- Aprobarea legii cu privire la serviciile publice şi e-Guvernare în conformitate cu Agenda Digitală a UE 2020, Agenda de e-Guvernare a UE, Strategia datelor deschise, Strategia de Cloud Computing;<br>- Aprobarea deciziilor şi regulamentelor care să permită schimbul de date şi interoperabilitatea prin Platforma guvernamentală | EGON – Sistem de servicii partajate din Republica Cehă. EGON constă din:<br>- Infrastructura de comunicații care include CMS (interconexiune centrală)<br>- Registre de bază: (Persoane, Companii, Terenuri şi imobile, Drepturi şi responsabilități)<br>- Bază de date de cutii poştale<br>CzechPOINT<br>Portal guvernamental<br>Lista de OVM (Registrul oficiilor)<br>JIP/KAAS – spațiu unic de identitate pentru funcționarii publici<br>Acest sistem oferă servicii electronice la | Dezvoltarea e-Serviciilor trebuie realizată pas cu pas.<br>Scopul primului pas ar trebui să fie:<br>1. Informați populația că APL poate fi contactată prin Internet şi încurajați-i să utilizeze această opțiune.<br>2. Testați capacitățile organizației la scară mică.<br>Autoritățile locale trebuie să ia în considerare dezvoltarea următoarelor tipuri de sisteme informaționale:<br>1. Servicii | Dezvoltați e-servicii:<br>• în baza competențelor pe care le dețineți<br>• în baza datelor originale pe care le dețineți<br>• faceți legături cu sursele originale pentru alte date relevante<br>• nu dublați activitatea administrației centrale<br>• bazate pe situația de viață a clientului – dar suficient de complexe pentru a acoperi tot procesul<br>• utilizați interpretarea pentru hărți (GIS sau Google | Centrul de Informare şi Servicii pentru Cetățeni (CISC): Sistemul informațional integrat pentru primărie se va baza pe Registrul Electronic de Servicii Locale (RESL) şi Sistemul de Eliberare a Documentelor Permisive (SEDP). Aceste 2 sisteme, RESL şi SEDP vor opera pe platforma M-Cloud furnizată de Centrul de Guvernare Electronică | **A.** Implementarea prevederilor Programului de reformare a serviciilor publice:<br>Elaborarea şi promovarea legii cu privire la serviciile publice<br>Elaborarea şi promovarea legii cu privire la arhivarea documentelor electronice<br>Elaborarea şi aprobarea metodologiei pentru reingineria serviciilor publice<br>Pregătirea şi aprobarea metodologiei cadru pentru stabilirea tarifelor pentru serviciile publice prestate contra plată |
| Servicii de arhivare / Lipsa serviciilor de păstrare a înregistrărilor | Lipsa registrelor digitizate | | | | | | | | | | |
| Extrase cadastrale (autorizații de construcții, extrase din registrul de proprietate etc.) | Lipsa interoperabilității | | | | | | | | | | |
| Certificate privind datoriile fiscale | Lipsa accesului la sursa relevantă de informații | | | | | | | | | | |
| Asigurarea socială | | | | | | | | | | | |
| Serviciile se oferă la diverse oficii/ nu există un ghişeu unic | Lipsa sistemelor informatice pentru APL şi a interoperabilității între serviciile descentralizate | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Lipsa comunicării on-line/off-line între funcționarii publici din diverse instituții | solicitantul prezintă în per-soană la Primărie un set de documente necesare, care este ataşat la cerere. Prezentarea cererii de la distanță (prin internet, telefon, fax) nu este posibilă;<br>APL-urile nu pot oferi servicii de la distanță, este necesară prezența fizică a solicitantului la biroul primarului. | | serviciilor electronice;<br>- Lipsa de rețele de parteneriat (administrația publica centrală, administrația publică locală, societatea civilă, mediul de afaceri etc.) | serviciilor | MConnect şi să asigure principiul de o singură transmitere a datelor de către cetățeni şi companii la adresa guvernării;<br>- Alinierea cadrului legal din RM la Cadrul UE de interoperabilitate pentru furnizarea pan-europeană a serviciilor publice;<br>- Asigurarea protecției datelor cu caracter personal, cât şi alinierea legislației relevante la standardele UE şi implementare eficientă a acestora;<br>- Aprobarea şi respectarea politicii de securitate cibernetică, a regulamentelor şi mecanismelor de implementare care să asigure comunicații, interacțiuni şi tranzacții digitale sigure între cetățeni, companii şi guvern în Moldova şi pe piața digitală unică a UE | nivel regional şi local.<br>Servicii regionale:<br>- Interconectarea rețelelor regionale<br>- Centre de servicii regionale partajate<br>- Harta digitală a serviciilor publice<br>- Managementul documentelor<br>Servicii locale:<br>- Centre de servicii partajate la nivel de municipii<br>- Centre de servicii partajate la nivel de oraş<br>- Oficiile CzechPOINT<br>- Harta digitală a serviciilor publice<br>- Managementul documentelor | Internet de bază<br>2. Sistem de management al documentelor<br>3. Sisteme GIS<br>4. Portalul cetățenilor<br>Abordarea inițială a e-serviciilor publice<br>Identificarea părților interesate să treacă în format digital.<br>Asigurarea posibilității de a expedia aplicații prin e-mail, fără a fi nevoie de deplasare la birou.<br>Implementarea procedurilor care declanşează acțiunile corespunzătoare din partea autorității odată cu recepționarea unei cereri. Serviciul obținut ca rezultat ar putea fi livrat prin e-mail.<br>Implementarea infrastructurii PKI, astfel încât aplicațiile semnate electronic să fie tratate la fel ca | maps)<br>Faceți coaliții ale autorităților locale:<br>• prin dezvoltarea şi partajarea aplicațiilor<br>• prin împărțirea cheltuielilor<br>• gândiți-vă la structura e-serviciilor<br>• clientul nu trebuie să se rătăcească<br>Atenție la sarcina administrativă!!<br>• nu solicitați date care sunt în bazele de date guvernamentale<br>• evaluați utilizarea reală a tuturor datelor colectate în timp<br>• anulați responsabilitățile clienților, atunci când există diverse metode de colectare a datelor | | Elaborarea şi aprobarea propunerii de politică publică privind centre de servicii publice universale<br>Elaborarea şi aprobarea metodologiei pentru elaborarea reglementărilor administrative pentru serviciile publice<br>**B.**<br>Implementarea Planului Național de Acțiuni pentru Acordul de asociere RM-UE 2014-2016<br>**C.**<br>Implementarea Programului de activitate al Guvernului Republicii Moldova pentru 2015-2018<br>**D.**<br>Implementarea recomandărilor din Nota informativă din partea partenerilor de dezvoltare<br>**E.**<br>Utilizarea conținutului relevant a documentelor din țările V4 prezentate în studiu, care să fie |
| Lipsa conectivității (IS) între centre leraionale (LPAII) şi sate (LPAI) | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | cele scrise.<br>Identificarea tuturor procedurilor din cadrul oficiului și formalizarea acestora – publicarea pe web, împreună cu versiunea electronică a formularelor, astfel încât oamenii să poată demara anumite cereri.<br>Transformarea tuturor formularelor utilizate în oficiu în format .pdf activ (pot fi utilizate instrumente precum Scribus). | | | încadrat în documentele elaborate/modificate |
| Transparența decizională, lipsa informației | | | | | | | | | | Pagina web a APL | |

# Bibliografie


1. Legea nr. 436-XVI din 28.12.2006 cu privire la administrația publică locală.

2. Legea nr. 435-XVI din 28.12.2006 privind descentralizarea administrativă.

3. Legea nr. 161 din 22.07.2011 privind implementarea ghişeului unic în desfăşurarea activității de întreprinzător.

4. Programul de reformare a serviciilor publice pentru anii 2014-2016. Anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr. 122 din 18 februarie 2014.

5. Hotărârea Guvernului nr. 661 din 30.08.2013 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea şi funcționarea Biroului Comun de Informații şi Servicii. Publicat: 06.09.2013 în Monitorul Oficial Nr. 191-197, art. 763.

6. Ion Osoian, Igor Sîrodoev, Eugenia Veveriță, Valeriu Prohnițchi. Studiu analitic privind structura administrativ-teritorială optimală pentru Republica Moldova. Expert Grup, Chişinău, august-octombrie 2010, http://www.expert-grup.org/old/library_upld/d285.pdf , accesat 30.06.2015.

7. Concept de atribuire a statutului de municipiu unor oraşe reşedințe de raion https://veaceslavbulat.files.wordpress.com/2012/10/concept_municipii.pdf, accesat 30.06.2015.

8. Local Governments in Central and Eastern Europe. Chapter 7. Local Government in Moldova. Liubomir Chiriac, Igor Munteanu, Victor Popa, Victor Mocanu. http://old.viitorul.org/public/357/en/Stab-Moldova.pdf, accesat 30.06.2015.

9. http://www.aer.eu/fileadmin/user_upload/MainIssues/Regional_Democracy/AER_Regionalism_Report/Report_by_country/MOLDOVA_2010.pdf.

10. Government of Moldova. National Decentralization Strategy. Chisinau 2011 . http://eap-csf.eu/assets/files/Downloads/english/Draft_National_Decentralization_Strategy_eng.pdf.

11. Law no. 365/2000 Coll., About public administration information systems and amending certain other laws. Prague: ÚSIS, 2000.

12. The State Information Policy. Prague: ÚSIS, 1999.

13. The concept of building information systems in public administration. Prague: ÚSIS, 1999.

14. The general principle of the law on public administration registers. Prague: ISI', 2001.

15. Law no. 133/2000 Coll., About recording inhabitants and birth certificate numbers and on amendments to certain Laws (the Population Register Law).Prague: ÚSIS, 2000.

16. Law no. 148/1998 Coll., About protection of classified information and amending certain laws. Prague: ÚSIS, 1998.

17. Law no. 101/2000 Coll., About protection of personal data and amending certain laws, as amended. Prague: ÚSIS, 2000.

18. Law no. 563/1991 Coll., About Accounting, as amended. Prague: ÚSIS, 1991.

# Anexa 1. Lista actelor normative care se referă la serviciile publice on-line (Republica Moldova)

**Legi:**

1. Legea nr. 436-XVI din 28.12.2006 privind administrația publică locală.
2. Legea nr. 171-XIII din 6.07.1994 privind secretul comercial.
3. Legea nr. 982-XIV din 11.05.2000 privind accesul la informație.
4. Legea nr. 245-XVI din 27.11.2008 privind secretul de stat.
5. Legea nr. 133 din 8.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.
6. Legea nr. 305 din 26.12.2012 privind reutilizarea informațiilor în sectorul public.
7. Legea nr. 1069-XIV din 22.06.2000 cu privire la informatică.
8. Legea nr. 467-XV din 21.11.2003 cu privire la informatizare şi la resursele informaționale de stat.
9. Legea nr. 71- XVI din 22.03.2007 cu privire la registre.
10. Legea nr. 91 din 27.06.2014 privind semnătura electronică şi documentul electronic.

**Hotărâri de Guvern:**

1. Hotărârea Guvernului nr. 1123 din 14.12.2010 „Privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal”.
2. Hotărârea Guvernului nr. 710 din 20.09.2011 „Cu privire la aprobarea Programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare))”.
3. Hotărârea Guvernului nr. 886 din 8.11.2013 „Pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 305 din 26 decembrie 2012 privind reutilizarea informațiilor din sectorul public”.
4. Hotărârea Guvernului nr. 280 din 04.24.2013 cu privire la unele acțiuni de implementare a Serviciului Guvernamental de Plăți Electronice (MPay).
5. Hotărârea Guvernului nr. 719 din 16.09.2013 cu privire la Instituția Publică Centrul de Guvernare Electronică (E-Government).
6. Hotărârea Guvernului nr. 857 din 31.10.2013 cu privire la Strategia națională de dezvoltare a societății informaționale “Moldova Digitală 2020”.
7. Hotărârea Guvernului nr. 122 din 18.02.2014 cu privire la Programul de reformare a serviciilor publice pentru anii 2014-2016.
8. Hotărârea Guvernului nr. 1090 din 31.12. privind serviciul electronic guvernamental de autentificare şi control al accesului (MPass).
9. Hotărârea Guvernului nr. 1096 din 31.12.2013 privind aprobarea Planului de acțiuni pe anul 2014 pentru implementarea Programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare).
10. Hotărârea Guvernului nr. 128 din 20.02.2014 privind platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud).
11. Hotărârea Guvernului nr. 405 din 02.06.2014 privind serviciul electronic guvernamental integrat de semnătură digitală (MSign).
12. Hotărârea Guvernului nr. 461 din 16.06.2014 privind modificarea şi completarea Hotărârii Guvernului nr. 294 din 17 martie 1998.

13. Hotărârea Guvernului nr. 700 din 08.25.2014 privind publicarea datelor guvernamentale deschise.
14. Hotărârea Guvernului nr. 404 din 02.06.2014 cu privire la pilotarea platformei de interoperabilitate.
15. Hotărârea Guvernului nr. 701 din 08.25.2014 cu privire la aprobarea Metodologiei publicării datelor guvernamentale deschise.
16. Hotărârea Guvernului nr. 708 din 28.08.2014 privind serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog).
17. Hotărârea Guvernului nr. 717 din 29.08.2014 privind platforma guvernamentală de registre şi acte permisive (PGRAP).

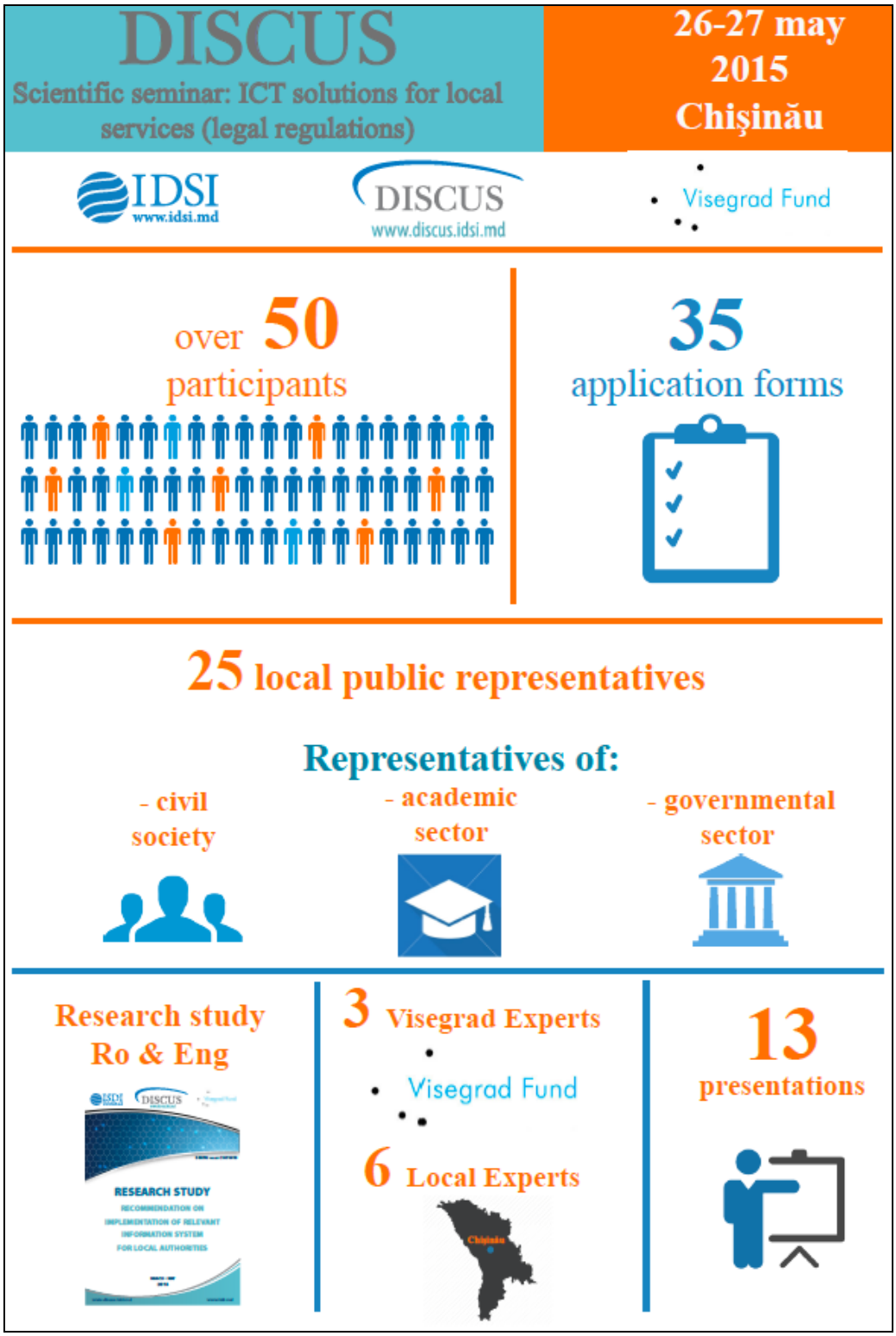
**Ordine:**

1. Ordinul nr. 305 din 09.09.2014 cu privire la aprobarea Acordului-tip şi a Contractului-tip privind prestarea serviciilor din platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud).

## Anexa 2. Legislația UE cu impact direct asupra societății informaționale (ordonată după dată):

1. Directiva 96/9/EC din 11.3.1996 cu privire la protecția legală a bazelor de date.
2. Directiva 1999/93/EC din 13.12.1999 privind un cadru comunitar pentru semnăturile electronice.
3. Directiva 2000/31/EC din 8.05.2000 cu privire la e-Comerț.
4. Regulamentul 2002/733/EC din 22.04.2002 privind punerea în aplicare a domeniului de nivel 1 „.eu”.
5. Directiva 2002/58/EC din 12.07.2002 privind prelucrarea datelor personale şi protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice (Directiva asupra confidențialității şi comunicațiilor electronice).
6. Decizia cadru a Consiliului 2005/222/JHA din 24.02.2005 privind atacurile împotriva sistemelor informatice.
7. Directiva 2007/2/CE a Parlamentului European şi a Consiliului din 14 martie 2007 de instituire a unei infrastructuri pentru informații spațiale în Comunitatea Europeană (INSPIRE).
8. Decizia Consiliului şi Parlamentului European 922/2009 / CE a Consiliului privind 16.9.2009 privind soluțiile de interoperabilitate pentru administrațiile publice europene (ISA).
9. Avizul Autorității Europene pentru Protecția Datelor privind promovarea încrederii în societatea informațională prin încurajarea protecției datelor şi a confidențialității. (2010/C 280/01).
10. Regulamentul nr. 910/2014 privind identificarea electronică şi serviciile de încredere pentru tranzacțiile electronice pe piața internă şi de abrogare a Directivei 1999/93/CE.
11. Directiva 2002/22/CE din 7 martie 2002 privind serviciul universal.
12. Directiva 2003/98 / CE a Consiliului din 17.11.2003 privind reutilizarea informațiilor din sectorul public (ISP).
13. Directiva 2006/123 / CE a Consiliului din 12.12.2006 privind serviciile în cadrul pieței interne.
14. Decizia 2009/767/CE a Comisiei din 16 octombrie 2009 de stabilire a unor măsuri de facilitare a utilizării procedurilor prin mijloace electronice prin intermediul „ghişeelor unice”.
15. Decizia 2011/130/UE de stabilire a unor cerințe minime pentru tratamentul transfrontalier al documentelor semnate electronic de autoritățile competente.
16. Directiva 2008/114/CE a Consiliului din 8 decembrie 2008 privind identificarea şi desemnarea infrastructurilor critice europene şi evaluarea necesității de îmbunătățire a protecției acestora.
17. Directiva 2011/92/EU din 13.02.2011 privind combaterea abuzului sexual asupra copiilor, a exploatării sexuale a copiilor şi a pornografiei infantile.

## Anexa 3. Fișa informativă DISCUS #3 – iunie 2015 și informația despre seminar



**Informația despre seminar** (http://discus.idsi.md/ro/seminar-26-27-mai)

În perioada **26-27 mai**, în Chişinău a avut loc cel de-al doilea eveniment al proiectului DISCUS – Platformă de discuții privind problemele de dezvoltare a societății informaționale. A fost organizat un **seminar ştiinţific cu tematica: Soluții TIC pentru Serviciile Locale (reglementări legale)**. Au fost recepționate în jur de **35 de formulare de participare** din partea funcționarilor publici locali din diverse raioane ale țării. Au fost invitați aprox. **15 vorbitori**, din Moldova şi din țările Visegrad.

La eveniment au participat în jur de **50 de persoane** – specialişti din diverse domenii: funcționari publici locali, reprezentanți ai mediului academic, ai mediului guvernamental, ai societății civile, experți naționali şi din țările Visegrad. **Scopul principal** al evenimentului a fost împărtăşirea experienței țărilor Visegrad în domeniul societății informaționale cu accent pe reglementările legale în domeniul serviciilor electronice inclusiv locale, dar şi însuşirea de către funcționarii moldoveni, cercetătorii ştiinţifici, decidenții naționali a celor mai bune practici din țările Visegrad în acest domeniu. De asemenea,**obiectivul seminarului** a fost de a pune în discuție problemele şi identificarea posibilelor soluții în domeniul reglementărilor legale a serviciilor electronice locale în Moldova.

Seminarul a fost deschis de către reprezentantul Academiei de Ştiinţe a Moldovei – **dr.hab. Veaceslav Ursachi**, coordonatorul Secției Ştiinţe inginereşti şi tehnologice a AŞM. Cu un cuvânt de salut a venit directorul Institutului de Dezvoltare a Societății Informaționale – **dr. Igor Cojocaru** şi şeful adjunct al Direcției politici în domeniul tehnologiei informației a Ministerului Tehnologiei Informației şi Comunicațiilor – dl **Andrei Cuşcă**.

Profesorul, **dr. hab. Anatol Gremalschi**, director de Programe Institutul de Politici Publice, a prezentat studiul realizat de experții DISCUS în baza workshop-ului din 17-18 martie, care a avut tematica: dezvoltarea locală bazată pe tehnologia informației şi comunicațiilor.

Andrei Cuşcă, şef adjunct al Direcției politici în domeniul tehnologiei informației a Ministerului Tehnologiei Informației şi Comunicațiilor, a prezentat **Strategia Națională „Moldova digitală 2020"** – document de politici de bază privind dezvoltarea societății informaționale în Republica Moldova.

**Igor Cernei**, specialist în primăria oraşului Orhei, a prezentat studiul de caz: Centrul de Informare şi Prestări Servicii al Primăriei oraşului Orhei şi Sistemul Informațional Geografic din Orhei.

**Petru Culeac**, consultant mobilizare comunitară, Proiectul USAID de Susținere a Autorităților Locale din Moldova, a prezentat o comunicare despre dezvoltarea şi instituționalizarea instrumentelor de comunicare eficientă cu cetățenii (platforma WebAPL 1.0).

La eveniment au fost prezenți cei 3 experți în domeniul societății informaționale, din **țările Visegrad**: dr. Krysztof Atlasiewicz din Polonia; Ing. Vladimir Benko din Slovacia; RNDr. Datel Vratislav din Cehia.

**Krysztof Atlasiewicz** a prezentat un şir de recomandări şi exemple privind planificarea strategică TIC de către autoritățile locale. **Vladimir Benko** a vorbit despre modelul de guvernare deschisă din oraşul Presov – construirea sistemică şi efectivă a serviciilor de informații, iar în a doua zi a seminarului a prezentat posibile instrumente TIC pentru managementul mediului utilizate de APL, formulând mai multe recomandări relevante pentru Moldova. **Vratislav Datel** a vorbit despre legislație şi standardele tehnice în Administrația Publică.

**Eduard Fricățel**, consultant juridic, şi **Vlad Manoil**, specialist în servicii electronice la Centrul de Guvernare Electronică, au prezentat cadrul legal pentru Agenda de

eTransformare a Guvernării şi respectiv platformele de e-Guvernare implementate pentru autoritățile publice centrale, disponibile pentru reutilizarea şi de către autoritățile publice locale.

Evenimentul s-a încheiat cu o comunicare despre interoperabilitate ca fiind o oportunitate de a moderniza serviciile publice locale prezentată de drd. **Mihai Grecu**, şef de laborator la Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale.

Seminarul a fost moderat de către **Ion Coşuleanu** – Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale, şi **dr. hab. Anatol Gremalschi**, director de Programe Institutul de Politici Publice.

Participanții la seminarul ştiințific DISCUS s-au arătat interesați de subiectul serviciilor electronice la nivel local, cu accent pe reglementările legale, conştientizând importanța tehnologiilor în toate domeniile vieții publice. Conform chestionarelor de evaluare completate în final de către participanții seminarului din 26-27 mai, marea majoritate au fost foarte mulțumiți sau mulțumiți de organizarea evenimentului. 100% de participanți ar recomanda seminarul colegilor pentru participare.

**Echipa proiectului DISCUS a Institutului de Dezvoltare a Societății Informaționale aduce sincere mulțumiri tuturor vorbitorilor, moderatorilor şi participanților la al doilea eveniment DISCUS!**

Prezentările de la eveniment pot fi accesate aici:

- **Strategia „Moldova Digitală 2020"** – Andrei Cuşcă, şef adjunct al Direcției politici în domeniul tehnologiei informației a Ministerului Tehnologiei Informației şi Comunicațiilor
- **Prezentarea studiului experților DISCUS în urma workshop-ului din martie** – dr. hab. Anatol Gremalschi, director de Programe, Institutul de Politici Publice
- **Studiu de caz: Centrul de Informare şi prestări servicii, primăria Orhei** – Igor Cernei, primăria Orhei
- **Dezvoltarea şi instituționalizarea instrumentelor de comunicare eficientă cu cetățenii** – Petru Culeac, consultant mobilizare comunitară, Proiectul USAID de Susținere a Autorităților Locale din Moldova
- **Interoperabilitatea – oportunitate de a moderniza serviciile publice locale** – Mihai Grecu, Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale
- **Guvernarea Deschisă - Orașul Presov** – Ing. Vladimir Benko, Slovacia
- **Instrumente TIC pentru managementul mediului** – Ing. Vladimir Benko, Slovacia
- **Planificarea strategică TIC de către autoritățile locale - partea I** – dr. Krysztof Atlasiewicz, Polonia
- **Planificarea strategică TIC de către autoritățile locale - partea II** – dr. Krysztof Atlasiewicz, Polonia
- **Legislație şi standarde tehnice în administrația publică - partea I** – RNDr. Datel Vratislav, Cehia
- **Legislație şi standarde tehnice în administrația publică - partea II** – RNDr. Datel Vratislav, Cehia

# Anexa 4. Agenda Seminarului

## Agenda

**Seminar ştiinţific: Soluţii TIC pentru Serviciile Locale (reglementări legale)**

**26 - 27 mai 2015 - Chişinău, Moldova**

**Institutul Muncii, Sala nr. 6, str. Zimbrului nr. 10, Chişinău, Moldova, 2024**

| **Ziua 1 – 26 Mai** | | | |
|---|---|---|---|
| Ora | nr | Tema/prezentarea | Vorbitor/Expert/Moderator |
| **9.00 - 09.30** | **Sosirea participanţilor & înregistrare** | | |
| | 1 | **Deschiderea evenimentului** | **Igor Cojocaru, IDSI (M)** |
| **09.30 - 09.40** | 1.1 | Cuvânt de salut şi prezentarea agendei | **Igor Cojocaru**<br>Director, Institutul de Dezvoltare a Societăţii Informaţionale |
| **09.45- 09.55** | 1.2 | Cuvânt de salut | **Acad. Gheorghe Duca,** preşedintele Academiei de Ştiinţe a Moldovei |
| **10.00 - 10.10** | 1.3 | Cuvânt de salut | **Andrei Cuşcă,** Ministerul Tehnologiei Informaţiei şi Comunicaţiilor |
| **10.15 - 10.25** | 1.4 | Cuvânt de salut din partea corpului diplomatic al ţărilor Visegrad | |
| **10.25 - 10.30** | 1.5 | Cuvânt de salut | **Ceauș Sergiu**, Secretar General adjunct al Guvernului |
| **10.30 - 10.45** | 1.6 | Prezentarea studiului realizat de experţii DISCUS în baza workshopului din 17-18 martie | **Anatol Gremalschi,** Institutul de Politici Publice |
| | **2** | **Reglementări Naţionale privind TIC-APL** | |
| **10.55 - 11.25** | 2.1 | Strategia Naţională „Moldova digitală 2020" - document de politici de bază privind dezvoltarea societăţii informaţionale în Republica Moldova | **Andrei Cuşcă,** Şef-adjunct, Direcţia politici în domeniul tehnologiei informaţiei, Ministerul Tehnologiei Informaţiei şi Comunicaţiilor |
| **11.25 - 11.55** | | **Discuţii & Pauză de cafea** | |
| **12.00 - 12.30** | 2.2 | Cadrul legal pentru Agenda de eTransformare a Guvernării | **Eduard Fricăţel,** Consultant Juridic, Centrul de Guvernare Electronică |
| **12.35 - 13.05** | 2.3 | Centrul de Informare şi Prestări Servicii al Primăriei or. Orhei şi Sistemul Informaţional Geografic din | **Igor Cernei,** Specialist Primăria oraşului Orhei |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Orhei | |
| **13.10 - 13.55** | | **Prânzul** | |
| **14.00 - 14.25** | 2.4 | Dezvoltarea şi instituţionalizarea instrumentelor de comunicare eficientă cu cetăţenii (platforma WebAPL 1.0) | **Petru Culeac**, Consultant mobilizare comunitară, Proiectul USAID de Susţinere a Autorităţilor Locale din Moldova |
| | **3** | **Bune practici ale ţărilor Visegrad** | **Anatol Gremalschi**, Director de Programe Institutul de Politici Publice |
| **14.30 - 15.00** | 3.1 | Planificarea strategică TIC de către autorităţile locale (partea I) | **Krzysztof Atlasiewicz**<br>Expert din Polonia |
| **15.05 - 15.35** | 3.2 | Guvernarea deschisă: Oraşul Presov - construirea sistematică şi efectivă a serviciilor de informaţii | **Vladimir Benko**<br>Expert din Slovacia |
| **15.40 - 16.10** | 3.3 | Legislaţie şi standarde tehnice în Administraţia Publică (partea I) | **Vratislav Datel**<br>Expert din Republica Cehă |
| **16.15 - 16.50** | | **Pauză de cafea** | |
| | 4 | **Platformele e-guvernare din Moldova** | **Ion Coşuleanu, ISDI** |
| **16.55 - 18.20** | 4.1 | Platformele de e-Guvernare, implementate pentru autorităţile publice centrale, disponibile pentru reutilizarea şi de către autorităţile publice locale | **Vlad Manoil**, coordonator e-Servicii, Centrul de Guvernare Electronică |
| **18.20 - 18.30** | 4.2 | Discuţii finale & Concluziile zilei | **Anatol Gremalschi -** IPP<br>**Ion Coşuleanu -** ISDI |
| **18.30 - 19.30** | **Cina & Eveniment de socializare** | | |
| **Ziua a II-a – 27 Mai** | | | |
| | **5** | **Bune practici ale ţărilor V4** | **Mihai Grecu, IDSI** (M) |
| **09.00 - 09.30** | 5.1 | Legislaţie şi standarde tehnice în Administraţia Publică (partea II) | **Vratislav Datel**<br>Expert din Republica Cehă |
| **09.35 - 10.05** | 5.2 | Planificarea strategică TIC de către autorităţile locale (partea II) | **Krzysztof Atlasiewicz**<br>Expert din Polonia |
| **10.10 - 10.40** | 5.3 | Instrumente TIC pentru managementul mediului utilizate de APL - recomandări pentru Moldova | **Vladimir Benko**<br>Expert din Slovacia |
| **10.40 - 11.00** | | Sesiune de întrebări & discuţii | |
| **11.00 - 11.45** | | **Pauză de cafea** | |
| **11.50 - 12.20** | 6.1 | Interoperabilitatea - o oportunitate de a moderniza serviciile publice | **Mihai Grecu, IDSI** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | locale | |
| **12.20 - 12.45** | | **Discuţii finale & concluziile evenimentului** | |
| **12.50 - 13.15** | | **Înmânarea certificatelor de participare** | |
| **13.15 - 13.30** | | **Completarea chestionarelor de evaluare a evenimentului** | |
| | | **Aspecte organizatorice finale** | |
| **13.30 - 14.10** | **Prânzul** | | |
| **14.10 - 14.30** | **Plecarea participanţilor** | | |

DISCUS este un proiect coordonat de Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale
şi este finanțat de Fondul Internațional Visegrad

# Anexa 5. Extras din Programul de activitate al Guvernului Republicii Moldova pentru 2015-2018

**Societatea Informațională, Tehnologia Informației şi comunicațiilor**

6. Crearea condițiilor pentru elaborarea şi valorificarea conținutului național digital.

7. Creşterea gradului de alfabetizare digitală, dezvoltarea competențelor digitale şi a incluziunii digitale.

10. Implementarea Cadrului de interoperabilitate guvernamental şi a recomandărilor privind interconectarea şi interoperabilitatea conținutului/resurselor autohtone.

Implementarea accesului la registrele şi bazele de date de importanță națională, pentru toate autoritățile publice centrale şi locale şi instituții, în conformitate cu atribuțiile şi funcțiile acestor autorități.

11. Reingineria proceselor existente de acordare a serviciilor publice în scopul prestării acestora în format electronic.

Punerea în aplicare a documentelor electronice şi facilitarea utilizării semnăturilor digitale pentru solicitarea şi oferirea tuturor serviciilor publice, furnizate de autoritățile centrale.

**Reforma serviciilor publice**

1. Eliminarea continuă a serviciilor publice ineficiente şi depăşite de timp şi prestarea serviciilor publice on-line şi în regim mobil pentru toți cetățenii şi pentru business.

2. Dezvoltarea platformei de e-Guvernare şi a sistemului electronic național.

3. Introducerea votului electronic şi susținerea formelor de democrație participativă prin sisteme informatice, inclusiv pentru a asigura implicarea la distanță a diasporei în procesele social-politice interne.

4. Implementarea cadrului de interoperabilitate a sistemelor informaționale de stat.

5. Implementarea sistemului unic de circulație electronică a documentelor în cadrul autorităților publice centrale.

6. Implementarea şi asigurarea funcționalității Portalului guvernamental al serviciilor publice electronice.

7. Elaborarea şi implementarea regulamentelor administrative care determină modul de prestare a serviciilor publice electronice.

8. Consolidarea centrelor de date departamentale şi dezvoltarea platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud) în conformitate cu standardele internaționale.

9. Promovarea investițiilor inteligente în IT în cadrul autorităților publice centrale.