

Sumarul studiului de cercetare:  
RECOMANDĂRI DE POLITICI  
PUBLICE/ REGLEMENTĂRI/  
AMENDAMENTE PENTRU  
AUTORITĂȚILE PUBLICE  
RELEVANTE  
DIN REPUBLICA MOLDOVA



Anatol Gremalschi,  
doctor habilitat, profesor universitar

- Situația actuală din Republica Moldova, cu accent pe reglementările legale
- Experiența țărilor Visegrad în domeniul soluțiilor TIC pentru servicii locale
- Lecțiile învățate: Soluții TIC pentru serviciile locale
- Constatările seminarului științific: Soluții TIC pentru serviciile locale
- Recomandări privind politicile publice din Moldova
- Concluzii

# Situația actuală din Republica Moldova (1)

---



Cadrul legislativ și normativ de bază referitor la edificarea societății informaționale este elaborat și include:

- 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 și 75 cu scopuri specifice, emise de ANRCETI

# Situația actuală din Republica Moldova (2)



- Organizarea administrativ-teritorială:
  - sate, comune
  - orașe
  - raioane, municipii
  - unități teritoriale autonome (UTA Găgăuzia, UTASN)
  - regiuni de dezvoltare (fără atribuții administrative)
  - zone geografice (pentru raportări statistice)
- Sunt oare suficiente resurse pentru e-Guvernarea locală?
- Din ce resurse (proprii / transerate de centru) se va dezvolta e-Guvernarea locală?

# Situația actuală din Republica Moldova (3)



## Constrângeri:

- Confuzii în delimitarea competențelor
- Confuzii în modul de organizare a serviciilor: desconcentrate? descentralizate? delegate?
- Inexistența unor criterii tehnice clare și funcționale de definire, delimitare, asigurarea și finanțare a competențelor
- Gradul redus de autonomie financiară a APL
- Fragilitatea bazei de impozitare locală
- Imixtiunea autorităților centrale în activitatea APL

# Situația actuală din Republica Moldova (4)



Indicatorii de performanță ai Programului de reformă a serviciilor publice din Republica Moldova. Viziunea beneficiarilor:

- IP1: Reducerea timpului necesar pentru a obține informații despre serviciile și rezultatul serviciului
- IP2: Reducerea numărului de vizite la instituții pentru obținerea serviciului
- IP3: Reducerea distanței până la locul furnizării serviciilor
- IP4: Reducerea costurilor serviciilor pentru beneficiari
- IP5: Îmbunătățirea calității serviciilor (satisfacția beneficiarilor)
- IP6: Reducerea numărului de plângeri

# Situația actuală din Republica Moldova (5)

---



Obiectivele Programului de reformă a serviciilor publice din Republica Moldova:

## Obiectiv specific 1

Asigurarea unei abordări coordonate și unitare la îmbunătățirea serviciilor publice și punerea în aplicare a programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare)

## Obiectiv specific 2

Reingineria și modernizarea serviciilor publice prin digitizare

# Situația actuală din Republica Moldova (6)



- 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](http://www.servicii.gov.md) – anul 2014: pagini web active pentru toate serviciile publice și 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%



# Situația actuală din Republica Moldova (7)

---



Proiectului USAID pentru Susținerea Guvernării Locale (LGSP):  
Conceptul Centrului de Informare și Servicii pentru Cetățeni

Niveluri de implementare:

- Informare
- Interacțiune
- Tranzacție
- Transformare

- Parteneriatele public-privat ar fi remedii eficiente în cazul insuficienței de resurse umane și materiale
- Interoperabilitatea reprezintă o condiție absolut necesară pentru digitizarea serviciilor publice locale
- Modul de interacțiune cu consumatorii de servicii trebuie să fie invariant față de tehnologiile informatice utilizate
- Serviciile publice digitale trebuie să fie prestate într-un mod unitar
- Instruirea digitală continuă contează, dar nu trebuie să rămână doar un scop în sine

- Accesului universal la servicii poate fi asigurat doar prin implementarea unor mijloace unitare de identificare și de autentificare a utilizatorilor
- Păstrarea schemelor tehnologice existente de prestare a serviciilor publice locale ar putea fi obstacolul principal în digitalizarea acestora
- Succesul digitizării serviciilor publice poate fi garantat doar în cazul re-ingineriei acestora
- Schimbarea de mentalități și de atitudini este la fel de importantă ca și nivelul de dotare cu mijloace TIC

# Problemele & Soluții (1)



## Problemele identificate în:

- Concluziile Atelierului de lucru
- Proiectul PNUD JILDP
- Proiectul USAID LGSP
- Nota informativă a partenerilor de dezvoltare
- Concluziile Seminarului (mai 2015)
- Programul de reformă a serviciilor publice

## Soluțiile ce derivă din recomandările:

- Notei informative a partenerilor de dezvoltare
- Experților din Cehia, Polonia, Slovacia
- Proiectului USAID LGSP



# Servicii publice locale ce ar trebui digitalizate

---



- Transparența decizională
- Asistența socială
- Serviciile de stare civilă
- Serviciile fiscale
- Evidența populației
- Serviciile cadastrale
- Serviciile comunale
- Serviciile de arhitectură și urbanism
- Micul business
- Educație
- Sănătate

1. Crearea Centrului de informare și servicii pentru cetățeni (CISC)
2. Elaborarea Sistemelor informaționale tip ale APL de nivelul I și II
3. Crearea și implementarea Registrului electronic de servicii locale (RESL)
4. Crearea și implementarea Sistemul de eliberare a documentelor permissive (SEDP)
5. Externalizarea serviciilor de suport tehnic
6. Procurarea de produse-program, platforme și infrastructură ca servicii (*software as a service, platform as a service, infrastructure as a service*)

**Vă mulțumesc pentru  
atenție!**