

**STUDIU DE CERCETARE**

**RECOMANDĂRI DE POLITICI PUBLICE/  
REGLEMENTĂRI/ AMENDAMENTE**

**PENTRU**

**AUTORITĂȚILE PUBLICE RELEVANTE**

**DIN REPUBLICA MOLDOVA**

Chișinău, 2015

CZU 351/354(478):342.732

R 36

Lucrarea a fost recomandată pentru editare de către CȘ 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. Krzysztof Atlasiewicz - Expert, Polonia

Vladimir Benko-Expert, Slovacia

Ion Coșuleanu - Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale, Chișinău

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

**Echipa redacțională:**

Irina Cojocaru - Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale, Chișinău

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

Anastasia Ștefanița - Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale, Chișinău

Dumitra Ungureanu - Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale, Chișinău

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

Cristina Antoci - Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale, Chișinău

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, Krzysztof Atlasiewicz, Vladimir Benko [et al.]. – Chișinău : Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale, 2015. – 48 p.

100 ex.

ISBN 978-9975-3020-2-9.

351/354(478):342.732

R 36

## 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, și 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 științific: 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. Fișa informativă DISCUS #3 – iunie 2015 și 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	– <i>Business Modeling Process Notation</i> – metodă de reprezentare intuitivă a proceselor de afaceri sub forma unei diagrame similare cu o schemă logică
CISC	– Centrul de Informare și Servicii pentru Cetățeni
DISCUS	– Platforma de discuții a problemelor de edificare a Societății Informaționale
EDIFACT	– Sistemul Electronic pentru interschimbul de date în Administrare, Comerț și Transport
EGON	– Sistemul de servicii partajate din Republica Cehă
IDSİ / 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 și 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 științific „Soluții TIC pentru serviciile locale (reglementări legale)” și este o continuare a studiului de cercetare „Recomandări privind implementarea sistemelor informaționale relevante pentru autoritățile locale”.

Scopul principal al Seminarului nominalizat fost de a împărtăși experiența țărilor Visegrad în domeniul societății informaționale, cu un accent pe reglementările legale în domeniul serviciilor electronice, inclusiv la nivel local, și luarea în considerare de către oficialitățile din R. Moldova, cercetătorii și 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 și 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 Chișinău, a permis sistematizarea unor informații de valoare, furnizate atât de reprezentanții autorităților publice locale și centrale din Republica Moldova, pe de o parte, cât și de la experții țărilor V4, pe de altă parte. La eveniment au participat peste 50 de specialiști din diverse domenii: funcționari publici locali, reprezentanți ai sectorului academic, ai administrației publice centrale, ai societății civile, experți naționali și 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 și de instruire a funcționarilor publici din mediul rural.
- Dublarea documentelor.
- Lipsa de proiecte-pilot de la nivel central pentru raioane – și de la raion pentru orașe/sate, care ar putea fi multiplicare în alte localități.
- Rezistența la schimbare.
- Lipsa unui grup de experți, care ar consulta și sprijini autoritățile locale în implementarea serviciilor electronice.
- Lipsa rețelelor de parteneriat (administrația publică centrală (APC), administrația publică locală, societatea civilă, mediul de afaceri etc.).

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

Pentru a ajuta experții V4 în formularea recomandărilor concentrate pe acțiunile care trebuie întreprinse de către Moldova în transpunerea experienței țărilor UE și V4, în Capitolul „Situția 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 și implementarea soluțiilor TIC pentru serviciile locale (cu accent pe experiența în domeniul reglementărilor legale) și 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, și bunele practice relevante pentru Moldova”.

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

În baza rezultatelor Seminarului științific, precum și a experienței din Republica Cehă, Slovacia și 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 și sugestii pentru viitorul eveniment DISCUS – Atelierul de lucru din 22-23 septembrie 2015, Chișinău.

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

În Republica Moldova, cadrul legislativ și 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 și 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 și acte locale. Există și un cadru instituțional relevant, care include Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), Centrul Național pentru Frecvențe Radio, Centrul de Guvernare Electronică și 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 administrație 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 și consultarea cetățenilor cu privire la problemele locale de interes deosebit. Legea privind administrația publică locală definește 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 oraș, cu scopul de a promova interesele comunității locale și a rezolva problemele acesteia.

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

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

## **2. Regiunea: definirea și contextul**

Republica Moldova este împărțită în sate, orașe, raioane (sectoare), Unitatea Teritorială Autonomă Găgăuzia și Unitatea Teritorială din Stânga Nistrului (Transnistria). Există 32 de raioane, 3 municipii și 2 unități teritoriale autonome. Găgăuzia este o regiune cu populația predominant creștin-ortodoxă, vorbind limba găgăuză. Aceasta este guvernată de legile Republicii Moldova, precum și de actele normative emise de Adunarea Populară a Găgăuziei. Găgăuzia are dreptul de a soluționa în mod independent problemele legate de dezvoltarea politică, economică și culturală. Deși Transnistria este considerată atât în mod oficial, cât și 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 și Sud. Ele nu au nici un fel de putere administrativă publică oficială și 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 aleși pe bază de vot universal, egal și direct prin vot secret pentru un mandat de patru ani.

Relațiile dintre administrația publică centrală și 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 și confuzia între acestea și serviciile deconcentrate. Legislația și practica administrativă a Republicii Moldova nu stabilește în mod clar care sunt diferențele fundamentale între serviciile descentralizate, cele deconcentrate și 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 și exercita în mod direct și voluntar autoritatea de management. Mai mult ca atât, diferite rapoarte de analiză a stării generale în sectorul public din Republica Moldova subliniază creșterea exagerată a acestei influențe, în special în ceea ce privește cheltuielile publice în raport cu Produsul Intern Brut (în continuare – PIB), comparativ cu nivelul de dezvoltare măsurat prin indicele PIB/cap de locuitor și 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 definește competențele proprii și delegate pentru raioane. Responsabilitățile raioanelor includ: (i) dezvoltarea socială, economică, teritorială și urbană; (ii) construcția de drumuri raionale, construirea de facilități publice din raionul (sector); (iii) instituții de învățământ de tip primar, gimnazial și liceal; (iv) furnizarea de asistență socială; (v) sport și 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 și instituționale sunt insuficiente. Acești factori au drept consecință faptul că APL au un grad scăzut de responsabilizare în fața publicului – publicul fiind principalul beneficiar și decident în utilizarea resurselor și adaptarea serviciilor publice la nevoile locale. Delimitarea competențelor dintre APL de primul și 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 și funcționale, care ar fi adoptate și utilizate în mod expres pentru definirea, delimitarea, asigurarea și finanțarea competențelor.

Fenomenul de dublare a responsabilităților/competențelor este prezent de asemenea și 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”.<sup>1</sup>

## 5. Finanțarea

Legea privind administrația publică locală prevede că organele administrației publice locale se bucură de autonomie financiară și 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 și cheltuielile necesare pentru a îndeplini responsabilitățile atribuite raionului conform legii și responsabilitățile suplimentare delegate Guvernului;
- (ii) bugetele locale care constau din bugetele satelor (comunelor), orașelor (municipiilor) din cadrul raionului. Bugetele locale pot impune taxe și 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 și delegate).

În Republica Moldova, la fel ca în multe alte țări în tranziție, descentralizarea unor servicii publice și 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 și uneori chiar imposibilă pentru UAT mici sau cele care au un buget sărac. Insuficiența resurselor financiare necesare pentru acoperirea cheltuielilor publice se datorează și colectării ineficiente a taxelor fiscale și impozitelor locale, fapt ce nu permite APL să acumuleze resurse financiare necesare pentru a stimula dezvoltarea comunității și 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 și 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.

---

<sup>1</sup>[http://eap-csf.eu/assets/files/Downloads/english/Draft\\_National\\_Decentralization\\_Strategy\\_eng.pdf](http://eap-csf.eu/assets/files/Downloads/english/Draft_National_Decentralization_Strategy_eng.pdf)



În același timp, este necesar să se stabilească un mecanism care să garanteze finanțarea UAT pe termen lung și mediu în scopul îndeplinirii 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.<sup>2</sup>

## **6. Statul și regiunile**

În conformitate cu legislația, activitatea autorităților publice locale de primul și 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 și gradul de adecvare a politicilor autorităților administrației publice locale.

## **7. Regiunile și autoritățile locale**

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

## **8. Regiunile și 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 și prestarea serviciilor publice necesare, precum și cooperarea cu agenții economici din țară și străinătate și 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 și administrativă, cum ar fi limitarea puterii de decizie în ceea ce privește propria structură administrativă; deși sunt foarte extinse, obligațiunile și 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.<sup>3</sup>

## **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, și o provocare majoră, care necesită regândirea și transformarea modelelor tradiționale de activitate ale autorităților și 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 și instrumentele de cooperare care ar oferi o organizare eficientă a

---

<sup>2</sup>Ion Creangă, Irina Gălușcă. Noile reglementări ale procesului bugetar pentru APL. Principii. Reguli. Responsabilități. Biblioteca IDIS „Viitorul”.

<sup>3</sup>[http://www.aer.eu/fileadmin/user\\_upload/MainIssues/Regional\\_Democracy/AER\\_Regionalism\\_Report/Report\\_by\\_country/MOLDOVA\\_2010.pdf](http://www.aer.eu/fileadmin/user_upload/MainIssues/Regional_Democracy/AER_Regionalism_Report/Report_by_country/MOLDOVA_2010.pdf)

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

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

*Primul grup* vizează însăși sistemul de servicii și 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 și 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 și acoperă aspecte, cum ar fi calitatea politicilor de reformă prin stabilirea unor obiective clare, principii și instrumente de politică, activități și măsuri planificate, corectitudinea și coerența acestora cu alte inițiative guvernamentale, în primul rând, cu agenda de e-Transformare, oferind resurse, stabilirea unor mecanisme eficiente de coordonare și de gestionare a reformei, de conștientizare de către funcționarii publici, atât la nivel de conducere, cât și la nivel de experți, a esenței și 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 și instituții publice izolate în organizarea serviciilor. Beneficiarul continuă să acționeze în calitate de curier, asigurând schimbul de documente între instituțiile publice. Deși interoperabilitatea registrelor publice este în curs de implementare, aceasta funcționează doar în cazuri izolate, necesitând timp semnificativ și costuri economice suplimentare pentru cetățeni și 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 și practici sistematice de evaluare a sarcinii administrative. Cadrul de reglementare, care stabilește procedura de obținere a serviciului prevede cerințe care ar putea crește randamentul fără riscuri suplimentare, dar evaluarea sistematică și identificarea procedurilor excesive existente și 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 și 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 și 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 obișnuit 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 și 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 și planificarea neclară a obiectivelor de modernizare.

2) Lipsa cadrului legal pentru reformă. În legislație nu există definiții a mai multor concepte și proceduri de bază, legate de reforma serviciului public. Astfel de concepte ca posesor al serviciului public și furnizorii de servicii publice, conceptul de *front-office* și *back-office*, dezvoltate în cele mai bune practici europene și 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 și prin ce metode și 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 și nu din punctul de vedere al beneficiarilor. Analiza gamei de servicii din perspectiva beneficiarilor, analiza pe orizontală și verticală a inițiativelor de modernizare a grupurilor de servicii în conformitate cu principiul „situații de viață”, alinierea la bunele practici europene și 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 și 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 și generează lacune în abordarea reformei.

5) Lipsa de principii și 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 și 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 și 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 „ghișeu unic”. În ciuda utilizării pe scară largă a denumirii „ghișeu 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 „ghișeului unic” se realizează prin crearea, în aceeași unitate sau organizație, sub denumirea de „ghișeu unic”, a unei colecții de „ghișee unice”, fapt ce duce la vizitarea de către beneficiari de 10 ori a uneia și aceleiași instituții, devalorizând însuși ideea acestei abordări.

Principiul „ghișeului 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 ghișeului unic pentru activitatea de întreprinzător. Până în prezent, numărul de ghișee unice este foarte mic. Astfel, rămâne nesoluționată problema privind definirea principiului pentru întregul sistem de servicii publice, de stabilire a procedurii de ghișeu unic pentru a oferi și alte servicii publice, nu numai cele de eliberare a actelor permisive.

8) Lipsa resurselor și mecanismelor de coordonare a reformei serviciilor publice. Deși coordonarea și supravegherea procesului de reformare a serviciilor publice, comune tuturor autorităților și 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 lipsește corpul de specialiști, responsabili de astfel de activități și 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 și punerea în aplicare a modificărilor legislative, de instruire a specialiștilor din ministere, de dezvoltare a ghidurilor metodologice pentru reforma serviciilor publice, de planificare și 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 și 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 și locale, pentru a asigura furnizarea de servicii rapide, de înaltă calitate, accesibile, transparente și eficiente, în ceea ce privește costurile, pentru un număr tot mai mare de cetățeni.

Pentru monitorizarea și 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 și 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 și unitare la îmbunătățirea serviciilor publice și punerea în aplicare a programului strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare).

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

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

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

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

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

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

*Rezultatul 2:* Creșterea eficienței și eficacității în ceea ce privește 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](http://www.servicii.gov.md).

Țintă pentru anul 2015: 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%.

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 și 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*<sup>4</sup> (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 și recomandări privind interconectarea și interoperabilitatea, cât și pentru implementarea accesului la registrele și bazele de date de importanță națională, pentru toate *autoritățile și instituțiile publice centrale și locale*, în conformitate cu obligațiile și funcțiile acestor autorități.

Pași practici concreți au fost întreprinși 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 (JILDLP) al PNUD* a promovat și a implementat sistemul de e-guvernare la nivel local prin analiza și implementarea e-serviciilor în 30 de localități țintă ale programului JILDLP<sup>5</sup> și *Proiectului USAID pentru Susținerea Guvernării Locale (LGSP)*, care a dezvoltat conceptul *Centrului de Informare și Servicii pentru Cetățeni (CISC)*<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup> <http://www.parlament.md/LinkClick.aspx?fileticket=uskJCCIzKzg%3D&tabid=128&mid=506&language=ro-RO>

<sup>5</sup> [http://www.md.undp.org/content/moldova/en/home/operations/projects/poverty\\_reduction/joint-integrated-local-development-programme.html](http://www.md.undp.org/content/moldova/en/home/operations/projects/poverty_reduction/joint-integrated-local-development-programme.html)

<sup>6</sup> [http://descentralizare.gov.md/public/files/CIPS\\_Concept\\_paper\\_final\\_eng.pdf](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 și altor actori implicați în furnizarea serviciilor, identificarea propunerilor pentru îmbunătățirea proceselor curente utilizând soluțiile TIC, cât și colaborare mai strânsă între SD, APL și 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 și 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 și organizarea activității în principal în format electronic, pentru ca documentele originale să ajungă în dosar doar la finalizarea procedurilor.
- Recepționarea cererilor pentru documente și servicii intermediare într-un punct unic, CISC și ulterior implicarea CISC în contactarea autorităților descentralizate pentru a răspunde la cererile recepționate în numele aplicanților.
- Efectuarea unor vizite și 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 și a unui sistem pentru furnizarea informațiilor privind costurile și achitățile în procesul de autorizare.

Sarcinile cheie ale CISC includ îmbunătățirea serviciilor oferite de APL și furnizarea informațiilor entităților fizice și 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 și furnizarea acestora la cel mai înalt nivel:

1. Informare – Publicarea și diseminarea informației. Toate informațiile privind furnizarea serviciilor vor fi publicate pe pagina web a primăriei și vor fi disponibile prin intermediul ghidurilor emise și diseminate de CISC.
2. Interacțiune – Cetățenii vor avea posibilitatea să contacteze oficiul primăriei și serviciile descentralizate prin intermediul paginii web sau să încarce formele de aplicare model și alte documente.
3. Tranzacție – Cetățenii vor avea posibilitatea să efectueze tranzacții complete în formă electronică. De exemplu, posibilitatea de a depune o cerere și documentele aferente în format electronic, fără implicarea applicantului în procesul de obținere a documentelor permise. 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 – Autoritățile publice transformă procesele operaționale curente pentru a furniza servicii mai eficiente, integrate, unificate și personalizate. Acest nivel reprezintă o integrare a instituțiilor și sistemelor interne și externe pentru a asigura o comunicare completă între autoritățile publice. În cazul CISC, un serviciu se consideră a fi la nivelul de transformare, atunci când comunicarea se efectuează prin schimb direct de informații între autorități.

CISC își va îndeplini atribuțiile sale prin realizarea scopurilor, misiunii și 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 și a ghidurilor și reglementărilor corespunzătoare, precum și lansarea activității CISC într-un oficiu proiectat pentru acest scop.
- ii) Etapa de implementare, care va include achiziționarea de software și hardware, necesare pentru activitatea CISC, instruirea personalului, pilotarea și demararea funcționării CISC din punct de vedere organizațional, funcțional și al TIC.

La etapa a doua, după implementarea Registrului electronic de servicii locale (RESL) și a Sistemului de emitere a documentelor permissive (SEDP), furnizate de Guvern prin intermediul Centrului de e-Guvernare (care va servi drept bază pentru sistemul informatic integrat al primăriei), gestionarea și circulația documentelor va avea loc în format electronic. Aceste sisteme vor acoperi ciclul complet de circulație a documentelor și a informațiilor, începând cu depunerea cererilor pentru obținerea serviciilor, furnizarea serviciilor, circulația documentelor, atât în interiorul biroului Primăriei, cât și serviciile descentralizate, prin comunicare și schimb de informații și 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, și 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<sup>7</sup>. Aceasta a fost concepută pentru a crea mediul juridic adecvat pentru implementarea Politicii Informaționale de stat<sup>8</sup> și a Concepției privind elaborarea sistemelor informaționale ale administrației publice<sup>9</sup>.

---

<sup>7</sup> [http://www.portal-vz.cz/getmedia/c5466450-a309-4a22-8e0e-aeecdc9adf74/365\\_2000\\_zakon\\_o\\_ISVS](http://www.portal-vz.cz/getmedia/c5466450-a309-4a22-8e0e-aeecdc9adf74/365_2000_zakon_o_ISVS) .

<sup>8</sup> Hotărârea Guvernului Republicii Cehe din 31 mai 1999 nr. 525 cu privire la proiectul de politică informațională de stat.

<sup>9</sup> 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 și persoane juridice, autoritatea de stat pentru acest sector (Oficiul pentru Sistemul Informațional de Stat) nu avea un domeniu de aplicare și 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 pașii importanți a fost determinarea celor mai necesare definiții de bază în acest domeniu, în special ale conceptelor activităților informaționale, precum: sistem informațional, manager și 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 și de referință comună ale sistemelor informaționale publice, accesul de la distanță la sistemul de informații, portalul administrației publice, sistemul informațional public și operațional etc.

Legea a definit un set de sisteme informaționale publice, care erau utilizate pentru administrația publică și gestionate de către autoritățile publice, de exemplu, ministere, alte agenții administrative, autoritățile locale și 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 și a fost instituit un nou Oficiu pentru Sisteme Informaționale Publice (OPSI), în calitate de autoritate administrativă centrală pentru crearea și dezvoltarea sistemelor informaționale în administrația publică. Cele mai importante sarcini ale OPSI erau activitățile orientate spre eficientizarea schimbului de informații între autoritățile administrațiilor publice și populație, în special re-utilizarea informațiilor deja colectate. Competențele acestui oficiu se refereau, pe de o parte, la asistența tehnică și 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 și de organizare. De asemenea, OPSI a fost abilitat cu competențe de sancționare, privind monitorizarea conformării cu legea în cauză.

Responsabilitatea pentru elaborarea și 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 și serviciilor, precum și 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.

Pașii următori au fost întreprinși 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 și 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 și 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<sup>10</sup>.

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 și obligațiile autorităților publice în ceea ce privește utilizarea în comun, comunicarea și furnizarea de date necesare.

Scopul Legii a constat în stabilirea unor reguli uniforme pentru gestionarea și exploatarea registrelor administrației publice în format electronic, ca o categorie foarte largă și specifică a bazelor de date, care sunt parte a sistemelor informaționale din administrația publică. Domeniul de aplicare a legii date era îngust și se referea doar la trei registre de bază ale administrației publice (registru de bază al locuitorilor, registrul de bază al agenților economici, registrul de bază de identificare teritoriale și imobile). Cu toate acestea, domeniul de aplicare definit în lege putea fi extins la alte registre, instituite prin legi speciale și 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 și de referință, identificator, administrator și operator al registrului, site-ul primar de resurse informaționale, emitentul informațiilor, serviciu standard, transmitere, recepție, furnizare și recuperare a datelor.

În ceea ce privește conținutul registrelor, actul a stabilit că, scopul acestora, obiectul de evidență a înregistrărilor și o listă de date, sunt întotdeauna stabilite prin legi speciale, ce determină care date sunt exprimate prin identificatori, elemente de date primare și elemente de date de referință. Scopul a fost de a elimina colectarea și 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 și 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

---

<sup>10</sup> 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 și responsabilitățile tipice ale administratorilor, operatorilor de date și ale altor persoane. Acestea au inclus păstrarea înregistrărilor despre fiecare activitate desfășurată cu registrele și evaluarea periodică a acestora, posibilitatea de a vizualiza conținutul de date al registrului la orice dată și 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 și sursele de date, gestiona serviciul care făcea posibilă extragerea datelor din registre în cadrul portalului administrației publice și avea competențe de sancționare în ceea ce privește 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 și agenții guvernamentale.
- RB al identificării teritoriale, adreselor și 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 și, 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 și 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<sup>11</sup>, datele cu caracter personal<sup>12</sup> și înregistrările contabile<sup>13</sup>).

Totuși, 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. Totuși, din diverse motive, acest principiu nu poate fi întotdeauna valabil, prin urmare accesul trebuie să fie limitat prin lege, în special în ceea ce privește 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 și 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 înșiși. Principiul accesului liber la datele proprii se bazează pe reciprocitatea relației dintre administrația publică și subiectul datelor.

---

<sup>11</sup> Legea nr. 148/1998 cu privire la protecția informației clasificate și amendamentele la anumite legi.

<sup>12</sup> Legea nr. 101/2000 cu privire la protecția datelor cu caracter personal și amendamentele la anumite legi.

<sup>13</sup> 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 eficiență a conținutului și 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 birocrăției inutile și o mai mare transparență pentru sectorul privat.

Problemele menționate mai sus sunt actuale și 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 și agendele administrației publice, conformându-le cu diviziunea competențelor atât în administrația centrală, cât și între administrația centrală și locală. Este important de a lua în considerare nu doar competențele în domeniul IT, dar și competențele din agendele administrației publice. În ceea ce privește dezvoltarea cadrului legal din punct de vedere al serviciilor TIC, este important de a urma planurile pentru construirea arhitecturii IT și a stabili clar care componente vor fi dezvoltate pentru nivelul central și 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 și regional, precum și la administrația locală și 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 și, după aderarea la UE, obligativitatea de a atinge nivelul UE a devenit o parte integrantă a cadrului juridic slovac. Din acest punct de vedere și 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 și 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 și 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 și regulamente și decizii (cele din urmă în principal cu putere specifică).

Organismul principal de consiliere și 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 și digitizarea diverselor procese) asupra cadrului legislativ național, este esențial de a analiza în mod constant fiecare decret juridic (începând cu legile și terminând cu reglementările general obligatorii ale administrațiilor locale) pentru a realiza armonizarea acestora și a elimina eventualele obstacole.

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

### **Procesul de aprobare în Slovacia**

Un domeniu legislativ specific este așa-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 și TIC. Aplicarea acestei rezoluții a însemnat o schimbare importantă, deoarece promotorul unui decret este obligat să se gândească la aceste influențe și să le descrie în detaliu. Scopul este ca decretul legal nou 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 și definește abordările promotorilor.

### **Fluxul legislativ**

Informatizarea procesului de aprobare a fost una dintre etapele semnificative de îmbunătățire a transparenței, dar și 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 și 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 și grafice, ce servesc promotorilor și guvernului drept instrumente pentru o mai bună evaluare a comentariilor și influențelor asupra grupurilor țintă. Comentariile la propunerile publicate sunt colectate prin intermediul acestui portal electronic. Portalul este disponibil pentru public și 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 desfășurare 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, deși unele organe centrale ale administrației de stat de asemenea au competențe în acest sens. Actele legislative sunt împărțite în funcție de responsabilitățile organismului principal și 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 și agendele administrației publice (în vigoare din 1.1.2011).
- Legea 305/2013 cu privire la versiunea electronică a funcționării organismelor publice de putere și 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 și condițiile pentru stabilirea acestora, înregistrarea, etichetarea, funcționarea și 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 și 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 și 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 și procesul de certificare și 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 și suplimentare sunt disponibile pe paginile web ale emitenților [www.nbusr.sk](http://www.nbusr.sk), [www.telecom.gov.sk](http://www.telecom.gov.sk), [www.economy.gov.sk](http://www.economy.gov.sk), [www.employment.gov.sk](http://www.employment.gov.sk)

*Alte acte legislative relevante pentru Societatea Informațională:*

- Legea 215/1995 cu privire la Geodezie și Cartografie (în vigoare din 01.01.2006) – partea despre SI automatizate pentru geodezie, cartografie și 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 și 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 și actele criminale prin intermediul facilităților electronice și 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 și cu privire la schimbarea și 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 portalul 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 și documentele electronice.
- Protecția datelor cu caracter personal.
- Furnizarea de informații publice.
- Planul general de informatizare (în special, linii directoare și nu cerințe).

În afară de aceste reglementări, mai există un șir 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 și foarte strictă. Pe de o parte, aceasta duce la lipsa masivă de interoperabilitate și 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 și 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 și preț.

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

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

Este important de subliniat faptul că o lege bună trebuie lansată într-un mediu propice, cu personal calificat și 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 și 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 și local (regiune, district) nu este posibilă fără:

1. Crearea mediului legislativ și normativ pentru toate ISPA, inclusiv reglementări de implementare.
2. Resurse informaționale credibile, care sunt necesare pentru asigurarea tranzacțiilor și serviciilor electronice sigure.
3. Crearea unei metodologii pentru fiecare serviciu, ca bază pentru dezvoltarea software.
4. Definirea rolului și relațiilor cu structurile comerciale în dezvoltarea soluțiilor TIC pentru serviciile locale.
5. Definirea rolului și relațiilor cu structurile comerciale în furnizarea informațiilor pentru ISPA.

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

Dacă aceste condiții de bază nu sunt respectate și 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 și local. Principiile de bază trebuie stabilite în același 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 specialiștii tineri acumulează cunoștințe și experiență, ei se concediază.
- Este important de a impune utilizarea cutiilor poștale electronice de către APL (precum ePUAP în Polonia sau Czechboxes).
- Este necesar de a pune în aplicare bunele practici din standardele pentru dezvoltarea și 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 și centrale. Este oportună dezvoltarea unor platforme de dimensiuni medii, care combină e-serviciile și datele din anumite regiuni (de exemplu, regiunile nordice, centrale și 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 desfășurare 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, și, pe de altă parte, contribuie la creșterea eficienței.
- Deseori în APL lipsește viziunea privind rolul informatizării în stat și în administrație, pentru că nu se iau în considerare oportunitățile legate de noile tehnologii, și conștientizarea de către APL a importanței eficientizării managementului administrației publice.
- Drept probleme comune sunt atât obiectivele de performanță și procesele instituționale prost definite, cât și atașamentul față de procesele administrative pe suport de hârtie.
- De regulă, în APL lipsește evaluarea investițiilor din punctul de vedere al atingerii obiectivelor și al rezultatelor așteptate.

#### 4.4. Experiența Moldovei

Deși cadrul juridic și de reglementare din Republica Moldova referitor la serviciile bazate pe TIC este în curs de dezvoltare și 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 și cele oferite la nivel local.

Cele două documente importante, Programul de reformare a administrației publice și Planul național de acțiuni pentru implementarea Acordului de asociere RM-UE 2014-2016, precum și 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 și documentul electronic, la reutilizarea informațiilor, la registre, la resursele informaționale de stat, la comunicațiile electronice și altele formează baza legală pentru prestarea serviciilor digitale. Cu toate acestea, nivelul de implementare și respectare este încă insuficient.

Registrele principale – Registrul populației, Registrul persoanelor juridice, Registrul adreselor (nu este funcțional pe deplin) ș.a. deja există și 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 ș.a.) și hotărârile de guvern relevante privind implementarea acestora formează o bază bună pentru implementarea serviciilor electronice.

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

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

Deși în cadrul APC au fost create unități de e-Transformare, există o lipsă acută de profesioniști 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 și Servicii pentru Cetățeni (CISC), pilotat de Programul

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

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

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

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

Datele sondajului<sup>15</sup> 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 reședință – 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 și 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 și 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 își satisfac primordial interesele de agrement și recreere, dar și mai puține funcții de informare în detrimentul performanței serviciilor electronice. După cum s-a constatat în urma studiului, lipsa bazelor de date și 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 și 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 și, 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 și instala programe electronice de prelucrare a datelor este motivat prin costurile ridicate și lipsa de cunoștințe, necesare pentru utilizarea acestor programe.

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

<sup>14</sup> <http://www.chemonics.com/OurWork/OurProjects/Pages/Moldva-Local-Government-Support-Project.aspx>

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

Lipsa comunicării on-line și/sau offline între oficiali și instituții, pentru verificarea datelor și 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 și reingineria lor, pentru a elimina procesele incomode și 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 și 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 și bănci de date într-un mod rapid și 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 și calculatoare,
- (ii) dezvoltarea bazelor de date pentru achiziții publice și a programelor de prelucrare a datelor electronice,
- (iii) procesarea datelor din înregistrările acumulate în primării.

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

Specialiștii 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 și din punct de vedere al resurselor umane. Cu toate acestea, putem constata că autoritățile locale trebuie să promoveze și 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 și obținerea avizului de plată a impozitelor, certificatului privind locul de reședință, certificatului despre familie, extrasului din registrul cadastral.

APL-urile se confruntă cu o serie de probleme, legate în special atât de organizarea actuală, cât și de insuficiența resurselor pentru implementarea soluțiilor TIC, cum ar fi<sup>16</sup>:

- lipsa registrelor pe suport de hârtie a serviciilor oferite, precum și 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;

---

<sup>16</sup> Conceptul Centrului de Informații și 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 și alți actori locali, lipsa de adrese de e-mail corporative.

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

- lipsa voinței politice;
- lipsa campaniilor de informare pentru cetățeni și a formării funcționarilor publici din zonele rurale;
- dublarea documentelor;
- lipsa de proiecte-pilot de la nivel central la nivel de raion și 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 și 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 același 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 privește TIC, sistemele informaționale etc.);

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

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

- Derularea unor campanii de informare a publicului larg cu privire la beneficiile serviciilor publice locale on-line.
- Editarea și distribuirea tutorialelor despre modalitatea de accesare și 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 și asistență tehnică și de consiliere pentru a dota APL cu echipamente și calculatoare moderne.
- Promovarea conceptului de outsourcing (externalizarea serviciilor) și atragerea investițiilor pentru modernizarea APL.
- Acordarea de asistență tehnică și de specialitate pentru mentenanța echipamentelor din administrația locală.
- Acordarea de asistență și suport logistic și tehnic pentru dezvoltarea bazelor de date și a programelor de procesare a datelor electronice.

---

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

- Acordarea de asistență tehnică și logistică necesară pentru procesarea înregistrărilor din arhivele acumulate în primărie.
- Consolidarea cunoștințelor și abilităților funcționarilor publici locali cu privire la utilizarea tehnologiei informației, securitatea datelor și asigurarea cu informații, eventual în cadrul centrelor de excelență în e-Guvernare și 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 și angajarea tinerilor specialiști.
- 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 științifice, studiilor despre premisele și impactul social al serviciilor publice electronice, în special în administrația locală, care reprezintă principalul furnizor de servicii; pentru prioritizare și obiective, identificarea celor mai bune soluții și eforturi comune ale tuturor actorilor sociali implicați în edificarea e-Guvernării.
- Elaborarea unui cadru metodologic adecvat noilor realități de implementare și furnizare a serviciilor electronice în administrațiile locale.
- Încurajarea sectorului privat și societății civile să participe la dezvoltarea și implementarea soluțiilor avansate pentru telecomunicații, bazate pe cele mai recente realizări în domeniul tehnologiei informației și 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 și 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 și 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 și cea de birou” și 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 și conversia autorizată a documentelor”

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

În paralel cu aceasta, trebuie elaborată și codificată o terminologie pentru administrația publică<sup>18</sup>.

În primul rând, însă, indiferent de situația actuală, trebuie elaborat un mediu național pentru ISPA, și anume pagini de cod, nume de caractere și simboluri, reguli pentru normele de transliterare și transcriere pentru caractere etc. ***Întrucât 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 și este pe cale de a adera la Uniunea Europeană. Între țările UE există un acord cu privire la activele și normele comune, în care e-Guvernarea și 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 și societății informaționale. De asemenea, trebuie urmărite și înțelese evoluțiile viitoare în acest domeniu la nivelul UE. Pe baza acestor evoluții, se recomandă elaborarea și 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 privește legislația în domeniul informaticii la nivel local, se recomandă o abordare coordonată și adoptarea modificărilor la nivel local în aceeași modalitate pentru toată țara. O astfel de practică va aduce beneficii atât cetățenilor, cât și antreprenorilor. Aceasta va genera avantaje inclusiv pentru sectorul public, cel puțin din punct de vedere al schimbului de date și 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

---

<sup>18</sup> „Nu există o terminologie specială pentru administrația publică ...”, pag. 64, Ghidul funcționarului public. Ediția a opta actualizată. Chișinău, Inst. de Filologie al AȘM, 2012).

societății informaționale ale oricărui act juridic propus și de a reduce aceste influențe negative, pe cât e posibil. Se recomandă implementarea unui mecanism similar și 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 și 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 același 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 și experiența.

b. Abilitatea de a include expertiza în oferte.

5. Standardizarea procedurilor utilizate în autoritățile locale este foarte importantă și 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 și recomandări. Cu toate acestea, trebuie oferită și 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 și de unde vin acești 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 reuși 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 și 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 și 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 și 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 și 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 și 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 și antreprenorilor. Aceasta va aduce avantaje și pentru sectorul public, cel puțin din punct de vedere al schimbului de date și 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](http://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 și accesul la datele necesare, pentru o funcționare eficientă și 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.<sup>19</sup>

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 și 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 și înțeleasă și 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.

---

<sup>19</sup> 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 și 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 și recomandări. Totuși, trebuie oferită și 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 și 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 și distribuirea tutorialelor despre modul de accesare și 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 și asistenței tehnice, de consiliere pentru dotarea APL cu echipamente și calculatoare moderne.

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

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

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

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

33. Consolidarea cunoștințelor și abilităților funcționarilor publici locali în utilizarea mijloacelor oferite de tehnologia informației și comunicațiilor, securitatea datelor și asigurarea cu informații, eventual în cadrul centrelor de excelență în e-Guvernare și 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 și angajarea tinerilor specialiști.

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 subsidiarii problemelor de implementare a serviciilor electronice în administrația locală.

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

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

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

40. Încurajarea sectorului privat și societății civile să participe la dezvoltarea și implementarea soluțiilor avansate de prestare a serviciilor digitale, bazate pe cele mai recente realizări în domeniul tehnologiei informației și 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 și 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 și produselor-program TIC.

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

Pe lângă acțiunile descrise mai sus, trebuie să fie elaborate, discutate, promovate și 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 și funcționarea informațiilor și 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 și procedurile de acces și utilizare a platformei de interoperabilitate.
- Hotărârea Guvernului cu privire la Registrul de stat al regulementelor autorităților locale.

**Tabelul 1. Problemele identificate și 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 JILDLP	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 (componenta 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; Informații insuficiente despre procedura de prestare a serviciilor, reglementările relevante, lista documentelor solicitate, termenii de executare etc.; Indiferent de faptul că există ghișee unice în cadrul APL,	Aducerea e-Transformării la nivelul administrației locale: aceasta va îmbunătăți tranzacțiile publice: atât pentru serviciile Guvernului, cât și Guvernului-Cetățeni	- Lipsa de campanii de informare pentru cetățeni și de formare a funcționarilor publici din mediul rural; - Dublarea documentelor; - Lipsa de proiecte-pilot de la nivel central pentru raioane – și de la raion pentru orașe/sate, care ar putea fi multiplicat în alte localități; - Rezistența la schimbare; - Lipsa unui grup de experți care ar consulta și sprijini autoritățile locale la implementarea	- Informații incomplete postate pe site-urile instituțiilor publice. - Includerea arbitrară a cerințelor suplimentare privind serviciul, neprevăzute în actele normative - Lipsa de reguli uniforme și transparente pentru stabilirea tarifelor la serviciile cu plată - Lipsa unei definiții clare a serviciilor publice și diversitatea serviciilor publice în legislație. Absența unor linii directoare unificate aprobate pentru analiza și reingineria	- Emiterea unui Hotărâri de guvern care să permită utilizarea datelor guvernamentale de către sectorul privat, mediul academic și administrația locală; - Aprobarea legii cu privire la serviciile publice și e-Guvernare în conformitate cu Agenda Digitală a UE 2020, Agenda de e-Guvernare a UE, Strategia datelor deschise, Strategia de Cloud Computing; - Aprobarea deciziilor și regulamentelor care să permită schimbul de date și interoperabilitatea prin Platforma guvernamentală	EGON – Sistem de servicii partajate din Republica Cehă. EGON constă din: - Infrastructura de comunicații care include CMS (interconexiune centrală) - Registre de bază: (Persoane, Companii, Terenuri și imobile, Drepturi și responsabilități) - Bază de date de cutii poștale CzechPOINT Portal guvernamental Lista de OVM (Registrul oficiilor) JIP/KAAS – spațiu unic de identitate pentru funcționarii publici Acest sistem oferă servicii electronice la	Dezvoltarea e-serviciilor trebuie realizată pas cu pas. Scopul primului pas ar trebui să fie: 1. Informații populația că APL poate fi contactată prin Internet și încurajați-i să utilizeze această opțiune. 2. Testați capacitățile organizației la scară mică.  Autoritățile locale trebuie să ia în considerare dezvoltarea următoarelor tipuri de sisteme informaționale: 1. Servicii	Dezvoltați e-servicii: • în baza competențelor pe care le dețineți • în baza datelor originale pe care le dețineți • faceți legături cu sursele originale pentru alte date relevante • nu dublați activitatea administrației centrale • bazate pe situația de viață a clientului – dar suficient de complexe pentru a acoperi tot procesul • utilizați interpretarea pentru hărți (GIS sau Google	Centrul de Informare și Servicii pentru Cetățeni (CISC): Sistemul informațional integrat pentru primărie se va baza pe Registrul Electronic de Servicii Locale (RESL) și Sistemul de Eliberare a Documentelor Permisive (SEDP). Aceste 2 sisteme, RESL și SEDP vor opera pe platforma M-Cloud furnizată de <u>Centrul de Guvernare Electronică</u>	<b>A.</b> Implementarea prevederilor Programului de reformare a serviciilor publice:  Elaborarea și promovarea legii cu privire la serviciile publice  Elaborarea și promovarea legii cu privire la arhivarea documentelor electronice  Elaborarea și aprobarea metodologiei pentru reingineria serviciilor publice  Pregătirea și 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 ghișeu unic	Lipsa sistemelor informatice pentru APL și a interoperabilității între serviciile descentralizate										

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

								cele scrise. 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. 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 ghișeului unic în desfășurarea 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 și funcționarea Biroului Comun de Informații și 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, Chișinău, august-octombrie 2010, [http://www.expert-grup.org/old/library\\_upld/d285.pdf](http://www.expert-grup.org/old/library_upld/d285.pdf) , accesat 30.06.2015.
7. Concept de atribuire a statutului de municipiu unor orașe reședințe de raion [https://veaceslavbulat.files.wordpress.com/2012/10/concept\\_municipii.pdf](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](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](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 și 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 și 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 și 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 și 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 și acte permissive (PGRAP).

**Ordine:**




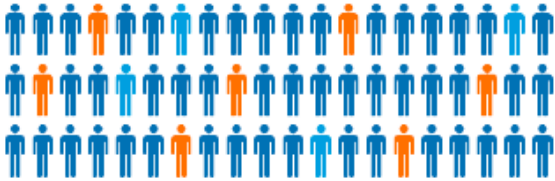






1. Ordinul nr. 305 din 09.09.2014 cu privire la aprobarea Acordului-tip și a Contractului-tip privind prestarea serviciilor din platforma tehnologică guvernamentală comună (MCloud).



## **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 și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice (Directiva asupra confidențialității și 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 și a Consiliului din 14 martie 2007 de instituire a unei infrastructuri pentru informații spațiale în Comunitatea Europeană (INSPIRE).
8. Decizia Consiliului și 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 și a confidențialității. (2010/C 280/01).
10. Regulamentul nr. 910/2014 privind identificarea electronică și serviciile de încredere pentru tranzacțiile electronice pe piața internă și 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 „ghișeelelor 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 și desemnarea infrastructurilor critice europene și 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 și a pornografiei infantile.

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

<b>DISCUS</b> Scientific seminar: ICT solutions for local services (legal regulations)		<b>26-27 may 2015 Chișinău</b>
 www.idsi.md	 www.discus.idsi.md	
<b>over 50 participants</b> 		<b>35 application forms</b> 
<b>25 local public representatives</b> <b>Representatives of:</b>		
<b>- civil society</b> 	<b>- academic sector</b> 	<b>- governmental sector</b> 
<b>Research study Ro &amp; Eng</b> 	<b>3 Visegrad Experts</b>  <b>6 Local Experts</b> 	<b>13 presentations</b> 

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

În perioada **26-27 mai**, în Chișinău 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 științific 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 și din țările Visegrad.

La eveniment au participat în jur de **50 de persoane** – specialiști din diverse domenii: funcționari publici locali, reprezentanți ai mediului academic, ai mediului guvernamental, ai societății civile, experți naționali și din țările Visegrad. **Scopul principal** al evenimentului a fost împărtășirea experienței țărilor Visegrad în domeniul societății informaționale cu accent pe reglementările legale în domeniul serviciilor electronice inclusiv locale, dar și însușirea de către funcționarii moldoveni, cercetătorii științifici, 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 și identificarea posibilelor soluții în domeniul reglementărilor legale a serviciilor electronice locale în Moldova.

Seminarul a fost deschis de către reprezentantul Academiei de Științe a Moldovei – **dr.hab. Veaceslav Ursachi**, coordonatorul Secției Științe inginerești și tehnologice a AȘM. Cu un cuvânt de salut a venit directorul Institutului de Dezvoltare a Societății Informaționale – **dr. Igor Cojocar** și șeful adjunct al Direcției politice în domeniul tehnologiei informației a Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor – dl **Andrei Cușcă**.

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 și comunicațiilor.

Andrei Cușcă, șef adjunct al Direcției politice în domeniul tehnologiei informației a Ministerului Tehnologiei Informației și 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 orașului Orhei, a prezentat studiul de caz: Centrul de Informare și Prestări Servicii al Primăriei orașului Orhei și Sistemul Informațional Geografic din Orhei.

**Petru Culeac**, consultant mobilizare comunitară, Proiectul USAID de Sustinere a Autorităților Locale din Moldova, a prezentat o comunicare despre dezvoltarea și 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. Krzysztof Atlasiewicz din Polonia; Ing. Vladimir Benko din Slovacia; RNDr. Datel Vratislav din Cehia.

**Krzysztof Atlasiewicz** a prezentat un șir de recomandări și exemple privind planificarea strategică TIC de către autoritățile locale. **Vladimir Benko** a vorbit despre modelul de guvernare deschisă din orașul Presov – construirea sistemică și 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 și standardele tehnice în Administrația Publică.

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

eTransformare a Guvernării și respectiv platformele de e-Guvernare implementate pentru autoritățile publice centrale, disponibile pentru reutilizarea și 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**, șef de laborator la Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale.

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

Participanții la seminarul științific DISCUS s-au arătat interesați de subiectul serviciilor electronice la nivel local, cu accent pe reglementările legale, conștientizând 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 și participanților la al doilea eveniment DISCUS!**

Prezentările de la eveniment pot fi accesate aici:

- **Strategia „Moldova Digitală 2020”** – Andrei Cușcă, șef adjunct al Direcției politici în domeniul tehnologiei informației a Ministerului Tehnologiei Informației și 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 și prestări servicii, primăria Orhei** – Igor Cernei, primăria Orhei
- **Dezvoltarea și 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. Krzysztof Atlasiewicz, Polonia
- **Planificarea strategică TIC de către autoritățile locale - partea II** – dr. Krzysztof Atlasiewicz, Polonia
- **Legislație și standarde tehnice în administrația publică - partea I** – RNDr. Datel Vratislav, Cehia
- **Legislație și standarde tehnice în administrația publică - partea II** – RNDr. Datel Vratislav, Cehia

## Anexa 4. Agenda Seminarului

### Agenda

**Seminar științific: Soluții TIC pentru Serviciile Locale (reglementări legale)**

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

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

Ziua 1 - 26 Mai			
Ora	nr	Tema/prezentarea	Vorbitor/Expert/Moderator
<b>9.00 - 09.30</b>	<b>Sosirea participanților &amp; înregistrare</b>		
	<b>1</b>	<b>Deschiderea evenimentului</b>	<b>Igor Cojocaru, IDSI (M)</b>
<b>09.30 - 09.40</b>	1.1	Cuvânt de salut și prezentarea agendei	<b>Igor Cojocaru</b> Director, Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale
<b>09.45- 09.55</b>	1.2	Cuvânt de salut	<b>Acad. Gheorghe Duca</b> , președintele Academiei de Științe a Moldovei
<b>10.00 - 10.10</b>	1.3	Cuvânt de salut	<b>Andrei Cușcă</b> , Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor
<b>10.15 - 10.25</b>	1.4	Cuvânt de salut din partea corpului diplomatic al țărilor Visegrad	
<b>10.25 - 10.30</b>	1.5	Cuvânt de salut	<b>Ceaș Sergiu</b> , Secretar General adjunct al Guvernului
<b>10.30 - 10.45</b>	1.6	Prezentarea studiului realizat de experții DISCUS în baza workshopului din 17-18 martie	<b>Anatol Gremalschi</b> , Institutul de Politici Publice
	<b>2</b>	<b>Reglementări Naționale privind TIC-APL</b>	
<b>10.55 - 11.25</b>	2.1	Strategia Națională „Moldova digitală 2020” - document de politici de bază privind dezvoltarea societății informaționale în Republica Moldova	<b>Andrei Cușcă</b> , Șef-adjunct, Direcția politici în domeniul tehnologiei informației, Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor
<b>11.25 - 11.55</b>	<b>Discuții &amp; Pauză de cafea</b>		
<b>12.00 - 12.30</b>	2.2	Cadrul legal pentru Agenda de eTransformare a Guvernării	<b>Eduard Fricățel</b> , Consultanț Juridic, Centrul de Guvernare Electronică
<b>12.35 - 13.05</b>	2.3	Centrul de Informare și Prestări Servicii al Primăriei or. Orhei și Sistemul Informațional Geografic din	<b>Igor Cernei</b> , Specialist Primăria orașului Orhei

		Orhei	
<b>13.10 - 13.55</b>		<b>Prânzul</b>	
<b>14.00 - 14.25</b>	2.4	Dezvoltarea și instituționalizarea instrumentelor de comunicare eficientă cu cetățenii (platforma WebAPL 1.0)	<b>Petru Culeac</b> , Consultant mobilizare comunitară, Proiectul USAID de Susținere a Autorităților Locale din Moldova
	<b>3</b>	<b>Bune practici ale țărilor Visegrad</b>	<b>Anatol Gremalschi</b> , Director de Programe Institutul de Politici Publice
<b>14.30 - 15.00</b>	3.1	Planificarea strategică TIC de către autoritățile locale (partea I)	<b>Krzysztof Atlasiewicz</b> Expert din Polonia
<b>15.05 - 15.35</b>	3.2	Guvernarea deschisă: Orașul Presov - construirea sistematică și efectivă a serviciilor de informații	<b>Vladimir Benko</b> Expert din Slovacia
<b>15.40 - 16.10</b>	3.3	Legislație și standarde tehnice în Administrația Publică (partea I)	<b>Vratislav Datel</b> Expert din Republica Cehă
<b>16.15 - 16.50</b>		<b>Pauză de cafea</b>	
	<b>4</b>	<b>Platformele e-guvernare din Moldova</b>	<b>Ion Coșuleanu, ISDI</b>
<b>16.55 - 18.20</b>	4.1	Platformele de e-Guvernare, implementate pentru autoritățile publice centrale, disponibile pentru reutilizarea și de către autoritățile publice locale	<b>Vlad Manoil</b> , <a href="#">coordonator e-Servicii</a> , Centrul de Guvernare Electronică
<b>18.20 - 18.30</b>	4.2	Discuții finale & Concluziile zilei	<b>Anatol Gremalschi - IPP</b> <b>Ion Coșuleanu - ISDI</b>
<b>18.30 - 19.30</b>	<b>Cina &amp; Eveniment de socializare</b>		
<b>Ziua a II-a - 27 Mai</b>			
	<b>5</b>	<b>Bune practici ale țărilor V4</b>	<b>Mihai Grecu, IDSI (M)</b>
<b>09.00 - 09.30</b>	5.1	Legislație și standarde tehnice în Administrația Publică (partea II)	<b>Vratislav Datel</b> Expert din Republica Cehă
<b>09.35 - 10.05</b>	5.2	Planificarea strategică TIC de către autoritățile locale (partea II)	<b>Krzysztof Atlasiewicz</b> Expert din Polonia
<b>10.10 - 10.40</b>	5.3	Instrumente TIC pentru managementul mediului utilizate de APL - recomandări pentru Moldova	<b>Vladimir Benko</b> Expert din Slovacia
<b>10.40 - 11.00</b>		Sesiune de întrebări & discuții	
<b>11.00 - 11.45</b>		<b>Pauză de cafea</b>	
<b>11.50 - 12.20</b>	6.1	Interoperabilitatea - o oportunitate de a moderniza serviciile publice	<b>Mihai Grecu, IDSI</b>

		locale	
<b>12.20 - 12.45</b>		<b>Discuții finale &amp; concluziile evenimentului</b>	
<b>12.50 - 13.15</b>		<b>Înmânarea certificatelor de participare</b>	
<b>13.15 - 13.30</b>		<b>Completarea chestionarelor de evaluare a evenimentului</b>	
		<b>Aspecte organizatorice finale</b>	
<b>13.30 - 14.10</b>	<b>Prânzul</b>		
<b>14.10 - 14.30</b>	<b>Plecarea participanților</b>		

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

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

### **Societatea Informațională, Tehnologia Informației și comunicațiilor**

6. Crearea condițiilor pentru elaborarea și valorificarea conținutului național digital.
7. Creșterea gradului de alfabetizare digitală, dezvoltarea competențelor digitale și a incluziunii digitale.
10. Implementarea Cadrului de interoperabilitate guvernamental și a recomandărilor privind interconectarea și interoperabilitatea conținutului/resurselor autohtone.
- Implementarea accesului la registrele și bazele de date de importanță națională, pentru toate autoritățile publice centrale și locale și instituții, în conformitate cu atribuțiile și 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 și facilitarea utilizării semnăturilor digitale pentru solicitarea și oferirea tuturor serviciilor publice, furnizate de autoritățile centrale.

### **Reforma serviciilor publice**

1. Eliminarea continuă a serviciilor publice ineficiente și depășite de timp și prestarea serviciilor publice on-line și în regim mobil pentru toți cetățenii și pentru business.
2. Dezvoltarea platformei de e-Guvernare și a sistemului electronic național.
3. Introducerea votului electronic și 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 și asigurarea funcționalității Portalului guvernamental al serviciilor publice electronice.
7. Elaborarea și implementarea regulamentelor administrative care determină modul de prestare a serviciilor publice electronice.
8. Consolidarea centrelor de date departamentale și dezvoltarea platformei tehnologice guvernamentale comune (MCloud) în conformitate cu standardele internaționale.
9. Promovarea investițiilor inteligente în IT în cadrul autorităților publice centrale.