

Aspecte ale implementării e-Serviciilor publice în Republica Moldova

Ana-Maria VEVERIȚA,
coordonator de programe,
Institutul pentru Dezvoltare și Inițiative Sociale „Viitorul”

Igor BUCĂȚARU,
doctor în științe politice, conferențiar universitar,
Universitatea de Stat din Moldova

SUMMARY

Governments around the world are beginning to adapt their services according to the new requirements and expectations of citizens, using increasingly more innovative information technologies in the current activity. Such governments become more efficient, smarter and better able to meet the challenges of time. Republic of Moldova is also included in this process. For our country, in the digitization of public service, priority is given to the services required by citizens and businesses, and services needed reforms and European integration.

Implementation of e-government services requires cooperation between public authorities and their interconnection automated information systems in a unified information space. Only in this way will successfully implement e-government in the Republic of Moldova, which will ensure the modernization process of decision-making, transparency and provision of e-government services that are more operational and effective in comparison with those traditionally provided.

În secolul al XXI-lea, tehnologiile informaționale au devenit un element indispensabil al vieții cotidiene. Tehnologiile moderne schimbă lumea, iar odată cu aceasta se schimbă și viața fiecăruia dintre noi. Internetul, SmartPhone-urile, Ipad-ul, rețelele sociale, blogurile, RSS-utile – pe scurt, tot ceea ce reprezintă o sursă de informare a devenit o parte a vieții noastre de zi cu zi. În acest context, guvernele din toată lumea încep să-și adapteze serviciile conform noilor cerințe și așteptări ale cetățenilor, utilizând din ce în ce mai mult tehnologiile informaționale inovative în activitatea curentă. Astfel de guverne devin mai eficiente, mai inteligente și mai capabile să răspundă provocărilor timpu-

lui. Republica Moldova este și ea inclusă în acest proces.

În Republica Moldova, mai mult de 60% dintre cetățenii care locuiesc în orașe sunt on-line și peste 80% dintre cetățenii cu vârste cuprinse între 16 și 25 de ani folosesc Internetul. Oamenii își doresc o altă relație cu Guvernul și sectorul public. Ei nu au timp să stea la cozi nesfârșite pentru a solicita informații și servicii publice. Respectiv, statul trebuie să răspundă nevoilor acestor oameni. [1] Astfel, serviciile electronice reprezintă o alternativă mai eficientă și mai ieftină, care permite guvernării să fie mai aproape de cetățeni și să se adapteze la cerințele acestora, serviciile electronice fiind, în acest fel, parte a

e-Guvernării. Pentru Republica Moldova e-Guvernarea a încetat să mai fie o opțiune. Ea reprezintă șansa unui guvern de a ține pasul cu viața modernă și a răspunde nevoilor cetățenilor.

În procesul de digitalizare a serviciilor publice din țară este acordată prioritate serviciilor solicitate de cetățeni și de mediul de afaceri, precum și serviciilor necesare pentru realizarea reformelor și integrarea europeană. Conform Hotărârii Guvernului nr. 733 din 28.06.2006 „Cu privire la Concepția guvernării electronice”, furnizarea e-Serviciilor publice se realizează la următoarele niveluri de complexitate: [2]

Nivelul I. Informare – informarea publicului prin intermediul paginilor web oficiale privind serviciile publice și activitatea autorităților publice.

Nivelul II. Interacțiune – descărcarea

de formulare administrative de pe paginile web oficiale, posibilitatea pentru vizitatorul paginii de a formula și expedia întrebări, de a primi răspunsuri.

Nivelul III. Tranzacții – completarea și transmiterea în regim interactiv (prin intermediul portalurilor sau paginilor web oficiale) a documentelor electronice autentificate prin semnătura mobilă a solicitantului.

Nivelul IV. Transformare – redefinirea actului de guvernare și implementarea deplină a principiului „aici și acum”.

În martie 2001, Consiliul Uniunii Europene a definit o listă cu 20 de servicii publice, considerate de bază. [3, p. 23] Iată pe scurt lista celor 20 de servicii publice de bază, structurate în S2C (Service-To-Citizen: servicii către cetățeni) și S2B (Service-To-Business: servicii către mediul de afaceri).

Tabelul 1. Serviciile publice fundamentale identificate de către Comisia Europeană

12 servicii publice pentru cetățeni	8 servicii publice pentru mediul de afaceri/agenți economici
Taxe pe venit	Contribuțiile de asigurare socială a angajaților
Servicii de căutare a locurilor de muncă	Taxele întreprinderilor: declarații, notificări
Contribuții de asigurări sociale	TVA: declarații, notificări
Documente personale (pașapoarte, acte de identitate, permise de conducere)	Transmiterea de date către oficiile de statistică
Înregistrarea autovehiculelor	Declarații vamale
Solicitarea autorizațiilor de construcție	Solicitarea autorizațiilor de mediu
Declarații la poliție	Înregistrarea unei noi întreprinderi
Accesul la bibliotecile publice	Achiziții publice
Solicitarea și eliberarea certificatelor de stare civilă	
Înscrierea la instituțiile de învățământ	
Anunțarea schimbării de domiciliu	
Servicii de sănătate	

Vom realiza o trecere în revistă a celor 20 de servicii publice electronice de bază [4, p.12], o bună parte implementate cu succes și în Republica Moldova:

a) Servicii pentru cetățeni S2C

1. *Taxe pe venit.* Serviciul constă în declararea anuală de către cetățean a veniturilor pentru care trebuie să plătească o taxă, eventual urmată de plata electronică efectivă a taxei. Declararea constă în specificarea tuturor surselor de venit și a valorii totale a acestuia. Poate fi urmată sau nu de plata electronică a taxei. Declarația e verificată de serviciul care notifică beneficiarul și care confirmă sau infirmă declarația. Serviciul se numește e-Taxe.

2. *Servicii de căutare a locurilor de muncă.* Agenția de Ocupare a Forței de Muncă din Republica Moldova poate oferi prin site-ul propriu (<http://www.anofm.md/>) accesul beneficiarului la baza de date cu oferte de locuri de muncă, eventual ținând cont de profilul de interes specificat de beneficiarul solicitant. Deși pagina <http://www.planificareacarierei.md/> nu constituie în mod direct un serviciu public, pe această pagină persoanele apte de muncă pot afla mai multe despre posibilitățile de angajare în câmpul muncii, tehnici de planificare a carierei și pot face cunoștință cu o listă de angajatori.

3. *Contribuții de asigurări sociale.* În această clasă de servicii intră obținerea ajutoarelor de șomaj, a alocației pentru copii, a compensațiilor medicale și a bursei studentești. Cererea beneficiarului (formularul electronic) este dirijată către serviciu, unde este verificată și poate fi urmată de plata efectivă, neelectronică sau electronică într-un cont bancar indicat de beneficiarul solicitant.

4. *Documente personale – pașaport, acte de identitate, permise de conducere auto.* Cele două servicii sunt similare și oferă un formular electronic care declanșează procedura de obținere a documentului. Plata

taxei necesare se poate face electronic. Solicitantul va fi notificat de serviciul de la nivel central, iar documentul va fi finalmente ridicat în persoană de beneficiarul solicitant de la oficiile teritoriale de documentare a populației.

5. *Înregistrarea autovehiculelor.* Se oferă înregistrarea (eventual radierea) autovehiculelor personale noi, folosite sau importate. În Republica Moldova, perfectarea și comanda certificatului de înmatriculare a mijlocului de transport și eliberarea documentului proprietarului sau altei persoane cu dreptul de a conduce mijlocul de transport pentru admitere în circulația rutieră este posibilă și în format electronic prin plasarea comenzii pe portalul serviciilor electronice <http://www.e-services.md/comodat/>.

6. *Solicitarea autorizațiilor de construcție.* Se oferă un formular electronic care reprezintă o cerere (inițierea procedurii) de eliberare a unei autorizații de construcție (sau de renovare) și permite solicitantului să facă o singură vizită în persoană, la un singur ghișeu, aducând și toate documentele necesare, inclusiv planul construcției. Pentru a simplifica accesul la informațiile și actele normative în construcții, Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor, în parteneriat cu CGE, a lansat la 10 ianuarie 2013 sistemul informatic pentru gestiunea bazei de date a documentelor normative în construcții – www.ednc.gov.md „e-Documente normative în construcție”.

7. *Declarații la poliție.* Beneficiarul poate declara un furt de proprietate (bunuri, documente etc.) sau alte probleme printr-un formular electronic oferit de un nivel central ce este înregistrat și la nivelul local (secția cea mai apropiată de domiciliul declarantului) care începe apoi procedurile locale specifice corespunzătoare plângerii. În cazul furtului unui telefon mobil, serviciul poate uneori anunța imediat operatorul și poate bloca SIM-ul. Serviciul se mai

numește e-Poliție. Servicii asemănătoare sunt cele în legătură cu eliberarea cazierului judiciar care atestă existența antecedentelor, servicii numite și e-Cazier.

8. *Accesul la bibliotecile publice* permite, prin intermediul unui site public, consultarea on-line a cataloagelor bibliotecilor publice și, eventual, obținerea unei copii electronice a materialului dorit (carte, CD, hartă etc.).

9. *Solicitarea și eliberarea certificatelor de stare civilă*. Certificatele pot fi solicitate prin completarea unui formular electronic (cu folosirea obligatorie pentru identificare și autentificare a semnăturii electronice a solicitantului) după care pot fi primite direct, electronic, de solicitant, care le poate apoi tipări. În Republica Moldova, la 5 decembrie 2012, a fost lansat serviciul electronic „e-Stare civilă”, serviciu care permite depunerea cererilor prin intermediul rețelei de ghișee multimedia pentru solicitarea următoarelor tipuri de certificate: certificat privind starea civilă și aviz privind neschimbarea numelui și/sau prenumelui.

10. *Înscrierea la instituțiile de învățământ* se face prin completarea unui formular electronic aflat pe un site public. Site-ul conține toate informațiile și condițiile necesare. Unitatea de învățământ vizată ia o decizie și o comunică electronic solicitantului. Deși în Republica Moldova acest serviciu nu este unul activ, există mai multe portaluri care oferă informație privind admiterea la instituțiile de învățământ din țară și de peste hotare, cum ar fi <http://www.admiterea.md/>.

11. *Anunțarea schimbării de domiciliu*. Adresa de domiciliu a cetățenilor înregistrați în Registrul de Stat al Populației (cetățenii având un cod numeric personal unic) poate fi modificată printr-un formular electronic oferit de nivelul central și pe baza identității electronice (prin card cu cip) a cetățeanului. Adresa curentă este, astfel, disponibilă mai apoi electronic, oricărui alt serviciu care cere identificarea

cetățeanului. Deocamdată, acest serviciu se află la etapa de proiectare în Republica Moldova.

12. *Servicii de sănătate*. Pe un site public specific se află informații referitoare la spitalele de stat și la serviciile lor, iar solicitantul își poate face programarea unei vizite la spitalul ales, obținând și confirmarea programării. Pentru Republica Moldova, serviciile de sănătate care pot fi prestate în regim on-line, gratuit și nelimitat sunt următoarele: serviciul mSănătate, verificarea polițelor de asigurare obligatorie de asistență medicală prin intermediul paginii <http://cnam.md/infoasigurat/controller.php> și verificarea înregistrării la medicul de familie și Instituția Medico-Sanitară (IMS) la care este înregistrată o anumită persoană (pentru accesarea informațiilor este necesară introducerea codului personal).

b) Servicii pentru mediul de afaceri

1. *Contribuțiile de asigurări sociale pentru angajați*. Contribuția include, în principal, asigurările de sănătate, pensie și șomaj, dar poate include și altele (ca, de exemplu, ajutoarele pentru accidente de muncă, concedii, maternitate, boală, incapacitate de muncă). În practică, începând cu 25 februarie 2013, agenții economici din Republica Moldova pot transmite declarația persoanei asigurate REV-5 în formă electronică. Prin intermediul acestui e-Serviciu, agenții economici pot prezenta rapoartele anuale și trimestriale on-line la Casa Națională de Asigurări Sociale (CNAS). Procedura de acces la sistemul de raportare electronică se desfășoară în felul următor: mai întâi, este necesar ca solicitantul să se înregistreze pe site-ul www.raportare.md, iar apoi să solicite la Casa teritorială de asigurări sociale din raza în care activează un login și o parolă de acces la sistemul electronic. e-CNAS poate fi accesată, utilizând semnătura digitală și semnătura mobilă. La momentul actual, peste 200 de agenți economici din Re-

publica Moldova utilizează acest serviciu electronic. [5, p. 20]

2. *Taxele întreprinderilor - declarații, notificări.* Serviciul este generic și se referă la variate taxe de societate (cum ar fi impozitul pe profit și impozitul pe venit al lucrătorilor individuali) și poate, de la caz la caz, cuprinde și contribuțiile de asigurări sociale pentru angajați, TVA-ul și declarațiile vamale. Serviciul este oferit centralizat prin Internet și oferă formulare electronice pentru declarații, care, după ce sunt verificate, produc notificări către beneficiar conținând (sau confirmând) sumele de plată, după care plata poate fi efectuată electronic sau neelectronic.

3. *TVA - declarații, notificări.* Este un caz particular al serviciului descris mai sus și poate fi oferit separat distinct sau grupat cu alte servicii de plăți către stat datorate de societăți. Plata TVA-ului se poate face electronic.

4. *Transmiterea de date către oficiile de statistică.* Societățile completează chestionare electronice specifice și le expediază către Biroul Național de Statistică, care menține în acest scop un site propriu pe Internet (<http://www.statistica.md/>), după care primesc o confirmare a acestor declarații. Deocamdată, acest serviciu se află la etapa de proiectare.

5. *Declarațiile vamale* se referă la declararea prin Internet a importurilor și exporturilor și, pentru unele produse, la cererea licențelor legate de cote. Cererea pentru obținerea unei licențe de import, de exemplu, se completează într-un formular electronic, iar licența acordată se poate obține electronic (după care este tipărită) sau poate fi expediată (și) prin poștă. Serviciul informează ministerul de resort (de exemplu, Ministerul Economiei al Republicii Moldova) care ține evidența importurilor, exporturilor și a licențelor. Plățile se pot face electronic.

6. *Solicitarea autorizațiilor de mediu.* Obținerea unui permis necesar începerii

unei activități și raportarea periodică obligatorie a beneficiarului sunt etape care pot fi digitalizate în șirul de acțiuni necesare realizării obligațiilor legate de mediu ale beneficiarului. Un formular electronic completat și expediat serviciului declanșează operațiunea de obținere a permisului. O autoritate de mediu centrală, cum ar fi Ministerul Mediului, în cazul Republicii Moldova, păstrează o bază de date privind, de exemplu, poluarea națională curentă, stabilește acordarea permiselor de mediu (cotele de poluare), monitorizează evoluția poluării și informează periodic, inclusiv electronic, asupra acestora.

7. *Înregistrarea unei noi întreprinderi* cuprinde formulare electronice pentru declararea înregistrării unei societăți noi, a unor modificări în statutul și starea unei societăți existente și a încetării activității unei societăți. Certificatul de înregistrare dorit poate fi trimis prin poștă. Formularele sunt adresate unei agenții care reprezintă registrul național al societăților (Ministerul Justiției, în cazul Republicii Moldova). Prin acest serviciu orice întreprindere poate obține și informații despre orice altă întreprindere înscrisă în registrul național. De asemenea, cetățenii Republicii Moldova au posibilitatea de a verifica în regim on-line datele privind persoana juridică, conținute în baza de date a Registrului de Stat al Unităților de drept (RSUD): IDNO, data înregistrării, statutul persoanei juridice, faptul dacă aceasta este lichidată sau nu, denumirea și localitatea. Serviciul este gratuit și este disponibil non-stop pe pagina oficială a OS „CRIS „Registru” www.registru.md, pe portalul serviciilor electronice www.e-services.md și pe www.justice.gov.md. [5, p. 16]

8. *Achiziții publice.* Un serviciu electronic important și, în general, bine dezvoltat în multe, dacă nu chiar în toate, dintre etapele sale tradiționale – notificarea (anunțul licitației publice, incluzând și modalitatea de obținere a caietului de sarcini), primirea

ofertelor, selectarea ofertantului (incluând și licitația), contractarea, facturarea și plata. Serviciul se mai numește e-Achiziție. În Republica Moldova, primul sistem informațional automatizat de achiziții publice „Registrul de stat al achizițiilor publice” a fost lansat la 7 februarie 2013, fiind disponibil pe pagina <http://www.etender.gov.md/public/>. Acest sistem constituie un prim pas spre e-Achiziții, platformă prin care cetățenii vor identifica ușor orice informație despre achizițiile din Republica Moldova, după multiple criterii de căutare, de la anunțul de organizare a licitației până la procesul-verbal de recepție a lucrării. Sistemul funcționează 24 din 24 de ore, ceea ce a redus numărul de vizite ale responsabililor din partea autorităților contractante la Agenția Achiziții Publice de la 5 – 6 ori la doar una pentru înregistrarea contractelor. Cu atât mai mult, pachetele de documente sunt disponibile on-line gratuit, înlocuind taxa de 200 de lei din trecut per colet. În plus, sistemul este informatizat, economisind 2 milioane de foi de hârtie (8 tone de hârtie) pe an (date din 2011). Până în ianuarie 2013, 34 de autorități contractante au fost ghidate în utilizarea sistemului în peste 320 de proceduri de achiziții publice, în timp ce 117 proceduri de licitație au fost finalizate și 192 contracte în valoare de 246 milioane de lei au fost semnate. [6]

În ceea ce privește experiența Republicii Moldova în implementarea serviciilor electronice, în ultimii ani au fost înregistrate progrese semnificative în acest sens. Potrivit sondajului „Percepția, asimilarea și susținerea de către populație a e-Transformării Guvernării”, realizat de către Institutul de Politici Publice în perioada octombrie-noiembrie 2012 pe un eșantion de 3000 în Republica Moldova, serviciile electronice sunt tot mai des accesate de cetățeni, în special, de cei tineri și cei cu studii superioare. Printre utilizatorii on-line ai serviciilor publice se evidențiază în mod deosebit persoanele de 18 – 35 ani (8%),

specialiștii cu nivel superior de calificare (18%), persoanele cu funcții de conducere (30%), funcționarii administrativi (15%), persoanele cu venituri de peste 3001 lei (peste 11%), persoanele cu studii superioare (13%) și locuitorii orașului Chișinău (10%). [7, p. 25] Ponderea cetățenilor care pe parcursul ultimelor 12 luni au utilizat, cel puțin, un serviciu public electronic este de 5%, în timp ce 8% dintre cetățeni apreciază că cunosc foarte bine avantajele guvernării electronice. Potrivit studiului, aproape jumătate dintre persoanele chestionate (48%) consideră că Guvernarea electronică va aduce avantaje cetățenilor. Circa 31% dintre respondenți susțin că sprijină cu fermitate e-Transformarea Guvernării în Republica Moldova, iar ponderea populației care acordă importanță majoră implementării Guvernării Electronice este de 29%. Aproximativ 57% dintre participanții la studiu afirmă că doresc să acceseze e-Serviciile publice prin/cu ajutorul calculatorului sau telefonului mobil, iar 60 la sută ar recomanda altora (cunoscuți, rude, prieteni) să folosească serviciile publice în format electronic. [8, p. 3]

Pentru implementarea cu succes a serviciilor electronice este însă necesară definirea unei arhitecturi coerente de aplicații și a unui set predefinit de servicii generice și instrumente pentru dezvoltarea, implementarea și administrarea ulterioară a aplicațiilor. Această arhitectură trebuie actualizată pentru a asigura corespondența cu cerințele utilizatorilor și cu noile tehnologii care apar. [4, p. 6] Mai trebuie însă ținut cont de faptul că implementarea tehnologiilor e-Servicii este un proces dificil, de durată, și greu de acceptat de către personalul instituțiilor publice și presupune, în primul rând, eliminarea proceselor birocratice și asigurarea interoperabilității și accesibilității informațiilor pentru toate nivelurile administrației publice centrale și locale. Mai mult decât atât, implică o serie de modificări de organizare structu-

rală și procesuală și, ceea ce este mai important, de cultura organizațională. Din acest motiv, specialiștii apreciază că, în paralel cu implementarea e-Servicii, mai ales la nivelul componentei „back-office”, să se desfășoare un proces de preluare a unor metode și tehnici de management al schimbării. Nu trebuie neglijate nici costurile de implementare, de regulă, foarte ridicate, îndeosebi atunci când se pune problema integrării unor servicii electronice dezvoltate la nivel local, în cadrul unei rețele regionale sau naționale.

Trebuie să menționăm că implementarea e-Serviciilor publice presupune și o

colaborare mai strânsă între autoritățile administrației publice și interconectarea sistemelor informaționale automatizate ale acestora în cadrul unui spațiu informațional unitar. Doar în așa mod se va implementa cu succes guvernarea electronică în Republica Moldova, ce va asigura modernizarea procesului de luare a deciziilor, optimizarea structurală și organizațională a administrației publice, transparență și prestarea e-Serviciilor publice, care sunt mai operative și eficiente în comparație cu cele prestate în mod tradițional. e-Guvernarea înseamnă transparență, înainte de toate, și Moldova are nevoie de transparență.

BIBLIOGRAFIE

1. Interviu cu Stela Mocan, directoare executivă a Centrului de Guvernare Electronică. <http://egov.md/index.php/ro/publicatii/newsletter/item/754-interviu-cu-stela-mocan-directoare-executiv%C4%83-a-centrului-de-guvernare-electronic%C4%83#.UU2cuPlvBAE> (vizitat la 02.04.2013).
2. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 733 din 28.06.2006 cu privire la Concepția guvernării electronice. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 106 – 111 din 14.07.2006.
3. Vasilache Dan. Guvernarea electronică – o introducere. Cluj-Napoca: Casa Cărții de Știință, 2008, 363 p.
4. Bujor Anca. Administrație electronică. Iași: Universitatea „Petre Andrei”, 2011, 37 p.
5. Catalogul serviciilor electronice, ediția 1. Chișinău: Centrul de Guvernare Electronică, 2013, 36 p.
6. Republica Moldova trece la e-Achiziții: transparent și informatizat. http://www.undp.md/presscentre/2013/E-Procurement/index_rom.shtml (vizitat la 02.10.2013).
7. Raport analitic asupra rezultatelor sondajului „Percepția, asimilarea și susținerea de către populație a e-Transformării Guvernării”. Chișinău: Institutul de Politici Publice, 2012, 126 p.
8. Raport de activitate al Centrului de Guvernare Electronică 2010–2012. Chișinău: Centrul de Guvernare Electronică, 2013, 16 p.

Prezentat: 2 octombrie 2013.

E-mail: ana.veverita@viitorul.org