

# Informatizarea organelor administrației publice

**Eugenia CEBOTARU,**  
**lector superior universitar,**  
**Academia de Administrare Publică**  
**de pe lângă Președintele Republicii Moldova**

## SUMMARY

*Aim and objectives of the article: the investigation and the elaboration of the conceptual basis of the management of the public officer's activity from the town-house and on the basis of this, the determination of the main directions and applicative measures for the development of the management modernization of the public officer's activity in the local administration from Moldova.*

Tranziția la economia de piață a provocat și mai provoacă o serie de perturbații în mecanismele de funcționare a tuturor domeniilor de activitate. Administrația publică definită, de regulă, ca un domeniu de activitate, ce-și propune organizarea și punerea în practică a legilor și a altor acte normative, la nivel central și local, a resimțit și resimte și mai mult aceste schimbări în perioada tranziției la economia de piață. Schimbările au la bază modificări legislative importante, renunțarea la unele structuri ale administrației publice și crearea altora, adaptarea la noile mecanisme economico-financiare și altele. Esențial este, ca în fiecare domeniu de activitate să se înțeleagă sensul revoluției manageriale care trebuie să aibă loc și în administrația publică pentru a putea asimila schimbările și a evita consecințele nefavorabile ale unor perturbări. Deciziile din administrația publică au consecințe profunde asupra unui mare grup de cetățeni, rezultând ideea consultării punctelor de vedere ale populației sau ale reprezentanților acesteia. Managementul în administrația publică este puternic influențat de presiunea solicitărilor permanente care vin din partea cetățenilor, a partenerilor sociali.

Dacă e să ne referim la domeniul tehnologiilor informaționale și al comunicațiilor (în continuare - TIC), în ceea ce privește cadrul legislativ, acesta a fost completat cu o serie de acte normative referitoare la următoarele aspecte: semnătura electronică, achizițiile publice prin licitații electronice, încasarea prin mijloace electronice a impozitelor și taxelor locale, comerțul electronic, atribuirea prin mijloace electronice și distribuirea autorizațiilor de transport rutier internațional de marfă, procedura de avizare

a instrumentelor de plată cu acces la distanță, de tipul aplicațiilor Internet-banking, home-banking sau mobile-banking, măsurile pentru realizarea schimbului de informații în domeniul standardelor și reglementarilor tehnice între țara noastră și statele membre ale UE și Comisia Europeană, protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date ș. a.

Vorbind despre efectele informatizării, putem menționa, că ele constau, în esență, în fluidizarea și simplificarea proceselor de lucru. În administrație, un domeniu cu implicații majore în plan social, reconfigurarea infrastructurii informatice este responsabilă de o serie de schimbări benefice în derularea procesului administrativ. Administrația publică se află, la acest moment, în primele etape ale unui amplu proces de transformare. O importantă componentă a acestei transformări o reprezintă implementarea celor mai recente TIC. Prin natura activității lor, responsabilii din administrație sunt antrenați într-o serie de activități repetitive, care favorizează blocajele și întârzierile în soluționarea dosarelor. Pentru a depăși aceste neajunsuri, se propune instituțiilor din sectorul public o suită de aplicații informatice care minimalizează timpul de răspuns al funcționarilor la solicitările cetățenilor. Ceea ce realizează, practic, aceste instrumente TI (în continuare TI) performante este unificarea și gestionarea coerentă a informațiilor și datelor vehiculate în instituțiile administrației publice. Randamentul practicienilor din administrație este legat în mod direct de utilizarea curentă a aplicațiilor informatice de suport al activităților. Odată cu adoptarea mijloacelor TI moderne, instituțiile

publice din țară și-au îmbunătățit vizibil performanțele, beneficiind, în prezent, de o mai mare disponibilitate a resurselor și a serviciilor adresate cetățenilor.

Este cunoscut faptul că instituțiile publice și-au automatizat deja o parte din operațiuni, propunându-și să devină mai deschise și mai transparente în relația cu publicul. Informatizarea administrației publice este însă un proces complex și de durată, care necesită o abordare etapizată. Guvernarea electronică la nivelul instituțiilor publice, prin intermediul aplicațiilor informatice moderne, este dovada că administrația publică a evoluat sub toate aspectele. Din punct de vedere informatic, putem spune că progresele cele mai importante au constat în investițiile în infrastructură, extinderea conexiunii Internet și implementarea de sisteme informatice integrate. Prin rularea aplicațiilor TI oferite de diferite companii private, instituțiile publice au posibilitatea de a oferi contribuabililor servicii superioare calitativ. Prin funcționalitățile sistemelor informaționale, sistemul integrat reprezentativ din portofoliul propriu, sistemele informaționale (în continuare – SI) contribuie la creșterea accesibilității serviciilor administrative, conectând funcționarii la o bază de date unică, ce permite un flux simplificat, rapid și eficient al proceselor administrative.

Este clar deja că, prin utilizarea unui model informatic unitar, instituțiile administrației beneficiază de standardizarea regulilor și procedurilor administrative uzuale. Obiectivul central al informatizării administrației continuă să fie accesul larg și nediscriminatoriu al cetățenilor la servicii publice de calitate. Ca efect vizibil imediat pentru contribuabili, informatizarea va conduce la reducerea tarifelor pentru serviciile prestate populației, prin diminuarea costurilor de operare și personal.

Persoanele instruite vor avea cunoștințe suplimentare și o productivitate sporită la locul de muncă, vor putea interacționa și comunica mai ușor, vor avea capacitatea de a se documenta suplimentar cu ajutorul Internetului și vor putea răspunde mai bine sarcinilor pe care le au și, astfel, vor contribui la îmbunătățirea eficacității organizaționale. Aceștia vor avea capacitatea de a se adapta mult mai ușor sarcinilor zilnice și de a aborda cu mai mare încredere alte specializări necesare, putând să-și pună în valoare cunoștințele și experiența dobândită.

De aceea este necesară înțelegerea de fond

a aserțiunii după care administrația publică (locală) se află în slujba cetățenilor. Pentru a putea gestiona această presiune, managerii au dator să procedeze în următoarea manieră:

- să aibă la bază programe din diferite domenii ale administrației publice;
- să pună la dispoziția cetățenilor informațiile de clarificare a unor probleme;
- să organizeze bine, profesionist, compartimentele de relații publice și relații cu publicul;
- să construiască inteligent imaginea care să-i reprezinte;
- să organizeze periodic întâlniri cu cetățenii și beneficiarii unor reglementări pentru clarificările corespunzătoare ș. a.

Colectivitățile urbane europene se găsesc într-un amplu proces de competiție în cadrul căruia trebuie să facă față exigenței crescânde impuse de cetățeni față de calitatea serviciilor și prestațiilor oferite de administrațiile publice locale, precum și de prestațiile aleșilor locali. Cetățeanul contribuabil trebuie tratat cu toată condescendența necesară pentru că el, plătitor de impozite, susține administrația publică. Principalul rol al autorităților locale este acela de a asigura în mod regulat continuu servicii corespunzătoare comunității.

Internetul oferă, în primul rând, un nou mijloc de comunicare, disponibil pentru orice cetățean 24 ore pe zi. Acest canal este deschis atât diseminării de informații din partea autorităților, cât și dialogului efectiv și în timp real cu cetățenii, contribuind, astfel, la consolidarea procesului democratic și implicarea unui număr mai mare de cetățeni în viața politică. Avantajul disponibilității se manifestă nu numai pentru autoritățile publice prin costuri de utilizare reduce comparativ cu mijloacele clasice, dar și pentru persoanele interesate care pot accesa informația și efectua tranzacții de oriunde (dacă au acces la Internet). Ca urmare, se constată peste tot în lume o creștere a interesului față de noile tehnologii informaționale și de comunicații (în particular, aplicațiile electronice prin intermediul Internetului) și a modului în care acestea pot fi folosite de autoritățile statului ca mijloace eficiente pentru a îmbunătăți serviciile oferite cetățenilor și relația cu aceștia. Atât persoanele fizice, cât și cele juridice au nevoie, de-a lungul vieții lor, de serviciile administrației publice. Adoptarea pe o scară cât mai largă a noilor tehnologii poate contribui în mod esențial la îmbunătățirea efectivă a activi-

tății funcționarilor publici. Începând cu eliminarea hârtiei și continuând cu reducerea timpului de acces la resursele publice, aplicațiile de e-Guvernare câștigă încrederea cetățenilor și eficientizează serviciile publice. Totodată, pot schimba imaginea deseori negativă a guvernului față de cetățeni, transformând birocrăția greoaie și complicată pentru cetățean în proceduri administrative transparente și dinamice. În acest proces un rol important îl au programele de guvernare electronică (e-guvernare) și democrație electronică (e-democrație), despre care se vorbește mult în ultimul timp.

Dacă e să ne referim la portalul primăriilor dintr-o localitate, putem menționa că fiecare primărie trebuie să reprezinte o bază de date cuprinzătoare care conține informații utile pentru fiecare cetățean din raionul său. Desigur, una dintre cele mai importante instituții administrative este primăria. Fiecare localitate care are mai mult de un anumit număr de oameni deține o primărie și cele mai multe probleme administrative ale oamenilor sunt rezolvate prin intermediul acestei instituții. Sunt implicate o multitudine de documente și va fi mult mai ușor pentru orice cetățean care dispune de o conexiune Internet să obțină toate informațiile de care are nevoie de la calculatorul personal chiar de acasă. Cetățeanul poate contacta administrația locală prin intermediul calculatorului propriu, să posteze întrebările pe care le consideră necesare pentru rezolvarea problemelor proprii pe forumul pus la dispoziție și să obțină răspunsuri mai ușor și mai rapid decât folosind metodele clasice.

Portalul web poate să mai conțină informații economice, turistice, geografice și istorice despre fiecare localitate din raionul respectiv. Mult mai mulți oameni din toată lumea vor avea posibilitatea de a cunoaște oamenii și locurile din localitatea dată. Toate acestea vor contribui la dezvoltarea economică a acestei țări în particular și a țării în general. Scopul paginii web a fiecărei localități (primării) este de a coopera cu administrația centrală la reforma unui sistem birocratic, permițând, astfel, acces facil la informații adresat, în special, cetățenilor localității date. Multe dintre serviciile disponibile pentru cetățeni în cadrul unei primării solicită din partea acestora multe informații, sunt multe documente care trebuie completate și o mulțime de timp pe care o persoană îl pierde în fața ghișeelor. Folosind portalul web, un

calculator personal și o conexiune la Internet, orice cetățean poate obține toate informațiile de care are nevoie, poate descărca documente necompletate pe care le poate completa cu datele personale și apoi trimite, fără a fi obligat să se deplaseze la locația fizică a primăriei.

Portalul web, ca parte integrantă a unui proiect mai mare, "reforma la ghișeu", inițiat de guvern, promovează transparența, reduce costurile și birocrăția, asigură acces larg la informații și la servicii publice, oricând și de oriunde, previne și reduce corupția. Credem că transparența generată de utilizarea noilor tehnologii informatice vor spori încrederea cetățenilor în activitatea administrației publice locale. Primăria este o instituție publică și, conform legilor, activitatea acesteia trebuie să fie transparentă în fața cetățenilor. Informații complexe despre persoanele care lucrează în primărie precum și activitatea lor sunt, de asemenea, disponibile din cadrul portalului web. Deoarece primăria este instituția de bază însărcinată cu administrarea unei regiuni și dezvoltarea ei economică, trebuie incluse informații despre fiecare localitate în parte: economice, turistice, culturale, educaționale, geografice și istorice. Internetul este una dintre soluțiile cele mai bune pentru promovarea rapidă și la scară mare, deoarece cu cât mai multe persoane află despre localitatea dată, cu atât mai multe șanse sunt pentru dezvoltarea ei.

Prin intermediul portalului web, punem la dispoziție utilizatorului facilități de căutare care să-l ajute să găsească repede și cu cât mai puțin efort informația de care are nevoie. Trebuie de realizat hărți dinamice și interactive ale raionului, care vor ajuta utilizatorii să se familiarizeze cu regiunea, oamenii și obiceiurile lor. Pentru fiecare primărie în parte pot fi oferite adrese de e-mail, care pot fi consultate din pagina portalului, utilizând doar un nume și o parolă. Acestea vor fi furnizate fiecărei primării de către administratorul site-ului. Cetățenii pot afla aceste adrese de e-mail din pagina de contact disponibilă în pagina proprie a fiecărei primării și pot trimite mesaje adresate direct utilizând aceste adrese.

Administrația publică este furnizoare de informații publice și servicii precum colectarea taxelor, educație și sănătate etc., toate de o importanță majoră pentru cetățeni. Tehnologiile și comunicațiile în bandă largă pot îmbunătăți eficiența și flexibilitatea administrației publice,

pot contribui la creșterea disponibilității și accesului la serviciile guvernamentale.

Modulul de management al documentelor asigură administrarea, stocarea documentelor cu caracter local, a documentelor contabile, contractelor, fax-urilor, e-mail-urilor, corespondenței interne și externe, documentelor în format electronic, prin definirea și procesarea documentelor pe bază de fluxuri prestabilite cu posibilitate de procesare paralelă sau asincronă și evidența completă a stadiului procesării unui anumit document, oferind posibilitatea urmăririi în timp real a circuitului urmat de un document (servicii, persoane responsabile), precum și a stadiului de prelucrare a informațiilor documentului. Efectul de bază este, după cum am mai menționat, fluidizarea circuitului informațional și prevenirea blocajelor în activitatea zilnică a direcțiilor din primării, precum și transparența activității administrației publice.

Dacă e să efectuăm o analiză a situației existente în primării, putem opina că la momentul de față compartimentul informatic al unei primării are atribuțiuni legate de: implementare și întreținere programe, asigurarea funcționării aplicațiilor financiar-contabile, administrare aplicație de încasare a impozitelor și taxelor locale (închidere–deschidere an fiscal, auditate, modificare și corelare constante fiscale, plăți electronice), evaluarea cerințelor tehnice (fișe de date, documentații) în vederea implementării noilor aplicații suport tehnic și întreținere rețea (locală și metropolitană), service echipamente hardware (imprimante, calculatoare, echipamente rețea), administrare baze de date și sisteme server (servere mail, web, firewall, openvpn, routere, server baza de date Oracle, server plăți electronice, server Lex, server închidere–deschidere an fiscal).

Nu putem trece cu vederea și alte momente, care urmează totuși a fi rezolvate în acest domeniu:

- documentele care se elaborează în diferite compartimente sunt prelucrate individual, sunt accesibile în rețea în funcție de preferințele utilizatorului, dar nu sunt salvate într-o arhivă publică în vederea unor accese ulterioare (utilizatorii preferă stocarea locală), iar versiunile intermediare nu sunt păstrate;

- circulația documentelor se face exclusiv în forma fizică, prin tipărirea și mutarea acestora prin mape de la un compartiment la altul;

- există fonduri alocate în fiecare an pentru

achiziționarea soft-urilor de management al documentelor, dar este necesară dezvoltarea infrastructurii pe partea de registratură (rețea, computere, dispozitive profesionale de scanare și digitizare a documentelor fizice provenite din afara instituției), școlarizarea funcționarilor și dotarea fiecărui angajat cu echipament de calcul pentru a putea susține și implementa sistemul;

- angajații preferă salvarea documentelor în format Microsoft Word (.doc), deoarece schimbul de documente cu alte instituții, chestionare, sondaje externe sunt cerute în acest fel, dar se salvează și în format .odt, suita de aplicații Open Office fiind instalată pe toate calculatoarele din instituție;

- de multe ori documentele nu sunt redactate folosind caracterele diacritice ale limbii române (funcționarii care au abilități de lucru cu calculatorul folosesc însă aceste caractere);

- documentele electronice care fac obiectul mapei de ședință sunt multiplicare prin copiere pe compact – discuri (CD-DVD) pentru a fi transferate în format electronic în calculatoarele portabile cu care au fost dotați consilierii municipali, activitatea fiind în sarcina compartimentului Hotărârî;

- nu există încă o arhivă generalizată a documentelor electronice, acest lucru fiind posibil numai după implementarea sistemului de management de documente.

Din punctul de vedere al interfeței publice cu cetățeanul, Primăria este prezentă pe Internet printr-o pagină care se găsește la o anumită adresă. Dacă e să vorbim din considerente profesionale, atunci trebuie de menționat că fiecare pagină web trebuie proiectată corect (pentru o rezoluție a ecranelor cu mult mai mare decât cea a monitoarelor uzuale), cu informații plasate pe prima pagină fără o structurare logică, cu legături și trimiteri nefuncționale. Situația prezentă este aceeași de mai bine de câțiva ani de la schimbarea mandatului, principalul motiv fiind lipsa unui responsabil calificat în menținerea la zi a interfeței publice cu cetățeanul, persoana care l-a realizat ocupându-se la data realizării și de alte sarcini curente. Trebuie să existe și în primării posibilități pentru implementarea software-urilor gratuit, pentru managementul conținutului, tip CMS (Content Management System)–Drupal, de tipul “sursele publice”, care să faciliteze ușoara întreținere a portalului, respectiv – actualizarea sa frecven-

tă. Sistemul va permite preluarea de informații de la cetățeni, sugestii sau reclamații, sondare on-line orientativă a opiniei publice.

Desigur, că acum putem vorbi de un șir de **avantaje ale** informatizării organelor administrației publice atât la nivel central, cât și la nivel local și, în primul rând, creșterea gradului de transparență a administrației publice prin punerea la dispoziția tuturor celor interesați a informațiilor și serviciilor publice și, bineînțeles, asigurarea securității informațiilor. Una dintre problemele, care rămân încă este că instituțiile publice au nevoie de soluții software pentru un management eficient al activităților.

Trebuie de ținut cont de faptul că administrațiile publice sunt, de departe, pe plan european și mondial, cei mai importanți clienți și utilizatori ai tehnologiilor informației și comunicațiilor.

Trecerea la societatea informațională este o necesitate atât pentru administrația publică centrală, cât și pentru administrația publică locală. Sperăm că, peste câțiva ani, Republica Moldova se va număra printre statele membre ale Uniunii Europene, astfel că administrația țării noastre trebuie să aibă aceleași standarde cu cele europene și să ofere servicii calitativ comparabile. De aceea, administrația țării noastre trebuie să fie on-line, iar funcționarii – să beneficieze de instruire consistentă pentru a utiliza din plin noile tehnologii informaționale și de comunicații. Astfel, atât calitatea actului de administrație, cât și performanța acestuia se vor îmbunătăți vizibil. Soluțiile de informatizare a administrației publice vor fi în viitorul apropiat instrumente zilnice de lucru pentru o administrație locală eficientă.

#### BIBLIOGRAFIE

1. Strategia Națională de edificare a societății informaționale - „Moldova electronică”, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 255 din 9 martie 2005 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr. 46-50, art. 336).
2. Concepția guvernării electronice, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 733 din 28 iunie 2006 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.106-111, art. 799).
3. Proiectul „e-Transformarea Guvernării” ratificat de Parlamentul Republicii Moldova prin Legea nr. 173 din 28 iulie 2011 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 131-133, art. 425).

**Prezentat:** 9 decembrie 2011.

**E-mail:** cebotaru@list.ru