

## E-GVERNAREA CA O NOUĂ TENDINȚĂ ÎN PROCESUL DE LUARE A DECIZIILOR

### E-GOVERNANCE AS A NEW TREND IN DECISION-MAKING

*Victoria BEVZIUC, ORCID: 0000-0001-9189-641X*  
*Universitatea de Stat din Moldova*

**CZU: 354:004.9(478)**

e-mail: victoriabevziuc@yahoo.ro

Eficiența administrativă, calitatea serviciilor publice și participarea democratică sunt principiile de bază ale ambelor, e-guvernarea și buna guvernare. E-guvernarea oferă însă șansa de a depăși o anumită focalizare particularistă care predomină în multe inițiative de bună guvernare, în favoarea unei înțelegeri mai integrale a reformei statului. După cum se știe, conceptul de bună guvernare a fost introdus de Banca Mondială la sfârșitul anilor 1980 pentru a descrie dezideratele unei reglementări publice transparente și eficiente și a furnizării de servicii pentru creșterea orientată spre piață [1].

Garcia și Pardo au încercat să dezvolte o înțelegere a provocărilor inițiativelor de e-guvernare și au căutat să elaboreze strategia-cheie de succes (KSS) [2, p.187-216]. Admițând că nu există o listă unică de provocări pentru inițiativele de e-guvernare, există coerențe notabile între discipline. Aceste provocări consistente sunt propuse ca provocări primare pentru e-guvernarea și grupate în cinci categorii în funcție de aspectul lor de bază: (i) informații și date; (ii) tehnologia informației; (iii) organizaționale și manageriale; (iv) juridice și de reglementare; și (v) instituțional și de mediu. Aceste provocări sunt importante din punctul de vedere al factorilor de eficacitate. Unii dintre acești factori sunt rezistența la schimbare și atitudinile, și comportamentul managerilor. De fapt, ei au sugerat, de asemenea, strategii pentru a aborda fiecare dintre aceste probleme și acei factori au fost numiți ca strategii-cheie de succes, din care factorii de eficacitate și managementul schimbării pot fi identificați cu ușurință. De exemplu, „ușurința de utilizare” și „utilitatea” sunt factori care vor spori eficacitatea proiectului de guvernare electronică. În mod similar, „implicarea utilizatorului final” va reduce rezistența la schimbare.

Abordarea Băncii Mondiale distinge patru dimensiuni-cheie ale guvernantei: (1) managementul sectorului public, (2) responsabilitatea, (3) statul de drept și (4) transparența. Motivul pentru care e-guvernarea este introdusă ca vehicul pentru promovarea bunei guvernări constă în abordarea sa dualistă a modernizării statului: ea combină un accent intern pe reforma administrativă cu un accent extern pe relațiile stat – cetățean (sau stat – client). În contextul schimbării rapide a rolurilor pentru actorii publici și privați în procesul de dezvoltare, e-guvernarea este văzută ca un instrument pentru simultan: creșterea eficienței administrației publice, îmbunătățirea furnizării serviciilor publice și consolidarea deschiderii și transparenței proceselor politice.

Procesul de e-Guvernare în Republica Moldova a fost lansat în 2006 odată cu aprobarea Conceptului de e-Guvernare, implementarea acestuia a fost în stadiu-pilot și experimental până în 2010 [3]. În acel an, a fost creat Centrul de e-Guvernare și proiectul de transformare a e-Guvernare pentru 2011-2016 a venit în sprijinul acestuia. Infrastructura de e-Guvernare implementată în cadrul acestui program strategic a impulsat reforma administrației publice și a schimbat modul în care sunt furnizate serviciile publice [4].

În aprilie 2011, Moldova a devenit una dintre primele țări din Europa de Est care a lansat un portal de date deschise. Portalul, [www.date.gov.md](http://www.date.gov.md), reunește seturi de date dispartate și deconectate publicate de diferite ministere și birouri ale administrației centrale, sub o singură platformă umbrelă. Transparența este esențială atât a datelor deschise, cât și a guvernării deschise și, pentru a le susține, este important să ne asigurăm că sunt încorporate în modul în care agențiile guvernamentale își desfășoară activitatea. Utilizarea și acoperirea TIC în Republica Moldova a crescut și s-a răspândit într-un ritm ridicat în ultimul deceniu.

Strategia națională de dezvoltare a societății informaționale „Moldova Digitală 2020” și Planul de acțiuni pentru 2013-2020 sunt principalele documente de susținere a e-guvernării. Strategia a fost construită pe trei piloni care acoperă cele mai importante domenii pentru creșterea sectorului: infrastructură și acces, conținut digital și servicii electronice, capacități și utilizare. Strategia și-a propus să aibă un impact asupra răspândirii TIC în zonele publice, private și de afaceri și a preconizat o societate informațională avansată în Moldova până în 2020. Ca urmare a implementării acesteia, cetățenii pot beneficia acum de acces extins la infrastructura TIC modernă, digital bogat, conținut și un număr extins de servicii electronice, precum și din instrumente și inițiative care îmbunătățesc alfabetizarea digitală și competențele tehnologice [5].

O platformă comună de guvernare electronică a fost concepută pentru a facilita dezvoltarea serviciilor electronice sectoriale, au fost implementate peste 20 de servicii electronice sectoriale, inclusiv: câștiguri rapide, impact ridicat, randament rapid, număr mare de utilizatori, procese de afaceri adecvate în vigoare, Infrastructură de back-office, două arhive au fost digitalizate – peste 14 milioane de documente de stare civilă și peste 20 de milioane de documente de cadastru au fost scanate, indexate și puse la dispoziție la cerere. Peste 5000 de funcționari publici au fost instruiți pe diverse subiecte guvernamentale digitale. Reingineria este o regândire fundamentală și o remodelare radicală a proceselor, cu scopul de a produce schimbări majore în indicatorii-cheie de performanță, cum ar fi costul, calitatea și viteza de livrare a serviciilor.

Toate aceste proiecte și inițiative conduse de guvern și susținute de donatori internaționali au avut ca rezultat o infrastructură națională de e-guvernare bine dezvoltată. După cum sugerează clasamentul global, încă necesită îmbunătățiri, dar oferă deja cetățenilor o gamă largă de servicii. În acest fel, portalul național de e-Services „servicii.gov.md” oferă în prezent acces Single-Sign-On la 178 de e-servicii și informații despre 649 de servicii administrative. Toate centrele de date de la autoritățile publice migrează la MCloud. Platforma de date deschise „date.gov.md” oferă acces la 10884 de resurse.

Sistemul de plată MPay integrează 86 de servicii publice administrative și a înregistrat până în prezent circa 20 de mil. de tranzacții. Platforma guvernamentală de schimb de date „MConnect” conectează 71 de entități, dintre care 45 sunt autorități publice.

În plus, în 2020 a fost lansat Portalul Guvernului Cetățenilor, format dintr-un set de resurse informaționale și tehnologii interconectate, menite să ofere cetățenilor un mecanism eficient și modern de obținere a informațiilor oficiale despre ei înșiși. Informațiile sunt obținute din registrele și sistemele informatice ale furnizorilor de date și sunt livrate printr-un singur punct de acces sau un cabinet virtual denumit „MCabinet”.

**În concluzie**, implementarea guvernării electronice în Republica Moldova a creat un mediu favorabil pentru tranziția la societatea informațională. E-guvernarea permite cetățenilor acces ușor și rapid la serviciile publice și datele guvernamentale, în format electronic, eliminând astfel birocrăția întâlnită în acest tip de relație și, în plus, asigurând transparență, calitate și încredere. De asemenea, este un instrument care contribuie la consolidarea relațiilor dintre cetățeni și autoritățile publice, bazate pe respect reciproc și cooperare interesată între stat și cetățeni. Drept urmare, țara noastră își va putea consolida poziția în rândul țărilor europene cu un nivel ridicat de utilizare a noilor tehnologii.

#### **Referințe:**

1. WORLD BANK. *Governance and Development*. Washington, 1992.
2. PARDO, T.A. E-government Success Factors: Mapping Practical Tools to Theoretical Foundations. In: *Government Information Quarterly*, 2005, 22(2), pp.187-216.
3. Hotărâre nr. 733 din 28.06.2006 cu privire la Concepția guvernării electronice. Publicat: 14.07.2006 în: *Monitorul Oficial*, nr. 106-111, art. 799.<http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=316558> [Accessed: 15.05.2022].
4. <http://www.egov.md/en> (the site of the e-Governance Agency).
5. [https://mei.gov.md/sites/default/files/raport\\_de\\_evaluare\\_moldova\\_digital\\_2020.semnat.pdf?fbclid=IwAR3Ei7fhzkxuWCH9UotCqF3IQx\\_jUb-BzgEwjYbUJkhRZDNKozwXNnEUnSxQ](https://mei.gov.md/sites/default/files/raport_de_evaluare_moldova_digital_2020.semnat.pdf?fbclid=IwAR3Ei7fhzkxuWCH9UotCqF3IQx_jUb-BzgEwjYbUJkhRZDNKozwXNnEUnSxQ)