

Practici de elaborare a politicilor de prestare a serviciilor publice informa ionale  n cadrul spa iului administrativ european

Anastasia  TEFANI A,
magistru  n  tiin e politice,
cercet tor  tiin ific stagiar,
 . S. „Institutul de Dezvoltare a
Societ ţii Informa ionale”

SUMMARY

European Administrative Space includes all European countries, including those which are not members of the European Union. Information Technologies play an increasingly important role in public life, including e-services field. All governments tend to democratize the public system through new technologies, especially e-services. Moldova, as part of the European Administrative Space and a country which aspires to European integration, is implementing a series of public policies for better online services.

Introducere. Interdependen a actuală dintre state şi ceilalţi participanţi la rela iile interna ionale, mondializarea problemelor  i a solu iilor, accelerarea derulării evenimentelor social-politice sunt fenomene care pun probleme noi în fa a oamenilor politici, a juri tilor, a speciali tilor în  tiin ele administrative  i sociale.

Pe motiv că societatea globală evoluează prin rolul tot mai sporit acordat tehnologiei informației  i comunicațiilor, Republica Moldova, ca  i stat de pe mapamond, încearcă implementarea diverselor politici publice în domeniul serviciilor electronice  i în alte sfere similare. Aceste tentative cu caracter absolut nou pentru statul nostru reprezintă o etapă importantă în reformarea sistemului administrativ.

Problemele constituirii unui sistem modern de administrație publică, care ar corespunde standardelor europene, au fost  i sunt mereu pe agenda autoritaților publice centrale.  n acest context, exemplul altor state, în special, al celor din spațiul administrativ european este edificator  i are o deosebită importan ă pentru practicieni, func ionarii publici  i responsabilii de reforme în Republica Moldova.

Spa iul administrativ european  i so-

cietatea informațională. Subiectul care vizează apari ia  i evolu ia spațiului administrativ european este unul complex, iar conceptul respectiv provoacă o serie de debateri at t la nivel european, c t  i la nivel mondial. Tendin a lumii în circumstan ele moderne este direc ionată spre dezvoltarea  i utilizarea pe larg a tehnologiei informației  i a comunicațiilor, inclusiv în domeniul administrației publice.

Pe parcursul evolu iei, s-a eviden iat tendin a de unificare a statelor europene din punct de vedere administrativ în „a a-numitul spa iu administrativ european,” care are la bază principii comune.  n acest sens, există divergen e de opinie importante referitoare la categoriile de state din cadrul spațiului administrativ european. Se impune analiza sub două perspective ale problemei: spațiul administrativ european s-a format cuprinz nd doar statele-membre ale Uniunii Europene sau toate  ările europene.

No iunea de „spa iu administrativ european” apare, pentru prima dată, în 1998, la propunerea „Suportului pentru Perfec ionarea Guvernării  i Managementului în  ările Europei Centrale  i de Est.” Spa iul administrativ european este interpretat de către SIG-MA ca fiind „contactul constant dintre func i-

onarii publici ai statelor-membre ale Uniunii Europene și Comisie, solicitarea de a dezvolta și implementa aquis-ul comunitar la standarde echivalente de încredere în toată Uniunea, necesitatea unui sistem de justiție administrativă unic pentru Europa și împărtășirea principiilor și valorilor administrației publice care au condus la o anumită convergență între administrațiile naționale.” [1]

Carta Europeană a Autonomiei Locale a fost întocmită de către Consiliul Europei, care cuprinde mai multe state, nu doar pe cele membre ale Uniunii Europene, și a fost semnată și aplicată în majoritatea statelor de pe continentul Europei. Acest fapt accentuează ideea că spațiul administrativ european cuprinde toate țările europene. Este prematur să credem că spațiul administrativ european s-a format doar din statele-membre ale Uniunii Europene, întrucât nu există nici norme care să reglementeze acest fenomen exclusiv la nivelul comunității europene, nici doctrina nu se pronunță explicit asupra unei asemenea idei. Apariția spațiului administrativ european a fost determinată de influența tuturor statelor europene și are o sferă de aplicare mai largă, depășind granițele Uniunii Europene. Astfel, credem că spațiul administrativ european cuprinde și statele cu sisteme de administrație publică post-socialiste, care tind spre democratizarea și europenizarea principiilor, tehnicilor administrative.

Societatea informațională reprezintă un concept complex, dar și un fenomen de talie globală, care determină evoluția societății moderne prin influența tehnologiei informației și comunicaționale, devenite necesare și indispensabile activităților sec. XXI, inclusiv ale celor din sfera administrației publice. Considerăm societatea informațională ca fiind o dimensiune a spațiului administrativ european, deoarece acesta cuprinde toate însușirile sistemelor administrative din Europa, inclusiv cea a *e-Guvernării* – exponent al societății informaționale. Societatea informațională este o formă nouă a civilizației umane, mult mai perfectă, în care accesul egal și universal la informație, în corelație cu o infrastructură informațională și de comunicații dezvoltată, contribuie la o dezvoltare

social-economică durabilă, reducerea gradului de sărăcie, îmbunătățirea calității vieții, la integrarea în Uniunea Europeană. [2] În sens larg, societatea informațională este societatea în care producerea și consumul de informație este cel mai important tip de activitate, informația este recunoscută drept resursă principală, tehnologiile informației și comunicațiilor sunt tehnologii de bază, iar mediul informațional, împreună cu cel social și cel ecologic formează un mediu de existență a omului, a cetățeanului. La nivel global, documentul „Okinawa Charter on Global Information Society” (Japonia, 2000) evidențiază importanța tehnologiilor informației și comunicațiilor în toate sferele societății.

Politici publice privind serviciile informaționale în Uniunea Europeană. T.I.C. a devenit un instrument de comunicare eficientă la nivel european în raport cu nivelul național, precum și un mijloc comod de relaționare între administrația publică centrală și cea locală. [5] Există un șir de programe ce se referă la comunități de țări, cum este Uniunea Europeană și mai larg – spațiul administrativ european. În acest sens menționăm Programul *eEurope* 2005 „An Information Society for All” al U.E., care este completat de Programul „*eEurope+*” al țărilor care pretind să adere la Uniunea Europeană. Deci politicile Uniunii Europene depășesc granițele geografice ale acesteia, fiind orientate inclusiv spre statele care își propun aderarea la Uniune. Din această perspectivă, spațiul administrativ european devine un spațiu în care politicile Uniunii Europene în domeniul tehnologiilor informației și comunicațiilor și sunt valabile și pentru țările din Est, inclusiv Republica Moldova. Un alt document este „O Agendă Digitală pentru Europa”, ca pilon al Strategiei Uniunii Europene 2020, care stabilește un set de obiective în vederea creșterii Uniunii Europene până în 2020. Agenda Digitală propune o mai bună exploatare a potențialului tehnologiilor în scopul încurajării inovației, creșterii economice și progresului. [3]

Sectorul tehnologiei informației și comunicațiilor ocupă tot mai mult teren, astfel, acesta asigură aproape 4% din locurile de

muncă din Uniunea Europeană, gener nd în mod direct 5% din produsul intern brut european. U.E.  i propune să promoveze dezvoltarea  i r sp ndirea noilor tehnologii ale informației  i comunicațiilor, în conformitate cu articolele 179-190 din Tratatul privind func ionarea Uniunii Europene. [4] U.E. promovează activ serviciile electronice  i conceptul de *e-Guvernare* - componentă importantă a societăţii informaționale. Astfel, la capitolul *e-achizi ii*, în Uniunea Europeană s-a ajuns la concluzia că prin acest *e-serviciu* pot fi reduse cheltuielile de achizi ii cu 5% din totalul costurilor de achizi ii  i pot fi reduse costurile de tranzac ii mai mult de 10%, astfel economisindu-se în jur de 10 miliarde de euro anual. *E-guvernarea* oferă facilitarea reducerii costurilor ce  in de interac iunea cu autorităţile publice în termeni de timp  i bani - pentru cetăţeni, dar  i pentru mediul privat. Din acest punct de vedere, guvernarea electronică reprezintă un alt pas în procesul continuu de eficientizare a sectorului public prin utilizarea tehnologiilor informației  i comunicațiilor. *E-Guvernarea* determină categoric creşterea eficien ei guvernării  i a capacităţilor deliberative ale institu iilor publice.

 n vederea garantării unei securităţi c t mai mari pentru utilizatori, Uniunea Europeană a instituit Agen ia europeană pentru securitatea re etelor informatice  i a datelor, al cărei rol este de a consilia Comisia  i statele Uniunii Europene, precum  i de a coordona măsurile pe care acestea le iau pentru a asigura securitatea sistemelor  i a re etelor lor de informa ii. [6]

Creşterea rolului tehnologiilor informației  i comunicațiilor în Europa prezintă pozi ii de bază, inclusiv în Finlanda  i Suedia, unde distan a  i clima fac imposibil accesul direct. Marea Britanie, Germania, Letonia, Estonia reprezintă cazuri de succes în sfera serviciilor electronice, *e-votării*, *e-administrării*.

Uniunea Europeană devine tot mai accesibilă, inclusiv prin politicile din domeniul *e-serviciilor*.  n acest sens, prin practicile de succes at t la nivel de politici, c t  i de implementări, Uniunea Europeană reprezintă un exemplu reuşit  i un concurent pe măsură pentru Statele Unite ale Americii, Singapore

 i Coreea, cunoscute prin succesele înregistrate în utilizarea tehnologiilor informației  i comunicațiilor, în special, în sectorul public.

Politici publice privind serviciile informaționale în Republica Moldova. Republica Moldova, parte a sistemului administrativ european,  i-a declarat inten ia de a adera la Uniunea Europeană  i întreprinde paşi concreţi în realizarea acestui obiectiv. Un rol important în procesul de apropiere de Uniunea Europeană  i revine adaptării politicilor din diversele domenii, inclusiv cel al serviciilor publice informaționale la standardele europene.  ara noastră se confruntă cu provocări în îmbunătăţirea performan ei guvernării, creşterea transparen ei și accesului la informa ie, combaterea corup iei și livrarea serviciilor publice de înaltă calitate pentru cetăţeni  i mediul de afaceri. Tehnologiile moderne reprezintă un instrument-cheie în atingerea acestor obiective.

Opt nd pentru o cale democratică de dezvoltare  i progres economico-social, Republica Moldova recunoaşte că edificarea societăţii informaționale reprezintă o prioritate națională.  n acest scop, imediat după obţinerea independen ei, în Republica Moldova a fost elaborat  i aprobat un şir de documente de politici de dezvoltare a sectorului, principalele dintre ele fiind:

- a) Concep ia de informatizare (1993);
- b) Proiectul Director privind informatizarea (1995 - abrogat prin Hot r rea Guvernului Republicii Moldova din 2005 privind Strategia „Moldova electronică”);
- c) Politica națională de dezvoltare a telecomunica iilor (2001);
- d) Strategia de dezvoltare a domeniului telecomunica iilor (2004).

Deşi nu toate prevederile acestor documente de politici au fost transpuse în via a, ele au avut un rol decisiv în elaborarea cadrului normativ-juridic  i cel instituțional.

 n general, sectorul tehnologiilor informației  i comunicațiilor din Moldova se dezvoltă rapid, oferind cetăţenilor accesul la cele mai noi realizări tehnologice. Toţi indicatorii de dezvoltare au fost în creştere, iar volumul v nz rilor pe pia a comunicațiilor electronice a crescut de la 4,3 mlrd. lei, în anul 2006, p n  la 6,1 mlrd. lei, în anul 2010.

Documentele de bază care au impulsionat într-o măsură decisivă *e-dezvoltarea* au fost Strategia națională de dezvoltare a societății informaționale și Planul de acțiuni „Moldova electronică” (2005). Documentele au reglementat perioada 2005-2010 și, cu toate că o parte semnificativă din sarcinile stabilite au fost realizate, multe au rămas neinițiate. Cauzele principale ale acestor eșecuri constau în lipsa capacităților umane și instituționale, insuficiența mijloacelor financiare, precum și scopul stabilit prea general. [7] Cadrul legal, reglementar și cel instituțional din Republica Moldova au fost și mai sunt încă într-un proces continuu de schimbare, scopul urmărit fiind racordarea la rigorile europene. Documentele de politici, elaborate și implementate în țara noastră, au contribuit la edificarea societății informaționale și la apropierea cadrului juridic și instituțional de cel european. Pe parcursul anilor au fost desființate monopolurile istorice și deschise perspectivele pentru liberalizarea completă a pieței. Serviciile societății informaționale devin tot mai importante la nivel național în Republica Moldova, fiind o prioritate, conform Programului de activitate al Guvernului Republicii Moldova „Integrarea Europeană: Libertate, Democrație, Bunăstare. 2011-2014.” [8]

Autoritatea publică cu funcția de decident central în domeniul politicilor publice din sfera tehnologiei informației și comunicațiilor este Ministerul tehnologiei informației și comunicațiilor. Atribuțiile de reglementare ale ministerului sunt completate de competențele de implementare a serviciilor electronice de către cele 8 întreprinderi de stat (fondate de către minister), Centrul de guvernare electronică (instituție publică subordonată Cancelariei de Stat, creată în 2010, responsabil de agenda de *e-Transformare* în Republica Moldova). Pe lângă Programul strategic de modernizare tehnologică a guvernării (*E-Transformare*), 2011, și Planul de acțiuni pentru un guvern deschis, Moldova 2012-2013, ministerul de resort a inițiat în 2012 procesul de elaborare a Strategiei „Moldova Digitală 2020”, după modelul Agendei Digitale a Uniunii Europene. [9]

Experiența țării noastre arată că documentele de politici publice din domeniul

tehnologiei informației și comunicațiilor au fost unele reușite, implicând și expertiză europeană. Problema este modalitatea de corelare a acestor documente și lipsa de continuitate a acțiunilor din domeniu. Șirul continuă de mai mulți ani, iar experții europeni atenționează că lipsa capacității instituționale, scopurile stabilite prea general, capacitățile slabe de planificare strategică și financiară reprezintă constrângeri serioase care trebuie atenuate și evitate.

Republica Moldova pe drumul bunelor practici. Crearea și evoluția spațiului administrativ european au fost determinate de influența tuturor statelor europene și are o sferă de aplicare mai largă, depășind granițele Uniunii Europene. Prin urmare, Republica Moldova este parte din acest spațiu, manifestându-se prin dorința de a adera la Uniunea Europeană – de a aplica principiile democratice în sistemul administrativ național.

Tehnologiile moderne au devenit un instrument eficient în procesul de reformare a administrației publice pentru statele din cadrul spațiului administrativ european. Inovațiile tehnologice determină construcția societății informaționale, care se manifestă ca dimensiune a spațiului administrativ european. Societatea informațională reprezintă contextul în care este facilitat accesul cetățenilor la serviciile publice în baza principiilor democratice: transparență decizională și financiară, acces liber la informațiile publice, la procesul legislativ; standarde care stau la baza spațiului administrativ european.

Uniunea Europeană, fiind un actor global cu o structură și un mecanism decizional specific, promovează pe larg tehnologiile informaționale, încurajând la nivel comunitar, prin politici publice, sectorul *e-servicii*. Uniunea dispune de un cadru legal complex în acest domeniu, prin care sunt propuse statelor-membre, cu titlu de recomandare, un șir de măsuri în sfera serviciilor informaționale, atât la nivel european, cât și național.

Dezvoltarea unui stat depinde inclusiv de utilizarea tehnologiei informației ca instrument de prestare eficientă a serviciilor publice. Unele state ex-sovietice (astăzi membre ale Uniunii Europene) au reușit să transforme tehnologiile moderne într-un mecanism

comod de relaționare dintre administrație  i cetăteni, aliniindu-se relativ u or statelor cu tradi ii în acest domeniu. Exemplu de succes, în special, pentru Republica Moldova este cazul Estoniei  i, în general, al statelor baltice, progresul României. Statele europene, dar care nu sunt membre ale U.E., au un beneficiu considerabil prin experien a  i cazurile de succes oferite de către statele-membre, indiferent de trecutul istoric al acestora.

Perioada de tranzi ie, devenită la un moment dat interminabilă pentru Republica Moldova, reprezintă „maturizarea” statului din toate punctele de vedere. Pe parcurs, scopul de bază al ării îl constituie construc ia statului de drept, ceea ce implică consolidarea sistemului administrativ național din toate perspectivele, inclusiv a *e-Guvernării*.

Evolu ia Republicii Moldova în domeniul tehnologiei informației  i comunicațiilor, inclusiv în sfera serviciilor electronice, mai r m ne un proces stihinic. Acest lucru se explică prin lipsa de experien a a autorităţilor naționale în această sferă at t din punctul de vedere al practicii legislative, c t  i din perspectiva practică – implementarea acestor

servicii. Fără asisten a organismelor interna ionale  i transferul de *know-how*, Moldova nu s-ar fi mi cat înainte la capitolul edificarea societăţii informaționale.

Concluzii. Crearea, dar  i evolu ia spațiului administrativ european au fost determinate de influen a tuturor statelor europene  i are o sferă de aplicare mai largă, depăşind grani ele Uniunii Europene. Prin urmare, Republica Moldova este parte din acest spa iu, manifest ndu-se prin dorin a de a adera la Uniunea Europeană – de a aplica principiile democratice în sistemul administrativ național.

Tehnologiile informației  i ale comunicațiilor contribuie la îmbunătăţirea serviciilor publice, eficientizează activitatea guvernării  i facilitează participarea democratică, aduc nd guvernele mai aproape de cetăteni. Societatea informațională determină evolu ia globală a societăţii umane, iar tehnologiile moderne joacă un rol sporit în procesul de administrare, cetătenii av nd a tept ri înalte de la guvernare, inclusiv în domeniul serviciilor publice informaționale.

BIBLIOGRAFIE

1. European Principles for Public Administration. Paris: OECD/SIGMA, 1999, SIGMA Papers, no. 27.
2. Drăgănescu M., *Noua cultură în secolul XXI*. Bucure ti: Semne, 2004, 25 p.
3. Comunicarea Comisiei din 19 mai 2010 către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic  i Social European  i Comitetul Regiunilor. „O Agendă digitală pentru Europa”, COM(2010) 245.
4. Treaty on European Union. <www.eurollex.com>
5. Mayer-Schonberger V., Lazer D., *Governance and information Technology*. London: MIT Press, 2007, 314 p.
6. Regulamentul (Consiliul Europei) nr. 460 din 10 martie 2004 al Parlamentului European  i al Consiliului privind instituirea Agen iei europene pentru securitatea re elelor informatice  i a datelor, JO L 77 – 13.03.2004.
7. Co uleanu I., Ie eanu L., *Perspectivile de reformare a sectorului de telecomunica ii din Republica Moldova*. Chi in u: Bons Offices, 2011, 74 p.
8. Programul de Activitate al Guvernului Republicii Moldova „Integrarea Europeană: Libertate, Democra ie, Bunastare. 2011-2014”, Chi in u, 2011.
9. O nouă rundă de dezbateri publice privind proiectul Strategiei „Moldova digitală - 2020” <<http://idsi.md/node/705>>

Prezentat: 18 octombrie 2012.

E-mail: anastasia.stefanita@idsi.md