



## **RAPORT FINAL**

**Proiectul:** „IMPLEMENTAREA COMPONENTEI E-GUVERNARE A STRATEGIEI NATIONALE DE EDIFICARE A SOCIETĂȚII INFORMAȚIONALE (E-MOLDOVA)”

**Începutul proiectului:** 26 mai 2005

**Sfârșitul proiectului:** 31 decembrie 2007

**Agenția de implementare:** Ministerul Dezvoltării Informaționale

**Țara:** Republica Moldova

## Cuprins

Cuprins.....	1
Acronime.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Rezumat executiv.....	4
Proiectul.....	7
Aspecte politice, economice și sociale.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Strategia Națională “e-Moldova”.....	8
Proiectul.....	9
Realizări de proiect.....	10
Evaluarea generală a proiectului.....	10
Rezultatele proiectului – contribuția la realizarea obiectivelor SRF ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Evaluarea și conceptualizare.....	10
Instruire.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Servicii.....	13
Provocări, Acțiuni întreprinse și Concluzii.....	16
Modificări de cerințe.....	17
Activități ale proiectului ce au servit drept catalizatori și elemente inovative .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Basis for replication.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Inovația și inspirație.....	19
Concluzii generale.....	19
Referințe:.....	19

## **Acronime**

AAP	Academia de Administrare Publica
CSI	Comunitatea Statelor Independente
CNCC	Centrul Național de Conducere a Calculatorului
RAPC	Reforma Autorităților Administrației Publice Centrale
CE	Comisia Europeana
SCERS	Strategia de Creștere Economică și Reducere a Sărăciei
PAMEU	Planul de Acțiuni Moldova-UE
IESE	Inițiativa Electronică de Sud-Est
UE	Uniunea Europeana
APDO	Abordare prin Prisma Drepturilor Omului
TIC	Tehnologii Informaționale și de Comunicații
IFPS	Inspectoratul Fiscal Principal de Stat
IPP	Institutul de Politici Publice
TSID	Tehnologiile Societății Informaționale pentru Dezvoltare
MDI	Ministerul Dezvoltării Informaționale
OS	Standarde deschise (eng.: Open Source)
OSS	Soft cu cod deschis (eng.: Open Source Software)
AP	Autorități Publice
DP	Document de proiect
RFP	Cerere de ofertă (eng.: Request for Proposal)
CO	Comitetul Organizatoric
AT	Asistență Tehnică
GAT	Grupul de Asistență Tehnică
ONU	Organizația Națiunilor Unite
PNUD	Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare
WSIS	Summit-ul Mondial pentru Societatea Informațională (eng.: World Summit for Information Society)

## **Executive Summary**

În mai 2005 Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare (PNUD) și Ministerul Dezvoltării Informaționale (MDI) au lansat Proiectul „Implementarea componentei e-Guvernare a Strategiei Naționale de Edificare a Societății Informaționale”. Beneficiarii principali au fost Ministerul Dezvoltării Informaționale, Academia de Administrare Publică și Inspectoratul Fiscal Principal de Stat al Ministerului Finanțelor și Biroul Național de Statistică. Acest pas a fost o continuare logică a proiectului inițiat de Guvernul RM în 2003 ce a oferit asistență autorităților naționale în elaborarea Strategiei Naționale de Edificare a Societății Informaționale. Obiectivele principale au urmărit dezvoltarea unui cadru pentru edificarea guvernării electornice în Moldova. Acțiunile întreprinse au fost concentrate în trei direcții de bază: i) asistență politici/evaluare, ii) instruirea funcționarilor publici și iii) promovarea serviciilor publice electronice.

Proiectul a elaborat o serie de produse ce au servit drept instrumente pentru obținerea rezultatelor scontate și au avut drept scop minimizarea unor neajunsuri din domeniu, identificate împreună cu partenerii naționali:

Rapoarte: - Studiu de Practicabilitate privind implementarea TIC în Administrarea Publică (2005); rapoarte privind sondajele TIC (2005, 2006, 2007), rapoarte privind capacitatea TIC (2007) și Raportul e-Readiness (nivel de pregătire electronică) 2006;

- Conceptul e-Guvernare<sup>1</sup> și Conceptul de Portal e-Guvernare<sup>2</sup> (aprobat de Guvern)
- Cerințele-standard față de paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet<sup>3</sup>,
- Proiectul de Concept și Cerințele tehnice (Caietul de sarcini) privind subsistemul de raportare electronică pentru Biroul Național de Statistică;
- Un set de instrumente pentru instruire, evaluare și certificare a funcționarilor publici în domeniul TIC și Guvernare electronică (2005-2006).
- Conceptul, Cerințele Tehnice, Cadrul legal și Planul de Acțiuni privind impelmentarea sistemului de instruire electronică a Academiei de Administrare Publică pentru funcționarii publici (2007).
- Portalul și Sistemul Informațional de Declarații Electronice a fost elaborate, testat și implemenat în cadrul IFPS (2006-2007) pentru efectuarea declarațiilor electronice de către cetățeni și mediu de afaceri;

## **Consultanță și conștientizare**

Evaluarea de către experții internaționali, vizita de studiu a 14 funcționari publici de rang înalt la Academia de Guvernare Electronică din Estonia, petrecerea unor mese rotunde și consultanță la nivel local petrecute în perioada implementării proiectului au contribuit la amplificarea conștientizării dezvoltării guvernării electronice. Cel mai important, însă, a fost cooperarea la nivel național dintre Ministerul Dezvoltării Informaționale, Aparatul Guvernului, Academia de Administrare Publică, Academia de Științe și alte instituții ce au participat la ședințele și evenimentele petrecute cu regularitate. Proiectul a susținut cooperarea internațională prin asigurarea financiară a oficialilor moldoveni la Summit-ul Mondial pentru Societatea Informațională (Tunis 2005), Adunarea Europei Electronice de Sud-Est, ședințele și conferințele TIC/e-Guvernare la nivel regional (Talin 2006, Ankara 2006), vizita de studiu a delegației Inspectoratului Fiscal din Moldova la autoritatea fiscală din Spania (martie 2007). Atelierul **“Promovarea soluțiilor e-Guvern pentru servicii publice efective, eficiente și sigure”** organizat de proiect în cadrul conferinței internaționale BIT+ 2007 a reprezentat un eveniment

---

<sup>1</sup>Hotărîrea Guvernului nr. 733 din 28 iunie 2006 privind Conceptul e-Guvernare; Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.106-111/799 din 14.07.2006

<sup>2</sup>Hotărîrea Guvernului nr. 916 din 06.08.2007 Monitorul Oficial nr.127-130/952 din 17.08.2007

<sup>3</sup>Ordinul Ministerul Dezvoltării Informaționale nr. 99 of 08.08.2006 ([www.mdi.gov.md](http://www.mdi.gov.md))

important pentru a împărtăși experiența și analiza impactului TIC moderne asupra politici și practicii guvernului.

Proiectul a acordat o atenție deosebită activităților de informare și comunicare prin prisma strategiei de comunicare “**Acces@m Moldova**”, ce a servit drept bază pentru promovarea beneficiilor e-Guvernării. Implementarea acesteia a fost efectuată prin utilizarea unor anumite instrumente pentru a iniția funcționarii publici în domeniul e-Guvernare: publicații în ziare și reviste, emisiuni TV și radio, site-ul [www.e-moldova.md](http://www.e-moldova.md), broșura „Ce este guvernarea electronică?”, fluturași (flyers), calendare, etc.

Activitățile proiectului au contribuit la obținerea rezultatelor scontate și la realizarea obiectivului principal de creare a unui fundament pentru dezvoltarea guvernării și guvernului electronice. Guvernul (asistat de proiect) a creat un mediu favorabil pentru dezvoltarea electronică prin elaborare și aprobarea documentelor naționale strategice, cadrului legal privind implementarea semnăturii digitale și a documentelor electronice și întreprinderea acțiunilor în vederea instruirii funcționarilor publici în domeniul TIC și sporirea nivelului de conștientizare a beneficiilor oferite de guvernarea electronică.

Bugetul proiectului de 70,000 dolari SUA acordat de Guvernul Japoniei a fost folosit integral pentru asistența tehnică. Fondurile adiționale ce au atins 550,868 USD (130,572 - Fundația SOROS și 267,624 fondul de Trust PNUD, 152,671 – Guvern) au fost mobilizate pentru realizarea obiectivelor extinse și pentru continuarea activităților de proiect.

Activitățile de proiect au fost implementate integral, iar obiectivele specifice au fost realizate. Proiectul a adus rezultatele așteptate, astfel contribuind la realizarea obiectivului general de a crea o bază pentru funcționarea guvernării electronice, contribuind și la Reforma Autorităților Administrației Publice Centrale (RAPC), astfel promovând importanța utilizării Tehnologiilor Informaționale și de Comunicații (TIC) în procesele și serviciile guvernamentale, facilitând accesul la informația publică, îmbunătățind calitatea serviciilor publice.

Promovarea guvernării electronice și a accesului la informație este o primă prioritate pentru Guvernul Republicii Moldova în contextul desfășurării reformei Administrației Publice Centrale și a activităților de decentralizare; TIC sunt un instrument important pentru aceste reforme. PNUD a identificat necesitatea asistenței în dezvoltarea serviciilor electronice și perfecționarea nivelului de operare TIC a funcționarilor publici.

Datorită experienței cu caracter pozitiv și provocatoare acumulate în perioada de implementare, cât și în urma analizei și evaluării realizate, Proiectul a formulat un șir de concluzii.

Aceste sunt prezentate în felul următor:

1. Utilizarea limitată a semnăturii digitale de către cetățeni și mediu de afaceri din cauza costului și a procedurii de obținere a semnăturii digital ar putea deveni un impediment în utilizarea pe scară largă a serviciilor electronice create.
2. Participarea activă a Aparatului Guvernului, a Ministerului Dezvoltării Informaționale, a Academiei de Administrare Publică Centrală și exprimarea limpede a pozițiilor politice sunt factorii-cheie pentru implementarea rezultatelor obținute de proiect.
3. Guvernul Republicii Moldova are nevoie de sprijin în continuare în vederea instruirii și certificării funcționarilor publici în baza materiilor didactice și a mecanismelor de certificare elaborate cât și în elaborarea instrumentelor de instruire electronică pentru funcționarii publici.

4. Implementarea guvernării electronice urmează să fie efectuată și coordonată cu activitățile legate de Reforma Autorităților Administrației Publice Centrale, condusă de Aparatul Guvernului și finanțată de un anumit număr de donatori.
5. Fortificarea capacităților funcționarilor publici este un aspect important în sprijinul acordat, acesta fiind unul din obiective orientate spre funcționarea cu succes a sistemului e-Guvernare.
6. Se recomandă implicarea tuturor părților cointeresate în elaborarea viitoarelor proiecte privind implementarea guvernării electronice
7. Păstrarea datelor despre experții calificați ce ar putea să se implice în acțiunile ad-hoc ce solicită pregătire specială pentru formularea sarcinilor

## **Informație generală**

Raportul este elaborat pentru a informa Guvernul Republicii Moldova, donatorii (Guvernul Japoniei, Fundația Soros) și alți parteneri despre rezultatele și produsele realizate în cadrul Proiectului cât și despre lecțiile învățate.

### **Aspectul politic, economic și social**

Prosperitatea și dezvoltarea economică a Republicii Moldova depinde de integrarea rapidă într-o economie globală și regională competitivă. Cunoștințele sunt considerate un factor esențial pentru dezvoltare. Informația este considerată la fel de valoroasă ca și alte resurse naturale – metal, petrol și altele. Țările ce nu tind să se implice în revoluția informațională și să edifice societăți informaționale ce măresc potențialul de aplicare a cunoștințelor și informației în toate domeniile – educație, economie, societate, cultură, guvernare – riscă să rămână la marginea economiei mondiale bazate pe cunoștințe. Fiind o țară europeană modernă, ce a ales o cale democratică de dezvoltare, Guvernul Republicii Moldova recunoaște că aderarea la economia mondială bazată pe cunoștințe este o prioritate națională. Din aceste considerente edificarea societății informaționale este de o importanță majoră pentru dezvoltarea țării și trebuie să fie realizată într-un astfel de mod, ca de rezultatele ei să poată beneficia toți cetățenii.

Moldova are multe avantaje de ordin natural ce pot servi drept puncte de reper în dezvoltarea economiei bazate pe cunoștințe. Republica este situată geografic în centrul Europei și are căi de acces către piața Europei, Asiei și CSI. Populația țării este instruită, multilingvă, tânără și se bucură de libertatea mișcării. Țara dispune de un sistem educațional dezvoltat, cu o anumită specializare industrială, și de cercetare-dezvoltare în domeniul tehnologiilor informaționale și de comunicație. *Capitalul uman și instituțional sunt resursele-cheie în era informațională, resurse ce necesită ocrotire, cultivare și investiții.*

Recunoscând importanța istorică și strategică a acestei sarcini, Republica Moldova, stat-membru al Pactului de Stabilitate pentru Europa de Sud-Est, a semnat în iunie 2002 Declarația de Intenție și și-a asumat responsabilitatea edificării societății informaționale bazate pe principiile consfințite în Statutul ONU, în Declarația Universală a Drepturilor Omului și în Carta edificării societății informaționale globale de la Okinawa. Acest moment a fost urmat de Decretul Președintelui Republicii Moldova nr.1743-III din 19 martie 2004 „Privind edificarea societății informaționale în Republica Moldova”. La 8 iunie, 2004 Guvernul a stabilit principiile de bază a Strategiei Naționale prin Hotărârea Guvernului nr. 632 „Privind aprobarea politicii de edificare a societății informaționale în Republica Moldova”. A fost creată Comisia Națională pentru Edificarea Societății Informaționale ce funcționează ca un mecanism de monitorizare a procesului de implementare a politicilor aferente. În decembrie 2004 Parlamentul a acordat un șir de facilități fiscale și de alt ordin pentru companiile TIC, fapt ce confirmă că Guvernul tinde spre o Societate Informațională dezvoltată.

### Integrarea Europeană

Dezvoltarea în continuare a Republicii Moldova depinde în mare măsură de promovarea integrării europene drept direcție strategică. La 22 februarie 2005, Republica Moldova a semnat Planul de Acțiuni Moldova-UE (PAUEM). Extinderea UE oferă noi oportunități pentru Moldova în calitate de vecin a unui stat (viitor)-membru UE. În acest context, Guvernul a adoptat un șir de obiective ce invocă sprijinul donatorilor.

Parlamentul Republicii Moldova și-a exprimat (printr-o declarație semnată unanim la 24 martie 2005), acordul precum că integrarea europeană este un obiectiv strategic. Pentru a da dovadă de încredere și responsabilitate, Moldova urmează să implementeze prevederile stipulate în Planul de Acțiuni Moldova-UE privind cele 7 domenii largi de cooperare. Edificarea Societății

Informaționale este unul din cele mai provocatoare domenii, făcând referință la câteva subiecte importante: e-Guvernare, e-Comerț, e-Sănătate, e-Educație ș.a.

### Agenda eSEE

Proiectul a susținut Republica Moldova în activitățile de implementare a responsabilităților stipulate în Agenda eSEE și elaborarea documentului strategic regional eSEE Agenda+. Agenda a fost integral impelmentată conform documentelor din cadrul Conferinței Ministeriale a Europei de Sud-Est pentru Edificarea Societății Informaționale și cea de a 3-a Conferință a Societății Informaționale: guvernare electronică și Reforma Administrației Publice, Sarajevo, Bosnia și Herțegovina, Octobmrie 28-30. 2007. Moldova a semnat noua Agendă și a acceptat să întreprindă acțiunile și să mobilizeze resursele necesare pentru a asigura implementarea obiectivelor descies în planul regionale de acțiuni pentru edificarea Societății Informaționale în Europa de Sud-Est pentru anii 2007-2012: “eSEE Agenda Plus”, și a tuturor activităților din cadrul Inițiativei eSEE și a tehnologiei pe bandă largă.

### Reforma Administrației Publice

În primul său discurs politic în fața Parlamentului, la 8 aprilie 2005, președintele re-ales, Domnul Vladimir Voronin, a pus accentul pe modernizarea Guvernului. Această dorință de schimbare a deschis o cale către multășteptata reformă a autorităților administrației publice. În acest sens, în aprilie 2005 a fost creată o Comisie interguvernamentală în frunte cu Prim-Ministrul. În perioada aprilie-iunie 2005 prima etapă de reorganizare a dus la reducerea unui număr de instituții de stat la nivel central de la 16 ministere și 14 departamente la 15 ministere și 13 agenții și servicii, ceea ce a dus la reducerea statelor de personal cu aproximativ 25% (per organizație). Această reorganizare a afectat și structura Departamentului Tehnologii Informaționale și Ministerului de Transport și Comunicații. În mai 2005, implementarea unei prevederi stipulate în Strategia Națională „e-Moldova” a dus la crearea unui nou Minister - Ministerul Dezvoltării Informaționale (MDI) prin contopirea Departamentului Tehnologii Informaționale și Departamentului de Comunicații din cadrul Ministerului Transportului și Comunicații. Rezultatele proiectului servesc drept instrumente pentru realizarea Reformei Administrației Publice. Instrumentele de instruire elaborate sunt aplicate de Academia de Administrare Publică în instruirea în alte domenii.

### **Strategia Națională „e-Moldova”**

Conform Strategiei Naționale de Edificare a Societății Informaționale Republica Moldova va deveni un membru activ și competitiv al economiei mondiale bazate pe cunoștințe, astfel asigurând-uși o cale democratică spre dezvoltare și prosperitate economică. Pentru realizarea obiectivului strategic, Guvernul Republicii Moldova (reprezentat de instituția de specialitate – Ministerul Dezvoltării Informaționale) își va asuma rolul de conducere în crearea condițiilor necesare, ce vor favoriza apariția unei societăți informaționale naționale, care se va integra în totalitate în Societatea Informațională Europeană.

Există un număr de documente strategice utilizate în dezvoltarea electronică (SCERS, Strategia Electronică Națională, Planul de Acțiuni Moldova-UE). Elaborarea Strategiei Naționale de Edificare a Societății Informaționale în Republica Moldova (pentru anii 2005-2010), aprobată de Guvern în martie 2005<sup>4</sup>, s-a efectuat în cadrul unui proiect special al Guvernului, sprijinit de Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare în Moldova. Strategia Națională ESI este implementată din inițiativa confirmată de Decretul Prezidențial menționat mai sus și prin Hotărârea Guvernului și exprimă acordul Guvernului Republicii Moldova de a dezvolta o Societate Informațională ce va contribui la integrarea Republicii Moldova și a cetățenilor săi într-o economie mondială bazată pe cunoștințe.

---

<sup>4</sup> Hotărârea Guvernului nr.255 din 9 martie 2005, Monitorul Oficial nr. 46-50/336 din 25 martie 2005.

## Proiectul

Obiectivul strategic al Proiectului PNUD – Guvernul Republicii Moldova a fost de a acorda asistență Guvernului RM în implementarea componentei e-Guvernare a Strategiei Naționale de Edificare a Societății Informaționale, la implementarea căreia se vor obține rezultate pe termen lung: (i) reducerea sărăciei prin mărirea competitivității și productivității economice; (ii) consolidarea și extinderea practicilor democratice prin intermediul guvernării electronice; (iii) integrarea profundă în procesele și structurile europene.

Luând în considerație obiectivul primordial de consolidare a democrației în țară, Proiectul a ținut să acorde sprijin Guvernului în implementarea tehnologiilor informaționale în cadrul proceselor și serviciilor guvernamentale, să faciliteze accesul la informația publică, să îmbunătățească calitatea serviciilor publice. Bazată pe o analiză profundă, Concepția e-Guvernare și alte documente ce stau la baza funcționării guvernării electronice au fost elaborate pentru a promova TIC în vederea ameliorării calității și receptivității serviciilor oferite cetățenilor.

## Obiectivele de Dezvoltare ale Mileniului (ODM)

Printre obiectivele Proiectului este și sprijinul Republicii Moldova în realizarea Obiectivelor de Dezvoltare a Mileniului (ODM), în special Obiectivul 12 ce indică angajamentul spre o bună guvernare, dezvoltare și reducere a sărăciei – atât la nivel național cât și internațional, și Obiectivul 18 care indică: „În colaborare cu sectorul privat de a facilita accesul populației la tehnologiile informaționale și de comunicare.”

Obiectivul principal al proiectului a reieșit din *Prioritatea Strategiei Naționale „e-Moldova”* de a implementa guvernarea electronică în Moldova: Sustinerea Guvernului Republicii Moldova în promovarea utilizării TIC într-un exercitarea funcțiilor într-un mod deschis și eficient.

În general, guvernarea electronică este definită ca fiind utilizarea tehnologiilor informaționale și de comunicație drept instrument mai bun de guvernare, contribuind la sporirea rezultatelor în urma promovării unei politici mai bune, prin oferirea serviciilor de o calitate mai înaltă, implicarea pe larg a cetățenilor și alte rezultate identificate la nivel local. Concepția e-Guvernare aprobată de Republica Moldova specifică faptul că guvernarea electronică reprezintă *modalitatea de aplicare și utilizare a tehnologiilor informaționale și de comunicație în scopul asigurării accesului la informație și oferirea serviciilor publice în regim interactiv.*

Strategia Națională de Edificare a Societății Informaționale propune soluționarea multor probleme identificate în Raportul privind Evaluarea Nivelului de Pregătire Electronică, denumind e-guvernarea o componentă prioritară. Strategia stabilește următoarele **Obiective Specifice**:

- Oferirea serviciilor publice electronice pentru cetățeni și mediu de afaceri;
- Realizarea reformei autorităților administrației publice în concordanță cu cerințele guvernării electronice;
- Dezvoltarea infrastructurii informaționale prevăzute pentru implementarea guvernării electronice;
- Implementarea consultanței online pentru a lua decizii politice eficiente;

## Abordarea prin prisma Drepturilor Omului

În linii generale, Strategia Națională e-Moldova plasează **cetățeanul** în centrul eforturilor depuse în scopul modernizării administrației publice într-un sistem eficient și transparent.

Proiectul a fost o parte din Programul de Abordare prin Prisma Drepturilor Omului (APDO) ceea ce a clasificat acest proiect ca fiind compatibil cu cerințele APDO. În acest context, proiectul promovează drepturile omului de a participa, a se implica și contribui la promovarea și asigurarea dreptului de acces la informație spre beneficiul cetățenilor Republicii Moldova.

## **Realizările Proiectului**

### **Evaluarea Generală a Proiectului**

#### **Realizările proiectului**

##### **Componenta A: Politici - Evaluare și conceptualizare**

Obiectivul principal al acestui aspect a fost dublu: i) evaluarea situației în sfera TIC în Administrarea Publică și ii) elaborarea actelor conceptuale ce vor asigura implementarea guvernării electronice

Metodologia, raza de acțiune și indicatorii de evaluare cât și conținutul chestionarelor au fost elaborate și abordate în discuție de Grupul de Asistență Tehnică (GAT) și grupuri extinse de experți. În baza metodologiei menționată a fost efectuată o analiză detaliată de către o companie selectată prin concurs. Au fost realizate următoarele rapoarte [2-14]:

- Raportul de Audit Tehnic și Studiul de Practicabilitate privind TIC în Administrarea Publică,
- Sondajul în sectorul privat (2005, 2006, 2007-scurt),
- Sondajul în domeniul de afaceri (2005, 2006, 2007-scurt),
- Sondajul privind prezența web (2005, 2006),
- Sondajul privind utilizatorii Internet (2005, 2006),

Sondajul de estimare a priorităților în cadrul serviciilor publice pentru populație.

Cele două sondaje în domeniul tehnologiilor informaționale și de comunicare și anume “Lipsa aptitudinilor de operare TIC a Sectorului Privat din Moldova” și “Calitatea Educației și Expectativa de Carieră: sondaj pentru studenții din facultățile TI” au fost realizate în cooperare cu Proiectul de Sporire a Competitivității și Dezvoltarea a Întreprinderilor (CEED), finanțat de Agenția Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională (USAID).

Raportul pe Auditul Tehnic și cele 4 sondaje realizate în 2005 au fost prezentate publicului în cadrul mesei rotunde de la 1 februarie, 2006. Aceste rapoarte sunt publicate pe pagina Web a Ministerului Dezvoltării Informaționale: [www.mdi.gov.md](http://www.mdi.gov.md) și pe pagina proiectului: [www.e-moldova.md](http://www.e-moldova.md).

Rezultatele raportului eReadiness au fost prezentate în cadrul conferinței BIT+ 2007 și în cadrul mesei rotunde petrecute la Academia de Știință din mai 2007.

Rezultatele studiului privind aptitudinile de operare TIC au fost discutate în octombrie 2007 la Academia de Științe cu participarea reprezentanților mediului de afaceri, sectorului public, universităților și academiilor.

Rezultatele principale ale Raportului de Audit Tehnic<sup>5</sup> și ale sondajelor [2-14]:

Concluziile principale din cadrul Raportului de Audit Tehnic<sup>6</sup> și din cadrul sondajelor [2-6]:

---

<sup>5</sup> *Auditul Tehnic al Sistemelor Informaționale ale administrației Publice (centrale și locale) și analiza utilizării TIC în procesul de luare a deciziilor al Administrației Publice, petrecut de S&T Mold în cadrul proiectului PNUD „Implementarea Guvernării electronice în Moldova”, Chisinau 2006*

Moldova rămâne în urma țărilor UE în următoarele domenii: lipsă de finanțare în domeniul ICT, lipsa calculatoarelor și conexiunii la Internet, lipsa serviciilor online, nivel scăzut de pregătire a funcționarilor publici în domeniul ICT. Cu toate că tehnologiile informaționale sunt mai mult sau mai puțin utilizate în oficiile administrației publice la diferit nivel, există o mare diferență dintre birourile autorităților urbane și rurale, dintre administrația centrală și locală. Această diferență este urmărită în toate domeniile:

- Nivelul de cunoștințe TIC în oficiile Administrației Publice Centrale (APC) este cu mult mai mare decât în oficiile Administrației Publice Locale (APL); ponderea personalului fără cunoștințe TI în oficiile APL la primul nivel este de 55%, în timp ce în APC acest indice este mai mic de 10%;
- Cheltuielile pentru TIC în oficiile APC reprezintă 10% din buget, iar în APL – mai puțin de 1% din buget;
- În oficiile centrale 70% din locurile de muncă sunt echipate cu PC-uri; în APL ponderea locurilor de muncă echipate cu PC-uri este de 13%;
- Internetul este accesibil în 88% din oficiile APC și doar în 23% din oficiile APL;
- E-mailul este utilizat în 87% din oficiile APC și doar în 6% din oficiile APL;
- Internetul cu viteză mare este utilizat doar de autoritățile APC.

În același timp au fost realizate schimbări în vederea elaborării documentelor strategice și politice, în exprimarea voinței politice a conducerii țării prin prezența autorităților publice pe web.

Valoarea indicatorilor demonstrează o diferență semnificativă în dezvoltarea TIC dintre organele administrației publice din zonele rurale și cele urbane.

Accesul la Internet este disponibil în 87.63% din oficiile administrației publice centrale. Ponderea oficiilor APL de nivelul unu cu acces la Internet este doar de 22.49%. Ponderea personalului cu acces la Internet de la locul de muncă este de 23.67% pentru APC și doar de 4.66% pentru APL. Intranet și Extranet, ce sunt instrumente pentru colaborare, transmitere a aplicațiilor, schimb de informații în interiorul și în exteriorul oficiilor, sunt disponibile în 36.36% din oficiile APC. Oficiile administrației publice locale nu utilizează aceste tehnologii.

Softul cu cod deschis (OSS) este utilizat doar de un număr foarte limitat de oficii ale administrației publice. Nici un oficiu nu utilizează numai Softul cu cod deschis, o parte mică din ele, însă, a instalat OSS. OSS este instalat în 18% din oficiile APC, 16.7% în oficiile AP din Municipiile Chișinău și Bălți și în 0.73% din oficiile APL de nivelul unu. Aproximativ toate oficiile AP sunt prezente în Internet. 82% din ele (23 din 28) dispun de pagină web proprie. Această pondere pentru oficiile APL de nivelul unu este de 1%. Conform sondajelor de utilizare TIC [3-6], din cele 84 de instituții guvernamentale incluse în listă, 51 (*sau 61%*) sunt prezente pe web.

Luând în considerație evaluarea situației curente și potențialul infrastructurii TIC și a resurselor umane din cele 35 de raioane și analiza experienței internaționale, a fost elaborat un Concept e-Guvernare pentru a elucida treptele necesare pentru sporirea eficienței activității guvernului, eficacității și receptivității cetățenilor. Au fost identificate recomandările/domeniile-cheie comune și regionale pentru avansarea prezenței TIC în procesele guvernului local. Proiectul Conceptului a fost pus în discuție pe parcursul a 14 ședințe a Grupului de Asistență Tehnică și în cadrul a două mese rotunde cu participare pe larg (50-70 de persoane) a părților cointeresate. După discuțiile purtate de grupurile de lucru, documentul a fost publicat pe site-ul Ministerului Dezvoltării Informaționale, [www.mdi.gov.md](http://www.mdi.gov.md), pe parcursul unei luni pentru dezbateri publice și

sugestii. La sfârșitul lunii proiectul Conceptului a fost modificat conform sugestiilor venite de la părțile interesate și a fost aprobat la 14 iunie 2006 la Ședința Guvernului.

Proiectul a contribuit la setarea unor priorități în activitatea de implementare a guvernării electronice și a elaborării mecanismului de finanțare guvernamentală a Planului de Acțiuni e-Moldova. Acordul de partajare a costurilor dintre Guvernul Republicii Moldova și PNUD Moldova este încă o dovadă de încredere acordată PNUD ca rezultat a activităților eficiente de management a proiectului.

## **Instruirea**

Nivelul de instruire TI a funcționarilor publici este o componentă importantă a guvernării și societății electronice. 33.74% din funcționarii publici evaluați nu au cunoștințe în domeniul TI. Majoritatea funcționarilor la primul nivel local (54.83%) nu sunt pregătiți să implementeze TI la locul de muncă. 30% din al doilea nivel local nu posedă cunoștințe în domeniu, iar 68% posedă cunoștințe de bază, medii și avansate.

Echipa proiectului a susținut partenerii principali – Ministerul Dezvoltării Informaționale și Academia Administrării Publice – și a elaborat un cadru de instruire a funcționarilor publici în implementarea eficientă a TIC în munca lor. Proiectul a antrenat experți locali și internaționali în examinarea situației curente de la Academie și a susținut crearea unui nou manual (produse descrise mai jos) ce a fost analizat de comun cu partenerii și aprobat de Consiliul Metodologic al Academiei de Administrare Publică. În această activitate au fost implicați și alți parteneri: Academia de Științe, sectorul privat și ONG-urile. A fost elaborat un mecanism de reglementare ce a fost prezentat Ministerului Dezvoltării Informaționale, fapt ce va contribui la consolidarea noilor cerințe față de funcționarii publici (de exemplu, va putea fi modificată Legea funcționarilor publici). Modulul de instruire este prevăzut pentru creșterea nivelului de conștientizare a importanței guvernării electronice și a TIC ca mijloace de mai bună deservire a cetățenilor. În cadrul acestei activități atenție se va acorda cetățeanului aflat într-un Guvern orientat spre oferirea serviciilor.

Documentele elaborate:

- ◆ Conceptul de instruire a funcționarilor publici
- ◆ Norme metodologice privind instruirea și certificarea funcționarilor publici
- ◆ Modificări în proiectul Legii Funcționarului Public
- ◆ Curriculum pentru pregătirea Funcționarilor Publici
- ◆ Manual pentru instruire din 8 capitole
- ◆ Ghid pentru teste. Manualul administratorului de sistem
- ◆ Auto-evaluarea. Manualul administratorului de sistem
- ◆ Auto-evaluarea. Manualul candidatului
- ◆ Teste. Manualul administratorului de sistem
- ◆ Teste. Manualul candidatului
- ◆ Cerințe privind centrele de instruire și certificare
- ◆ Conceptul privind instruirea electronică în domeniul TIC a funcționarilor publici
- ◆ Cerințele tehnice privind sistemul de instruire electronică a funcționarilor publici
- ◆ Regulamentul privind sistemul de instruire electronică a Academiei de Administrare Publică pentru funcționarii publici
- ◆ Planul de Acțiuni pentru implementarea sistemului de instruire electronică a Academiei de Administrare Publică pentru funcționarii publici.

Au fost elaborate programe aplicative de instruire și certificare cât și pachete de teste relevante pentru Academia de Administrare Publică în scopul pregătirii funcționarilor publici.

În cadrul proiectului pilot au fost instruiți 150 de funcționari publici în domeniul TIC și au fost perfecționate instrumentele de instruire. Adicional, au fost instruiți, evaluați și certificați 45 de șefi ai departamentelor teritoriale TI din cadrul Autorității Fiscale.

Rezultatele implementării proiectului pilot și a instrumentelor de instruire, evaluare și certificare au fost discutate în cadrul Seminarului din iunie 2007 ce a implicat experții – autorii instrumentelor elaborate, instructorii, funcționarii publici instruiți în cadrul proiectului, reprezentanții donatorilor, Academiei de Administrare Publice, reprezentanții Ministerului Educației, rectorii și profesorii a 3 universități: Tehnice, Bălți și Cahul.

Instruire la nivel local și internaționale și alte evenimente:

Proiectul a realizat o serie de acțiuni de fortificare a capacităților:

- a. instruirea vice-miniștrilor la Academia de Guvernare Electronică din Estonia
- b. Participarea oficialilor moldoveni la Summit-ul Mondial pentru Societatea Informațională 2005
- c. Au fost organizate o serie de ateliere, seminare și mese rotunde (octombrie, noiembrie, decembrie 2005, aprilie, iunie, noiembrie 2006, ianuarie, februarie, aprilie, iunie, septembrie, octombrie, noiembrie, decembrie 2007). Un număr de la 40 la 70 de funcționari publici au participat la discuții, reprezentând instituțiile Guvernului, academiilor, sectorului civil, mediului de afaceri și donatori și au abordat Conceptul e-Guvernare, Conceptul Portalului e-Guvernare, Raportul e-Readiness și rezultatele sondajelor, cererea și oferta de abilități TIC, Documentul de Politici și Planul de Acțiuni privind Sursa Deschisă, Conceptul de instruire electronică pentru funcționarii publici, Conceptul privind Raportarea Statistică electronică și alte documente de proiecte.
- d. Au fost organizate o serie de seminare pentru reprezentanții administrației publice centrale și locale privind instruirea în domeniul guvernării electronice cu participarea a 55 de funcționari (în iunie și în noiembrie 2006) și în februarie 2007 (în colaborare cu ONG-ul Access-Info)

Participanții au discutat aspectele practice ale implementării guvernării electronice și au exprimat interes sporit pentru implementarea rezultatelor proiectului în activitatea corespunzătoare.

Au fost depuse eforturi pentru obținerea unei finanțări în vederea efectuării vizitei de studiu la Academia de Guvernare Electronică din Estonia. Fundația Soros a exprimat dorința de a participa și a fost semnat un Acord de Parteneriat. Ca rezultat, 14 funcționari publici au fost instruiți în cadrul Academiei de Guvernare Electronică din Estonia. Participanții au exprimat opinii privind utilitatea informației și admirația pentru realizările în domeniul TIC prezentate în cadrul acestui eveniment. Participanții au devenit promotori activi ai serviciilor electronice în Moldova și parteneri de încredere ai proiectului.

Cel mai important eveniment TIC la nivel mondial în 2005 – a doua Parte a Summit-ului Mondial pentru Societatea Informațională TUNIS 2005 a fost vizitat de 4 funcționari publici și de Managerul Proiectului. Ei au participat și la un șir de seminare și ateliere organizate de SMSI. Presa internațională a reflectat participarea delegației moldovenești și a menționat experiența pozitivă a Moldovei în domeniul TIC.

Proiectul a finanțat participarea delegației moldovenești la Conferința Ministerială a Europei de Sud-Est pentru Dezvoltarea Societății Informaționale și cea de a 3-a Conferință a Societății Informaționale: guvernare electronică și reforma administrației publice, Sraievo, Bosnia și Herțegovina, octombrie 28-30, 2007 și a prezentat rezultate ce se poziționează printre cele mai bune la nivel regional.

## **Servicii**

Acest șir de activități a avut drept scop crearea unui cadru pentru dezvoltarea serviciilor publice electronice.

### Un sondaj realizat de PNUD prezintă următoarele date:

- 28% din populație are acces la computer
- 16% din populație are acces la Internet
- 96.7% din respondenți acordă o importanță deosebită în viața lor Internetului:
- 62.4% îl califică “foarte important”, în timp ce 34.3% - “destul de important”.
- 40.6% din utilizatorii de Internet vizitează site-urile AP cu regularitate (cel puțin o dată pe săptămână).
- 4.6% din populație are acces la Internet acasă
- 9.9% din angajați folosesc computerele în munca de zi cu zi.

Studiul arată că puține autorități publice oferă servicii electronice ce sunt accesate de populație. În proporție de 29%, site-urile instituțiilor guvernamentale se bucură de un nivel de popularitate mediu, cu un număr zilnic de vizitatori unici cuprins între 200 și 800 de persoane. Cele mai solicitate site-uri sunt *Pagina Oficială a RM, Ministerului Dezvoltării Informaționale, Serviciul Fiscal de Stat și Agenția Agroindustrială „Moldova-Vin”*.

Există 3 nivele de popularitate a site-urilor apreciate după numărul mediu de vizitatori unici:

- site-uri cu popularitate înaltă, peste 800 vizitatori unici pe zi
- site-uri cu popularitate medie, de la 200 până la 800 vizitatori unici pe zi
- site-uri cu popularitate scăzută, până la 200 vizitatori unici pe zi

Astfel, în proporție de aproape 80%, instituțiile guvernamentale sunt cotate în sistemul de căutare Google printre primele 5 rezultate ale căutării. Acest fapt se datorează plasării pe site-uri a unei descrieri relevante legate de activitatea desfășurată. Doar două treimi din site-urile guvernamentale oferă informația despre structura organizatorică. Doar 24% din instituții au plasat conținut aferent istoricului activității acestora. Doar pe două treimi din site-uri utilizatorii vor putea consulta actele normative care reglementează activitatea instituțiilor respective, fapt apreciat ca fiind important pentru cunoaștere și înțelegerea funcțiilor pe care le au organele statale. Doar jumătate din site-uri oferă o descriere a instituțiilor subordonate, ceea ce împiedică cunoașterea procesului de interacțiune dintre diferite instituții guvernamentale. Dacă ne referim la interacțiunea dintre site-urile guvernamentale și cetățeni, aceasta poate fi apreciată ca una slabă – doar o pătrime din site-uri au implementat mecanismul de feed-back. În proporție de peste 80% instituțiile guvernamentale urmăresc plasarea pe site a noutăților ca mijloc de reflectare a activității curente, însă, din păcate, doar 24% din acestea au organizat pe site și arhiva acestor noutăți.

Având ca bază analiza experienței internaționale în materie de e-guvernare și e-guvern, luând în considerație rezultatele studiilor, a fost elaborat proiectul Conceptului de Portal e-Guvernare, după care a fost pus în discuție și transmis Ministerului Dezvoltării Informaționale spre aprobare. Conceptul conține studii despre ultimele experiențe în materie de portale de guvernare în lume, cele mai bune experiențe de pagini e-guvern. Proiectul prezintă aspectele pozitive și negative a aplicării softului cu cod deschis pentru programele e-guvernare și recomandările de utilizare a acestora în Moldova. Proiectul a oferit recomandări privind standardizarea și cerințele tehnice pentru paginile web a instituțiilor guvernamentale. Au fost analizate ultimele tehnologii și platforme pentru Portalurile e-guvern și au fost abordate în cadrul a 2 mese rotunde și în cadrul a 15 ședințe a Grupului de Asistență Tehnică.

În rezultatul activității experților au fost elaborate următoarele documente:

- ◆ Conceptul privind Portalul e-Guvernare,

- ◆ Caietul de sarcini pentru Portalul cu sistem informațional e-Declarații pentru a anunța concursul pentru alegerea unei companii ce va elabora Portalul,
- ◆ Cerințele tehnice pentru Portalul Central e-Guvernare,
- ◆ Cerințele tehnice pentru Poarta e-Guvernare,
- ◆ Regulamentul privind interacțiunea Autorităților Publice în procesul de prestare a serviciilor electronice,
- ◆ Strategia de vizibilitate a e-Guvernării “Acces@m Moldova”
- ◆ Estimarea costului, prioritățile și activitățile de implementare a guvernării electronice în Republica Moldova.
- ◆ Conceptul de subsistem raportare statistică electronică pentru Biroul Național de Statistică;
- ◆ Caietul de sarcini pentru subsistemul de raportare statistică electronică pentru Biroul Național de Statistică.

Analizând documentele elaborate în cadrul proiectelor: Conceptul e-guvernare, Conceptul de Portal e-guvernare și Termenii de Referință pentru Portalul e-Declarații și Sistemul Informațional și Caietul de Sarcini pentru Portalul Central e-Guvernare și Poarta e-Guvernare, a fost elaborat și implementat Portalul e-Declarații și Sistemul Informațional de compania selectată prin concurs internațional RFP și a fost finanțat de PNUD, SOROS și Guvernul RM.

În noiembrie 2007 a fost organizată vizita de studiu a reprezentanților Biroului Național de Statistică la Biroul Central de Statistică din Latvia pentru a învăța din experiența de statistică electronică din Latvia.

## **Informare și Comunicare**

Luând în considerație importanța asistenței acordate de Guvernul Japoniei și Fundația SOROS în domeniul guvernării electronice, proiectul a acordat o atenție deosebită activităților de vizibilitate. Activitățile de informare și comunicare au avut drept scop asigurarea vizibilității pentru Guvernul Japoniei și Fundația SOROS în calitate de donatori principali, cât și consolidarea capacităților informaționale și de comunicație a părților interesate, astfel încât acestea din urmă să perceapă beneficiile guvernării electronice și să se implice în activitățile de comunicare sistematice și de calitate înaltă pe viitor.

Pentru a acorda consultanță și pentru a monitoriza activitățile în cadrul proiectului de elaborare a strategiei de vizibilitate: “**Acces@m Moldova**” a fost angajat un expert în domeniul informației și comunicației.

A fost pregătit un set de **materiale de vizibilitate**, carduri, pamflete. A fost elaborat și lansat un site ce reflectă progresul electronic în Moldova: <http://www.e-moldova.md>.

Proiectul a participat într-un șir de programe și interviuri televizate (Moldova 1, RIF TV, NIT TV) și la Radioul Național.

A fost elaborat un **card de vizibilitate**. Cardul a fost plasat pe site-ul PNUD și a fost inclus în dosarele Proiectelor PNUD (fiind distribuite la un șir de evenimente împreună cu alte documente despre Proiect).

Pagina web a fost modificată corespunzător și a fost relansată.

A fost elaborată și imprimată broșura “ce este Guvernarea electronica?”.

A fost organizat un seminar de comunicare pentru oficialii de rang înalt responsabili pentru implementarea Strategiei e-Moldova pentru a spori conștientizarea beneficiilor oferite de serviciile Guvernării electronice.

A fost susținut concursul webtop prin imprimarea materialelor promoționale cu tematica “e-moldova”.

Evaluarea de către experții internaționali, vizita de studiu a 14 funcționari publici de rang înalt la Academia de Guvernare Electronică din Estonia, discuții la mesele rotunde și consultanță la nivel local petrecute în perioada implementării proiectului au contribuit la amplificarea conștientizării de dezvoltare a guvernării electronice. Cel mai important, însă, a fost cooperarea la nivel național dintre Ministerul Dezvoltării Informaționale, Aparatul Guvernului, Academia de Administrare Publică, Academia de Științe și alte instituții ce au participat la ședințele și evenimentele petrecute cu regularitate.

Proiectul a susținut cooperarea internațională prin asigurarea financiară a oficialilor moldoveni la Summit-ul Mondial pentru Societatea Informațională (Tunis 2005), Adunarea Europei Electronice de Sud-Est, ședințele și conferințele TIC/e-Guvernare la nivel regional (Talin 2006, Ankara 2006), vizita de studiu a delegației Inspectoratului Fiscal din Moldova la autoritatea fiscală din Spania (martie 2007). Atelierul “**Promovarea soluțiilor e-Guvern pentru servicii publice efective, eficiente și sigure**” organizat de proiect în cadrul conferinței internaționale BIT+ 2007 a reprezentat un eveniment important pentru a împărtăși experiența și analiza impactului TIC moderne asupra politici și practicii în domenii precum reforma de administrare publică, interacțiunea guvern-cetățean, evidență financiară, participare, includerea socială, servicii publice și anti-corupție prin prisma democrației și guvernării electronice.

Proiectul a fost inclus în lista „Experienței de succes a Agendei eSEE, Prima Etapă a Inițiativei Electronice de Sud-Est 2002-2007” din cadrul cele de a 3-a Conferințe a Societății Informaționale: Guvernare electronică și Reforma Administrației Publice, Saraievo, Bosnia și Herțegovina, octombrie 28-30, 2007 [http://www.is.gov.ba/conference/docs/BPS\\_final\\_version\\_with\\_cover.pdf](http://www.is.gov.ba/conference/docs/BPS_final_version_with_cover.pdf). Rezultatele proiectului au fost prezentate de managerul proiectului în cadrul conferinței. <http://www.is.gov.ba/conference/docs.php>.

Proiectul a acordat o atenție deosebită activităților de informare și comunicare prin prisma strategiei de comunicare “**Acces@m Moldova**”, ce a servit drept bază pentru promovarea beneficiilor e-Guvernării. Implementarea acesteia a fost efectuată prin utilizarea unor anumite instrumente pentru a iniția funcționarii publici în domeniul e-Guvernare: publicații în ziare și reviste, emisiuni TV și radio, site-ul [www.e-moldova.md](http://www.e-moldova.md), broșura „Ce este guvernarea electronică?”, fluturași (flyers), calendare, etc.

## ***Provocări, Acțiuni întreprinse și Concluzii***

Au fost întâmpinate câteva dificultăți în perioada de implementare a proiectului. Dificultățile au fost înlăturate cu succes și au servit drept exemplu pentru situații similare.

Implementarea semnăturii digitale în e-Declarații și e-Statistică: - utilizarea limitată a semnăturii digitale de către cetățeni și mediu de afaceri din cauza costului și a procedurii de obținere a semnăturii digital ar putea deveni un impediment în utilizarea pe scară largă a serviciilor electronice create.

În timp ce Legea privind Semnătura digitală a fost implementată tehnologic integral, în ceea ce privește crearea infrastructurii PKI<sup>7</sup> necesare pentru efectuarea unor tranzacții protejate, semnătura digitală a fost utilizată doar de oficialii guvernului, și nu de publicul general și antreprenori; este un subiect ce urmează a fi abordat în viitorul apropiat. Acest moment va solicita voință politică pentru a demara *procesul de modernizare prin reorganizare pentru a oferi șansa cetățenilor de a beneficia de semnătura digitală, prestînd servicii electronice, astfel efectuînd reorganizarea organului executive al guvernului cu includerea buletinelor de identitate cu chip-uri integrate pentru a identifica persoana ce utilizează serviciile online.*

---

<sup>7</sup> Infrastructura Cheilor Publice pentru un schimb de informație protejat

Coordonarea limitată dintre partenerii naționali antrenați în Reforma Administrației Publice Centrale.

La elaborarea strategiei pentru Reforma Administrației Publice Centrale (RAPC) guvernarea electronică nu a fost considerată element de bază a reformei. Proiectul a înfruntat acest impediment, aplicând principiul de neutralitate PNUD, puterea de convocare și buna relație cu guvernul. Acest pas a avut un impact pozitiv și a contribuit la coordonarea eforturilor a două proiecte, iar TIC au devenit un element important în strategia RAPC.

Apartenența națională a produselor elaborate: concepții, regulamente, recomandări, termenii de referință au fost abordate inițial ca proprietate PNUD. Implicarea la maxim în Grupul de Asistență Tehnică și la discuțiile de la mesele rotunde au schimbat atitudinea față de documentele elaborate ca fiind proprietate națională, fapt ce va contribui la implementarea de mai departe.

Timpul limitat – a fost un impediment pentru Proiect. Îndeosebi au fost influențată petrecerea următoarelor evenimente: sondajele, studiile, training-urile, vizitele de studiu și elaborarea documentelor, a căror finisare era preconizată pentru un an. În acest timp beneficiarii au întâmpinat dificultăți la asimilarea unui volum mare de informație, având în vedere și programul zilnic a fiecărui participant.

Proiectul a reușit să înfrunte aceste dificultăți prin întreprinderea unor acțiuni de **risk management**. Provocările și riscurile au fost identificate la fazele incipiente și au fost întreprinse acțiunile indicate mai sus pentru fiecare caz aparte.

Datorită experienței cu caracter pozitiv și provocatoare acumulate în perioada de implementare, cât și din analiza și exercițiile de evaluare petrecute, Proiectul a formulat un șir de concluzii.

Aceste sunt prezentate în felul următor:

- ◆ Participarea activă a Aparatului Guvernului, a Ministerului Dezvoltării Informaționale, a Academiei de Administrare Publică Centrală și exprimarea limpede a pozițiilor politice sunt factorii-cheie pentru implementarea rezultatelor obținute de proiect.
- ◆ Guvernul Republicii Moldova are nevoie de sprijin în continuare pentru a asista MDI, Aparatul Guvernului și AAP la implementarea recomandărilor de administrare a business-proceselor în Oficiile Administrației Publice în contextul utilizării instrumentelor TIC;
- ◆ Este nevoie de sprijin în vederea instruirii și certificării tuturor funcționarilor publici conform materialelor didactice și mecanismelor de certificare elaborate;
- ◆ Este nevoie de sprijin la elaborarea Portalului Guvernamental Central și a Porții Guvernamentale drept componente-cheie a infrastructurii e-Guvernare.
- ◆ Implementarea guvernării electronice urmează să fie efectuată în conexiune cu Reforma Autorităților Administrației Publice Centrale, condusă de Aparatul Guvernului și finanțată de un anumit număr de donatori.
- ◆ Fortificarea capacităților funcționarilor publici este un aspect important în sprijinul acordat, acesta fiind unul din obiective spre funcționarea cu succes a sistemului e-Guvernare.
- ◆ Se recomandă implicarea tuturor părților cointeresate în elaborarea viitoarelor proiecte privind implementarea guvernării electronice
- ◆ Păstrarea datelor despre experții calificați ce ar putea să se implice în acțiunile ad-hoc ce solicită pregătire specială pentru formularea sarcinilor.
- ◆ Aplicarea capacităților PNUD în calitate de resurse în activitățile proiectului a fost o experiență pozitivă și a atras noi donatori.
- ◆ Rezultatele Proiectului for servi drept instrument eficient în consolidarea colaborării și cooperării cu toți Reprezentanții Societății Informaționale.
- ◆ Mesele rotunde și seminarele sunt un instrument important în edificarea guvernării electronice, servind la sprijinul comunității și la consolidarea apartenenței naționale.

## **Modificarea cerințelor**

Deoarece, inițial, Programul prevedea elaborarea Portalului în faza incipientă, a fost declarat un tender. Discuțiile pe marginea ofertelor făcute au elucidat diferențele de opinii referitor la concepția Portalului și serviciilor prezentate de diferiți participanți (reprezentanții guvernului, business-ului, sistemului de învățământ). Ca urmare, a fost luată decizia de a elabora o bază conceptuală: Conceptul e-Guvernare cu Portal, Cerințele tehnice pentru Portalul Central e-Guvernare și Conceptul privind Poarta Guvernamentală. Aceste 3 documente au servit drept model la elaborarea componentelor tehnologice a sistemului e-guvernare: Portalul Central e-Guvernare, Poarta e-Guvernare și Portalurile Guvernamentale (cu sisteme informaționale).

Lucrul în baza Conceptelor a demonstrat necesitatea implementării Programului de guvernare electronică, cât și necesitatea fondurilor adiționale pentru implementarea serviciilor e-guvernare (estimarea fondurilor necesare a fost efectuată în cadrul proiectului). Cooperarea cu biroul Național de Statistică a contribuit la inițierea procesului de implementare a Rapoartelor Statistice online.

## **Elemente catalizatoare sau inovatoare în activitățile proiectului**

### **Exemple de urmat**

Implementarea TIC în Administrarea Publică este abordată ca mediu de îmbunătățire a activității conduse de Guvern. PNUD a abordat implementarea e-Guvernării într-un context mai larg al Reformei Administrației Publice Centrale în țară, astfel ajungând în lista prioritară a strategiilor naționale. Mai mult, a fost inițiată cooperarea cu un Banca Mondială. Un număr de parteneri susțin Reforma Administrației Publice în Moldova prin acordarea asistenței Guvernului prin unitatea PAR, cât și a altor ministere și agenții. Actorii implicați în susținerea PAR au apreciat acțiunile PNUD în cadrul Proiectului. Proiectul a elaborat un document privind costul de implementare a componentelor e-guvernare, luând în considerație sistemele necesare menționate de ministere și alte instituții guvernamentale: „Estimarea costului, prioritățile și activitățile de implementare a guvernării electronice în Republica Moldova.” Documentul a fost abordat de Banca Mondială drept bază pentru asistența procesului de implementare.

Un alt produs specific realizat de Proiect este specificul metodologiei și chestionarelor elaborate pentru evaluarea nivelului de pregătire TIC. Acestea au fost utilizate de PNUD la evaluarea necesităților Parlamentului. Totodată acestea pot fi utilizate nu numai pentru autoritățile Administrației Publice din Moldova, dar și în alte țări.

Proiectul “e-Guvernare -2” este planificat pentru 4 ani - din 2007 până în 2011 avînd ca scop realizarea obiectivelor stipulate în PAPN. Precum demonstrează prima etapă, inițiativele cu impact simțitor, mai ales într-un domeniu complex ca Societatea Informațională ce implică o mulțime de părți interesate, au nevoie de o perioadă mai mare pentru a obține rezultatele dorite. Cheltuielile necesare pentru realizarea celei de a doua etape a proiectului sunt estimate la un nivel de 1.5 milioane de dolari SUA, sau cel puțin cîte jumătate de milion pe an.

PNUD este considerat un leader evident și partener de încredere a Guvernului. Toate autoritățile de vîrf, la întrevvedere cu consultantul internațional, (reprezentanți ai Ministerului Dezvoltării Internaționale, Aparatul Președintelui și Aparatul Primului Ministru) au solicitat PNUD, suporterul principal al Moldovei în drum spre Societatea Informațională să își continue activitatea de susținere a Guvernului, mai ales în acest punct critic de dezvoltare.

## **Inovație și inspirație**

Proiectul a efectuat o evaluare a nivelului de pregătire a Administrației Publică în domeniul TIC din țară și studiul cuprinde indicii de pregătire a societății la nivel central și local – municipii și raioane. Metodele de evaluare permit abordarea diferitor niveluri de autorități. Recomandările propuse de Proiect vor fi aplicate la consolidarea unei guvernări cu participarea cetățenilor prin promovarea TIC în municipii și încurajarea schimbului electronic de informație și experiență între autoritățile centrale și locale și comunitate.

Proiectul are scopul principal de a amplifica conștientizarea publică a beneficiilor guvernării electronice. Disponind de fonduri limitate, PNUD a hotărât să se bazeze pe experiența inovatoare în comunicații și vizibilitate. Proiectul a elaborat și înaintat Guvernului o strategie de comunicare, ce va fi implementată de Ministerul Dezvoltării Informaționale: PNUD va colabora cu Serviciul de Presă al Ministerului Dezvoltării Informaționale, cât și cu autoritățile publice locale responsabile de implementarea Strategiei e-Moldova, pentru a fortifica capacitățile, astfel obținând rezultate durabile.

## **Concluzii generale**

Concluziile generale despre progresul obținut sunt bune. Există o părere printre părțile interesate și observatori precum că transparența unor instituții a crescut. Drept exemplu pot servi: [www.gov.md](http://www.gov.md), [www.mdi.gov.md](http://www.mdi.gov.md), [www.edu.gov.md](http://www.edu.gov.md), [www.justice.gov.md](http://www.justice.gov.md). Contribuția proiectului la susținerea mecanismelor de monitorizare și finanțare este esențială.

În același timp, fondurile disponibile nu permit implementarea integrală a serviciilor guvernării electronice în țară. Activitățile conduse de proiect sunt doar un punct de pornire și un catalizator al acțiunilor de mai departe întreprinse de Guvern cât și finanțarea implementării serviciilor e-guvernare, inclusiv atragerea unor noi donatori.

## **Referințe:**

1. Proiectul: “Implementarea componentei e-guvernare a strategiei naționale de tehnologii ale societății informaționale pentru dezvoltare.”
2. Auditul Tehnic al Sistemelor Informaționale ale administrației Publice (Centrale și Locale) și analiza nivelului de utilizare TIC în procesul de luare a deciziilor al Administrației Publice efectuat de S&T Mold în cadrul proiectului PNUD “Edificarea guvernării electronice în Moldova”, Chisinau 2006
3. Utilizarea tehnologiilor informaționale și comunicațiilor de către populația Republicii Moldova elaborat de : Centrul de Sociologie, Politologie, Analiză psihologică și Investigații CIVIS, pentru: proiectului PNUD “ Edificarea guvernării electronice în Moldova”, Chisinau 2005
4. Utilizarea tehnologiilor informaționale și comunicațiilor în meidul de afaceri în Republica Moldova elaborat de: Centrul de Sociologie, Politologie, Analiză psihologică și Investigații CIVIS, pentru: proiectul PNUD “Edificarea guvernării electronice în Moldova”, Chisinau 2005
5. Prezența și conținutul site-urilor Web în Republica Moldova, elaborat de: Centrul de Sociologie, Politologie, Analiză psihologică și Investigații CIVIS în colaborare cu

Asociația DNT, pentru: proiectul PNUD “ Edificarea guvernării electronice în Moldova”, Chisinau 2005

6. Rolul Internetului în viața utilizatorilor Internet (sondaj online) elaborat de : Centrul de Sociologie, Politologie, Analiză psihologică și Investigații CIVIS, pentru: proiectul PNUD “ Edificarea guvernării electronice în Moldova”, Chisinau – 2005
7. Rolul Internetului și viața utilizatorilor Internet (sondaj online) elaborată de: Centrul de Sociologie, Politologie, Analiză psihologică și Investigații CIVIS, pentru: proiectul PNUD “ Edificarea guvernării electronice în Moldova”, Chisinau – 2005
8. Utilizarea tehnologiilor informaționale și comunicațiilor de către populația Republicii Moldova elaborat de : BUSINESS INTELLIGENT SERVICES” SRL pentru: proiectul PNUD “ Edificarea guvernării electronice în Moldova”, Chisinau – 2007
9. Utilizarea tehnologiilor informaționale și comunicațiilor în meidul de afaceri în Republica Moldova elaborat de: BUSINESS INTELLIGENT SERVICES” SRL, pentru: proiectul PNUD “Edificarea guvernării electronice în Moldova”, Chisinau 2007
10. Utilizarea tehnologiilor informaționale și comunicațiilor în învățământ în Republica Moldova elaborat de: BUSINESS INTELLIGENT SERVICES” SRL, pentru: proiectul PNUD “Edificarea guvernării electronice în Moldova”, Chisinau 2007
11. Prezența și conținutul site-urilor Web în Republica Moldova, elaborat de: BUSINESS INTELLIGENT SERVICES” SRL pentru: proiectul PNUD “ Edificarea guvernării electronice în Moldova”, Chisinau 2007
12. Rolul Internetului și viața utilizatorilor Internet (sondaj online) elaborat de: BUSINESS INTELLIGENT SERVICES” SRL pentru: proiectul PNUD “ Edificarea guvernării electronice în Moldova”, Chisinau – 2007
13. Raport: Estimarea priorităților în domeniul servicii publice, elaborat de: BUSINESS INTELLIGENT SERVICES” SRL pentru: proiectul PNUD “ Edificarea guvernării electronice în Moldova”, Chisinau – 2007
14. Raportu e-Readiness 2006, pentru: proiectul PNUD “ Edificarea guvernării electronice în Moldova”, elaborat de: BUSINESS INTELLIGENT SERVICES” SRL, Chisinau 2007
15. Hotărîrea Guvernului nr.255 din 9 martie 2005, Monitorul Oficial nr. 46-50 din 25 martie 2005
16. Raport: Sondaj de opinii “Calitatea învățămînului și a expectativei de carieră a studenților facutlății TI” AXA, 2007
17. Cererea de cacpacități TIC în sectorul privat din Moldova, PNUD “ Edificarea guvernării electronice în Moldova”, Magenta srl, Chisinau, 2007
18. Evaluarea calității cunoștințelor TI în Moldova prin prisma tinerilor profesioniști și perceperea expectativei de carieră și planuri. PNUD “ Edificarea guvernării electronice în Moldova”, Magenta srl, Chisinau, 2007

19. Aptitudini TI – Evaluarea lipsei de cerere. Business, Sporirea Competitivității și Dezvoltarea Activității de Antreprenoriat (CEED), iulie 2007.
20. Iurie Misnikov Raport de misiune, 2007
21. Utilizarea tehnologiilor informaționale și comunicațiilor de către populația Republicii Moldova elaborat de : Centrul de Sociologie, Politologie, Analiză psihologică și Investigații CIVIS, pentru: proiectului PNUD “ Edificarea guvernării electronice în Moldova”, Chisinau 2007
22. Utilizarea tehnologiilor informaționale și comunicațiilor în mediul de afaceri în Republica Moldova elaborat de: Centrul de Sociologie, Politologie, Analiză psihologică și Investigații CIVIS, pentru: proiectul PNUD “Edificarea guvernării electronice în Moldova”, Chisinau 2005
23. Conceptul e-Governare<sup>8</sup> (aprobat de Guvern în iunie 2006);
24. Conceptul de Portal e-Governare<sup>9</sup> (approved by the Government in August 2007);
25. Caiet de sarcini pentru Portalul Central e-Governare și Poarta e-Governare (2006)
26. Proiectul de cadru interoperabilitate guvern (2006)
27. Cerințe standard privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice în Internet
28. Proiectul de Concept privind subsistemul de raportare electronică pentru Biroul Național de Statistică;
29. Proiectul de Caiet de sarcini privind subsistemul de raportare statistică electronică a Biroului Național de Statistică.
30. Normele metodologie privind instruirea și certificarea Funcționarilor Publici și a un set de instrumente pentru instruirea, evaluarea și certificarea funcționarilor publici în domeniul TIC și guvernare electronică (2005-2006).
31. Proiectul de concept privind sistemul de instruire electronică a Academiei Administrației Publice pentru funcționarii publici (2007).
32. Proiect de regulament privind sistemul de instruire electronică a Academiei Administrației Publice pentru funcționarii publici (2007).
33. Planul de Acțiuni privind implementarea sistemului de instruire electronică a Academiei Administrației Publice pentru funcționarii publici (2007).
34. Proiectul de Caiet de sarcini privind sistemul de instruire electronică a Academiei Administrației Publice pentru funcționarii publici (2007).
35. Documentul de politici privind aplicarea standardelor OS/Foss în sistemele software din Moldova și Planul de Acțiuni

---

<sup>8</sup>HG nr. 733 din 28 iunie 2006 privind conceptual e-guvernare; Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.106-111/799 din 14.07.2006

<sup>9</sup>Government Decision nr. 916 of 06.08.2007 Monitorul Oficial nr.127-130/952 of 17.08.2007

36. Raportul de misiune privind vizitia de studiu a delegației moldovenești la Biroul Central de Statistică din Latvia, decembrie 2007.

Toate referințele pot fi găsite la <http://www.e-moldova.md>.

**Annex 1.**  
**Cheltuielile Proiectului**

Activitatea	Cheltuieli TTF			Cheltuieli SOROS			Cheltuieli TRAC				Cheltuieli Guvern	
	2005	2006	Total	2006	2007	Total	2005	2006	2007	Total	2007	Total
1. Evaluare și Conceptualizare	12,943.39	23,817.90	<b>36,761.29</b>	19,984.44	35,737.50	<b>70,921.94<sup>10</sup></b>	28,936.25	28,367.08	104,869.01	<b>170,272.34<sup>11</sup></b>	74,283.94	<b>152,671.75<sup>12</sup></b>
2. Instruire	3,050.96	7,709.37	<b>10,760.33</b>	16,372.31	41,431.12	<b>57,803.43</b>		1,552.42	10,397.93	<b>11,950.35</b>		
3. Conștientizarea Populației	1002,51	2640.37	<b>2,640.37</b>					16,448.03		<b>16,448.03</b>		
4. Managementul Proiectului	9,683.45	9,175.31	<b>18,858.76</b>					21,835.56	34,749.90	<b>56,585.46</b>		
5. Informare și Comunicare							283.55	501.59		<b>785.14</b>		
	25,677.80	43,342.95	<b>69,020.75</b>	38,203.92	92,368.62	<b>130,572.54</b>	29,219.80	68,704.68	150,016.84	<b>275,724.48</b>	74,283.94	<b>152,671.75</b>
Grand Total	<b>627,989.52</b>											

<sup>10</sup>Suma de 15,200 dolari SUA va fi plătită în 2008

<sup>11</sup>Suma de 8,100 dolari SUA va fi plătită în 2008

<sup>12</sup>Suma de 78,387 dolari SUA va fi plătită în 2008