

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA
Universitatea Tehnică a Moldovei
Facultatea Electronică și Telecomunicații
Departamentul Telecomunicații și Sisteme Electronice
Programul de master "Mentenanța și Managementul Rețelelor de Telecomunicații"

Admisă la susținere
Șefa Departament TSE, conf.univ.,dr. Sava Lilia

" _____ " _____ 2021

UTILIZAREA MANAGEMENTULUI STRATEGIC
ÎN SPORIREA EFICIENȚEI e – GUVERNĂRII
ÎN REPUBLICA MOLDOVA

Teză de master

Masteranda: _____ Zaricinii Nicoleta

Conducător: _____ conf.univ.,dr. Gujuman Lucia

Chișinău - 2021

ADNOTARE

Zaricină Nicoleta, masteranda grupei MMRT-201M

Tema – Utilizarea managementului strategic în sporirea eficienței e – guvernării în Republica Moldova.

Teza este constituită din introducere, trei capitole, concluzii și bibliografie.

Cuvinte-cheie: Management strategic, e – guvernare, e – Transformare, servicii publice.

Scopul tezei constă în implementarea managementului strategic cu eficientizarea activității e – guvernării, pentru a face instituțiile publice mai performante, mai dinamice și mai aproape de nevoile cetățenilor Republicii Moldova.

În conformitate cu scopul tezei au fost determinate următoarele obiective:

1. Analiza principiilor guvernării electronice;
2. Determinarea sarcinilor și priorităților;
3. Analiza serviciilor publice electronice;
4. Analiza programului strategic de modernizare;
4. Aplicarea managementului strategic pentru a spori eficiența e – guvernării la nivel național..

În teză au fost determinate rolul tehnologiilor informaționale pentru a îmbunătăți prestarea serviciilor publice și a spori eficiența activității guvernării, beneficiile aduse populației: acces direct și instantaneu; reducerea cozilor și a blocajelor; reducerea timpului procedurilor de rutină; rezolvare rapidă și interactivă; rolul managementului strategic în dezvoltarea guvernării electronice la nivel național; condițiile de perfecționare permanentă a serviciilor oferite și posibilitățile cetățenilor de a interacționa cu statul online într-o mare varietate de situații; pentru a face instituțiile publice mai performante, mai dinamice și mai aproape de nevoile cetățenilor.

ANNOTATION

Zaricinii Nicoleta, the master student of the group MMRT-201M

Theme - Using strategic management to increase the efficiency of e-government in the Republic of Moldova.

The thesis consists of an introduction, three chapters, conclusions and a bibliography.

Keywords: Strategic management, e - governance, e - Transformation, public services.

The aim of the thesis is to implement strategic management with streamlining the activity e - government, in order to make public institutions more efficient, more dynamic and closer to the needs of the citizens of the Republic of Moldova.

In accordance with the purpose of the thesis, the following objectives were determined:

1. Analysis of the principles of e-government;
2. Determining tasks and priorities;
3. Analysis of electronic public services;
4. Analysis of the strategic modernization program;
4. Applying strategic management to increase the efficiency of e-government at national level.

The thesis determined the role of information technologies to improve the provision of public services and increase the efficiency of government activity, the benefits to the population: direct and instant access; reduction of queues and blockages; reducing the time of routine procedures; fast and interactive solving; the role of strategic management in the development of e-government at national level; the conditions for continuous improvement of the services offered and the possibilities for citizens to interact with the state online in a wide variety of situations; to make public institutions more efficient, more dynamic and closer to the needs of citizens.

CUPRINS

INTRODUCERE	8
1. UTILIZAREA GUVERNĂRII ELECTRONICE ÎN PRESTAREA SERVICIILOR	10
1.1 Preliminarii	10
1.2 Misiunile e – guvernării	13
1.3 Promovarea principiilor unui guvern deschis	15
1.4 Primordialitățile agenției naționale de e – guvernare	17
2. ANALIZA PORTALULUI GUVERNAMENTAL LA NIVEL NAȚIONAL	19
2.1 Preliminarii	19
2.2 Analiza accesului la datele guvernamentale	20
2.3 Servicii de e – guvernare	24
2.4 Registrele serviciilor de e – guvernare	25
2.5 Autentificarea în spațiul virtual	33
2.6 Norul guvernamental și arhitectura sistemului e – guvernare	35
3. MANAGEMENTUL STRATEGIC CA FACTOR IMPORTANT ÎN e - GUVERNARE LA NIVEL NAȚIONAL	40
3.1 Preliminarii	40
3.2 Realizarea obiectivelor strategice	45
3.3 Estimarea strategică cantitativă și calitativă	47
3.4 Programul strategic pentru e – Transformare a guvernării la nivel național	50
3.5 Arhitecturi orientate pe servicii	57
3.6 Prestarea serviciilor publice în format electronic la nivel național	60
3.7 Analiza la nivel național a cadrului de interoperabilitate	65
3.8 Conceptul de asigurare a securității cibernetice la nivel național	66
CONCLUZII	70
BIBLIOGRAFIE	72

INTRODUCERE

În secolul XXI tehnologiile informaționale au devenit un element indispensabil al vieții cotidiene. Guvernele din toată lumea încearcă să fie în pas cu inovațiile și utilizează tot mai mult tehnologiile informaționale în activitatea curentă. Tehnologiile informaționale îmbunătățesc serviciile publice, eficientizează activitatea guvernării și facilitează comoditatea de deservire, aducând guvernele mai aproape de cetățeni.

Punerea în aplicare a primului Plan european de acțiune privind guvernarea electronică a ocazionat schimbul de bune practici între toate guvernele statelor membre și a avut ca rezultat crearea unei serii de proiecte-pilot pe scară largă, prin care se elaborează soluții concrete pentru implementarea de servicii de guvernare electronică transfrontaliere. O comunitate online formată din practicieni, înființată în 2002, a focalizat o dezbatere între 80 000 de participanți referitoare la potențialul de a oferi soluții inovatoare în domenii cum ar fi guvernarea electronică, serviciile de sănătate și incluziunea. S-au făcut de asemenea progrese în reutilizarea informațiilor din sectorul public și a fost creată o platformă electronică de achiziții publice, pentru a permite companiilor din întreaga Europă să își ofere serviciile și altor țări, în afara țării lor de origine. Au început să apară sisteme de identitate electronică la nivelul întregii UE, ceea ce va permite oamenilor să acceseze servicii publice pe cale electronică, pe tot teritoriul UE. Disponibilitatea tehnologiilor inovatoare, cum ar fi rețelele sociale, a sporit așteptările cetățenilor în ceea ce privește timpul de reacție la accesarea diferitelor tipuri de servicii online.

Comisia propune, prin urmare, un al doilea Plan de acțiune privind guvernarea electronică, care își propune să realizeze viziunea ambițioasă prezentată în declarația făcută la cea de a 5-a Conferință ministerială privind guvernarea electronică („Declarația de la Malmö”), care a fost de asemenea susținută de industria de sector și de un grup de reprezentanți ai cetățenilor. Conform acestei viziuni ambițioase, până în 2015, administrațiile publice europene vor trebui să fie „recunoscute ca fiind deschise, flexibile și cooperante în raporturile lor cu cetățenii și cu întreprinderile. Ele folosesc guvernarea electronică pentru a-și spori eficiența și pentru a îmbunătăți în mod constant serviciile publice, astfel încât să vină în întâmpinarea diferitelor nevoi ale utilizatorului și să maximizeze valoarea publică, sprijinând astfel tranziția Europei către o economie avansată bazată pe cunoaștere.”

Scopul tezei consta în implementarea managementului strategic cu eficientizarea activității e-guvernării, pentru a face instituțiile publice mai performante, mai dinamice și mai aproape de nevoile cetățenilor Republicii Moldova.

În conformitate cu scopul tezei au fost determinate următoarele obiective:

1. Analiza principiilor guvernării electronice;
2. Determinarea sarcinilor și priorităților guvernării electronice;
3. Analiza serviciilor publice electronice;
4. Analiza programului strategic de modernizare a guvernării electronice;
5. Aplicarea managementului strategic pentru a spori eficiența e-guvernării la nivel national.

Prezenta lucrare reprezintă o abordare privind modalitatea de aplicare și utilizare a tehnologiilor informaționale și de comunicații în scopul de a asigura accesul la informație și de a presta servicii publice în regim interactiv.

Utilizarea unor servicii moderne, inovative și eficiente de e-guvernare contribuie la creșterea productivității prin performanțe interne superioare și prin multiplicarea efectelor care permit companiilor micșorarea costurilor administrative și creșterea competitivității. Astfel, se produce o stimulare a inovației în economie prin ceea ce înseamnă a fi pro-activ în livrarea de servicii noi și înalt calitative.

BIBLIOGRAFIE

1. BARKER E., ROGINSKY A. DRAFT Recommendation for the Transitioning of Cryptographic Algorithms and Key Sizes, National Institute of Standards and Technology, Special Publication SP 800-131, Gaithersburg, MD, USA, 2010.
2. ELKHOOR M. Networks of the Future: Architectures, Technologies and Implementations, CRC, 2017.
3. HAUGAARD J.L. Allocation in Networks. The MIT Press, 2019.
4. IRWIN J.D. Industrial communication systems. Wiley, 2011.
5. HOGAN R. A Practical Guide to Database Design. CRC, 2018.
6. MORRIS S. Database Systems: design Implementation and Management. USA:Gengage Learning, 2019.
7. ARDELEANU S. Relational Database Programming. Apress, 2016.
8. SELCUK C. Database Systems for Advanced Applications. Springer, 2017.
9. HARRINGTON J. Relational Database Design and Implementation. Morgan Kaufman, 2016.
10. BOURGEOIS J. A Global Security Architecture for Intrusion detection on Computer Networks. Computers & Security, 2018.
11. JUNEJA G. Security: MPLS VPN Network. LAP Lambert Academic Publishing, 2012.
12. WAIDNER M. Optimistic Fair Exchange of Digital Signatures. IEEE Journal on Selected Areas in Communications, 2000.
13. PAESCHKE M. Handbook of Eid Security. Erlangen: Publicis Publishing, 2011.
14. POPA I. Management Strategic. Bucuresti: Editura Economică, 2004.
15. NICOLESCU O. Fundamentele managementului organizației. Bucuresti,Editura Tribuna Economică, 2002.
16. NANEȘ M. Managementul strategic al întreprinderii și provocările tranziției. Bucuresti, Editura ALL Beck, 2000.
17. Guvernul Republicii Moldova. Agenția de Guvernare Electronică. 2021.
18. <http://www.egov.md/index.php/ro/>
19. <http://www.management.ase.ro/reveconomia/2009-1s/19.pdf>
20. <http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&view=doc&id=340301>
21. http://www.egov.md/index.php/ro/solutii/pentru-cetateni#.VDXHfmd_tWK
22. <http://www.imdd.ro/online-library>
23. http://egovdev.ro/sites/default/files/documente/rapoarte/246-raport_wsis_2014_rom.pdf