



RAPORT FINAL DE EVALUARE
A IMPLEMENTĂRII PROGRAMULUI DE DEZVOLTARE STRATEGICĂ
AL MINISTERULUI TEHNOLOGIEI INFORMAȚIEI ȘI COMUNICAȚIILOR
pentru anii 2012-2014

Ministrul
tehnologiei informației și comunicațiilor

_____ **Pavel FILIP**

CHIȘINĂU 2014

STRUCTURA RAPORTULUI DE EVALUARE

SUMAR EXECUTIV

I. SCOPUL ȘI DOMENIUL EVALUĂRII

- a) Scopul evaluării
- b) Metodologia de evaluare

II. DESCRIEREA POLITICII PUBLICE ȘI A OBIECTIVELOR ACESTEIA

- a) Prezentare generală
- b) Profilul ministerului (*Misiunea, Bugetul ministerului*)

III. CONSTATĂRILE PRIVIND IMPLEMENTAREA PROGRAMELOR PDS

- a) Evaluarea Programului „Infrastructura TIC – eficientă și competitivă”
- b) Evaluarea Programului „Incluziunea digitală a populației”
- c) Evaluarea capacităților. Nivelul organizațional și individual

IV. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI CARE REIES DIN EVALUARE

SUMAR EXECUTIV

ABREVIERI

ANRCETI	Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației
MTIC	Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor
PDS	Programului de dezvoltare strategică
TIC	Tehnologii informaționale și de comunicații
DAMEP	Direcției analiză, monitorizare și evaluare a politicilor
UIT	Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor
CEPT	Conferința Europeană a Administrațiilor de Poștă și Telecomunicații
UPU	Uniunea Poștală Universală
CRC	Comunitatea Regională în Comunicații
e-ESE	Inițiativa „Europa de Sud-Est electronică”

Raportul prezintă evaluarea ex-post a implementării Programului de Dezvoltare Strategică (în continuare - PDS) al Ministerului Tehnologiei Informației și Comunicațiilor (în continuare - minister) în perioada anilor 2012-2014, aprobat prin Ordinul ministrului TIC nr. 8 din 16.01.2012.

PDS a fost elaborat ca parte a unui program general de dezvoltare a autorităților administrației publice ale Republicii Moldova, devenind documentul principal de planificare managerială și strategică a activității MTIC, care prevede ansamblul de obiective prioritare, corelate cu documentele de politici naționale și internaționale, direcțiile de activitate și prioritățile pe termen mediu și modul de realizare a acestora, precum și necesarul de capacități instituționale.

În cadrul MTIC și a întreprinderilor monitorizate de către minister Raportul analizează competențele și capacitățile instituționale din perspectiva realizării acestora. Rolul de exercitare a conducerii sectorului și instituțiilor sectoriale reprezintă o provocare importantă pentru minister.

Evaluarea s-a axat pe progresele înregistrate de către minister în perioada anilor 2012-2014, precum și sarcinile ulterioare întru atingerea obiectivului general de edificare a unei societăți informaționale performante și a unei economii bazate pe cunoaștere. Evaluarea a purtat un caracter ex-post și a fost efectuată în perioada septembrie-noiembrie cu utilizarea informației și datelor colectate de la subdiviziunile MTIC, responsabile de implementarea PDS-lui.

Raportul conține patru capitole. Primul capitol prevede scopul și domeniul evaluării. De asemenea este descrisă metodologia aplicată în procesul realizării evaluării.

În al doilea capitol se prezintă descrierea generală a PDS și contextul sectorial al ministerului: misiunea și viziunea MTIC, principalele politici, structura instituțională, precum și bugetul instituției. Capitolul trei conține sumarul analitic al constatărilor și concluziilor: privind implementarea PDS dezagregat pe fiecare program strategic. La finele fiecărui capitol sunt sistematizate concluziile la care s-a ajuns în procesul de analiză.

Raportul de evaluare conține atât realizările cât și eșecurile privind implementarea Programului de Dezvoltare Strategică al MTIC în perioada anilor 2012-2014 și atingerea indicatorilor de performanță. Raportul identifică factorii care au influențat succesul sau insuccesul realizării depline a obiectivelor și propune în final recomandări de consolidare instituțională a ministerului.

I. SCOPUL ȘI DOMENIUL EVALUĂRII

Scopul

Scopul evaluării constă în identificarea nivelului de realizare a obiectivelor PDS și analiza performanțelor, realizările de facto ale programului și a celor scontate, identificarea factorilor de succes, constrângerilor și/sau riscurilor programului, a lecțiilor însușite și a bunelor practici care urmează a fi replicate.

Evaluării ex-post a fost supus programul integral, cuprinzând întreaga perioadă de acțiune a acestuia. În procesul de evaluare a implementării PDS, a fost apreciat gradul de realizare a obiectivelor în raport cu indicatorii de rezultat, care sunt prevăzuți în program, ținându-se cont de termenii de realizare și tipul acțiunii care urma a fi realizată în perioada respectivă.

Metodologie

În calitate de îndrumar metodologic în procesul de evaluare a fost utilizat *Ghidul pentru evaluarea intermediară și ex-post a politicilor publice*, elaborat de către Cancelaria de Stat cu suportul proiectului "Consolidarea capacităților de management al politicilor publice" finanțat de Agenția Internațională Suedeză de Cooperare în Dezvoltare.

Participanți:

Evaluarea a fost efectuată de către Direcția analiză, monitorizare și evaluare a politicilor în colaborare cu subdiviziunile MTIC.

Baza de lucru a monitoringului:

- documentele legale și normative de bază;
- rapoartele ministeriale în domeniu pentru anii 2012-2014;
- materialele statistice informative în domeniu (date statistice oficiale, publicații mass-media);
- rezultate ale studiilor relevante.

Metodele de lucru aplicate:

Metode analitice, comparative, analiza SWOT.

S-a operat cu indicatori:

- cantitativi (nr. de activități, nr. de documente elaborate și aprobate, nr. și categoriile de personal instruiți, publicații mass-media etc.)
- calitativi (calitatea documentelor, rapoartele subdiviziunilor, a publicațiilor în domeniu).

Formularea întrebărilor evaluării:

În scopul evaluării Programului, au fost formulate următoarele întrebări pentru analiză:

- i) A fost atins obiectivul general, integrând pe orizontală și prioritățile?
- ii) În ce măsură rezultatele politicii au contribuit la atingerea obiectivelor trasate?
- iii) Sunt oare produsele și beneficiile politicii sustenabile? Vor continua după finisarea intervenției?

Concluzii:

Concluziile asupra evaluării s-au bazat pe compararea corespunderii indicatorilor/acțiunilor „de jure” și „de facto”, determinarea progreselor și obstacolelor în domeniu, realizarea sarcinilor naționale și a obligațiilor internaționale.

Recomandări:

Recomandările propuse țin de modalitățile și direcțiile posibile de îmbunătățire a procesului de planificare managerială și strategică a activității MTIC.

Criteriile de evaluare:

Analiza raportului se face în baza următoarelor criterii de evaluare:

1. Situația curentă și evoluția ministerului pe perioada de raport;
2. Strategia, programele și implementarea acestora pentru îndeplinirea misiunii specifice instituției, conform sarcinilor și obiectivelor formulate de minister;
3. Evaluarea capacităților și organizarea/sistemului organizațional al instituției;
4. Situația economico-financiară a instituției;
5. Îmbunătățirea activității ministerului și sarcinile pentru următoarea perioadă.

Etapele de realizare a procedurii de evaluare:

Evaluarea a respectat următorii pași:

Inițierea evaluării - unde DAMEP a elaborat o scrisoare de inițiere și un Plan de lucru care a fost coordonat de către șeful Direcției: *luna septembrie*.

Colectarea datelor - care a inclus cercetarea de birou și analiza documentelor relevante prezentate de către subdiviziuni (conform extrasului prezentat de DAMEP): *luna octombrie*.

Analiza datelor - care a inclus analiza informației colectate, precum și verificarea/clarificarea unor aspecte din analiză; pe parcursul evaluării s-au consultat atât datele primare, cât și cele secundare: *01 - 20 noiembrie*.

Elaborarea Raportului de evaluare: *20 noiembrie - 05 decembrie*.

Raportarea și diseminarea - care a inclus prezentarea proiectului Raportului de evaluare către subdiviziuni pentru comentarii și sugestii: *10 - 15 decembrie*.

Validarea - a inclus organizarea ședinței finale de validare a raportului de evaluare: *decembrie*.

În procesul de elaborare a prezentului Raport a fost efectuată analiza gradului de executare a fiecărui program, inclusiv pe obiective, cu estimarea indicatorilor de performanță stabiliți în program. Programul are la bază 2 Programe și 19 obiective.

Raportul final de evaluare a PDS-lui reprezintă analiza și rezultatele atinse în cadrul implementării programului și intervine cu constatări și recomandări pentru o nouă perioadă de planificare.

II. DESCRIEREA POLITICII PUBLICE ȘI A OBIECTIVELOR

Prezentare generală. Programul de Dezvoltare Strategică este principalul document de planificare managerială și strategică a activității autorităților publice centrale, care stabilește liniile de acțiune și programele propuse în vederea atingerii obiectivului general, oferind o analiză a necesarului de capacitate atât de nivel organizațional, cât și individual.

Conform Hotărârii Guvernului nr. 176 din 22.03.2011 „Cu privire la aprobarea Metodologiei de elaborare a PDS ale autorităților administrației publice centrale”, toate instituțiile urmau să-și elaboreze programe de dezvoltare strategică pentru anii 2012-2014.

Programul de Dezvoltare Strategică al Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor pentru anii 2012-2014 a fost elaborat și aprobat prin Ordinul ministrului TIC nr. 8 din 16.01.2012.

Programul de Dezvoltare Strategică al MTIC stabilește liniile de acțiune și programele propuse în vederea atingerii obiectivului general de edificare a unei societăți informaționale performante și a economiei bazate pe cunoaștere, integrând pe orizontală și prioritățile de activitate.

În Program au fost prevăzute ansamblul de obiective prioritare, corelate cu documentele de politici naționale și internaționale, direcțiile de activitate și prioritățile pe termen mediu și modul de realizare a acestora, evaluarea performanțelor și căile de dezvoltare a capacităților instituționale, precum și procedurile utilizate la monitorizarea, evaluarea și raportarea rezultatelor implementării acestuia.

Ca urmare a consultării documentelor de politici de bază, în parte ce țin de competența instituțională, precum și având în vedere recomandările și opiniile partenerilor și organismelor interesate, pentru perioada 2012-2014 au fost stabilite următoarele priorități de activitate:

- i) Economie națională bazată pe infrastructura TIC modernă
- ii) Tehnologiile informației și comunicațiile accesibile tuturor cetățenilor.

Reieșind din aceste priorități, implementarea PDS-lui s-a axat pe două programe principale:

- i) Infrastructura TIC eficientă și competitivă
- ii) Incluziunea digitală a populației.

Programul a fost structurat în cinci componente principale, conform direcțiilor majore de analiză:

- I. Situația curentă
- II. Cadrul de politici publice
- III. Obiectivele ministerului
- IV. Evaluarea și dezvoltarea capacităților
- V. Mecanismul de monitorizare și evaluare.

Pentru planificarea operațională a activității ministerului se elaborează planuri anuale, care prevăd măsuri concrete de realizare a PDS, constituind astfel un instrument de monitorizare și evaluare a acestuia.

În urma evaluării progreselor în implementarea Programului până în prezent și a evoluțiilor aferente, s-au identificat noi provocări, iar obiectivul general al programului rămâne a fi încă valabil. Rezultatele evaluării vor contribui la elaborarea unui nou PDS de planificare managerială și strategică a ministerului pentru perioada imediat următoare.

Profilul ministerului. Ministerul și-a stabilit ca *misiune* să asigure dezvoltarea durabilă a tehnologiei informației și comunicațiilor pentru beneficiul tuturor cetățenilor, prin promovarea politicilor de rigoare.

Viziunea ministerului: „tehnologiile informației și comunicației sunt motorul creșterii economice prin creșterea productivității tuturor sectoarelor economiei naționale, prin îmbunătățirea calității serviciilor publice și prin creșterea transparenței actului de guvernare”.

Prin misiunea și viziunea sa, ministerul și-a propus construirea unei societăți bazate pe cunoaștere, concentrată pe inovare și dezvoltare, crearea oportunităților de afaceri și încurajarea investițiilor prin promovarea politicilor de liberalizare și competiție loială. Sarcina nu a fost una ușoară, realizarea ei a implicat atât funcționarii ministerului, cât și antreprenorii și instituțiile guvernamentale care urma să maximizeze utilizarea datelor guvernamentale în beneficiul serviciilor pentru cetățeni.

Pentru atingerea acestei viziuni, pe parcursul anilor 2012-2014, ministerul a întreprins un șir de acțiuni concrete avînd ca valori de bază – transparența procesului decizional, eficiență, responsabilitate, performanță și profesionalism.

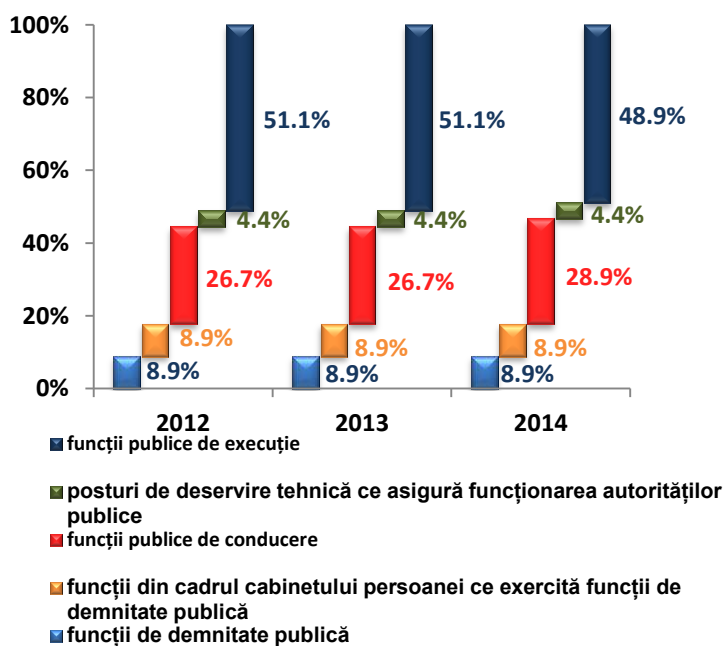
Noul document de planificare strategică urmează să continue acest proces, dezvoltînd misiunea instituției prin prisma priorităților și obiectivelor definite în documentele de politici naționale și sectoriale, aprobate recent.

În procesul de elaborare a actelor normative și a proiectelor comune care decurg din angajamente luate la nivel european și internațional, MTIC colaborează cu majoritatea ministerelor și cu o serie de alte instituții aparținînd administrației publice centrale. De asemenea, în realizarea atribuțiilor sale, se colaborează nemijlocit cu întreprinderile monitorizate de minister.

Conducerea MTIC se realizează de către ministru, trei viceministri și un secretar de stat. Personalul ministerului este format din demnitari de stat, funcționari publici și personal de deservire tehnică, cu specializări diverse, atât specifice domeniului, cât și comune sectorului bugetar.

Potrivit statelor de personal, MTIC dispune de **45** unități, dintre care **4** reprezintă funcții de demnitate

Figura 1. Numărul de personal al MTIC



publică, **4** funcții din cadrul cabinetului persoanei cu funcții de demnitate publică, **1** funcție publică de conducere de nivel superior, **12** funcții publice de conducere, **22** funcții publice de execuție și **2** posturi ce asigură funcționalitatea autorității publice. Conform situației de la 1 decembrie 2014, activitatea de bază a ministerului este asigurată de 41 angajați, iar 4 funcții sunt vacante. Toți funcționarii au studii superioare.

Structura instituțională a MTIC a fost aprobată prin Hotărîrea Guvernului nr.389 din 17.05.2010 „pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea MTIC,

structurii și efectivului-limită ale aparatului central al acestuia, cu modificările și completările ulterioare”.

Pe parcursul anilor 2012-2014 au intervenit unele schimbări ale structurii instituționale, ce au impulsionat activitatea MTIC (Anexa nr.1 Structura organizatorică a MTIC):

- ❖ În baza Hotărârii Guvernului nr. 155 din 28.02.2014 a fost instituită o nouă funcție publică de conducere de nivel superior, care a dus la modificarea statutului de personal al ministerului - funcția de „secretar de stat”.
- ❖ În temeiul Hotărârii Guvernului nr.499 din 06.07.2012 „cu privire la subdiviziunea „e-Transformare din cadrul autorității administrației publice centrale”, în cadrul ministerului a fost instituită subdiviziunea de „e-Transformare”.

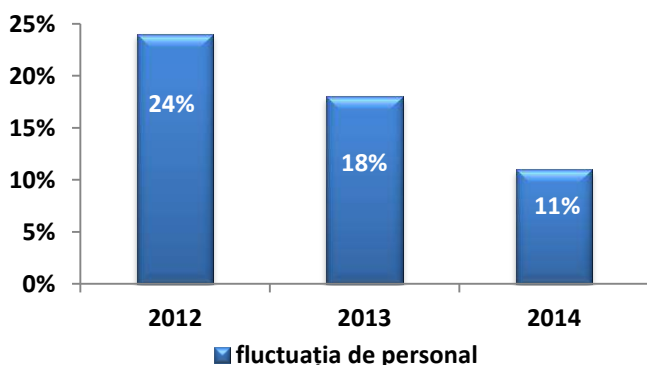
Consolidarea capacităților manageriale, promovarea și implementarea unui management eficient al resurselor umane reprezintă obiective strategice ale ministerului. În procesul de gestionare a resurselor umane, ministerul aplică o politică de egalitate de șanse.

În raport de gen – din totalul de 13 funcții de conducere - 5 din acestea revin femeilor. O atenție sporită se acordă angajării tinerilor specialiști în cadrul aparatului central, fapt ce influențează pozitiv structura profilului de vârstă al personalului. Pe parcursul perioadei de referință, au fost angajați 10 tineri specialiști, care au urmat cursuri specializate de instruire privind integrarea profesională a funcționarilor publici debutanți, ulterior fiind confirmați în funcția publică. Evaluarea structurii angajaților după vârstă denotă o prezență preponderentă a personalului de vârstă medie (30-45 ani). Activarea în proporție de 49 % a personalului de așa vârstă este un avantaj pozitiv pentru minister, ceea ce reprezintă cea mai productivă și experimentată categorie.

Figura 2. Divizarea personalului conform criteriului de vârstă



Figura 3. Nivelul fluctuației de personal



pierderea angajaților cu experiență în domeniu.

Deși se înregistrează o tendință pozitivă de descreștere a fluctuației personalului în cadrul MTIC de la 24% în anul 2012 la 11% în anul 2014, aceasta tergiversează executarea funcțiilor de bază ale ministerului. Fluctuația de personal produce costuri administrative directe care derivă din scăderea productivității și a rezultatelor scontate în domeniul în care postul este vacant, mărirea timpului de instruire a noilor angajați și a timpului acordat selecției acestora, dar și costuri indirecte precum

Bugetul instituției. Un rol important în activitatea eficientă a ministerului are *planificarea strategică și bugetară în cadrul ministerului*. Prin acest proces se asigură interacțiunea politicii ministerului și a cadrului de cheltuieli, monitorizarea evaluării politicilor ministeriale din punct de vedere al utilizării resurselor financiare și umane pentru a promova principiile bunei guvernări în gestionarea fondurilor publice.

În anul 2012, în cadrul exercițiului pilot de planificare strategică bugetară, Ministerul a elaborat Strategia Sectorială de Cheltuieli pe Termen Mediu (2013-2015) în sectorul tehnologiei informației și comunicații. Strategia a fost aprobată prin Dispoziția ministrului TIC nr. d-20 din 30.07.2012. Deja al treilea an consecutiv, MTIC elaborează Strategia Sectorială de Cheltuieli pe Termen Mediu în sectorul TIC.

În perioada 2012-2014, alocațiile bugetare pentru activitatea ministerului au sporit de 6 ori, majorându-se de la 4810,8 mii lei (anul 2012) până la 29981,0 mii lei în anul 2014. Creșterea a fost influențată de alocațiile bugetare primite pentru alte transferuri de produse și servicii în scopul implementării prevederilor deciziilor guvernamentale cu privire la:

- ❖ acordarea înlesnirilor la elaborarea actelor de identitate (HG nr. 210 din 24.03.14);
- ❖ preschimbarea pașapoartelor de tip sovietic (HG nr. 776 din 04.10.13).

În anul 2015, creșterea este motivată în scopul implementării prevederilor deciziei guvernamentale cu privire la: dotarea cu convertoare pentru televiziunea digitală terestră a familiilor defavorizate.

Tabelul 2. Volumul mijloacelor bugetare alocate (2012-2014) și prognozate (2015-2017)

Anul	Buget total		Salarii (asigurări sociale/ medicale)		Cheltuieli operaționale		Transferuri către alte organizații	
	executat	planificat	mii lei	%	mii lei	%	mii lei	%
2012	4810,8	-	3081,9	64,06	728,6	15,15	1000,0	20,79
2013	9221,5	-	4174,3	45,27	1797,2	19,49	3250,0	35,24
2014	-	29981,0	4246,7	14,17	3934,3	13,12	21.800,0	72,71
2015	-	109598,3	4333,8	3,95	3464,5	3,16	101.800,0	92,89
2016	-	7939,6	4908,2	61,82	1231,4	15,51	1800,0	22,67
2017	-	8215,4	5260,8	64,04	1154,6	14,05	1800,0	21,91

III. CONSTATĂRILE PRIVIND IMPLEMENTAREA PROGRAMELOR PDS

În cadrul aranjamentelor instituționale și a coordonării procesului de implementare a Programelor PDS „Infrastructura TIC – eficientă și competitivă” și „Incluziunea digitală a populației” au fost numiți responsabili - direcțiile de ramură din cadrul aparatului central MTIC: Direcția politici în domeniul tehnologiei informației, Direcția politici în domeniul comunicațiilor, Direcția relații externe și integrare europeană și Serviciul reglementare tehnică și standardizare. În procesul de implementare a Programelor un rol important i-a revenit: Direcției juridice, Direcției analiză, monitorizare și evaluare a politicilor, Serviciului resurse umane ș.a.

Evaluarea Programului I: Infrastructura TIC – eficientă și competitivă

Obiectivele Programului:

- ❖ Crearea condițiilor pentru creșterea competitivității companiilor TI autohtone;
- ❖ Instituirea Parteneriatelor Publice Private în domeniul TIC;
- ❖ Elaborarea, adoptarea și implementarea reglementărilor tehnice pentru domeniul TIC;
- ❖ Asigurarea actualizării cadrului național de competențe pentru specialitățile TIC;
- ❖ Elaborarea cadrului normativ pentru realizarea tranziției de la televiziunea analogică la cea digitală;
- ❖ Asigurarea premiselor pentru implementarea TV digitală;
- ❖ Asigurarea utilizării partajate a infrastructurii asociate și accesul la infrastructura fizică pînă în anul 2014;
- ❖ Coordonarea procesului de implementare a portabilității numerelor în rețelele de telefonie mobilă și fixă;
- ❖ Liberalizarea pieței serviciilor poștale (a expedierii de corespondență).

Programul I „Infrastructura TIC – eficientă și competitivă” prevede crearea unei infrastructuri TIC accesibilă și sigură, ce servește drept catalizator pentru dezvoltarea sectorului și constituie o condiție preliminară necesară pentru dezvoltarea economică, drept urmare, încurajând productivitatea și competitivitatea.

Activitățile realizate și rezultatele obținute

În scopul *creării condițiilor pentru creșterea competitivității companiilor TI autohtone*, MTIC a înaintat Guvernului spre aprobare „Strategia de creștere a competitivității industriei tehnologiei informației pe anii 2015-2021”. Documentul se focusează pe formarea unei industrii TI competitive în plan internațional, bazată pe cunoaștere și inovații, în care companiile creează valoare adăugată și oferă produse și servicii complexe, integrând rezultatele cercetării și dezvoltării. Strategia propusă pune accentul pe excelența în educație în domeniul TI, crearea mediului de afaceri favorabil și facilităților economice pentru companiile TI, precum și promovarea prezenței internaționale și a piețelor de export pentru produsele și serviciile TI.

Totodată, ministerul a lansat o inițiativă așteptată pentru sectorul TI, care se regăsește în proiectul legii cu privire la parcurile din industria TI (aprobat prin HG nr. 805 din 01.10.2014 și remis în Parlament). Este un proiect care urmărește asigurarea unei dezvoltări sustenabile a industriei TI și crearea unui mediu de afaceri competitiv pe plan regional. Se propun un șir de facilități și stimulente

fiscale pentru rezidenții IT parcurilor, principalele fiind impozitul unic în mărime de 12% din venitul din vânzări, precum și scutirea de la plata taxelor vamale și TVA la importul monitoarelor, computerelor, echipamentului de rețea, părților componente ale acestora, precum și echipamentelor accesorii.

Urmare a consultărilor interne în cadrul ministerului și analizelor efectuate, a fost luată decizia de renunțare la proiectul infrastructural de instituire a IT parcului prin intermediul Parteneriatului Public Privat în favoarea promovării unui mediu legislativ general favorabil pentru crearea și funcționarea parcurilor TI virtuale, rezidenții cărora să beneficieze de un șir de stimulente și facilități fiscale și vamale, activând în propriile oficii situate pe teritoriul Republicii Moldova.

Elaborarea cadrului normativ pentru *realizarea tranziției de la televiziunea analogică terestră la cea digitală terestră și asigurarea premiselor pentru implementarea TV digitale* sunt două obiective trasate din angajamentele internaționale, conform cărora Republica Moldova și-a asumat responsabilitatea de a finaliza tranziția la televiziunea digitală terestră nu mai târziu de 17 iunie 2015. În baza prevederilor legii comunicațiilor electronice și Acordului regional Geneva 2006, a fost elaborat Programul privind tranziția de la televiziunea analogică terestră la cea digitală terestră, aprobat de principiu în ședința Guvernului din 07.05.2014. Implementarea Programului va favoriza diminuarea decalajului digital dintre zona rurală și cea urbană privind accesul la serviciile de programe de televiziune și alte servicii TIC urmare a implementării televiziunii digitale terestre, precum și asigurarea continuității serviciilor de programe existente după sistarea emisieii tuturor stațiilor de televiziune terestră în format analogic.

Tranziția de la televiziunea analogică terestră la cea digitală terestră necesită modificarea cadrului legal existent în domeniul audiovizualului, din considerentul diferențelor tehnice esențiale între televiziunea analogică terestră și cea digitală terestră. În scopul asigurării bazei legale pentru eliberarea licențelor de emisie a fost elaborat și aprobat în ședință de Guvern proiectul de lege pentru modificarea și completarea Codului audiovizualului al Republicii Moldova (HG nr.736 din 10.09.2014), și înaintat Parlamentului pentru examinare și adoptare.

Concomitent, în scopul efectuării lucrărilor de testare a emițătoarelor digitale standard DVB-T/T2 au fost obținute două licențe de către Î.S. „Radiocomunicații”, și anume: Licența pentru utilizarea temporară a canalelor pentru stații de mare putere în regim sincron de funcționare a rețelei, eliberată de către ANRCETI pe data de 05.09.2014 și Licența pentru utilizarea temporară a canalelor TV 56 și 58, eliberată pe data de 18.09.2014.

Asigurarea dreptului de acces pe proprietăți și utilizare partajată a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice constituie o condiție esențială în vederea promovării concurenței în domeniul comunicațiilor electronice. În contextul dat, a fost elaborat proiectul de lege privind accesul pe proprietăți și utilizarea partajată a infrastructurii asociate rețelelor publice de comunicații electronice și efectuată Analiza impactului de reglementare al acestuia. Proiectul de lege propune crearea unui cadru legal necesar în vederea asigurării dreptului de acces pe proprietățile publice sau private, asigurării dezvoltării continue a rețelelor publice de comunicații electronice în bandă largă și realizării concomitente a proiectelor de desfășurare a acestor rețele și a elementelor de infrastructură necesare susținerii acestora, pe de o parte, și a lucrărilor de construcție a drumurilor și rețelelor de utilități publice, pe de altă parte.

Realizări esențiale au fost obținute în procesul *elaborării, adoptării și implementării reglementărilor tehnice pentru domeniul TIC*. În legătură cu adoptarea Legii privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității nr.235 din 01.12.2011 a devenit necesară revederea și modificarea Reglementării tehnice „Echipamente radio, echipamente terminale de telecomunicații și recunoașterea conformității acestora” (HG nr. 1274 din 23.11.2007) în scopul aducerii acesteia în concordanță cu legea în cauză. Astfel, pe data de 17.07.2014 a intrat în vigoare Hotărârea Guvernului nr.2 din 09.01.2014 „cu privire la modificarea HG nr. 1274 din 23.11.2007.

La data de 18.03.2014, conform deciziei luate în cadrul celei de-a 63-a sesiune a Adunării Generale ETSI, Republica Moldova a aderat la ETSI. Semnarea Acordului de colaborare cu ETSI va condiționa satisfacerea necesităților actuale din domeniul TIC în contextul creșterii economice, prin oportunitate adoptării standardelor în domeniu.

Totodată, în cadrul celor 2 Comitete tehnice de standardizare CT28 ”Tehnologia informației” și CT29 ”Comunicații electronice”, au fost efectuate modificări și actualizări la lista standardelor conexe la reglementările tehnice în domeniul TIC.

A fost realizat cu succes obiectivul privind *coordonarea procesului de implementare a portabilității numerelor în rețelele de telefonie mobilă și fixă*. Portabilitatea numerelor de telefon reprezintă posibilitatea unui abonat de a-și păstra, la cerere, numărul de telefon, atunci când își schimbă furnizorul de servicii publice de telefonie destinate publicului. Acest serviciu are menirea de a asigura dreptul utilizatorului final la libera alegere a operatorului de servicii de telefonie fără necesitatea de a-și schimba numărul de telefon. Prin Ordinul ministrului TIC nr.52 din 30.06.2011 a fost aprobat Programul de implementare a portabilității numerelor în Republica Moldova pentru anii 2011 – 2013, care stabilește obiectivele, acțiunile care urmau a fi întreprinse, etapele, termenele și responsabilii de implementarea acestora, rezultatele scontate, procedurile de raportare și evaluare a implementării portabilității numerelor. Întru asigurarea realizării Programului nominalizat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr.16 din 05.06.2012 pentru aprobarea Anunțului publicitar despre organizarea și desfășurarea concursului de selectare a administratorului bazei de date centralizate pentru implementarea și realizarea portabilității numerelor în Republica Moldova. În baza concursului desfășurat în august 2012, ANRCETI a desemnat în calitate de administrator al bazei de date centralizate compania „MEDIAFON” UAB din Lituania. În urma realizării cu succes și a celorlalte acțiuni stipulate în Programul de implementare a portabilității numerelor în Republica Moldova pentru anii 2011 – 2013, începând cu data de 1 iulie 2013, portabilitatea numerelor este disponibilă pentru telefonia mobilă, respectiv din 31 iulie, acest serviciu este accesibil și pentru numerele de telefonie fixă. Totodată au fost modificate și numerele de telefon ale serviciilor taxi.

Pentru realizarea obiectivului *liberalizarea pieții serviciilor poștale*, încă în anul 2009 a fost inițiat procesul de modificare a Legii poștei, care prevede liberalizarea serviciilor poștale. Actualmente, proiectul definitivat al legii Poștei este prezentat Guvernului pentru examinare și aprobare. În perioada evaluată s-a reușit consolidarea și dezvoltarea sectorului poștal ca parte integrantă a economiei naționale. Prin ordinul MTIC nr. 103 din 05.11.2013 a fost aprobat documentul de politică sectorial - Planul de dezvoltare a Î.S. „Poșta Moldovei” pentru anii 2013-2016. Planul cuprinde acțiuni care vin întru realizarea priorităților stabilite în Strategia Poștală Mondială de la Doha. Prin implementarea Planului, ministerul s-a angajat să îmbunătățească eficiența rețelei poștale cu utilizarea tehnologiilor moderne și să încurajeze inovația, întru ameliorarea serviciului poștei de scrisori și colete. Printre performanțele majore lansate în acest sector putem menționa și reformarea

serviciilor poștale. Drept urmare, ÎS „Poșta Moldovei” a început să dezvolte serviciile de curierat, electronice și financiar-bancare.

Cu scopul de a facilita accesul cetățenilor și a mediului de afaceri la serviciile publice a fost elaborat și realizat Planul de acțiuni cu privire la prestarea serviciilor publice ale ÎS CRIS „Registru” prin intermediu ÎS „Poșta Moldovei”. Ca urmare a fost extins pînă la 13 numărul documentelor pentru livrare la domiciliu prin intermediul celor 1148 oficii poștale (OP) din întreaga țară, la locul de destinație a solicitantului. Totodată, a fost implementat serviciul recepționare a cererilor prin intermediul OP pentru un șir de 16 servicii prestate de ÎS CRIS „Registru”.

În anul 2014 au fost lansate servicii financiar-bancare prin intermediul oficiilor poștale. Acest lucru a devenit posibil după ce Î.S. „Poșta Moldovei” a obținut de la Banca Națională licență pentru prestarea serviciilor de plată. În acest sens, între Poste Italiane și Î.S. „Poșta Moldovei” a fost încheiat un Acord de colaborare privind transferurile bănești, inclusiv în valută străină.

Evaluarea Programului II: Incluziunea digitală a populației

Obiectivele Programului:

- ❖ Asigurarea cadrului de politici pentru transformarea RM într-o societate bazată pe cunoaștere;
- ❖ Asigurarea premiselor pentru atingerea nivelului mediu de dezvoltare a serviciilor de acces la Internet de bandă largă, în raport cu statele membre UE;
- ❖ Crearea condițiilor de accesare a Internetului de bandă largă în orice localitate, prin intermediul cel puțin a doi furnizori de servicii de comunicații electronice;
- ❖ Asigurarea mecanismelor de funcționare a Serviciului Universal în domeniul CE;
- ❖ Digitalizarea serviciilor publice prestate de către întreprinderile monitorizate de MTIC;
- ❖ Modernizarea sistemului evidenței de stat a populației, unităților de drept, transporturilor, conducătorilor auto.

Programul II „Incluziunea digitală a populației” prevede integrarea cetățenilor în mediul informațional global prin prisma dezvoltării serviciilor inclusive alinate necesităților cetățenilor, implementării serviciului universal, precum și dezvoltarea și monitorizarea resurselor și sistemelor informaționale de stat.

Activitățile realizate și rezultatele obținute

În scopul *asigurării unei dezvoltări sistemice și previzibile a domeniului TIC* în Republica Moldova, o realizare majoră în acest sens a fost adoptarea în anul 2013 a Strategiei Naționale de Dezvoltare a Societății Informaționale „Moldova Digitală 2020” (HG nr. 857 din 31.10.2013), care are la bază principiile „Agendei Digitale pentru Europa 2020”, urmând a transpune la nivel național modelul european de dezvoltare a societății informaționale. Principalul document de planificare strategică se axează pe trei piloni fundamentali care stau la baza dezvoltării societății informaționale: infrastructură și acces, conținut digital și servicii electronice, fortificarea capacităților de utilizare a beneficiilor TIC. Efectul scontat vizează transparentizarea actului guvernării, îmbunătățirea și extinderea gamei de servicii electronice pentru cetățeni și mediul de afaceri, dezvoltarea conținutului digital local, accesibilitatea și diversificarea rețelelor de comunicații electronice.

La elaborarea documentului, MTIC a beneficiat de suportul experților din Regatul Suediei și Republica Coreea, precum și de susținerea unor instituții, asociații, parteneri de dezvoltare, printre

care Uniunea Internațională a Telecomunicațiilor, USAID/CEED II, Comitetul NATO pentru comunicații civile, Banca Mondială, Asociația Națională a Companiilor Private din domeniul TIC din Moldova.

Aprobarea Strategiei Naționale Moldova Digitală 2020, a fost salutăată și de Secretarul General al UIT, apreciind eforturile depuse la edificarea societății informaționale moderne în Moldova prin distincția ministrului, Pavel Filip, cu medalia Uniunii Internaționale a Telecomunicațiilor.

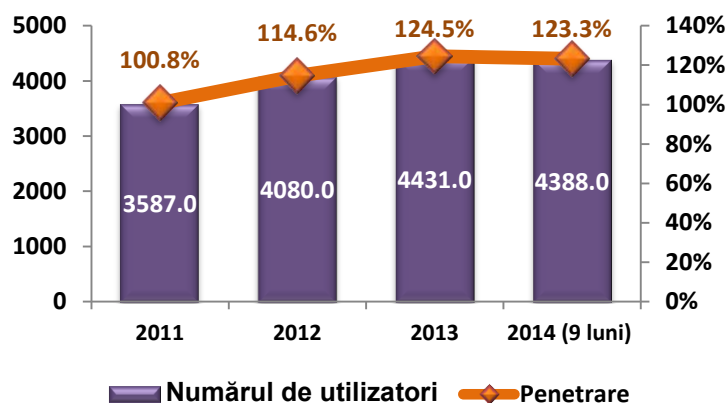
Pentru asigurarea derulării eficiente a procesului de implementare a Strategiei a fost elaborat Planul de acțiuni privind implementarea Strategiei naționale de dezvoltare a societății informaționale „Moldova Digitală 2020”, care stabilește liniile de acțiune și programele propuse în vederea atingerii obiectivului general de dezvoltare a unei societăți informaționale performante și a economiei bazate pe cunoaștere, integrând pe orizontală și prioritățile.

Conținutul digital disponibil, accesibil, utilizat și valorificat este unul din obiectivele Strategiei „Moldova Digitală 2020” (HG 857 din 31.10.2013). În acest context, MTIC a efectuat inventarierea conținutului informațional existent pe domenii și a evaluat necesitățile de transformare a conținutului în format digital pentru identificarea priorităților de digitizare a documentelor propuse. Pe marginea rezultatelor obținute a fost elaborat proiectul Programului privind crearea, dezvoltarea și valorificarea conținutului digital din Republica Moldova, care urmează să fie avizat în modul stabilit.

În cadrul implementării Planului de acțiuni Moldova Digitală-2020, MTIC a elaborat proiectul de Lege cu privire la semnătura electronică și documentul electronic, adoptat de către Parlament prin Legea nr. 91 din 29.05.2014. Scopul legii este stabilirea unui cadru legislativ național compatibil cu prevederile Directivei Parlamentului European și Consiliului nr. 1999/93/CE privind cadru comunitar pentru semnăturile electronice, precum și asigurarea utilizării eficiente, sigure și fără costuri nejustificate a formelor alternative de autentificare a semnăturii olografe, inclusiv modalitatea în care documentul electronic va fi utilizat în contextul diverselor tipuri de semnături electronice.

Având în vedere faptul că răspândirea beneficiilor Internet-ului depinde tot mai mult de disponibilitatea accesului la Internet cu viteză mare în rândul cetățenilor și companiilor, *crearea condițiilor de accesare a Internetului de bandă largă în orice localitate*, a fost identificat drept un obiectiv major la nivel național. A devenit evidentă necesitatea unui document politic, care să susțină dezvoltarea comunicațiilor electronice în bandă largă, ca factor determinant în crearea societății informaționale.

Figura 4. Evoluția numărului de abonați și nivelul de penetrare a telefoniei mobile (mii)



Astfel, în anul 2010 a fost aprobat Programul de dezvoltare a accesului la Internet în bandă largă pe anii 2010-2013 (HG nr. 1077 din 17.11.2010), care a încorporat realitățile și perspectivele tuturor deținătorilor de interese din piață, astfel încât să poată deveni un vector de aliniere a tuturor resurselor relevante pentru promovarea serviciilor în bandă largă pe întreg teritoriul țării.

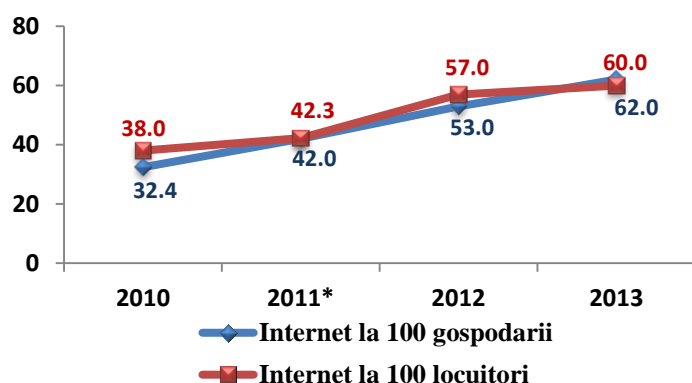
Implementarea Programului a facilitat consolidarea sectorului TIC prin implementarea tehnologiilor avansate de acces fără fir pentru servicii de comunicații electronice mobile și gestionarea eficientă a spectrului de frecvențe radio.

În noiembrie 2012, Republica Moldova a eliberat în premieră, două licențe pentru rețele de comunicații mobile de generația „4G”. Licențele au fost obținute de către companiile „Moldcell” și „Orange Moldova”, care deja prestează servicii de telefonie mobilă pe piața Republicii Moldova. Ambii operatori au lansat rețelele 4G în mai puțin de o lună după obținerea licenței. Începând cu luna august 2014 SA ”Moldtelecom” la fel deține 2 licențe pentru utilizarea frecvențelor radio din benzile 900 MHz și 1800 MHz în scopul furnizării serviciilor publice de comunicații electronice mobile.

Cu privire la *asigurarea premiselor pentru atingerea nivelului mediu de dezvoltare a serviciilor de acces la Internet de bandă largă, în raport cu statele membre UE*, Moldova a făcut progrese importante în ultimii ani. Disponibilitatea accesului serviciilor de bandă largă în localități constituie 77,7 %. Astfel, din totalul de 1534 localități din Moldova în 1192 localități este instalat echipament care asigură accesul fix al populației la servicii de bandă largă. Prin urmare, accesul serviciilor de bandă largă la un punct fix este disponibil pentru cca 92% din populația țării. Accesul mobil de bandă largă prestat prin intermediul rețelei de generația a treia 3G pînă în prezent este asigurată în proporție de 99% din teritoriul țării¹.

Cu toate acestea, Moldova rămîne încă țara cu un nivel scăzut de penetrare a conexiunilor de acces fix la Internet în bandă largă (13,99% din populație), iar utilizarea Internetului este încă mult sub media EU28, atât la nivelul populației, cât și la nivelul întreprinderilor.

Figura 5. Accesul populației la Internet



Conform studiilor recente, doar 16% din populație (față de 69% media UE) utilizează Internetul în mod regulat (cel puțin o dată pe săptămână), rata utilizatorilor în rândul grupurilor dezavantajate fiind și mai mică². Pentru dezvoltarea continuă a accesului la Internet de bandă largă, a fost elaborat un nou Program de dezvoltare a rețelelor de bandă largă pe anii 2014-2020, care conține acțiuni concrete de extinderea rețelelor existente și construirea unor noi, sporirea

concretenței între furnizorii de servicii. Aceasta va aduce la scăderea prețurilor, îmbunătățirea și diversificarea serviciilor.

O realizare însemnată poate fi considerată elaborarea și adoptarea *Legii cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112* (Legea nr. 174 din 25.07.2014). Implementarea acesteia va asigura un nivel sporit de siguranță și protecție a populației pe întreg teritoriul Republicii Moldova, prin intermediul utilizării eficiente a capacităților infrastructurii moderne de comunicații electronice și asigurarea serviciilor specializate de urgență cu informațiile necesare pentru reacția promptă și adecvată.

¹ Raportul final de evaluare a implementării Programului de dezvoltare a accesului la Internet în bandă largă pe anii 2010-2013; http://mtic.gov.md/img/d2014/download/04/17/Raportul_programul_dezvoltare.pdf.

² Cercetări sociologice, Studiul CBS AXA “Percepția, asimilarea și susținerea de către populație a e-Transformării Guvernării în RM” 2013, http://egov.md/images/sondaje/Re_Final_Raport_EGov_RO-Febr.2014.pdf.

În vederea implementării legii nr. 174 din 25.07.2014, MTIC a semnat un Memorandum de Înțelegere cu Nordic Investment Bank, privind efectuarea serviciilor de consultanță pentru elaborarea Studiului de Fezabilitate privind organizarea și funcționarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112. Prin urmare, a fost elaborat și avizat proiectul hotărârii de Guvern privind crearea Instituției publice „Serviciului Național unic pentru apelurile de urgență 112”, inclusiv Regulamentul și Structura acestuia.

Asigurarea mecanismelor de funcționare a Serviciului Universal pe întreg teritoriul Republicii Moldova este un element important al procesului de edificare a societății informaționale. MTIC a elaborat Programul Național de implementare a serviciului universal în domeniul comunicațiilor electronice în Republica Moldova pentru anii 2014-2016, care a fost prezentat Guvernului spre examinare și aprobare. Serviciul Universal reprezintă dreptul tuturor cetățenilor Republicii Moldova de a avea acces la un set minim de servicii de comunicații electronice de bună calitate și la un preț accesibil, indiferent de amplasarea lor geografică. Aceste servicii sunt - accesul la rețeaua publică de telefonie la un punct fix, inclusiv accesul funcțional la Internet, serviciile de informații privind abonații la registrul unic al abonaților, accesul la telefoane publice cu plată și accesul gratuit la serviciile de urgență. Persoanele cu dezabilități vor beneficia de condiții de acces echivalente cu cele de care se bucură majoritatea utilizatorilor. Implementarea Programului va contribui la o accesibilitate mai bună a serviciilor, precum și la reducerea decalajului digital dintre zonele urbane și cele rurale prin asigurarea accesului fiecărui cetățean la setul minim de servicii de comunicații electronice.

În scopul accelerării procesului de reformă a serviciilor publice, o activitate intensă a fost desfășurată în vederea *digitalizării serviciilor publice prestate de către întreprinderile monitorizate de MTIC*, asigurând accesul larg al populației la aceste servicii. În acest sens s-a generat colaborarea cu instituțiile de stat și private în vederea modernizării sistemelor informaționale de stat. Pe parcursul anilor 2012-2014 o gamă largă de servicii au fost digitalizate.

Servicii electronice lansate :

anul 2012

- ❖ Aplicația mobilă „Registru”;
- ❖ Comanda Oficiului mobil de documentare;
- ❖ Verificarea disponibilității numărului de înmatriculare;
- ❖ Acordarea informației privind mijlocul de transport” prin Internet.

anul 2013

- ❖ Rezervarea on-line a numărului de înmatriculare ce conține simboluri solicitate;
- ❖ Prelungirea on-line a perioadei de rezervare a numărului de înmatriculare pentru vehicul.

anul 2014

- ❖ Date personale principale;
- ❖ Date despre documentele eliberate;
- ❖ Date despre domiciliu;
- ❖ Vizualizarea fotografiilor
- ❖ Date despre vehicule.

În vederea implementării Programului de reformare a serviciilor publice pentru anii 2014-2016 și Planul de acțiuni privind implementarea acestuia, MTIC finalizează reingineria serviciului de înregistrare la domiciliu/reședință; radierea din evidență, care a fost identificat pentru anul 2014. Pentru anul 2015 s-au identificat 2 servicii care vor fi supuse reingineriei: eliberarea buletinului de identitate al cetățeanului Republicii Moldova și eliberarea buletinului de identitate electronic.

Performanțele obținute se integrează perfect și la obiectivul PDS privind *modernizarea sistemului evidenței de stat a populației, unităților de drept, transporturilor, conducătorilor auto*.

În contextul implementării Planului de Acțiuni Republica Moldova – Uniunea Europeană în domeniul liberalizării regimului de vize (Hotărârea Guvernului nr. 463 din 02.07.2013) a fost optimizat procesul de documentare a populației prin eliberarea documentelor de generație nouă, care asigură un grad sporit de protecție și conținutul informațional al cărora corespunde cerințelor internaționale și legislației din domeniul protecției datelor cu caracter personal. Astfel, începând cu 01.01.2011 cetățenilor RM se eliberează doar pașapoarte biometrice. Începând cu 9 august 2014, în Republica Moldova se eliberează pașapoarte biometrice de generație nouă, având culoarea roșie-vișinie.

Prin această realizare, țara noastră s-a clasat în topul țărilor cu cel mai avansat sistem de securitate al datelor personale conținute în pașaportul biometric, fiind printre primele țări europene, care aplică noile elemente de securitate.

Astfel, MTIC a realizat toate sarcinile stabilite de UE în Blocul I și II din Plan și drept urmare, începând cu data de 28 aprilie 2014, cetățenii Republicii Moldova pot călători fără vize în scopuri turistice în țările membre ale UE, în baza pașaportului biometric.

Concomitent, începând cu 01.03.2014 cetățenilor RM se eliberează la solicitare buletine de identitate electronice (Hotărârea Guvernului nr. 841 din 30.10.2013). Buletinul electronic oferă posibilitatea cetățenilor de a alege mijloacele de identificare și autentificare în procesul de prestare a serviciilor electronice publice.

De asemenea, s-au operat modificări în procedura de examinare pentru obținerea permisului auto (Hotărârea Guvernului nr. 495 din 08.07.2013). Noile reguli au intrat în vigoare din data de 1 august 2013. Pentru excluderea corupției din procesul de obținere a permisului de conducere, ministerul a lansat campania „Permis pentru viață”, care vine în contextul modificării Regulamentului cu privire la susținerea examenului auto.

Evaluarea capacităților. Nivelul organizațional și individual

Obiectivele Programului:

- ❖ Dezvoltarea abilităților de elaborare a programelor/proiectelor;
- ❖ Dezvoltarea capacităților de implementare a planurilor/proiectelor;
- ❖ Consolidarea capacităților de efectuare a analizei ex-ante și cost-beneficiu a documentelor de politici;
- ❖ Îmbunătățirea capacităților de audit și planificare bugetară pe termen mediu.

Evaluarea capacităților obiectivelor PDS este diferită din punct de vedere metodologic de analiza Programelor I și II ale PDS. Capacitățile reprezintă de fapt resursele, abilități sau competențe individuale și organizaționale necesare pentru realizarea obiectivelor într-o manieră eficientă, eficace și sustenabilă.

În baza analizei SWOT, reprezentat în capitolul IV al PDS a fost identificat necesarul de capacități pe două niveluri: organizațional și individual. Evaluarea capacităților a inclus analiza resurselor și capacităților interne ale MTIC, precum și estimarea nivelului de satisfacție/conformității a necesarului de capacități identificat pentru implementarea PDS (Tabelul nr. 3).

Capitalul uman al instituției este format din profesioniști cu competențe distinse, necesare pentru realizarea obiectivelor strategice ale instituției și ulterior pentru exercitarea de către MTIC a leadershipului sectorial în realizarea obiectivelor. Capitalul uman al ministerului este caracterizat printr-o echipă consolidată, ce dispune de capacități și abilități puternic pronunțate atât la nivel individual, cât și la nivel de echipă, de aptitudini profesionale înalte manifestate prin capacitatea de procesare a sistemelor statistice informaționale dezagregate, a tehnologiilor analitice și calitative de interpretare a informațiilor în procesul de modelare a politicilor și evaluare a eficacității acestora, de cunoștințe și abilități de administrare a politicilor și sectorului la general.

Nivelul organizațional

Necesarul de capacități de nivel organizațional s-a rezumat la schimbări de ordin funcțional și structural, schimbări la nivelul sistemelor de management, precum și în modernizarea infrastructurii TIC a ministerului.

Evaluarea a depistat, că pe parcursul anilor 2012-2014, MTIC a reușit să acopere necesarul de capacități de ordin *funcțional și structural* prin ajustarea activității de audit la prevederile Legii nr. 229 din 23.09.2010 „privind controlul financiar public intern”. Unitatea de audit oferă conducerii ministerului consultanță în atingerea obiectivelor sale, evaluând printr-o abordare sistematică și metodică a sistemului de management financiar și control, și înaintează recomandări pentru consolidarea eficacității acestuia.

În această perioadă au fost efectuate misiuni de audit privind: a) evaluarea tehnologiilor informaționale în cadrul ministerului; b) evaluarea procesului de monitorizare și analiză a politicilor ministerului; c) evaluarea procesului de examinare a petițiilor; d) evaluarea procesului de reprezentare a intereselor APC în instanța de judecată și alte organe de stat; e) evaluarea procesului de comunicare internă; f) evaluarea procesului de achiziții publice.

Misiunile de audit au fost însoțite de un raport final cu constatări și recomandări. Drept urmare, conducerea ministerului monitorizează respectarea implementării recomandărilor de către subdiviziuni, ulterior luându-se în considerație la evaluarea performanțelor colective. Concomitent, au fost efectuate și misiuni ad-hoc în cadrul întreprinderilor monitorizate de minister.

În contextul dat, ministerul deține un sistem eficient de gestiune a riscurilor, fiind aprobat Programul de dezvoltare a managementului riscurilor (ordinul MTIC nr. 78 din 14.08.2013) și elaborat Registrul riscurilor MTIC.

Odată cu crearea în anul 2012 a subdiviziunii de e-Transformare a sporit viteza proceselor de modernizare tehnologică a guvernării în cadrul MTIC. Astfel, în plină desfășurare se află procesul de implementare a reformei serviciilor publice, asigurând reingineria proceselor interne și a serviciilor publice prestate de întreprinderile monitorizate de MTIC.

Schimbările la nivelul *sistemelor de management* la fel sunt evidente. Ministerul implementează un management eficient al resurselor umane în cadrul subdiviziunilor structurale. O atenție sporită se acordă procedurilor de recrutare, selectare și integrare profesională a persoanelor pentru funcțiile publice vacante din cadrul MTIC.

De asemenea, în conformitate cu cerințele Regulamentului cu privire la evaluarea performanțelor profesionale ale funcționarilor publici (HG nr. 201 din 11.03.2009) anual se desfășoară procedura de evaluare a funcționarilor publici de conducere și execuție cu stabilirea ulterioară a obiectivelor individuale pentru anul viitor. În anul curent, din cei 28 de angajați supuși procedurii de evaluare, au obținut calificativul: - „foarte bine” – 12 persoane și „bine” – 13 persoane.

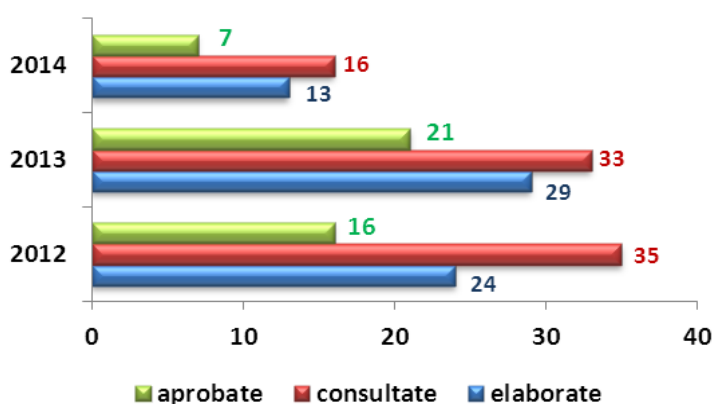
Problema ce ținea de lipsa unui sistem de salarizare bazat pe performanță, care să asigure stabilitatea și motivarea personalului s-a atenuat odată cu aprobarea Legii nr. 48 din 22.03.2012 „privind sistemul de salarizare a funcționarilor publici”. Începând cu sem. I al anului 2012, în cadrul ministerului, semestrial se desfășoară procedura de evaluare a performanței colective, care prevede evaluarea gradului de îndeplinire a obiectivelor și acțiunilor prevăzute în Planul anual de acțiuni al MTIC și în Planurile subdiviziunilor.

Un alt aspect al managementului sectorial ține de coordonarea implementării politicilor. Ținând cont de necesarul capacităților la acest capitol, s-a reușit schimbarea modului de elaborare a bugetului instituțional nu în baza cheltuielilor, dar în baza obiectivelor de politici. Al doilea an consecutiv, MTIC elaborează Strategia Sectorială de Cheltuieli pe Termen Mediu în sectorul TIC în cadrul exercițiului pilot de planificare strategică. Planificarea financiară pe programe și sub-programe a permis interacțiunea politicii ministerului și a cadrului de cheltuieli, monitorizarea evaluării politicilor ministeriale din punct de vedere al utilizării resurselor financiare și umane pentru a promova principiile bunei guvernări în gestionarea fondurilor publice.

Unul din principiile de care se ghidează ministerul în desfășurarea activității sale ține de asigurarea transparenței procesului decizional în conformitate cu prevederile Legii nr.239-XVI din 13.11.2008 „privind transparența în procesul decizional” și Hotărârii Guvernului nr.96 din 16.02.2010 cu privire la acțiunile de implementare a legii menționate. În scopul facilitării accesului tuturor părților interesate la informația privind procesul de elaborare și adoptare a deciziilor, pe pagina web oficială a ministerului funcționează un compartiment dedicat transparenței decizionale, unde se plasează proiectele decizionale supuse consultărilor publice. Coordonarea politicilor publice cu părțile interesate, constituie o precondiție esențială menită să asigure calitatea și transparența documentelor de planificare strategică.

Rezultatele implementării Legii privind transparența în procesul decizional sunt remarcabile. În perioada de referință au fost elaborate circa 66 proiecte de acte normative, inclusiv proiecte de politici publice care au impact economic și social, toate fiind consultate cu societatea civilă. Din numărul total al proiectelor elaborate, au fost adoptate 44, ce constituie 67% din totalul de acte înaintate spre aprobare (Figura 6). O parte din proiecte au fost supuse consultărilor publice repetat.

Figura 6. Transparența decizională



Optimizarea procesului decizional este direct condiționată de dezvoltarea sistemului de management informațional din cadrul ministerului. Întru asigurarea schimbului de documente și informații în cadrul aparatului central, evidența documentelor de intrare și ieșire se efectuează prin sistemul de

management electronic al documentelor. În același timp se continuă practica procesării fluxului de documente pe registre în mod manual.

Modernizarea infrastructurii TIC a fost o necesitate în scopul eficientizării realizării sarcinilor de serviciu. Prin urmare, a fost modernizată totalmente infrastructura rețelei interne, fiind realizate lucrările de modernizare a rețelei interne de calculatoare, a rețelei de alimentare cu energia electrică, precum și a rețelei de telefonie fixă. Costul lucrărilor a constituit 359 372,12 MDL.

Nivelul individual

Necesarul de capacități de nivel individual a inclus *instruirea și dezvoltarea profesională*. La acest capitol s-au înregistrat realizări vizibile.

Pentru instruirea și dezvoltarea profesională a funcționarilor publici din cadrul aparatului central, ministerul elaborează și aprobă Planuri anuale de dezvoltare profesională a specialiștilor, elaborate în baza unei evaluări detaliate a cerințelor de instruire. Dezvoltarea personalului este organizată prin instruire internă, instruire externă, schimb de experiență peste hotare, conferințe, seminare, etc.

Pe parcursul anilor 2012-2014, circa 41 funcționari au urmat cursuri de instruire privind:

- ❖ Elaborarea politicilor publice
- ❖ Managementul și planificarea strategică
- ❖ Elaborarea și coordonarea proiectelor de acte normative
- ❖ Inițierea în domeniul Guvernării electronice
- ❖ Adaptarea și integrarea în funcția publică
- ❖ Tehnici și instrumente avansate de management și leadership
- ❖ Management financiar și control în sectorul public
- ❖ Auditul financiar, realizarea misiunii de audit intern
- ❖ Avertizorii de integritate.

Într-o ridicare a nivelului de dezvoltare profesională a unității de audit a ministerului, auditorul intern a fost selectat pentru efectuarea misiunii de audit mixtă, coordonată de experții internaționali pentru evaluarea capacităților de comunicare internă și externă în cadrul Ministerului Finanțelor.

În contextul realizării obiectivelor și direcțiilor strategice ale politicii statului privind dezvoltarea societății informaționale, a fost asigurată participarea reprezentanților MTIC la diverse activități externe ale organizațiilor internaționale din domeniul TIC (UIT, UPU, CEPT, eESE, CRC, CSI), precum: conferințe regionale și internaționale, reuniuni de nivel înalt, ședințe și ateliere de lucru, mese rotunde, diverse evenimente/activități internaționale de promovare și formare continuă, precum: seminare, cursuri de specializare/formare, vizite de studiu, etc.”.

RAPORT DE EVALUARE A PROGRAMULUI DE DEZVOLTARE STRATEGICĂ

Tabelul 3. Evaluarea capacităților. Nivelul organizațional și individual

Nivelul organizațional		
Instrumente	Descrierea necesarului de capacități	Acțiunile întreprinse de MTIC
Schimbări la nivel funcțional și structural	Structura organizațională a MTIC din 2011 nu reflecta acoperirea a câtorva direcții importante, și anume: <ul style="list-style-type: none"> Lipsa unei subunități responsabile pentru planificarea bugetară; Lipsa funcțiilor pentru efectuarea auditului și planificării strategice; 	Astfel, în perioada de raport a fost: <ul style="list-style-type: none"> Restructurată unitatea de audit; Creată subdiviziunea de e-Transformare;
Schimbări la nivelul sistemelor de management	<p><u>Managementul resurselor umane:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Lipsa unui sistem de evaluare a performanței funcționarilor publici și nici un sistem de salarizare bazat pe performanță, care să asigure stabilitatea și motivarea personalului; Lipsa unui sistem de promovare și motivare a personalului, inclusiv financiară; Lipsa unui Plan de instruire a personalului bazat pe o analiză sistematică a necesităților de instruire pe Direcții și în funcție de atribuțiile fiecărui angajat. <p><u>Managementul sectorial:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Necesitatea elaborării Bugetului instituțional nu în baza cheltuielilor, dar în baza obiectivelor de politici. <p><u>Coordonarea implementării politicilor:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Lipsa planificării financiare pe programe și sub-programe 	<p><u>Managementul resurselor umane:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> A fost implementat sistemul de evaluare anuală a performanței individuale ale funcționarilor publici în baza unui set de indicatori prestabiliți; Drept urmare a modificării cadrului normativ din domeniu, s-a instituit un sistem de salarizare bazat pe performanță, care să asigure stabilitatea și motivarea personalului; Anual, ca rezultat al analizei necesităților de instruire și atribuțiile fiecărui angajat se elaborează și implementează planul de dezvoltare profesională a angajaților MTIC . <p><u>Managementul sectorial:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Modificată procedura de elaborare a bugetului instituțional. <p><u>Coordonarea implementării politicilor:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Dezvoltarea treptată și fortificarea planificării financiare pe programe și sub-programe de performanță
Tehnologia informației și comunicațiilor	Necesitatea modernizării infrastructurii TIC a ministerului	Au fost procurate și instalate computere, echipament de rețea, precum și a softului licențiat pentru subdiviziunile aparatului central MTIC
Nivelul individual		
Instruirea și dezvoltarea profesională	Lipsesc competențe, abilități și deprinderi în: <ul style="list-style-type: none"> Domeniile privind planificarea bugetară, efectuarea auditului; Efectuarea studiilor și analizelor de fezabilitate care ar justifica necesitatea programelor; Elaborarea proiectelor și programelor; Evaluarea impactului programelor; Managementul proiectelor publice; Stabilirea parteneriatelor și analiza de impact a proiectelor asupra situației în domeniul TIC; Efectuarea analizei ex-ante și cost-beneficiu. 	<ul style="list-style-type: none"> Au fost efectuate instruirii cu fortificarea abilităților de utilizare a instrumentelor de politici prin programe naționale; S-a participat la cursuri de instruire; S-au organizat vizite de studii; S-a participat la cursuri de specializare; Au fost organizate ateliere tematice de lucru.

IV. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI CARE REIES DIN EVALUARE

Analiza rezultatelor acțiunilor de planificare managerială și strategică a activității ministerului permite formularea următoarelor **concluzii**:

Angajamentele asumate de către Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor pe parcursul acestor trei ani preponderent au fost îndeplinite. La general se poate constata că rezultatele obținute în urma implementării Programului sunt în concordanță cu realizarea obiectivelor stabilite și au contribuit la realizarea misiunii ministerului pentru anii de implementare. Majoritatea obiectivelor au fost realizate, iar țintele stabilite au fost atinse.

Cadrul de politici

Pe parcursul celor trei ani s-a reușit elaborarea, promovarea și aprobarea unui șir de proiecte în vederea modificării cadrului legal și de politici în domeniu dat: infrastructură și acces, conținut digital și servicii electronice, precum și modernizării sistemului evidenței de stat a populației, transporturilor, conducătorilor auto.

Proiectele de decizii au fost elaborate în conformitate cu prevederile directivelor Uniunii Europene, incluse în Planul Național de Acțiuni privind implementarea Acordului de Asociere RM-UE pentru anii 2014-2016 (Hotărârea Guvernului nr. 808 din 07.10.2014), ca urmare a semnării în data de 27 iunie 2014 a Acordului de Asociere între Republica Moldova, pe de o parte, și Uniunea Europeană și Comunitatea Europeană a Energiei Atomice și statele membre ale acestora, pe de altă parte. Astfel, ministerul va continua procesul de armonizare a legislației interne în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor la noile tendințe internaționale.

Urmare calificării progresului în atingerea obiectivelor definite pe Programul I „Infrastructura TIC – eficientă și competitivă”, s-a constatat realizarea majorității obiectivelor propuse. O infrastructură TIC eficientă, accesibilă și sigură servește drept catalizator pentru dezvoltarea sectorului TIC și constituie o condiție preliminară necesară pentru dezvoltarea economică deoarece încurajează productivitatea și, ca urmare, competitivitatea.

În perioada anilor 2012 - 2014, ministerul a întreprins o serie de măsuri menite să contribuie la îmbunătățirea calității deciziilor adoptate, să faciliteze accesul la informație și să asigure consolidarea și extinderea cadrului participativ al societății în procesul decizional. Prin elaborarea și promovarea politicilor de rigoare, ministerul a reușit să asigure o dezvoltare durabilă a sectorului TIC, creînd oportunități de afaceri și încurajînd investițiile în domeniu.

Progres parțial se constată pe 2 obiective: Asigurarea premiselor pentru implementarea TV digitală și liberalizarea pieței serviciilor poștale. Realizarea deplină a acestor obiective este condiționată direct de aprobarea cadrului legislativ-normativ și de politici în domeniile respective. Proiectele de legi și documentele de politici au fost contrasemnate și înaintate Guvernului pentru semnare și aprobare.

Conturînd performanțele obținute în cadrul celui de-al doilea program al PDS „Incluziunea digitală a populației” constatăm un progres evident în special pe plan strategic și decizional.

Rezultatele obținute în urma evaluării acestui compartiment, arată că acțiunile realizate în perioada vizată au avut un impact moderat asupra creării unui sistem eficient și durabil de interacțiune a procesului de elaborare a politicilor cu procesul bugetar.

Una din principalele reușite este aprobarea Strategiei Naționale „Moldova Digitală 2020” (HG 857 din 31.10.2013), urmînd a transpune la nivel național modelul european de dezvoltare a societății

informaționale. Prin aprobarea Strategiei Naționale Moldova Digitală 2020, ministerul a pus bazele dezvoltării armonioase a unei societăți informaționale moderne.

Competențele digitale generale ale populației sunt încă la un nivel modest. Grupurile dezavantajate au un nivel de competențe digitale și mai scăzut, insuficient pentru incluziunea digitală și participare socială. Mai mult ca atât, majoritatea utilizatorilor folosesc Internetul doar pentru informare sau socializare și numai în ponderi foarte mici pentru a obține beneficii economice, sociale, culturale sau de participare politică (e-comerț, e-vânzare, obținerea unui loc de muncă, e-învățământ, e-sănătate, e-guvernare etc.).

Rămâne o problemă majoră asigurarea financiară a Planurilor de acțiuni care vizează implementarea documentelor de politici naționale și sectoriale aprobate. Evaluarea efectuată indică asupra problemelor privind realizarea în termen a măsurilor propuse ca urmare a lipsei de resurse financiare, precum și a necesarului de capacități instituționale pentru implementarea obiectivelor documentelor de politici. În situația creată ministerul este constrâns să identifice și să atragă de sine stătător resursele financiare necesare, precum și să-și asume realizarea unor obiective majore având insuficiența capacităților instituționale în acest sens.

Rezultatele obținute confirmă că, pentru efectuarea unei activități se necesită eforturi și coerență în acțiuni. Investițiile constituie componentele importante ale dezvoltării sectorului TIC, care pot contribui considerabil la relansarea mediului de afaceri și ameliorarea situației social-economice. De aceea, atragerea investițiilor, atât străine cât și locale, în special din partea sectorului privat, precum și susținerea investitorilor le considerăm prioritare în obiectivele de bază ale ministerului. Atragerea partenerilor și investitorilor strategici vor permite creșterea competitivității produselor și serviciilor TI din Moldova.

Republica Moldova a realizat progrese importante în implementarea tehnologiilor societății informaționale, cota contribuției sectorului TIC la PIB practic a atins în ultimii ani nivelul de cca 8-10%. Reieșind din acest aspect, sectorul TIC este unul din pilonii importanți în dezvoltarea economiei. Totodată, MTIC a elaborat și aprobat proiecte de decizii importante pe acest segment, ce urmează să fie implementate, dar care necesită capacități și efort suplimentar din partea aparatului central al ministerului. Realizarea cu succes a sarcinilor prevăzute în documentele de politici impune majorarea efectivului limită al ministerului, prin extinderea numărului de unități în direcțiile de profil.

Cadrul intern al instituției

În rezultatul implementării unor acțiuni de reorganizare, structura MTIC a fost modificată, fiind reformulate și redistribuite funcțiile și atribuțiile în cadrul instituției. În acest proces de restructurare utilizarea recomandărilor analizei funcționale efectuate în anul 2011, ca motivare a deciziilor de reorganizare a fost nesemnificativă. Totodată, totalitatea acțiunilor de reorganizare a creat o situație nouă în ceea ce privește distribuția funcțiilor.

Captarea percepției funcționarilor privind calitatea programelor de instruire a constatat că abordările cursurilor desfășurate, evaluarea necesităților de training, calitatea instruirii, a relevanței programelor propuse, necesită un efort suplimentar pentru îmbunătățirea calității și asigurarea relevanței acestora. De asemenea, personalul a deprins abilități de utilizare a instrumentelor de planificare strategică, de elaborare a proiectelor și programelor, de îmbunătățire a capacităților de audit și planificare bugetară.

Funcționarii publici din cadrul ministerului au obținut abilități și competențe individuale și organizaționale necesare pentru realizarea obiectivelor într-o manieră eficientă, eficace și sustenabilă. Dezvoltarea personalului este organizată prin instruire internă, instruire externă, schimb de experiență peste hotare, conferințe, seminare, etc.

În baza concluziilor făcute în urma evaluării, putem formula următoarele **recomandări**:

- ❖ Elaborarea, în baza analizei efectuate, a unui nou document privind dezvoltarea strategică a ministerului, în care să fie definite clar misiunea și viziunea MTIC;
- ❖ Alinierea priorităților noului document cu prioritățile stipulate în Strategia națională “Moldova Digitală-2020”;
- ❖ Elaborarea și promovarea mecanismelor de implementare a documentelor de politici naționale și sectoriale, în special planificarea și asigurarea resurselor necesare;
- ❖ Optimizarea numărului de obiective în vederea concentrării eficiente a resurselor pentru realizarea acestora;
- ❖ Dezvoltarea infrastructurii și serviciilor de bandă largă;
- ❖ Asigurarea accesului la serviciile TIC a întregii populații pe întreg teritoriul țării, indiferent de situația social-economică și poziționarea geografică;
- ❖ Promovarea egalității gender la avansarea în funcții de demnitate publică;
- ❖ Majorarea efectivului limită al ministerului, prin extinderea numărului de unități în direcțiile de profil.