

NOTĂ ANALITICĂ

Gradul de utilizare a serviciilor digitale în Republica Moldova: realități, provocări și recomandări

Autor: Victor Guzun

Chișinău, 2023

Notă de limitare a responsabilității

Această notă analitică este elaborată de către IPRE, cu suportul comun al proiectelor „Fondul de Consiliere în Politici” și „E-Guvernare și Digitalizare în țările din Parteneriatul Estic”, finanțate de Ministerul Federal German pentru Cooperare Economică și Dezvoltare (BMZ) și implementate de către GIZ Moldova.

INTRODUCERE

Republica Moldova a plasat digitalizarea serviciilor publice printre prioritățile sale de dezvoltare. În 2010, a fost creată Agenția de Guvernare Electronică (AGE), cu scopul de a dezvolta inovații tehnologice în instituțiile guvernamentale, a regândi procesele administrative și a eficientiza serviciile publice prin intermediul soluțiilor digitale. Guvernul actual are în componența sa Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării (MDED), iar ministrul are statut de viceprim-ministru, aspect ce demonstrează caracterul transversal și interinstituțional al aspectelor conexe transformării digitale.

La data de 14 septembrie 2023, Guvernul [a aprobat](#) Strategia Națională de Transformare Digitală 2023-2030, care prevede, printre indicatorii de performanță, ca până la finele anului 2024, 75% din toate serviciile publice vor fi digitalizate, iar către 2030 - toate serviciile publice vor fi digitale. Totodată, Strategia, ca document fundamental în domeniul transformării digitale, elementele căreia sunt obligatorii pentru implementare de către instituțiile guvernamentale, evidențiază caracterul inclusiv al guvernării electronice, asigurarea responsabilității distribuite și asumate de către toate instituțiile, rolul factorului uman, aspectele educaționale, dezvoltarea abilităților digitale în instituțiile publice, dar și o serie de precondiții fundamentale pentru dezvoltarea unei societăți digitale autentice, pe toate palierele sale.

Această notă analitică urmărește să analizeze gradul de utilizare al serviciilor digitale în Republica Moldova și să ofere o mai bună înțelegere a provocărilor existente pe dimensiunea promovării acestor servicii în rândul societății. Pornind de la analiza datelor oferite de către MDED și AGE, în urma solicitărilor de informații transmise de către Institutului pentru Politici și Reforme Europene (IPRE), documentul propune o serie de recomandări pentru popularizarea serviciilor digitale în rândul societății, mediului de afaceri și instituțiilor publice.

SERVICIILE DIGITALE ÎN REPUBLICA MOLDOVA

Conform datelor oferite de către AGE, pe [portalul](#) guvernamental al serviciilor publice este plasată informația referitoare la 714 servicii publice disponibile, dintre care 283 de e-Servicii (39.63%) pot fi accesate online.

La această categorie de „e-Servicii” sunt atribuite atât serviciile publice electronice complet automatizate, care permit autoservirea electronică (servicii pentru care prestatorii asigură formalizarea și programarea completă a procesului de prestare a acestora), cât și serviciile publice electronice parțial automatizate, adică servicii pentru care nu este posibilă realizarea într-un mod complet automatizat a activităților și controalelor și pentru luarea deciziei referitoare la prestarea cărora este inevitabilă interacțiunea fizică dintre reprezentanții prestatorului și beneficiarii.

Din cele 283 e-Servicii, 126 sunt servicii aferente emiterii actelor permissive și 157 sunt servicii pentru cetățeni și business. Din cele 157 de servicii publice ce pot fi solicitate online, 36 (22.92%) sunt prestate în format digital (servicii pentru care prestatorii asigură formalizarea și programarea completă a procesului de prestare a acestora): 12 servicii cadastrale și 19 servicii pentru emiterea actelor de stare civilă, apostilă, extras din registrul de stat al unităților de drept, lipsa datoriilor față de bugetul de stat, starea contului personal de asigurări sociale, cazierul judiciar, cazierul detaliat și cel

contravențional disponibil în format digital, inclusiv cu opțiunea de apostilare și livrare la domiciliu.

Recent, MDED a dezvoltat o [platformă](#) interactivă care are drept scop monitorizarea și informarea publicului larg despre serviciile publice pentru antreprenorii din Republica Moldova. Platforma indică câte dintre aceste servicii sunt digitalizate și gradul de utilizare ale lor. Conform datelor MDED, în Republica Moldova există **523 servicii publice** oferite de către 42 instituții publice (ministere, agenții, inspectorate, servicii și centre specializate etc), **226 dintre ele fiind deja digitalizate**, ceea ce reprezintă **43,2%** din numărul total.

În acest context, putem evidenția trei categorii distincte de instituții conform indicatorului de număr al serviciilor digitalizate din aria lor de competență, fiind ușor de remarcat o abordare diferită a proceselor de digitalizare de la o instituție la alta:

1. Instituții care și-au digitalizat toate sau majoritatea serviciilor oferite (în proporție de 75% și mai mult): Agenția Națională Transport Auto, Agenția Națională de Reglementare a Activităților Nucleare și Radiologice, Agenția pentru Mediu, Biroul Național de Statistică, Agenția Relații Funciare și Cadastru, Agenția Proprietății Publice.

2. Instituții care și-au digitalizat parțial serviciile (în proporție de 25-75%): Agenția Servicii Publice, Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale, Autoritatea Aeronautică Civilă, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală, Serviciul Fiscal de Stat, Inspectoratul de Stat de Securitate Publică, MDED, Serviciul Tehnologii Informaționale al Ministerului Afacerilor Interne, Institutul Național de Metrologie, Camera de Comerț și Industrie, Centrul Național de Acreditare, Compania Națională de Asigurări în Medicină.

3. Instituții care au digitalizat doar unele servicii publice (în proporție de 25% și mai puțin) sau care nu au digitalizat niciun serviciu: Agenția Navală, Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor, Agenția Națională pentru Sănătate Publică, Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică, Serviciul Național de Management al Frecvențelor Radio, Serviciul Vamal, Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale, Camera de Stat pentru Supravegherea Marcării. În același timp, mai multe instituții publice importante nu au digitalizat niciun serviciu din portofoliul lor, printre acestea numărându-se Ministerul Educației și Cercetării, Ministerul Justiției, Ministerul Culturii, Ministerul Muncii și Protecției Sociale, Agenția pentru Geologie și Resurse Minerale, Agenția de Investiție și Plăți pentru Agricultură, Agenția de Transplant, Agenția Națională a Arhivelor, Agenția pentru Eficiență Energetică, Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare și Casa Națională de Asigurări de Sănătate.

GRADUL DE UTILIZARE A SERVICIILOR DIGITALE

Dezvoltarea soluțiilor digitale de către instituțiile responsabile este un proces continuu, ce necesită îmbunătățiri permanente, inclusiv pentru a spori gradul de penetrare și utilizare a acestora de către cetățeni. Lansarea unui serviciu public digital nu va conduce neapărat la utilizarea masivă a acestuia de către beneficiari. În cadrul analizei, am sistematizat datele statistice care reflectă gradul de utilizare a serviciilor publice existente, fiind selectate serviciile care au un număr mare de potențiali utilizatori, inclusiv cele care pot fi prestate în baza atât a solicitărilor online, cât și la ghișeele instituțiilor respective. Din această perspectivă, evidențiem patru categorii distincte care reflectă gradul de utilizare a serviciilor publice digitalizate existente:

1. Servicii publice digitalizate, utilizate masiv și predominant față de opțiunea serviciului oferit la ghișeele instituției (50% și mai mult din totalul solicitărilor respectivului serviciu). În mare parte, aceste servicii sunt oferite doar în format online sau sunt servicii digitale ușor de accesat, care au o rată de penetrare foarte mare: autorizație pentru importul medicamentelor, certificat de înregistrare a medicamentului (Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medical), autorizație transport rutier mărfuri/carnet INTERBUS (Agenția Națională Transport Auto), autorizare radiologică parțială (Agenția Națională de Reglementare a Activităților Nucleare și Radiologice), autorizare gestionare deșeuri (Agenția de Mediu), raportare statistică/financiară (Biroul Național de Statistică), înregistrarea obiectelor impozabile/formulare tipizate documente primare regim special (Serviciul Fiscal de Stat), autorizare antrepozit vamal (Serviciul Vamal), furnizare materiale topogeodezice (Agenția Relații Funciare și Cadastru), inițierea/încetarea raporturilor de muncă (Compania Națională de Asigurări în Medicină), cazier judiciar pentru persoanele fizice și juridice (Serviciul Tehnologii Informaționale al Ministerului Afacerilor Interne).

2. Servicii publice care sunt oferite atât în format digital, cât și prin intermediul solicitărilor la ghișee și care au o rată de utilizare medie a opțiunii digitale de 25-50%: act coordonare traseu transport a mărfurilor periculoase (Agenția Națională Transport Auto), certificat privind valoarea bunului imobil/extras din registrul de stat al persoanelor juridice (Agenția Servicii Publice), autorizație emisie poluanți/autorizație tăieri fond forestier (Agenția de Mediu).

3. Servicii publice digitalizate care au o rată de utilizare mică de 1-25%: autorizare zboruri neregulate (Autoritatea Aeronautică Civilă), autorizație sanitar-veterinară a mijloacelor de transport (Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor), autorizație sanitară de funcționare a obiectivelor (Agenția Națională pentru Sănătate Publică), certificat origine nepreferențială mărfuri (Camera de Comerț și Industrie), certificat securitate nuclear/radiologic (Agenția Națională de Reglementare a Activităților Nucleare și Radiologice).

4. Servicii publice digitalizate care au o rată de utilizare neglijabilă sau inexistentă (mai mică de 1%): autorizație pentru fabricarea medicamentelor (Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale), autorizație individuală de export/import a mărfurilor strategice, informație despre bunurile ce aparțin unei persoane fizice/juridice (Agenția Servicii Publice), autorizare instalare și exploatare emițătoare radio (Autoritatea Aeronautică Civilă), certificat fitosanitar export/re-export (Agenția

Națională pentru Siguranța Alimentelor), evaluare impact mediu/notificare transport transfrontalier deșeuri (Agenția de Mediu), prezentare date generalizate (Biroul Național de Statistică), certificat privind lipsa restanțelor la buget/atribuire cod fiscal/înregistrarea online a contribuabililor (Serviciul Fiscal de Stat), permis provizoriu armă/permis categorii speciale auto (Inspectoratul Național de Sănătate PUBLICĂ), certificat atestare tehnico-profesională construcții (Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale), certificat cazier detaliat/cazier contravențional (Serviciul Tehnologii Informaționale al Ministerului Afacerilor Interne), toate serviciile Institutului Național Metrologie.

O categorie distinctă dintre aceste servicii o reprezintă soluțiile digitale raportate către MDED ca fiind dezvoltate și funcționale, dar care nu au fost utilizate de niciun beneficiar (zero utilizatori) în perioada de raportare (2022). **Numărul total de astfel de servicii este de 128 sau 56,63% din toate serviciile digitale raportate.**

Astfel, conform analizei, dintre cele 226 de servicii digitale raportate către MDED, 77 servicii (34,07%), pentru care poți face o solicitare atât în format digital, cât și la ghișeele instituțiilor, nu au avut în 2022 nici o solicitare digitală, dar au avut solicitări la ghișeele instituțiilor cu prezență fizică.

Suplimentar, încă 51 servicii publice digitale (22,56%) au fost raportate de către instituțiile publice către MDED cu cifra de zero solicitări, atât în format online, cât și la ghișeele instituțiilor.

CAUZELE GRADULUI REDUS DE UTILIZARE A SERVICIILOR DIGITALE

Utilizarea la scară redusă a serviciilor digitale este influențată de mai mulți factori, ce vizează elementele conexe procesului de transformare digitală, dar și modul în care raportează societatea la inovațiile de ordin digital:

1. Numărul mic de utilizatori ai semnăturii electronice avansată calificată, element ce reprezintă interfața fundamentală pentru accesarea serviciilor digitale. Conform datelor STISC din luna septembrie 2022, numărul de certificate ale cheii publice pentru semnătură electronică avansată calificată active au fost de 129 384 unități, dintre care 97 633 (75.45% din total) au fost token-uri USB, 18 400 certificate Mobile ID eliberate de către Orange Moldova, 17 725 certificate Mobile ID eliberate de către Moldcell și 66 buletine eID eliberate de către Agenția de Servicii Publice. De menționat că, fiind eliberate 97 633 certificate STISC, numărul utilizatorilor unici a fost mult mai mic – 45 870, mulți cetățeni deținând două (13 086), trei (1631) și mai multe (345) certificate, chiar dacă nu este necesară deținerea certificatelor multiple.

2. Informarea insuficientă a utilizatorilor și beneficiarilor despre existența soluțiilor digitale dezvoltate, funcționalitățile, avantajele și beneficiile lor. Foarte multe servicii digitale funcționale sunt cunoscute puțin beneficiarilor finali, nu există canale de comunicare clare și accesibile prin intermediul cărora utilizatorii să obțină informații suplimentare despre utilizarea lor sau asistența tehnică, dacă este necesar. Acest lucru este important și din perspectiva conexiunii dintre utilizatori și dezvoltatori de soluții publice digitale, astfel încât acestea să fie îmbunătățite continuu, în funcție de sugestiile din partea utilizatorilor

3. Complexitatea, neclaritatea și interfață puțin intuitivă a soluțiilor digitale. În cazul în care o aplicație sau un serviciu electronic se caracterizează printr-o interfață de utilizare complexă sau confuză, beneficiarii de servicii publice pot întâmpina dificultăți în procesul de navigare și în parcurgerea etapelor necesare pentru a accesa și beneficia de serviciile respective. Acest deficit de intuitivitate în interfața utilizatorului poate genera sentimente de frustrare și poate diminua motivația beneficiarilor de servicii publice de a recurge la acel serviciu. Când serviciile publice electronice sunt percepute ca fiind complicate sau neclare, utilizatorii pot fi descurajați să le utilizeze. Oamenii trebuie să sesizeze valoarea clară a utilizării unei soluții digitale în comparație cu metodele tradiționale. Dacă aceștia nu înțeleg beneficiile semnificative ale tranziției către o soluție digitală, este puțin probabil să facă acest pas. De asemenea, unele servicii publice electronice pot să întâmpine probleme de performanță, cum ar fi încărcarea lentă a paginilor, întârzieri în furnizarea de răspunsuri sau erori frecvente. Aceste probleme pot crea bariere semnificative sau, în unele cazuri, pot împiedica complet beneficiarii să acceseze serviciile publice și să le utilizeze eficient.

4. Rezistența oamenilor la schimbare și preferința pentru metodele tradiționale. Oamenii dezvoltă rutine și obișnuințe de-a lungul timpului, iar acestea devin o parte confortabilă a vieții lor. Tranziția la soluții digitale poate necesita învățarea unor abilități sau proceduri noi, lucru ce poate fi perceput ca un efort suplimentar și, uneori, ca disconfort. Unele persoane pot avea teamă sau anxietate legată de tehnologie. Acestea pot să se simtă nesigure în utilizarea unor aplicații sau dispozitive electronice și pot evita să le folosească din cauza acestor temeri. Pentru unele persoane, serviciile digitale pot să nu fie la fel de accesibile ca metodele tradiționale. Schimbarea adusă de tehnologie poate afecta relațiile sociale și culturale. Oamenii pot avea legături puternice cu tradițiile sau comunitățile lor, iar adoptarea unor soluții digitale poate părea că o încălcare a acestor legături.

5. Experiențele anterioare negative cu utilizarea serviciilor digitale. Atunci când utilizatorii se confruntă în mod repetat cu erori sau întârzieri în procesarea serviciilor digitale, încrederea lor în aceste platforme poate fi grav afectată. Această scădere a încrederii poate determina utilizatorii să fie mai reticenți în a le utiliza sau a se baza pe serviciile respective în viitor și să rămână la metodele tradiționale sau la alte opțiuni cu care sunt familiarizați și pe care le consideră mai fiabile. Experiențele negative legate de utilizarea serviciilor digitale pot afecta nu doar percepția asupra acestor servicii, ci și imaginea organizației care le oferă. Utilizatorii pot asocia erorile și întârzierile cu incompetența sau neglijența organizației respective, ceea ce poate afecta relația și încrederea lor în această organizație. Experiențele negative pot conduce la abandonarea serviciilor digitale în favoarea altor alternative existente. Utilizatorii pot căuta alternative mai fiabile sau mai convenabile.

6. Acces limitat la tehnologii și conexiune prin internet. În anumite circumstanțe, cetățenii se confruntă cu dificultăți majore în adoptarea soluțiilor digitale, în principal, din cauza accesului limitat la tehnologii și la internet. Această limitare poate consta în indisponibilitatea dispozitivelor inteligente sau în incapacitatea de a se conecta la internet. Această problemă devine mai stringentă în zonele rurale sau în rândul persoanelor cu resurse financiare limitate. În zonele rurale, infrastructura de internet poate fi subdezvoltată sau chiar inexistentă, ceea ce face că accesul la servicii

digitale să fie practic imposibil. Acest lucru nu numai că limitează posibilitatea cetățenilor de a accesa informații sau de a beneficia de servicii guvernamentale online, dar poate crea și o discrepanță digitală semnificativă între mediul urban și rural. Pentru persoanele cu resurse financiare limitate, achiziționarea de dispozitive electronice sau contractarea unui abonament la internet poate fi prohibitiv din punct de vedere financiar. Această barieră financiară poate exclude o parte semnificativă a populației de la beneficiile serviciilor publice electronice și poate contribui la perpetuarea inegalităților sociale și economice.

7. Securitate informațională insuficientă. Securitatea informațională slabă a unui serviciu public electronic poate să servească drept barieră împotriva accesului neautorizat la datele personale ale beneficiarilor și poate constitui un impediment semnificativ în calea adoptării și utilizării acestuia. Deficitul de confidențialitate și protecție a datelor cu caracter personal poate genera consecințe de o gravitate considerabilă și poate funcționa ca un factor de descurajare pentru cetățeni în privința recurgerii la respectivul serviciu public.

8. Gradul relativ mic de utilizare a plăților online și a comerțului electronic. Multe servicii digitale funcționale necesită și mecanisme de efectuare a plăților electronice. În condițiile în care acestea nu sunt asigurate, nu este posibilă nici prestarea întregului serviciu digital. O altă cauză conexă este neîncrederea sau frica de a efectua plăți online și drept urmare, reticența sau renunțarea la utilizarea unui serviciu digital. În final, utilizarea serviciilor digitale și a plăților online sunt factori interdependenți: cu cât mai mare este gradul de utilizare a plăților online, cu atât mai mare este probabilitatea ca un utilizator va dori să folosească mai multe servicii digitale și invers.

RECOMANDĂRI PENTRU SPORIREA UTILIZĂRII SERVICIILOR DIGITALE

Soluțiile digitale nu funcționează eficient dacă ele sunt prea complexe, greu de înțeles și au un design neclar sau ambiguu. În cele din urmă, dezvoltatorii de soluții digitale trebuie să înțeleagă că aceste soluții nu sunt destinate doar funcționarilor cu specializare îngustă. Ele sunt destinate tuturor utilizatorilor și, pe măsura posibilităților, trebuie dezvoltate de o manieră cât mai simplă și intuitivă. Este fundamental ca prestatorii de servicii publice să fie receptivi la sugestiile beneficiarilor de servicii publice și să își îmbunătățească continuu serviciile publice electronice, pentru a răspunde nevoilor și așteptărilor cetățenilor și mediului de afaceri.

În acest context, IPRE propune o serie de recomandări pentru factorii decizionali:

1. Sporirea numărului de utilizatori ai certificatelor de semnătură digitală disponibile în Republica Moldova, inclusiv prin organizarea campaniilor de informare a funcționalităților semnăturii digitale, avantajele pe care le oferă în calitate de cheie de acces pentru toate serviciile digitale existente și cele de perspectivă. Sunt necesare acțiuni care ar simplifica procedurile de eliberare a semnăturii digitale și reînnoirea certificatelor respective.

2. Monetizarea utilizării semnăturii digitale este un factor care împiedică utilizarea pe larg a acestor instrumente, fiind necesară identificarea posibilităților de minimizare a costurilor de obținere și reînnoire a certificatelor de semnătură digitală, dar și utilizarea ei, inclusiv prin excluderea clauzei de limitare a numărului de semnături digitale pe care un cetățean le poate aplica.

3. Dezvoltarea certificatelor de semnătură digitală în baza aplicației în smartphone MobiSign, care se află în proces de implementare și lansare, pot servi drept un catalizator imens pentru utilizarea largă a serviciilor digitale. Este necesară finalizarea procedurilor de audit și lansarea MobiSign, însoțit de o largă campanie de informare despre cum funcționează soluția, dar și cum este asigurată securitatea proceselor și datelor. Exemplul cel mai grăitor în acest sens este aplicația estoniană SmartID, care, fiind foarte intuitivă, la îndemâna fiecărui cetățean (în smartphone) și gratuită, a surclasat foarte rapid celelalte opțiuni de semnătură digitală existente (eID și MobileID).

4. Dezvoltarea soluțiilor digitale, fără a ține cont de opiniile beneficiarilor direcți, este o perspectivă greșită, care se răsfrânge direct asupra gradului de penetrare și utilizare a acestor soluții. Acest lucru se referă atât la consultarea în detaliu a utilizatorilor unor soluții specializate (de exemplu, medicii să fie consultați direct la dezvoltarea soluțiilor din sistemul ocrotirii sănătății, profesorii - din domeniul educației etc.), cât și consultarea beneficiarilor finali despre cum trebuie să arate și ce funcționalități ar trebui să aibă soluțiile respective. Ca analogie, trebuie să fie consultați pacienții în cazul soluțiilor digitale din sistemul medical sau elevii și părinții în cazul celor din domeniul educației.

5. Majorarea numărului ambasadourilor digitali, care să ofere informații relevante oricărui cetățean, este vitală. Din această perspectivă, este salutabilă înființarea de către Agenția de Guvernare Electronică, în cooperare cu autoritățile publice locale, a 100 de centre unice de prestări servicii (CUPS) până la finele anului 2023 în regiunile

rurale din Republica Moldova. Este fundamental că specialiștii CUPS să prioritizeze informarea cetățenilor despre soluțiile digitale și cum pot fi ele utilizate. În orașele mai mari, specialiștii Centrelor Multifuncționale ale Agenției de Servicii Publice pot avea un rol fundamental în acest sens. Alte instituții care pot fi antrenate în acest proces educational sunt bibliotecile, școlile, universitățile și organizațiile neguvernamentale.

6. Promovarea liderismului digital. Specialiștii unui minister, agenție, primărie sau consiliu raional nu vor utiliza soluții digitale dacă administrația entităților respective refuză sau boicotează utilizarea lor. Este necesară adoptarea unor protocoale administrative mult mai clare, care ar limita posibilitatea factorilor de decizie să stopeze sau să boicoteze implementarea pe larg a soluțiilor digitale. În același timp, este necesară îmbunătățirea aptitudinilor digitale ale angajaților din sectorul public și autorităților publice locale, inclusiv pentru a face față diviziunii digitale dintre mediul urban și rural.

7. Informarea cetățenilor cu privire la securitatea datelor personale care sunt utilizate în contextul dezvoltării soluțiilor digitale, cine și de ce accesează datele lor și care sunt limitările existente. Obiectivul de securitate cibernetică trebuie să fie nu doar responsabilitatea directă a instituției specializate naționale (STISC), ci și a programelor de igienă cibernetică de bază în cadrul tuturor instituțiilor de stat și educaționale din țară.

8. Elaborarea programelor de educație digitală în instituțiile de învățământ, conform specificului vârstei și tendințelor actuale. Este necesară o cooperare mai strânsă în acest sens între instituțiile educaționale, industria IT și telecomunicații. Instituțiile educaționale ar trebui să aibă o libertate și flexibilitate mai mare în procesul de selecție a programelor digitale specializate. Conceptul de educație digitală pe parcursul întregii vieți trebuie să devină parte componentă a sistemului educațional.

9. Creșterea acoperirii cu internet la nivel național. În pofida faptului că Republica Moldova dispune de o rețea solidă de conexiune la internet, accesibilitatea internetului rămâne o problemă de actualitate, în special în regiunile rurale, cele îndepărtate de rețelele majore de infrastructură și drumuri sau cele cu venituri mai mici. Majorarea accesibilității accesului la internet rapid, dezvoltarea punctelor de internet gratuit după modelul Uniunii Europene „WiFi4EU”, dar și accesibilitatea dispozitivelor de conectare în locuri publice (școli, librării, primării), poate minimiza excluderea unor categorii de cetățeni din rândul beneficiarilor soluțiilor digitale.



Adresa: str. București, 90, of. 20
mun. Chișinău, MD-2001
Republica Moldova

Tel.: +373 22 788 989

e-mail: info@ipre.md

web: www.ipre.md