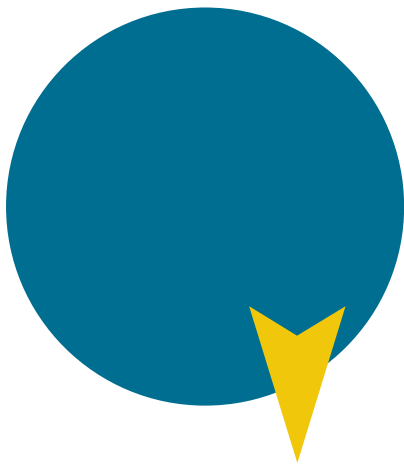


PROPUNERE DE POLITICI PUBLICE

Digitalizarea în serviciul participării publice:
politici pentru acces eficient la informații și consultări publice incluzive





Autor: Dan Nicorici, Centrul de Politici și Reforme (CPR Moldova)

Coordonatori de ediție: Florin Gîscă, Olga Manole

Design grafic și machetare: Marina Bejenari

Documentul a fost elaborat de Asociația Promo-LEX în cadrul în cadrul Proiectului „CSO Meter: Împuterniciți pentru acțiune”, implementat cu suportul financiar al Uniunii Europene. Proiectul este implementat de Centrul European pentru Dreptul Non Profit (ECNL) și partenerii săi: Centrul de Asistență Anticorupție al Transparency International în Armenia; Asociația Promo-LEX în Moldova; ISAR Ednannia în Ucraina. Conținutul acestuia este responsabilitatea exclusivă a autorului și nu reflectă neapărat punctul de vedere al Uniunii Europene.



Finanțat de
Uniunea Europeană

Promo-LEX
Promovarea democrației și a drepturilor omului



European Center for
Not-for-Profit Law

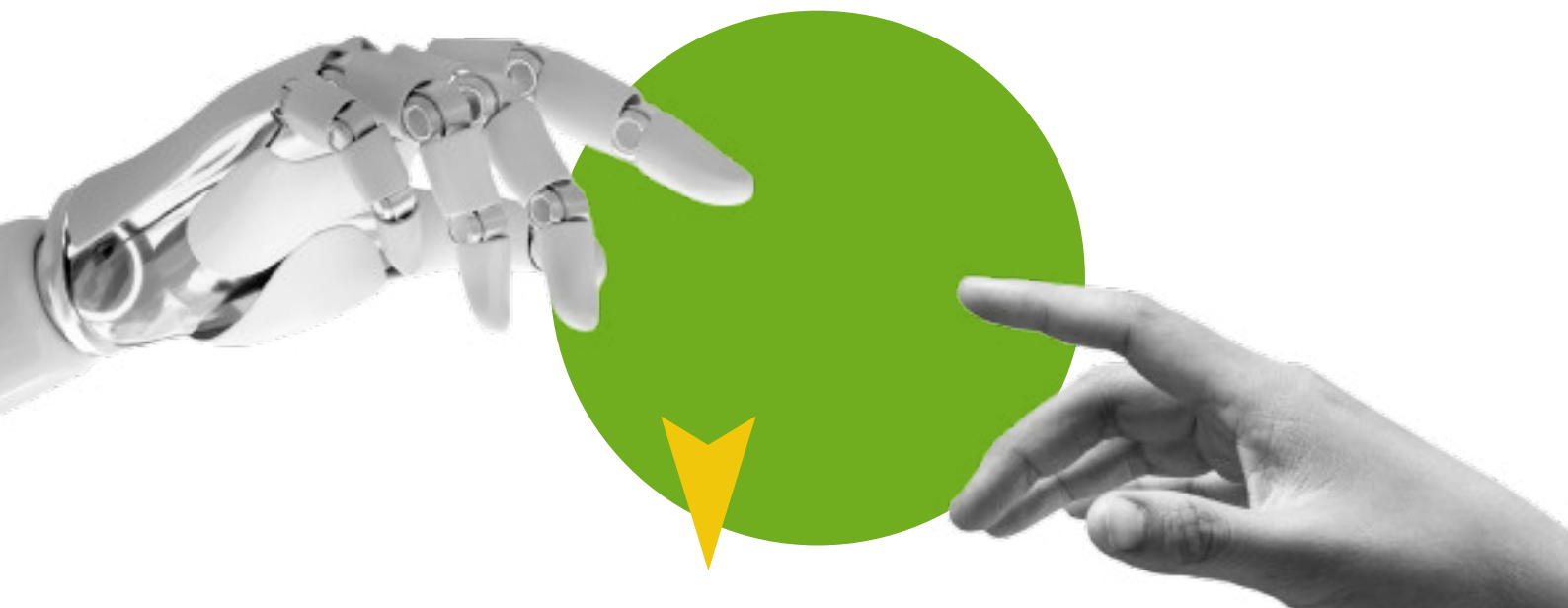
 **csometer**

REZUMAT

Republica Moldova a devenit un campion în digitalizarea serviciilor publice. Platformele pentru cetățeni/ene precum *particip.gov.md* și *e-democrație* au centralizat cererile de informații, petițiile și recomandările pentru consultările publice. La rândul lor, platformele e-APL și e-Management au eficientizat activitatea funcționarilor/elor publici/e în gestionarea volumului mare de cereri, solicitări și adresări. Cadrul de politici a fost îmbunătățit odată cu noua Lege privind accesul la informații de interes public (LAIIP) iar Cancelaria de Stat (CS) este în proces de elaborare a unei noi legi privind participarea. Totuși, adopția instrumentelor este scăzută la nivelul cetățenilor/elor și în rândul autorităților publice locale (APL), timpul de răspuns la cereri și petiții este adesea mai îndelungat iar utilizatorii/oarele consideră unele instrumente dificil de navigat și de utilizat pentru o implicare reală în procesul decizional.

Pentru a ține pasul cu inovațiile din mediul privat și din alte state, autoritățile trebuie să implementeze soluții digitale care să apropie cetățenii/ele de procesele de luare a deciziilor. Astfel, drepturile digitale ale cetățenilor/elor care țin de participare publică și acces la informații vor fi îmbunătățite iar sistemele informaționale publice vor avea mai mulți utilizatori/oare și vor câștiga o încredere mai mare.

Documentul examinează patru opțiuni de politici. **Prima opțiune este menținerea status quo-ului**, în care procesul de interacțiune cu cetățenii/ele este centralizat în platformele existente. **A doua opțiune prevede automatizarea cu ajutorul inteligenței artificiale (IA) a procesului de triere și analiză** a cererilor de informații, petițiilor și a recomandărilor rezultate din consultările publice. Scopul implementării este eficientizarea activității funcționarilor/elor publici/e care vor avea mai mult timp pentru a îmbunătăți calitatea răspunsurilor și pentru organizarea unui proces participativ în luarea deciziilor. **A treia opțiune propune îmbunătățirea platformei *particip.gov.md*** și integrarea mai eficientă a acesteia cu alte sisteme guvernamentale. **A patra opțiune propune implementarea unui asistent cetățenesc bazat pe IA**, pentru a ghida cetățenii/ele în procesul de interacțiune cu instituțiile publice și pentru a spori participarea publică. Propunerile sunt elaborate în contextul procesului de îmbunătățire a platformei *particip.gov.md* și de elaborare a noii legi privind participarea.



CONTEXTUL ȘI PROBLEMA

Republica Moldova se confruntă cu un decalaj între cadrul legal modern și practica administrativă cu privire la participarea și transparența în procesul decizional precum și gestionarea petițiilor și a solicitărilor de acces la informații. Acest decalaj afectează eficiența interacțiunii dintre stat și cetățeni în accesarea informațiilor de interes public și în analiza și sinteza a recomandărilor provenite din consultările publice. O îmbunătățire recentă este noua Lege privind accesul la informațiile de interes public, care a redus termenul de răspuns la solicitările de informații de la 15 zile lucrătoare la 10 zile calendaristice. Există, de asemenea inițiativa Cancelariei de Stat de a [elabora](#) o nouă lege pentru îmbunătățirea cadrului de participare publică, care în prezent este [depășit](#). Deși sunt delimitate clar, până acum se atestă problema că autoritățile tratează solicitările de informații ca petiții, și aplică alte proceduri și solicitări diferite pentru examinarea acestora.

La consultările publice, una dintre probleme este timpul redus pe care cetățenii/ele îl au la dispoziție pentru a formula recomandări. Deseori, perioada pentru recomandări este de 3-5 zile sau nu este respectată. Pentru documentele mai voluminoase, de exemplu bugetul anual, care necesită o analiză mai detaliată, se acordă același timp ca și pentru politici cu modificări minore. Una dintre cauzele acestei situații este timpul restrâns pe care autoritățile îl au pentru a răspunde la comentarii, a elabora sinteza recomandărilor și a continua procesul de consultare și finalizare a politicii.

Unele consultări mai ample, precum cele privind bugetul sau anumite strategii, generează un număr mai mare de recomandări, ceea ce îngreunează procesul. De asemenea, numărul solicitărilor de informații și a petițiilor poate crește, un exemplu îl constituie petițiile și solicitările către Ministerul Muncii și Protecției Sociale și cel al Energiei în sezonul rece, legate de compensațiile pentru energie din programul „[Ajutor la Contor](#)”.

Platforma particip.gov.md este mai puțin intuitivă. Conform Raportului de Evaluare a Transparenței (2024) elaborat de Cancelaria de Stat, 27% dintre utilizatorii chestionați consideră că informația de pe platforma centralizată este „neclară, irelevantă sau prost organizată”. Utilizatorilor le este dificil să identifice o consultare publică deoarece denumirile nu sunt informative, iar deseori lipsește un rezumat sau o descriere scurtă a propunerii. Astfel, consultările publice rămân, bunăoară, un proces pentru experți și organizațiile de profil, și mai puțin un proces de implicare a societății în luarea deciziilor.

Lipsa transparenței locale. Anunțurile de consultare sunt publicate de instituțiile centrale pe platforma particip.gov.md, în timp ce APL-urile preferă paginile web proprii. Pentru a oferi feedback calitativ, este necesar să fie urmărite mai multe platforme, ceea ce consumă timp și resurse din partea celor interesați/te.

OPȚIUNI DE POLITICI PUBLICE

Opțiunea I: Menținerea status quo-ului

În prezent, solicitările de informații și petițiile sunt expediate către autorități prin platforma [e-Democratie](#), formularele de pe paginile web ale instituțiilor, pe email sau prin poștă. Recomandările rezultate din consultările publice sunt trimise prin email sau pe platforma [particip.gov.md](#). Ulterior, documentele sunt triate manual de către administratorii paginii web sau de cancelarie (în funcție de regulamentul de funcționare) și repartizate direcțiilor sau funcționarilor/elor publici/e responsabili/e. Numărul informațiilor solicitate, recomandărilor și petițiilor crește odată cu dezvoltarea platformelor de comunicare și o participare mai activă la luarea deciziilor.

Avantaje

Sistemul actual este integrat eficient cu instituțiile publice, nu necesită costuri adiționale și funcționarii/ele publici/e sunt instruiți/e să utilizeze platformele existente. Cadrul de politici și sistemele corespund în mare parte nevoilor cetățenilor/elor.

Dezavantaje

Funcționarii/ele trebuie să trieze manual comentariile, recomandările rezultate din consultări, solicitările și petițiile având mai puțin timp pentru a asigura un proces participativ și un acces eficient. Sistemul este orientat spre partea administrativă și mai puțin spre eficiența participării.

Impact

Menținerea status quo-ului va pune presiune pe aparatul administrativ al instituțiilor care gestionează un volum mare de documente. Gestionarea manuală poate genera erori, întâzieri, necesitatea creșterii personalului și oferirea unor răspunsuri mai puțin calitative. Instituțiile mici, care recepționează un număr redus de cereri nu vor fi influențate. Funcționarii/ele și instituțiile vor utiliza instrumente elaborate „in-house”, procurate sau dezvoltate cu ajutorul proiectelor de finanțare, iar gestionarea cererilor va rămâne inegală între instituții iar aplicarea legii poate fi neuniformă.



Opțiunea II. Automatizarea cu ajutorul inteligenței artificiale a procesului de triere și analiză a cererilor de informații, petițiilor și a recomandărilor rezultate din consultările publice

Opțiunea propune implementarea instrumentelor de IA în procesul de triere și analiză a cererilor de informații publice, a petițiilor și a recomandărilor rezultate din consultările publice.

Implementare

Procesul va fi gradual și va începe cu o fază de pilotare pentru testarea și ajustarea soluțiilor tehnice și a cadrului normativ, urmată de scalarea în mai multe instituții.

Faza pilot va dura 3-6 luni și va include o autoritate centrală sau o autoritate care recepționează volume mari de solicitări de informații, recomandări de la consultări publice și petiții într-un volum mare, de exemplu Ministerul Muncii și Protecției Sociale sau Ministerul Energiei în sezonul rece în legătură cu compensațiile sau o primărie în procesul de consultare a bugetului. Pilotul va fi axat exclusiv pe procesarea (trierea și analizarea) cererilor de informații, petițiilor și a recomandărilor de la consultările publice. Scopul este validarea tehnologiei, construirea capacității instituționale și obținerea unor rezultate măsurabile. Codul sursă trebuie publicat, trebuie oferită posibilitatea de auditare a sistemului iar dezvoltarea trebuie realizată transparent.

Etapa a doua prevede extinderea funcționalităților: IA ar identifica automat informații relevante pe paginile web și bazele de date publice, în portalul de date deschise și în arhiva răspunsurilor anterioare pentru a ajuta funcționarii/ele să pre completeze răspunsuri.

Pentru implementare, este necesar să fie elaborat un model LLM (Large Language Model) cu clasificatori adaptați cadrului normativ din Moldova și cu capacități de căutare semantică. Modelul poate fi antrenat pe date depersonalizate rezultate din consultările și solicitările de acces existente, pentru a crește acuratețea sistemului informațional. Scopul este dezvoltarea și integrarea unui instrument digital care să reproducă parțial munca de sumarizare și analiză a funcționarilor, generând informații și concluzii mai rapide și mai calitative. Implementarea ar putea avea loc pe platformele particip.gov.md (*front și back oficiu*), și *e-Management* sau/și *e-APL* pentru *back oficiu*. Implementarea procesului de triere va avea loc în cadrul punctelor de intrare ale interacțiunii cu utilizatorii, și anume sistemul de e-management care recepționează email-urile, responsabilii administrativi ai paginilor web ale instituțiilor care triază mesajele venite sau administratorii de platforme precum particip.gov.md. O alternativă este elaborarea unei soluții tehnice independente și interconectarea ei cu platformele statului. Procesul nu necesită reglementări adiționale.

Instituții implicate:

1. Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării (MDED) și Agenția de Guvernare Electronică (AGE) pentru cadrul de politici și regulamentul de funcționare a sistemului;
2. AGE și Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică (STISC) pentru implementare tehnică.
3. Cancelaria de Stat ar avea rolul de coordonare interinstituțională a procesului, analiză și integrare a sistemului în platformele particip.gov.md, iar AGE pe platformele date.gov.md și *e-Management* și *e-APL* și *e-Democrație*.

Avantaje

Automatizarea economisește timp, resurse umane, eficientizează triajul și analiza volumelor mari de text, reduce duplicatele și poate spori calitatea răspunsurilor. Studii și implementări similare în Marea Britanie pentru analiza recomandărilor rezultate din consultările publice arată reducerea timpului de procesare, de exemplu o sarcină de 18,5 ore pentru un funcționar/ă public/ă a fost redusă la 16 minute.

Dezavantaje

IA are riscul de a fi părtinitor, iar un remediu ar trebui să fie dezvoltarea acestuia într-un mediu incluziv, testarea și auditarea sistemului, și învățarea automată a acestuia pe baza documentelor publice existente. Analiza finală a recomandărilor trebuie să fie efectuată de către persoanele responsabile din instituții, și nu de către IA. Lipsa transparenței în dezvoltare poate reduce încrederea publică.

Costuri

O soluție dezvoltată „in-house” implică costuri de dezvoltare, implementare și mentenanță și are costuri reduse pentru analiza documentelor.

Folosirea unor platforme externe (Anthropic, Open AI, Gemini), poate genera [costuri](#) de 0.1-0.5 EUR per document. La nivel central, în 2024 au fost recepționate 180 de solicitări de informații, au fost organizate 714 consultări publice și au fost primite 7.494 de propuneri. Pe lângă costurile financiare, implementarea soluției ar avea nevoie și de costuri umane de instruire a funcționarilor/elor.

Durăta

Faza de pilotare este estimată la 4-6 luni, iar cea de scalare la 6-12 luni. Implementarea soluției va veni la pachet cu procesul de îmbunătățire a SI „[Portalul național de participare publică](#)” și va corespunde cu timpul de dezvoltare a soluțiilor tehnice și de implementare a politicii realizat de Cancelaria de Stat. Reglementarea soluției ar corespunde cu elaborarea noii legi privind participarea și elaborarea [regulamentului](#) privind funcționarea platformei [e-APL](#).

Impact

Automatizarea ar oferi funcționarilor/elor mai mult timp pentru a se concentra pe calitatea răspunsurilor și pe explicații mai calitative. Automatizarea ar economisi timpul cheltuit pe proceduri administrative și anume pe cel de analiză și repartizare a solicitărilor și a recomandărilor. Propunerea contribuie la promovarea [standardelor](#) drepturilor digitale, și anume cele de participare publică, acces la informații și accesibilitate.

Suportul multilingv crește accesibilitatea serviciilor publice. Pentru a implementa sistemul bazat pe drepturile omului, este nevoie ca acesta să funcționeze în mai multe limbi minoritare, și să nu producă traduceri eronate. Analiza tehnologiilor de procesare a limbajului natural (NLP) indică o fezabilitate mai mare pentru limbile rusă, română, ucraineană iar mai redusă pentru bulgară, găgăuză și romani.

Criteriu / limbă	Rusă	Română	Ucraineană	Bulgară	Găgăuză	Romani
Nivel de Maturitate (1-5)	5 (Matur)	4 (Avansat)	4 (Avansat)	3 (Intermediar)	1 (Critic/Dependent)	1 (Critic/Dependent)

Practici internaționale

Sectorul bancar utilizează rutarea bazată pe intenție ([Intent-Based Routing](#)), unde IA analizează cererile clienților și le direcționează către agentul potrivit.

Guvernul britanic a dezvoltat instrumentul open source (cod deschis) „[Consult](#)”, care identifică temele principale din consultări.

Sistemul utilizează IA pentru a identifica subiectele cheie din răspunsuri și apoi le mapează la temele relevante. Evaluarea a arătat o potrivire de 60% cu temele identificate de evaluatorii umani, o rată considerată pozitivă. Timpul mediu de revizuire a unui răspuns a fost de 23 de secunde.

Serviciul de planificare din Greater Cambridge (Marea Britanie)

Primăriile recepționau un volum mare de feedback public (în medie 9.500 de comentarii per consultare) pentru Planurile Locale iar procesul a creat o presiune administrativă. În parteneriat cu Universitatea din Liverpool, a fost dezvoltat un model lingvistic mare (LLM eng: Large Language Model) personalizat, antrenat pe 15 ani de informații istorice.

Administrația Națională a Arhivelor și Înregistrărilor (NARA) din SUA.

Arhivele aveau un volum mare de cereri de informații iar procesele pentru identificarea și redactarea informațiilor sensibile (cu caracter personal sau secrete) erau efectuate manual. NARA pilotează sisteme pentru detectarea și redactarea automată a informațiilor și identificarea cererilor duplicat.



Opțiunea III. Asistent cetățenesc IA pentru consultări publice, petiții și acces la informații

Implementarea soluției va fi realizată concomitent cu procesul de îmbunătățire a SI „Portalul național de participare publică” și va corespunde cu implementarea realizată de Cancelaria de Stat (CS). Adoptarea unui *asistent cetățenesc IA* nu ar trebui privită ca o simplă actualizare tehnologică, ci ca o necesitate strategică pentru a ține pasul cu inovațiile din sectorul privat și din alte state.

Implementare

Implementarea soluției va veni la pachet cu procesul de îmbunătățire a SI „[Portalul național de participare publică](#)” și va corespunde cu implementarea realizată de CS.

Dezvoltarea asistentului virtual va avea loc similar proceselor din Opțiunea II de integrare a IA în procesele de triere și analiză a cererilor de informații, recomandărilor parvenite în urma consultărilor publice și a petițiilor. Procesul presupune dezvoltarea și antrenarea unui sistem IA de procesare a limbajului natural (NLP) pe baza a două componente. Componenta primară include legi, politici, regulamente, ghiduri, informațiile din paginile web și bazele de date publice. Componenta secundară include documente secundare anonimizate: cereri de informații, petiții, recomandările și a răspunsurile instituțiilor la acestea, astfel încât aceste informații să nu fie utilizate pentru răspunsuri factuale, dar să ajute modelul să înțeleagă caracteristicile cererilor.

Pentru a atenua riscurile răspunsurilor eronate, sistemul trebuie să utilizeze principiul [Generării Augmentate prin Recuperare](#) (RAG). RAG permite generarea răspunsurilor dintr-o bază de cunoștințe și dintr-un set predefinit de informații și nu utilizează sursele generale de pe internet.

Avantaje

Instrumentul multilingv va putea servi drept ghid pentru utilizatorii care sunt, inclusiv, la prima interacțiune cu serviciile publice și doresc să solicite corect informațiile sau să ofere recomandări bine argumentate dar nu cunosc procesul și regulile.

Dezavantaje

Adăugarea unui nou instrument în platformele guvernamentale necesită cheltuieli suplimentare. De asemenea, instrumentul poate îngreuna interfața și experiența de utilizator.

Costuri și durată

Costurile de implementare a funcționalității pot fi acoperite din bugetul prevăzut pentru îmbunătățirea platformei [particip.gov.md](#), pentru care CS a lansat recent consultări publice. Implementarea nu necesită costuri adiționale umane. Durata estimată a implementării este de 6–12 luni, iar instituțiile vizate sunt Cancelaria de Stat (CS) și AGE.

Impact

Asistentul cetățenesc IA va oferi suport utilizatorilor/oarelor pentru a interacționa mai eficient cu serviciile publice. Îmbunătățirea proceselor va spori calitatea și viteza răspunsurilor. Sistemul va eficientiza procesele pentru cetățeni/ene, care vor putea să se implice mai eficient în luarea deciziilor, inclusiv când sunt la primele interacțiuni cu serviciile publice. Totodată, acesta va contribui la îmbunătățirea drepturilor digitale ale cetățenilor, oferind un acces mai eficient la informațiile publice și la participarea activă în spațiul civic.

Practici internaționale

Statele Unite au pilotat un [asistent](#) IA care analizează cererile de informații la intrare și le direcționează către documente deja publice și către departamentele relevante. *Sistemul soluționează problema* gestionării ineficiente a unui număr mare de cereri FOIA, repetitive, și unui proces lent de declasificare a documentelor. Au fost implementate un chatbot ("FOIA Assistant") pentru a ghida cetățenii către informații deja publice, un sistem de grupare a cererilor similare pentru a efectua o singură căutare și un sistem de asistare la analiza documentelor istorice.

Regatul Unit a adoptat o strategie centralizată și a implementat asistentul [GOV.UK Chat](#) care este integrat în platforma unică [gov.uk](#). Proiectele pilot arată rezultate promițătoare, cu aproape 70% dintre utilizatori considerând răspunsurile utile.

Opțiunea de politici IV: Interconectarea paginilor web ale instituțiilor publice cu platforma particip.gov.md

Opțiunea propune reglementarea informațiilor care trebuie publicate în compartimentul „Transparența decizională” de pe paginile web și integrarea mai eficientă a acestora cu platforma particip.gov.md și sistemul e-Parlament.

Implementarea ar putea avea loc în cadrul procesului de îmbunătățire a platformei particip.gov.md lansat recent de Cancelaria de Stat. Din punct de vedere al politicilor, procesul ar putea fi reglementat de către noua lege privind transparența/participarea în procesul decizional.

Politici și reglementare

Opțiunea propune reglementarea setului de informații despre consultările publice necesar pentru a fi publicat pe paginile web ale autorităților, și anume toate elementele necesare ale unei consultări specificate în [Legea](#) Nr. 239 privind transparența în procesul decizional. În prezent, paginile web integrează platforma particip.gov.md însă funcționalitatea este [limitată](#), se arată într-un raport recent. Informațiile afișate nu sunt destule pentru a informa publicul despre decizii, iar lipsa trasabilității informației, îngreunează procesul de urmărire a unei consultări publice de la început la final. Propunerea vine să reglementeze și prin procesul în care toate elementele unei consultări sunt publicate după principiul „la un loc” în același compartiment.

Implementarea tehnică

Propunerea presupune interconectarea și îmbunătățirea platformelor e-Parlament și particip.gov.md, prin dezvoltarea unei Interfețe de Programare a Aplicațiilor (API) care să permită integrarea unui volum mai mare de informații relevante. Paginile web ale instituțiilor și [modelul șablon](#) elaborat de STISC trebuie ajustate pentru a putea afișa mai multe informații care să fie preluate de pe platforma centralizată. Varianta integrată ar funcționa după modelul [Agenției Proprietății Publice](#), care integrează și oferă o referință către platforma particip.gov.md, dar și afișează în același timp mai multe informații decât funcționalitatea de bază.

Instituțiile implicate în acest proces ar fi:

1. Cancelaria de Stat (CS) responsabilă de legea transparenței în procesul decizional și implementare;
2. STISC și CS pentru ajustările pentru platforma particip.gov.md și modelului de șablon tip pentru pagini web.

Avantaje

Introducerea acestei funcționalități ar face paginile web ale autorităților mai accesibile prin publicarea mai multor informații, mai deschise prin transparentizarea procesului de luare a deciziilor și mai intuitive prin organizarea mai eficientă a informației. Opțiunea ar oferi și o trasabilitate mai înaltă a documentelor de politici publice și cum deciziile sunt luate, de la inițierea unei decizii și până la decizia finală luată, și ulterioarele ajustări. De exemplu, dacă o lege a fost elaborată de guvern, atunci când ajunge în Parlament și suferă modificări și ajustări în urma consultărilor, utilizatorii să poată vedea acest lucru atât pe particip.gov.md, cât și în sistemul e-Parlament.

Dezavantaje

Opțiunea nu ia în calcul APL-urile de Nivelul II care publică informațiile direct pe paginile web. În acest caz, propunerea va aduce îmbunătățiri pe termen scurt și mediu în preponderent pentru autoritățile centrale și cele care deja utilizează platforma. Opțiunea poate crea mai multe procese și afișări paralele.

Costuri și durată

Costurile de implementare a funcționalității pot fi acoperite din bugetul prevăzut pentru implementarea ajustărilor de îmbunătățire a funcționalităților platformei particip.gov.md. Implementarea soluției va veni la pachet cu procesul de îmbunătățire a SI „[Portalul național de participare publică](#)”. Reglementarea soluției ar corespunde cu elaborarea noii legi privind transparența în procesul decizional.

Impactul pe termen scurt și mediu va fi disponibilitatea mai multor informații pe paginile web ale instituțiilor. Propunerea va avea impact inițial doar asupra instituțiilor centrale și a celor care folosesc deja platforma particip.gov.md.



Analiza comparativă a opțiunilor de politici publice

Criterii	Opțiuni			
	Opțiunea I. Status quo	Opțiunea II. Integrarea AI în triere și analiză	Opțiunea III. Asistent cetățenesc IA	Opțiunea IV. Îmbunătățirea și integrarea particip. gov.md
Costuri	Scăzute. Nu necesită investiții adiționale și utilizează infrastructura existentă.	Medii. Costuri inițiale ridicate pentru dezvoltare, instruire și eventuale taxe de licențiere. Costuri de mentenanță.	Costuri inițiale ridicate pentru dezvoltare, instruire și eventuale taxe de licențiere. Costuri de mentenanță.	Scăzute-medii. Acoperite din bugetul existent pentru îmbunătățirea platformei particip. gov.md.
Timp de implementare	Imediat	Pilot 3-6 luni. Integrarea scalată 6-12 luni.	Mediu. Integrarea în 6-12 luni.	Mediu-lung. Integrarea în 12 luni.
Avantaje	Menține stabilitatea și procesele cunoscute. Nu implică riscuri noi.	Eficientizează procesele interne; reduce timpul de răspuns; crește calitatea răspunsurilor la cereri de informații și sporește implicarea civică; promovează inovația digitală.	Sporește accesibilitatea și participarea publică; oferă ghidare personalizată cetățenilor/elor (axat inclusiv pe cei/cele care folosesc prima dată serviciile); asigură incluziune lingvistică.	Crește transparența și trasabilitatea deciziilor; facilitează accesul publicului la informații; îmbunătățește integrarea instituțională.
Dezavantaje	Nu răspunde problemelor actuale; supraîncărcare administrativă; lipsă de uniformitate între instituții.	Risc de părtinire a IA; necesită supraveghere umană; costuri și competențe digitale limitate.	Posibilă confuzie a utilizatorilor; risc de erori factuale ale IA; necesită monitorizare constantă.	Exclue parțial APL-urile; poate crea procese paralele și dublări de informații.
Impact	Mediu.	Înalt. Economisește timp, crește calitatea răspunsurilor, sprijină drepturile digitale.	Înalt. Îmbunătățește interacțiunea cetățean-stat, calitatea solicitărilor și gradul de participare.	Mediu-înalt. Consolidarea transparenței și coerenței informaționale între instituții.

Concluzii și opțiunile recomandate

Soluția recomandată este implementarea concomitentă, separată sau pe rând a opțiunilor II și III, care vor îmbunătăți interacțiunea dintre stat și cetățeni, atât pentru funcționarii/ele publici, cât și pentru utilizatori.

Implementarea Opțiunii II care prevede introducerea instrumentelor de inteligență artificială pentru trierea și analizarea cererilor de informații, recomandărilor parvenite de la consultările publice și a petițiilor va simplifica procesele administrative și va permite autorităților să se focalizeze pe calitatea răspunsurilor pentru cetățeni/ele.

Implementarea Opțiunii III care prevede dezvoltarea unui asistent cetățenesc bazat pe IA va spori nivelul de implicare a cetățenilor/elor în procesele decizionale, va întări drepturile digitale ale acestora, va funcționa după principiul „nimeni nu este lăsat/ă în urmă” și le va oferi încă un instrument digital la dispoziție. Implementarea sistemelor bazate pe IA trebuie să urmeze principiile etice și incluzive de elaborare a platformelor publice specificate în [Regulamentul UE privind IA](#).

Pașii următori

Ajustarea de către *Cancelaria de Stat* a platformei [particip.gov.md](#), și anume analizarea opțiunii de introducere a inteligenței artificiale pentru analizarea consultărilor publice și oferirea suportului pentru funcționari/e. Ajustarea poate avea loc în cadrul [procesului de îmbunătățire](#) a sistemului informațional. Instruirea funcționarilor/elor publici pentru utilizarea platformei și elaborarea materialelor informative pentru utilizatori/oare. Instituționalizarea prin lege a platformei [particip.gov.md](#) ca un punct unic de recepționare a comentariilor pentru consultări publice, pentru a facilita analiza centralizată.

Antrenarea de către *Cancelaria de Stat* și *Agencia de Guvernare Electronică* a unui model IA, în baza răspunsurilor anterioare la cererile de acces la informații și a petițiilor, analizarea consultărilor publice parvenite în ultimii 10 ani. Dezvoltarea unei *liste semantice* pentru consultări, cereri de informații și petiții, pentru a putea fi identificate cuvintele și elementele cheie din procesul de interacțiune stat-cetățean. Lansarea unui proiect pilot de triere, analiză și pre completare, în următoarele 6 luni în cadrul unei sau mai multor instituții centrale care recepționează un volum mare de cereri (solicitări de informații, recomandări pentru consultări publice sau petiții), de exemplu Ministerul Muncii și Protecției Sociale, Agenția pentru Protecția Consumatorului sau Parlament. Scalarea voluntară în decurs a 6-12 luni a sistemului pentru alte instituții publice, urmat de instruire și ghidări. Modelul poate fi interoperabil cu platformele [particip.gov.md](#), [edemocratie.gov.md](#) sau [e-APL/e-Management](#). Proiectul de asistent cetățenesc bazat pe IA, ar putea fi antrenat pe informații similare și în paralel, pentru a oferi și un instrument pentru utilizatori/oare. Modelul trebuie să fie implementat după principiul Generării Augmentate prin Recuperare (RAG), care presupune că modelul este implementat într-un mediu controlat și are acces doar la un set prestabilit de informații și nu la conținutul general de pe internet, pentru a exclude informațiile și rezultatele eronate.



www.promolex.md,
str. Petru Movilă 23/13,
MD-2004, Chișinău, Moldova
e-mail: info@promolex.md

