



**HOTĂRÎRE
cu privire la Concepția guvernării electronice**

nr. 733 din 28.06.2006

Monitorul Oficial nr. 106-111/799 din 14.07.2006

* * *

Întru executarea prevederilor Strategiei Naționale de edificare a societății informaționale - "Moldova electronică" și a Planului de acțiuni pentru realizarea acesteia, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.255 din 9 martie 2005 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr.46-50, art.336), în scopul eficientizării procesului de implementare a tehnologiilor informaționale și de comunicații în activitatea autorităților administrației publice, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Concepția guvernării electronice (se anexează).
2. Se stabilește că:
implementarea guvernării electronice constituie una din direcțiile prioritare ale edificării societății informaționale în Republica Moldova;
autoritățile administrației publice, în limitele competențelor atribuite, sînt obligate să asigure implementarea și dezvoltarea guvernării electronice.
3. Ministerul Dezvoltării Informaționale:
pînă la 1 august 2006, va elabora și va prezenta Guvernului, în modul stabilit, proiectul Concepției sistemului integrat de circulație a documentelor electronice;
pînă la 1 octombrie 2006, va elabora și va aproba Concepția portalului guvernamental;
în comun cu Ministerul Finanțelor, pînă la 20 octombrie 2006, va crea un model de portal guvernamental, cu prestarea serviciilor publice prin intermediul mijloacelor electronice;
va elabora Planul anual de acțiuni pentru implementarea guvernării electronice;
în comun cu Serviciul de Informații și Securitate, în termen de trei luni, va elabora și va prezenta Guvernului propuneri privind crearea Centrului de guvernare electronică.
4. Ministerul Educației și Tineretului, în comun cu Academia de Administrare Publică pe lîngă Președintele Republicii Moldova și Ministerul Dezvoltării Informaționale, pînă la 1 septembrie 2006, va elabora și va aproba Normele metodologice privind instruirea și certificarea funcționarilor publici în domeniul tehnologiilor informaționale și de comunicații și al guvernării electronice.
5. Camera de Licențiere, în comun cu ministerele de resort, pînă la 29 decembrie 2006, va implementa procedura de eliberare a licențelor după principiul "ghișeului-unic".
6. Ministerul Finanțelor, în comun cu Ministerul Dezvoltării Informaționale, va identifica mijloacele financiare necesare pentru executarea prezentei hotărîri și pentru realizarea planurilor anuale de acțiuni privind implementarea guvernării electronice.
7. Controlul asupra executării prezentei hotărîri se pune în sarcina Aparatului Guvernului.

PRIM-MINISTRU

Vasile TARLEV

Contrasemnează:

Ministrul dezvoltării informaționale

Vladimir Molojen

Ministrul finanțelor

Mihail Pop

Ministrul educației și tineretului

Victor Țvircun

Chișinău, 28 iunie 2006.

Nr.733.

Concepția guvernării electronice

Introducere

Strategia Națională de edificare a societății informaționale “Moldova electronică”, aprobată prin Hotărîrea Guvernului nr.255 din 9 martie 2005, stabilește drept una din priorități implementarea guvernării electronice.

În anul 2005, în cadrul realizării Strategiei Naționale “Moldova electronică”, Republica Moldova a lansat implementarea guvernării electronice (în continuare - e-guvernare). La etapa actuală este foarte important să fie soluționate, în primul rînd, problemele ce țin de pregătirea administrației publice și a societății, în ansamblu, în domeniul formării infrastructurii e-guvernării și utilizării la scară largă a tehnologiilor informaționale în diferite domenii.

Sondajele sociologice, efectuate în anul 2005, demonstrează că circa 28,5 la sută din populația republicii are acces la calculator, dintre care 10,2 la sută - la domiciliu. Peste 70 la sută din populația care utilizează calculatorul face acest lucru de cel mult 3 ani.

70 la sută din gospodăriile casnice beneficiază de serviciile telefoniei fixe, iar 42,8 la sută din familii dispun cel puțin de un telefon mobil.

Internetul este accesibil pentru circa 16 la sută din populație: în localitățile urbane - pentru 33,9 la sută, în cele rurale - 4,6 la sută.

Nivelul de pregătire a populației în cunoașterea calculatorului este diferit și, în medie, scăzut, diferența dintre populația rurală și cea urbană fiind mare. Mai bine pregătiți sînt tinerii, în special, elevii, studenții, tinerii absolvenți. Reprezentanții businessului și funcționarii publici au un nivel mediu de pregătire. Studiile denotă că doar 30% din funcționarii publici au cunoștințe în utilizarea computerului.

30,0 la sută din utilizatorii de Internet accesează paginile-web guvernamentale. Comunicarea cu administrația publică prin Internet are un caracter pasiv: căutare de informații, copiere de formulare, expediere de propuneri la proiectele de documente etc.

Serviciile publice, în format electronic, constau în oferirea de informații cu utilitate generală, care nu prevede interacțiunea persoanei cu instituția respectivă, pentru aceasta solicitantul fiind nevoit să apeleze instituția publică în mod tradițional.

În medie, una din trei instituții publice este prezentă în Internet: instituții medicale - 78%, autorități ale administrației publice - 61%, mass-media - 21%. 25% din site-uri oferă servicii ce presupun legătura inversă (feed-back).

Totodată, paginile-web guvernamentale sînt promovate insuficient, existînd anumite probleme de accesibilitate a lor. Nu sînt practicate analize referitor la numărul vizitatorilor și la problemele pe care le abordează vizitatorii. Paginile-web guvernamentale înregistrează, în medie, între 200 și 800 vizitatori pe zi.

Actualmente, sistemele informaționale automatizate și registrele diferitelor autorități publice sînt create, de regulă, în mod independent și reprezintă un spațiu informațional insular, fără o integrare comună. Ele sînt orientate spre satisfacerea intereselor și necesităților departamentale ale fiecărei instituții, iar interconexiunea acestor sisteme nu poate fi lesne realizată.

Sistemele și resursele informaționale de stat nu oferă o imagine complexă referitor la formarea și exploatarea acestora. O mare parte a informației nu este accesibilă cetățenilor și businessului, aflîndu-se în sisteme dispersate din diferite autorități publice care utilizează politici interne, strategii și standarde proprii. Guvernarea electronică impune renunțarea la modul de abordare neuniform în activitatea administrației publice în favoarea unei abordări complexe, care să fie axată pe integrarea resurselor informaționale de stat, în scopul satisfacerii intereselor și necesităților cetățenilor, businessului și statului.

Concepția guvernării electronice are drept scop crearea bazei conceptuale a e-guvernării, identificarea condițiilor principale și priorităților politicii de stat, determinarea modalităților de implementare a e-guvernării și conține prevederi referitoare la interacțiunea componentelor de bază - serviciile e-guvernării, o descriere succintă a arhitecturii și infrastructurii e-guvernării, determină etapele implementării e-guvernării, precum și stipulează beneficiile și riscurile aferente.

Prevederile prezentei Concepții nu au un caracter obligatoriu pentru crearea, dezvoltarea și asigurarea funcționării sistemelor informaționale de stat cu destinație specială, elaborate în scopul asigurării securității naționale.

1. Obiectivele și principiile guvernării electronice

Guvernarea electronică face parte din componentele de bază ale societății informaționale și constituie un sistem complex de asigurare informațională a guvernării prin aplicarea tehnologiilor informaționale și de comunicații.

Guvernarea electronică reprezintă modalitatea de aplicare și utilizare a tehnologiilor informaționale și de comunicații, în scopul asigurării accesului la informație și prestării serviciilor publice în regim interactiv (figura 1).

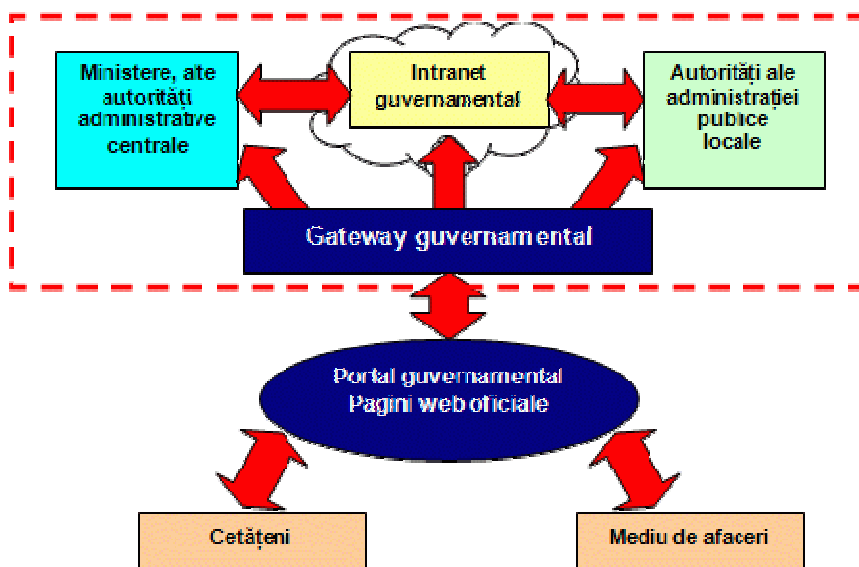


Figura 1. Esența guvernării electronice

Obiectivul general al guvernării electronice îl constituie asigurarea accesului la informația oficială, prestarea serviciilor prin intermediul mijloacelor electronice pentru cetățeni și mediul de afaceri, îmbunătățirea calității serviciilor publice, sporirea gradului de participare a cetățenilor în procesul de guvernare, eficientizarea activității administrației publice, consolidarea democrației și a instituțiilor statului de drept.

Implementarea guvernării electronice urmărește atingerea următoarelor obiective specifice:

- asigurarea transparenței activității autorităților administrației publice;
- crearea și implementarea sistemelor și aplicațiilor informatice, menite să susțină procesele de reformă și dezvoltare politică, socială și economică din țară;
- dezvoltarea infrastructurii informaționale de stat;
- creșterea nivelului de pregătire a angajaților publici în domeniul tehnologiilor informaționale și de comunicații;
- dezvoltarea cadrului juridic privind guvernarea și democrația electronică.

Realizarea obiectivului general și a obiectivelor specifice de implementare a guvernării electronice se bazează pe următoarele principii-cheie:

transparență și parteneriat - desfășurarea tuturor activităților în mod transparent, fiind discutate în mod public, cu luarea în considerare a ideilor și propunerilor tuturor părților implicate;

accesibilitate a informației - respectarea dreptului fundamental al cetățeanului de a avea acces la informațiile oficiale;

orientare socială - realizarea măsurilor principale în cadrul implementării guvernării electronice, cu luarea în considerare a intereselor cetățenilor;

armonizarea cadrului juridic cu reglementările și standardele internaționale;

protecție și securitate - respectarea drepturilor și libertăților constituționale ale cetățenilor în procesul de creare, stocare, prelucrare și transmitere a informației, inclusiv protecția datelor personale, prin metode și mecanisme de asigurare a securității informaționale;

prioritatea aspectelor politice, economice și sociale asupra celor tehnice și tehnologice;

principiul "primei persoane" - obligativitatea factorilor de decizie din cadrul ministerelor, altor autorități administrative centrale și autorităților administrației publice locale, instituțiilor publice și întreprinderilor de stat de a participa activ în procesul de implementare a e-guvernării.

2. Cadrul legal și instituțional

Implementarea guvernării electronice necesită condiții obligatorii și determinante referitoare la cadrul legal și instituțional, sferile social-economică, informațională și tehnologică.

Cadrul legal ce vizează e-guvernarea cuprinde mai multe legi, decrete, ordine, hotărâri de Guvern și regulamente. Interesul în creștere al societății pentru domeniul vizat impune o analiză periodică a cadrului legal existent, în scopul identificării lacunelor și dezvoltării cadrului juridic, stabilirii priorităților în sfera regulatorie în domeniul tehnologiilor informaționale și de comunicații, aceasta referindu-se, în primul rând, la statutul juridic al informației și la protecția datelor personale. În prezent, legislația în domeniul tehnologiilor informaționale și de comunicații vizează accesul la informația oficială, formarea resurselor informaționale de stat, comerțul electronic, implementarea documentului electronic și semnăturii digitale etc. Actualitatea problemei privind dezvoltarea cadrului legal în domeniul tehnologiilor informaționale și de comunicații este motivată de influența pe care o exercită asupra reglementării și dezvoltării în alte domenii.

Cadrul instituțional specific sectorului tehnologiilor informaționale și de comunicații din Republica Moldova este format din ministere și alte autorități administrative centrale, specificate în cele ce urmează, care au atribuții de elaborare și realizare a politicilor în domeniul tehnologiilor informaționale și de comunicații:

Ministerul Dezvoltării Informaționale (MDI) - organ central de specialitate al administrației publice;

Comisia națională pentru edificarea societății informaționale (CNESI) - organ consultativ pe lângă Guvern;

Agencia Națională pentru Reglementare în Telecomunicații și Informatică (ANRTI) - autoritate publică centrală de reglementare a pieței serviciilor în domeniul telecomunicațiilor și informaticii.

Atât cadrul legal, cât și cel instituțional nu sînt ajustate suficient la activitatea în condițiile guvernării electronice și din această cauză urmează a fi armonizate cu directivele Comunității Europene.

Conform Strategiei de reformă a administrației publice centrale, aprobată prin Hotărîrea Guvernului nr.1402 din 30 decembrie 2005, implementarea tehnologiilor informaționale și de comunicații în activitatea administrației publice implică în mod obligatoriu reingineria proceselor de administrare și de luare a deciziilor.

3. Interacțiunea componentelor de bază ale guvernării electronice.

Acordarea serviciilor publice

În cadrul guvernării electronice există trei categorii de actori - cetățenii, mediul de afaceri (Business) și Guvernul (Autoritățile administrației publice), ceea ce generează, în consecință, trei tipuri de interacțiuni, părți componente ale e-guvernării:

Interacțiunea dintre Guvern și Cetățean (G2C);

Interacțiunea dintre Guvern și Business (G2B);

Interacțiunea dintre diferite instituții ale administrației publice (G2G);

cu subcategoria Interacțiunea dintre Guvern și angajații acestuia (G2E).

În luna februarie 2001, Comunitatea Europeană, în conformitate cu prevederile Programului “e-Europe - O Societate Informațională pentru toți” a propus o listă din 20 servicii publice ce urmează a fi incluse în serviciile oferite cetățenilor și agenților economici prin intermediul mijloacelor electronice.

Furnizarea serviciilor publice prin mijloace electronice se poate efectua la diferite niveluri de complexitate:

nivelul 1 - **Informare**: furnizarea informațiilor despre serviciile publice și despre activitatea autorităților publice;

nivelul 2 - **Interacțiune**: descărcarea de formulare din Internet, procesarea formelor, inclusiv autentificarea, implementarea sistemului de circulație a documentelor electronice;

nivelul 3 - **Tranzacții**: transmiterea informațiilor, adoptarea deciziilor și efectuarea livrărilor de mărfuri și/sau servicii (inclusiv achitarea plăților prin mijloace electronice);

nivelul 4 - **Transformare**: redefinirea actului de guvernare.

Serviciile din categoria “**Guvern - Cetățean**” (G2C) se referă la interacțiunea dintre autoritățile administrației publice și cetățean. Pentru realizarea acestei interacțiuni, Comunitatea Europeană a stabilit o listă din 12 servicii publice de bază, care vor fi acordate cetățenilor și prin intermediul mijloacelor electronice (în continuare - servicii electronice), după cum urmează:

plata impozitelor și taxelor pentru cetățeni;

căutarea de locuri de muncă prin intermediul oficiilor de muncă;

acordarea de ajutor prin servicii sociale;

elaborarea actelor personale (acte de identitate, pașapoarte, permise de conducere);

înmatricularea autoturismelor;

eliberarea autorizațiilor pentru construcții;

solicitări și reclamații la poliție;

asigurarea accesului la biblioteci publice (cataloge on-line, instrumente de căutare, cărți electronice);

solicitarea și obținerea de certificate (naștere, căsătorie);

înmatricularea în universități;

notificarea schimbării adresei domiciliului;

servicii legate de sănătate (oferțele medicale ale spitalelor, programarea la consultații).

În afară de aceste servicii, este oportun de a asigura acordarea și altor servicii din diferite domenii.

Serviciile din categoria “**Guvern - Business**” (G2B) vizează interacțiunea electronică dintre administrația publică și mediul de afaceri. Pentru realizarea acestei interacțiuni, Comunitatea Europeană a propus o listă din 8 servicii electronice de bază, care urmează a fi oferite mediului de afaceri și prin intermediul mijloacelor electronice, după cum urmează:

achiziții publice;

contribuția socială a angajaților;

înregistrarea unei noi întreprinderi;

permise legate de mediu, inclusiv raportări;

sectorul fiscal (TVA: declarare, notificare);

sectorul vamal (declarații vamale, notificări);

taxe ale întreprinderilor (declarare, notificare);

furnizarea de date pentru statistici.

În afară de aceste servicii, este oportun de a asigura acordarea și altor servicii din diferite domenii.

Serviciile din categoria “**Guvern - Guvern**” (G2G) reprezintă comunicarea, schimbul de informații dintre structurile administrației publice prin mijloace electronice. G2G înseamnă integrarea tuturor nivelurilor administrative, optimizarea organizării informației și accesul la informație. Performanțele acestei componente determină calitatea întregii guvernări electronice, ea fiind motorul e-guvernării, ale cărei circuite informaționale interne sînt, în mare parte, necunoscute publicului.

În cadrul subcategoriei “**Guvern-Angajat**” (G2E) se realizează managementul interacțiunii dintre structurile guvernării și angajații săi prin intermediul noilor tehnologii informaționale și de comunicații.

Schematic (*figura 2*), interacțiunea dintre subiecții e-guvernării se desfășoară pe două circuite distincte - conturul intern și conturul extern, care comunică între ele prin intermediul portalului guvernamental (*Gateway*).

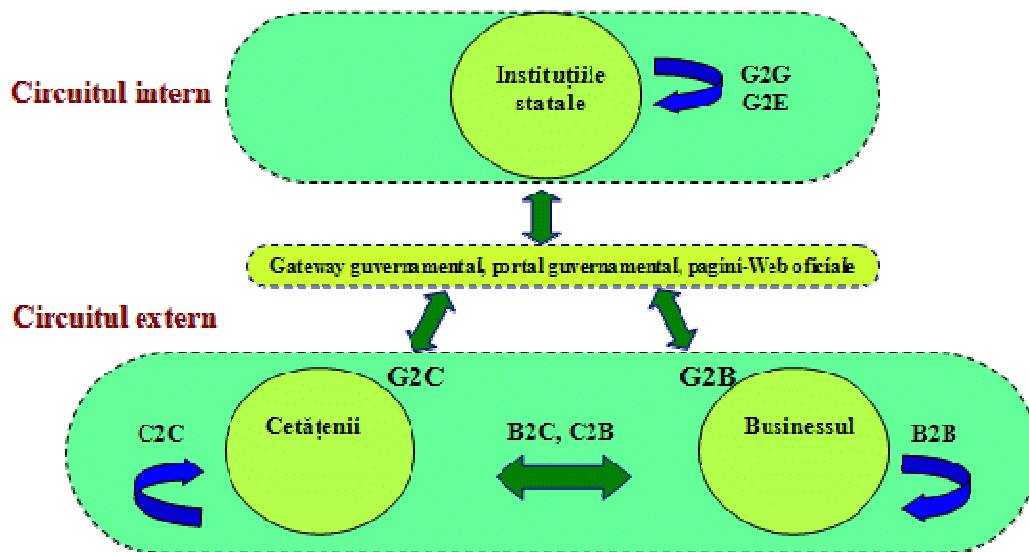


Figura 2. Esența interacțiunii dintre subiecții e-guvernării

Circuitul intern include sistemele informaționale care deservește procesele ce au loc în interiorul sistemului de administrație publică (G2G), inclusiv acordarea serviciilor interne (G2E) structurilor și angajaților din cadrul administrației atât la nivel central cât și la nivel local.

Circuitul extern include infrastructura publică ce asigură interacțiunea cetățenilor și a businessului cu autoritățile administrației publice. El este alcătuit din sisteme informaționale care deservește procesele de interacțiune a populației și businessului cu administrația prin intermediul portalului guvernamental și va cuprinde două componente ale e-guvernării - “Guvern-Cetățean” (G2C) și “Guvern-Business” (G2B).

Cetățeanul va solicita rezolvarea cât mai rapidă a problemei sale fără a fi obligat să cunoască instituția responsabilă, ce niveluri de decizie și complexitate există, care anume baze de date au fost accesate.

Astfel, Guvernul va reevalua atribuțiile instituțiilor la nivel de subdiviziuni și la nivel de angajați, urmînd să elimine paralelismele, să restructureze cadrul administrativ din perspectiva informațională, estimarea fiind orientată spre rezultatul final. În acest sens, vor fi optimizate structurile, ceea ce nu înseamnă disponibilizări obligatorii de personal, ci reducerea costurilor în funcție de poziția și aportul fiecărei unități administrative la eficiența informațională a guvernării on-line.

Pentru ca serviciile să fie lesne accesibile, ele trebuie să fie structurate astfel încît să răspundă necesităților și așteptărilor cetățenilor.

Prin intermediul portalului și gateway-lui guvernamental, la etapa inițială, cetățenilor li se oferă posibilitatea de a consulta, în regim de timp real (on-line), diverse informații cu caracter public. La următoarea etapă, relația dintre Guvern și cetățean devine interactivă, are loc o comunicare ce presupune schimbul de date în ambele direcții, iar la o etapă mai avansată devin posibile serviciile tranzacționale - achitări de plăți și taxe, alte servicii cu informații importante.

4. Arhitectura guvernării electronice

Guvernarea electronică oferă un instrument nou de administrare în organele publice. Ea transformă atât relațiile dintre cetățeni și structurile administrației publice cât și relațiile din interiorul administrației, ceea ce presupune informatizarea tuturor proceselor ce au loc în cadrul organelor de stat, precum și a relațiilor intersectoriale. Sînt necesare sisteme și resurse informaționale centralizate, capabile să asiste toate funcțiile de interacțiune ale Guvernului cu cetățenii și mediul de afaceri.

Integrarea sistemelor și resurselor informaționale departamentale și teritoriale existente constituie primul pas spre implementarea unor soluții de guvernare electronică. Integrarea necesită modificări de ordin normativ, organizatoric, tehnic și tehnologic.

Abordarea neunivocă a acestei probleme poate conduce la o complexitate exagerată. Alternativa constă în implementarea unor proceduri, mecanisme și instrumente unice care să asigure o integrare eficientă și operativă. Realizarea unor astfel de inițiative trebuie să fie asigurată prin abordări structurate, sistemice de planificare și implementare, bazate pe o arhitectură unitară a guvernării electronice.

Arhitectura unitară a e-guvernării reprezintă o structură complexă ce reflectă legăturile dintre toate componentele guvernării electronice, permite identificarea și sistematizarea necesităților de utilizare a tehnologiilor informaționale și de comunicații, precum și de coordonare a investițiilor, micșorarea redundanței prin integrare.

În acest mod se asigură corectitudinea scopurilor proiectelor, coordonarea și estimarea eficienței lor, optimizarea cheltuielilor prin eliminarea paralelismelor, investirea în tehnologii de perspectivă și sisteme compatibile.

Arhitectura unitară a e-guvernării reprezintă viziunea integrală asupra activității instituțiilor statale, inclusiv privind modul în care tehnologiile informaționale și comunicațiile asigură sprijinul necesar pentru această activitate. Fără o astfel de abordare sistemică realizarea inițiativelor de e-guvernare se va confrunta cu un număr considerabil de probleme și cheltuieli ineficiente.

Arhitectura guvernării electronice este compusă din trei niveluri ierarhice (*figura 3.*):
 arhitectura activităților;
 arhitectura aplicațiilor (produselor program aplicative);
 arhitectura tehnologică.

Arhitectura integrării și interconectivității	Arhitectura informației și a datelor	Arhitectura activităților	Arhitectura securității informaționale	Arhitectura rezultativității
		Arhitectura aplicațiilor		
		Arhitectura tehnologică		

Figura 3. Componentele arhitecturii unitare

Arhitectura activităților are la bază modelul care identifică acțiunile administrației publice din punctul de vedere al funcțiilor și modului de realizare a acestor funcții. Modelul descrie obligațiunile reciproce ale organelor puterii de stat și obligațiunile față de cetățeni și business, stabilește necesitățile și scopurile trasate, procesele și fluxurile informaționale, serviciile acordate și resursele existente.

Arhitectura aplicațiilor reprezintă structurarea obiectelor informaționale ale sistemului, ale produselor program, ale utilizatorilor de informații, drepturilor și politicilor de acces și audit etc.

Arhitectura tehnologică ține de organizarea resurselor fizice și logice - sisteme de operare și resurse program de nivel intermediar, standarde tehnologice și regulamente, inclusiv standarde și recomandări pentru dezvoltarea sistemelor informaționale de stat. Ea se referă la legăturile principale dintre serviciile prestate și componentele arhitecturii aplicațiilor.

Pentru ca e-guvernarea să funcționeze ca un sistem unitar, se impune a asigura integritatea și interoperabilitatea tuturor componentelor acestui sistem, compatibilitatea datelor, garantarea securității și protecției informațiilor. De asemenea, este important să existe posibilitatea de estimare a productivității și eficienței guvernării de la procese și sisteme informaționale separate pînă la rezultate.

Aceste funcționalități ale sistemului de e-guvernare sînt asigurate la toate cele trei niveluri ierarhice de alte patru componente:

- arhitectura integrării și interconectivității;
- arhitectura informației și a datelor;
- arhitectura securității informaționale;
- arhitectura rezultativității.

Arhitectura integrării și interconectivității oferă posibilitatea interacțiunii și schimbului de informații între ministere, agenții, administrații locale, cetățeni și business. Cele mai importante componente pentru asigurarea acestor interacțiuni sînt Intranetul guvernamental securizat și portalul guvernamental.

Arhitectura informației și a datelor va permite utilizarea unor anumite standarde tehnologice unice pentru uniformizarea activităților, precum și pentru asigurarea securității tranzacțiilor și informațiilor, autentificarea, utilizarea tehnologiilor smart-cardurilor etc. Ea vizează datele, schimbul de informații, metadatele și căutarea informațiilor, securitatea și protecția.

Arhitectura securității informaționale include metode și mecanisme care vor proteja informațiile de accesare sau interceptare de către persoane neautorizate, vor exclude falsificarea informațiilor transmise sau utilizarea neautorizată a anumitor servicii destinate unor categorii specifice de utilizatori.

Arhitectura rezultativității guvernării electronice și a componentelor e-guvernării reprezintă un sistem echilibrat de indicatori și metrici generale, folosite pentru evaluarea productivității, rezultativității și eficienței e-guvernării pentru întreg cadrul vertical - de la componente fizice, procese și sisteme informaționale separate pînă la rezultatele principale ale activităților și consecințele strategice ale acestora. Estimarea eficienței e-guvernării se efectuează în funcție de rezultatele obținute.

5. Infrastructura guvernării electronice

În conformitate cu arhitectura unitară, infrastructura guvernării electronice va fi organizată la trei niveluri ierarhice: nivelul de prezentare (accesul), nivelul aplicațiilor (proceselor) și nivelul tehnologic (*figura 4*).

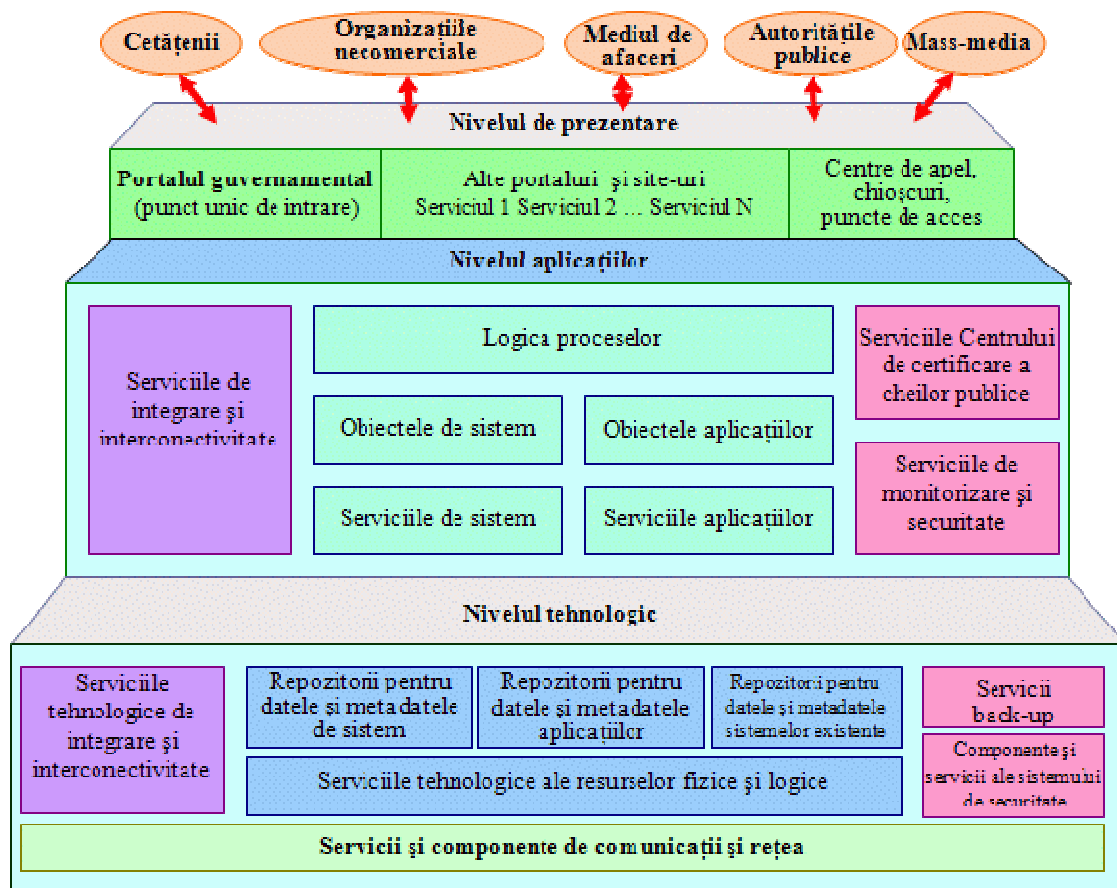


Figura 4. Nivelurile infrastructurii guvernării electronice

Nivelul de prezentare, format din portalul guvernamental și web-site-urile oficiale specializate în servicii electronice, centre de apel și puncte de acces, este destinat asigurării accesului solicitanților la serviciile e-guvernării.

Nivelul aplicațiilor este format din obiectele și serviciile de sistem și cele aplicative, serviciile care asigură integrarea și interconectivitatea, autentificarea și securitatea.

Nivelul tehnologic este destinat tratării problemelor de păstrare și utilizare a datelor și metadatelor, asigurare a integrității tehnologice, protecției și securității prin metode și mecanisme fizice și logice. În repozitori este păstrat conținutul (paginile-web, codul etc.) împreună cu metadatele. Serviciile și componentele comunicaționale și de rețea permit conexiunile la nivel fizic.

Infrastructura guvernării electronice include următoarele componente de bază: portalul guvernamental, sistemul de circulație a documentelor, mecanismul de aplicare a semnăturii digitale, rețelele de comunicații, resursele și sistemele informaționale de stat.

5.1. Portalul și gateway guvernamental

Interacțiunea Guvernului cu cetățenii și mediul de afaceri privind furnizarea serviciilor publice cu utilizarea mijloacelor electronice se efectuează prin intermediul unei “singure porți guvernamentale” - așa-numitului “portal guvernamental”.

Portalul guvernamental este un instrument de suport în activitatea e-guvernării ce oferă posibilitatea schimbului de informații cu publicul prin rețele de comunicații, inclusiv Internet, și reprezintă un punct de acces la resursele și serviciile informaționale. Spre deosebire de pagina-web obișnuită, el îndeplinește trei funcții de bază: oferirea informației despre activitatea autorităților administrației publice, asigurarea accesului la resursele informaționale de stat și prestarea serviciilor publice .

Gateway-ul guvernamental, la rândul său, este un element de infrastructură a e-guvernării, care asigură interacțiunea diferitelor sisteme informaționale în procesul de prestare a serviciilor publice, schimbului de informații, între cetățeni, mediul de afaceri și autoritățile administrației publice.

Ministerele, alte autorități administrative centrale, autoritățile administrației publice locale și alte instituții și organizații publice creează și gestionează pagini-web oficiale proprii, care vor interacționa în mod direct cu portalul guvernamental al e-guvernării.

Drept bază pentru crearea și utilizarea portalurilor servește infrastructura generală a tehnologiilor informaționale de telecomunicații și standardele din domeniu privind interconectarea, interoperabilitatea, securitatea și protecția informației și sistemelor informaționale. Pentru anumite categorii de cetățeni și agenți economici este oportun de a crea și portaluri specializate, iar componentele infrastructurii e-guvernării vor asigura un set deja stabilit de cerințe și instrumente tehnice, necesare pentru crearea portalurilor departamentale sau teritoriale.

5.2. Sistemul informațional de management al documentelor

O componentă importantă a e-guvernării este sistemul informațional de management al documentelor. Acesta va asigura managementul integrat al tuturor tipurilor de documente în cadrul administrației publice, precum și automatizarea proceselor de lucru prin urmărirea fluxului documentelor.

Rolul principal în funcționarea sistemului informațional de management al documentelor revine sistemului integrat de circulație a documentelor electronice. Conform legislației, circulația documentelor electronice poate include: crearea și prelucrarea documentului electronic, expedierea, transmiterea și primirea documentului electronic, verificarea autenticității documentului electronic, confirmarea primirii documentului electronic, retragerea documentului electronic, evidența documentelor electronice, păstrarea, modificarea și nimicirea documentului electronic, crearea exemplarelor suplimentare ale documentului electronic, crearea și autentificarea copiilor documentului electronic pe suport de hârtie.

Sistemul de circulație a documentelor electronice reprezintă un sistem integrat de evidență și control automatizat al circulației documentelor în interiorul instituției sau între instituții, începând cu momentul creării sau primirii documentelor până la finalizarea executării acestora și transmiterea, respectiv, în arhiva instituției și/sau după caz, în arhivele de stat.

Serviciile sistemelor informaționale de management al documentelor vor fi distribuite în așa mod încât să devină posibilă utilizarea lor în diverse structuri ale administrației publice, toate funcționând în cadrul unui sistem integrat. Este necesară crearea unor arhive electronice de mare siguranță, care să poată fi accesate de oriunde și oricând, atât în mediul Intranet, cât și Internet.

Gestionarea automatizată a documentelor va contribui și la eficientizarea proceselor de lucru. Implementarea sistemului va fi precedată de realizarea unui șir întreg de măsuri pentru aprobarea regulilor unice ale secretariatului, elaborarea unui număr considerabil de modele de documente, introducerea modificărilor necesare în actele normative și instrucțiunile de serviciu.

5.3. Mecanismul de aplicare a semnăturii digitale

Elementul-cheie al sporirii eficienței și calității deciziilor adoptate în procesul de e-guvernare, în special în cadrul sistemului de circulație a documentelor electronice, este mecanismul de aplicare a semnăturii digitale.

Pentru a asigura protecția securității informației, conținute în documentele electronice, sînt solicitate serviciile de certificare a cheilor publice ale semnăturii digitale. Serviciile de certificare a cheilor publice și alte servicii ce țin de semnătura digitală se prestează, în conformitate cu prevederile legislației, de către centrele de certificare a cheilor publice. În scopul formării mecanismului de aplicare a semnăturii digitale, a fost creat Centrul de certificare a cheilor publice de nivel superior și Centrul de certificare a cheilor publice al autorităților publice. În

perspectivă pot fi create și alte centre de certificare, în condițiile legislației, ce țin de documentul electronic și semnătura digitală.

Mijloacele semnăturii digitale sînt supuse certificării obligatorii și trebuie să asigure: unicitatea cheii private și cheii publice create; dificultatea de calcul necesară la deducerea cheii private și a semnăturii digitale și confidențialitatea cheii private. Modul de aplicare a semnăturii digitale pe documentele electronice ale autorităților administrației publice este stabilit de Guvern.

Semnătura digitală prevede respectarea următoarelor principii:
echivalența puterii juridice a semnăturii digitale și a semnăturii olografe;
libertatea persoanei fizice în alegerea mijloacelor de protecție;
aplicarea obligatorie a mijloacelor certificate ale semnăturii digitale;
aplicarea semnăturii digitale de către persoana fizică, independent de postul ocupat și funcțiile exercitate.

Centrele de certificare a cheilor publice constituie elementele de bază într-un sistem instituțional al mecanismului de aplicare a semnăturii digitale. Centrele în cauză asigură certificarea cheilor publice ale semnăturii digitale și, în acest mod, efectuează identificarea utilizatorilor sistemelor informaționale respective. La serviciile centrelor de certificare se apelează doar în cazul în care activitatea persoanelor fizice și juridice necesită documente electronice sau servicii personalizate. Activitatea centrelor se va baza pe infrastructura cheilor publice, crearea și implementarea totală a căreia va permite garantarea unui nivel înalt de protecție a informațiilor, respectarea dreptului constituțional al cetățenilor la confidențialitate în relațiile cu statul, păstrarea secretului de stat și a celui comercial.

5.4. Rețele de comunicații

Rețelele de comunicații guvernamentale se bazează pe canalele de comunicații ale operatorilor naționali. Toate rețelele guvernamentale sînt interconectate și formează Intranetul guvernamental. Crearea rețelelor informaționale guvernamentale de comunicații - Intranetul guvernamental - impune utilizarea celor mai avansate realizări din domeniul tehnologiilor informaționale și al comunicațiilor. Prin formarea Intranetului guvernamental se vor crea premise reale pentru adoptarea și implementarea unei politici unice privind protecția și securitatea informației, pentru interconectarea tuturor sistemelor și resurselor informaționale departamentale și teritoriale, precum și pentru realizarea unor rețele virtuale la nivel de stat, securizate și pentru prestarea unor servicii de înaltă calitate.

5.5. Resurse și sisteme informaționale de stat

La etapa actuală se formează spațiul informațional unic de stat care reprezintă totalitatea infrastructurii informaționale naționale, a resurselor și sistemelor informaționale de stat și a mijloacelor de interacțiune informațională, care corespund, sub aspect legislativ, anumitor niveluri de competență și luare a deciziilor.

Resursele și sistemele informaționale de stat constituie platforma informațională pentru funcționarea mijloacelor de interacțiune informațională, care sînt destinate pentru asigurarea comunicării interactive dintre stat, cetățeni și business, inclusiv pentru acordarea serviciilor interactive și accesului la resursele informaționale de stat în baza infrastructurii informaționale naționale.

Resursele și sistemele informaționale ale ministerelor, altor autorități administrative centrale, autorităților administrației publice locale și ale altor instituții publice reflectă, pe de o parte, specificul activităților acestor structuri, iar, pe de altă parte, constituie un rezultat al politicilor de informatizare ale statului, politici care au drept obiectiv crearea unui spațiu informațional integrat la nivel statal.

Prestatorii principali de servicii sînt ministerele, alte autorități administrative centrale și autoritățile administrației publice locale, care, în baza sistemelor informaționale proprii, dar apelînd și la alte resurse informaționale integrate, pun la dispoziție servicii publice prin mijloace

electronice. Este necesar ca aceste sisteme informaționale să fie elaborate și dezvoltate în mod centralizat, propuse spre aprobare în cadrul unor proiecte-pilot și preluate apoi de către autoritățile administrației publice centrale și locale.

5.6. Asigurarea securității informaționale

Importanța aspectelor ce țin de securitate în sistemele de e-guvernare crește concomitent cu extinderea prelucrărilor electronice de date și transmiterii acestora prin intermediul rețelelor de comunicații. În cazul operării cu unele informații confidențiale, este important ca avantajele de partajare și comunicare pe care le conferă guvernarea electronică să fie susținute de facilități de securitate substanțiale. Acest aspect este important în condițiile în care rețelele sînt folosite inclusiv pentru realizarea interacțiunilor dintre administrația publică și cetățeni.

Securitatea vizează asigurarea confidențialității, integrității și autenticității informației. Pentru asigurarea securității rețelelor sînt implementate mecanisme specifice pornind de la nivelul fizic (protecția liniilor de transmitere de date), continuînd cu proceduri de restricționare a accesului la nivelul rețelei (fire-wall), pînă la aplicarea unor tehnici de codificare a datelor (criptare) pentru protecția comunicării între aplicațiile ce rulează pe diverse calculatoare din rețea.

Intranetul guvernamental oferă mijloace de securitate capabile de a contracara tentativele de interceptare a datelor transmise. De asemenea, urmează să fie implementate mecanisme de asigurare a securității la nivel logic prin tehnici de criptare a datelor transmise.

5.7. Principiile de standardizare și reglementare tehnică

Cea mai mare dificultate în realizarea proiectelor de e-guvernare, care se manifestă în mod special la rezolvarea problemei integrării resurselor informaționale, rezidă nu atît în implementarea unor tehnologii concrete cît în lipsa unor standarde comune, precum și în gradul scăzut de corelare a arhitecturilor. Pentru implementarea infrastructurii de e-guvernare, se impune adoptarea și utilizarea unor standarde de reprezentare a datelor, standarde pentru schimburile de informații, standarde pentru metadate și pentru căutarea informațiilor, standarde pentru securitatea informațională. O atenție deosebită urmează a fi acordată standardelor și protocoalelor ce au menirea de a garanta compatibilitatea tehnologiilor și a sistemelor. Adoptarea și respectarea unor astfel de standarde sînt absolut necesare la crearea mediului de interoperabilitate pentru toate sistemele informaționale de stat.

Sistemele informaționale automatizate moderne reprezintă complexe extrem de complicate, care includ mijloace tehnice de program, structuri organizaționale și personal care îndeplinește funcții administrative, de control și de producere.

Pentru fiecare din componentele sistemului se impun cerințe diferite, inclusiv în ceea ce privește calitatea. În domeniul tehnologiilor informaționale există un număr imens de standarde care se completează, se dublează și care, cu părere de rău, nu se conformează, în totalitate, unul altuia. Unica soluție este crearea Sistemului național de standarde în domeniul informatizării.

Practica internațională de creare a standardelor naționale constă în adaptarea standardelor internaționale și europene la condițiile locale și la tehnologiile specifice ale țării. Ținînd cont de complexitatea armonizării legislației tehnice și adoptării standardelor internaționale și europene, organele centrale de specialitate ale administrației publice vor întreprinde acțiuni de durată medie pentru executarea acestor sarcini.

6. Implementarea guvernării electronice

6.1. Activitățile principale

Pentru a asigura succesul activităților de implementare a e-guvernării, este necesar să fie mobilizate la maximum resursele administrative și politice.

- Lucrările principale ce garantează reușita implementării e-guvernării sînt următoarele:
 - elaborarea programului de implementare;
 - desemnarea organului abilitat să coordoneze activitățile de implementare;

axarea acțiunilor de implementare pe realitățile existente;
stabilirea unor criterii privind necesitatea și suficiența acțiunilor ce urmează a fi întreprinse;
crearea unui mediu favorabil implementării.
Reieșind din aceasta, activitățile ce se impun urmează a fi realizate în următoarele direcții de bază:
dezvoltarea cadrului legal și instituțional privind e-guvernarea;
implementarea arhitecturii guvernării electronice, definirea unui set de servicii generice și instrumente de dezvoltare;
identificarea standardelor și protocoalelor de asigurare a compatibilității sistemelor și tehnologiilor guvernamentale;
realizarea paginilor oficiale (web-site) ale instituțiilor publice conform standardelor adoptate;
elaborarea programelor de instruire a funcționarilor publici pentru utilizarea tehnologiilor informaționale și de comunicații, identificarea surselor de finanțare a activităților de instruire, perfecționare și certificare;
proiectarea și implementarea unor sisteme informatice pentru acordarea serviciilor publice de bază pentru cetățeni și mediul de afaceri în format electronic;
asigurarea interconectării resurselor și sistemelor informaționale de stat pentru a oferi servicii electronice integrate;
familiarizarea cetățenilor cu modul de utilizare a serviciilor publice oferite în format electronic;
crearea unui cadru de încredere a utilizatorilor în securitatea și protecția persoanei, în condițiile guvernării electronice.

6.2. Etapele de implementare

Implementarea guvernării electronice se va efectua gradual, pe etape. Conform Strategiei Naționale “Moldova electronică”, se preconizează realizarea e-guvernării în trei etape. Pentru fiecare din aceste etape vor fi stabilite sarcini concrete de implementare.

Etapa I (anii 2006-2007) - promovarea e-guvernării, care este deja lansată și are drept obiectiv principal cercetarea infrastructurii informaționale naționale și analiza sistemelor existente și în curs de creare. Tot la această etapă este necesar de a fi inițiate activitățile de elaborare și adoptare a actelor normativ-juridice și standardelor în sfera tehnologiilor informaționale și de comunicații referitoare la guvernarea electronică.

Vor fi stabilite serviciile publice care urmează a fi furnizate solicitanților prin mijloace electronice. Vor continua activitățile de dezvoltare a paginilor-web oficiale ale autorităților publice, vor demara activitățile de creare a portalului guvernamental, vor fi soluționate problemele ce țin de managementul documentelor electronice și implementarea semnăturii digitale.

Vor fi planificate acțiuni de dezvoltare a infrastructurii de acces, inclusiv în bandă largă, întreprinse măsuri de stimulare a sectorului privat pentru elaborarea și implementarea unor modalități simple și ieftine de accesare a Internetului. O atenție specială va fi acordată pregătirii populației în studierea calculatorului. Se creează puncte de acces public la Internet și se desfășoară activități de formare a deprinderilor de utilizare a serviciilor oferite de guvernarea electronică.

Va fi implementată procedura de instruire și certificare a funcționarilor publici în domeniul tehnologiilor informaționale și de comunicații. Se preconizează instruirea și certificarea cunoștințelor pentru 30% din numărul total de angajați publici.

Etapa a doua (anii 2008-2010) - finalizarea activităților de creare a portalului guvernamental, demararea unor proiecte de informatizare și integrare a serviciilor electronice la nivel local, sectorial și național, crearea bazei tehnologice pentru efectuarea tranzacțiilor electronice on-line.

Va fi implementată infrastructura de chei publice ce va asigura personalizarea, autentificarea și autorizarea utilizatorilor în cadrul serviciilor electronice din categoriile G2C și G2B.

Vor continua activitățile de implementare a conexiunilor în bandă largă, creare a punctelor de acces public la Internet în școli, universități, biblioteci, oficii poștale, gări, primării etc.

O atenție sporită va fi acordată lichidării decalajului social privind accesul la mijloacele tehnologiilor informaționale și de comunicații prin crearea posibilităților de accesare ieftină a Internetului, prin instruire și formare profesională, facilități la procurarea mijloacelor tehnologiilor informaționale și de comunicații. Se preconizează finalizarea instruirii inițiale a tuturor funcționarilor publici în vederea utilizării eficiente a tehnologiilor informaționale și de comunicații.

Etapa a treia (după anul 2010) - transformarea cardinală a modului de lucru al autorităților publice: vor fi implementate portaluri specializate în vederea autentificării unice în sistemul de guvernare electronică; resursele și sistemele informaționale ale autorităților publice de diferite niveluri vor fi integrate și vor comunica interactiv, iar acordarea serviciilor publice se va efectua în mod transparent, în funcție de structura administrației publice, fiind orientate spre apărarea intereselor cetățeanului.

Vor fi finalizate proiectele de elaborare a mediului protejat de transfer date. Vor continua activitățile de creare a unor noi puncte de acces public și de formare a deprinderilor de utilizare a serviciilor oferite de guvernarea electronică.

Sarcinile de perspectivă, după anul 2010:

promovarea și prestarea pe scară largă a serviciilor electronice;

implementarea graduală a sistemului de votare electronică și a altor sisteme de importanță statală și publică.

6.3. Administrarea activităților de implementare

În scopul administrării curente a activităților de implementare a e-guvernării, deservirii organizatorico-tehnice a contractelor de stat și asigurării informaționale și analitice, este necesară crearea Centrului de guvernare electronică (*figura 5*).

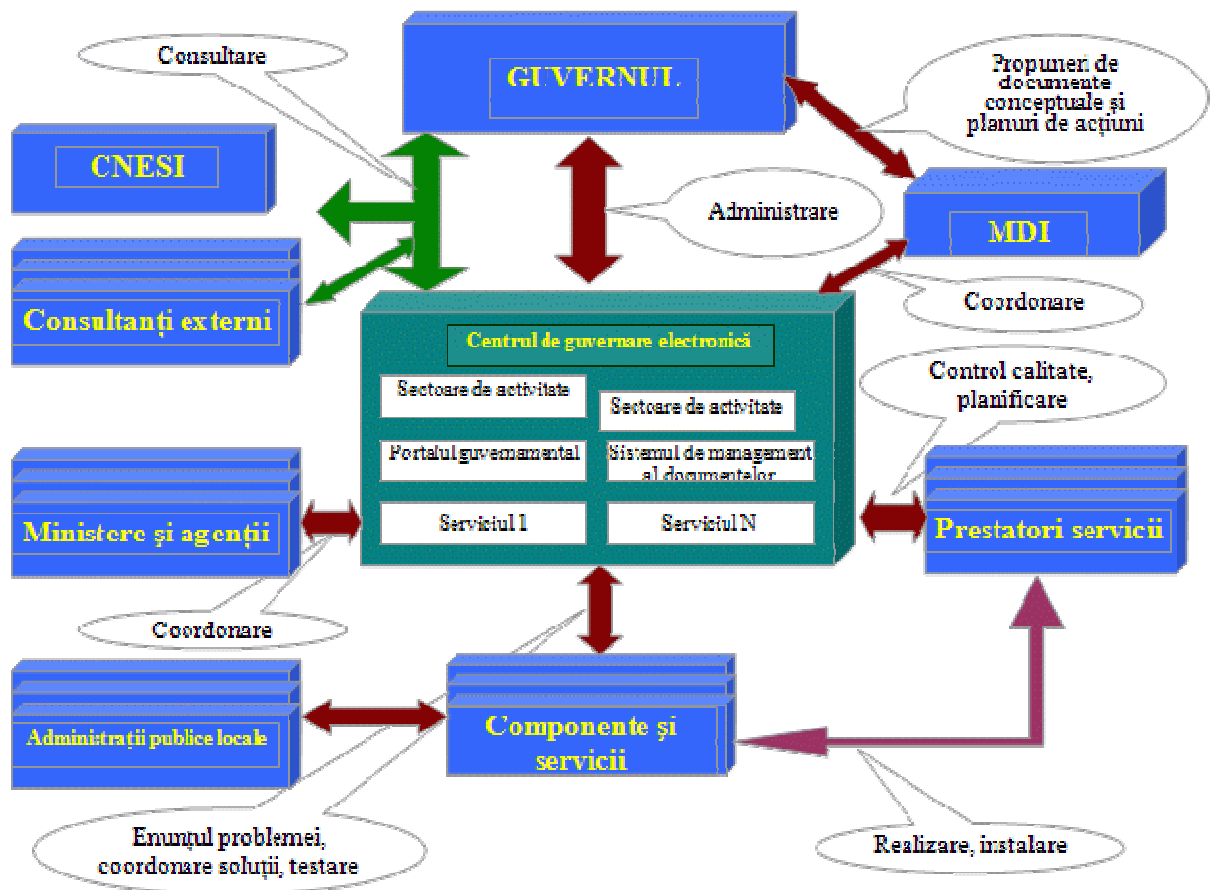


Figura 5. Organizarea activităților de implementare a e-governării

Obiectivul principal al Centrului de guvernare electronică este dirijarea activităților tehnico-tehnologice ce țin de implementarea prevederilor Concepției guvernării electronice: administrarea portalului guvernamental, gestionarea sistemului de circulație a documentelor electronice în cadrul administrației publice și altele.

Atribuțiile și modul de funcționare a Centrului de guvernare electronică sînt stabilite de Guvern.

În calitate de parteneri în activitățile de implementare a e-governării sînt implicați operatorii de servicii informatice, sectorul nonguvernamental, mediul academic ș.a. Promovarea e-governării trebuie să fie susținută de o campanie largă de mediatizare care are un important rol social în garantarea realizării cu succes a proiectelor.

În baza propunerilor autorităților administrației publice privind realizarea Concepției guvernării electronice, Ministerul Dezvoltării Informaționale va elabora un plan anual de acțiuni și de finanțare.

La nivel local (municipiu, raion) se impune elaborarea de planuri anuale, indicîndu-se, în mod obligatoriu, instituțiile, persoanele responsabile și sursele de finanțare. Aceste planuri vor fi coordonate de Ministerul Dezvoltării Informaționale.

Implementarea guvernării electronice se va efectua prin:

promovarea unei politici unitare a statului în dezvoltarea și implementarea guvernării electronice;

consolidarea parteneriatului social între principalii actori ai guvernării electronice: administrația publică centrală, administrațiile publice de nivel local, mediul de afaceri, societatea civilă, comunitatea academică;

extinderea democrației participative prin asigurarea interacțiunii eficiente între cetățeni și stat, participarea societății civile în procesul de elaborare și implementare a deciziilor aprobate;

monitorizarea procesului de realizare a activităților preconizate prin cercetări sociologice, sondaje de opinii, dezbateri publice etc.;

dezvoltarea sistemului de pregătire a specialiștilor calificați în domeniul guvernării electronice, tehnologiilor informaționale și de comunicații;

formarea continuă a funcționarilor publici, pregătirea populației pentru beneficierea de facilități oferite de guvernarea electronică;

promovarea valorilor societății informaționale și ale guvernării electronice prin mass-media.

Monitorizarea implementării e-guvernării se efectuează conform indicatorilor stabiliți de Strategia Națională de edificare a societății informaționale “Moldova electronică”. Suplimentar la indicatorii de monitorizare, definiți în Strategie, în conformitate cu programele *eEurope*, vor fi utilizați și alți indicatori.

6.4. Beneficiile și riscurile implementării guvernării electronice

Implementarea guvernării electronice se va solda cu următoarele rezultate:

eficiență sporită în activitatea administrației publice;

acces extins la serviciile statului;

mecanisme performante de gestiune economică;

transparență maximă în activitatea Guvernului;

business autohton mai competitiv;

nivel avansat de educație informațională;

democrație electronică consolidată;

grad înalt de utilizare a tehnologiilor societății informaționale.

Se preconizează că va fi îmbunătățit procesul de cooperare între autoritățile administrației publice de toate nivelurile, se vor schimba accentele de la legăturile pe verticală la cele pe orizontală, de rețea.

Resursele informaționale deschise și accesibile fiecărui utilizator avizat al Intranetului guvernamental vor elimina situațiile de denaturare a informațiilor, de tănuire sau falsificare a datelor. Vor fi evitate cheltuielile inoportune de resurse bugetare, abuzurile cauzate de lipsa sau prezentarea eronată a informației.

Competențele profesionale ale funcționarilor vor crește datorită simplificării proceselor de promovare în carieră, calitățile profesionale ale fiecărui funcționar fiind evaluate mai lesne.

În procesul implementării guvernării electronice pot apărea următoarele riscuri:

riscul politic și instituțional - reducerea bugetelor și/sau a personalului, abandonarea implementării, creșterea semnificativă a costurilor și reducerea beneficiilor;

riscul tehnologic - învechirea echipamentelor datorită progresului rapid care dezavantajează considerabil componentele tehnologice existente.

Consecințe: creșterea costurilor pentru re tehnologizare;

riscul furnizorilor - dispariția unor furnizori implicați în procesul de implementare a e-guvernării.

Consecințe: creșterea costurilor de mentenanță sau suport tehnic, mărirea duratei implementării, reducerea calității serviciilor;

riscul de executare - imposibilitatea de a antrena specialiști calificați, finanțare insuficientă, derulare lentă, depășirea bugetului etc.

Consecințe: creșterea costurilor și duratei de implementare.

Pentru minimizarea consecințelor riscurilor menționate, acestea urmează a fi corelate cu beneficiile și costurile estimate.

7. Dispoziții finale

Guvernarea electronică reprezintă un instrument ce va contribui la armonizarea relațiilor dintre cetățeni și autoritățile publice, în baza respectului reciproc și a colaborării interesate între stat și cetățeni.

Implementarea guvernării electronice va crea un mediu favorabil pentru tranziția la societatea informațională. Republica Moldova va putea intra în rândul țărilor europene cu un înalt nivel de utilizare a noilor tehnologii.

Valorificarea potențialului tehnologiilor informaționale și de comunicații și crearea condițiilor pentru o largă participare a cetățenilor la actul guvernării vor contribui la implementarea unei administrații transparente și eficiente, minimizând efectele birocratice și corupția.

Cetățenii vor avea acces nediscriminatoriu la informațiile de interes public și încredere mai mare în sistemele informaționale. Ei vor putea beneficia de serviciile publice, indiferent de timp și de loc. Vor fi simplificate și optimizate procedurile de solicitare și de obținere a serviciilor. Sistemul va asigura prestarea lor în mod dezinteresat.

Relațiile dintre Guvern, pe de o parte, cetățeni și mediul de afaceri, pe de altă parte, se vor perfecționa și se vor simplifica. Cetățenii și businessul vor putea beneficia de costuri mai mici pentru informații și servicii, care vor deveni mai accesibile, dar și mai înțelese de toți, integrate și orientate spre clienți.

Sectorul public va înceta să fie unul fragmentat, ceea ce va permite ca relația cetățeanului cu Guvernul să se realizeze în baza unei singure entități - e-guvernarea. Agențiile guvernamentale vor activa mai coerent, schimbând modul de acordare a serviciilor - de la metode tradiționale la utilizarea tehnologiilor informaționale, Internetului.

Internetul va deveni mai accesibil pentru toate categoriile de cetățeni, iar portalul guvernamental va constitui un pas important spre eficientizarea comunicării dintre cetățeni, mediul de afaceri și Guvern.

Participarea on-line la guvernare va deveni o normă pentru cetățeni, iar procesele de guvernare - mai transparente. Edificarea democrației electronice va suporta schimbări pozitive substanțiale pe măsură ce relațiile dintre Guvern, societatea civilă și business se vor adapta la societatea informațională.