



Republica Moldova

GUVERNUL

HOTĂRÎRE Nr. 710
din 20.09.2011

**cu privire la aprobarea Programului strategic de modernizare
tehnologică a guvernării (e-Transformare)**

Publicat : 23.09.2011 în Monitorul Oficial Nr. 156-159 art Nr : 780

În scopul realizării art. 2 din Legea nr. 173 din 28 iulie 2011 privind ratificarea Acordului de finanțare dintre Republica Moldova și Asociația Internațională pentru Dezvoltare în vederea realizării Proiectului „e-Transformare a Guvernării” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 131-133, art. 425), a prevederilor Strategiei Naționale de edificare a societății informaționale – „Moldova electronică”, aprobate prin Hotărîrea Guvernului nr. 255 din 9 martie 2005 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr.46-50, art.336), și a Concepției guvernării electronice, aprobate prin Hotărîrea Guvernului nr.733 din 28 iunie 2006 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.106-111, art.799), Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Programul strategic de modernizare tehnologică a guvernării (e-Transformare) (se anexează).
2. Procesul de implementare a Programului strategic va fi coordonat de către Comisia Națională pentru e-Transformare și va fi asigurat de către Cancelaria de Stat, în comun cu Centrul de Guvernare Electronică (E-Government), Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, alte ministere și autorități administrative centrale.
3. Ministerele și alte autorități administrative centrale:
 - a) vor elabora planuri anuale privind atingerea obiectelor de e-Transformare a guvernării, inclusiv modernizarea serviciilor publice și eficientizarea guvernării prin tehnologii informaționale (TI);
 - b) vor desemna persoane (la nivel de viceministri) care, în colaborare cu coordonatorul pentru e-Transformare, managerii TI și direcțiile analiză, monitorizare și evaluare a politicilor, vor fi responsabile de implementarea Programului strategic sus-menționat.
4. Controlul asupra executării prezentei hotărîri se pune în sarcina Cancelariei de Stat.

PRIM-MINISTRU

Vladimir FILAT

Nr. 710. Chișinău, 20 septembrie 2011.

**PROGRAMUL STRATEGIC DE MODERNIZARE
TEHNOLOGICĂ A GUVERNĂRII (E-TRANSFORMARE)**

1. DESCRIEREA SITUAȚIEI

1. În secolul al XXI-lea tehnologiile informaționale (în continuare – TI) au devenit un element indispensabil al vieții cotidiene. Guvernele din toată lumea încearcă să fie în pas cu inovațiile și utilizează tot mai mult tehnologiile informaționale în activitatea curentă. Tehnologiile îmbunătățesc serviciile publice, eficientizează activitatea guvernării și facilitează participarea democratică, aducând guvernele mai aproape de cetățeni.

2. Cetățenii Republicii Moldova merită un guvern modern, care utilizează inovațiile tehnologice pentru îmbunătățirea calității vieții. Guvernul care utilizează tehnologiile informaționale devine mai eficient, mai inteligent și mai capabil să răspundă provocărilor timpului. Prezentul Program strategic va fi implementat pentru a face instituțiile publice mai performante, mai dinamice și mai aproape de nevoile cetățenilor.

3. Cetățenii din Republica Moldova utilizează tehnologiile informaționale și de comunicații tot mai des în ultima perioadă. În 2010, 89% dintre moldoveni foloseau servicii de telefonie mobilă, 38% foloseau internetul și 37% dintre gospodăriile dispuneau de computer la domiciliu.¹ Recent, reformele regulatorii au contribuit la reducerea semnificativă a prețurilor pentru internet în bandă largă. Un alt factor catalizator este poziționarea Republicii Moldova printre primele zece țări în lume după viteza internetului.²

¹ “Indicatorii de edificare a societății informaționale: accesul populației la tehnologiile informaționale și co

2. DEFINIREA PROBLEMELOR

7. Nivelul de solicitare a serviciilor publice de către cetățeni este de circa 70%.³ Cetățenii Republicii Moldova se confruntă cu o serie de probleme în accesarea serviciilor publice, cum ar fi corupția, birocrăția și ineficiența instituțiilor publice, durata mare de așteptare la ghișeele autorităților administrației publice centrale, comunicarea insuficientă și informații incomplete privind modalitatea de accesare și prestare a serviciilor publice.⁴

³“Citizen Report Cards”, Institutul de Politici Publice și Consulting Magenta, 2011

⁴IRI, Baltic Surveys/The Gallup Organization, 2011

8. Circa 90% dintre cetățenii Republicii Moldova consideră corupția ca fiind o problemă pentru Republica Moldova, iar circa 50% dintre ei ar fi înclinați să dea mită pentru soluționarea unei probleme în instituțiile de stat. Mituirea s-a dovedit a fi soluția generală pentru problemele cetățeanului în relația cu instituțiile de stat în peste 80% dintre cazurile în care s-a oferit mită.⁵

⁵Idem

9. Durata de așteptare la ghișee, condițiile inadecvate, ineficiența prestării serviciilor la unele instituții nu corespund nici standardelor UE sau internaționale, nici așteptărilor cetățenilor. Cetățenii sînt nevoiți să parcurgă distanțe mari, să piardă timp, efort și bani pentru a obține informații sau servicii de la instituțiile statului.⁶

⁶Idem

10. Gradul de dezvoltare a serviciilor publice disponibile pe internet este în continuare redus,

iar conținutul multor pagini web din sectorul public este de calitate nesatisfăcătoare, ceea ce împiedică accesarea rapidă a informației de către cetățeni.⁷ Guvernul întârzie în oferirea serviciilor publice online în contextul în care circa 80% dintre cetățenii cu vârsta între 16 și 25 ani și 60% din populația orașelor folosesc internetul⁸, iar Republica Moldova se plasează printre primele 10 țări după viteza internetului.

⁷ UN Global E-Government Survey, 2010

⁸ IRI, Baltic Surveys/The Gallup Organization, 2011

11. Utilizarea resurselor TI în administrația publică este sporadică și lipsită de coordonare, ceea ce scade din eficiența și agilitatea guvernării. Studiul realizat în 2010 de către Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor relevă insuficiența tehnicii de calcul în instituții, a bugetului alocat în aceste scopuri, precum și necesitatea schimbării modului de gestionare a resurselor financiare alocate pentru informatizarea autorităților APC.⁹

⁹ Sinteza Raportului privind informatizarea și înzestrarea cu tehnică de calcul, 2010, http://www.mtic.gov.md/img/news/2011/08/raport_1_inf_2010.pdf

12. Potrivit unor studii efectuate de USAID în 2011, sectorul public dispune de peste o sută de centre de date care sînt utilizate la o capacitate de sub 20%, sînt vulnerabile din punctul de vedere al securității și au costuri înalte de operare. Această dispersare a resurselor TI în sectorul public împiedică atât prestarea serviciilor de calitate pentru cetățeni și mediul de afaceri, cât și colaborarea eficientă între autorități și funcționarii publici.

13. Astăzi, multe dintre lucrările TI din sectorul public sînt efectuate în interiorul sectorului public, iar sistemele TI create sînt adesea bazate pe produse software proprietare care utilizează standarde închise, ceea ce creează dependență de anumiți furnizori și împiedică integrarea lor într-un mediu interoperabil de resurse TI. Acest mod de gestionare a resurselor și a sistemelor TI nu permite reutilizarea și partajarea eficientă a resurselor, creînd redundanțe și securitate scăzută.

14. Colaborarea cu sectorul privat este minimă și se reduce la achiziționarea de echipament hardware și produse software. Această practică din sectorul public are drept rezultat cheltuieli operaționale înalte și o calitate redusă a sistemelor TI, precum și limitează folosirea modelelor inovatoare de prestare a serviciilor.

15. Sectorul public duce o lipsă acută de cadre pentru gestionarea resurselor TI și pentru promovarea tehnologiilor informaționale în prestarea serviciilor publice și în eficientizarea guvernării. Remunerarea scăzută a angajaților din sectorul public nu permite instituțiilor publice să angajeze experți de înaltă calificare. Această deficiență conduce la dezvoltarea inegală a diferitelor sectoare publice în domeniul TI și împiedică utilizarea pe larg a tehnologiilor informaționale. Studiul efectuat în 2011 de PNUD accentuează faptul că salariile scăzute și lipsa schemelor de motivare constrîng dezvoltarea capacității TI din sectorul public.

3. OBIECTIVE GENERALE ȘI SPECIFICE

16. În 2010, Guvernul Republicii Moldova a lansat procesul de e-Transformare a guvernării. Prezentul Program strategic stabilește obiectivele acestui proces și oferă o viziune unificată privind modernizarea serviciilor publice și eficientizarea activității guvernării folosind TI. Totodată, acest document pune bazele unei abordări sistemice asupra investițiilor inteligente în TI și sporirii capacității TI din sectorul public.

17. **Obiectivul general:** Pînă în 2020 guvernul va deveni mai transparent, mai performant și mai receptiv, datorită investițiilor inteligente în TI și utilizării masive a acestora în sectorul public.

18. **Obiectivele specifice sînt următoarele:**

a) **modernizarea serviciilor publice** prin digitalizare și prin reingineria proceselor operaționale.

Cetățenii și mediul de afaceri vor putea accesa mai ușor informațiile și serviciile electronice oferite de autoritățile administrației publice centrale prin portalul guvernamental unic. Aceste servicii vor fi accesibile prin diverse canale: internet, telefonie mobilă, chioșcuri, terminale interactive etc.

b) **eficientizarea guvernării** prin asigurarea interoperabilității sistemelor TI, precum și prin consolidarea și reutilizarea resurselor TI. Instituțiile publice vor depăși izolarea departamentală și vor opera și interacționa pe o platformă tehnologică comună. Cetățenii vor oferi autorităților publice datele personale doar o singură dată, iar instituțiile publice vor reutiliza aceste date pentru prestarea serviciilor.

19. Realizarea acestor obiective va schimba modul în care sectorul public gestionează și utilizează tehnologiile. Asigurarea cadrului de reglementare, dezvoltarea capacității TI, aplicarea unui cadru de investiții inteligente în TI și o colaborare extinsă cu sectorul privat vor asigura o abordare coordonată și coerentă în domeniul TI, incluzând planificarea strategică, bugetarea, conceptualizarea, gestionarea, contractarea și controlul calității investițiilor în TI.

20. Reformele posibile prin TI vor elimina practicile ineficiente ale guvernării de interacțiune cu cetățenii și de funcționare internă. Procesele ineficiente și redundante vor fi restructurate pentru a reduce dublarea de resurse și eforturi prin standardizarea proceselor similare și partajarea resurselor.

21. Prezentul Program strategic vine să susțină guvernarea în realizarea obiectivelor de dezvoltare stipulate în Programul de activitate „Integrarea Europeană: Libertate, Democrație, Bunăstare” 2011-2014, care pune în evidență guvernarea electronică ca fiind un domeniu prioritar pentru Republica Moldova.

4. MĂSURI PENTRU REALIZAREA OBIECTIVELOR

4.1. Promovarea principiilor unui guvern deschis

22. Va fi elaborat și implementat Programul pentru un guvern deschis, pentru a promova pe larg transparența, a combate apariția și răspîndirea corupției, a eficientiza guvernarea și a moderniza serviciile publice pentru cetățeni și mediul de afaceri.

23. Cîteva activități-pilot din cadrul acestui program au fost realizate în 2011, cum ar fi lansarea portalului de date deschise (date.gov.md), publicarea bazei de date privind cheltuielile publice de către Ministerul Finanțelor, aprobarea și implementarea directivei conform căreia fiecare autoritate publică centrală va publica lunar cel puțin trei seturi de „date valoroase” pentru cetățeni și mediul de afaceri. De asemenea, Guvernul Republicii Moldova a exprimat în august 2010 interesul de a adera la inițiativa globală „Parteneriatul Guvernelor Deschise” (Open Government Partnership).

24. Programul pentru un guvern deschis vizează oferirea în mod proactiv de către instituțiile publice a datelor cu caracter public în forma cea mai dezagregată posibilă și în formate procesabile electronic (machine-readable).

25. Sectorul public este deținătorul și produce cele mai multe date guvernamentale cu caracter public. În cadrul Programului pentru un guvern deschis, autoritățile publice vor colabora cu mediul de afaceri, dezvoltatori TI independenți și societatea civilă pentru a valorifica datele cu caracter public prin tehnologii și aplicații inovatoare. Astfel se va îmbunătăți calitatea serviciilor publice și se va încuraja participarea cetățenilor la procesul decizional și de eficientizare a guvernării.

26. Reutilizarea datelor din sectorul public va fi asigurată de cadrul de reglementare național, în care se va ține cont de drepturile fundamentale ale oamenilor, precum dreptul de acces la informație, dreptul la viața privată și la securitatea datelor cu caracter personal, dar și de standardele europene și cele internaționale referitoare la datele cu caracter public.

27. Programul pentru un guvern deschis va încorpora noile tehnologii de comunicare, precum rețelele sociale (social media), pentru a promova transparența activităților funcționarilor publici. În prezent, rețelele sociale devin un mediu tot mai important de diseminare a informației. Ținînd

cont de numărul în creștere de cetățeni care folosesc tehnologiile noi, sectorul public va putea beneficia de ele, oferind servicii de calitate, promovând inovații în guvernare, diseminând informații despre decizii și evenimente și luând în considerare sugestiile cetățenilor în procesul de guvernare.

4.2. Digitalizarea serviciilor publice

28. Până în anul 2020, toate serviciile publice care pot fi digitalizate vor fi prestate cetățenilor și mediului de afaceri în formă electronică, pe lângă metodele tradiționale de prestare a serviciilor publice. Ministerele și alte autorități publice vor elabora planuri pentru digitalizarea serviciilor publice, care vor fi integrate în strategiile sectoriale și în planurile de dezvoltare instituțională. Barierele de ordin juridic care împiedică livrarea electronică a serviciilor publice și utilizarea TI în procesele interne de guvernare vor fi evaluate și eliminate.

29. În procesul de digitalizare a serviciilor, instituțiile publice vor ține cont de Metodologia privind prestarea serviciilor electronice, care va cuprinde etapele de conceptualizare, design, elaborare, contractare și promovare. Această metodologie va prevedea aspectele organizaționale, tehnologice, financiare, juridice, precum și de evaluare a performanței în prestarea electronică a serviciului public. Metodologia va oferi și instrumente de raționalizare a serviciilor publice, care vor permite oferirea rapidă, eficientă și durabilă a serviciilor electronice. În digitalizarea serviciilor publice, va fi acordată prioritate serviciilor solicitate de cetățeni și de mediul de afaceri, precum și serviciilor necesare pentru realizarea reformelor și integrarea europeană.

30. Instituțiile publice vor direcționa investițiile în TI spre îmbunătățirea calității serviciilor publice, inclusiv spre inițiativele de dezvoltare a bazelor de date, de achiziționare a sistemelor de suport și a echipamentelor TI, astfel încât orice investiție în TI a sectorului public să se transforme în valoare adăugată pentru cetățeni și business.

31. Sectorul public va colabora intens cu sectorul privat, mediul academic, dezvoltătorii independenți și societatea civilă pentru a promova și a implementa prezentul Program strategic. În mod special, parteneriatele cu sectorul privat, societatea civilă, administrația publică locală și partenerii de dezvoltare vor permite atingerea unui nivel sporit de diseminare a serviciilor publice electronice, conform standardelor și obiectivelor UE.

32. Implementarea echilibrată a obiectivelor de e-Transformare a guvernării va fi asigurată de Comisia națională pentru e-Transformare și de Consiliul coordonatorilor pentru e-Transformare.

4.3. Reingineria serviciilor publice și a proceselor operaționale

33. Procesul de e-Transformare a guvernării presupune nu doar digitalizarea serviciilor publice existente, ci și reformarea și reingineria acestora. Serviciile publice vor fi revizuite, astfel încât procesele ineficiente, fragmentare sau învechite să fie sistate, iar procesele și serviciile actuale să fie regrupate, pentru a oferi confort maxim, costuri minime și interacțiune facilă între stat și cetățeni.

34. Tehnologiile informaționale vor permite integrarea interdepartamentală și oferirea unor servicii publice complexe pentru cetățeni și mediul de afaceri prin asigurarea interoperabilității sistemelor TI și partajarea resurselor TI.

35. Va fi elaborat un plan pentru digitalizarea back-office, care va include inventarierea resurselor TI existente din sectorul public și evaluarea modului de utilizare a acestora. Acest plan va descrie etapele de digitalizare a arhivelor și registrelor pe hârtie și în formate care nu permit interoperabilitatea sau dezvoltarea ulterioară a serviciilor electronice.

4.4. Asigurarea canalelor moderne de acces la serviciile publice

36. Aproape jumătate dintre cetățenii Republicii Moldova sînt deja prezenți online, ceea ce îi face să solicite servicii publice pe care să le acceseze online, indiferent de locația lor fizică și de structura instituțională a administrației publice, în regim nonstop.

37. Prezentul Program strategic va sprijini sectorul public în recepționarea acestor solicitări, plasîndu-l mai aproape de cetățeni și va asigura posibilitatea acestora de a alege modul cel mai convenabil de accesare a serviciilor publice, precum internetul, telefonia mobilă, chioșcurile

interactive etc. Această abordare de incluziune digitală răspunde nevoilor cetățenilor Republicii Moldova, inclusiv persoanelor cu dizabilități.

38. Portalul guvernamental unic va simplifica accesul și utilizarea serviciilor publice în format electronic. Vor fi revizuite și consolidate site-urile web guvernamentale, iar căile de acces la serviciile electronice vor fi integrate în portalul guvernamental, astfel încât populația să acceseze mai ușor informația și serviciile solicitate. Măsurile de securitate pentru portal vor fi sporite, pentru a răspunde noului său rol și tranziției de la servicii informative la servicii interactive și tranzacționale. Cetățenii vor avea o experiență personalizată în interacțiunea lor cu autoritățile administrației publice locale, beneficiind de tehnologiile inovatoare de personalizare și contextualizare.

4.5. Crearea și utilizarea platformei tehnologice guvernamentale comune

39. Administrația publică centrală va crea și va utiliza o platformă tehnologică comună, fiabilă, flexibilă, scalabilă, securizată și eficientă, care va facilita transformările sectoriale și realizarea obiectivelor de e-Transformare a guvernării.

40. Platforma tehnologică comună va oferi următoarele beneficii:

a) un model de livrare inovator bazat pe consum de infrastructură, platformă și software ca servicii;

b) eficientizarea resurselor TI prin reutilizarea și reprofilarea lor;

c) scutirea instituțiilor publice de gestionarea propriei infrastructuri, astfel încât să se poată dedica misiunii lor și creării de servicii cu valoare adăugată;

d) costuri reduse de întreținere a centrelor de date prin raționalizare, consolidare și virtualizare;

e) reducerea consumului de hârtie în procesul de guvernare.

41. Această platformă va permite livrarea serviciilor de calitate pentru cetățeni și mediul de afaceri, precum și eficientizarea resurselor TI în sectorul public. Tehnologia de „cloud computing” permite partajarea sistemelor și resurselor TI și maximizarea utilizării lor la un cost mult mai redus. Utilizarea tehnologiei „cloud” în sectorul public va reduce în viitor costul plătit pentru achiziționarea echipamentului hardware și a licențelor software.

42. Evoluțiile în domeniul TI creează posibilitatea pentru ca diferite echipe, departamente sau chiar instituții să colaboreze și să partajeze resursele TI. Aceasta oferă o mai mare flexibilitate și receptivitate la necesitățile cetățenilor și ale mediului de afaceri, reducând în același timp costurile.

43. Platforma tehnologică guvernamentală va găzdui servicii comune, cum ar fi poștă electronică, mesagerie instantă, gestiune a documentelor, spații de lucru virtuale, calendare comune și alte instrumente de comunicare și colaborare. În plus, administrația publică va optimiza cheltuielile TI prin înlocuirea treptată a stațiilor de lucru fizice cu stații de lucru virtuale. Aceste măsuri vor conduce la diminuarea costurilor și la sporirea securității sistemelor TI în sectorul public.

44. Alte servicii găzduite în platforma tehnologică guvernamentală și partajate de instituțiile publice vor fi cele de „platformă ca serviciu” (Platform as a Service), cum ar fi autentificarea, serviciul de plăți electronice, notificarea și serviciul de audit al sistemelor.

45. Va fi îmbunătățită și utilizată mai eficient rețeaua de telecomunicații existentă care conectează ministerele, agențiile și instituțiile publice, asigurându-se accesul securizat la servicii și resurse TI din platforma tehnologică guvernamentală la o viteză înaltă.

46. Va fi adoptat și implementat Regulamentul privind utilizarea și operarea eficientă a platformei tehnologice guvernamentale comune pentru a asigura investiții inteligente din banii contribuabililor și donatorilor străini și locali. Acest regulament va prevedea că autoritățile publice centrale vor utiliza serviciile platformei tehnologice guvernamentale comune la crearea unor noi infrastructuri și sisteme TI sau la îmbunătățirea celor existente. Sistemele TI se vor putea dezvolta independent de platforma tehnologică comună doar în cazuri foarte bine

argumentate, cum ar fi motive de securitate a statului.

47. Pentru a răspunde necesităților sporite de digitalizare a serviciilor publice, a arhivelor și registrelor, platforma tehnologică comună va fi ulterior extinsă pentru găzduirea și prestarea serviciilor electronice adiționale.

4.6. Consolidarea centrelor de date

48. Consolidarea centrelor de date vine să soluționeze problema actuală de dispersie a resurselor TI în peste o sută de centre de date, fapt care expune sectorul public la vulnerabilități, încurajează ineficiența, corupția și lipsa de transparență.

49. Consolidarea centrelor de date este un element-cheie în asigurarea securității guvernării și a cetățenilor, a protecției resurselor TI și a planului de continuitate a serviciilor electronice. Platforma tehnologică comună va oferi servicii de copiere de rezervă a datelor (data back-up), de arhivare și de recuperare a aplicațiilor în timp real în cazul lipsei datelor.

50. Până în 2020, majoritatea centrelor de date existente vor fi consolidate în platforma tehnologică guvernamentală comună. Aceasta va include migrarea sistemelor și a resurselor informaționale în platforma comună și demararea livrării serviciilor electronice din această platformă. Migrarea și lansarea procesului de livrare a serviciilor electronice din platforma tehnologică guvernamentală se va face gradual, începând cu instituțiile cu cel mai înalt nivel de pregătire.

51. Cele peste 100 de centre de date vor fi consolidate în câteva centre, care întrunesc toate măsurile de securitate și fiabilitate și sînt în conformitate cu standardele internaționale de calitate. Pentru a permite livrarea completă a serviciilor electronice, aceste centre de date vor fi conectate între ele și cu instituțiile publice prin intermediul rețelei de telecomunicații din sectorul public.

52. Crearea platformei tehnologice guvernamentale comune, precum și consolidarea centrelor de date vor permite sectorului public să beneficieze de practicile moderne de protecție a datelor, asigurînd disponibilitatea și continuitatea serviciilor și livrarea facilă a acestora.

4.7. Implementarea cadrului arhitecturii guvernamentale pe scară largă

53. Adoptarea și implementarea Cadrului arhitecturii pe scară largă (Enterprise Architecture Framework) la nivel guvernamental va oferi o viziune cuprinzătoare asupra modului în care instituțiile publice își desfășoară activitățile și a modului în care sistemele TI contribuie la aceste activități.

54. Vor fi adoptate principiile arhitecturii orientate spre servicii (Service Oriented Architecture), ca parte componentă a arhitecturii guvernamentale pe scară largă. Arhitectura orientată pe servicii (SOA) oferă metode testate și standardizate pentru a atinge flexibilitate în prestarea serviciilor, a facilita colaborarea și reutilizarea serviciilor, precum și a sprijini procesele operaționale din sectorul public.

55. SOA prezintă un set de principii pentru dezvoltarea și integrarea sistemelor, permițînd o interoperabilitate sporită prin integrare flexibilă între servicii și sisteme de operare (loose coupling). Principiile SOA sînt adeseori văzute într-un continuum cu alte concepte din domeniul TI, precum „distributed computing”, programarea modulară și „cloud computing.” Un mediu SOA bine gestionat va permite guvernării să răspundă rapid la sarcinile pe care le are, va mări agilitatea proceselor operaționale și va consolida resursele TI existente prin reutilizare.

56. Platforma tehnologică guvernamentală comună reprezintă un nor informațional privat (private cloud) bazat pe principiile SOA, care oferă trei niveluri principale de prestare a serviciilor – infrastructura ca serviciu, platforma ca serviciu și software ca serviciu.

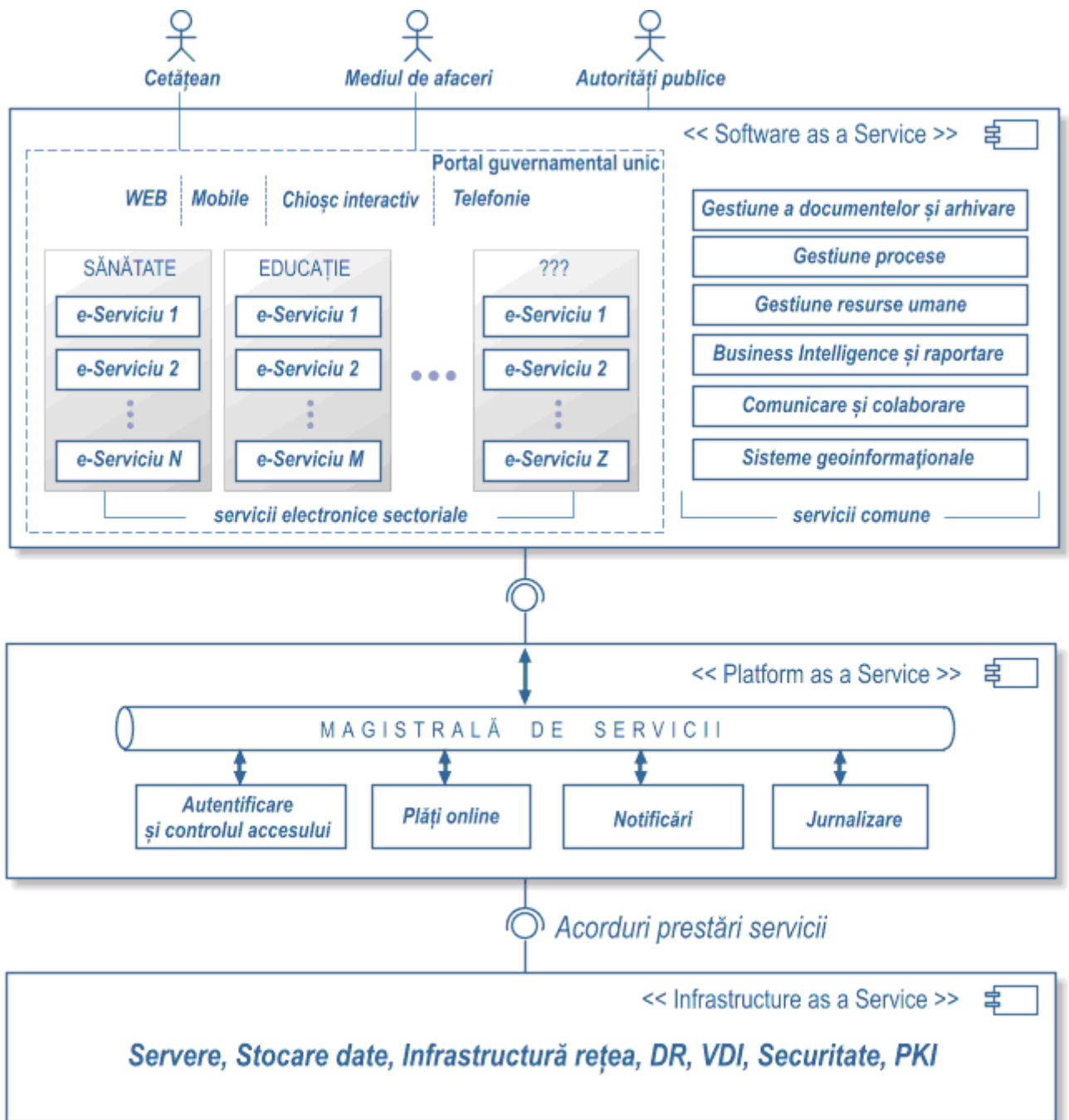


Figura nr.1. Arhitectura guvernamentală pe scară largă
4.7.1. Infrastructura ca serviciu

57. Utilizarea serviciilor de infrastructură va permite ministerelor și altor autorități administrative să-și extindă capacitatea și resursele TI într-un timp foarte scurt. Atunci când resursele solicitate nu mai sînt necesare, instituția se va putea deconecta și va înceta plata pentru serviciile de infrastructură. Această modalitate de livrare a serviciilor de infrastructură este bazată pe principiul de achitare doar pentru serviciile utilizate, fără a necesita investiții capitale din partea fiecărei instituții publice.

4.7.2. Platforma ca serviciu

58. Platforma ca serviciu se bazează pe identificarea și generalizarea funcționalităților comune pentru mai multe servicii finale de software livrate de către ministere și autorități administrative centrale, cum ar fi autentificarea și plățile electronice. Această abordare va accelera digitalizarea serviciilor publice și va permite prestarea tuturor serviciilor publice în

formă electronică pînă în 2020. Reutilizarea platformei ca serviciu va conduce la economii semnificative în sectorul public.

59. Se vor raționaliza funcționalitățile sistemelor TI utilizate în sectorul public prin identificarea funcționalităților comune și generice și prin oferirea lor la nivel de platformă pentru a fi reutilizate de către ministere și alte autorități ale administrației publice centrale în prestarea serviciilor electronice finale. Această platformă va oferi servicii configurabile, universale, simple, flexibile și extensibile.

60. Beneficiile importante ale arhitecturii de platformă includ:

Disponibilitate înaltă	Această arhitectură contribuie la o disponibilitate mai înaltă a serviciului, astfel încît în cazul în care un furnizor de servicii va eșua, ceilalți vor putea continua să funcționeze.
Eficiență a costurilor	În primul rînd, se economisesc costurile de implementare și integrare care ar fi trebuit făcute în lipsa acestui serviciu comun. În al doilea rînd, această arhitectură permite conectarea la mai mulți furnizori de servicii și generează o concurență sănătoasă în ceea ce privește calitatea serviciilor și prețurile.
Flexibilitate funcțională	Se oferă posibilitatea de a include o varietate de furnizori de servicii finale în diferite scenarii de utilizare. De asemenea, se oferă posibilitatea de a folosi unul sau mai mulți furnizori pentru aceeași tranzacție, în funcție de necesități.
Întreținere eficientă	Componentele arhitecturii sînt decuplate și comunică prin interfețe bine definite. Toți furnizorii sînt conectați prin parametri configurabili, care permit adăugarea noilor furnizori sau dezactivarea rapidă a celor existenți.
Neutralitate tehnologică	Arhitectura oferă posibilități și condiții egale de conectare pentru furnizorii de servicii și de alegere a furnizorilor pentru cetățeni.

Tabelul 1. Beneficiile arhitecturii platformei ca serviciu

61. În prezent, se definesc următoarele servicii reutilizabile oferite la nivel de platformă:

- a) **serviciul de autentificare și control al accesului**, care oferă o modalitate uniformă reutilizabilă pentru rezolvarea sarcinilor legate de securitatea sistemelor și aplicațiilor TI, cum ar fi autentificarea, identitatea electronică și autorizarea tranzacțiilor;
- b) **serviciul de plăți electronice**, care oferă o modalitate uniformă și reutilizabilă de acceptare a plăților electronice pentru toate instituțiile publice;
- c) **serviciul de notificare**, care reprezintă o modalitate uniformă și reutilizabilă de a transmite notificări, astfel facilitînd interacțiunea fizică a instituțiilor publice cu cetățenii, în funcție de necesități;
- d) **serviciul de audit**, care oferă o modalitate uniformă și reutilizabilă de a stoca și a prelua datele referitoare la activitatea utilizatorilor în cadrul sistemelor TI.

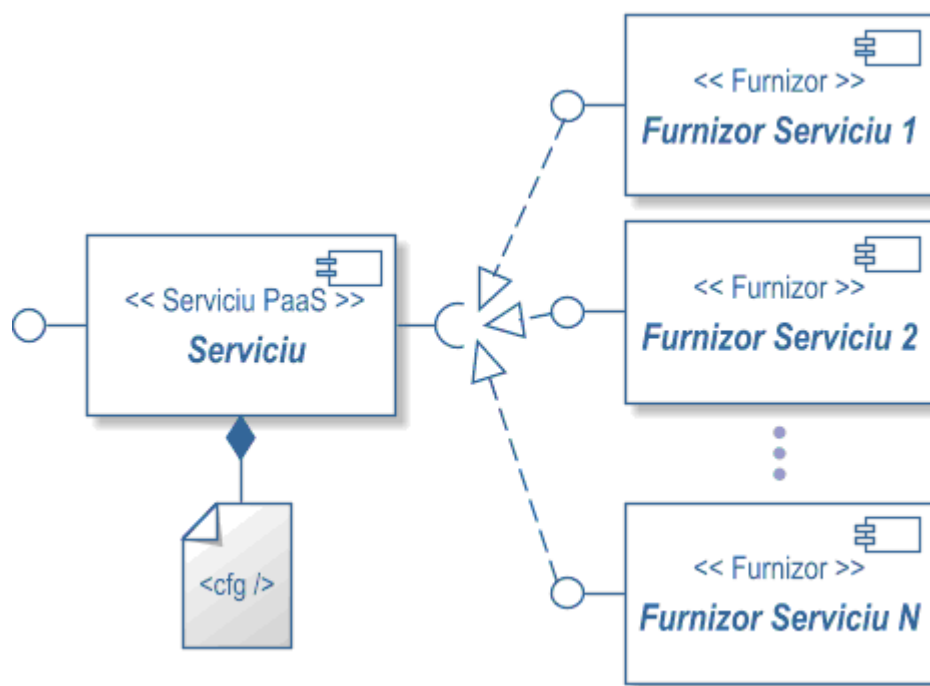


Figura nr.2. Arhitectura platformei ca serviciu

62. Serviciul de autentificare va asigura integritatea și securitatea datelor în procesul prestării serviciilor electronice și efectuării tranzacțiilor financiare. Mai multe mecanisme de autentificare relevante diferitelor contexte de securitate vor fi oferite cetățenilor și mediului de afaceri: autentificarea simplă prin nume de utilizator și parolă, identitatea electronică (autentificare prin certificate digitale) și identitatea electronică mobilă (autentificare prin intermediul tehnologiilor mobile).

63. Vor fi utilizate tehnologiile de autentificare și identitate electronică, cum ar fi infrastructura cheilor publice (public key infrastructure) și identitatea electronică mobilă, pentru a îndeplini aceste cerințe. În plus, serviciul de autentificare și serviciul de control al accesului vor realiza sarcinile de securitate de bază, cum ar fi identificarea și autentificarea utilizatorilor și stabilirea drepturilor lor în diverse sisteme TI guvernamentale.

64. Serviciul de plăți electronice va permite livrarea serviciilor electronice interactive și tranzacționale. Acest serviciu va oferi fiecărei instituții publice posibilitatea de a percepe plăți electronice prin intermediul oricărui instrument financiar disponibil pe piață.

65. Plățile fac parte din procesul de livrare a serviciilor publice: de la serviciile de documentare a populației până la amenzile rutiere. De multe ori cetățenii sînt nevoiți să facă multe drumuri de la instituția publică până la bancă și invers pentru a efectua plăți, ceea ce consumă timp.

66. În baza arhitecturii platformei ca serviciu, cetățenilor li se va oferi o gamă largă de modalități de plată, cum ar fi plățile electronice cu carduri bancare. Serviciul de plăți electronice va permite instituțiilor publice să livreze servicii mai calitative și să-și sporească semnificativ eficiența. Aceasta presupune economisirea timpului personalului, economisirea costurilor de operare a serviciului dat, precum și o interacțiune simplificată și fără erori cu cetățenii și mediul de afaceri.

4.7.3. Software ca serviciu

67. Serviciile finale furnizate în cadrul arhitecturii pe scară largă sînt serviciile electronice pentru cetățeni, mediul de afaceri și înseși autoritățile publice. Serviciile de software ar putea fi grupate în două categorii majore – servicii sectoriale și servicii comune.

68. Serviciile sectoriale vor fi implementate și prestate cetățenilor și mediului de afaceri de către diferite instituții publice, cum ar fi cele din educație, sănătate, protecție socială etc. Aceste

servicii vor fi accesibile prin intermediul portalului guvernamental unic. Accesul la portal va fi posibil prin diferite canale, cum ar fi web, telefonie mobilă, chioșcuri interactive și altele.

69. Serviciile comune sînt acele servicii care vor fi utilizate în ministere și alte instituții publice. Acestea reprezintă soluții software pentru procese interne obișnuite, inclusiv gestionarea resurselor umane, contabilitatea, gestionarea documentelor și înregistrărilor electronice, sistemele de salarizare, sistemele geospațiale și sistemele de raportare. Aceste servicii comune vor ajuta la optimizarea activității instituțiilor din sectorul public și la eficientizarea guvernării.

4.8. Implementarea cadrului de interoperabilitate

70. O guvernare performantă și eficientă are nevoie de sisteme TI interoperabile, care funcționează într-un mod continuu și consistent pentru prestarea serviciilor de calitate, mai puțin costisitoare și mai bine adaptate la necesitățile cetățenilor, mediului de afaceri și instituțiilor publice.

71. Urmează să fie elaborat și adoptat un Cadru de interoperabilitate pentru sectorul public, care va asigura interoperabilitatea și coerența sistemelor TI prin însușirea sau revizuirea regulamentelor tehnice și a standardelor. Cadrul de interoperabilitate este o componentă de bază a prezentului Program strategic și definește condițiile esențiale pentru o guvernare modernă și inovatoare.

72. Utilizarea standardelor și specificațiilor Cadrului de interoperabilitate este obligatorie în sectorul public. Prin acest cadru, vor fi adoptate standarde deschise și mature pe piața tehnologică pentru toate sistemele guvernamentale. Instituțiile publice își vor îmbunătăți procesele operaționale interne, dar și pe cele interinstituționale, profitînd de o interoperabilitate sporită.

73. Implementarea Cadrului de interoperabilitate va îmbunătăți colectarea și consistența datelor, creînd condiții în care datele cu caracter personal sau comercial să fie furnizate doar o singură dată de către cetățeni și mediul de afaceri, ceea ce va îmbunătăți modul de interacțiune cu statul, va oferi servicii de calitate, va optimiza procesele operaționale interne și va eficientiza guvernarea. Cadrul de interoperabilitate va facilita schimbul de date între instituțiile publice cu acordul cetățenilor privind accesul la datele lor cu caracter personal.

74. Ministerele și alte autorități vor face schimb eficient de date și vor reutiliza informația care a fost deja colectată de către o altă instituție publică pentru a reduce inconveniențele pentru cetățeni. Cetățenii vor putea depăși complexitatea administrației publice și interacționa cu mai multe instituții publice fără a fi nevoiți să știe care instituție este responsabilă pentru livrarea serviciului solicitat.

4.9. Asigurarea securității informației

75. Procesul de e-Transformare a guvernării necesită încrederea cetățenilor și a mediului de afaceri în confidențialitatea, integritatea și disponibilitatea informației sau, altfel spus, în practica de asigurare a securității informației din sectorul public.

76. Asigurarea securității informației este procesul de gestiune a riscurilor aferente creării, colectării, procesării, stocării, transmiterii și accesării informației. Pentru a putea livra electronic pînă în 2020 toate serviciile publice ce pot fi digitalizate trebuie să fie soluționată problema securității informației, care va fi partajată și reutilizată tot mai mult în sectorul public.

77. Riscurile de securitate aferente serviciilor publice electronice vor fi gestionate pe tot parcursul ciclului de viață al acestora (planificare, analiză, proiectare, dezvoltare, testare, implementare, operare și menținere, scoatere din uz). Măsuri corespunzătoare de securitate vor fi implementate în scopul prevenirii fraudelor cu implicarea serviciilor electronice, furtului de identitate și accesării neautorizate a datelor personale. Cadrul de interoperabilitate și accesarea serviciilor electronice de către entități interne și externe intră în sfera de acoperire pentru gestiunea riscurilor de securitate.

78. Va fi aprobată și implementată Politica de securitate a informației și vor fi adoptate standarde și practici internaționale și ale UE care vor contribui la siguranța serviciilor electronice

și la protejarea informației sensibile.

79. În cadrul programelor de consolidare a capacităților TI, coordonatorii pentru e-Transformare, managerii TI și alți funcționari publici vor fi instruiți în domeniul securității informației.

80. Vor fi asigurate structuri și capacități de coordonare a problemelor legate de securitatea informației, inclusiv pentru reacția promptă la incidentele de securitate a informației.

81. Factorii critici de succes pentru asigurarea securității informației sînt asigurarea cadrului legal și de reglementare, o abordare sistemică și complexă bazată pe analiza riscurilor, precum și programe de instruire și informare.

4.10. Aplicarea tehnologiilor inovatoare

82. Vor fi evaluate cu regularitate tehnologiile în dezvoltare, pentru aplicarea potențialului lor în scopul livrării serviciilor electronice și creșterii eficienței și performanței guvernării.

83. Principiile-cheie care vor sta la baza abordării noilor tehnologii sînt următoarele:

a) implementarea tehnologiilor noi va fi una incrementală, și nu radicală, însă efectele acestor incremente vor livra schimbări ample pentru instituțiile publice;

b) tehnologiile informaționale vor deveni omniprezente, cu conectivitate mobilă disponibilă pe scară largă și inteligență încorporată în aproape toate dispozitivele;

c) serviciile web vor fi interoperabile și vor deveni o caracteristică comună a tuturor sistemelor TI, deoarece industria tehnologiilor informaționale devine treptat tot mai standardizată și noile tehnologii devin mărfuri comodatate;

d) potențialul serviciilor web va fi realizat prin aplicarea de către instituțiile publice a standardelor deschise;

e) noile tehnologii vor trebui să demonstreze un nivel înalt de maturitate pentru a fi adoptate pe scară largă în administrația publică.

84. Noile tehnologii vor fi monitorizate și evaluate în mod continuu pentru o potențială aplicare în livrarea serviciilor publice sau eficientizarea operării instituțiilor publice. La momentul publicării prezentului Program strategic, câteva dintre tehnologiile emergente care ar putea fi evaluate pentru utilizare în sectorul public sînt interfețele next generation, predictive analytics, complex event processing, big data, in-memory computing, 4G/5G wireless, near field communication, internet of things și augmented reality.

4.11. Dezvoltarea capacității TI în sectorul public

85. Pentru a deveni competitivi în economia globală bazată pe cunoștințe și pentru a atinge obiectivele de e-Transformare a guvernării (prestarea calitativă a serviciilor publice și productivitate sporită) funcționarii publici trebuie să posede abilități și cunoștințe în domeniul TI, care să adopte atitudinea respectivă ca parte a unei culturi instituționale pentru o guvernare conectată, deschisă și bazată pe tehnologii moderne.

86. Republica Moldova se va alinia la cele mai bune practici în dezvoltarea capacităților TI ale UE, descrise în Agenda digitală pentru Europa. Totodată, Moldova se va include în programe de instruire internaționale, inclusiv programe ale UE, pentru a dezvolta abilitățile funcționarilor publici.

87. Sectorul public va fi asigurat cu specialiști de calitate în TI prin:

a) lansarea programelor de consolidare a capacităților pentru managerii TI și coordonatorii pentru e-Transformare;

b) promovarea managementului cunoștințelor în TI pentru managerii TI, coordonatorii pentru e-Transformare și alte categorii de funcționari;

c) adaptarea planului de studii universitar în domeniul TI la cerințele profesionale ale sectorului public;

d) programe de stagiu în parteneriat cu universitățile în scopul atragerii tinerelor talente din domeniul TI în sectorul public;

e) includerea componentei TI în planurile generale de dezvoltare a resurselor umane ale

ministerelor și instituțiilor publice;

f) crearea competențelor de gestionare a proiectelor TI și achiziții TI;

g) adoptarea formalizată a carierei în TI pentru a atrage și a reține talentele TI în sectorul public;

h) dezvoltarea unui cadru competitiv și a unei scheme de stimulente pentru cadrele TI din sectorul public.

88. Vor fi inventariate și consolidate capacitățile actuale în domeniul TI ale sectorului public și se vor utiliza practicile managementului schimbării pentru a implementa inițiativele de guvernare electronică. Programele de consolidare a capacității vor viza funcționarii publici, coordonatorii pentru e-Transformare, managerii TI și personalul care gestionează resurse și proiecte TI în sectorul public.

89. În consolidarea capacității în sectorul public, accentele vor fi puse pe următoarele domenii:

- a) competența funcționarilor publici în utilizarea calculatorului (computer literacy);
- b) gestionarea proiectelor TI;
- c) gestionarea contractelor și achizițiilor publice în TI;
- d) arhitectură pe scară largă și design TI.

90. Un Cadru comun de referință pentru gestionarea resurselor umane din sectorul public va include auditul abilităților în TI, planificarea cerințelor de abilități pentru viitor, programe de dezvoltare, standardizarea funcțiilor din sistemul public, precum și alocarea resurselor.

91. Vor fi instituite funcțiile de coordonator pentru e-Transformare și manager TI în sectorul public, care vor fi incluse în Clasificatorul unic al funcțiilor publice. Schemele de stimulente și oportunități de avansare în plan profesional vor promova dezvoltarea competențelor în domeniul TI. Sistemele de evaluare a performanței în sectorul public vor include capacitatea în TI ca indicator de bază.

92. Programele speciale de instruire care vizează rolurile și responsabilitățile sporite ale grupurilor-țintă vor fi derulate pe baza celor mai bune practici internaționale și în colaborare cu cei mai competitivi parteneri din domeniul educației.

93. Vor fi organizate în mod regulat programe de instruire pentru managerii TI și coordonatorii pentru e-Transformare ca parte componentă a programelor de formare continuă a funcționarilor publici, menite să creeze un contingent de lideri care posedă cunoștințe solide în guvernarea electronică. În urma susținerii cu succes a probelor de examinare, se vor elibera certificate de absolvire. Programul de instruire va include minimum următoarele module:

- a) leadership (e-Guvernarea, planificarea strategică, gestiunea portofoliilor TI, managementul schimbării);
- b) competențe tehnice (arhitectura pe scară largă, arhitectura e-guvernării, securitatea informației și a sistemelor, suport și servicii);
- c) management (gestiunea resurselor și proiectelor TI, gestiunea achizițiilor și contractelor, gestiunea relațiilor cu furnizorii TI, gestiunea financiară a TI);
- d) comunicare eficientă (elaborarea conceptelor și prezentărilor).

94. O atenție deosebită va fi acordată creării abilităților de gestiune a proiectelor TI în instituțiile publice pentru a asigura succesul investițiilor în produse sau sisteme de calitate.

95. Evoluțiile tehnologice, cum ar fi internetul și comunicațiile mobile, vor sprijini modelele noi de instruire în sectorul public, inclusiv mediul virtual de învățare.

96. Administrația publică va colabora activ cu sectorul privat și partenerii din domeniul educației în scopul consolidării capacității sale pentru TI. În parteneriat cu instituțiile de învățământ și companiile de instruire private, funcționarilor publici le vor fi oferite programe competitive pentru e-Transformarea guvernării. Va fi facilitată cooperarea între instituțiile academice locale și omologii lor internaționali, precum și cooperarea cu companiile multinaționale din domeniul TI, pentru a spori capacitățile tehnologice în sectorul public. Vor fi consolidate capacitățile instituțiilor de învățământ, ale organizațiilor de cercetare și inovare și ale

sectorului privat de a oferi instruire personalizată și actuală pentru nevoile sectorului public.

4.12. Efectuarea investițiilor inteligente în TI

97. Va fi externalizată majoritatea lucrărilor TI spre sectorul privat, cu scopul de a îmbunătăți calitatea TI în sectorul public și de a dezvolta competitivitatea sectorului privat și a țării. Pentru a realiza acest obiectiv, va fi dezvoltat și utilizat un cadru de investiții inteligente în TI, care va susține atingerea obiectivelor de e-Transformare a guvernării (prestarea serviciilor publice de calitate și eficientizarea guvernării).

98. Cadrul de investiții inteligente în TI în sectorul public include:

- a) planificarea strategică și bugetarea;
- b) gestiunea proiectelor;
- c) gestiunea achizițiilor și relațiilor cu furnizorii;
- d) evaluarea performanței.

99. Ministerele și alte autorități administrative vor aplica acest cadru de investiții în domeniul TI pentru a asigura planificarea, gestionarea și durabilitatea investițiilor statului.

100. Acest cadru va încuraja bunele practici și va asigura consistență prin metodologii și instrumente care îmbunătățesc planificarea strategică și gestiunea eficientă pentru obținerea beneficiilor și rezultatelor măsurabile. În plus, acest cadru va spori transparența cheltuielilor în domeniul TI, va optimiza performanța investițiilor în TI și va îmbunătăți practicile de parteneriat public-privat și de externalizare în domeniul TI.

4.12.1. Planificare strategică și bugetară

101. Ministerele și alte autorități publice vor elabora planuri TI care vor fi în concordanță cu strategiile sectoriale și planurile de dezvoltare instituțională. Fiecare instituție va planifica anual lista serviciilor publice care vor urma să fie digitizate, astfel încât, până în anul 2020, toate serviciile publice să fie prezente online.

102. Instituțiile publice vor include în procesele bugetare eforturile și costurile necesare pentru prestarea serviciilor publice online. Vor fi monitorizate cheltuielile pentru implementarea proiectelor TI din bugetul de stat și din fondurile partenerilor de dezvoltare, în scopul optimizării investițiilor în TI și alinierii proiectelor la misiunea instituției, prioritățile de e-Transformare a guvernării și obiectivele generale de guvernare.

103. Instituțiile publice vor implementa programe interne pentru gestiunea costurilor aferente serviciilor publice electronice. Acestea se vor baza pe eficiența achizițiilor, optimizarea proceselor interne, diminuarea costurilor fixe, măsurarea volumului și calității serviciilor prestate. Prețul pentru serviciile publice electronice va fi justificat din punctul de vedere al costurilor necesare pentru prestarea acestora de către autoritatea publică.

104. Cererile pentru fonduri destinate TI vor fi axate pe următoarele puncte-cheie ce vor maximiza valoarea pentru fiecare instituție, pentru întregul guvern și, cel mai important, pentru cetățeni:

- a) inventarierea resurselor TI;
- b) auditul proiectelor și sistemelor TI existente;
- c) justificarea bugetelor TI, care va include calcularea costurilor totale de proprietate (total cost of ownership) și randamentul investiției (return on investment).

4.12.2. Gestiunea proiectelor TI

105. Vor fi folosite principii de dezvoltare agilă, orientată spre rezultate. Aceste principii sînt recunoscute drept cele mai bune practici în sectorul privat și se asociază cu rate de succes înalte și riscuri reduse în gestionarea investițiilor TI.

106. Proiectele TI din sectorul public vor fi planificate astfel încât să livreze module funcționale în cel mult 12 luni, iar în mod ideal, în mai puțin de 6 luni, cu livrarea finală a produsului nu mai târziu de 18 luni de la inițierea proiectului.

107. Managerii proiectelor TI vor planifica și vor defini fiecare etapă a proiectului, vor gestiona în mod riguros activitățile, iar sectorul privat va fi încurajat să folosească abordări

flexibile, moderne și inovatoare pentru gestiunea proiectelor TI atît timp cît este asigurată prestarea serviciilor conform termenelor prevăzute, bugetului planificat și cerințelor de calitate corespunzătoare.

4.12.3. Gestiunea achizițiilor și relațiilor cu furnizorii TI

108. Normele de achiziții publice și contractare în domeniul TI în sectorul public vor fi îmbunătățite pentru a realiza obiectivul de externalizare a majorității lucrărilor în TI spre sectorul privat.

109. Achizițiile eficiente în TI necesită o cunoaștere aprofundată a cadrului de achiziții publice, o înțelegere corectă a dinamicii pieței TI, precum și cunoașterea provocărilor inerente livrării cu succes a proiectelor TI într-o manieră iterativă.

110. Planurile de achiziții TI ale instituțiilor publice vor fi revizuite pentru a promova decizii coordonate cu privire la investițiile în domeniul TI. Colaborarea instituțiilor publice privind achizițiile în domeniul TI va ajuta Guvernul să obțină cele mai avantajoase rate și să îmbunătățească eficiența și eficacitatea funcționării sale.

111. Pentru a asigura o relație profesionistă între instituțiile publice și furnizorii privați de soluții TI, aceștia vor fi evaluați pe baza a 10 criterii de performanță, care cuprind aspecte tehnice, comerciale și umane ale capacității unui furnizor de a livra proiecte TI de succes (tabelul 2). Aceste evaluări ale furnizorilor de soluții TI care au interacționat cu sectorul public vor fi accesibile pentru toate instituțiile publice care sînt în proces de achiziționare de soluții și alte activități în TI.

112. Vor fi elaborate modele de contracte pentru a beneficia de cele mai eficiente tehnologii disponibile, pentru a reduce riscurile de livrare a proiectelor TI și pentru a capitaliza obiectele de proprietate intelectuală create ca urmare a proiectelor și pentru a crea valoare suplimentară. Astfel, vor fi eliminate risipa banilor contribuabililor, livrarea întîrziată a proiectelor și valoarea erodată a investițiilor în TI.

113. De asemenea, vor fi revizuite și elaborate politici mai clare și mai cuprinzătoare de contractare și achiziționare a TI pentru a deschide piața și întreprinderilor mici și mijlocii. Întreprinderile mici din domeniul TI stimulează, de obicei, inovația tehnologică în întreaga economie și sînt elemente-cheie în acest sector.

114. Pentru a produce schimbări durabile, vor fi oferite programe standardizate de instruire pentru specialiștii în domeniul achizițiilor, astfel accelerînd achizițiile complexe de TI în cadrul guvernării.

Calitatea livrării	Livrarea produselor și a serviciilor de calitate înaltă
Livrare conform bugetului	Livrarea funcționalităților fără devieri de la bugetul contractat
Livrare în timp util	Livrarea proiectului conform etapelor de implementare agreeate cu instituția publică
Performanța	Prestarea serviciilor conform indicatorilor de performanță agreeați (SLA), îndeplinirea sau depășirea așteptărilor utilizatorilor finali
Gestiunea proiectului	Leadership, gestiunea riscurilor, asigurarea continuității serviciilor
Gestiunea relației cu clientul	Susținere a agendei Guvernului, colaborare în atingerea obiectivelor comune, deschidere, inițiativă, eficiența gestiunii contractului, rezolvarea problemelor
Fezabilitate și design	Calitatea propunerilor, calitatea designului, raport adecvat între valoare și cost, corespunderea cu termenii proiectului

Competență tehnică	Tehnologii performante, procese eficiente, produse mature, intuitive și livrabile, care corespund cerințelor
Integrare și implementare	Beneficii pentru clienți, proces de integrare facil și transferul cunoștințelor
Inovație	Inovație și proactivitate în oferirea de tehnologii, produse și servicii

Tabelul 2. Evaluarea performanței furnizorilor de soluții TI

4.12.4. Evaluarea performanței

115. Administrația publică și fiecare instituție publică în parte va inventaria resursele și sistemele TI și va desfășura activități de audit TI conform unor metodologii de auditare TI consistente. Datele colectate în inventarierea resurselor și sistemelor TI și în cadrul activităților de audit TI vor fi analizate pentru a realiza investiții inteligente în TI în sectorul public. Autoritățile vor restructura sau vor încheia proiectele TI cu performanță slabă din portofoliul lor și vor reprofila bugetul spre alte inițiative. Rezultatele inventarierii și analizei vor fi folosite pentru a raționaliza sistemele și resursele TI și pentru a capitaliza investițiile curente ale statului.

116. Va fi creat un cadru de monitorizare și evaluare integrat al eficienței implementării procesului de e-Transformare a guvernării la nivelul fiecărei instituții publice. Indicatorii de performanță care reflectă eficiența implementării vor constitui o parte indispensabilă a planurilor autorităților administrației publice centrale pentru prestarea serviciilor publice de calitate și eficientizarea guvernării.

4.13. Cadru de reglementare favorabil

117. Pentru a implementa cu succes prezentul Program strategic este necesară reexaminarea integrală a cadrului de reglementare existent. Acest efort presupune nu doar adoptarea actelor normative noi, ci și revizuirea actelor normative în vigoare. Mai mult decât atât, autoritățile publice vor evalua provocările emergente ținând cont de cele mai bune practici internaționale și cadrul de reglementare al UE.

118. Noile inițiative de perfecționare a cadrului normativ trebuie să reglementeze accesul la informații, identitatea electronică, semnarea electronică a documentelor, modul de efectuare a plăților electronice, obligații ale autorităților publice și ale funcționarilor publici legate de prestarea serviciilor publice în formă electronică și altele.

119. În scopul accesării serviciilor online, autoritățile publice nu vor elimina doar barierele de ordin normativ, ci și vor prevedea acordarea stimulentei necesare pentru ca cetățenii și mediul de afaceri să acceseze serviciile publice online în format electronic.

120. Cadrul de reglementare va oferi cetățenilor dreptul de acces la servicii publice online și va cataliza eficientizarea guvernării prin utilizarea TI.

121. Regulamentele și standardele-cheie pentru asigurarea succesului implementării prezentului Program strategic sînt:

- a) poșta electronică guvernamentală;
- b) resurse web guvernamentale;
- c) autentificarea, identitatea electronică, controlul accesului;
- d) serviciul de plăți electronice;
- e) cadrul de interoperabilitate;
- f) arhitectura de referință a serviciilor electronice;
- g) regulamentul privind utilizarea platformei tehnologice comune;
- h) standardele deschise;
- i) politicile de securitate;
- j) procesele ciclului de viață al software-ului;
- k) politicile de reutilizare a informațiilor;
- l) politicile pentru social media;

m) accesul mobil.

122. Implementarea noilor reglementări va fi monitorizată sistematic în urma consultărilor cu autoritățile competente în domeniu.

123. De asemenea, în cazul apariției unor bariere în procesul de implementare a prezentului Program strategic, vor fi întreprinse măsuri în vederea înlăturării acestora. În particular, vor fi înlăturate barierele de ordin regulator care împiedică îmbunătățirea performanței Guvernului sau prestarea serviciilor publice pentru cetățeni și mediul de afaceri prin intermediul tehnologiilor informaționale.

124. Astfel, în colaborare cu alte autorități ale administrației publice centrale, se va institui un mecanism de coordonare internă. În sarcina acestuia va fi asigurarea coordonării eficiente a diferitelor politici referitoare la cadrul normativ necesar pentru implementarea prezentului Program strategic.

5. ESTIMAREA IMPACTULUI ȘI A COSTURILOR

5.1.

Definirea

impactului

125. Implementarea eficientă a prezentului Program strategic urmează să contribuie la survenirea impactului estimat, și anume: investițiile inteligente în tehnologiile informaționale și utilizarea masivă a acestora în sectorul public, care vor conduce, până în anul 2020, la creșterea transparenței, eficienței și receptivității guvernării; dezvoltarea unui sector privat dinamic și competitiv și edificarea unei societăți prospere bazate pe cunoaștere.

5.2.

Costuri

financiare

126. Administrația publică va depune eforturi pentru atragerea tuturor potențialilor parteneri în procesul de consultări, implementare, atragere a investițiilor și creare a cadrului propice e-Transformării guvernării.

127. Sursele financiare estimate în contextul survenirii impactului sînt următoarele:

a) Proiectul „e-Transformare a Guvernării”, finanțat prin Acordul cu Asociația Internațională pentru Dezvoltare;

b) fondul bugetar „Moldova Electronică”;

c) bugetele autorităților și autorităților administrației publice centrale adaptate priorităților stabilite în cadrul prezentului Program strategic și al strategiilor conexe;

d) partenerii internaționali de dezvoltare, care se vor implica la nivel de alocare de resurse financiare și de efectuare a expertizei internaționale specializate;

e) sectorul privat, care va fi încurajat să investească în implementarea și promovarea e-Transformării guvernării prin modalități îmbunătățite de colaborare, ca parteneriatele public-private.

5.3.

Costurile

nonfinanciare

128. Costurile nonfinanciare vor viza, în primul rînd, crearea și operarea eficientă a unui cadru normativ adecvat, care să facă posibilă implementarea prezentului Program strategic și atingerea rezultatelor scontate.

129. La fel, pe lîngă investițiile în termeni financiari, un factor important în generarea rezultatelor și impactului e-Transformării guvernării asupra societății per ansamblu va fi mobilizarea potențialului uman și politic, atingerea unui climat amiabil de cooperare productivă, precum și promovarea unei atitudini constructive, pozitive, deschise, entuziaste, orientate spre atingerea rezultatelor și impactului. Aceasta implică capacități și abilități profesionale, experiență, disponibilitate, voință politică și personală a entităților instituționale, publice și private implicate în procesul de e-Transformare a guvernării.

130. Suportul public și susținerea măsurilor reformatoare care urmează să fie implementate au drept precondiții încrederea cetățenilor, conștientizarea avantajelor tehnologiilor informaționale și beneficiilor pe care acestea le aduc în prestarea serviciilor publice de calitate și creșterea eficienței și performanței guvernării. Acestea vor contribui la o participare a cetățenilor și societății în procesul de e-Transformare a guvernării și la consolidarea unei democrații

participative.

131. Dezvoltarea și menținerea relațiilor eficiente cu sectorul privat și externalizarea proiectelor TI și inițiativelor de e-guvernare vor reduce investițiile necesare din bugetul de stat pentru atingerea obiectivelor de e-Transformare a guvernării.

132. Arhitectura instituțională (figura nr.3) va contribui la livrarea obiectivelor de e-Transformare a guvernării printr-o abordare centralizată la nivel de strategie și descentralizată la nivel de implementare.

133. Comisia națională pentru e-Transformare a fost creată pentru a stabili viziunea și a oferi leadership-ul necesar în cadrul guvernării pentru a implementa această viziune. Comisia va reprezenta platforma necesară pentru luarea deciziilor, evaluarea performanțelor, asigurarea investițiilor inteligente și utilizarea eficientă a TI în sectorul public.

134. La nivel național, procesul de implementare va fi coordonat de Comisia națională pentru e-Transformare, creată prin Hotărârea Guvernului nr.632 din 8 iunie 2004 și redenumită prin Hotărârea Guvernului nr. 760 din 18 august 2010.

135. Arhitectura instituțională va fi revizuită pentru ca livrarea obiectivelor procesului de e-Transformare a guvernării să se extindă și să se aprofundeze. Aceasta va implica și ajustări în rolul și responsabilitățile coordonatorilor pentru e-Transformare, care vor participa activ la elaborarea politicilor și administrarea portofoliului TI din instituțiile publice.

136. Acest efort va permite coordonatorilor pentru e-Transformare să se concentreze asupra livrării soluțiilor TI care sprijină misiunea instituției publice și diminuează obstacolele birocratice în prestarea serviciilor publice de calitate și funcționarea eficientă în administrația publică.

Arhitectura instituțională a e-Guvernării

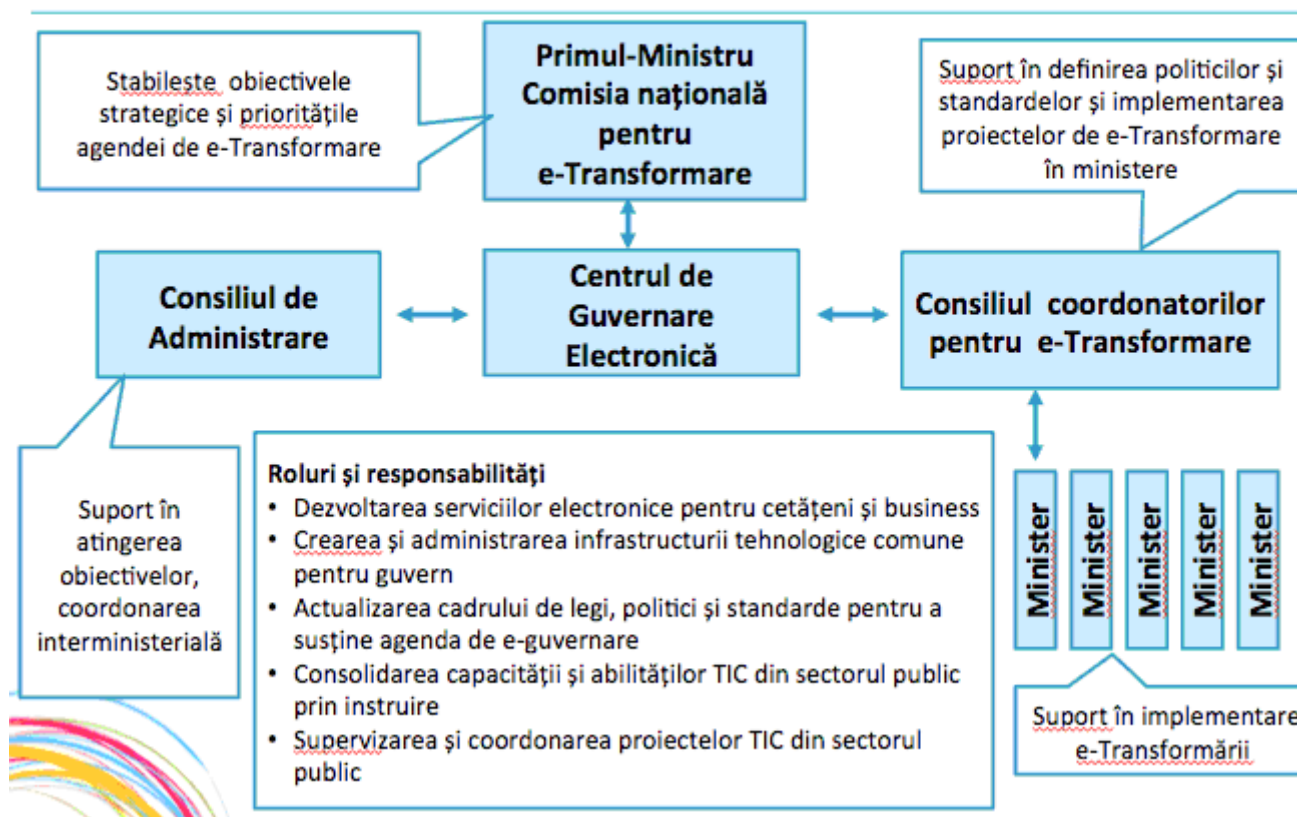


Figura nr.3. Arhitectura instituțională pentru e-Transformarea guvernării

6. REZULTATE SCONTATE ȘI INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

6.1. Rezultate scontate

137. Prin digitalizarea serviciilor publice destinate cetățenilor și mediului de afaceri, dezvoltarea și implementarea unui portal guvernamental unic, a unei platforme tehnologice comune, a unui cadru adecvat de interoperabilitate, prin măsuri de consolidare a capacităților TI, se mizează pe generarea următoarelor rezultate:

- a) intensificarea și optimizarea procesului comunicațional între o instituție publică și cetățeni, mediul de afaceri și alte instituții publice;
- b) optimizarea fluxului de documente și informații în autoritățile administrației publice centrale și la nivel interinstituțional și reducerea multitudinii de proceduri în administrație;
- c) combaterea graduală a corupției în autoritățile administrației publice centrale;
- d) schimbarea mentalității și atitudinii funcționarilor publici față de beneficiarii pe care îi deservesc (deschidere spre inovații și tehnologii moderne, amabilitate, corectitudine, receptivitate etc.);
- e) asigurarea accesului liber la informația și serviciile publice;
- f) creșterea gradului de transparență a autorităților administrației publice centrale și încurajarea participării cetățenilor în actul de guvernare;
- g) gestionarea mai eficientă a resurselor financiare, materiale și umane în cadrul autorităților administrației publice centrale;
- h) îmbunătățirea calității potențialului uman al autorităților administrației publice centrale și consolidarea capacităților personalului în gestionarea și utilizarea TI;
- i) crearea unui cadru de competitivitate potrivit pentru companiile din domeniul tehnologiei informației și comunicației;
- j) îmbunătățirea cooperării în societate, atât la nivel de stat-cetățean, cât și la nivel de parteneriat public-privat;
- k) rezultate aferente în contextul tendințelor globale de reducere a consumului, de protecție a mediului înconjurător, de asigurare a unor condiții egale de acces la servicii publice pentru persoanele cu dizabilități și altele.

138. Pe termen lung, consolidarea și perpetuarea acestor rezultate va contribui la generarea impactului scontat, în contextul îmbunătățirii calității și transparenței actului de guvernare și centrării acestuia pe cetățeni, adică o guvernare eficientă, transparentă, conectată și axată pe interesele și necesitățile cetățenilor.

6.2. Cadru general de indicatori de progres

139. În contextul creării unui cadru general de monitorizare și evaluare a eficienței implementării prezentului Program strategic va fi folosit un șir de indicatori grupați pe diferite categorii. În cazul fiecărui domeniu separat și, respectiv, al autorităților administrației publice centrale implicate vor fi implementate în paralel cadre specifice de monitorizare și evaluare, cu o serie de subindicatori relevanți pentru fiecare sector și instituție, luându-se în considerație și alți factori, cum ar fi măsura în care serviciul este și va fi digitalizat (părțile sau procedurile digitalizate la o anumită etapă), specificul sectorului, instituției etc. O parte dintre indicatorii din cadrul general de mai jos se regăsesc și ca indicatori de performanță a Proiectului „e-Transformare a Guvernării”, finanțat din credite oferite de Agenția Internațională pentru Dezvoltare și cofinanțat de alte organizații donatoare internaționale, în timp ce alți indicatori vizează clasamentele internaționale în domeniul e-dezvoltării, inclusiv al e-guvernării etc.

140. Este evidentă necesitatea de cooperare a mai multor instituții implicate în procesul de e-Transformare, precum și a instituțiilor care se ocupă de monitorizarea sectoarelor conexe. În acest context, Cancelaria de Stat va coopera strâns cu Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, Biroul Național de Statistică, precum și toate autoritățile administrației

publice centrale implicate, care vor furniza date cu privire la progresele înregistrate și la posibilele provocări cu care acestea s-ar putea confrunta pe parcursul implementării prezentului Program strategic în vederea atingerii ambițioaselor obiective și scopuri specifice menționate mai sus.

Indicatori-cheie de performanță (cadru general)

7. PROCEDURI DE RAPORTARE ȘI MONITORIZARE

141. Aranjamentele pentru monitorizarea rezultatelor vor corespunde următoarelor scopuri:

- a) evaluarea performanței proiectelor TI și a impactului acestora, diseminarea rezultatelor evaluării;
- b) monitorizarea procesului de debursări de mijloace financiare în raport cu estimările de debursări elaborate și aprobate de Ministerul Finanțelor;
- c) monitorizarea procesului de procurări de bunuri, lucrări, servicii în conformitate cu standardele stabilite;
- d) monitorizarea activităților de audit TI și financiar al instituțiilor și utilizarea rapoartelor de audit pentru evaluarea performanței autorităților administrației publice centrale;
- e) evaluarea progresului în implementare și în atingerea rezultatelor scontate;
- f) favorizarea și stimularea unui mediu propice de comunicare și schimb de experiență între instituții, precum și a eficienței procesului de instruire prin pilotarea unor instrumente inovatoare de comunicare și evaluare;
- g) asigurarea transparenței și diseminarea informațiilor cu privire la activitățile de implementare și la rezultatele imediate, intermediare și de termen lung.

142. Monitorizarea implementării activităților din cadrul agendei de e-Transformare a guvernării va avea loc la câteva niveluri. La nivelul fiecărei instituții publice, monitorizarea și evaluarea eficienței proiectelor va fi efectuată de către coordonatorul pentru e-Transformare. Autoritățile administrației publice centrale implicate în procesul de e-Transformare a guvernării vor raporta trimestrial cu privire la progres, performanță, eventuale probleme și constrângeri, bariere în implementare. Cadre personalizate de monitorizare și evaluare, inclusiv cadrul specific cu indicatori de progres, vor fi elaborate de către Centrul de Guvernare Electronică în colaborare cu coordonatorul pentru e-Transformare din orice instituție publică vizată.

143. La nivelul național al implementării procesului de e-Transformare a guvernării, Cancelaria de Stat va monitoriza activitățile de implementare a proiectelor, activitățile aferente și de asigurare a cadrului normativ și va efectua evaluări periodice care vor contribui la perfecționarea modului în care sînt livrate produsele, generate rezultatele și, finalmente, impactul estimat.

144. La nivelul organismelor internaționale donatoare implicate în finanțarea unei etape, părți componente sau unui set de activități din cadrul e-Transformării guvernării, se va conforma cerințelor acestora cu privire la raportare și monitorizare și se vor elabora rapoarte periodice de progres, note informative și rapoarte de evaluare în formatul agreat de către respectiva instituție financiară donatoare și Guvern.

145. Centrul de Guvernare Electronică va asigura instituțiilor implicate asistență în elaborarea cadrelor de monitorizare și evaluare instituționale, va colecta datele cu privire la dinamica indicatorilor de performanță, va organiza și va coordona realizarea sondajelor în rândurile cetățenilor, precum și în rândurile instituțiilor implicate, va raporta trimestrial Băncii Mondiale în perioada de implementare a Proiectului „e-Transformare a Guvernării”, Comisiei naționale pentru e-Transformare și Cancelariei de Stat. Instrumentele de raportare și monitorizare folosite la nivelul instituțiilor de stat vor fi raportarea trimestrială cu privire la progresul activităților, inclusiv monitorizarea indicatorilor de performanță, și jurnalul continuu de monitorizare a performanței.

146. Pe baza datelor primare primite din partea instituțiilor implicate, a partenerilor externi și

locali în implementarea e-Transformării, precum și pe baza datelor extrase din sondajele interne, externe, în rândurile cetățenilor și în rândurile instituțiilor selectate, Cancelaria de Stat va elabora rapoarte periodice de progres, rapoarte de evaluare la mijloc de termen și la încheiere, note informative pentru instituțiile relevante, la solicitare și necesitate, precum și va disemina rapoarte, note informative, comunicate de presă cu privire la rezultatele obținute la diverse etape de implementare a proiectelor din cadrul agendei. Astfel, se mizează pe asigurarea unei informații exhaustive, transparente și accesibile cetățenilor, mediului de afaceri și autorităților administrației publice centrale.

147. Pentru asigurarea unui proces eficient de colectare, verificare, raportare și diseminare a datelor pe indicatorii generali de progres (la nivel național și internațional) care sînt monitorizați de alte instituții și, respectiv, solicită o coordonare a eforturilor de către Cancelaria de Stat și instituțiile-partenere de implementare a prezentului Program strategic, entitățile implicate în procesul de implementare vor institui un mecanism interinstituțional de comunicare a datelor, colaborare și monitorizare în comun a indicatorilor care presupun această necesitate, pentru a nu se dubla în activitățile sale.

148. Colectarea de date va fi automatizată pe cît posibil, va avea drept surse rapoartele de progres din partea instituțiilor selectate, sondajele interne și externe (de nivel național și internațional), rapoartele automatizate generate de modulele de monitorizare a numărului de vizitatori, proceduri parcurse în regim online, durata de deservire înregistrată în mod automat etc. Or, serviciile publice digitalizate, portalul guvernamental unic și platforma tehnologică comună sînt astfel construite încît să facă posibilă colectarea automatizată a datelor.

8. ETAPE DE IMPLEMENTARE