

**GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA**

**HOTĂRÂRE nr. \_\_\_\_\_**  
**din \_\_\_\_\_ 2011**

**Cu privire la aprobarea Strategiei tehnologice pentru e-Transformarea guvernării**

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

1. Se aprobă Strategia Tehnologică pentru e-Transformarea guvernării (se anexează).
2. Procesul de implementare a prezentei strategii va fi coordonat de către 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.
3. Procesul de implementare a prezentei strategii 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.
4. Autoritățile administrației publice centrale:
  - a) vor elabora planuri anuale privind atingerea obiectelor de e-Transformare a guvernării, inclusiv digitalizarea serviciilor publice și creșterea performanței operaționale prin TI;
  - b) vor desemna persoane (la nivel de vice-miniștri), care în colaborare cu coordonatorul pentru e-Transformare și direcțiile analiză, monitorizare și evaluare a politicilor vor fi responsabile de implementarea prezentei strategii.
5. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Cancelariei de Stat.

**PRIM-MINISTRU**

**Vladimir FILAT**

Aprobat  
prin Hotărîrea Guvernului nr. \_\_\_\_  
din \_\_\_\_ 2011

**STRATEGIA TEHNOLOGICĂ  
PRIVIND E-TRANSFORMAREA GUVERNĂRII**

## 1. DESCRIEREA SITUAȚIEI

1. În secolul XXI tehnologiile informaționale 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 secolului XXI. Prezenta strategie va fi implementată 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% din moldoveni foloseau servicii de telefonie mobilă, 38% foloseau internetul și 37% din gospodării dispuneau de computer la domiciliu.<sup>1</sup> Recent, reformele regulatorii au contribuit la reducerea semnificativă a prețurilor pentru internet în bandă largă. Un alt factor catalizator este poziționarea Republicii Moldova între primele zece țări în lume după viteza internetului.<sup>2</sup>

4. Sectorul public din Republica Moldova întârzie în preluarea tehnologiilor pentru modernizarea serviciilor publice și eficientizarea guvernării. Cetățenii și mediul de afaceri obțin în continuare servicii publice în mod tradițional, făcând cozi la ghișeele autorităților pentru certificate, formulare și informații. Modalitatea tradițională de interacțiune a cetățenilor cu instituțiile statului implică costuri și timp, provoacă nemulțumiri și creează oportunități pentru dezvoltarea corupției.

5. TI este un factor indispensabil pentru atingerea obiectivelor de guvernare și implementarea reformelor. Folosind inovațiile tehnologice, guvernul va impulsiona modernizarea sectorului public și va asigura o implementare mai eficientă a reformei administrației publice și a programelor de planificare strategică din sectorul public. Prezenta strategie va contribui la realizarea obiectivelor stipulate în Programul de activitate al guvernului „Integrare Europeană: Libertate, Democrație, Bunăstare, 20011-2014”, Strategia de reformă a administrației publice centrale, Strategia națională de prevenire și combatere a corupției, Strategia națională de edificare a societății informaționale: Moldova Electronică, Concepția guvernării electronice, Legea privind transparența în procesul decizional, Legea privind accesul la informație, Planurile de dezvoltare instituțională ale autorităților publice centrale.

6. Pentru a realiza obiectivele de guvernare, administrația publică va investi în soluții TI care vor contribui la prestarea serviciilor publice de calitate și eficientizarea

---

<sup>1</sup>“Indicatorii de edificare a societății informaționale: accesul populației la tehnologiile informaționale și comunicații”, [www.mtic.gov.md/statistics/](http://www.mtic.gov.md/statistics/)

<sup>2</sup> “The State of the Internet,” Volume 4, Number 1, 1st Quarter, 2011 Report, Akamai

activităților guvernării la costuri minime. Resursele economisite vor putea fi folosite pentru investiții în domeniile prioritare pentru cetățeni ca sănătatea, educația, protecția socială și pentru dezvoltarea unei economii bazate pe cunoștințe și inovații.

## 2. DEFINIREA PROBLEMELOR

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

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% din cazurile în care s-a oferit mită.<sup>5</sup>

9. Durata de așteptare la ghișee, condițiile inadecvate, ineficiența livrării serviciilor la unele instituții nu corespund standardelor UE și celor internaționale, cât și așteptărilor cetățenilor. Cetățenii care solicită servicii publice sunt nevoiți să parcurgă distanțe mari, să piardă timp, efort și bani pentru a obține informații sau servicii de la instituțiile statului.<sup>6</sup>

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.<sup>7</sup> Se întârzie în oferirea serviciilor publice online în contextul în care circa 80% din cetățenii cu vârsta între 16-25 ani și 60% din populația orașelor folosesc internetul<sup>8</sup> iar Republica Moldova se plasează printre primele 10 țări cu cel mai rapid internet.

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 Ministerul tehnologiei informației și comunicațiilor relevă insuficiența tehnicii de calcul în instituții, bugetului alocat în aceste scopuri, precum și necesitatea schimbării

---

<sup>3</sup> "Citizen Report Cards", Institutul de Politici Publice și Consulting Magenta, 2011

<sup>4</sup> IRI, Baltic Surveys/The Gallup Organization, 2011

<sup>5</sup> idem

<sup>6</sup> idem

<sup>7</sup> UN Global E-Government Survey, 2010

<sup>8</sup> IRI, Baltic Surveys/The Gallup Organization, 2011

modului de gestionare a resurselor financiare alocate pentru informatizarea instituțiilor publice.<sup>9</sup>

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

13. Astăzi, majoritatea lucrărilor TI din sectorul public sunt elaborate în interiorul sectorului public iar sistemele TI create sunt adesea bazate pe produse software proprietare care utilizează standarde închise, ceea ce împiedică integrarea lor într-un ecosistem interoperabil și creează dependență de anumiți furnizori. Acest mod de gestionare a resurselor și sistemelor TI nu permite reutilizarea resurselor, creând redundanțe și securitate scăzută.

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

15. Sectorul public duce o lipsă acută de cadre pentru gestionarea resurselor TI și pentru promovarea tehnologiilor informaționale în prestarea serviciilor publice și funcționarea instituțiilor statului. Remunerarea scăzută a angajaților din sectorul public diminuează capacitatea instituțiilor publice de a angaja experți de înaltă calificare. Această deficiență duce la dezvoltarea inegală a diferitelor sectoare publice în domeniul TI și împiedică utilizarea frecventă a tehnologiilor informaționale în sectorul public. Studiul efectuat în 2011 de PNUD accentuează faptul că salariile scăzute și lipsa schemelor de stimulente constrâng 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. Prezenta strategie stabilește obiectivele acestui proces și oferă o viziune sistemică privind modernizarea serviciilor publice și eficientizarea activității administrației publice folosind TI. Totodată, această strategie va pune bazele unei platforme pentru investiții inteligente și pentru sporirea capacității TI a sectorului public.

---

<sup>9</sup> 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](http://www.mtic.gov.md/img/news/2011/08/raport_1_inf_2010.pdf)

17. **Obiectivul general:** Până în 2020 Republica Moldova va avea o guvernare transparentă, performantă și receptivă, un sector privat dinamic și competitiv și o societate prosperă bazată pe cunoaștere datorită investițiilor inteligente în TI și utilizării masive a acestora în sectorul public.

18. **Obiectivele specifice:**

- **Modernizarea serviciilor publice** prin digitalizarea și reingineria tuturor serviciilor care pot fi prestate online. Aceste servicii vor fi accesibile prin diverse canale: internet, telefonie mobilă, chioșcuri, terminale interactive și altele. Cetățenii și mediul de afaceri vor putea accesa mai ușor informațiile și serviciile electronice oferite de instituțiile din sectorul public prin portalul guvernamental unic.

- **Eficiențizarea guvernării** prin interoperabilitatea sistemelor TI, consolidarea resurselor TI și reutilizarea datelor, cetățenii vor beneficia de o guvernare receptivă și performantă. Instituțiile publice vor depăși izolarea departamentală și vor opera și interacționa pe o platformă tehnologică modernă comună pentru a oferi servicii de calitate. Cetățenii vor putea 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 în sectorul public, aplicarea unui cadru de investiții inteligente în TI și colaborare extinsă cu sectorul privat va rezulta într-o abordare coordonată și coerentă privind planificare strategică, bugetare, conceptualizarea, gestionarea, contractarea și controlul calității investițiilor în TI.

20. Prestarea serviciilor publice de calitate pentru cetățeni și mediul de afaceri necesită o guvernare eficientă și conectată, cu posibilități de colaborare inter și intra departamentale. Într-o guvernare conectată, ministerele și alte autorități administrative nu mai funcționează în izolare departamentală. Reformele posibile prin TI vor elimina practicile ineficiente ale guvernării de interacționare 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.

21. Strategia Tehnologică vine să susțină guvernarea în realizarea obiectivelor de dezvoltare din Programul de Integrare Europeană: Libertate, Democrație, Bunăstare (2011-2014) care scoate în evidență guvernarea electronică ca fiind un domeniu de prioritate pentru Republica Moldova.

## **4. MĂSURI PENTRU REALIZAREA OBIECTIVELOR**

### **4.1 Digitalizarea serviciilor publice**

22. Până în anul 2020, toate serviciile publice care pot fi digitalizate vor fi prestate cetățenilor și mediului de afaceri în format electronic în paralel cu metodele tradiționale de livrare. Ministerele și alte autorități publice vor elabora planuri pentru digitalizarea serviciilor publice care vor fi integrate în strategiile sectoriale și planurile de dezvoltare instituțională. Pe lângă reingineria serviciilor publice, se vor evalua și elimina barierele de ordin juridic care împiedică livrarea electronică a serviciilor publice de calitate.

23. În procesul de digitalizare a serviciilor, instituțiile publice vor ține cont de Modelul pentru prestarea serviciilor electronice, care va cuprinde etapele de conceptualizare, design, elaborare, contractare și promovare. Acest model va prevedea aspectele organizaționale, tehnologice, financiare, juridice, precum și de măsurare a performanței în livrarea electronică a serviciului public. Modelul va oferi metodologia și instrumentele de raționalizare a serviciilor care va permite livrarea rapidă, eficientă și durabilă a serviciilor electronice. În digitalizarea serviciilor publice, prioritatea va fi acordată serviciilor solicitate de cetățeni și mediul de afaceri și necesare pentru reforme și integrarea europeană.

24. Sectorul public va colabora intensiv cu sectorul privat, universități, dezvoltatori și societatea civilă pentru a promova și implementa prezenta strategie. În mod special, aceste parteneriate cu sectorul privat, societate civilă, administrație publică locală și parteneri de dezvoltare vor permite atingerea unui nivel sporit de diseminare al serviciilor publice electronice, conform standardelor și obiectivelor UE.

25. Implementarea echilibrată a obiectivelor de e-Transformare a guvernării va fi asigurată de Comisia națională pentru e-Transformare la nivelul întregii administrații publice centrale și de Consiliul coordonatorilor pentru e-Transformare la nivelul fiecărei instituții publice în parte.

26. Prestarea serviciilor publice în format electronic, reingineria proceselor instituționale și digitalizarea arhivelor și registrelor de pe hârtie vor contribui la dezvoltarea unei guvernări electronice interactive. Astfel, Republica Moldova va avea până în 2020 o guvernare mai transparentă, mai eficientă și mai aproape de cetățeni.

### **4.2 Reingineria serviciilor publice și a proceselor operaționale**

27. Procesul de e-Transformare a guvernării presupune nu doar digitalizarea serviciilor publice existente, dar și reformarea acestora. În urma digitalizării, serviciile publice vor fi revizuite. Astfel, procesele ineficiente, fragmentare sau învechite vor fi lichidate, iar serviciile actuale vor fi regrupate pentru a oferi confort maxim, costuri minime și interacțiune facilă între stat și cetățeni.

28. Tehnologiile informaționale vor permite integrarea interdepartamentală și interoperabilitatea sistemelor TI necesare pentru oferirea unor servicii publice complexe.

29. Concomitent cu digitalizarea serviciilor publice va avea loc digitalizarea arhivelor și registrelor de pe hârtie și din formate învechite care va cataliza procesul de e-Transformare a guvernării.

#### **4.3 Crearea portalului guvernamental unic și asigurarea căilor de acces**

30. Aproape jumătate din cetățenii Republicii Moldova sunt deja prezenți online ceea ce îi face să solicite servicii publice pe care să le acceseze prin internet sau telefonul mobil, indiferent de locația lor fizică și de structura instituțională a administrației publice, în regim non-stop.

31. Prezenta strategie va sprijini sectorul public în perceperea acestor solicitări, plasându-l mai aproape de cetățenii săi și va asigura posibilitatea de a alege modul cel mai convenabil de accesare a serviciilor publice: internet, telefonie mobilă, chioșcuri de acces, etc. Această abordare răspunde nevoilor cetățenilor Republicii Moldova, inclusiv persoanelor cu dizabilități.

32. *Portalul guvernamental unic* [www.gov.md](http://www.gov.md) va simplifica în continuare accesul și utilizarea serviciilor publice în format electronic. Vor fi revizuite și consolidate paginile guvernamentale web iar căile de acces la serviciile electronice vor fi integrate în portalul [www.gov.md](http://www.gov.md), astfel încât oamenii să găsească mai ușor informația și serviciile solicitate. Măsurile de securitate pentru [www.gov.md](http://www.gov.md) vor fi sporite pentru a răspunde rolului nou al acestui portal și tranziției de la servicii informative la servicii interactive și tranzacționale. Cetățenii vor avea o experiență personalizată în interacțiunea lor cu autoritățile publice.

#### **4.4 Crearea și utilizarea platformei tehnologice guvernamentale comune**

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

34. Platforma tehnologică comună va oferi următoarele beneficii:

- model de livrare inovator bazat pe consum al serviciilor de infrastructură, serviciilor de platformă și serviciilor de software;
- eficientizarea resurselor TI prin reutilizarea și reprofilarea lor;
- instituții publice scutite de gestionarea propriei infrastructuri astfel încât să se poată dedica misiunii lor și creării de servicii cu valoare adăugată;
- costuri reduse de întreținere în centrele de date prin raționalizare, consolidare și virtualizare;



- reducerea consumului de hârtie în procesul de guvernare.

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

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

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

38. De asemenea din platforma tehnologică guvernamentală vor fi lansate servicii de platformă (Platform as a Service), cum ar fi autentificarea, serviciul de plăți electronice, notificarea și serviciul de audit al sistemelor.

39. Va fi îmbunătățită și utilizată rețeaua de telecomunicații existentă care conectează fiecare minister, agenție și instituție publică și va asigura acces securizat la servicii și resurse TI din platforma tehnologică guvernamentală la o viteză înaltă.

40. *Regulamentul privind utilizarea și operarea eficientă a platformei tehnologice guvernamentale* va fi adoptat și implementat pentru a asigura investiții inteligente în infrastructura tehnologică din banii contribuabililor

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

#### **4.5 Consolidarea centrelor de date**

42. 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.

43. Consolidarea centrelor de date este un element cheie în asigurarea securității guvernării și a cetățenilor, a protecției a 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 recuperare a aplicațiilor în timp real în cazul unor probleme de lipsă de disponibilitate a datelor.

44. Până în 2020, cel puțin 60% din centrele de date existente vor fi consolidate în platforma tehnologică guvernamentală comună. Aceasta va include migrarea sistemelor și 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.

45. Cele peste 100 de centre de date vor fi consolidate în câteva centre de date care întrunesc toate măsurile de securitate și fiabilitate. 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 a Guvernului.

46. Crearea platformei tehnologice guvernamentale precum și consolidarea centrelor de date va permite să fie adoptate practicile moderne de protecție a datelor, disponibilitate și continuitate a serviciilor și un model mai facil de livrare a acestor servicii.

#### **4.6 Crearea arhitecturii guvernamentale pe scară largă**

47. 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 modul în care sistemele TI contribuie la aceste activități.

48. Vor fi adoptate principiile arhitecturii orientate spre servicii (Service Oriented Architecture/SOA), ca parte componentă a arhitecturii guvernamentale pe scară largă pentru a oferi ghidarea necesară. 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.

49. 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.

50. Platforma tehnologică guvernamentală se bazează pe principiile SOA. Această platformă care este un nor informațional privat (private cloud) oferă trei modele principale de prestare a serviciilor – servicii de infrastructură, servicii de platformă și servicii de software.

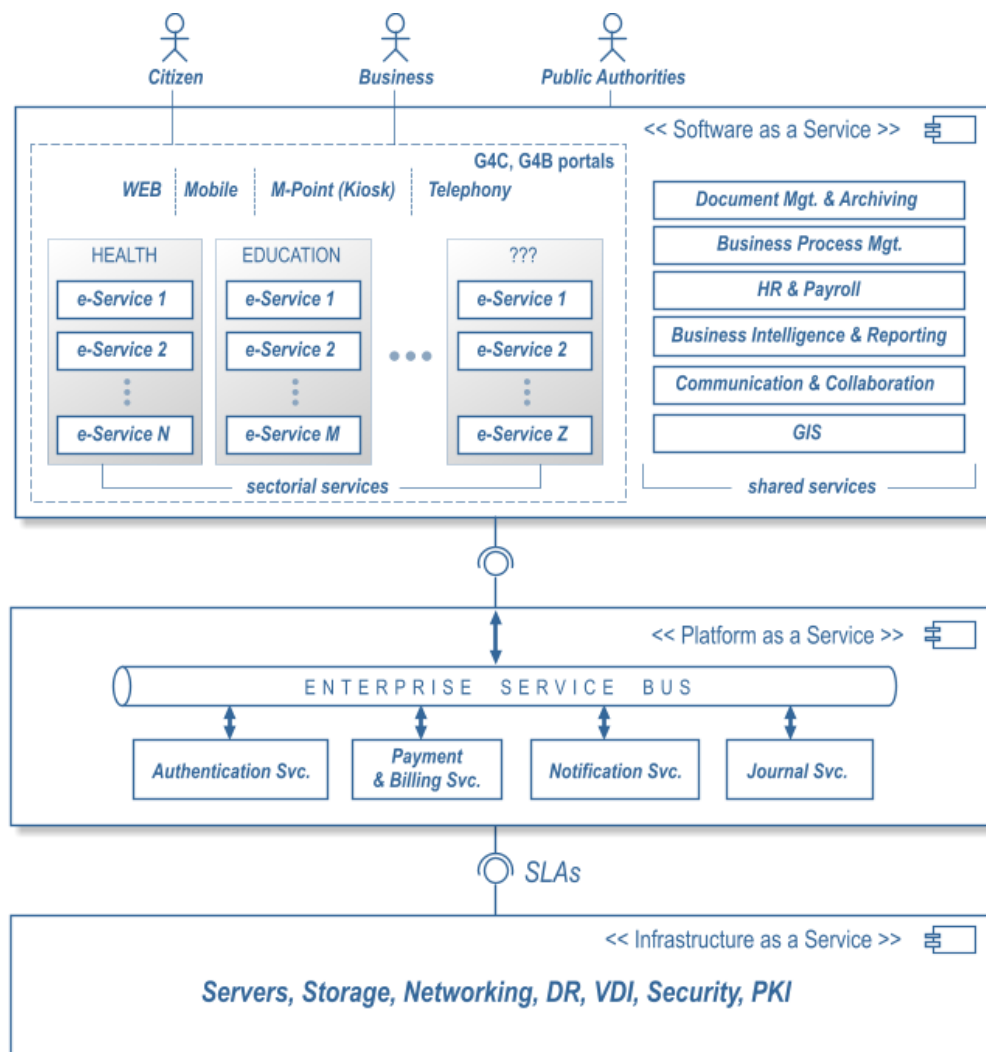


Figura 1. Arhitectura guvernamentală pe scară largă

#### 4.6.1 Servicii de infrastructură

51. 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 sunt necesare, instituția se va putea deconecta și înceta plata pentru serviciile de infrastructură. Această modalitate de livrare a serviciilor de infrastructură este bazată pe principiul de a plăti doar pentru serviciile utilizate, fără a necesita investiții capitale din partea fiecărei instituții publice.

#### 4.6.2 Servicii de platformă

52. Serviciile de platformă vor oferi funcționalități comune pentru serviciile finale de software livrate de către ministere și autorități administrative centrale. Astfel, serviciile

de platformă vor accelera dezvoltarea și implementarea tuturor serviciilor publice electronice până în 2020.

53. Se vor raționaliza funcționalitățile sistemelor TI utilizate în sectorul public, identificând funcționalitățile comune și generice, cum ar fi autentificarea și plățile electronice. Aceste funcționalități vor fi generalizate și făcute disponibile la nivel de serviciu de platformă pentru a fi reutilizate de către ministere și alte autorități publice în prestarea serviciilor electronice. Reutilizarea serviciilor de platformă va duce la economii semnificative. Serviciile de platformă vor fi reutilizate de multe servicii electronice finale, într-o mulțime de contexte și vor fi extrem de configurabile, universale, simple, flexibile și extensibile.

54. Această arhitectură a serviciilor de platformă oferă beneficii importante. Printre acestea se numără:

<b>Disponibilitate înaltă</b>	Această arhitectură contribuie la disponibilitate mai înaltă a serviciului astfel încât în cazul care un furnizor de servicii va eșua, ceilalți vor putea continua să funcționeze.
<b>Eficiență a costurilor</b>	Beneficiile eficienței sunt de două nivele. În primul rând, deoarece serviciul de platformă este o componentă reutilizabilă a arhitecturii, se economisesc costurile de implementare și integrare care ar fi trebuit făcute în lipsa acestui serviciu comun. În al doilea rând, proiectul permite conectarea la mai mulți furnizori de servicii și duce la o concurență sănătoasă pe calitatea serviciilor și pe prețuri.
<b>Flexibilitate funcțională</b>	Oferă posibilitatea de a configura diferiți furnizori de servicii care urmează să fie incluși în diferite scenarii de utilizare și de a folosi unul sau mai mulți furnizori pentru aceeași tranzacție în funcție de necesități.
<b>Întreținere eficientă</b>	Componentele arhitecturii sunt decuplate și comunică prin interfețe bine definite. Toți furnizorii sunt conectați prin parametri configurabili, care permit adăugarea noilor furnizori sau dezactivarea rapidă a celor existenți.
<b>Neutralitate tehnologică</b>	Arhitectura oferă posibilități și condiții egale de conectare pentru furnizorii de servicii, și de alegere a furnizorilor pentru cetățeni.

*Tabelul 1. Beneficiile arhitecturii serviciilor de platformă*

55. În prezent, arhitectura tehnologică definește următoarele servicii de platformă reutilizabile:

- **Serviciul de autentificare și control al accesului** oferă un mod uniform pentru rezolvarea sarcinilor legate de securitatea sistemelor și aplicațiilor TI, cum ar fi autentificarea, identitatea electronică și autorizarea tranzacțiilor;

- **Serviciul de plăți electronice** oferă un mod uniform de acceptare a plăților electronice pentru toate instituțiile publice;
- **Serviciul de notificare** prezintă un mod uniform de a transmite notificări, astfel facilitând interacțiunea fizică a instituțiilor publice cu cetățeni în funcție de necesități;
- **Serviciul de audit** oferă un mod uniform de a stoca și a prelua datele referitoare la activitatea utilizatorului în cadrul sistemelor TI.

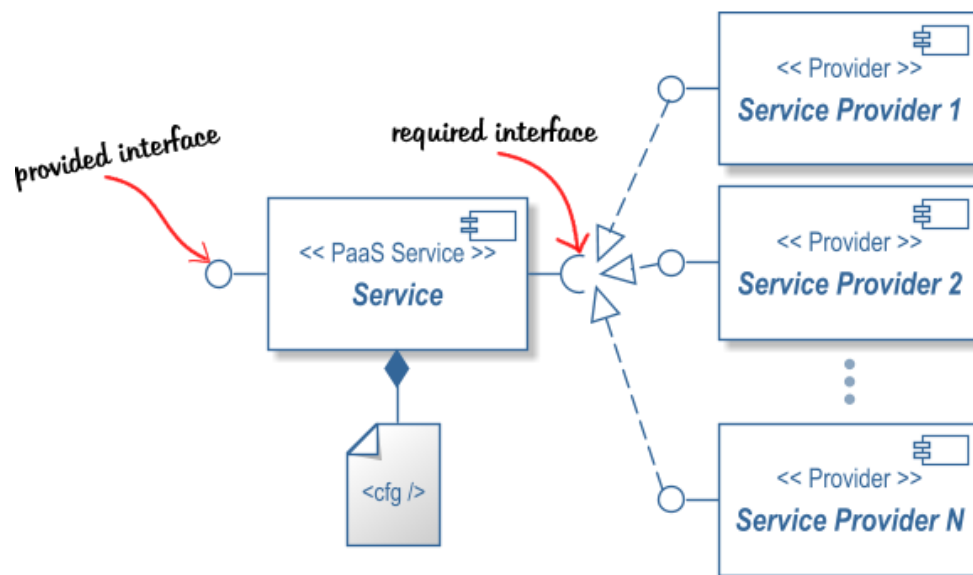


Figura 2. Arhitectura serviciilor de platformă

56. **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).

57. 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 va implementa sarcinile de securitate de bază, cum ar fi identificarea și autentificarea utilizatorilor și stabilirea drepturilor lor în diverse sisteme guvernamentale de informații.

58. **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.

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

60. În baza arhitecturii serviciilor de platformă, se va oferi cetățenilor o gamă largă de canale de plăți, cum ar fi plățile electronice cu carduri bancare. Serviciul de plăți electronice va permite instituțiilor publice să livreze servicii mai performante 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.

### 4.6.3 Servicii de Software

61. Serviciile finale furnizate din platforma tehnologică guvernamentală cu arhitectură pe scară largă sunt serviciile electronice pentru cetățeni, mediul de afaceri și guvern. Serviciile de software ar putea fi grupate în două categorii majore - servicii sectoriale și servicii comune.

62. **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, sau altele.

63. **Serviciile comune** sunt acele servicii care vor fi utilizate în ministere și alte instituții publice. Aceste sunt soluții software pentru procese interne obișnuite, inclusiv gestionarea resurselor umane, contabilitate, gestionarea documentelor și înregistrărilor electronice, sisteme de salarizare, sisteme geospațiale, sisteme de CRM și sisteme de raportare. Aceste servicii comune ajută la optimizarea activității instituțiilor din sectorul public și la eficientizarea guvernării.

## 4.7 Implementarea cadrului de interoperabilitate

64. O guvernare performantă și eficientă are nevoie de sisteme TI interoperabile, care lucrează 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.

65. 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 standardelor. *Cadrul de interoperabilitate* este o componentă de bază a Strategiei Tehnologice și definește condițiile esențiale pentru o guvernare modernă și inovatoare.

66. 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 cele inter-instituționale, profitând de interoperabilitate sporită.

67. Implementarea *Cadrului de interoperabilitate* va îmbunătăți colectarea și consistența datelor creând 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. *Cadrul de interoperabilitate va facilita* schimbul de date între instituțiile publice pentru a oferi servicii publice de calitate, cu acordul cetățenilor privind accesul la datele lor cu caracter personal.

68. 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 guvernului și interacționa cu mai multe instituții publice fără a fi nevoiți să înțeleagă care instituție este responsabilă pentru livrarea serviciului.

69. Elaborarea cadrului de interoperabilitate va necesita implicarea tuturor viitorilor participanți la proces. Integrarea de noi tehnologii în acest ecosistem interoperabil va contribui la optimizarea proceselor și eficientizarea guvernării.

#### **4.8 Asigurarea securității, integrității și disponibilității informației**

70. Procesul de e-Transformare a guvernării necesită încredere din partea cetățenilor și a mediului de afaceri în securitatea, integritatea și disponibilitatea informației, sau altfel spus, în practica guvernării de asigurare a informației.

71. Pentru a livra electronic toate serviciile publice care pot fi digitizate până în 2020, va fi necesar să se depășească problema de partajare și reutilizare eficientă a informațiilor, precum și asigurare a informației.

72. Asigurarea informației, care este practica de gestionare a riscurilor în legătură cu colectarea, procesarea, stocarea, și transmiterea informației, este esențială pentru atingerea obiectivelor de livrare a serviciilor publice prin intermediul TI. Aceasta este la fel de importantă pentru mărirea eficienței și eficacității guvernării și creșterea încrederii cetățenilor în abilitatea guvernării de a gestiona și utiliza informația.

73. Se vor întreprinde toate măsurile necesare privind asigurarea securității datelor cu caracter personal pentru a reduce riscul de fraudă, furt de identitate și prelucrare neautorizată a datelor. Se vor respecta prevederile legii referitoare la protecția datelor cu caracter personal și cele mai bune practici internaționale și ale UE.

74. Va fi aprobată și implementată *Politica publică de asigurare a informației*. Principiile asigurării informației vor fi implementate în sistemele TI ale tuturor instituțiilor publice de la etapele de conceptualizare și implementare până la etapa de scoatere din uz. În cadrul programelor de consolidare a capacităților TI ale coordonatorilor pentru e-Transformare și ale managerilor TI, funcționarii publici vor fi instruiți în domeniul asigurării informației.



75. În cazurile în care se va permite altor organizații să acceseze rețeaua și datele guvernamentale, se vor impune anumite condiții pentru acces, care vor gestiona modul în care astfel de organizații se pot conecta la rețeaua guvernamentală și accesa și utiliza datele guvernamentale.

#### **4.9 Aplicarea tehnologiilor inovatoare**

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

77. Principiile cheie care vor sta la baza abordării noilor tehnologii sunt:

- implementarea tehnologiilor noi va fi una incrementală și nu radicală, însă efectele acestor incremente vor livra schimbări ample pentru instituțiile publice;
- tehnologiile informaționale vor deveni omniprezente, cu conectivitate mobilă disponibilă pe scară largă, și inteligență încorporată în aproape toate dispozitivele;
- 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 comodatere;
- potențialul serviciilor web va fi realizat prin punerea în aplicare a standardelor deschise de către instituții publice;
- noile tehnologii vor trebui să demonstreze un nivel înalt de maturitate pentru a fi adoptate pe scară largă în administrația publică;

#### **4.10 Dezvoltarea capacității TI în sectorul public**

78. Este necesar ca funcționarii publici să fie asigurați cu abilitățile și cunoștințele necesare pentru a deveni competitivi în economia globală bazată pe cunoștințe și pentru a atinge obiectivele de e-Transformare a guvernării. Capacitățile tehnologice din sectorul public sunt esențiale pentru atingerea obiectivelor de e-Transformare a guvernării (prestarea calitativă a serviciilor publice și productivitate sporită în funcționarea guvernării.) Capacitățile în domeniul TI vor include noi abilități, cunoștințe și atitudini care urmează să fie adoptate ca parte a unei culturi instituționale pentru o guvernare conectată, deschisă și bazată pe tehnologii moderne.

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



80. Sectorul public va fi asigurat cu cadre TI de calitate prin:

- lansarea programelor de consolidare a capacităților pentru managerii TI și coordonatorii pentru e-Transformare;
- dezvoltarea platformei de management al cunoștințelor pentru managerii TI și coordonatorii pentru e-Transformare;
- adaptarea planului de studii din domeniul TI la cerințele profesionale ale sectorului public;
- crearea unui program de stagiu în parteneriat cu universitățile în scopul atragerii tinerelor talente din domeniul TI în sectorul public;
- includerea componentei TI în planurile generale de dezvoltare a resurselor umane ale ministerelor și instituțiilor publice;
- crearea competențelor de gestionare a proiectelor TI și achiziții TI;
- adoptarea formalizată a carierei în TI pentru a atrage și reține talentul TI în sectorul public;
- dezvoltarea unui cadru competitiv și a unei scheme de stimulente pentru cadrele TI din sectorul public.

81. 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.

82. În sectorul public vor fi consolidate următoarele:

- alfabetizarea digitală (computer literacy) a funcționarilor publici;
- gestionarea proiectelor TI;
- gestionarea contractelor și achizițiilor publice în TI;
- arhitectură și design TI.

83. Vor fi adoptate procedurile internaționale de certificare pentru utilizarea computerelor (ECDL / ECDL).

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

85. Coordonatorii pentru e-Transformare și managerii TI în sectorul public vor fi poziționați în cadrul schemelor de angajare a personalului. 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.

86. Programe speciale de instruire care vizează rolurile și responsabilitățile sporite ale grupurilor țintă se vor derula pe baza celor mai bune practici internaționale și în colaborare cu cei mai competitivi parteneri din domeniul educației.

87. Programe de instruire pentru managerii TI și coordonatorii pentru e-Transformare vor fi organizate în mod regulat și certificate de absolvire se vor elibera în urma susținerii cu succes a probelor de examinare. Va fi pilotat un program de instruire care va include următoarele module, cum ar fi:

- Leadership (e-Guvernarea, planificarea strategică, gestiunea portofoliilor TI, managementul schimbării);
- Competențe tehnice (arhitectura pe scară largă, arhitectura e-guvernării, securitatea informației și sistemelor, suport și servicii)
- Management (gestiunea resurselor și proiectelor TI, gestiunea achizițiilor și contractelor, gestiunea relațiilor cu furnizorii TI, gestiunea financiară a TI);
- Comunicare (elaborarea conceptelor și prezentărilor)

88. Ulterior, programul de instruire va fi dezvoltat într-un curriculum complet și va deveni parte componentă a programelor de formare continuă a funcționarilor publici, coordonatorilor pentru e-Transformare și managerilor TI, menite să creeze un contingent de lideri care posedă cunoștințe solide în guvernarea electronică. O atenție deosebită va fi acordată abilităților de gestiune a proiectelor în instituțiile publice pentru a asigura succesul investițiilor în TI și produse și sisteme de calitate.

89. Pe lângă programele obișnuite de instruire, va fi oferită o gamă largă de oportunități pentru dezvoltarea capacităților profesionale, cum ar fi vizite de studiu, participare la seminare și conferințe și schimb de experiență cu omologi din cele mai avansate țări în domeniul e-Guvernării.

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

91. Administrația publică va colabora activ cu sectorul privat și partenerii din domeniul educației în scopul consolidării capacității sale pentru TI. În parteneriat cu instituțiile publice de învățământ și companiile de instruire private, funcționarilor publici 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 universităților locale și ale sectorului privat de a oferi instruire personalizată și actuală pentru nevoile sectorului public.

#### **4.11 Efectuarea investițiilor inteligente în TI**

92. 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).

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

- planificarea strategică și bugetarea;
- gestiunea proiectelor;
- gestiunea achizițiilor și relațiilor cu furnizorii;
- evaluarea performanței.

94. Ministerele și alte autorități administrative vor activa conform acestui cadru de investiții în domeniul TI pentru a asigura planificarea, gestionarea și durabilitatea investițiilor statului.

95. Acest cadru va încuraja bunele practici și 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 externalizare în domeniul TI.

#### **4.11.1 Planificare strategică și bugetare**

96. 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 2020 toate serviciile publice să fie online.

97. Instituțiile publice vor include în procesele de bugetare eforturile și costurile necesare pentru prestarea serviciilor publice online. Vor fi monitorizate cheltuielile în domeniul TI din bugetul de stat și implementarea proiectelor și sistemelor TI, realizate din fondurile partenerilor de dezvoltare, în scopul optimizării investițiilor în TI și alinierii acestora la prioritățile de e-Transformare a guvernării.

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

- inventarierea resurselor TI va asigura concordanța proiectelor individuale cu misiunea instituției și a obiectivelor generale de guvernare;
- auditul proiectelor curente în TI;
- justificarea bugetelor pentru proiecte majore de dezvoltare, modernizare și consolidare a TI.

#### **4.11.2 Gestiunea proiectelor TI**

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

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

101. Managerii proiectelor TI vor planifica și defini fiecare etapă a proiectului și vor gestiona în mod riguros activitățile, iar sectorul privat va fi încurajat să folosească abordări flexibile, moderne și inovatoare pentru gestiunea proiectelor TI atât timp cât serviciile sunt livrate la timp, se încadrează în bugetul planificat, și sunt la nivelul de calitate scontat.

#### **4.12.3 Gestiunea achizițiilor și relațiilor cu furnizorii TI**

102. 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.

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

104. 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.

105. Pentru a asigura o relație profesionistă între instituțiile publice și furnizorii privați de soluții TI, aceștia vor fi evaluați în baza la 10 criterii de performanță care cuprind aspecte tehnice, comerciale și umane ale capacității unui furnizor de a livra proiecte TI cu succes (Tabelul 1).

106. 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 în rezultatul proiectelor și pentru a crea valoare suplimentară. Astfel, vor fi eliminate risipa banilor contribuabililor, livrarea întârziată a proiectelor și valoarea erodată a investițiilor în TI.

107. 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. Întreprinderile mici din domeniul TI stimulează de obicei inovația tehnologică în întreaga economie și sunt elemente cheie în acest sector.

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

<b>Calitatea livrării</b>	Livrarea produselor și serviciilor de calitate înaltă
<b>Livrare conform bugetului</b>	Livrarea funcționalităților fără devieri de la bugetul contractat
<b>Livrare în timp util</b>	Livrarea proiectului conform etapelor de implementare agreeate cu instituția publică
<b>Performanța</b>	Prestarea serviciilor conform indicatorilor de performanță agreeați (SLA), îndeplinirea sau depășirea așteptărilor utilizatorilor finali
<b>Gestiunea proiectului</b>	Leadership, gestiunea riscurilor, asigurarea continuității serviciilor
<b>Gestiunea relației cu clientul</b>	Susținere a agendei guvernului, colaborare în atingerea obiectivelor comune, deschidere, inițiativă, eficiența gestiunii contractului, rezolvarea problemelor
<b>Fezabilitate și design</b>	Calitatea propunerilor, calitatea design-ului, raport adecvat între valoare și cost, corespunderea cu termenii proiectului
<b>Competența tehnică</b>	Tehnologii performante, procese eficiente, produse mature și intuitive, livrabile care corespund cerințelor
<b>Integrare și implementare</b>	Beneficii pentru clienți, proces de integrare facil și transferul cunoștințelor
<b>Inovație</b>	Inovație și proactivitate în oferirea de tehnologii, produse și servicii

*Tabloul 2. Evaluarea performanței furnizorilor de soluții TI*

#### **4.12.4 Evaluarea performanței**

109. Administrația publică și fiecare instituție publică în parte va inventaria resursele și sistemele TI și va desfășura activități de audit TI. 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 încheia proiectele TI cu performanță slabă din portofoliul lor și vor reprofila bugetul către alte inițiative.

110. 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 fi o parte indispensabilă a planurilor instituțiilor administrației publice centrale pentru prestarea serviciilor publice de calitate și eficientizarea guvernării.

#### **4.13 Cadru de reglementare favorabil**

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

112. 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 format electronic și altele.

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

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

115. Regulamentele și standardele cheie pentru asigurarea succesului implementării Strategiei Tehnologice sunt:

- Poșta electronică guvernamentală
- Resurse web guvernamentale
- Autentificarea, identitatea electronică, controlul accesului
- Serviciul de plăți electronice
- Cadru de interoperabilitate
- Arhitectura de referință a serviciilor electronice
- Regulamentul privind utilizarea platformei tehnologice comune
- Standarde deschise
- Politici de securitate
- Procesele ciclului de viață al software-ului
- Politici de reutilizare a informațiilor
- Politici pentru social media
- Accesul mobil

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

117. De asemenea, în cazul apariției unor bariere în procesul de implementare a Strategiei Tehnologice, vor fi întreprinse măsuri în vederea înlăturării acestora. În particular, vor fi înlăturate bariere de ordin regulator care împiedică îmbunătățirea performanței guvernului sau prestarea serviciilor publice pentru cetățeni și mediul de afaceri prin intermediul tehnologiilor.

118. Astfel, în colaborare cu alte autorități publice, 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 prezentei Strategiei.

## **6. ESTIMAREA IMPACTULUI ȘI A COSTURILOR**

### **6.1 Definirea Impactului**

119. Implementarea eficientă a prezentei Strategii urmează să contribuie la survenirea impactului estimat, și anume: investițiile inteligente în tehnologiilor informaționale și utilizarea masivă a acestora în sectorul public vor duce până în 2020 la creșterea transparenței, eficienței și receptivității guvernării; dezvoltarea unui sector privat dinamic și competitiv și edificarea unei societăți prospere bazate pe cunoaștere.

### **6.2 Costuri financiare**

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

121. Costurile financiare estimate în contextul survenirii impactului sunt următoarele:

- proiectul e-Transformarea guvernării finanțat din creditul Băncii Mondiale;
- fondul bugetar „Moldova Electronică”;
- bugetele autorităților și instituțiilor publice adaptate priorităților stabilite în cadrul prezentei strategii și strategiilor conexe;
- parteneri internaționali de dezvoltare care se vor implica la nivel de alocare de resurse financiare și expertiză internațională specializată;
- sectorul privat care va fi încurajat să investească în implementarea și promovarea e-Transformării guvernării prin modalități îmbunătățite de colaborare ca parteneriatele publice-private.

### 6.3 Costurile non-financiare

122. Costurile non-financiare vor viza în primul rând crearea și operarea eficientă a unui cadru normativ adecvat, care să facă posibilă implementarea prezentei strategii și atingerea rezultatelor scontate.

123. La fel, pe lângă 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 către 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.

124. 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.

125. 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.

126. Arhitectură instituțională distribuită (figura 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.

127. 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 și asigurarea investițiilor inteligente și utilizarea eficientă a TI în sectorul public.

128. 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.

129. 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 administra portofoliul TI din instituțiile publice.

130. Acest efort va permite coordonatorilor pentru e-Transformare să se concentreze asupra livrării soluțiilor TI care sprijină misiunea instituției publice și diminuează





- schimbarea mentalității și atitudinii funcționarilor publici față de beneficiarii pe care îi deservesc (deschidere spre inovații și tehnologii moderne, amabilitate, corectitudine, receptivitate etc.);
- asigurarea accesului liber la informația și serviciile publice;
- creșterea gradului de transparență a instituțiilor publice și încurajarea participării cetățenilor în actul de guvernare;
- gestionarea mai eficientă a resurselor financiare, materiale și umane în cadrul instituțiilor publice;
- îmbunătățirea calității potențialului uman al instituțiilor publice și consolidarea capacităților personalului în gestionarea și utilizarea TI;
- crearea unui cadru de competitivitate potrivit pentru companiile TIC;
- îmbunătățirea cooperării în societate, atât la nivel de stat-cetățean, cât și la nivel de parteneriat public-privat;
- rezultate aferente în contextul tendințelor globale de reducere a consumului, protecția mediului înconjurător, asigurarea unor condiții egale de acces către servicii publice pentru persoanele cu dizabilități și altele.

141. 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 focusată pe interesele și necesitățile cetățenilor.

## 7.2 Indicatorii de progres

142. În contextul perceperii calității serviciilor publice de către cetățeni, prin realizarea sondajelor naționale vor fi monitorizate:

- gradul de încredere a cetățeanului în calitatea serviciilor publice prestate online;
- gradul de satisfacție a cetățeanului de calitatea prestării serviciilor publice (inclusiv cele prestate online);
- gradul de conștientizare și informare a cetățeanului despre posibilitatea livrării serviciului public în regim online.

143. În contextul suportului public al e-Transformării guvernării, va fi monitorizat procentajul populației care: (a) ar prefera accesarea serviciilor publice prin intermediul internetului și a telefoniei mobile (grupat pe categorii de vârstă, sex, mediu de reședință); (b) ar recomanda și altor cetățeni utilizarea TI pentru a beneficia de servicii publice.

144. În contextul asimilării e-Transformării guvernării de către cetățeni, va fi măsurată anual și monitorizată prin efectuarea sondajelor în rândul cetățenilor ponderea (în procente) populației care a accesat portalul guvernamental cel puțin o dată în decursul unei perioade determinate de timp (12 luni în primii 5 ani, și 6 luni ulterior). La fel, numărul vizitelor unice la portalul guvernamental va fi monitorizat prin generarea automată a datelor statistice.

145. În contextul management-ului cunoștințelor și consolidării capacităților personalului instituțiilor publice, va fi monitorizat numărul persoanelor care au fost instruite în utilizarea TI, gestionarea și evaluarea proiectelor TI, e-leadership, etc.

146. În contextul contribuției locale, vor fi monitorizate sursele financiare alocate de către fiecare instituție publică pentru a crea cadrul propice pentru implementare e-Transformării guvernării.

147. În contextul interconexiunii instituțiilor publice, va fi monitorizat prin realizarea sondajelor interne/gradul de satisfacție al instituției de nivelul existent de comunicare și conectare cu alte instituții publice, prin intermediul TI.

148. În contextul dezvoltării și consolidării capacităților instituționale în asigurarea serviciilor publice de calitate, vor fi implementate, cu fiecare instituție publică vizată separat, cadre personalizate de monitorizare și evaluare. Indicatorii vor varia în dependență de specificul fiecărei instituții, dar în principal se vor axa pe măsurări ale:

- duratei de deservire a solicitantului de servicii, inclusiv durata procedurii digitizate (în cazul în care procesul de furnizare a serviciului nu a fost digitizat integral, ci doar una din procedurile/etapele acestuia);
- ponderii cetățenilor solicitanți de servicii publice care accesează serviciul online;
- numărului de plângeri și reclamații ale cetățenilor-solicitanți de servicii publice ale organizației în cauză;
- numărului personalului care posedă abilități de lucru cu TI;
- numărului personalului organizației care a fost asigurat cu calculatoare la locul de muncă;
- costurilor resurselor necesare pentru livrarea serviciului în regim online versus regim offline (cheltuielile pentru hârtie, asigurarea spațiului, logisticii - condițiilor de deservire necesare pentru livrarea serviciului vizat);
- numărului de cazuri de corupere a personalului instituției confirmate de către instanțele avizate.

## 8. ETAPE DE IMPLEMENTARE

Nr.	Măsuri	Perioada de timp	Responsabil
1	Lansarea portalului guvernamental unic	2011-2012	CGE
2	Selectarea anuală a serviciilor publice pentru digitalizare	2011-2020	Consiliul CeT
3	Digitalizarea serviciilor publice	2011-2020	CGE, autoritățile publice
4	Plan de digitalizare a arhivelor și registrelor de pe hârtie și din formate învechite	2012	CGE
5	Digitalizarea arhivelor și registrelor de pe hârtie și din formate învechite	2011-2020	Autoritățile publice, GCE
6	Reingineria proceselor operaționale	2013-2020	Autoritățile publice, GCE
7	Digitalizarea serviciilor comune interguvernamentale	2011-2015	Cancelaria de Stat
8	Adoptarea <i>Modelului pentru prestarea serviciilor electronice (e-Services Delivery Model)</i>	2011	Guvernul
9	Asigurarea diversității canalelor de acces: internet, telefonie mobilă, chioșcuri de acces, etc	2013-2020	Guvernul
10	Crearea platformei tehnologice guvernamentale	2011-2012	Cancelaria de Stat
11	Adoptarea <i>Regulamentului pentru utilizare și operare eficientă a platformei tehnologice guvernamentale (Cloud First Policy)</i>	2012	Guvernul
12	Implementarea <i>Modelului de operare</i> a platformei tehnologice	2012	Cancelaria de Stat (CTS si CGE)

13	Crearea serviciilor de platformă: identificarea electronică mobilă și serviciul de plăți electronice	2012-2013	Centrul de Guvernare Electronică
14	Adoptarea <i>Cadrului Arhitecturii guvernamentale pe scară largă, inclusiv Catalogul serviciilor, Politica publică de asigurare a informației (National Information Assurance Policy) și Modelul de gestionare a serviciilor</i>	2011-2012	Guvernul
15	Adoptarea <i>Cadrului de interoperabilitate</i>	2011-2012	Guvernul
16	Extinderea platformei tehnologice guvernamentale pentru găzduirea serviciilor electronice	2012-2015	Cancelaria de Stat (CGE, CTS)
17	Consolidarea centrelor de date	2015-2020	Autoritățile publice
18	Adoptarea unui <i>Cadru comun de referință</i> pentru gestionarea resurselor umane	2012	Cancelaria de Stat
19	Elaborarea planurilor forței de muncă în domeniul TI, ca parte a planurilor generale de resurse umane în guvern	2012	Autoritățile publice
20	Dezvoltarea capacității de gestionare a resurselor TI	2011-2015	Autoritățile publice
21	Cadru de investiții inteligente în TI	2011-2020	
22	Dezvoltarea abilităților tehnologice a funcționarilor TI	2011-2013	CGE, autoritățile publice
23	Cadru regulator favorabil	2011-2020	Autoritățile publice
24	Externalizarea lucrărilor TI către sectorul privat	2011-2020	Autoritățile publice

## 9. PROCEDURI DE RAPORTARE ȘI MONITORIZARE

149. Aranjamentele pentru monitorizarea rezultatelor vor corespunde următoarelor scopuri:

- măsurarea performanței proiectelor TI, măsurarea și evaluarea impactului, diseminarea rezultatelor evaluării;
- monitorizarea procesului de debursări de mijloace financiare în raport cu estimările de debursări elaborate și supuse procesului de aprobare al Ministerului Finanțelor;
- monitorizarea procesului de procurări de bunuri, lucrări, servicii în conformitate cu standardele stabilite;
- monitorizarea activităților de audit TI și financiar al instituțiilor și utilizarea rapoartelor de audit pentru evaluarea performanței instituțiilor publice;
- evaluarea progresului în implementare și în atingerea rezultatelor scontate;
- 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;
- asigurarea transparenței și diseminarea informațiilor cu privire la activitățile de implementare și la rezultatele imediate, intermediare și de termen lung.

150. Monitorizarea implementării activităților din cadrul Agendei de e-Transformare a guvernării va avea loc la câteva nivele. La nivelul fiecărei instituții publice, monitorizarea și evaluarea eficienței proiectelor va fi efectuată de către Coordonatorul pentru e-Transformare. Instituțiile publice implicate în procesul de e-Transformare a guvernării vor raporta trimestrial cu privire la progres, performanță, eventuale probleme și constrângeri, bariere în implementare.

151. La nivelul național al implementării procesului de e-Transformare a guvernării, Centrul de Guvernare Electronică și Cancelaria de Stat vor monitoriza activitățile de implementare ale proiectelor, activitățile aferente și de asigurare a cadrului normativ, și evaluările formative care vor contribui la perfecționarea modului în care sunt livrate produsele, generate rezultatele și, finalmente, impactul estimat.

152. 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.

153. 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 coordona realizarea sondajelor în rândurile cetățenilor, precum și în rândurile instituțiilor implicate, va

raporta trimestrial Băncii Mondiale în perioada de implementare a Proiectului “e-Transformarea Guvernării” și Guvernului Republicii Moldova, va raporta 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.

154. Pe baza datelor primare primite din partea instituțiilor implicate, precum și a datelor extrase din sondajele interne, externe, în rândurile cetățenilor și în rândurile instituțiilor selectate, Centrul de Guvernare Electronică 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 instituțiilor publice.

155. Colectarea de date va fi automatizată pe cât posibil, va avea drept surse rapoartele de progres din partea instituțiilor selectate, sondajele interne și externe, 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 unice și platforma tehnologică comună sunt astfel construite încât să facă posibilă colectarea automatizată a datelor.

## ANEXĂ

### DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

#### Termeni

TI -- Tehnologia Informației sau Tehnologiile informaționale (IT)

TIC – Tehnologia informației și de comunicație (ICT)

MTIC – Ministerul tehnologiei informației și comunicației

CeT -- Coordonator pentru e-Transformare (CIO)

Proiectul “e-Transformarea guvernării”

#### Termeni tehnologici

Back office digitization - digitalizarea arhivelor și a registrelor

business process reengineering -reingineria proceselor instituționale

data backup - protecția datelor / copiere de rezerva

IT assets -- resurse TI

IT project management - gestionare proiecte TI

Cloud computing - tehnologii de cloud

Infrastructure as a Service -servicii de infrastructura

Platform as a Service - servicii de platforma /platform level services

Software as a Service - servicii de software

e-Payment Gateway - serviciul de plăți electronice

mobile e-ID - identitatea

government enterprise architecture

information assurance

Cloud First Policy

instant messaging

virtual desktop

reliable-mail

Enterprise Architecture Framework - cadru in arhitectură e scară largă

Service Oriented Architecture

Digital literacy- alfabetizare digitală