

СТРАТЕГИЧЕСКАЯ ПРОГРАММА ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ МОДЕРНИЗАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ (Е-ПРЕОБРАЗОВАНИЕ)

1. ОПИСАНИЕ ТЕКУЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ

1. В XXI веке информационные технологии (в дальнейшем – ИТ) стали неотъемлемой частью повседневной жизни. Правительства всех стран предпринимают усилия, чтобы идти в ногу с прогрессом, и все более широко используют информационные технологии в своей деятельности. Технологии способствуют повышению качества публичных услуг, делают управленческую деятельность более эффективной и облегчают осуществление демократического участия, что ведет к улучшению взаимодействия правительств и граждан.

2. Граждане Республики Молдова заслуживают современное правительство, которое использует технологические инновации для улучшения качества жизни. Правительство, использующее информационные технологии, является более эффективным, рациональным и лучше реагирует на вызовы времени. Настоящая Стратегическая программа внедряется для того, чтобы сделать государственные институты более прогрессивными, более динамичными и более внимательными к потребностям граждан.

3. В последнее время граждане Республики Молдова все чаще используют информационные и коммуникационные технологии. В 2010 году 89% молдавского населения пользовалось услугами мобильной связи, 38% пользовалось интернетом и в 37% домашних хозяйств имелся компьютер.¹ В настоящее время регуляторные реформы способствовали значительному снижению цен на услуги широкополосного доступа в интернет. Другим благоприятствующим фактором является нахождение Республики Молдова в первой десятке стран мира по скорости интернета.²

¹ «Показатели создания информационного общества: доступ населения к информационным и коммуникационным технологиям», www.mtic.gov.md/statistics/

² “The State of the Internet” [Положение дел в области Интернет], Volume 4, Number 1, 1st Quarter, 2011 Report, Akamai

4. Государственный сектор Республики Молдова отстает в плане принятия технологий по модернизации публичных услуг и повышения эффективности управления. Граждане и деловая среда по-прежнему получают государственные услуги традиционным образом, создавая очереди у единых окон органов власти для получения сертификатов, бланков и информации. Традиционный способ взаимодействия граждан с государственными учреждениями требует затрат средств и времени, что вызывает недовольство и создает возможности для развития коррупции.

5. ИТ являются неотъемлемым фактором для достижения целей управления и внедрения реформ. Используя технологические инновации, правительство сможет ускорить модернизацию государственного сектора и обеспечить более эффективное внедрение реформы публичного управления и программ стратегического планирования государственного сектора. Настоящая Стратегическая программа будет способствовать достижению целей, предусмотренных Программой деятельности Правительства «Европейская интеграция: Свобода, Демократия, Благополучие» на 2011-2014 годы, Стратегией реформы центрального публичного управления, Национальной стратегией по предупреждению и борьбе с коррупцией, Национальной стратегией создания информационного общества – «Электронная Молдова», Концепцией электронного управления, Законом о прозрачности процесса принятия решений, Законом о доступе к информации и планами институционального развития центральных публичных органов.

6. В целях реализации задач управления публичное управление осуществляет инвестиции в ИТ-решения, которые будут способствовать предоставлению качественных услуг и повышению эффективности управленческой деятельности при минимальных затратах. Сэкономленные ресурсы можно будет использовать для инвестирования в приоритетные для граждан области, такие как здравоохранение, образование, социальная защита и в развитие экономики, основанной на знаниях и инновациях.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРОБЛЕМ

7. Процент обращений граждан с целью получения государственных услуг составляет примерно 70%.³ Граждане Республики Молдова, обращающихся за получением государственных услуг, сталкиваются с рядом проблем, таких как коррупция, бюрократия и неэффективность государственных учреждений, длительное ожидание у единых окон центральных административных органов, недостаточное взаимодействие и

³ “Citizen Report Cards”, Институт публичной политики и Consulting Magenta, 2011.

неполное информирование о путях получения доступа к государственным услугам.⁴

8. Около 90% граждан Республики Молдова считают, что коррупция является проблемой для Республики Молдова, а примерно 50% склонны давать взятки за решение проблем в государственных учреждениях. Взяточничество в последнее время являлось обычным путем для решения вопросов граждан при взаимодействии с государственными учреждениями в более чем 80% случаев.⁵

9. Длительное ожидание у единых окон, неадекватные условия, неэффективное предоставление услуг в некоторых учреждениях не соответствует стандартам ЕС или международным стандартам, а также ожиданиям граждан. Граждане вынуждены преодолевать большие расстояния, затрачивать время, усилия и деньги для того, чтобы получить информацию или воспользоваться услугами государственных учреждений.⁶

10. Уровень развития государственных услуг, доступных в интернете, по-прежнему низок, а качество содержания многих веб-страниц государственного сектора является неудовлетворительным, что препятствует быстрому доступу граждан к информации.⁷ Предоставление Правительством государственных услуг в режиме он-лайн задерживается, при том, что около 80% граждан в возрасте от 16 до 25 лет и 60% городского населения пользуются интернетом⁸, а Республика Молдова находится в первой десятке стран по скорости интернета.

11. Использование ИТ-ресурсов в области публичного управления характеризуется непостоянством и несогласованностью, что снижает эффективность и гибкость управления. В результате исследования, проведенного в 2010 году Министерством информационных технологий и связи, была выявлена недостаточность имеющейся в учреждениях вычислительной техники, бюджетных средств, направляемых на эти цели, а также необходимость изменения способа управления финансовыми ресурсами, которые выделяются в целях информатизации органов ЦПУ.⁹

12. По данным исследований, проведенных в 2011 году Американским агентством по международному развитию (USAID), в

⁴ IRI, Baltic Surveys/The Gallup Organization, 2011

⁵ То же

⁶ То же

⁷ UN Global E-Government Survey, 2010

⁸ IRI, Baltic Surveys/The Gallup Organization, 2011

⁹ Сводный отчет об информатизации и оснащенности вычислительной техникой, 2010 г., http://www.mtic.gov.md/img/news/2011/08/raport_1_inf_2010.pdf

распоряжении государственного сектора находятся более ста центров обработки данных, которые используются на уровне ниже 20% своих возможностей, уязвимы с точки зрения безопасности и имеют высокие эксплуатационные расходы. Такое рассеивание ИТ-ресурсов в государственном секторе затрудняет как предоставление качественных услуг гражданам и деловой среде, так и эффективное сотрудничество между органами власти и государственными служащими.

13. Сегодня большая часть ИТ-работ в государственном секторе осуществляются внутри государственного сектора, а созданные ИТ-системы часто основываются на продуктах проприетарного программного обеспечения, в которых используются закрытые стандарты, что создает зависимость от некоторых поставщиков и препятствует их интеграции в интероперабельную экосистему ИТ. Данный способ управления ресурсами и системами ИТ не допускает повторного использования и эффективного распределения ресурсов, создавая избыточность и низкий уровень безопасности.

14. Сотрудничество с частным сектором является минимальным и ограничивается лишь приобретением продуктов аппаратного и программного обеспечения. Результатом применения данной практики в государственном секторе являются высокие эксплуатационные затраты и низкое качество ИТ-систем, а также ограниченное использование инновационных моделей предоставления услуг.

15. В государственном секторе ощущается острая нехватка персонала для управления ИТ-ресурсами и для продвижения информационных технологий в сфере оказания публичных услуг и повышение эффективности работы правительства. Низкая оплата труда работников в государственном секторе не позволяет публичным учреждениям нанимать экспертов высокой квалификации. Этот недостаток приводит к неравномерному развитию различных государственных секторов в области ИТ и препятствует широкому использованию информационных технологий. В исследовании, проведенном Программой развития ООН в 2011 году, подчеркивается, что низкая заработная плата и отсутствие схем стимулирования тормозят развитие ИТ- возможностей в государственном секторе.

3. ОБЩИЕ ЦЕЛИ И КОНКРЕТНЫЕ ЗАДАЧИ

16. В 2010 году Правительство Республики Молдова начало процесс e-Преобразования управления. Настоящая Стратегическая программа устанавливает цели этого процесса и дает системное видение модернизации

публичных услуг и повышения эффективности деятельности правительства при использовании ИТ. В то же время, этот документ создает основу для интеллектуальных инвестиций в ИТ и повышения возможностей ИТ в государственном секторе.

17. Общая цель: До 2020 года в Республике Молдова будет установлено прозрачное, передовое и ответственное управление, благодаря интеллектуальным инвестициям в ИТ и их массовому использованию в государственном секторе.

18. Конкретными задачами являются:

а) Модернизация публичных услуг посредством оцифровки и реорганизации операционных процессов. Гражданам и деловой среде будет легче получить доступ к информации и электронным услугам, которые предоставляются органами центральными административными органами через единый правительственный портал. Эти услуги будут доступны через различные каналы: интернет, мобильная телефонная связь, киоски, интерактивные терминалы и другие;

б) повышение эффективности управления через интероперабельность ИТ-систем, а также путем укрепления и повторного использования ИТ-ресурсов. Государственные учреждения смогут преодолеть ведомственную изоляцию, будут функционировать и взаимодействовать на основе общей технологической платформ. Граждане будут предоставлять государственным органам власти личные данные всего один раз, а государственные учреждения будут повторно использовать эти данные для оказания услуг.

19. Достижение этих целей изменит способ управления и использования технологий государственным сектором. Обеспечение регуляторной базы, развитие возможностей ИТ, применение системы интеллектуальных инвестиций в ИТ и расширенное сотрудничество с частным сектором позволит реализовать согласованный и последовательный подход в области ИТ, включая стратегическое и бюджетное планирование, концептуализацию, управление, заключение контрактов и контроль за качеством инвестиций в ИТ.

20. Реформы, которые становятся возможными благодаря ИТ, устранят низкоэффективные практики управления при взаимодействии с гражданами и в рамках внутреннего функционирования. Неэффективные и избыточные процессы будут реструктурированы в целях сокращения дублирования ресурсов и усилий путем стандартизации аналогичных процессов и распределения ресурсов.

21. Целью настоящей Стратегической программы является оказание поддержки управлению в реализации задач развития, предусмотренных Программой деятельности «Европейская интеграция: Свобода, Демократия, Благополучие» (2011-2014), которая выделяет электронное управление как приоритетное направление для Республики Молдова.

4. МЕРЫ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ

4.1 Продвижение принципов открытого правительства

22. Будет разработана и внедрена Программа открытого правительства в целях широкого продвижения прозрачности, борьбы с появлением и распространением коррупции, повышения эффективности управления и модернизации публичных услуг для граждан и деловой среды.

23. В 2011 году в рамках данной программы было проведено несколько пилотных мероприятий, таких как запуск портала открытых данных (date.gov.md), опубликование базы данных о государственных расходах Министерства финансов, утверждение и внедрение директивы, согласно которой каждый центральный публичный орган власти ежемесячно будет публиковать не менее трех комплектов «ценных» данных для граждан и деловой среды. Также, в августе 2010 года Правительство Республики Молдова выразило заинтересованность в отношении присоединения к глобальной инициативе «Open Government Partnership» (Партнерство открытых правительств).

24. Программа открытого правительства предусматривает проактивное предоставление государственными учреждениями как можно более подробных общедоступных данных в машиночитаемых форматах (machine-readable).

25. Государственный сектор владеет и производит самым большим объемом общедоступных данных. В рамках Программы открытого правительства государственные органы власти будут сотрудничать с деловой средой, независимыми разработчиками ИТ и гражданским обществом в целях использования общедоступной информации посредством новых технологий и инновационных приложений. Таким образом, улучшится качество публичных услуг, будет стимулироваться участие граждан в процессе принятия решений и в повышении эффективности управления.

26. Повторное использование данных государственного сектора будет обеспечиваться национальной нормативно-правовой базой, в которой будут соблюдаться основные права граждан, а также право доступа к информации, право на личную жизнь и безопасность личных данных, а также европейские и международные стандарты относительно общедоступных данных.

27. Программа открытого правительства будет включать новые технологии в области коммуникаций, а также социальные сети (social media) для продвижения прозрачности деятельности государственных служащих. В настоящее время социальные сети становятся все более значимой средой распространения информации. Учитывая растущее количество граждан, использующих новые технологии, государственный сектор сможет использовать их, предоставляя качественные услуги, продвигая инновации в сфере управления, распространяя информацию о решениях и мероприятиях и принимая во внимание предложения граждан в процессе управления.

4.2. Оцифровка публичных услуг

28. До 2020 года все публичные услуги, которые подлежат оцифровке, будут предоставляться гражданам и деловой среде как в электронном формате, так и традиционными способами. Министерства и другие органы публичного управления разработают планы оцифровки публичных услуг, которые будут интегрированы в отраслевые стратегии и планы институционального развития. Будут выявлены и устранены барьеры юридического характера, которые создают препятствия для предоставления публичных услуг в электронной форме и использования ИТ во внутренних процессах управления.

29. В процессе оцифровки услуг государственные учреждения будут учитывать Методологию предоставления электронных услуг, которая охватывает этапы концептуализации, дизайна, разработки, заключения контрактов и продвижения. Эта методология будет предусматривать организационные, технологические, финансовые, юридические аспекты, а также аспекты оценки эффективности предоставления публичной услуги в электронной форме. Методология предоставит инструменты рационализации публичных услуг, что позволит предоставлять электронные услуги быстро, эффективно и стабильно. При оцифровке публичных услуг приоритетное внимание будет уделяться услугам, в которых нуждаются граждане и деловая среда, а также услугам, необходимым для осуществления реформ и европейской интеграции.

30. Государственные учреждения будут направлять инвестиции в ИТ в целях улучшения качества публичных услуг, в том числе инициативы развития баз данных, для приобретения систем поддержки и оборудования ИТ, таким образом, чтобы любые инвестиции в ИТ со стороны государственного сектора превращались в дополнительные преимущества для граждан и деловой среды.

31. Государственный сектор будет интенсивно сотрудничать с частным сектором, академической средой, независимыми разработчиками и гражданским обществом в целях продвижения и внедрения настоящей Стратегической программы. В частности, партнерские отношения с частным сектором, гражданским обществом, местным публичным управлением и партнерами по развитию позволят достичь высокого уровня распространения государственных электронных услуг, в соответствии со стандартами и целями ЕС.

32. Сбалансированная реализация целей e-Преобразования управления будет обеспечиваться Национальной комиссией по e-Преобразованию и Советом координаторов e-Преобразования.

4.3. Реорганизация публичных услуг и операционных процессов

33. Процесс e-Преобразования управления предполагает не только оцифровку существующих публичных услуг, но и их реформирование и реструктуризацию. Государственные услуги будут пересмотрены таким образом, чтобы малоэффективные, фрагментарные или устаревшие процессы были устранены, а действующие процессы и услуги были перегруппированы с тем, чтобы обеспечивать максимальный комфорт, минимальный уровень затрат и быстрое взаимодействие между государством и гражданами.

34. Информационные технологии позволят осуществить межведомственную интеграцию и предоставление комплексных государственных услуг для граждан и деловой среды путем обеспечения интероперабельности ИТ-систем и распределения ИТ-ресурсов.

35. Будет разработан план для оцифровки отделов документации (back-office), который будет включать в себя инвентаризацию существующих ИТ-ресурсов государственного сектора и оценку способа их использования. Этот план будет описывать этапы процесса оцифровки архивов и регистров на бумажных носителях и в форматах, не разрешающих интероперабельность, или дальнейшее развитие электронных услуг.

4.4. Обеспечение современных каналов доступа к общественным услугам

36. Около половины граждан Республики Молдова уже присутствуют в сети интернет, что позволяет им обращаться за публичными услугами, которые предоставляются он-лайн, независимо от их физического местоположения и институциональной структуры публичного управления в непрерывном режиме.

37. Настоящая Стратегическая программа окажет поддержку государственному сектору в приеме этих обращений, что сделает его более доступным для граждан и обеспечит им возможность выбора наиболее удобного способа доступа к публичным услугам: интернет, мобильная связь, интерактивные киоски и т.д. Этот подход к цифровой интеграции отвечает потребностям граждан Республики Молдова, а также лиц с ограниченными возможностями.

38. Единый правительственный портал упростит доступ и использование публичных услуг в электронном формате. Правительственные веб-сайты будут пересмотрены и усилены, а пути доступа к электронным услугам будут интегрированы в правительственный портал таким образом, чтобы население могло легко найти необходимую информацию и услуги. Меры безопасности для портала будут усилены в соответствии с новой ролью этого портала и переходом от предоставления информационных услуг к интерактивным и транзакционным услугам. Граждане будут иметь персонифицированный опыт взаимодействия с органами местного публичного управления, пользуясь преимуществами инновационных технологий персонификации и контекстуализации.

4.5. Создание и использование общей правительственной технологической платформы

39. Центральное публичное управление обеспечит создание и будет использовать общую, надежную, гибкую, масштабируемую, защищенную и эффективную технологическую платформу, которая облегчит отраслевые преобразования и достижение целей e-Преобразования управления.

40. Общая технологическая платформа предоставляет следующие преимущества:

а) инновационная модель предоставления услуг, основанная на потреблении инфраструктурных услуг, услуг платформы и программных услуг;

- б) повышение эффективности ИТ-ресурсов путем их повторного использования и реорганизации;
- с) освобождение публичных учреждений от обязанности управления собственной инфраструктурой, с тем чтобы они могли посвятить себя своей миссии и созданию услуг с дополнительными преимуществами;
- д) снижение затрат по обслуживанию в центрах обработки данных посредством рационализации, укрепления и создания виртуальной среды;
- е) сокращение объема бумаги, используемой в процессе управления.

41. Данная платформа позволит предоставлять качественные услуги гражданам и деловой среде, а также повысит эффективность ИТ-ресурсов в государственном секторе. Технология «cloud computing» («вычисления в облаке») позволяет разделять системы и ИТ-ресурсы и максимально расширять их использование при гораздо меньших затратах. Использование технологии «cloud» в государственном секторе позволит снизить будущие расходы на приобретение аппаратного обеспечения и лицензий на программное обеспечение.

42. Развитие в области ИТ создает возможности для различных групп, департаментов или даже учреждений в области сотрудничества и разделения ИТ-ресурсов. Это обеспечит большую гибкость и способность реагировать на потребности граждан и деловой среды, с одновременным снижением затрат.

43. Правительственная технологическая платформа будет выполнять роль центрального узла управления общих услуг, таких как электронная почта, система мгновенных сообщений, управление документами, виртуальные рабочие пространства, общие календари и другие инструменты коммуникаций и сотрудничества. Кроме того, публичное управление оптимизирует ИТ-затраты путем постепенной замены физических рабочих станций виртуальными рабочими станциями. Данные меры приведут к снижению затрат и повышению безопасности ИТ-систем в государственном секторе.

44. Другими услугами, предоставляемыми на правительственной технологической платформе и распределенными между государственными учреждениями, будут «платформенные услуги» (Platform as a Service), включающие такие услуги, как удостоверение подлинности, услуга электронных платежей, уведомление и услуга по проведению аудита систем.

45. Будет обеспечено усовершенствование и использование существующих телекоммуникационных сетей, которые подключают

министерства, агентства и государственные учреждения и обеспечивают высокоскоростной защищенный доступ к услугам и ИТ-ресурсам правительственной технологической платформы.

46. Будет утверждено и внедрено Положение об использовании и эффективной эксплуатации общей правительственной технологической платформы в целях обеспечения умных инвестиций из средств налогоплательщиков и иностранных и местных доноров. Данное положение будет предусматривать использование органами центрального публичного управления услуг общей правительственной технологической платформы, при создании новых или улучшении уже существующих инфраструктур и ИТ- систем. ИТ-системы смогут развиваться независимо от общей технологической платформы лишь в исключительных, хорошо аргументированных случаях, таких как государственная безопасность.

47. Для удовлетворения растущих потребностей по оцифровке публичных услуг, архивов и регистров, в будущем общая технологическая платформа будет расширена для предоставления на ее основе дополнительных электронных услуг.

4.6. Консолидация центров обработки данных

48. Консолидация центров обработки данных призвана решить нынешнюю проблему рассеивания ИТ-ресурсов в более ста центрах обработки данных, что делает государственный сектор уязвимым, снижает его эффективность, способствуя развитию коррупции и отсутствию прозрачности.

49. Консолидация центров обработки данных является ключевым элементом в обеспечении безопасности управления и граждан, защиты ИТ-ресурсов и плана непрерывности электронных услуг. Общая технологическая платформа будет предоставлять услуги резервного копирования данных (data back-up), архивирования и восстановления приложений в режиме реального времени в случае отсутствия данных.

50. До 2020 года большинство существующих центров обработки данных будут консолидированы на основании общей правительственной технологической платформы. Сюда войдет миграция информационных систем и ресурсов в общую платформу и начало предоставления электронных услуг на данной платформе. Миграция и начало предоставления электронных услуг на правительственной технологической платформе будут осуществляться постепенно, начиная с учреждений с наиболее высоким уровнем подготовки.

51. Более ста центров обработки данных будут консолидированы в несколько центров, отвечающих всем мерам безопасности и надежности и соответствующим международным стандартам качества. В целях предоставления электронных услуг в полном объеме эти центры обработки данных будут связаны между собой, а также с государственными учреждениями посредством телекоммуникационной сети государственных учреждений.

52. Создание общей правительственной технологической платформы, а также консолидация центров обработки данных позволит государственным учреждениям пользоваться современными методами защиты данных, обеспечивая доступность и непрерывность услуг и удобную модель предоставления этих услуг.

4.7. Внедрение правительственной архитектуры в крупном масштабе

53. Утверждение и внедрение Системы правительственной архитектуры в крупном масштабе (Enterprise Architecture Framework) на правительственном уровне обеспечит всестороннее видение способа, которым государственные учреждения осуществляют свою деятельность и способа, которым ИТ-системы способствуют этой деятельности.

54. Будут утверждены архитектурные принципы, направленные на услуги (Service Oriented Architecture), в качестве составной части правительственной архитектуры в крупном масштабе. Архитектурные принципы, направленные на услуги (SOA) предлагают проверенные и стандартные методы достижения гибкости в оказании услуг, для облегчения сотрудничества и повторного использования услуг, а также для поддержки операционных процессов в государственном секторе.

55. SOA представляет собой набор принципов, предназначенных для развития и интегрирования систем, позволяющих осуществлять улучшенное взаимодействие посредством гибкого интегрирования между операционными услугами и системами (loose coupling). Принципы SOA часто рассматриваются в непрерывности с другими концепциями в области ИТ, такими как распределенная обработка данных (distributed computing), модульное программирование и облачное вычисление (cloud computing). Хорошо управляемая среда SOA позволит правительству быстро реагировать на возникающие вопросы, увеличит гибкость операционных процессов и консолидирует существующие ИТ-ресурсы путем повторного использования.

56. Общая правительственная технологическая платформа является частным информационным облаком (private cloud), основанным на принципах SOA, который предлагает три основных уровня оказания услуг – инфраструктурные услуги, платформенные услуги и программные услуги.

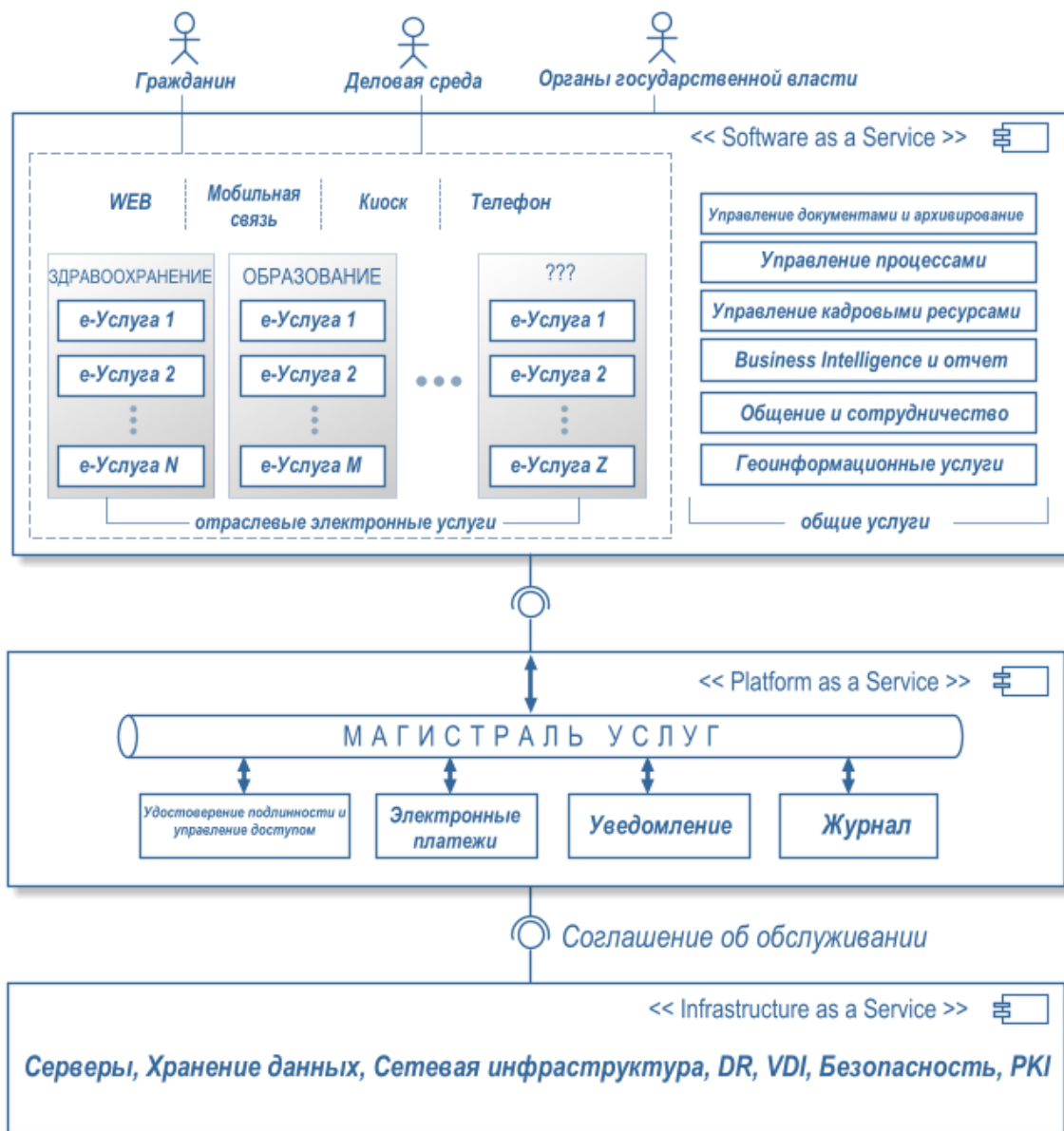


Рис.1. Правительственная архитектура в крупном масштабе

4.7.1. Инфраструктурные услуги

57. Использование инфраструктурных услуг позволит министерствам и другим административным органам власти расширить свой потенциал и ИТ-ресурсы за очень короткий срок. Когда запрашиваемые ресурсы перестанут быть необходимыми, учреждение сможет отключиться и прекратить платежи по инфраструктурным услугам. Этот способ

предоставления инфраструктурных услуг основывается на принципе оплаты только за потребленные услуги, без необходимости капитальных инвестиций со стороны каждого государственного учреждения.

4.7.2. Платформенные услуги

58. Платформенные услуги основываются на идентификации и обобщении функциональности для большего количества конечных программных услуг, оказываемых министерствами и центральными административными органами, таких как удостоверение подлинности и электронные платежи. Такой подход ускорит оцифровку публичных услуг и позволит предоставлять все публичные услуги в электронном формате до 2020 года. Повторное использование платформы услуг приведет к значительной экономии в публичном секторе.

59. Будут рационализированы функциональные свойства ИТ-систем, используемых в государственном секторе за счет выявления общих и характерных функциональных свойств и их предоставления на уровне платформенных услуг для повторного использования министерствами и другими публичными органами власти при оказании конечных электронных услуг. Эта платформа предоставит настраиваемые, универсальные, простые, гибкие и расширяемые услуги.

60. Важными преимуществами данной архитектуры платформы являются:

Высокая доступность	Данная архитектура способствует более высокой доступности услуги, и в случае, если у одного поставщика услуг произойдет сбой, остальные смогут продолжить работу
Эффективность затрат	Во-первых, обеспечивается экономия средств, затрачиваемых на внедрение и интегрирование, которые следовало бы осуществить при отсутствии этой общей услуги. Во-вторых, данная архитектура позволяет подключиться к нескольким поставщикам услуг и способствует здоровой конкуренции в качестве услуг и ценах
Функциональная гибкость	Дает возможность использовать разнообразие поставщиков конечных услуг в различных сценариях использования. Также предоставляется возможность использовать услуги одного и нескольких поставщиков для одной и той же операции в зависимости от потребностей
Эффективное обслуживание	Компоненты архитектуры отделены и связаны хорошо определенным интерфейсом. Все поставщики объединены настраиваемыми параметрами, которые позволяют добавлять новых поставщиков или быстро отключать уже существующих

Технологическая нейтральность	Архитектура предоставляет равные возможности и условия подключения для поставщиков услуг и для выбора поставщиков для граждан
--------------------------------------	---

Таблица 1. Преимущества платформенной архитектуры услуг

61. В настоящее время определены следующие многоразовые платформенные услуги:

а) **услуга удостоверения подлинности и контроля доступа** предлагает равномерный многоразовый способ решения задач, связанных с безопасностью систем и приложений ИТ, таких как удостоверение подлинности, электронная идентификация и авторизация операций;

б) **услуга электронных платежей** предлагает равномерный многоразовый способ принятия электронных платежей для всех государственных учреждений;

с) **услуга уведомления** является равномерным многоразовым способом передачи уведомлений, упрощая, тем самым, физическое взаимодействие государственных учреждений с гражданами в зависимости от потребностей;

д) **услуга проведения аудита** предлагает равномерный многоразовый способ хранения и извлечения данных, касающихся деятельности пользователя в рамках систем ИТ.

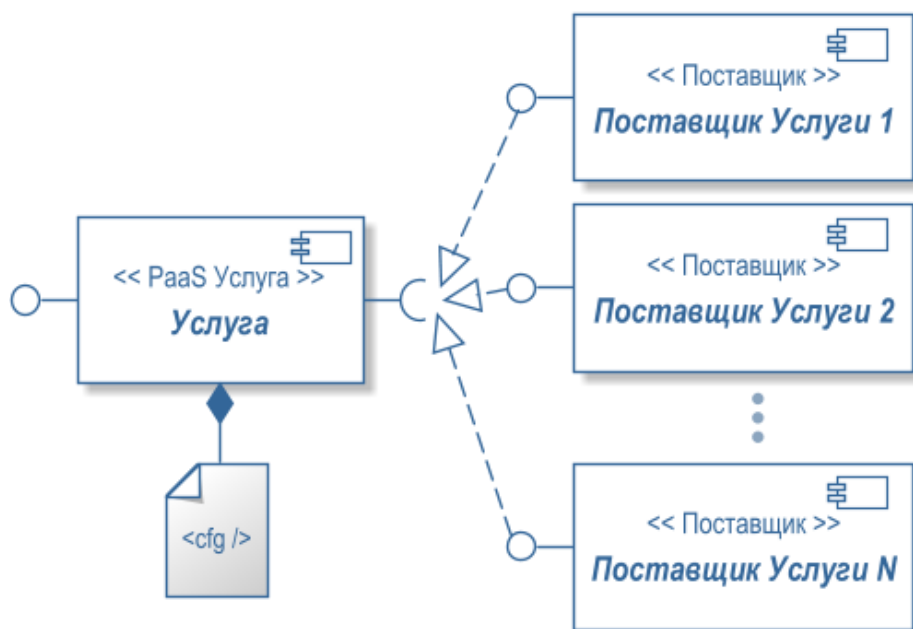


Рис. 2. Архитектура платформенных услуг

62. **Услуга удостоверения подлинности** обеспечит целостность и безопасность данных в процессе предоставления электронных услуг и осуществления финансовых операций. Гражданам и деловой среде

предлагается несколько механизмов удостоверения подлинности, соответствующих различным контекстам безопасности: простое удостоверение подлинности посредством имени пользователя и пароля, электронная идентификация (удостоверение подлинности посредством цифровых сертификатов) и мобильная электронная идентификация (удостоверение подлинности посредством мобильных технологий).

63. Будут использоваться технологии удостоверения подлинности и электронной идентификации, такие как инфраструктура открытого ключа (public key infrastructure) и мобильной электронной идентификации для выполнения этих требований. Кроме того, услуга удостоверения подлинности и услуга контроля доступа будут выполнять основные задачи безопасности, такие как идентификация и удостоверение подлинности пользователей и определение их прав в различных правительственных системах ИТ.

64. Услуга электронных платежей позволит поставлять интерактивные и транзакционные электронные услуги. Эта услуга предоставит каждому государственному учреждению возможность получать электронные платежи посредством любого финансового инструмента, доступного на рынке.

65. Платежи являются частью процесса предоставления публичных услуг: от услуг документирования населения до дорожных штрафов. Часто граждане вынуждены по несколько раз ходить из государственного учреждения в банк и обратно для осуществления платежей, что отнимает много времени.

66. На основе платформенной архитектуры услуг гражданам предлагается широкий спектр способов платежей, такие как электронные платежи при помощи банковских карточек. Услуга электронных платежей позволит государственным учреждениям предоставлять более качественные услуги и значительно увеличить свою производительность. Это подразумевает экономию времени персонала, экономию рабочих затрат по данной услуге, а также упрощенное и безошибочное взаимодействие с гражданами и деловой средой.

4.7.3. Программные услуги

67. Конечные услуги, предоставляемые в рамках крупномасштабной архитектуры, – это электронные услуги, предназначенные для граждан, деловой среды и публичных органов. Программные услуги объединяются в две основные категории – отраслевые услуги и общие услуги.

68. Отраслевые услуги будут внедряться и предоставляться гражданам и деловой среде различными государственными учреждениями, например, в области образования, здравоохранения, социальной защиты и т.д. Эти услуги будут доступны посредством единого правительственного портала. Доступ к portalу будет возможен через разные каналы, такие как интернет, мобильная связь, интерактивные киоски и другие.

69. Общие услуги – это услуги, которые используются министерствами и другими государственными учреждениями. Это программные решения для обычных внутренних процессов, в том числе управление человеческими ресурсами, бухгалтерия, управление документами и электронными записями, системы заработной платы, геопространственные системы и системы отчетности. Эти общие услуги окажут помощь при оптимизации деятельности учреждений государственного сектора и при повышении эффективности управления.

4.8. Внедрение интероперабельной системы

70. Для эффективного и действенного управления необходимы интероперабельные системы ИТ, которые работают в порядке непрерывности и последовательности в целях предоставления качественных, менее дорогостоящих и более адаптированных к потребностям граждан, деловой среды и государственных учреждений услуг

71. Предстоит разработать и утвердить Интероперабельную систему для государственного сектора, которая обеспечит интероперабельность и последовательность систем ИТ через присвоение или пересмотр технических регламентов и стандартов. Интероперабельная система является базовым компонентом Стратегической программы технологической модернизации управления (е-Преобразование) и определяет важнейшие условия для современного и инновационного управления.

72. Использование стандартов и спецификаций Интероперабельной системы является обязательным в государственном секторе. Посредством этой системы будут приниматься открытые и зрелые на технологическом рынке стандарты для всех правительственных систем. Государственные учреждения усовершенствуют свои внутренние функциональные и межведомственные процессы, используя преимущества от повышения уровня оперативной совместимости.

73. Внедрение Интероперабельной системы улучшит процесс сбора и последовательность данных, создавая условия, в которых данные персонального или коммерческого характера предоставлялись гражданами и деловой средой всего один раз, что позволит улучшить порядок взаимодействия с государством, предложить более качественные услуги и оптимизировать внутренние функциональные процессы, а также повысить эффективность правления. Интероперабельная система облегчит обмен данными между государственными учреждениями с согласия граждан на доступ к их персональным данным.

74. Министерства и другие органы власти будут осуществлять эффективный обмен данными и повторно использовать информацию, которая уже была собрана другим государственным учреждением в целях сокращения неудобств для граждан. Граждане смогут преодолеть сложность государственного управления и взаимодействовать со многими государственными учреждениями, без необходимости знания, какое учреждение несет ответственность за оказание услуги.

4.9. Обеспечение безопасности информации

75. Процесс е-Преобразования управления требует доверия граждан и деловой среды к конфиденциальности, целостности и доступности информации, иными словами, обеспечения на практике безопасности информации государственного сектора.

76. Обеспечение безопасности информации является процессом управления рисками, которые связаны с созданием, сбором, обработкой, хранением, передачей и доступом к информации. Для того, чтобы до 2020 года можно было передавать электронным способом все публичные услуги, поддающиеся оцифровке, следует решить задачу, связанную с безопасностью информации, которая все более будет становиться разделенной и повторно использоваться в государственном секторе.

77. Риски для безопасности, связанные с электронными публичными услугами, будут контролироваться на протяжении всего их жизненного цикла (планирование, анализ, проектирование, развитие, тестирование, внедрение, работа и обслуживание, выведение из действия). В целях предупреждения актов мошенничества с использованием электронных услуг, кражи персональных данных и несанкционированного доступа к персональным данным будут приниматься соответствующие меры. Интероперабельная система и получение доступа к электронным услугам внутренними и внешними организациями охватывается сферой управления рисками безопасности.

78. Будет утверждена и внедрена Политика безопасности информации, а также, приняты международные и европейские стандарты и практики, способствующие обеспечению безопасности электронных услуг и защите конфиденциальной информации.

79. В рамках программ по наращиванию ИТ-потенциала координаторы е-Преобразования, менеджеры ИТ и другие государственные служащие пройдут обучение в области обеспечения безопасности информации.

80. Необходимо обеспечить структуры и повысить способности координирования проблем, связанных с безопасностью информации, в том числе для оперативного реагирования в случаях нарушения безопасности информации.

81. Важнейшими факторами успеха в достижении безопасности информации являются обеспечение регламентирующей базы, системный и комплексный подход, основанный на анализе рисков, а также программы обучения и информирования.

4.10. Применение инновационных технологий

82. Намечено регулярно проводить оценку развивающихся технологий для применения их потенциала в целях предоставления электронных услуг и повышения эффективности и результативности управления.

83. К ключевым принципам, на которых будут основываться подходы к новым технологиям, относятся:

а) внедрение новых технологий будет поэтапным, а не радикальным, но результаты этих шагов повлекут за собой значительные изменения в государственных учреждениях;

б) информационные технологии приобретут повсеместный характер с широкодоступным мобильным подключением и встроенной функцией интеллектуальной обработки почти во всех устройствах;

в) услуги интернета будут интероперабельными и станут характерной чертой всех ИТ-систем, так как промышленность информационных технологий постепенно все более стандартизируется, и новые технологии становятся товарами широкого потребления;

г) потенциал Интернет-услуг будет реализован через применение открытых стандартов государственными учреждениями;

е) новые технологии должны продемонстрировать высокий уровень зрелости для широкомасштабного утверждения в государственном управлении.

84. Новые технологии будут проходить в непрерывном порядке мониторинг и оценку на предмет потенциального применения при предоставлении публичных услуг или повышении эффективности работы государственных учреждений. На момент опубликования настоящей Стратегической программы некоторые из появившихся технологий могут быть оценены для использования в государственном секторе, например, интерфейсы следующего поколения, упреждающий анализ (predictive analytics), крупные массивы данных (big data), вычисление в оперативной памяти (in-memory computing), беспроводная связь 4G/5G (wireless), связь ближнего радиуса действия (near field communication), интернет вещей (internet of things) и дополненная реальность (augmented reality).

4.11. Развитие ИТ- потенциала в государственном секторе

85. Чтобы стать конкурентоспособными в глобальной экономике, основанной на знаниях, и для достижения целей e-Преобразования управления (качественное предоставление публичных услуг и повышенная результативность управленческой деятельности), государственные служащие должны обладать навыками и знаниями в области ИТ, которые следует принять как часть институциональной культуры для связанного, открытого управления, основанного на современных технологиях.

86. Республика Молдова приобщится к передовой практике в развитии ИТ-потенциала Европейского союза, описанной в Цифровой повестке дня для Европы. Одновременно будут включены международные программы обучения, в том числе программы ЕС, для развития умений государственных служащих.

87. Государственный сектор будет обеспечен качественными специалистами в области ИТ через:

- а) запуск программ по укреплению потенциала для менеджеров ИТ и координаторов e-Преобразования;
- б) продвижение менеджмента знаний в области ИТ для менеджеров ИТ, координаторов e-Преобразования и других категорий служащих;
- в) адаптацию университетских программ в области ИТ к профессиональным требованиям государственного сектора;
- г) программы стажировки в партнерстве с университетами в целях привлечения молодых талантов в области ИТ в государственный сектор;

- e) включение компонента ИТ в общие планы развития человеческих ресурсов министерств и государственных учреждений;
- f) выработать навыки управления ИТ-проектами и закупками в области ИТ;
- g) формализованное утверждение карьеры в ИТ для привлечения и удержания талантливых работников в области ИТ в государственном секторе;
- h) развитие конкурентоспособной базы и системы стимулирования для кадров ИТ в государственном секторе.

88. Проведение инвентаризации и консолидации имеющихся возможностей в области ИТ государственного сектора и использование практики менеджмента изменений для внедрения инициатив электронного управления. Программы по консолидации возможностей должны касаться государственных служащих, координаторов e-Преобразования, менеджеров ИТ и персонала, осуществляющего руководство ИТ-ресурсами и проектами в государственном секторе.

89. В процессе консолидации возможностей в государственном секторе будет сделан акцент на следующих областях:

- a) компьютерной грамотности (computer literacy) государственных служащих;
- b) управлении ИТ-проектами;
- c) управлении договорами и публичными закупками в области ИТ;
- d) широкомасштабной архитектуры и дизайна ИТ.

90. Общая эталонная система управления человеческими ресурсами государственного сектора будет включать в себя аудит навыков в ИТ, планирование требований к навыкам в будущем, программы развития, стандартизацию должностей в государственной системе, а также выделение ресурсов.

91. Будут учреждены должности: координатор e-Преобразования и менеджер ИТ в государственном секторе, которые включат в Единый классификатор государственных должностей. Схемы стимулирования и возможностей профессионального роста должны продвигать развитие потенциала в области ИТ. Системы оценки достижений в государственном секторе будут включать потенциал в области ИТ в качестве основного показателя.

92. Специальные программы обучения, касающиеся ролей и повышения ответственности целевых групп, будут проводиться на

основании передовых международных практик и в сотрудничестве с наиболее конкурентоспособными партнерами в области образования.

93. Регулярно будут организовываться программы обучения для менеджеров ИТ и координаторов е-Преобразования в качестве составной части программ по непрерывному совершенствованию государственных служащих, направленные на создание контингента лидеров, которые обладают твердыми знаниями в области электронного правительства. В результате успешной сдачи экзаменов будут выдаваться дипломы об окончании. Программа обучения должна содержать минимальный объем следующих модулей:

- а) лидерство (е-управление, стратегическое планирование, управление портфелем ИТ, управление изменениями);
- б) технические компетенции (крупномасштабная архитектура, архитектура е-управления, безопасность информации и систем, поддержка и услуги);
- с) менеджмент (управление ИТ-ресурсами и ИТ-проектами, управление закупками и договорами, управление отношениями с поставщиками ИТ, финансовое управление ИТ);
- д) повышение эффективности связи (разработка концепций и презентаций).

94. Особое внимание следует уделить созданию навыков управления ИТ-проектами в государственных учреждениях для обеспечения успешного инвестирования продуктов или качественных систем.

95. Технологические достижения, такие как интернет и мобильная связь будут поддерживать новые модели обучения в государственном секторе, в том числе виртуальную среду обучения.

96. Публичное управление должно активно сотрудничать с частным сектором и партнерами в области образования в целях укрепления своего потенциала в области ИТ. В партнерстве с органами ЦПУ в области образования и частными компаниями государственным служащим будут предоставлены конкурентоспособные программы для е-Преобразования управления. Необходимо оказывать содействие сотрудничеству местных научных учреждений с их международными партнерами, а также сотрудничеству с многонациональными компаниями в области ИТ для повышения технологических способностей в государственном секторе. Будет усилен потенциал учебных учреждений, исследовательских и инновационных организаций и частного сектора в предоставлении индивидуализированного обучения в соответствии с реальными потребностями государственного сектора.

4.12. Осуществление интеллектуальных инвестиций в области ИТ

97. Большинство работ ИТ будут переданы частному сектору в целях улучшения качества ИТ в государственном секторе и развития конкурентоспособности частного сектора и государства. Для достижения этой цели будет разработана и использована система интеллектуальных инвестиций в ИТ, которая поможет достичь цели е-Преобразования управления (предоставление качественных государственных услуг и повышение эффективности управления).

98. Система интеллектуальных инвестиций в ИТ в государственном секторе включает:

- a) стратегическое планирование и составление бюджета;
- b) управление проектами;
- c) управление закупками и отношениями с поставщиками;
- d) оценка достижений.

99. Министерства и другие органы публичного управления должны действовать в соответствии с данной системой инвестиций в области ИТ в целях обеспечения планирования, управления и устойчивости государственных инвестиций.

100. Эта система будет поощрять использование передовых практик и их последовательность посредством методологий и инструментов, способствующих улучшению стратегического планирования и эффективности управления, для достижения пользы и результатов, поддающихся оценке. Кроме того, эта система увеличит прозрачность затрат в области ИТ, оптимизирует результативность инвестиций в ИТ, улучшит частно-государственное партнерство и практики использования внешних ресурсов в области ИТ.

4.12.1. Стратегическое планирование и составление бюджета

101. Министерства и другие публичные органы власти разработают планы ИТ, которые будут согласованы с отраслевыми стратегиями и планами институционального развития. Каждому учреждению следует ежегодно планировать список государственных услуг, которые подлежат оцифровке, и, таким образом, к 2020 году все государственные услуги будут предоставляться он-лайн.

102. Государственные учреждения включают в процессы составления бюджета усилия и затраты, необходимые для предоставления государственных услуг посредством интернета. Будет проводиться

мониторинг затрат и внедрения ИТ-проектов из государственного бюджета и фондов партнеров по развитию в целях оптимизации инвестиций в части ИТ и согласования проектов с миссией учреждения, приоритетами е-Преобразования управления и с общими целями правления.

103. Государственные учреждения внедряют внутренние программы для управления затратами, связанными с электронными публичными услугами. Они будут основываться на повышении эффективности закупок, оптимизации внутренних процессов, снижении постоянных затрат, измерении объема и качества оказанных услуг. Стоимость электронных публичных услуг будет обоснована с точки зрения необходимых затрат для их предоставления публичным органам.

104. Заявки на фонды, предназначенные для ИТ, будут сосредоточены на следующих ключевых пунктах, которые максимально увеличат значение для каждого учреждения, правительства в целом и самое главное для граждан:

- a) инвентаризация ИТ-ресурсов;
- b) аудит существующих ИТ-проектов и систем;
- c) обоснование бюджетов в области ИТ, которые будут включать в себя расчет совокупной стоимости (total cost of ownership) и возврат инвестиций (return on investmnets).

4.12.2. Управление ИТ-проектов

105. Будут использоваться принципы гибкого развития, направленные на достижение результатов. Эти принципы признаны в качестве самых передовых практик в частном секторе и связаны с высоким уровнем успеха и низким уровнем риска в управлении инвестициями ИТ.

106. ИТ-проекты в государственном секторе будут запланированы таким образом, чтобы предоставлять функциональные модули в течение 12 месяцев, а в идеале – менее чем за 6 месяцев с конечной доставкой товара не позднее чем через 18 месяцев с начала проекта.

107. Менеджеры ИТ-проектов должны планировать и определять каждый этап проекта и строго управлять деятельностью, а частному сектору надлежит поощрять к использованию гибких, современных и новаторских подходов для управления ИТ-проектами до тех пор, пока услуги будут предоставляться согласно предусмотренным срокам, запланированному бюджету и соответствующим качественным требованиям.

4.12.3. Управление закупками и отношениями с поставщиками ИТ

108. Правила государственных закупок и заключения договоров в области ИТ в государственном секторе будут улучшены для достижения цели передачи большинства работ в области ИТ частному сектору.

109. Повышение эффективности закупок в области ИТ требует глубоких знаний системы государственных закупок, глубокое понимание динамики рынка ИТ, а также знание проблем, присущих успешному предоставлению ИТ-проектов повторяющимся образом.

110. Планы государственных учреждений по закупкам в области ИТ будут пересмотрены для продвижения согласованных решений об инвестициях в области ИТ. Сотрудничество государственных учреждений касательно закупок в области ИТ поможет правительству получить самые удобные ставки и улучшить эффективность и результативность своей деятельности.

111. Для обеспечения профессиональных отношений между государственными учреждениями и частными поставщиками ИТ-решений, последние будут оцениваться по 10 критериям результативности, которые охватывают технические, коммерческие и человеческие аспекты способности поставщика успешно предоставлять ИТ-проекты (таблица 2). Эти оценки поставщиков ИТ-решений, осуществивших работу в области ИТ для государственного сектора, будут доступны для всех государственных учреждений, которые находятся в процессе приобретения решений и осуществления других работ в области ИТ.

112. Будут разработаны образцы договоров для получения выгоды от самых эффективных из доступных технологий, для снижения рисков доставки ИТ-проектов и обращения в капитал предметов интеллектуальной собственности, созданных в результате проектов, а также для создания дополнительной стоимости. Таким образом будут исключены расточительная трата денег налогоплательщиков, несвоевременная доставка проектов и размытая стоимость инвестиций в ИТ.

113. Также будут пересмотрены и разработаны более ясные и охватывающие политики по заключению договоров и приобретению ИТ в целях открытия рынка, а также средних и малых предприятий. Малые предприятия в области ИТ обычно стимулируют технологическое новаторство во всей экономике и являются ключевыми элементами в этом секторе.

114. Для получения долгосрочных изменений будут предоставлены стандартизированные программы обучения для специалистов в области закупок, ускорив таким образом, комплексные закупки ИТ в рамках управления.

Качество предоставления	Доставка товаров и предоставление услуг высокого качества
Предоставление согласно бюджету	Предоставление услуг без отклонений от договорного бюджета
Своевременное предоставление	Предоставление проекта в соответствии с этапами внедрения, согласованными с государственным учреждением
Результативность	Оказание услуг в соответствии с согласованными показателями результативности (SLA), выполнение или превышение ожиданий конечных пользователей
Управление проектом	Лидерство, управление рисками, обеспечение непрерывности услуг
Управление отношений с клиентом	Поддержка повестки дня правительства, сотрудничество в целях достижения общих целей, открытость, инициатива, эффективность управления договором, решение задач
Технико-экономическое обоснование и дизайн	Качество предложений, качество дизайна, адекватное соотношение между объемом и стоимостью, соответствие срокам проекта
Техническая компетентность	Передовые технологии, эффективные процессы, зрелые и интуитивные продукты, соответствующие требованиям
Интеграция и внедрение	Выгоды для клиентов, удобный процесс интеграции и передача знаний
Инновация	Новаторство и проактивность в предоставлении технологий и услуг

Таблица 2. Оценка результативности поставщиков решений в области ИТ

4.12.4. Оценка результативности

115. Органы публичного управления и каждое государственное учреждение в частности проведет инвентаризацию ИТ-ресурсов и систем и осуществит аудиторскую деятельность соответственно согласованной методологии аудита в области ИТ. Данные, собранные при проведении инвентаризации ИТ-ресурсов и систем в рамках аудиторской деятельности ИТ, будут проанализированы для выполнения интеллектуальных инвестиций в ИТ в государственном секторе. Органы власти

реструктурируют или закроют ИТ-проекты с низкой результативностью из личного портфеля и приспособят бюджет под другие инициативы. Результаты инвентаризации и анализа используются для рационализации систем и ресурсов ИТ и для обращения в капитал текущих государственных инвестиций.

116. Будет создана интегрированная система мониторинга и оценки эффективности внедрения процесса е-Преобразования управления на уровне каждого государственного учреждения. Показатели результативности, которые отражают эффективность внедрения, станут неотъемлемой частью планов органов центрального публичного управления по предоставлению качественных публичных услуг и повышению эффективности управления.

4.13. Благоприятная регулирующая база

117. Для успешного внедрения Стратегической программы технологической модернизации управления (е-Преобразование) необходимо полностью пересмотреть существующую регулирующую базу. Это подразумевает не только принятие новых нормативных актов, но и пересмотр действующих нормативных актов. Более того, публичные органы должны оценить возникшие проблемы, учитывая международные передовые практики и регулирующую базу ЕС.

118. Новые инициативы совершенствования нормативной базы должны регулировать доступ к информации, электронную идентификацию, электронную подпись документов, порядок осуществления электронных платежей, обязанности публичных органов власти и государственных служащих, связанных с предоставлением публичных услуг в электронном формате и другие.

119. В целях получения доступа к услугам он-лайн публичные органы власти устранят не только барьеры законодательного характера, но и предусмотрят создание необходимых стимулов для обеспечения граждан и деловой среды доступом он-лайн к публичным услугам в электронном формате.

120. Нормативно-правовая база предоставит гражданам право доступа к публичным услугам он-лайн и ускорит повышение эффективности управления через использование ИТ.

121. Ключевыми правилами и стандартами, обеспечивающими успех внедрения Стратегической программы технологической модернизации управления (Е-Преобразование), являются:

- a) правительственная электронная почта;
- b) правительственные веб-ресурсы;
- c) удостоверение подлинности, электронная идентификация, контроль доступа;
- d) услуга электронных платежей;
- e) интероперабельная система;
- f) исходная архитектура электронных услуг;
- g) Положение об использовании общей технологической платформы;
- h) открытые стандарты;
- i) политики безопасности;
- j) процессы жизненного цикла программного обеспечения;
- k) политика повторного использования информации;
- l) политики социальных сред;
- m) мобильный доступ.

122. Внедрение новых положений будет систематически проходить мониторинг после консультаций с компетентными органами в данной области.

123. Также в случае возникновения барьеров в процессе внедрения Стратегической программы технологической модернизации управления (е-Преобразование) будут приняты меры по их устранению. В частности, будут устранены барьеры регуляторного характера, которые препятствуют улучшению результативности правительства или предоставления публичных услуг гражданам и деловой среде посредством информационных технологий.

124. Таким образом, в сотрудничестве с другими органами центрального публичного управления будет создан механизм внутреннего координирования. В его задачи войдет обеспечение эффективного координирования различных политик, связанных с необходимостью нормативной базы для внедрения настоящей Стратегии.

5. ОЦЕНКА ВОЗДЕЙСТВИЯ И РАСХОДОВ

5.1. Определение воздействия

125. Эффективное внедрение настоящей Стратегической программы будет способствовать появлению ожидаемого воздействия, а именно: интеллектуальных инвестиций в информационные технологии и их массовое использование в государственном секторе к 2020 г., которые приведут к повышению прозрачности, эффективности и уровню реагирования Правительства, развитию динамичного конкурентоспособного частного сектора и созданию процветающего общества, основанного на знаниях.

5.2. Финансовые расходы

126. Публичное управление приложит усилия для вовлечения всех потенциальных партнеров в процесс консультаций, внедрения, привлечения инвестиций и создания подходящей системы для e-Преобразования управления.

127. Оценочные финансовые ресурсы в контексте появления воздействия:

а) проект e-Преобразование управления, финансируемый по соглашению с Международной ассоциацией по развитию;

б) бюджетный фонд «Электронная Молдова»;

с) бюджеты органов центрального публичного управления, адаптированные к приоритетам, установленным в рамках настоящей Стратегической программы и смежных стратегий;

д) международные партнеры по развитию, которые будут вовлечены на уровне выделения финансовых средств и специализированной международной экспертизы;

е) частный сектор, которому предлагается инвестировать во внедрение и продвижение e-Преобразования управления, посредством улучшенных способов сотрудничества, на примере частно-государственного партнерства.

5.3. Нематериальные расходы

128. Нематериальные расходы, в первую очередь, будут касаться создания и повышения эффективности работы адекватной нормативной

базы, которая позволит внедрить настоящую Стратегическую программу и достичь ожидаемых результатов.

129. Также, в дополнение к инвестициям финансового плана, важным фактором в формировании результатов и воздействия е-Преобразования управления на общество в целом станет мобилизация человеческого и политического потенциала, достижение благоприятного климата для плодотворного сотрудничества, а также продвижение конструктивного, позитивного, открытого, полного энтузиазма, отношения, направленного на достижение результатов и эффекта. Это подразумевает профессиональные знания и навыки, опыт, доступность, политическую и личную волю институциональных, публичных и частных структур, вовлеченных в процесс е-Преобразования управления.

130. Общественное содействие и поддержка реформ, которые надлежит внедрить, являются предварительными условиями для доверия граждан, осознания преимуществ информационных технологий и выгод, которые они получают при оказании качественных публичных услуг, повышения эффективности и результативности управления. Они также будут способствовать участию граждан и общества в процессе е-Преобразования управления и укрепления партиципативной демократии.

131. Развитие и поддержание эффективных отношений с частным сектором и передача ИТ-проектов и инициатив е-управления сократят необходимые инвестиции из государственного бюджета для достижения целей е-Преобразования управления.

132. Институциональная архитектура (рис.3) будет способствовать предоставлению задач е-Преобразования управления посредством централизованного подхода на уровне стратегии и децентрализованного – на уровне реализации.

133. Национальная комиссия по е-Преобразованию была создана для установления видения и предоставления необходимого лидерства в рамках управления с целью внедрения этого видения. Комиссия представит необходимую платформу для принятия решений, оценки результативности и обеспечения интеллектуальных инвестиций и эффективного использования ИТ в государственном секторе.

134. На национальном уровне процесс внедрения будет координироваться Национальной комиссией по е-Преобразованию, созданной Постановлением Правительства №632 от 8 июня 2004 г. и переименованной Постановлением Правительства №760 от 18 августа 2010 г.

135. Институциональная архитектура будет пересмотрена для расширения и углубления предоставления целей процесса е-Преобразование управления. Это потребует приведение в соответствие роли и ответственности координаторов е-Преобразования, которые будут активно участвовать в разработке политик и руководить портфелем ИТ в государственных учреждениях.

136. Эти усилия позволят координаторам е-Преобразования сконцентрироваться на предоставлении ИТ-решений, которые поддерживают миссию государственных учреждений и уменьшают бюрократические препятствия при оказании качественных публичных услуг и эффективном функционировании в публичном управлении.



Рис. 3. Институциональная архитектура е-Преобразования управления

6. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТИЖЕНИЙ

6.1. Ожидаемые результаты

137. При оцифровке публичных услуг, предназначенных для граждан и деловой среды, развитии и внедрении единого правительственного портала, общей технологической платформы, адекватной интероперабельной системе, при консолидации потенциала ИТ упор делается на достижение следующих результатов:

а) усиление и оптимизация коммуникационного процесса между государственным учреждением и гражданами, деловой средой и другими государственными учреждениями;

б) оптимизация потока документов и информации в органах центрального публичного управления и на межведомственном уровне и сокращение множества административных процедур;

в) постепенная борьба с коррупцией в органах центрального публичного управления;

г) изменение менталитета и отношения государственных служащих к потребителям, которых обслуживают (открытость к инновациям и современным технологиям, любезность, справедливость, отзывчивость и т.д.);

д) обеспечение свободного доступа к информации и публичным услугам;

е) рост уровня прозрачности органов центрального публичного управления и поощрение участия граждан в процессе управления;

ж) более эффективное управление финансовыми, материальными и человеческими ресурсами в рамках органов центрального публичного управления;

з) улучшение качества человеческого потенциала органов центрального публичного управления и укрепление кадрового потенциала в управлении и использовании ИТ;

и) создание подходящих рамок конкурентоспособности для компаний в области информационно-коммуникационных технологий;

к) улучшение сотрудничества в обществе, как на уровне государство-граждан, так и на уровне государственно-частного партнерства;

л) афферентные результаты в контексте глобальных тенденций к сокращению потребления, защите окружающей среды, обеспечению равных условий доступа к публичным услугам для граждан с ограниченными возможностями и т.д.

138. В долгосрочной перспективе укрепление и сохранение этих результатов будет способствовать достижению ожидаемого воздействия в контексте улучшения качества и прозрачности процесса управления и его сосредоточения на гражданах, то есть эффективное, прозрачное, подключенное управление, сфокусированное на интересах и потребностях граждан.

6.2. Общая система показателей прогресса

139. В контексте создания общей системы мониторинга и оценки эффективности внедрения настоящей Стратегической программы будет использован ряд показателей, сгруппированных по разным категориям. В случае каждой отдельной области и, соответственно, вовлеченных органов центрального публичного управления, параллельно будут внедряться специфические системы мониторинга и оценки с рядом соответствующих субпоказателей для каждого сектора и учреждения, с учетом и других факторов, таких как степень, в которой услуга оцифровывается и будет оцифровываться (оцифрованные части или процедуры на определенном этапе), специфика отрасли, учреждения и т.д. Часть показателей нижеприведенной общей системы представлена и как показатели результативности Проекта е-Преобразование управления, финансируемого за счет кредитов, предоставленных Международным агентством по развитию, и софинансируемого другими международными донорскими организациями, в то время как другие показатели относятся к международным рейтингам в области е-развития, в том числе е-управления и т.д.

140. Очевидна необходимость сотрудничества ряда учреждений, вовлеченных в процесс е-Преобразования, а также учреждений, которые занимаются мониторингом смежных отраслей. В этом контексте, Центр электронного управления будет тесно сотрудничать с Министерством информационных технологий и связи, Национальным агентством в области электронных коммуникаций и информационных технологий, Национальным бюро статистики, а также со всеми вовлеченными органами центрального публичного управления, которые будут предоставлять данные о зарегистрированных прогрессах и возможных вызовах, с которыми они могут сталкиваться в процессе внедрения настоящей Стратегической программы в целях достижения вышеуказанных амбициозных задач и специфических целей.

Ключевые показатели результативности (общая система)

Наименование показателя	Единица измерения	Описание показателя	Текущая ситуация 2010 г.	Целевые показатели 2020 г.	Периодичность отчетности	Источники информации/методы сбора данных	Учреждение, ответственное за сбор/распространение данных
Показатели Международные рейтинги – Е-Управление							
Подготовка к е-управлению (E-GRI)	Коэффициент	Данный показатель из международных рейтингов о е-развитии отражает состояние технологической инфраструктуры и уровень подготовки, наличие в стране потенциала по использованию ИТ и степень использования Правительством потенциала ИТ для экономического и социального развития	0.4611		Ежегодно	Ежегодный глобальный опрос «Е-управление», проводимый под эгидой ООН Веб-страница Сети ООН для публичного управления	Государственная канцелярия (Совет координаторов по е-Преобразованию) Государственная канцелярия (Совет координаторов по е-Преобразованию), Министерство информационных технологий и связи (распространение результатов)
А. Субпоказатель развития правительственных веб-страниц (MI)	Коэффициент	Данный субпоказатель отражает уровень развития публичных услуг, доступных в интернете, и касается информационного содержания, разнообразия и качества правительственных веб-страниц, уровень, на котором они обеспечивают легкий доступ к информации, и т.д.	0.2952		Ежегодно		
В. Субпоказатель развития телекоммуникационной инфраструктуры (TI)	Коэффициент	Данный субпоказатель отражает уровень развития инфраструктуры связи	0.1933		Ежегодно		
С. Субпоказатель развития человеческого капитала (HCI)	Коэффициент	Данный субпоказатель отражает уровень подготовки в области информационно-коммуникационных технологий государственных служащих, а также лиц, образовательного возраста, их активное вовлечение в процесс обучения	0.8999		Ежегодно		
Освоение электронного управления гражданами Республики Молдова							
А. Доля граждан, посещающих сайты Правительства	%	Данный показатель измеряет процентное соотношение граждан от общей численности населения Республики Молдова, хотя бы один раз посетивших сайт Правительства Республики Молдова за последние 12 месяцев (до 2016 г.) и один раз в 6 месяцев (с 2016 по 2020 г.)	7%	50%	Ежегодно	Опрос граждан – национальный уровень	Государственная канцелярия (Совет координаторов по е-Преобразованию)

В. Число единичных посещений правительственного портала		Данный показатель представляет число единичных посещений правительственного портала	0	800,000	Ежегодно	Автоматически генерированная web-статистика	Государственная канцелярия (Совет координаторов по е-Преобразованию)
Восприятие е-управления гражданами Республики Молдова							
А. Уровень удовлетворения граждан качеством публичных услуг, предоставленных он-лайн	%	Данный показатель измеряет долю граждан, удовлетворенных качеством публичных услуг, предоставленных он-лайн из общего числа граждан, которым были предоставлены цифровые услуги посредством портала Правительство-гражданам	0	70%	Ежегодно	Опрос граждан – национальный уровень	Государственная канцелярия (Совет координаторов по е-Преобразованию)
В. Уровень осведомленности граждан о важности и преимуществах е-управления	%	Данный показатель измеряет долю граждан, которым известны преимущества и которые признают важность и пользу оцифровки в государственном секторе, из общего числа опрошенных граждан	0	80%	Ежегодно	Опрос граждан – национальный уровень	Государственная канцелярия (Совет координаторов по е-Преобразованию)
С. Уровень доверия к оцифровке и поддержка оцифровки публичных услуг широкой общественностью	%	Данный показатель измеряет долю граждан, которые доверяют качеству и безопасности предоставления публичных услуг в режиме он-лайн, через интернет или мобильную телефонию, желают пользоваться ими и рекомендуют другим	0	80%	Ежегодно		Государственная канцелярия (Совет координаторов по е-Преобразованию)
Освоение общей правительственной инфраструктуры органов центрального публичного управления Республики Молдова							
А. Доля органов центрального публичного управления, включенных в е-Преобразование	%	Этот показатель определяет процент органов центрального публичного управления, перешедших/мигрировавших услуги и другие функции, которые могут быть оцифрованы в системе M-Cloud	0	100%	Ежегодно	Официальные статистические данные	Государственная канцелярия (Совет координаторов по е-Преобразованию)
В. Доля оцифрованных публичных услуг	%	Этот показатель определяет долю услуг, предоставляемых он-лайн органами центрального публичного управления, которые могут быть оцифрованы	-	100%	Ежегодно	Годовые отчеты	Государственная канцелярия (Совет координаторов по е-Преобразованию)
С. Число работников государственного сектора обученных в области ИТ и е-Преобразования	Число	Этот показатель определяет число работников бюджетной сферы, которые прошли обучение в области использования современных ИТ инструментов, управления проектами е-Преобразования, электронного руководства и т.д.	0	4,000	Ежегодно	Статистические данные, взятые из годовых отчетов прогресса	Государственная канцелярия (Совет координаторов по е-Преобразованию)

D. Доля государственных служащих, обладающих навыками использования ИТ	%	Этот показатель определяет долю сотрудников учреждений органов центрального публичного управления, которые владеют передовыми ИТ навыками	-	70%	Ежегодно	Государственные статистические данные	Государственная канцелярия (Совет координаторов по е-Преобразованию)
E. Доля расходов ИКТ в общей сумме расходов органов центрального публичного управления	%	Этот показатель определяет долю расходов ИКТ в общих годовых расходах, понесенных динамическими органами центрального публичного управления, в ходе реализации Стратегической программы	-		Ежегодно	Государственные статистические данные	Государственная канцелярия (Совет координаторов по е-Преобразованию)
F. Доля жалоб, поступивших от граждан, по поводу качества и надежности электронных услуг, предоставляемых органами центрального публичного управления, от общего количества жалоб	%	Показатель измеряет процент жалоб, поступивших от граждан, по качеству и надежности электронных услуг, предоставляемых органами центрального публичного управления из общего количества жалоб (по качеству публичных услуг), полученных от органов центрального публичного управления	-	20%	Ежегодно	Ежеквартальные доклады, представленные органами центрального публичного управления выбранными/участвующими в процессе е-Преобразования	Государственная канцелярия (Совет координаторов по е-Преобразованию)
G. Количество жалоб граждан-заявителей публичных услуг на качество услуг, предоставляемых органами центрального публичного управления	№	Показатель измеряет ежегодное число жалоб и рекламаций, поступивших от граждан, на качество и надежность услуг, предоставляемых органами центрального публичного управления, в ходе внедрения Стратегической программы	-				
H. Количество жалоб на коррумпированных государственных чиновников в связи с предоставлением публичных услуг органами центрального публичного управления		Этот показатель определяет количество жалоб, поступивших в Центр по борьбе с экономическими преступлениями и коррупцией или дисциплинарную комиссию на коррумпированных государственных чиновников в связи с предоставлением публичных услуг органами центрального публичного управления, чтобы выявить	*		Ежегодно	Ежегодные доклады, представленные Центру электронного управления и Государственной канцелярии	Государственная канцелярия (Совет координаторов по е-Преобразованию)

* Мониторинг постепенно начнется в учреждениях, отобранных для постепенного внедрения электронных услуг, а годом отсчета будет год до оцифровки услуг данного учреждения.

		изменение этого показателя в результате реализации данной стратегической программы.				каждым учреждением, отобранным для оцифровки услуг. Источник проверки: Центр по борьбе с экономическими преступлениями и коррупцией	
Консолидация центров обработки данных							
Доля консолидированных центров обработки данных	%	Этот показатель измеряет процент центров обработки данных, которые были объединены в ходе реализации этой стратегической программы из количества всех существующих центров обработки данных	0	>50% (минимум 50%)	Ежегодно	Ежегодные отчеты соответствующих органов	Государственная канцелярия (Совет координаторов по e-Преобразованию)
Открытое и прозрачное Правительство							
А. Количество наборов данных, опубликованных на странице Open Data Government открытых данных Правительства	№	Этот показатель определяет количество наборов данных, размещенные органами центрального публичного управления и общедоступных на портале открытых данных Правительства	0	1,200	Ежегодно	Статистические данные web, генерированные автоматически	Центр электронного правления
В. Доля органов центрального публичного управления, которые публикуют информацию на странице открытых данных Правительства	%	Этот показатель определяет долю центральных учреждений Правительства, которое публикует свои данные на портале открытых данных Правительства из всех существующих государственных учреждений, которые представляют интерес для общественности, и могут быть опубликованы в соответствии с действующим законодательством Республики Молдова	0	100%	Ежегодно	Отчеты соответствующих учреждений для Центра электронного управления	Центр электронного правления
Аутсорсинг IT работ							
Доля всех экстернализованных работ в числе существующих	%	Этот показатель определяет долю IT работ, которые были экстернализованы в частный сектор из всех выполняемых IT работ	0	50%	Ежегодно	Официальные статистические данные	Государственная канцелярия (Совет координаторов по e-Преобразованию)

7. ПРОЦЕДУРЫ ОТЧЕТНОСТИ И МОНИТОРИНГА

141. Мероприятия по наблюдению за результатами будут соответствовать следующим целям:

а) оценка результативности и воздействия проектов ИТ, распространение результатов оценки;

б) мониторинг процесса расходования финансовых средств по сравнению с ожидаемым расходом, разработанным и утвержденным Министерству финансов;

с) мониторинг процесса приобретения товаров, работ, услуг согласно установленным стандартам;

д) мониторинг деятельности по проведению аудита ИТ и финансового аудита учреждений и использование аудиторских отчетов для оценки результативности органов центрального публичного управления;

е) оценка уровня прогресса в процессе внедрения и достижения ожидаемых результатов;

ф) оказание содействия и стимулирование подходящей среды для обмена информацией и опытом между учреждениями, а также эффективности процесса обучения посредством тестирования инновационных инструментов общения и оценки;

г) обеспечение прозрачности и распространение информации о деятельности по внедрению и ближайших, промежуточных и долгосрочных результатах.

142. Мониторинг внедрения мероприятий в рамках Повестки дня е-Преобразования управления будет проводиться на нескольких уровнях. На уровне каждого государственного учреждения мониторинг и оценка эффективности проектов будет осуществляться координатором е-Преобразования. Органы центрального публичного управления, участвующие в процессе е-Преобразования управления, будут ежеквартально отчитываться о прогрессе, достижениях, возможных проблемах или принуждениях, препятствиях в процессе внедрения. Центр электронного управления в сотрудничестве с координатором е-Преобразования из каждого заинтересованного государственного учреждения разработают персонализированные системы мониторинга и оценки, в том числе специфические системы показателей прогресса.

143. На национальном уровне внедрения процесса е-Преобразования управления Государственная канцелярия будет осуществлять мониторинг действий по внедрению проектов, действий, связанных с нормативной базой, и по ее обеспечению периодически оценки, которые будут

способствовать усовершенствованию порядка поставки товаров, достижения результатов и, в итоге, ожидаемого воздействия.

144. На уровне международных донорских организаций, вовлеченных в финансирование этапа, составной части или пакета мероприятий в рамках е-Преобразования управления, будут подчиняться установленным требованиям по отчетности и мониторингу и будут составлены регулярные отчеты о ходе работ, информационные бюллетени и отчеты об оценке в формате, согласованном между соответствующим финансовым учреждением-донором и Правительством.

145. Центр электронного управления будет обеспечивать участвующим учреждениям содействие при разработке структур институционального мониторинга и оценки, осуществлять сбор данных о динамике показателей результативности, организовывать и координировать опросы среди населения, а также среди вовлеченных учреждений, в период внедрения Проекта «е-Преобразование управления» будет ежеквартально представлять отчеты Всемирному банку, Национальной комиссии по е-Преобразованию и Государственной канцелярии. Инструментами отчетности и мониторинга, использованными на уровне государственных учреждений, являются ежеквартальная отчетность о ходе мероприятий, в том числе мониторинг показателей результативности и непрерывное ведение дневника мониторинга результативности.

146. На основании первичных данных, полученных от вовлеченных учреждений, а также данных, выписанных из внутренних и внешних опросов и опросов среди населения и среди отобранных учреждений, Государственная канцелярия будет составлять регулярные отчеты о результативности, оценочные отчеты в середине срока и конечные отчеты, пояснительные записки для соответствующих учреждений, по запросу и по необходимости, а также будет распространять отчеты, пояснительные записки, пресс-релизы о результатах, полученных на различных этапах внедрения проектов в рамках Повестки дня. Таким образом, упор делается на обеспечение исчерпывающей, прозрачной информацией, являющейся доступной гражданам, деловой среде и органам центрального публичного управления.

147. В целях обеспечения эффективного процесса сбора, проверки, отчетности и распространения данных по общим показателям прогресса (на национальном и международном уровне), по которым ведется мониторинг другими учреждениями, и которые требуют соответственно согласования усилий Государственной канцелярии и учреждений-партнеров по внедрению Стратегии, учреждения, вовлеченные в процесс внедрения,

создадут совместный межведомственный механизм обмена данными, сотрудничества и мониторинга показателей, предполагающих такую необходимость, во избежание дублирования своих действий.

148. Сбор данных будет, по возможности, автоматизирован, источником будут служить отобранных учреждений о прогрессе, внутренние и внешние опросы (на национальном и международном уровне), автоматизированные отчеты, генерированные модулями для мониторинга числа посетителей, процедуры, совершенные в режиме онлайн, продолжительность обслуживания, зарегистрированная автоматически, и т.д. Между тем, оцифрованные публичные услуги, единый правительственный портал и общая технологическая платформа построены для осуществления автоматизированного сбора данных.

8. ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ

№ п/п	Мероприятия и результаты	Меры	Временной промежуток	Ответственный
1.	Утверждение <i>Программы открытого правительства</i>	4.1	2011 г.	Правительство
2.	Утверждение <i>Методологии для предоставления электронных услуг (e-Services Delivery Model)</i>	4.2	2011 г.	Правительство
3.	Разработка плана оцифровки архивов и регистров на бумажных носителях и в форматах, не позволяющих развитие электронных услуг	4.3	2011-2012 гг.	Государственная канцелярия, органы центрального публичного управления
4.	Запуск единого правительственного портала	4.4	2011-2012 гг.	Государственная канцелярия
5.	Утверждение <i>Регламента использования и эффективной эксплуатации правительственной технологической платформы (Cloud First Policy)</i>	4.5	2011 г.	Правительство
6.	Создание общей правительственной технологической платформы	4.5	2011-2012 гг.	Государственная канцелярия
7.	Утверждение <i>базы крупномасштабной правительственной архитектуры, в том числе Каталога услуг, Государственной политики обеспечения безопасности информации и Модели управления услугами</i>	4.7	2011-2012 гг.	Правительство
8.	Создание <i>услуг платформы: мобильная электронная идентификация и услуга электронных платежей</i>	4.7	2011-2012 гг.	Государственная канцелярия
9.	Утверждение <i>Интероперабельной системы</i>	4.8	2011-2012 гг.	Правительство
10.	Ежегодно оценка публичных услуг для оцифровки	4.2	2011-2018 гг.	Совет координаторов по e-Преобразованию, Государственная

				канцелярия, Национальная комиссия по е- преобразованию по е- Преобразованию
11.	Оцифровка публичных услуг	4.2	2011-2019 гг.	Государственная канцелярия, органы центрального публичного управления
12.	Оцифровка общих межправительственных услуг	4.5	2011-2015 гг.	Государственная канцелярия
13.	Развитие потенциала управления ресурсами ИТ	4.11	2011-2019 гг.	Органы центрального публичного управления
14.	Развитие технологических навыков государственных служащих	4.11	2011-2019 гг.	Государственная канцелярия, органы центрального публичного управления
15.	Развитие и обеспечение системы интеллектуальных инвестиций в ИТ	4.12	2011-2020 гг.	Государственная канцелярия, Агентство государственных закупок
16.	Передача работ ИТ частному сектору	4.12	2011-2020 гг.	Органы центрального публичного управления, Агентство государственных закупок
17.	Обеспечение благоприятной нормативно-правовой базы	4.13	2011-2020 гг.	Органы центрального публичного управления
18.	Оцифровка архивов и регистров на бумажных носителях и в форматах, не позволяющих развитие	4.3	2012-2018 гг.	Органы центрального публичного

	электронных услуг			управления, Государственная канцелярия
19.	Внедрение <i>Модели работы</i> общей правительственной технологической платформы	4.5	2012 г.	Государственная канцелярия
20.	Расширение общей правительственной технологической платформы для размещения новых электронных услуг	4.5	2012-2015 гг.	Государственная канцелярия
21.	Утверждение требований ИТ для <i>Общей эталонной системы</i> управления человеческими ресурсами	4.11	2012 г.	Государственная канцелярия
22.	Разработка планов рабочей силы в области ИТ как часть общих планов относительно человеческих ресурсов в Правительстве	4.11	2012 г.	Органы центрального публичного управления, Государственная канцелярия
23.	Реорганизация операционных процессов и процессов по предоставлению публичных услуг	4.3	2013-2018 гг.	Органы центрального публичного управления, Государственная канцелярия
24.	Обеспечение разнообразия каналов доступа: интернет, мобильная связь, киоски доступа и т.д.	4.4	2013-2020 гг.	Правительство
25.	Консолидация центров обработки данных	4.6	2015-2020 гг.	Органы центрального публичного управления, Государственная канцелярия