

4. ISO/IEC 27001:2005 Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Требования;
5. ISO/IEC 27005:2008 Информационная технология – Методы Безопасности – Управление рисками информационной безопасности.

EFICIENTIZAREA SERVICIILOR PUBLICE PRIN GUVERNARE ELECTRONICĂ ÎN REPUBLICA MOLDOVA

Vitalie SPÎNACHI,

Academia de Studii Economice din Moldova

Dificultățile și barierele în obținerea serviciilor publice

Fiind o țară în curs de dezvoltare, R. Moldova este sortită, într-o măsură mai mare, să aibă un decalaj accentuat între nivelul de servire a clienților, în instituțiile publice, față de serviciile oferite de sfera privată. Nivelul necompetitiv de servire a clienților în sfera publică constituie o parte din moștenirea transmisă societății la destrămarea URSS. Conform unui sondaj de opinie (organizat de Magenta Consulting, la inițiativa Institutului de Politici Publice, în iulie 2010), de cele mai dese ori, în obținerea serviciilor publice cetățenii se confruntă cu durata mare de așteptare, indiferență din partea personalului, dezorganizare, corupție, calitate proastă a deservirii, incompetența personalului ș.a.

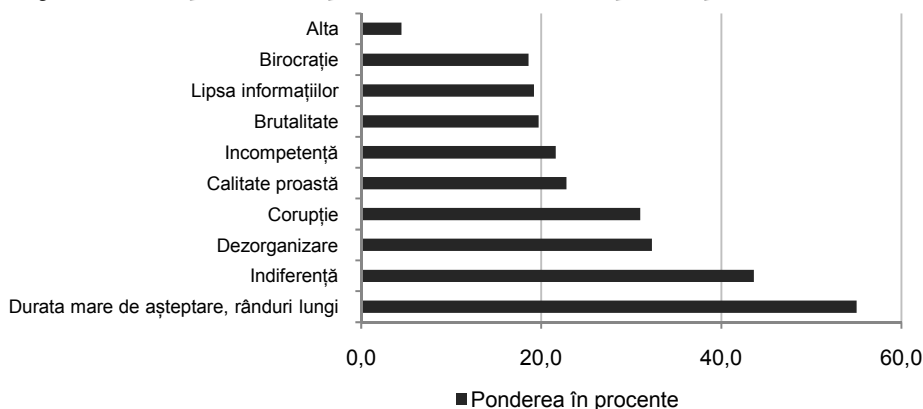


Figura 1. Dificultățile și barierele cu care se confruntă cetățenii în obținerea serviciilor publice

Una din soluțiile referitoare la îmbunătățirea calității serviciilor publice, care se implementează, mai mult sau mai puțin cu succes, constă în guvernarea electronică. Această sarcină este înscrisă în agenda Departamentului Tehnologiilor Informaționale, încă din anul 2005, când a fost adoptată Strategia Națională de edificare a societății

informaționale “Moldova Electronică”, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.255 din 9 martie 2005, prin care a fost lansată implementarea guvernării electronice. În scopul asigurării bazei conceptuale a acestui proces, la data de 28 iunie 2006, Guvernul Republicii Moldova a aprobat Concepția Guvernării Electronice.

În domeniul eficientizării serviciilor publice, se așteaptă ca programul de guvernare electronică să se soldeze cu următoarele efecte:

- îmbunătățirea cunoașterii sistemului de guvernare și sporirea gradului de participare a cetățenilor în procesul de guvernare, sporirea transparenței în activitatea Guvernului și a instituțiilor publice, consolidarea democrației electronice;
- crearea informațiilor disponibile /livrabile, prin punerea la dispoziția cetățenilor a bazelor de date, a paginilor web și a site-urilor guvernamentale și municipale, actualizarea informației;
- reducerea birocrăției și corupției în activitatea autorităților administrației publice;
- facilitarea feedbackului, mai ales, prin intermediul telefoniei sau al poștei electronice;
- eficientizarea activității administrației publice prin optimizarea utilizării resurselor materiale și umane, precum și a timpului prestării serviciilor;
- acces extins la serviciile statului;
- crearea și implementarea sistemelor și aplicațiilor informatice, menite să susțină procesele de reformă și dezvoltare politică, socială și economică din țară, a mecanismelor performante de gestiune economică;

Principalele realizări în acest domeniu au fost următoarele:

- Pagina oficială a Republicii Moldova (www.moldova.md);
- Pagina oficială a Guvernului – www.gov.md;
- Regulamentul cu privire la modul de publicare a informației pe paginile oficiale ale autorităților publice în rețeaua Internet (H.G. nr. 668 din 19 iunie 2006);
- Strategia Națională de edificare a societății informaționale – “Moldova Electronică”;
- Planul de acțiuni pentru realizarea strategiei menționate ce este divizat în următoarele compartimente: Infrastructura societății informaționale, Guvernarea și democrația electronică, Economia electronică, Educația electronică, Știința electronică, Cultura electronică, Sănătatea electronică. Respectiv, pentru fiecare acțiune este stabilit termenul de realizare și autoritățile responsabile;
- Crearea centrului de guvernare electronică - www.egov.md;
- Crearea portalului de servicii electronice - www.e-services.md.

Domeniile prioritare de dezvoltare a serviciilor electronice: Educația, Sănătatea, Protecția socială și Agricultură. E-serviciile publice vor fi oferite la câteva niveluri de complexitate: nivelul I – Informare, nivelul II – Interacțiune, nivelul III – Tranzacții , nivelul IV – Transformare.

Totodată, Uniunea Europeană recomandă statelor-membre prestarea, în format electronic, a 20 de servicii publice on-line pentru cetățeni și mediul de afaceri. Domeniul

serviciilor publice electronice vizează trei direcții: „Guvern-cetățean”, „Guvern-business” și „Guvern-Guvern”.

Serviciile publice electronice de bază pentru cetățeni sunt următoarele:

- Plata taxelor și impozitelor;
- Căutarea unui loc de muncă prin intermediul bursei muncii;
- Contribuții pentru protecția socială;
- Documente personale (buletin de identitate, pașaport, permis de conducere);
- Înmatricularea vehiculelor;
- Eliberarea autorizațiilor de construcție;
- Declarații la poliție;
- Asigurarea accesului la bibliotecile publice (cataloge on-line, motoare de căutare, cărți electronice);
- Solicitarea și eliberarea certificatelor (de naștere, de căsătorie);
- Admiterea în învățământul superior;
- Anunțul schimbării domiciliului;
- Servicii de sănătate.

Serviciile publice electronice de bază pentru mediul de afaceri includ:

- Achizițiile publice;
- Contribuțiile sociale pentru angajați;
- Înregistrarea unei noi societăți comerciale;
- Autorizațiile de mediu, inclusiv dările de seamă;
- Domeniul fiscal (TVA: declarația, anunțul);
- Domeniul vamal (declarația vamală, notificarea);
- Taxele corporative (declarația, anunțul);
- Publicarea de date statistice.

Servicii electronice disponibile pentru cetățenii Republicii Moldova

ÎS „CRIS „Registru” prestează doar o parte din aceste servicii: comanda actelor personale, un complex de servicii ce țin de înregistrarea transportului auto, eliberarea certificatelor și serviciul de înștiințare privind schimbarea domiciliului. Serviciul Stării Civile prestează servicii ce permit solicitarea, în regim on-line, a duplicatelor adeverințelor și a extraselor de pe actele de stare civilă, iar Camera Înregistrării de Stat prestează servicii on-line de înregistrare a întreprinzătorilor individuali.

Nivelul de solicitare a serviciilor publice

Instituțiile și organele administrației publice, la care au apelat cei mai mulți respondenți, sunt policlinicile și centrele medicilor de familie – 39%, urmate de primării – 24%, spitalele publice – 18% și oficiile de documentare a populației – 16%. Nivelul de solicitare a fiecărui serviciu public a fost măsurat prin ponderea persoanelor, care, în decursul ultimelor 12 luni, s-au adresat, cel puțin o singură dată, la instituția publică ce prestează serviciul respectiv.

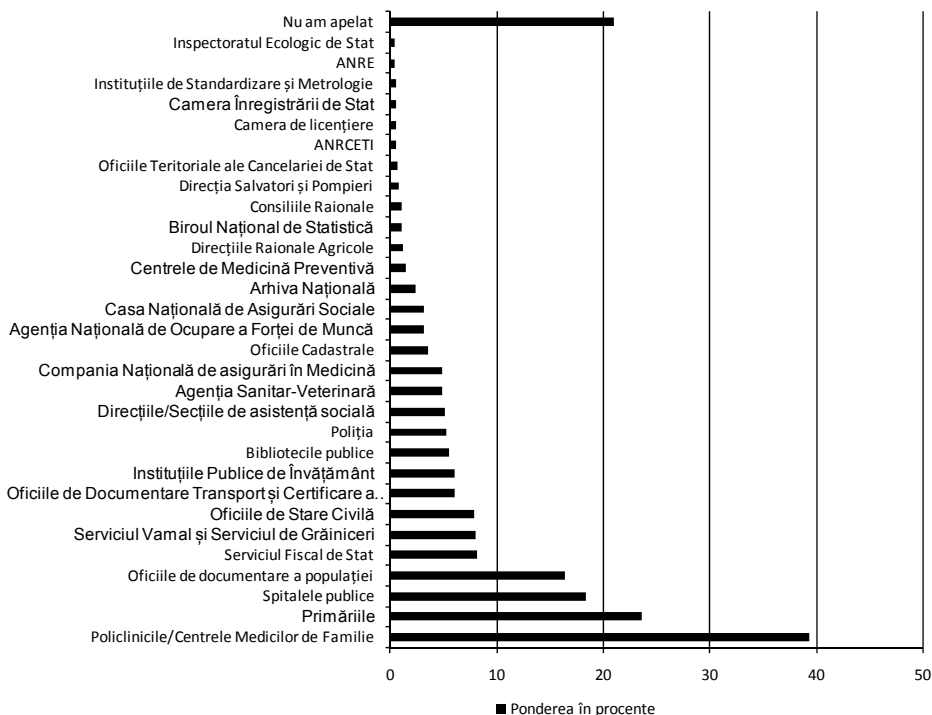


Figura 2. Nivelul de solicitare a serviciilor publice

Serviciile publice pe care cetățenii ar prefera să le primească prin Internet sau telefonia mobilă

Conform rezultatelor sondajului de opinie menționat mai sus, serviciile publice, de care ei ar prefera să beneficieze prin intermediul Internetului sau al telefoniei mobile, sunt următoarele: serviciile de sănătate (60%), de căutare a unui loc de muncă (60%), de perfectare a documentelor personale (49%), de înscriere în instituțiile de învățământ (40%).

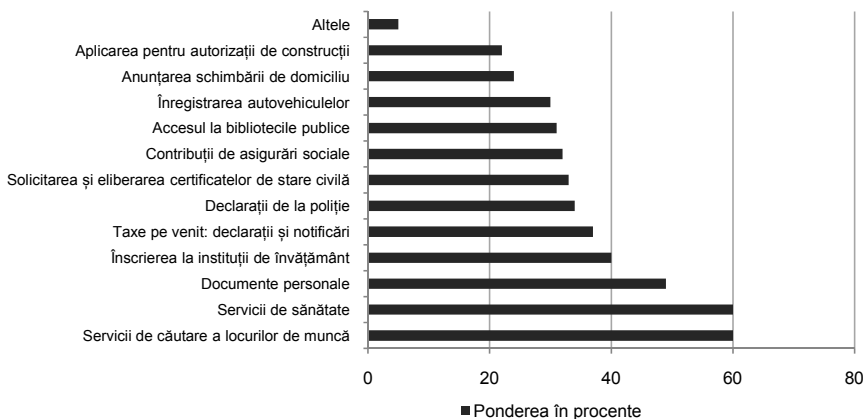


Figura 3. Serviciile publice de care cetățenii ar prefera să beneficieze prin Internet sau telefonia mobilă

Benchmarking și recomandări

Analiza comparativă între domeniile recomandate de UE, pentru a fi prestate în regim electronic, cu domeniile serviciilor cel mai des solicitate de populația Republicii Moldova și domeniile care sunt disponibile, la moment, în regim on-line, relevă următoarele:

- Cel mai des populația apelează la serviciile policlinicilor, primăriilor, spitalelor, oficiilor de documentare a populației, Serviciului Fiscal de Stat.
- Cetățenii ar dori să apeleze on-line serviciile de căutare a locurilor de muncă, serviciile de sănătate, oficiile de documentare a populației, instituțiile de învățământ, Serviciul Fiscal de Stat.
- Serviciile, care, momentan sunt disponibile să fie prestate în regim electronic, sunt următoarele: comanda actelor personale, un complex de servicii ce țin de înregistrarea transportului auto, eliberarea certificatelor și serviciul de înștiințare privind schimbarea domiciliului, solicitare în regim on-line, a duplicatelor adeverințelor și extraselor de pe actele de stare civilă, înregistrarea on-line a întreprinzătorilor individuali.

Astfel, se atestă un decalaj între domeniile în care se așteaptă digitalizarea și domeniile care prestează servicii online. Se recomandă implementarea, în continuare, a guvernării electronice în domeniile documentării populației, concomitent cu implementarea guvernării electronice în asemenea servicii publice, ca învățământul, administrația publică locală, serviciile de sănătate și serviciile Inspectoratului Fiscal de Stat. Argumentele, care susțin această teză, constă în faptul că aceste domenii sunt mai des solicitate de către cetățeni și cu acestea se interacționează pe o perioadă mai îndelungată. Orientarea către serviciile vitale pentru societate ar avea un impact de amplificare a satisfacției cetățenilor prin deservire unei ponderi mari de populație. Respectiv, susțin ideea că unele îmbunătățiri minore ale deservirii, în domeniul serviciilor foarte des solicitate, ar putea să aibă un impact mai mare decât digitalizarea completă a unui serviciu foarte rar apelat.

Conceptul de implementare a guvernării electronice, în domeniile menționate, nu se referă numai la prestarea de servicii online, care implică o transformare integrală a modului de organizare a deservirii, ci se referă și la îmbunătățirea calității deservirii prin următoarele detalii:

- Asigurarea accesului la informații prin e-servicii de nivelul I – Informare (elaborarea de pagini electronice ale instituțiilor, ale localităților). Actualizarea permanentă a informațiilor disponibile.
- Îmbunătățirea accesului prin telefon la instituțiile date (facilitarea înregistrărilor on-line, instituirea personalului care oferă consultații la telefon despre procedurile necesare de parcurs)
- Instruirea personalului în domeniul deservirii clienților, inclusiv deservirea prin telefon și prin Internet.
- Îmbunătățirea circulației informației în cadrul instituțiilor de stat, reducerea cazurilor de dublare a informațiilor mai ales pe parcursul trecerii la documentele electronice

- Schimbarea managementului informațional odată cu dotarea tehnică și instruirea personalului. Eliminarea cazurilor în care medicii sau profesorii care dispun de calculatoare, dar le utilizează doar pentru lucru intern, fără a se integra în fluxuri externe de informații, fără a se implica în schimb activ de informații cu pacienții/studentii.
- Repartizarea unor curatori din partea instituției care ar fi disponibili pentru colaborări on-line.

Bibliografie:

1. Bogdan Ghilic-Micu, *Guvernarea electronică*, Revista Informatică Economică, nr. 1 (21)/2002.
2. Daniela Gărăiman, *Repere privind eficientizarea administrației publice prin informatizare*, Revista de Științe Juridice.
3. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova privind Strategia Națională de edificare a societății informaționale – Moldova electronică
4. <http://www.ipp.md>
5. <http://egov.md>
6. <http://e-services.md>
7. <http://www.seap.usv.ro>

ПРАВОВОЙ АНАЛИЗ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ УГРОЗ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ОБЩЕСТВА И ГОСУДАРСТВА

С. ГРИЩУК-БУЧКА

Институт истории, Государства и Права АНР (Республика Молдова)

The threats in information security are extremely dangerous, as by means of a criminal encroachment information can be exposed to certain influences. This article presents the legal analysis by given problematics.

Информационная безопасность – состояние защищенности информационной среды общества от внутренних и внешних угроз, обеспечивающее ее формирование, использование и развитие в интересах граждан, организаций и государств [1]. Исходя из данного определения, объектом угроз информационной безопасности выступают сведения о составе, состоянии и деятельности объекта защиты (персонала, финансовых ценностей, информационных ресурсов и т.д.), угрозы же выражаются в нарушении целостности и достоверности информации. Угроза выступает в качестве потенциально возможного или реального действия злоумышленников,