



# Ce este Guvernarea Electronică?

**Să fim în pas cu lumea!**  
**Și să ACCES@M!**



**Aici găsiți totul pe scurt despre e-Guvernare**



Ce este **Guvernarea**  
**Electronică?**



**Coordonator:** Ion Coșuleanu, manager de proiect „e-Guvernare”

**Text:** Diana Grossu

**Design:** Casa de publicitate „Arhimedia”

**Imagini:** [www.caricatura.ru](http://www.caricatura.ru), PNUD Moldova, Arhimedia.

La elaborarea publicației au fost folosite: Concepția Guvernării Electronice, aprobată prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.733 din 28 iunie 2006, materialele paginii [www.e-moldova.md](http://www.e-moldova.md), Ghidul pentru funcționarii publici „Utilizarea calculatorului și a serviciilor electronice”, 2004 elaborat de “Internews Network, RITI dot-GOV” și finanțat de USAID (<http://www.riti-internews.ro/>)

Pentru comentariile deosebit de valoroase echipa proiectului este recunoscătoare următoarelor persoane: Sergiu Sîtnic și Nicolae Cristea, Ministerul Dezvoltării Informaționale, Vitalie Vremiș și Ludmila Țiganu, PNUD Moldova.



Moldova



**Această publicație este realizată cu suportul Programului Națiunilor Unite pentru Dezvoltare în Moldova în parteneriat cu Ministerul Dezvoltării Informaționale.**



*Ionel îl întreabă nedumerit pe taică-său: „Tati, am auzit și e adevărat oare că guvernarea noastră conduc țara cu ajutorul electronilor?”*

## În loc de introducere

Lumea se află într-o complexă revoluție în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor. Aceasta transformă fundamental modul în care mediul economic, cetățenii și administrația operează și interacționează între ele.

Guvernele celor mai avansate țări ale lumii acceptă politici de trecere la o **guvernare electronică (e-guvernarea)** ca metoda de a îmbunătăți serviciile oferite mediului de afaceri și cetățenilor, promovând dezvoltarea economică și socială, ridicând eficacitatea activităților din cadrul administrării publice prin implementarea sistemelor informatice, integrarea bazelor de date și crearea web site-urilor proprii.

Nu există o definiție comună acceptată pentru e-guvernare, cu toate că termenul este des folosit.

Drept concept general, guvernarea electronică este o guvernare care aplică forme și metode de interacțiune dintre administrații, cetățeni și mediul de afaceri, la prestarea serviciilor publice, prin utilizarea mijloacelor electronice.

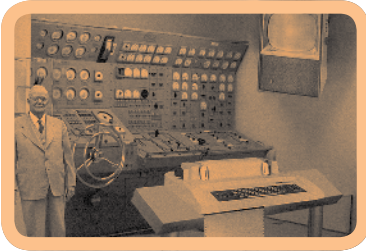
Scopul acestei publicații este să familiarizeze atât funcționarii publici, cât și cetățenii cu noțiunile de bază ale guvernării electronice. Vom încerca prin exemple concrete să pătrundem mai ușor și mai rapid în subiect.

*Dar s-o luăm de la început...*

# Cum a pornit totul?



## Calculatoarele și Internetul au schimbat lumea!



◀ *Iată cum își imaginau învățații din 1954 că va arăta calculatorul de acasă în anul 2004*

Veacul XX este numit încă și veacul calculatoarelor, deoarece în jumătatea a 2 a acestui secol a avut loc o dezvoltare extraordinară a tehnologiei informației. De la început au apărut calculatoarele, care au evoluat în ritm accelerat, apoi Internetul. Iar Guvernarea electronică ține de calculator și de Internet. Calculatoarele și Internet-ul au schimbat în mod semnificativ modul în care cetățenii pot avea acces la serviciile publice și la conducerea autorității publice. Acum cetățeanul poate participa activ la procesele democratice din țară.



◀ *Așa arată în realitate un calculator personal (notebook) în 2006*

## Despre Intranet și Internet

Intranetul este simplu de definit. Dacă ai la dispoziție două calculatoare și faci între ele o conexiune (legătură prin rețea fizică) care să le permită să comunice informații obții un Intranet – adică o rețea locală. Mai multe calculatoare conectate în această rețea locală fac necesară configurarea unuia dintre calculatoare drept server - calculator principal. Un server este cu alte cuvinte un dirijor – care stabilește ordinea și asigură buna funcționare a sistemului de interacțiune.

Internetul nu este altceva decât legarea unele de altele a rețelelor locale de calculatoare. În acest fel, din orice punct (de la oricare calculator) al sistemului ai posibilitatea să accesezi oricare din celelalte puncte (calculatoare). Pentru ca toate aceste rețele să poată comunica între ele și să schimbe informații este nevoie ca ele să poată, vorbi în

aceeași limbă și fiecare să aibă un nume (o adresă). Iar pentru niște mașini – așa cum sunt calculatoarele - limba pe care o vorbesc nu este altceva decât un program de calculator, sau o aplicație. În cazul Internetului, computerele vorbesc între ele în limba numită HTTP [Hyper Text Transfer Protocol]. La fel ca și WWW (la care ne vom referi mai jos), acest **http://** este întâlnit în fața adreselor site-urilor de Internet.

## Despre www

În anul 1993, un cercetător pe nume Tim Berners Lee a scris o aplicație software (un program de calculator) care, implementată pe calculatoarele principale ce alcătuiau deja rețeaua Internet, avea să schimbe Internetul și să îl deschidă ca utilizare pentru oameni de toate vârstele și de toate ocupațiile, făcând posibil de a fi utilizat nu numai de cercetătorii și oamenii de știință care îl folosiseră pînă atunci. Aplicația creată de el se numea **World Wide Web** (traducere directă: păianjenis global) – pe scurt **WWW**. Acum litera **W** pusa de trei ori în fața unui cuvînt urmată de punct simbolizează deja o prezență virtuală (o adresă), un web site – un loc pe care îl poți vizita de la un calculator conectat la Internet, indiferent unde te-ai afla în lume.



## Despre comunicarea electronică

Internetul a schimbat în primul rând modul în care oamenii comunică între ei. Poșta electronică – sau email-ul este cea mai buna exemplificare a acestei schimbări. De altfel, poșta electronică este și ea un serviciu al Internetului. Datele statistice arată că acesta este cel mai folosit serviciu de Internet – sute de miliarde de mesaje fiind schimbate anual în toată lumea. Prin această poștă electronică comunicarea devine instantanee, scrisoarea ajungînd la destinatar imediat ce a fost trimisă și la un preț incomparabil de jos cu poșta tradițională. Mai mult chiar, serviciile oferite de site-urile web au devenit din ce în ce mai diverse. Două calculatoare conectate la Internet fac posibilă discuția cu transmiterea de imagini, practic înlocuind videotelefonul. O persoană poate: să-și facă cumpărăturile de la calculator [**asta se numește comerț electronic**], să prezinte, de exemplu, declarațiile fiscale pe site-ul ministerului de finanțe [**guvernare electronică**], să voteze pe Internet și să viziteze site-urile candidaților [**democrație electronică**], sau să facă afaceri complexe cu alte companii [**afaceri electronice sau eBusiness**].

## Despre Guvernare și Internet

Pentru un cetățean de rînd este important lucru de știut că Internetul poate face procesul de guvernare mai apropiat de oameni. La sigur, orice cetățean ar dori să fie deservit cît mai operativ, comod și eficient. Atunci cînd statul manifestă grija față de cetățenii săi, indiferent fiind ei azi funcționari publici, mîine businessmani (într-un final toți sunt cetățeni ai unei soceități), națiunea are toate șansele să prospere. Acei funcționarii care deja utilizează tehnologiile noi, bazate pe calculatoare și Internet, beneficiază nu doar la nivel teoretic din avantajele ce le oferă azi tehnologiile informaționale. Doar cîteva exemple de utilizare eficientă a noilor tehnologii:

- căutarea rapidă a informației, de exemplu – aplicarea sistemelor de evidență automatizată permite să fie găsită în timp de cîteva minute legea potrivită, documentul necesar sau cererea solicitantului;
- partajarea informației, adică schimbul de informație cu acelaș dosar între mai multe ministere, departamente și alte structuri guvernamentale ;
- facerea publică a unor informații la un cost substanțial de mic, cum ar fi listele de distribuție e-mail sau paginile web;
- verificarea validității unor acte în timp real prin internet sau rețeaua internă, bunăoară verificarea validității pașapoartelor;
- completarea, de exemplu, a formularelor, în regim on – line, fără a se deplasa la oficiile instituțiilor;
- accesarea diferitor baze de date pentru a se documenta sau pentru a-și aprofunda unele cunostințe în domeniu, astfel investind în creșterea profesională.

Este evident că în acest caz productivitatea funcționarului și calitatea serviciului crește substanțial. Informația oferită de computer este operativă și calitativă (calculatorul nu minte!), poți astfel ușor verifica mai multe surse pentru a confirma veridicitatea unui fapt. De asemenea, în urma unei asemenea abordări satisfacția din ambele părți este mare, atît a funcționarului, cît și a cetățeanului.

Așadar, comunicarea prin Internet poate face cu siguranță ca relația dintre cetățeni și guvern să fie mai strînsă oferind avantaje ambilor participanți: guvernului mai mult sprijin și mai multă încredere, și cetățeanului mai multă înțelegere și rezolvarea mai eficientă și mai rapidă a problemelor sale.

Potrivit sondajelor sociologice efectuate la finele a.2005, 28,5 la sută din populația țării are acces la computer, dintre care peste 10 la sută - la domiciliu. În prezent, Internetul este accesibil pentru circa 16 la sută din populație, inclusiv: în localitățile urbane - pentru 33 la sută, în cele rurale - pentru 4,6 la sută. În medie, una dintre trei instituții publice este prezentă în rețeaua Internet: instituțiile medicale - la nivel de 78 la sută, administrația publică - în proporție de 61 la sută, mass-media - 21 la sută.

# Cu ce se „mănîncă” Guvernarea Electronică?



„– Bună ziua, vreau să înregistrez o întreprindere!  
– Nimic mai simplu! Accesați [www.mdi.gov.md](http://www.mdi.gov.md),  
indepliniți formularele prin Internet și primiți în 5 zile  
documentele de înregistrare!”

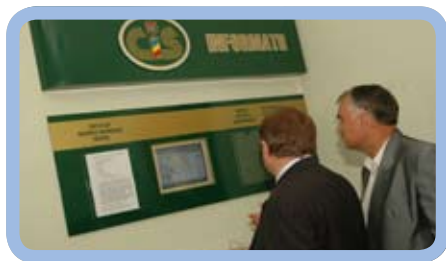
În mod tradițional, în cele mai multe țări din lume, cetățenii au o imagine negativă despre serviciile autoritatilor publice, fiind cel mai adesea nemulțumiți de procedura și modul prestării acestora. Așteptările cetățenilor de îmbunătățire a serviciilor instituțiilor guvernamentale sunt mari, majoritatea cetățenilor considerînd că aceste servicii ar trebui să fie la fel de performante ca ale celor mai bune companii din sectorul privat. Însă, cînd urmează să intre în contact cu o instituție guvernamentală, ei se gîndesc mai cu rînd la cozi interminabile, ore lungi de așteptare, proceduri încurcate și o birocrație de nepătruns. Interacțiunea cu aceste instituții este privită întotdeauna ca fiind una frustrantă. Pentru a schimba percepția (și realitatea) negativă, guvernele lumii acordă tot mai multă atenție nevoilor cetățeanului atunci cînd își modernizează structura și/sau modifică serviciile oferite. Aceste schimbări sunt motivate tot mai mult de dorința de a oferi o deservire de înaltă calitate.

## Ce este Guvernarea electronică?

Așa dar am constatat că guvernarea electronică reprezintă modalitatea de aplicare și utilizare a tehnologiilor informaționale și de comunicații, în scopul asigurării accesului la informație și prestării serviciilor publice în regim interactiv. Obiectivul general al guvernării electronice îl constituie asigurarea accesului la informația oficială, prestarea serviciilor prin intermediul mijloacelor electronice pentru cetățeni și mediul de afaceri, îmbunătățirea calității serviciilor publice, sporirea gradului de participare a cetățenilor în procesul de guvernare, eficientizarea activității administrației publice, consolidarea democrației și a instituțiilor statului de drept.







Cu alte cuvinte, guvernarea electronică este interacțiunea între instituțiile publice, cetățenii și mediul de afaceri cu ajutorul Internetului și nu numai. Informarea asupra proiectelor de lege sau alte documente normative aflate în discuție și emiterea de păreri de către cetățeni, plata taxelor de către contribuabili, completarea unor formulare electronice

pentru declarații, solicitări, plângeri sau petiții prin intermediul Internetului (on-line), reprezintă în ansamblu mijloace eficiente puse la dispoziție de către stat pentru exercitarea drepturilor fundamentale ale cetățenilor. Prin implementarea eGuvernării se realizează adevărata democrație - fiecare cetățean poate participa mai eficient la procesul de guvernare.

## Cine participă la Guvernarea electronică ?

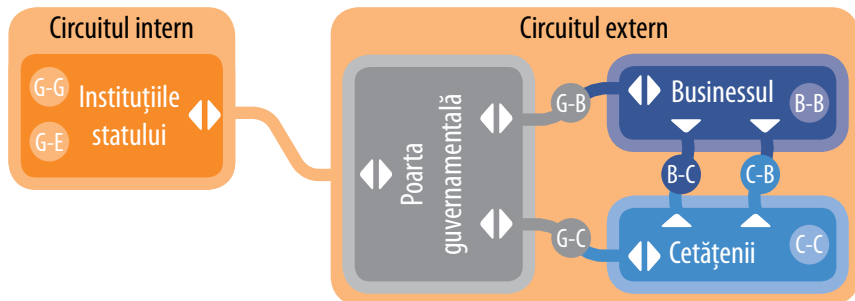
În procesul de guvernare sînt implicați, în general vorbind, **următoarele categorii** de participanți:

- autoritățile publice, atît organizațiile de la nivel local, cît și cele de nivel central ([G] – Guvernare/administrație);
- cetățenii țării ([C] – cetățeni);
- firmele private, ce organizează activități comerciale, luînd în considerare profitul și activînd într-un context concurențial de piață ([B] – bussines);
- precum și un grup specific de participanți-angajații autorităților publice în cadrul aceleiași instituții ([E] – angajați).

Între aceste categorii de participanți se nasc relații specifice de comunicare care pot fi împărțite în cîteva fluxuri de interacțiune informațională.

Există multiple moduri în care informația poate circula între participanți în cadrul procesului de guvernare. O distincție a acestor fluxuri informaționale se poate face împărțindu-le în fluxuri **interne și externe**. Fluxurile **interne** sunt cele în cadrul unei categorii de participanți – (G-G) de exemplu cele dintre instituții publice, precum două ministere, sau Parlament și Guvern, etc., iar fluxurile în cadrul aceleiași instituții – (G-E). Fluxurile **externe** sunt cele care se nasc între participanți din categorii diferite, de exemplu fluxurile care se nasc între cetățeni și o instituție publică precum Parlamentul – (C-G).

Această figură reprezintă schema interacțiunii dintre subiecții e-Guvernării



Serviciile din categoria **"Guvern – Cetățean" (G-C)** se referă la interacțiunea dintre administrația publică și cetățean. Pentru realizarea acestei interacțiuni, Comunitatea Europeană a stabilit o listă din 12 servicii publice de bază care vor fi oferite cetățenilor și prin intermediul mijloacelor electronice (e-servicii):

- Plata impozitelor și taxelor pentru cetățeni;
- Căutarea de locuri de muncă prin oficii de muncă;
- Ajutor prin servicii sociale;
- Acte personale (acte de identitate, pașapoarte, permise de conducere);
- Înmatricularea autoturismelor;
- Autorizări pentru construcții;
- Solicitări și reclamații la poliție;
- Acces la biblioteci publice (cataloge on-line, instrumente de căutare, cărți electronice);
- Solicitarea și obținerea de certificate (naștere, căsătorie);
- Înmatricularea în universități;
- Notificarea schimbării adresei de domiciliu;
- Servicii legate de sănătate (ofertele medicale ale spitalelor, programarea la consultații).

În afară de aceste servicii este oportun de asigurat acordarea și altor servicii din diferite domenii.

Serviciile din categoria **“Guvern – Business” (G-B)** vizează interacțiunea dintre administrația publică și mediul de afaceri. Pentru realizarea interacțiunii electronice dintre Guvern și mediul de afaceri Comunitatea Europeană a propus o lista din 8 e-servicii de bază care trebuie să fie oferite mediului de afaceri și prin intermediul mijloacelor electronice:

- Achiziții publice;
- Contribuția socială a angajaților;
- Înregistrarea unei noi întreprinderi;
- Permise legate de mediu, inclusiv raportări;
- Sectorul fiscal (TVA: declarare, notificare);
- Sectorul vamal;
- Taxe ale întreprinderilor (declarare, notificare);
- Furnizarea de date pentru statistici.

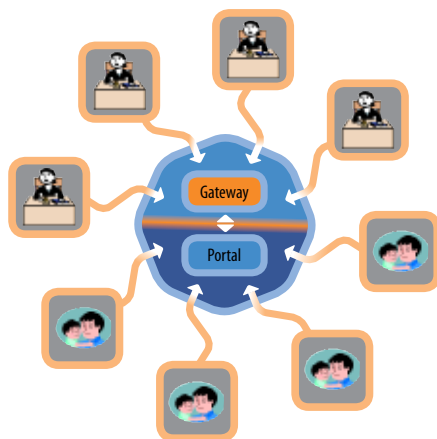
Furnizarea serviciilor publice prin mijloace electronice se poate efectua la diferite niveluri:

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

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

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

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



## Ce beneficii avem în urma Guvernării electronice?

Serviciile electronice reprezintă o alternativă mai eficientă și mai ieftină, care permite guvernării să fie mai aproape de cetățeni și să se adapteze la cerințele acestora.

**Pentru cetățeni, guvernarea electronica oferă posibilitatea de a trimite cereri în mod electronic și de a primi servicii personalizate.**

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

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

Printre cele mai importante beneficii potențiale pentru mediul de afaceri sunt: comerțul electronic și inițiativele de achiziții electronice. Acestea pot conduce la o scădere a costurilor de operare și la obținerea unor costuri de tranzacționare mult mai mici pentru majoritatea agenților.

În urma implementării guvernării electronice se presupune obținerea următoarelor rezultate:

- eficiență sporită în activitatea administrației publice;
- acces extins la serviciile statului;
- mecanisme performante de gestiune economică;
- transparență maximă în activitatea Guvernului;
- business autohton mai competitiv;
- nivel avansat de educație informațională;
- democrație electronică consolidată;
- grad înalt de utilizare a tehnologiilor societății informaționale.

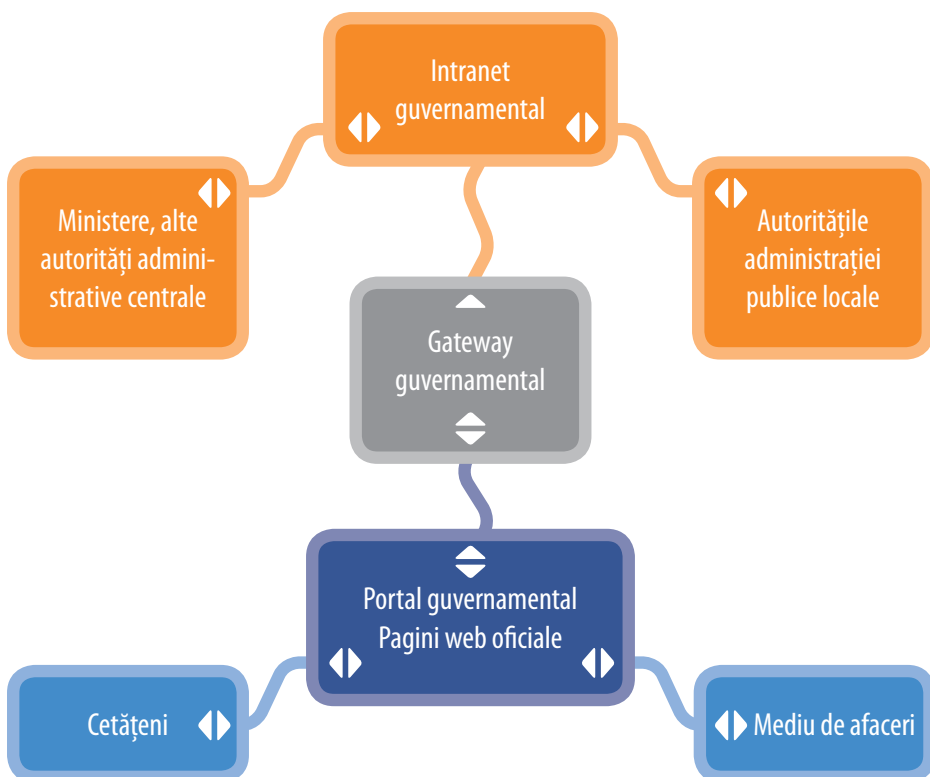
## Portalul guvernamental

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

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

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

### *Schema interacțiunii în cadrul Guvernării electronice*



## Ce îmbunătățiri ne așteaptă?

Implementarea guvernării electronice urmărește atingerea următoarelor obiective:

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

Realizarea obiectivelor guvernării electronice se bazează pe următoarele principii-cheie:

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

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

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

*armonizarea cadrului juridic cu reglementările și standardele internaționale;*

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

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

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

## Si inca ceva important vom avea...

- **Acces direct și instantaneu.** Grație sistemului de mesagerie electronică (e-mail), organele publice pot menține un canal direct de comunicare cu cetățenii. Domeniul de aplicare al mesageriei electronice este foarte vast, de exemplu poate fi utilizat pentru: trimiterea de sugestii și reclamații, depunere de cereri, înscrierea la audiențe, rezervări și închirieri, etc.
- **Reducerea cozilor și a blocajelor.** Exista perioade în care este o afluență masivă a cetățenilor spre un același serviciu public. Aceasta produce cozi și timpi mari de așteptare chiar dacă lucrează mai mult personal. De asemenea, această avalanșă de etape care trebuie parcurse poate produce blocaje administrative care încetinesc alte procese și astfel se ajunge la o îngreunare a activității, fapt care poate produce suprasolicitarea funcționarilor. Drept consecință, existența lungilor cozi de așteptare degenerează inevitabil într-o degradare a serviciilor oferite, conducând în același timp la o degradare a imaginii administrației publice.
- **Scurtarea timpului procedurilor de rutină.** Folosind sisteme informatice moderne, timpul de răspuns între transmiterea cererii cetățeanului și primirea unui răspuns scade în mod considerabil. În acest mod, parcurgerea etapelor interne necesare unei proceduri particulare devine mult mai fluentă, datorită timpului scurt de circulație a documentelor. Aceasta permite, de asemenea, reducerea numărului de funcționari desemnați să execute activități repetitive, astfel permițând conducerii să realoce personalului respectiv sarcini mai utile și cu o mai mare valoare.
- **Rezolvare rapidă și interactivă.** Etapele procedurale sunt rezolvate în același timp, nemaifiind astfel nevoie ca cetățeanul să revină în altă zi pentru obținerea documentelor. Eliberarea documentelor oficiale se va putea face imediat.
- **Informația este întotdeauna actuală.** Sistemul informatic permite o actualizare automată a datelor. Imaginea și eficiența administrației publice va fi îmbunătățită. Printr-un sistem electronic de servire a cetățenilor, aceștia pot verifica nivelul utilizării IT în cadrul administrației publice locale și centrale. Mulți dintre cetățeni nu sunt conștienți de eforturile inovatoare și noile tehnologii introduse în administrația publică. Oamenii percep doar partea vizibilă a procesului și anume, atenția îndreptată către public din partea administrației. Pe de altă parte, administrația publică este capabilă ca din informațiile obținute de la cetățeni să se adapteze cerințelor și să îmbunătățească serviciile oferite. Cu atât mai mult, folosind noile tehnologii pentru îmbunătățirea serviciilor oferite, cetățeanul percepe o imagine de modernitate, inovație și eficiență sporită a administrației.
- **Reducerea reală a costurilor interne.** Timpul necesar procesării documentelor scade cu în medie 15-20 la sută, iar timpul necesar cetățenilor de a-și rezolva problemele scade cu pînă la 70 la sută. De asemenea, multe resurse umane valoroase pot fi eliberate de munci inutile și pot fi redistribuite spre sarcini mai productive.

## Cît de protejați suntem?

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



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

Pentru a asigura protecția informației în documentele electronice, sînt solicitate serviciile de certificare a cheilor publice ale semnăturii digitale. Serviciile de certificare a cheilor publice și alte servicii ce țin de semnătura digitală se prestează, în conformitate cu prevederile legislației, de către centrele de certificare a cheilor publice.

În scopul formării mecanismului de aplicare a semnăturii digitale, a fost creat Centrul de certificare a cheilor publice de nivel superior și Centrul de certificare a cheilor publice al autorităților publice. În perspectivă pot fi create și alte centre de certificare, în condițiile legislației, ce țin de documentul electronic și semnătura digitală.





## Accesăm, dar mai întâi plasăm?



*«–Refuz să merg în vacanță într-un loc fără Internet.»*

O componentă esențială a orientării către cetățean o reprezintă accesibilitatea informațiilor și serviciilor (inclusiv pentru persoanele cu dizabilități aceasta este o condiție esențială pentru Societatea Informațională. De menționat că guvernele țărilor europene și candidate au identificat accesibilitatea informației ca o prioritate în cadrul programelor sale de acțiune. Pentru a facilita accesul cetățeanului la serviciile electronice, site-urile web ale instituțiilor publice trebuie să prezinte informații actualizate, într-un limbaj clar și concis, împărțind informația pe segmente ușor de urmărit. Informațiile trebuie să fie ușor de accesat cu orice browser și este indicat să fie prezentată și în limbile principalelor minorități, respectiv într-o limbă de circulație internațională.

**IMPORTANT! Disponibilitatea serviciilor publice pe internet sunt 24 ore din 24, 7 zile pe săptămână. Astfel, se asigură transparența; se reduce birocrăția și corupția; cetățeanul are posibilitatea de a obține informații publice fără ca acesta să mai fie obligat să cunoască complexitatea structurii administrației publice.**

Facilitatorul de transparență Edwin Rekosh, afirma într-un număr din 1995 al Open Society News că "accesul public la informațiile privind deciziile de guvernare este vital pentru asigurarea legitimității guvernării în societățile postcomuniste". În acest caz, Internetul mai mult decât orice altă modalitate de comunicare ar putea aduce cu sine un enorm ajutor în direcția creșterii suportului popular pentru instituțiile de stat, **singura condiție fiind punerea a cât mai multor informații on-line.**

Funcționarii publici ar trebui să pună la dispoziția cetățenilor pe site-urile lor de pe Internet rapoarte, ordini de zi, luări de cuvânt, analize ale experților în anumite probleme, proiecte de lege etc. Toate aceste informații sporesc încrederea cetățenilor în actul executiv, iar funcționarii publici s-ar bucura de mai mult sprijin din partea societății civile. Orice instituție de stat este chemată să puna la dispoziție prin Internet, rapoarte de activitate, studii, statistici, bugete de funcționare, etc.



*„Știați că E-guvernarea este dușmanul mituitorilor și aliatul cetățenilor”*

În afară de funcția de informare prin intermediul noilor canale de comunicare, există importante resurse pentru a furniza servicii guvernamentale prin intermediul Internetului. Concret o întreagă gamă de servicii de la cererile de tot felul la diferite organe administrative până la plata taxelor și a amenzilor online, de la înregistrarea unei căsătorii pînă la declararea unui deces - toate aceste relații între guvern și cetățeni se pot desfășura on-line.

În țările unde se implementează guvernarea electronică, toate aceste servicii tocmai datorită diversității lor, sunt grupate pe un singur website de unde se face trimitere către site-urile instituțiilor care pot rezolva cererea respectivă sau problema se rezolvă chiar pe site-ul portal, fără ca măcar beneficiarul să știe la care instituții s-a apelat și care baze de date au comunicat între ele pentru a-și primi răspunsul. Iată un exemplu de pagină „eCitizen Centre” – centrul de furnizare de servicii către cetățeni prin intermediul Internetului dezvoltat de către guvernul din Singapore, țară ce la capitolul „dezvoltarea e-guvernării” se află în primele locuri.

Așadar, pe această pagină se pot vedea împărțite pe categorii serviciile pe care Centrul eCetățeanului le asigură on-line cetățenilor singaporezi: Afaceri, Locuri de muncă, Educație, Familie, Sănătate, Apărare, Transport, Legislație, etc.

**Important este ca orice lucru făcut necesită perfecționare. Nevoile cetățenilor sunt mereu analizate și ascultate. Acest fapt demonstrează schimbarea la care au lucrat mereu funcționarii publici spre dezvoltarea e-guvernării la ei în țară.**

Dupa cum se poate vedea, în Singapore cetățenii pot interacționa cu statul on-line într-o mare varietate de situații. De exemplu, cetățenii își pot cumpăra o casă, închiria un apartament, pot da în judecată, pot completa o plîngere, plăti un impozit sau o taxă, pot înscrie copilul la școală, se pot înscrie pentru efectuarea stagiului militar, etc. Totul se poate face la adresa <http://www.ecitizen.gov.sg> de către orice cetățean singaporez de oriunde s-ar afla pe glob.

## Despre alte exemple de succes

**HELP** – [www.help.gv.at](http://www.help.gv.at) – este o inițiativă a **Cancelariei Federale din Austria** care a primit în 2003 premiul eEurope pentru eGovernment, la secțiunea „O viață mai bună pentru cetățeni”. Portalul oferă cetățenilor informații despre procedurile administrative, termene de îndeplinire și taxele aferente, și pune la dispoziție formularele respective pentru completare. Serviciile și informațiile disponibile se referă la aproximativ 150 de situații din viața obișnuită. Pentru a facilita accesul la informații specifice, sunt oferite servicii speciale pentru următoarele grupuri țintă:

- **antreprenori:** informații și suport pentru înființarea unei firme, înregistrarea personalului etc.
- **persoane cu handicap:** site-ul este construit în conformitate cu recomandările WAI (Web Accessibility Initiative) pentru persoanele cu handicap.
- **străini:** site-ul oferă informații în limba engleză și în limbile țărilor vecine despre cele mai importante proceduri administrative.

## DanmarksDebatten – participarea cetățenilor în dezbateri publice

**DanmarksDebatten** – [www.danmarksdebatten.dk](http://www.danmarksdebatten.dk) – este motorul unui plan de dezvoltare a unei abordări orientată către cetățean a guvernului danez. Obiectivul a fost crearea unei platforme comune pentru toate dezbaterile ce au loc în sectorul public, indiferent dacă sunt la nivel local, regional sau național, la care să poată participa cetățenii, administrația publică și politicienii. Modulul de dezbateri poate fi integrat oricărui site ce dorește să ofere utilizatorilor un forum sau un sondaj de opinie. Există, de asemenea, un serviciu de alertare prin email asupra subiectelor viitoare. Sistemul suportă dezbateri moderate, compilări de statistici și dă posibilitatea efectuării de analize asupra opiniilor exprimate privind subiectele în discuție, atât la nivel național, cât și la nivel local.

## Vot electronic în Sheffield

În mai 2002 Consiliul Municipal din Sheffield (Marea Britanie – [www.sheffield.gov.uk](http://www.sheffield.gov.uk)) a desfășurat un proiect inovativ de vot electronic pentru a crește participarea cetățenilor la vot și pentru a impulsiona inițiativele de e-democrație, cum ar fi consultările on-line și introducerea de smartcard-uri pentru accesarea diverselor servicii publice. Pentru a asigura un nivel maxim al participării, implicării sociale, electoratul poate alege dintr-o arie foarte diversă de tehnologii pentru a vota:

- Internetul, telefonul și sms-urile au permis persoanelor ocupate sau greu deplasabile să-și exprime votul de acasă sau din altă locație.
- datorită sistemului informatizat de gestionare a listelor, cetățenii pot vota în orice secție sau prin poștă - chioșcuri publice speciale au fost amplasate în locații convenabile pentru a ajuta să voteze într-o formă accesibilă persoanele vîrstnice și pe cele mai puțin familiarizate cu noile tehnologii.

## Și Moldova are cu ce se mândri

Guvernul Republicii Moldova a aprobat în vara anului 2006 Concepția guvernării electronice. S-a stabilit ca, Ministerul Dezvoltării Informaționale (MDI), responsabil pentru implementarea acestei activități, să aprobe Concepția portalului guvernamental, apoi să fie creat modelul acestui portal prin care să presteze servicii publice computerizate. În același timp se va crea Centrul de guvernare electronică. Ministerul Educației și Tineretului, în comun cu Academia de Administrare Publică pe lângă Președintele RM și cu MDI, a aprobat Normele metodologice de instruire și certificare a funcționarilor publici în domeniul tehnologiilor informaționale și de comunicații. MDI va elabora planul anual de acțiuni pentru implementarea guvernării electronice.

Situl [www.e-moldova.md](http://www.e-moldova.md) oferă informații cu privire la activitățile curente în e-guvernarea și realizările din domeniu.

Concepția guvernării electronice din Moldova a fost elaborată (H.G. nr. 733 din 28 iunie 2006) în cadrul proiectului Guvernului și a Programului Națiunilor Unite pentru Dezvoltare, în conformitate cu prevederile Planului de Acțiuni pentru realizarea Strategiei naționale de edificare a societății informaționale "Moldova Electronica" (H.G. nr. 255 din 9 martie 2005).

Republica Moldova, realizând prevederile Concepției guvernării electronice aprobate, are șansa de a ocupa un loc prestigios în acest domeniu printre statele Europei de Sud-Est și din CSI.

Pentru consolidarea eforturilor într-o prezentare comună a imaginii Moldovei pe Internet a fost aprobată Concepția Paginii Oficiale a Republicii Moldova ([www.moldova.md](http://www.moldova.md)) și 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). A fost creată pagina oficială a Guvernului – [www.gov.md](http://www.gov.md) care asigură accesul la informația despre activitatea Aparatului Guvernului; ordinea de zi a sedințelor de Guvern; acces la legislație, strategii și concepții naționale; acces la activitatea ministerelor și multe altele. *Ca exemplu, pagina oficială a Ministerului Dezvoltării Informaționale, [www.mdi.gov.md](http://www.mdi.gov.md) oferă în regim on-line posibilitatea de a verifica datele despre valabilitatea actelor de identitate a cetățeanului, despre automobile, întreprinderi și organizații înregistrate precum și diverse date statistice din Registrul de stat al populației (persoane fizice) și Registrul de stat al unităților de drept (persoane juridice).*

Implementarea guvernării electronice în Moldova se efectuează prin:

- promovarea unei politici unitare a statului în dezvoltarea și implementarea guvernării electronice;
- consolidarea parteneriatului social între principalii actori ai guvernării electronice: administrația publică centrală, administrațiile publice de nivel local, mediul de afaceri, societatea civilă, comunitatea academică;

- extinderea democrației participative prin asigurarea interacțiunii eficiente între cetățeni și stat, participarea societății civile în procesul de elaborare și implementare a deciziilor aprobate;
- monitorizarea procesului de realizare a activităților preconizate prin cercetări sociologice, sondaje de opinii, dezbateri publice etc.;
- dezvoltarea sistemului de pregătire a specialiștilor calificați în domeniul guvernării electronice, tehnologiilor informaționale și de comunicații;
- formarea continuă a funcționarilor publici, pregătirea populației pentru beneficierea de facilități oferite de guvernarea electronică;
- promovarea valorilor societății informaționale și ale guvernării electronice prin mass-media.

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

În viitorul apropiat se așteaptă îmbunătățiri în procesul de cooperare între autoritățile administrației publice de toate nivelurile, se vor schimba accentele de la legăturile pe verticală la cele pe orizontală, de rețea.

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

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

Bineînțeles că în procesul implementării guvernării electronice pot apărea și anumite riscuri, care, fiind cunoscute și evaluate se va face tot posibilul pentru a le diminua.

- **Riscul politic și instituțional:** reducerea bugetelor și/sau a personalului, abandonarea implementării, creșterea semnificativă a costurilor și reducerea beneficiilor.
- **Riscul tehnologic:** învechirea echipamentelor datorită progresului rapid care dezavantajează considerabil componentele tehnologice existente.

*Consecințe:* creșterea costurilor pentru retehnologizare.

- **Riscul furnizorilor:** dispariția unor furnizori implicați în proiectul de implementare a e-guvernării.

*Consecințe:* creșterea costurilor de mentenanță sau suport tehnic, creșterea duratei implementării, reducerea calității serviciilor.

- **Riscul de executare:** imposibilitatea de a antrena specialiști calificați, finanțare insuficientă, derularea lentă, depășirea bugetului etc.

Sperăm, stimate cititor, că informația găsită aici este cu adevărat utilă și că ea te va ajuta în continuare să te orientezi mai bine în procesul de implementare a noilor tehnologii în guvernare, să beneficiezi pe deplin de posibilitățile oferite de ele și să participi în mod activ la acest proces inovator.

Pentru că procesul de dezvoltare tehnologică se mișcă cu pași giganti înaintea, Republica Moldova nu poate rămâne pasivă față de dezvoltare, de aceea rămâne să studiem, să contribuim, să înaintăm și să ACCES@M!!!

„În cele din urmă Internetul va deveni la fel de răspândit și utilizat precum este electricitatea astăzi“

**Michael Dell**  
fondator al companiei  
Dell Computers



**Să fim în pas cu lumea!**  
**Și să ACCES@M!**

**Moldova Electronică**  
www.e-moldova.md

**Bine ați venit pe site-ul "Moldova Electronică"!**

Accesați acestă pagină în cadrul proiectului "Proiectul de Implementare a Componentei e-Governance a Strategiei Naționale e-Moldova", desfășurat în Republica Moldova din anul 2008 în cadrul parteneriatului tehnologic între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Japoniei și Fondului SORCE, astfel Guvernul Republicii Moldova își implementează componenta e-Governance a Strategiei Naționale e-Moldova, dezvoltată în Republica Moldova din anul 2008 în cadrul parteneriatului tehnologic între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Japoniei și Fondului SORCE.

Prin intermediul proiectului, PROIECTUL de Implementare a Componentei e-Governance a Strategiei Naționale e-Moldova, dezvoltată în Republica Moldova din anul 2008 în cadrul parteneriatului tehnologic între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Japoniei și Fondului SORCE, astfel Guvernul Republicii Moldova își implementează componenta e-Governance a Strategiei Naționale e-Moldova, dezvoltată în Republica Moldova din anul 2008 în cadrul parteneriatului tehnologic între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Japoniei și Fondului SORCE.

**e-Governance**

**MINISTERUL DEZVOLTĂRII INTERNATIONALE**

**Calendar**

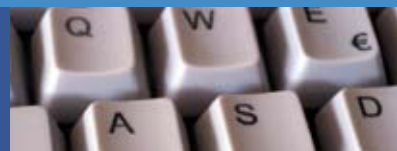
Calendar		XIII	
1	2	3	4
5	6	7	8
9	10	11	12
13	14	15	16
17	18	19	20
21	22	23	24
25	26	27	28
29	30	31	

Totul evenimentelor pe luna curentă

**Curs valutar**

Valuta	Simbol	Curs
Moneda locală	MDL	1.0000
Leu românesc	RON	1.7000
Leu italian	EUR	1.1000
Leu francez	FRF	1.1000
Leu japonez	YEN	1.1000

# Scurt și util glosar de termeni pentru toată lumea



## Intranet

O rețea bazată pe protocoale TCP/IP aparținând unei organizații, și accesibilă membrilor organizației respective, angajaților sau altor personaje autorizate. Un site de Intranet arată la fel ca un site de pe Internet cu singura excepție că el nu este oferit publicului și poate fi accesat doar de la calculatoarele organizației sau din afară după autentificarea cu un nume de utilizator și parolă. Intranet-urile sunt folosite, la fel ca și Internet-ul, pentru a face disponibilă informația.

## Server

Un computer de pe o rețea care asigură managementul resurselor rețelei. De exemplu un server de fișiere este unul care permite tuturor utilizatorilor de pe rețea să stocheze fișiere pe hard-ul său. Un server de baze de date este un sistem care procesează interogațiile pe baze de date. De obicei serverele sunt dedicate, acest lucru înseamnă că ele nu se ocupă de alte clase de procese decât cele pentru care au fost constituite în mod expres.

## HTTP

Prescurtarea pentru HyperText Transfer Protocol, protocolul folosit de către World Wide Web. HTTP definește cum mesajele sunt formate și transmise și cu ce acțiuni serverele de web și browserele trebuie să răspundă la diferite comenzi. De exemplu când o adresă este introdusă în câmpul de adresă al browserului, browserul de fapt trimite o comandă HTTP la serverul de web instructându-l să gasească și să trimită pagina respectivă.

## HTML

Prescurtarea pentru HyperText Markup Language, HTML este tot un protocol folosit de World Wide Web. Acest protocol controlează modul în care paginile web sunt formate și afișate.

## Browser

Prescurtarea pentru web browser, o aplicație software care este folosită pentru a găsi și afișa paginile de web. Cele mai folosite 2 browsere sunt Netscape Navigator și Microsoft Internet Explorer. Ambele sunt browsere grafice, ceea ce înseamnă că ele afișează informația în mod grafic – atât imagini cât și text. Mai mult chiar ele pot prezenta și informații multimedia – adică date în format audio, video și animație.

## World Wide Web

Un sistem de servere de Internet care suportă documente special formate. Documentele sunt formate folosind un limbaj numit HTML care suportă linkuri la alte documente, precum și fișiere grafice, audio și video. Aceasta înseamnă că poți sări de la un document la altul simplu apăsând un link – special evidențiat. Sunt câteva aplicații prin care se poate accesa World Wide Web – numite browsere și definite și ele în acest glosar.

## Bit

Prescurtarea pentru binary digit – număr binar – cea mai mică unitate de informație de pe un computer. Termenul a fost prima dată folosit în 1946 de către Jogh Tukey – un mare statistician și consultant a 5 președinți a Statelor Unite ale Americii. Un singur bit poate lua doar 2 valori 0 sau 1. Un Byte – este o unitate de informație care conține 8 biti consecutive.

## E-mail

Prescurtarea pentru Electronic Mail – sau poșta electronică. Reprezintă transmisia mesajelor prin intermediul unor rețele electronice. Mesajele pot fi text introdus de la tastatură sau fișiere de pe hard-ul unui computer. În ultimii ani utilizarea email-ului a explodat. După unele estimări, sunt acum 25 de milioane de utilizatori de email trimițând 15 miliarde de mesaje pe an.

## Comerț Electronic

Efectuarea de tranzacții online. Aceasta include de exemplu cumpărarea și vânzarea de produse folosind cash digital [carti de credit, microplați etc.]

## Guvernare Electronică

Guvernarea electronică reprezintă procesul de reinvenție a sectorului public prin digitalizare și noi tehnici de management a informației, proces al carui scop final este creșterea gradului de participare politică a cetățenilor și eficientizarea aparatului administrativ.

## Forum

Un grup de discuții online – unde participanții cu interese comune pot schimba mesaje.

## Chat

Comunicare în timp real între doi utilizatori folosind computerele. Fiecare utilizator poate transmite un mesaj, bătut de la tastatură și acesta va apărea imediat pe ecranul calculatorului celuilalt utilizator.

## Liste de distribuție [Mailing List]

O listă de adrese identificată printr-un unic nume, precum edro@yahoogroups.com Un mesaj trimis la adresa listei este distribuit automat la toate adresele din listă.

## Rețele Virtuale Private [VPN – Virtual Private Network]

O rețea construită folosind rețele publice pentru a conecta nodurile de comunicație private. Aceste rețele folosesc criptarea pentru a se asigura că numai utilizatorii autorizați pot accesa resursele rețelei și că datele nu pot fi interceptate.

## Portal

Un site de web care oferă o gamă largă de servicii și resurse, precum email, forum, motoare de căutare și magazine virtuale. De exemplu [www.edemocratie.ro](http://www.edemocratie.ro) este considerat un portal resurse de e-democrație și guvernare electronică în România.

## Website

Un loc de pe World Wide Web. Fiecare site conține o pagină de primire, care este primul document pe care utilizatorii îl văd când intra pe site. Site-ul poate de asemenea conține și alte pagini și documente.

## Motor de căutare

Un program care caută documente după cuvinte cheie specifice și returnează o listă a documentelor unde cuvintele cheie au fost găsite, documentele fiind de obicei returnate în ordinea relevanței.





**ACCES@M!**



*Moldova*

131, 31 August 1989 Str.,  
Chisinau, MD-2012, Republic of Moldova  
Tel. (+373 22) 220045  
Fax: (+373 22) 220041  
<http://www.undp.md>