



TEHNICI ȘI TEHNOLOGII DE **GUVERNARE ELECTRONICĂ**

LECȚIA 2:

CICLUL DE VIAȚĂ A SERVICIILOR ELECTRONICE

1. ETAPELE DE DEZVOLTARE A SE
2. MODELE DE MATURITATE A SE
3. ASPECTE OPERAȚIONALE ÎN PRESTAREA SE. CENTRU DE APEL.
4. SCOATEREA DIN UZ A SE
5. PROMOVAREA SERVICIILOR ELECTRONICE
6. RE-INGINERIA SE

LECTOR: IURIE ȚURCANU, Centrul de Guvernare Electronică

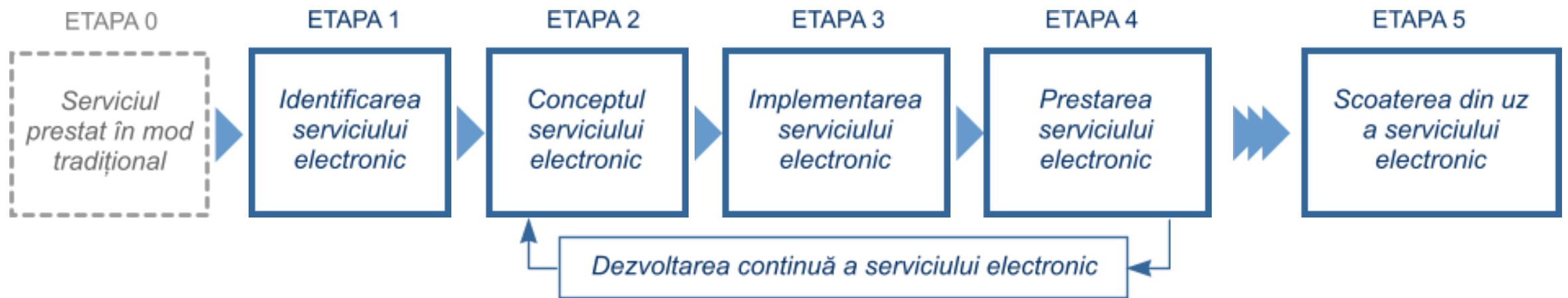
CHIȘINĂU
8 SEPTEMBRIE, 2016

1. Noțiuni fundamentale de guvernare electronică
- 2. Ciclul de viață a serviciilor electronice**
3. Tipuri de servicii electronice
4. Elemente arhitecturale ale serviciilor electronice
5. Documentul electronic. Semnătura electronică
6. Plăți electronice. Comerț electronic. Monedă electronică.
7. Cadrul de interoperabilitate/schimb de date.
8. Tehnologii Cloud computing
9. Securitatea cibernetică
10. Guvernare deschisă. Date deschise.



CICLUL DE VIAȚĂ A SERVICIILOR ELECTRONICE

CICLUL DE VIAȚĂ A SERVICIILOR ELECTRONICE



- *Ideea* serviciului electronic, de obicei, apare din dorința de a rezolva probleme legate de prestarea serviciului în mod tradițional, adică la ghișeul instituției prestatoare.
- Probleme legate de prestarea serviciilor tradiționale
 - Accesibilitate redusă (se prestează dintr-un număr limitat de locații și cu un orar rigid)
 - Durata prea mare de livrare a serviciului
 - Costuri ridicate
- Această etapă poate lipsi

- Criterii de identificare a serviciilor electronice
 - Necesitate identificată de cetățeni sau de mediul de afaceri (sondaje, solicitări; ex. cazier judiciar)
 - Necesitate identificată de stat (ex. raportare fiscală electronică)
 - Prioritate externă a statului (ex. implementarea acordului de asociere RM-UE)

- Elaborarea și aprobarea conceptului serviciului electronic – document, care descrie aspectele principale funcționale și de organizare tehnică, juridică și financiar-economică a serviciului.
- Conceptul serviciilor publice electronice se aprobă de Guvern.

// Exemple de document de Concept pe lex.justice.md

- Etapa de implementare a serviciului electronic presupune următoarele activități:
 - Implementarea tehnică
 - Ajustarea cadrului normativ (elaborare sau modificare de legi, regulamente etc.)
 - Instruiri ale angajaților prestatorului
 - Organizarea operațională a serviciului
 - Lansarea în producție a serviciului electronic

- Implementarea tehnică a unui serviciu electronic presupune crearea/ajustarea sistemelor informaționale necesare serviciului electronic și tradițional are următoarele faze:
 - Analiza cerințelor pentru SI
 - Cerințe funcționale
 - Cerințe non-funcționale (securitate, performanță)
 - Proiectarea SI
 - Dezvoltarea SI
 - Testarea SI
 - Funcțională
 - Non-funcțională
 - Desfășurarea SI (*eng.* deployment)

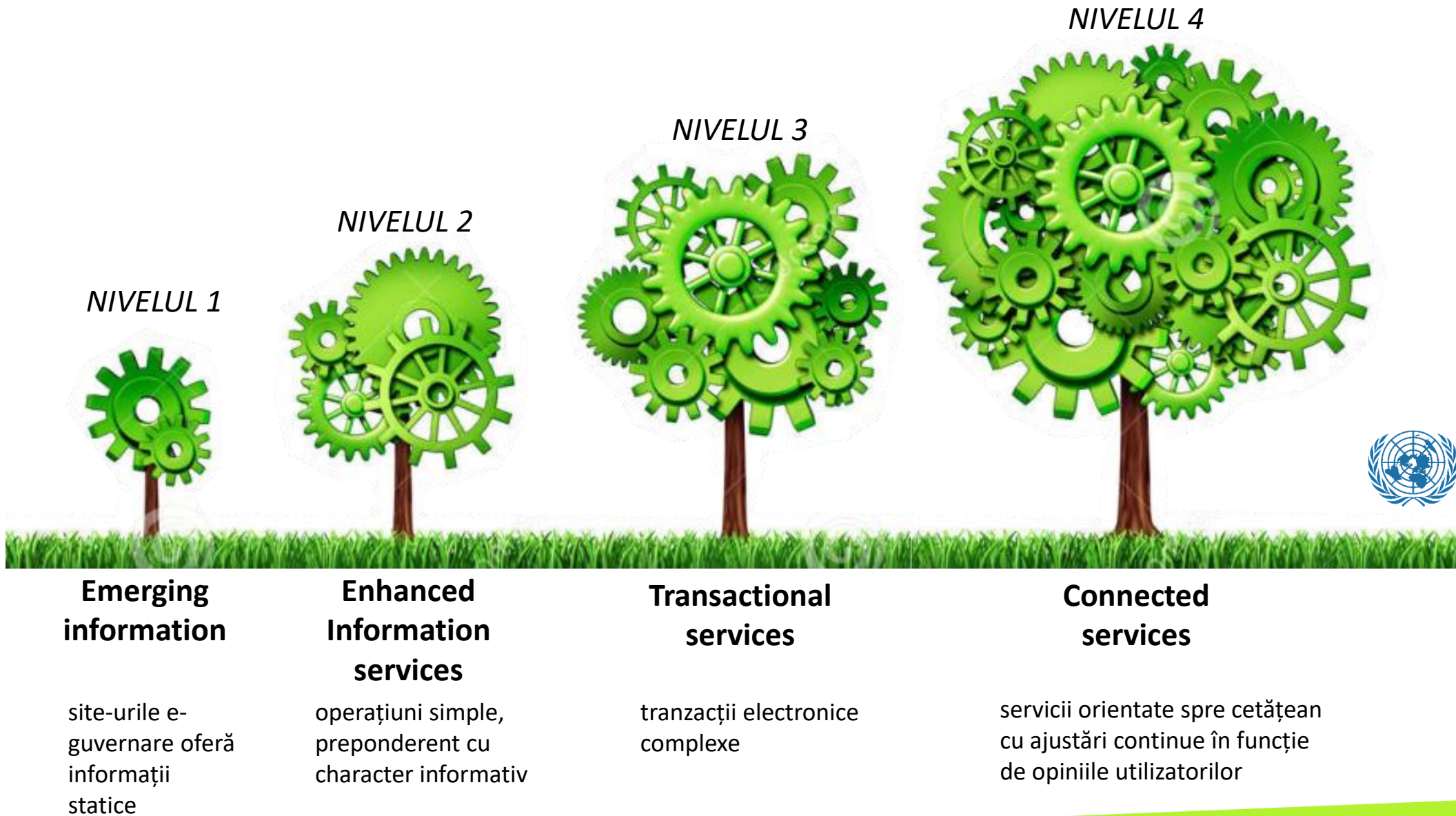
- Prestarea serviciului electronic presupune:
 - lucrări menite să mențină serviciul în formă funcțională și cu disponibilitatea necesară și include:
 - Administrarea funcțională a serviciului
 - Administrarea tehnică a serviciului
 - Monitorizarea parametrilor de funcționare a serviciului
 - Asigurarea serviciului suport clienți, inclusiv lucrul cu incidentele: colectarea/preluarea informației despre incidente, înregistrarea și soluționarea incidentelor.
 - promovarea serviciului

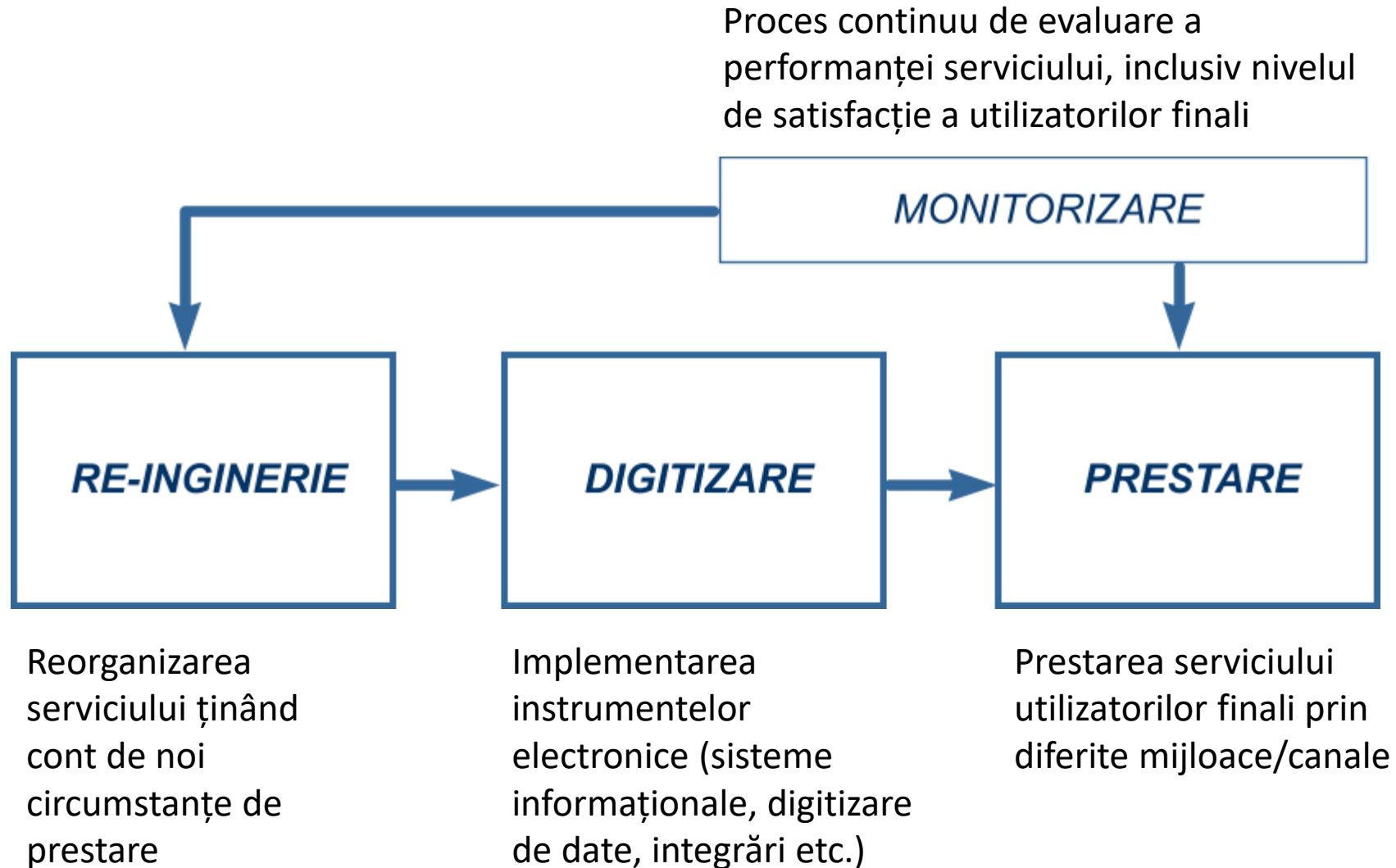
- La pierderea actualității, serviciile electronice trebuie scoase din uz. Activitățile majore ale aceste etape sunt:
 - Planificarea scoaterii din uz a serviciului
 - Comunicarea despre scoaterea din uz a serviciului
 - Reorganizarea proceselor de lucru
 - Oprirea operațională a serviciului
 - Migrarea datelor în alte sisteme
 - Arhivarea, conservarea sau distrugerea datelor
 - Oprirea tehnologică a serviciului
 - Disponibilizarea resurselor serviciului electronic

MATURITATEA SERVICIILOR ELECTRONICE

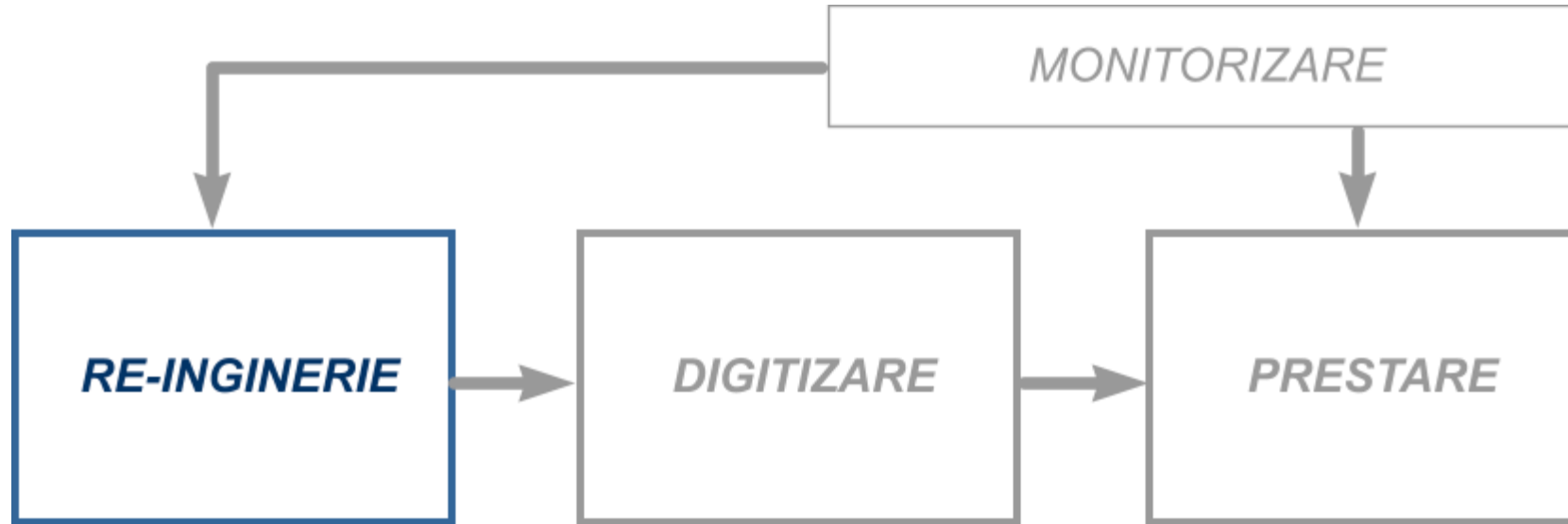
- Maturitatea serviciului electronic semnifică valoarea adăugată pe care o aduce serviciul cetățeanului/businessului.
- Există mai multe modele de maturitate a serviciilor electronice (peste 20 modele).
- Maturitatea serviciilor se exprimă în nivele de maturitate.
- Modelul de maturitate a serviciilor este un instrument de evaluare și planificare a dezvoltării continue a serviciului.
- Tendința este ca toate serviciile să ajungă la nivelul cel mai înalt de maturitate.
- Modelul stabilit de Națiunile Unite are 4 nivele.

MODELUL DE MATURITATE A SERVICIILOR PUBLICE – NAȚIUNILE UNITE





- Activitate, care presupune re-gândirea și re-proiectarea serviciilor pentru a corespunde mai bine obiectivelor prestatorului și a reduce costurile.
- Sunt mai multe strategii/tehnici de re-inginerie. Noi utilizăm
 - Design Thinking – accent pe utilizatorul extern
 - Business Process Reengineering (BPR) – accent pe procesele interne ale organizației
- Re-ingineria serviciilor are trei etape:
 - Analiza AS IS (așa cum este astăzi)
 - Analiza TO BE (așa cum va fi)
 - Planificarea tranziției



- 1. Analiza AS IS** **2. Analiza TO BE** **3. Plan de tranziție**
(cum de ajuns din AS IS in TO BE)

Analiza se efectuează sub aspect:

1. Funcțional / procese
2. Juridic
3. Organizațional
4. Tehnologic
5. Operațional
6. Economic



VĂ MULȚUMIM!

Informație de contact:
E-mail: office@egov.md

