

**International Conference on
Information Technologies, Systems and Networks ITSN-2010
25-26 February 2010**

„Serviciile electronice: soluții și perspective”

«Serviciile electronice actuale și de perspectivă, prestate de Întreprinderea de stat „Centrul resurselor informaționale de stat” Registru”

Întreprinderea de stat „Centrul resurselor informaționale de stat” Registru” din structura Ministerului tehnologiilor informaționale și comunicații exercită un șir de funcții de însemnătate majoră, una din principalele fiind funcția de colaborare cu cetățenii și mediul de afaceri în vederea documentării cu acte de identitate, precum și evidența și documentarea unităților de transport și calificarea conducătorilor auto. Este binecunoscut faptul, că Întreprinderea de stat „Centrul resurselor informaționale de stat” Registru” este deținătorul resurselor informaționale de stat de bază. În prezent Guvernul Republicii Moldova examinează chestiunea privind desemnarea întreprinderii în calitate de registratori ai obiectelor de însemnătate statală în Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat. Nivelul mare de responsabilitate în exercitarea funcțiilor determină necesitatea de a propune cetățenilor și mediului de afaceri un șir de mecanisme de colaborare cu subdiviziunile întreprinderii, bazate pe principiile de maximă optimitate și transparență. Atare mecanisme în activitatea noastră pot fi serviciile electronice, popularizarea și implementarea cărora pentru întreprindere este una din sarcinile prioritare.

Baza juridică al acestei activități constituie Strategia națională de edificare a societății informaționale „Moldova electronică”, aprobată în ședința Guvernului din 9 martie 2003 (HG nr. 255), Concepția guvernării electronice”, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 733 din 28 iunie 2006, precum și alte acte normative, inclusiv întru realizarea celor sus-indicate.

În prezent Întreprinderea de stat „Centrul resurselor informaționale de stat” Registru” prestează în mod electronic 12 tipuri de servicii, inclusiv comanda on-line a celui de-al doilea pașaport al cetățeanului Republicii Moldova, un șir de certificate, eliberate de către Direcția documentare a populației, certificate și extrase, eliberate de Direcția înregistrare a transportului și calificarea conducătorilor auto. În anul 2008 prin intermediul serviciilor electronice au fost solicitate și executate 2300 de documente, în anul 2009 – 9277, iar în prima lună a anului 2010 – peste 300.

În scopul organizării unui punct de acces comun pentru serviciile electronice a fost realizat și în prezent funcționează portalul serviciilor electronice – e-services.md, prin intermediul căruia orice doritor, o dată fiind documentat cu acte de identitate, poate comanda un document solicitat.

Este necesar de remarcat, că în ultimul timp cererea serviciilor on-line este în creștere permanentă. Însă trebuie de explicat faptul, că aceste servicii sînt solicitate în majoritatea cazurilor de către populația, domiciliată în municipii și orașe. Este și de înțeles – anume în urbe sînt dezvoltate rețelele info-comunicaționale, iar accesul la Internet nu prezintă dificultăți. Dar viața nu stă pe loc, în localitățile aflate la distanță de centrele raionale tot mai intens se dezvoltă serviciile de acces la rețeaua Internet. În cele din urmă serviciile electronice vor fi cele mai solicitate anume în aceste localități. În timp ce procesul este în dezvoltare continuă, suportul informațional și primirea cererilor pentru serviciile solicitate de populație este efectuat de către Call-centrul întreprinderii, organizat în aceste scopuri anii precedenți.

O altă categorie de persoane, care demonstrează un interes sporit către procedurile de comandă și recepție a actelor folosind posibilitățile tehnologiilor avansate, sînt cetățenii Republicii Moldova, temporar sau permanent aflat în afara hotarelor țării. Spre regret, însă, prestarea serviciilor electronice acestei categorii de solicitanți prezintă dificultăți din mai multe considerente, despre care se va vorbi în continuare.

Conform Programului de dezvoltare a sistemului serviciilor electronice pe perioadă scurtă (anii 2009-2010), care a fost elaborată la întreprindere, pînă în anul 2010 s-a planificat implementarea a mai mult de 20 de servicii electronice cu conținut diferit. Fiind grupate după principiul complexității ele au cîteva momente principiale în realizare. Mă voi opri la unele.

Eliberarea buletinului de identitate, al pașaportului cetățeanului Republicii Moldova, al permisului de conducere sau al certificatului de înmatriculare a transportului sînt cele mai solicitate servicii ale întreprinderii. Noi ne-am pus scopul de a face posibil prestarea serviciilor electronice de comandă a acestor acte în regim on-line. Aceasta înseamnă, că toate acțiunile privind prezentarea actelor necesare pentru executarea lor, inclusiv al pozelor (fotografiilor) solicitantul ar putea efectua de sinestătător, de la domiciliu, fără a se deplasa la oficiu de documentare a populației. Actualmente, problema este parțial soluționată prin implementarea procedurilor de autentificare și efectuarea automatizată a verificărilor suplimentare ale persoanei și actelor solicitate și indicate în cererea on-line. Însă e necesar de constatat, că acest set de servicii, care este legat de executarea și primirea actelor de identitate și care creează drepturi și obligațiuni, necesită identificarea univocă a comandatarului, poate fi mai mare în cazul dezvoltării și popularizării necesității posesiei semnăturii digitale, tehnologiei, care-ți are deja răspîndire în Republica Moldova.

Cea de-a doua direcție în dezvoltarea sistemului serviciilor electronice ale întreprinderii reprezintă automatizarea proceselor de comandă a diferitor tipuri de adevăruri, privind confirmarea atît a faptului documentării beneficiarului, cît și a mijlocului de transport aflat în posesia acestuia, precum și a dreptului de posesie asupra mijlocului de transport. Aceste

servicii electronice sînt mai simple și nu necesită identificarea univocă a beneficiarului, ca la comanda primului tip de servicii. În anul 2009 a fost realizată sarcina de implementare a comenzii on-line a adeverințelor privind apartenența etnică, privind confirmarea eliberării buletinului de identitate al cetățeanului RM, privind confirmarea eliberării pașaportului cetățeanului RM, privind confirmarea înregistrării la domiciliu, privind confirmarea plecării cu domiciliul stabil peste hotarele RM, privind apartenența la cetățenia RM, privind confirmarea depunerii cererii de renunțare la cetățenia RM, precum și a unui șir de certificate model, eliberate de către Direcția înregistrare a transportului și calificare a conducătorilor auto. În viitorul apropiat va pusă la dispoziție posibilitatea comenzii extraselor din Registrul de stat al populației privind locul de domiciliu înregistrat al fiecărei persoanei, precum și un șir de alte materiale informative.

O a treia direcție reprezintă dezvoltarea așa-numitelor servicii electronice **conexe**. La acestea se referă serviciile deja realizate de **urmărire** a etapei de perfectare a actului, eliberarea „Extrasului privind mijlocul de transport înregistrat în Republica Moldova” prin intermediul terminalului de plăți electronice, precum și serviciile care oferă persoanei posibilitatea de programare la distanță pentru vizitarea subdiviziunii întreprinderii ce îl interesează, inclusiv a Centrului de examinare a conducătorilor auto a DÎTCCA, de a trece instruirea la distanță oferită de Secția metodică de instruire a întreprinderii, de a comanda perfectarea legitimațiilor, permiselor, cartelelor de scont, confecționarea ștampilelor și sigilatoarelor, efectuarea cercetărilor de marketing sau proiectarea cablurilor de rețea structurate, de a comanda plăci de înmatriculare a mijlocului de transport cu simbolurile solicitate. Conform rezultatelor cercetărilor de marketing toate aceste servicii sînt acut solicitate de populație.

Cu toate acestea, procedurile de prestare a serviciilor electronice de către întreprinderea noastră au puncte sensibile, care creează dificultăți pentru un salt cantitativ și calitativ în acest domeniu. Este vorba despre modalitățile de plată și eliberarea documentului perfectat. Actualmente, practic unica modalitate de plată a serviciilor electronice este achitarea serviciilor la oficiile ÎS „Poșta Moldovei”, iar ridicarea documentului este posibilă doar la prezentarea personală a solicitantului și doar la oficiile teritoriale ale întreprinderii. Ca sarcini de perspectivă și necesare, în contextul extinderii cercului beneficiarilor de servicii electronice din contul persoanelor aflate peste hotare, sînt privite sarcinile ce țin de diversificarea urgentă a modalităților de plată a serviciilor, inclusiv prin sistemul plăților instantanee și telefoniei mobile, prin cărțile de credit ș.a., și livrarea documentului solicitat beneficiarului.

În continuare este cazul să punem în discuție realizarea unui absolut nou proces pentru Republica Moldova, care de către Uniunea Europeană este formulat la serviciu electronic de declarare a schimbului domiciliului. Implementarea acestui serviciu este un proces, care necesită o colaborare

interdepartamentală activă și integrare a datelor din diferite resurse informaționale, fapt asupra căruia a-și dori să atrag o atenție deosebită.

În prezent unica posibilitate de evidență a domiciliului în Republica Moldova este înregistrarea domiciliului stabil conform cerințelor Regulamentului de evidență a persoanelor în Republica Moldova. În acest caz în fișa de însoțire a buletinului de identitate se aplică stampila respectivă, în care se indică domiciliul stabil al deținătorului buletinului, iar informația respectivă se transmite în Registrul de stat al populației.

Însă procesele migraționiste în interiorul statului, precum și cele din afara lui, creează situații dificile atât pentru cetățeni, cât și pentru stat, care nu este în măsură să acumuleze date cu o înaltă exactitate despre persoanele realmente domiciliate în diferite localități și, în baza acestor date, de a optimiza politicile social-economice respective. Procedurile de înregistrare la domiciliu sînt în strînsă legătură cu sisteme întregi de deservire a populației.

Noul serviciu creează posibilități pentru cetățeanul, care are înregistrarea primară a domiciliului stabil sau permanent, să declare în mod electronic, de rînd cu alte posibilități în acest sens, despre noul domiciliu real în scopul primirii diferitor servicii, inclusiv de ordin social, cum ar fi deservirea medicală, primirea compensațiilor nominative, a pensiilor, îndemnizațiilor, etc., care în prezent sînt strîns legate de adresa domiciliului permanent al solicitantului.

Dat fiind faptul, că serviciul în cauză este unui absolut nou pentru societatea noastră, este necesar elaborarea și implementarea unui șir întreg de măsuri de ordin normativ-juridic și organizatoric, îndreptate spre crearea cît a platformei informaționale de prestare a acestui serviciu, atât și acțiuni de propagandă și explicare a laturilor pozitive ale acestuia. Cît despre prima parte a setului de activități, Î.S. CRIS „Registru” mizează pe înțelegerea și suportul din partea instituțiilor vizate și structurilor responsabile în crearea și susținerea proiectului dat.

Serviciile electronice de perspectivă, care în prezent se elaborează și urmează a fi implementate în cel mai scurt timp, se planifică pentru a fi prestate atât prin Internet, cât și prin intermediul terminalelor de plăți, care se răspîndesc din ce în ce mai activ pe întreg teritoriu al Republicii Moldova.

În această ordine de idei se impun serviciile electronice „Comanda on-line a buletinului de identitate al cetățeanului Republicii Moldova”, „Comanda on-line a permisului de conducere de tip nou”, „Comanda on-line a permisului de conducere COMODAT”, „Înregistrarea on-line pentru vizitarea Centrului de examinare a conducătorilor auto și înmatriculare a transportului”, „Comanda on-line a extrasului din registrul de stat al populației” ș.a.

În orice caz, scopul nostru este de a minimiza distanța între comanda on-line a serviciului și achitarea acesteia cu primirea de către solicitant al

actului executat în oficiile teritoriale sau la domiciliu, în dependență de preferințele posesorului documentului. Aceste servicii se vor încadra în nivelul II de complexitate a serviciilor electronice, menționate în actele regionale și europene din domeniu.

Sperăm, că **eforturile**, depuse întru realizarea de către întreprinderea noastră a acțiunilor de perspectivă în domeniul prestării serviciilor electronice, vor fi **utile** pentru populația țării și mediul de afaceri, iar rezultatele vor contribui la dezvoltarea în continuare a spectrului de servicii utile pentru fiecare și solicitate de către întreaga societate.