

**Auditul Tehnic al
Sistemului Informațional
al Parlamentului RM
și
analiza proceselor și fluxurilor
informaționale în procesul de
luare a deciziilor**

Realizat cu suportul:

Programului Națiunilor Unite pentru Dezvoltare (PNUD) Moldova

În colaborare cu:

Aparatul Parlamentului Republicii Moldova

Autori:

Maxim Coroli, CISA

Iurie Tutunaru

Consultanți:

Iurie Vasluianu

Dmitriy Kirpicenco, MCSE

Sergiu Zamșa, RHCT/RHCE

Coordonator din partea Parlamentului:

Marcel Nicolai

Coordonator de proiect din partea PNUD:

Iulian Rusu

Notă:

Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare (PNUD) reprezintă rețeaua globală de dezvoltare a Națiunilor Unite, care promovează schimbarea și conectează țările la informații, experiență și resursele necesare pentru a ajuta oamenii să-și construiască o viață mai bună

Prezenta evaluare a fost efectuată în cadrul proiectului Programului Națiunilor Unite pentru Dezvoltare „Consolidarea capacității instituționale a Parlamentului Republicii Moldova”. Opiniile exprimate în acest document nu reflectă neapărat poziția oficială a PNUD.

I. Introducere

Studiul dat a fost efectuat în cadrul proiectului PNUD „Consolidarea capacității instituționale a Parlamentului Republicii Moldova” și reprezintă analiza infrastructurii TIC (hardware, software, resurse umane) a Parlamentului RM. În raport sunt prezentate date despre structura TIC existentă și sunt date recomandări privind căile dezvoltării sale ulterioare.

În timpul de față, în organizații și întreprinderi cu orice tip de activitate, TI s-a transformat din element auxiliar în componentă, de funcționarea căreia depinde eficiența lucrului întregii organizații. Acest lucru este aplicabil și pentru organele puterii legislative.

Pentru lucrul eficient al organelor legislative sunt necesare sisteme informaționale, care să funcționeze fiabil, să fie elaborate în conformitate atât cu cerințele generale, cât și cele specifice față de sistemele TI. De funcționarea reușită a unor astfel de sisteme informaționale depinde oferirea la timp a informației necesare, gestionarea fluxului și păstrării documentelor, asigurarea cooperării eficiente în domeniul legislativ.

Scopul studiului este obținerea unei informații depline și obiective privind starea curentă a infrastructurii TIC a Parlamentului RM, inclusiv software și hardware, bazele de date, rețeaua locală, Internet. Această informație va fi utilizată pentru planificarea direcției de dezvoltare a TIC, astfel încât cel mai eficient rezultat să fie obținut cu resurse minime.

Metodologia aplicată în cadrul studiului infrastructurii TIC este bazată pe studierea la fața locului a activelor TI disponibile.

Gradul de cunoștințe în domeniul TI a fost studiat cu ajutorul unor chestionare, care urmau a fi completate de către funcționarii și deputații Parlamentului, rezultatele fiind ulterior introduse în baza de date, sistematizate și analizate.

Fluxurile informaționale au fost studiate prin intermediul interviurilor cu funcționarii Parlamentului, care participă la procesele de luare a deciziilor.

Studiul a fost realizat în perioada decembrie 2005 – martie 2006. Raportul dat reflectă starea de lucruri privind TIC ale Parlamentului RM pentru perioada menționată.

1 Sumar Executiv

În cadrul proiectului dat a fost efectuat un studiu al mijloacelor TIC, pe care le are la dispoziție Parlamentul RM, au fost întocmite hărțile fluxurilor informaționale în procesele activității legislative și a fost studiată utilizarea TI în aceste procese, a fost analizat Web-site-ul Parlamentului RM, efectuată analiza comparativă cu paginile web ale Parlamentelor altor state. Cu participarea colaboratorilor PNUD și funcționarilor Parlamentului RM, a fost elaborată concepția dezvoltării infrastructurii TI a Parlamentului, scopul căreia este sporirea eficienței lucrului organizației, din contul utilizării mai intense a mijloacelor TI (e-Parlament). Luând în considerație faptul că în cazul utilizării intense a TI în lucrul Parlamentului va fi necesar un anumit nivel de pregătire a utilizatorilor, au fost desfășurate lucrări pentru determinarea nivelului pregătirii funcționarilor Parlamentului și deputaților în acest domeniu.

1.1 Concepția e-Parlament

În calitate de punct de reper pentru dezvoltarea sistemului informațional al Parlamentului RM, se propune concepția Parlamentului electronic (e-Parlament). Ea a apărut și s-a dezvoltat în cursul conferințelor dedicate utilizării TIC. Sub noțiunea de e-Parlament se are în vedere utilizarea intensă a mijloacelor tehnice și organizatorice, orientate spre atingerea următoarelor rezultate:

- § perfecționarea activității Parlamentului și structurilor sale
- § dezvoltarea interacțiunii între societate și Parlament, precum și între societate și deputați
- § ameliorarea transparenței lucrului Parlamentului pentru societate
- § implicarea societății în activitățile Parlamentului
- § sporirea încrederii societății în Parlament

Dezvoltarea TI cu orientare spre Parlamentul electronic va permite sporirea considerabilă a eficienței lucrului funcționarilor și deputaților, din contul oferirii mijloacelor noi pentru căutarea, prelucrarea, sistematizarea și prezentarea informației.

Utilizarea tehnologiilor **intranet** în lucrul Parlamentului va permite efectuarea schimbărilor calitative în procesele de luare a deciziilor, va da posibilitatea prelucrării în comun a documentelor electronice în regim de timp real, astfel, reducând pierderile de timp, legate de producerea, coordonarea și corectarea documentelor.

Aplicarea Internet-ului și asigurarea nivelului convenit al securității, vor oferi funcționarilor Parlamentului și deputaților posibilitatea de a-și îndeplini sarcinile la distanță, adică aflându-se nu numai nemijlocit la locul său de muncă, dar și de acasă, din hotel sau din oricare alt loc, unde există acces la Internet. În afară de aceasta, Parlamentul electronic este deschis pentru societate, oferă cetățenilor și organizațiilor posibilitatea de a colabora mai activ cu Parlamentul.

1.2 Procesele și fluxurile informaționale

Grupul de lucru a avut întruniri și discuții cu reprezentanții structurilor Parlamentare, a efectuat analiza detaliată a Regulamentului Parlamentului, proiectelor Regulamentelor structurilor Aparatului Parlamentului, Instrucțiunii privind lucrul cu documentele în Parlamentul Republicii Moldova, Instrucțiunii privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile persoanelor

fizice și ale organizațiilor legal construite, adresate organelor de stat, întreprinderilor și organizațiilor din Republica Moldova.

Ca rezultat, funcționarea Parlamentului a fost descrisă prin-un set de procese definite care la rândul lor pot fi împărțite în subproces. Procesele de bază au inclus Procedura Legislativă; Procedura specială de adoptare a legilor privind modificarea Constituției; Procedura de vot; Petițiile și audiențele persoanelor fizice. Analiză complexă a setului de procese identificate a demonstrat că alte procese pot fi localizate și descrise în cadrul proceselor de bază susmenționate.

Este necesar de menționat că în afară de Regulamentul Parlamentului nu există alte documente care ar reglementa activitatea Aparatului și a structurilor Aparatului Parlamentului. Lipsa acestor documente creează pericolul de interpretare ambiguă a funcțiilor, obligațiilor, modalității de executare și relațiilor între structurile parlamentare.

Procesul de numărare a voturilor este efectuat de numărători și ca rezultat procedura de anunțare a rezultatului votării este întârziată, afectată de factorul uman și nu în ultimul rând, imaginea Parlamentului are de suferit. Alt aspect al votării prin ridicarea mâinii este lipsa mecanismului care ar duce evidența persoanelor participante la votare.

O altă problemă identificată în urma analizei funcționalității structurilor parlamentare o reprezintă inexistența unui sistem unic de intrare, înregistrare și identificare a documentelor parvenite în adresa Parlamentului, comisiilor, deputaților și a documentelor care circulă în interiorul Parlamentului. Ca rezultat, este dificil de a identifica situația unui document.

Toate registrele documentelor de intrare/ieșire se mențin manual, adică nu există un sistem automatizat. Nivelul de utilizare a instrumentelor TIC este foarte redus. De exemplu, pentru distribuirea documentului de lucru creat în formă electronică se face un număr mare de copii pe hârtie. Acest principiu duce la cheltuieli de timp și materiale necesare, pe când în cazul utilizării distribuirii electronice procesul de distribuire este mai ieftin și mai eficient.

Tot la acest aspect se poate menționa și lipsa unui sistem de dirijare a documentelor și lucrul în comun cu ele. Implementarea unui astfel de sistem ar contribui la eficientizarea:

1. dirijării documentelor;
2. procesului de contribuție a diferitor structuri la procesul de creare, lucrul în comun;
3. controlului versiunii documentului în lucru și la ce etapă a ciclului lui de viață predefinit se află;
4. procedurii de redactare, aprobare, evidență transparentă a statutului documentului;
5. unui nivel sporit de securitate și acces diferențiat atât la documentul în lucru cât și la cele arhivate;

1.3 Abilitățile TIC ale utilizatorului

Studierea nivelului de pregătire pentru utilizarea computerului a demonstrat că pentru funcționarii Parlamentului, în timpul de față, acest nivel nu este foarte elevat, și este necesar de a lua măsuri în vederea sporirii acestuia. Nu s-a reușit determinarea mai mult sau mai puțin precisă a nivelului pregătirii deputaților Parlamentului în domeniul IT din motivul participării extrem de pasive a acestora în procesul de testare; din 101 deputați, doar 18 au prezentat răspunsuri la întrebările testului.

Concluzia principală a studierii infrastructurii TIC a Parlamentului RM este faptul că în forma existentă, această structură nu este pregătită pentru a trece la metode noi, moderne și eficiente de lucru, aplicînd tehnologiile informaționale.

1.4 Sistemul informațional al Parlamentului

În cursul analizei a fost depistat faptul că nivelul de automatizare a proceselor funcționale de bază (de exemplu, procesul legislativ, înregistrarea și controlul corespondenței de intrare și de ieșire etc.) este extrem de jos.

Utilizarea sistemelor informaționale este limitată la baza electronică a actelor legislative ale Republicii Moldova “MoldLex”/“Jurist”, un software pentru evidența petițiilor (Serviciul Petiții și Audiențe) și aplicații pentru contabili.

În ceea ce privește utilizarea sistemelor de operare și a aplicațiilor la stațiile de lucru, este necesar de menționat lipsa evidenței, standardului și clasificării unice a grupurilor de aplicații, precum și respectarea incompletă a cerințelor politicilor de licențiere a producătorilor de software.

Infrastructura TI a Parlamentului RM se află la nivelul incipient de dezvoltare. Lipsește concepția TI, regulamentul cu privire la departament, nu există nici strategie de dezvoltare a TI.

În timpul de față, această infrastructură a Parlamentului RM include: 214 computere personale de diferite modele, care îndeplinesc rolul de stații de lucru; patru computere personale, care îndeplinesc rolul de servere; 102 imprimante de diferite modele; este instalată o rețea locală de calcul.

La momentul efectuării analizei, dotarea cu computere era de 72.5%, adică la 295 locuri de muncă ale funcționarilor și deputaților Parlamentului RM, revin 214 computere personale. Totodată, din numărul total de computere, aproximativ 22.5% sunt modele învechite (48 CP pe baza Pentium și Pentium II), 48% - computere pe baza procesorului Pentium IV și restul 29.5% sunt CP pe baza procesorului Pentium III.

33,2% din monitoare sunt modele foarte învechite cu caracteristici tehnice nesatisfăcătoare, care nu corespund cerințelor moderne privind inofensivitatea utilizării. Cota de monitoare cu cristale lichide este de 14.5%.

Lasă de dorit și dotarea funcționarilor și deputaților Parlamentului RM cu acces la dispozitivele de imprimare. Aproximativ 18.7% de utilizatori ai CP nu au acces permanent la imprimante.

Infrastructura de cablu a rețelei locale de calcul cuprinde toate birourile în clădirea Parlamentului, unde sunt instalate sau au fost cîndva instalate computere, dar totodată aceasta este construită fără respectarea cerințelor standardelor corespunzătoare. Ca urmare, este imposibil de asigurat conectarea la rețea a stațiilor noi de lucru, fără efectuarea lucrărilor suplimentare de instalare a cablurilor noi.

Asigurarea cu alimentare cu energie electrică de asemenea nu corespunde standardelor unanim acceptate. Computerele și dispozitivele periferice sunt conectate în rețea comună, lipsesc grupuri separate de prize și sisteme de protecție de la suprasolicități.

În calitate de servere se utilizează echipament care nu corespunde cerințelor față de dispozitivele de clasa dată. În primul rînd, nu posedă toleranță la erori și posibilități de a spori productivitatea.

Încăperea în care este instalat echipamentul de server și central de comunicații necesită finisare, dat fiind că nu corespunde standardelor corespunzătoare, înaintate față de încăperile de server. În particular, nu sunt respectate cerințele față de asigurarea încăperii cu alimentare cu energie electrică, mijloace de protecție antiincendiară, ventilare și condiționare; controlul asupra accesului de asemenea este insuficient.

Data fiind lipsa sistemelor informaționale și a bazelor de date, care asigură procesele de bază ale lucrărilor de secretariat ale Parlamentului RM, lipsesc și așa elemente ale organizării TI, cum ar fi copierea de rezervă și monitorizarea operativă.

Nu se iau măsuri, nici organizatorice nici tehnice, orientate spre asigurarea securității informaționale.

1.5 Web-site-ul Parlamentului

Resursele Internet sunt un instrument de informare în masă a cetățenilor. Accesibilitatea, răspîndirea și ușurința de utilizare a Internetului și serviciilor în baza tehnologiilor web reprezintă un avantaj pentru utilizarea lui în vederea informării cetățenilor. Anume din aceste considerente prezența Parlamentului Republicii Moldova pe Internet este un avantaj în scopul îmbunătățirii relațiilor cu cetățenii Republicii. La fel, pagina web a Parlamentului Republicii Moldova poate fi utilizată în scopul informării și de către utilizatorii interni cum ar fi parlamentarii sau funcționarii, precum și de către alte Organe de Stat.

Urmărind scopul îmbunătățirii calității paginii web a Parlamentului Republicii Moldova a fost efectuat un studiu de evaluare a resurselor prezentate. Pentru evaluare au fost selectate criteriile cele mai importante pentru o pagina web cu conținut juridic. Aceste criterii au inclus Conținutul, Organizarea, Navigarea și utilizarea, Accesibilitatea. În baza acestor criterii a fost generat un chestionar (vezi **Error! Reference source not found.**) în baza căruia s-a efectuat evaluarea paginii web a Parlamentului Republicii Moldova. Acest chestionar a fost utilizat și pentru evaluarea comparativă a paginilor web ale organelor legislative ale altor țări (Letonia, Irlanda, România).

Rezultatele aplicării chestionarului au arătat că prestația Parlamentului Republicii Moldova pe Internet este nesatisfăcătoare. Nu sunt publicate toate documentele și informațiile produse de Parlamentul Republicii Moldova, nu poate fi urmărit ciclul de viață a unui document sau proiect. Documentele publicate pe pagina web nu sunt publicate într-un format portabil, o mare parte din documentele publicate nu sunt publicate integral. Pe pagina web a Parlamentului sunt publicate foarte puține informații despre deputați, partide politice, comisii.

Prezența pe Internet a Parlamentului Republicii Moldova trebuie să evolueze simultan cu dezvoltarea tehnologiilor web.

1.6 Recomandări

Raportul se încheie cu recomandări privind construirea infrastructurii TIC avansate în Parlamentul Republicii Moldova. Aceste recomandări includ acțiuni necesare pentru elaborarea Concepției utilizării TIC, instruirea personalului în utilizarea computerului și tehnologiilor asociate, dezvoltarea și optimizarea infrastructurii TIC și intensificarea utilizării existente a TIC în procesele funcționale la toate nivelele.

1.6.1 Modificările organizaționale

În vederea asigurării funcționării eficiente a sistemelor TI în cadrul Aparatului Parlamentului se recomandă crearea unui departament care se va ocupa de administrarea sistemelor TI și va fi responsabil de funcționarea și dezvoltarea acestora.

1.6.2 Fluxurile și procesele informaționale

Pentru definirea clară a funcțiilor și responsabilităților, optimizarea și sporirea eficienței proceselor care au loc în Parlament, se recomandă finalizarea și aprobarea regulamentelor structurilor Parlamentare, care la moment au un statut de proiect. Este necesar de a crea și aproba documente, proceduri și politici ce țin de lucrul cu informația, cum ar fi: regulamentul privind securitatea informațională, politicile și procedurile de utilizare a resurselor electronice (e-mail, Internet, fișiere, informație din arhiva locală și cea a Parlamentului etc.).

Este foarte important de a implementa un sistem unic de dirijare și prelucrare a documentelor, care ar permite automatizarea proceselor identificate, asigurarea lucrului în comun atât intern cât și cu alte structuri ai administrației publice, organizații non-guvernamentale, societate civilă.

Implementarea unui sistem de votare electronică va permite creșterea eficienței procesului de votare și a imaginii Republicii Moldova.

Unificarea resurselor bibliotecare din cadrul Parlamentului într-o singură bibliotecă electronică va permite prestarea unui set vast de servicii cum ar fi: catalogul electronic, abonările on-line, accesul public la cataloage, schimbul interbibliotecar.

1.6.3 Abilitățile TIC

Se recomandă să fie întreprinse acțiuni pentru sporirea gradului de cunoștințe în domeniul TI a utilizatorilor. Trebuie să fie organizată instruirea personalului Parlamentului în domeniul utilizării computerelor personale. În plus, angajații responsabili de funcționarea rețelei de computere trebuie să beneficieze de cursuri specializate în domeniul administrării sistemelor TI.

1.6.4 Infrastructura

Infrastructura TI disponibilă în Parlamentul RM necesită o ameliorare substanțială. Cantitatea computerelor personale și a dispozitivelor periferice este insuficientă. O bună parte a echipamentului disponibil s-a învechit din punct de vedere moral și fizic. Arhitectura rețelei locale nu corespunde cu standardele relevante și nu poate asigura o activitate satisfăcătoare la utilizarea intensivă a sistemelor informaționale. Structura logică a rețelei se află într-o stare primitivă și nu permite administrarea eficientă a resurselor TI. Se recomandă ajustarea rețelei locale la standardele relevante.

De asemenea, se recomandă să fie luate unele măsuri tehnice și organizatorice în vederea asigurării securității informaționale, în primul rând salvarea unor copii de rezervă a datelor, organizarea protecției antivirus, monitorizarea operativă a rețelei.

1.6.5 Web-site-ul Parlamentului

Se recomandă continuarea dezvoltării site-ului web al Parlamentului RM, utilizând funcțiile tehnologiilor web moderne.

1.6.6 Evaluarea costurilor

Evaluarea estimativă a costurilor acțiunilor recomandate este prezentată în secțiunea **Error! Reference source not found.** a raportului dat.

1.6.7 Acțiuni Recomandate

În vederea asigurării utilizării intense a TI în activitatea Parlamentului, se recomandă întreprinderea unei serii de acțiuni, după cum urmează:

- Utilarea locurilor de muncă cu computere și dispozitive periferice
- Organizarea cursurilor de perfecționare a cunoștințelor în domeniul TI a utilizatorilor
- Organizarea structurii-domen a rețelei Parlamentului și pregătirea administratorilor de rețea în domeniul TI. Instalarea serverelor-domen
- Crearea sistemului de circuit electronic al documentelor
- Ajustarea rețelei locale la standardele relevante
- Organizarea monitorizării operative a rețelei