



ПОСТАНОВЛЕНИЕ
об утверждении Концепции Интегрированной
системы электронного документооборота

N 844 от 26.07.2007

Мониторул Официал N 117-126/890 от 10.08.2007

* * *

На основании Закона об электронных документах и цифровой подписи № 264-XV от 15 июля 2004 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2004 г., № 132-137 ст.710), а также в целях обеспечения создания Интегрированной системы электронного документооборота в органах публичного управления Правительство

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Концепцию Интегрированной системы электронного документооборота (прилагается).

2. Назначить в качестве оператора Интегрированной системы электронного документооборота в органах публичного управления государственное предприятие «Центр специальных телекоммуникаций», которое будет осуществлять поэтапное внедрение данной системы, обеспечивать ее функционирование, безопасность, обслуживание и последующую модернизацию.

3. Установить, что заказчиком Интегрированной системы электронного документооборота в органах публичного управления является Аппарат Правительства.

4. Министерству информационного развития совместно со Службой информации и безопасности Республики Молдова:

обеспечить создание и внедрение Интегрированной системы электронного документооборота в органах публичного управления в соответствии с утвержденной концепцией;

в месячный срок разработать и представить на утверждение план действий по созданию Интегрированной системы электронного документооборота в органах публичного управления;

ускорить процесс создания Центра электронного управления.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Аппарат Правительства.

Премьер-министр

Василе ТАРЛЕВ

Контрассигнуют:

министр информационного развития

Владимир Моложен

министр экономики и торговли

Игорь Додон

министр финансов

Михаил Поп

Кишинэу, 26 июля 2007 г.

№ 844.

Утверждена
Постановлением Правительства

КОНЦЕПЦИЯ **Интегрированной системы электронного документооборота**

Введение

Ускорение научно-технического прогресса влечет за собой увеличение бумажного потока документов. Компьютеризация органов публичного управления, с одной стороны, позволяет в короткое время создать большое количество документов на бумажном носителе, а с другой стороны, в силу отсутствия законодательной базы, специального программного обеспечения, подготовленного персонала и единого системного подхода к построению информационной системы, не позволяет использовать возможности информационных технологий для автоматизированной обработки документов на бумажном носителе и осуществлять автоматизированный контроль за их исполнением.

Система электронного документооборота является одним из важнейших механизмов электронного управления.

Принятие Закона об электронном документе и цифровой подписи № 264-ХV от 15 июля 2004 года позволило приступить к практическому решению задачи перехода от оборота документов на бумажном носителе к электронному документообороту.

Настоящая концепция разработана на основании указанного Закона и определяет основные функции Интегрированной системы электронного документооборота в органах публичного управления, информационное пространство Системы, а также взаимодействие с другими информационными системами и ресурсами.

Эффективность выполнения государством своих функций определяется тремя составляющими:

- эффективностью внутренней работы каждого учреждения в отдельности;
- эффективностью взаимодействия органов публичного управления между собой;
- эффективностью взаимодействия с гражданами и предприятиями.

Внедрение Интегрированной системы электронного документооборота позволит существенным образом повысить эффективность всех трех звеньев, оптимизировать организационные процедуры и сделать их более простыми и логичными.

Раздел I **Общие положения**

1. Основные понятия

В настоящей концепции используются следующие понятия и определения:

Интегрированная система электронного документооборота (в дальнейшем - ИСЭД) - информационная система, предназначенная для комплексной реализации процессов автоматизированного делопроизводства;

автоматизированное делопроизводство - деятельность, обеспечивающая документирование управленческой деятельности и организацию работы с официальными документами, осуществляемая с применением информационных и телекоммуникационных технологий;

структурная единица ИСЭД - правовая единица или ее структурное подразделение, в котором установлен типовой программно-технический комплекс ИСЭД;

электронный документооборот - совокупность процессов создания, обработки, отправления, передачи, получения, хранения, изменения и/или уничтожения электронных документов с применением информационных и телекоммуникационных технологий;

электронный документ (в дальнейшем - документ) - информация в электронной форме, создаваемая, структурируемая, обрабатываемая, хранимая, передаваемая с помощью компьютера, других электронных устройств или программных и технических средств, подписанная цифровой подписью;

адресат документа - физическое или юридическое лицо или государство, которым направляется электронный документ;

внутренний адресат - адресат внутри структурной единицы ИСЭД;

внешний адресат - адресат вне данной структурной единицы ИСЭД;

регистрационная карточка - совокупность идентификационных характеристик (метаданных) электронного документа;

контрольная карточка - совокупность данных об исполнителях и сроках исполнения электронного документа;

жизненный цикл электронного документа - последовательность операций по созданию, изменению, согласованию, регистрации, утверждению, публикации, хранению и уничтожению электронных документов, утвержденная в установленном порядке.

2. Цели создания и внедрения ИСЭД

1. Создание и внедрение ИСЭД в органах публичного управления имеет следующие цели:

а) Повышение эффективности работы органа публичного управления.

Система делопроизводства, используемая в настоящее время в органах публичного управления, обладает рядом недостатков:

отсутствие системы быстрого поиска документов;

отсутствие своевременной актуализации информации о документе;

разрозненность информации о документе;

продолжительные процедуры передачи документов внутри организации;

возможность потери информации о местонахождении документов;

отсутствие эффективного контроля, соответствующего исполнению документа;

огромные затраты на инфраструктуру хранения и движения бумажных документов;

высокая трудоемкость рутинных операций в деятельности государственных служащих и недостаток времени на подготовку качественных решений.

Все вышеуказанное ведет к затягиванию сроков рассмотрения вопросов, низкой эффективности работы по управлению организациями.

Существуют два возможных подхода к применению информационных технологий для решения этой проблемы:

повышение эффективности существующих процедур работы с документами (автоматизация делопроизводства);

переход к электронному документообороту.

Автоматизация делопроизводства основывается на том, что автоматизируются процедуры прохождения документа по этапам жизненного цикла (создание, изменение, регистрация, согласование, утверждение, отправление, получение, хранение, публикация и уничтожение). В системе может быть сформирован электронный образ документа или его электронная копия.

Внедрение такой технологии позволяет:

ускорить движение документов;

ускорить рассмотрение документов;

обеспечить эффективный контроль за выполнением документов и принятием управленческих решений;

повысить эффективность работы исполнителей документов;

снизить затраты на размножение, передачу и хранение большого количества копий бумажных документов;

ускорить поиск документов;

ускорить актуализацию информации о документе;

создать источник для статистического анализа информации.

Переход на электронный документооборот и автоматизированное делопроизводство требует значительного периода времени, а также выполнения условий, в соответствии с которыми все участники информационного взаимодействия имеют соответствующие

средства автоматизации. Внедрение систем автоматизированного делопроизводства создает технологические предпосылки для перехода к электронному документообороту.

б) Повышение эффективности межведомственного информационного взаимодействия органов публичного управления.

Обмен информацией в виде документов на бумажном носителе является медленным и нуждается в значительных ресурсах, необходимых для функционирования курьерских и почтовых служб, экспедиций, канцелярий, регистратур, секретариатов и т.д.

Вместе с тем большинство документов готовятся с помощью электронных средств и, соответственно, имеют электронную копию. Как правило, отправитель не имеет возможности контролировать процессы получения и регистрации документов принимающей стороной.

Решением такой ситуации являются создание системы обмена электронными документами между государственными организациями, а также их автоматическая регистрация.

с) Повышение эффективности информационного взаимодействия органов публичного управления с гражданами и предприятиями.

Распространенная в настоящее время технология работы с гражданами и предприятиями посредством документов на бумажном носителе ведет к огромным затратам времени и ресурсов как для граждан и хозяйственных объединений, так и для государственных органов.

Использование средств ИСЭД разрешает существенным образом расширить каналы взаимодействия государства и его граждан, повысить качество этого взаимодействия и тем самым оказывать содействие укреплению гражданского общества, построенного на взаимопонимании, учете интересов каждого и стремлении к общим творческим целям.

Основными задачами, решение которых обеспечит повышение эффективности взаимодействия граждан и организаций с органами публичного управления, являются:

предоставление услуг, позволяющих гражданам и организациям запрашивать и получать посредством ИСЭД необходимые справки или разрешения;

предоставление услуг, обеспечивающих передачу предусмотренной законом отчетности компетентным органам публичного управления;

предоставление сервисов для отслеживания состояния запросов;

предоставление свободного доступа к информации публичного характера.

ИСЭД в данном случае является дополнительным элементом к Правительственному portalу. ИСЭД интегрируется с Правительственным порталом, который представляет собой точку доступа к государственным информационным ресурсам и услугам.

3. Основные принципы ИСЭД

Основными принципами ИСЭД являются:

законность - создание и эксплуатация ИСЭД в соответствии с действующим национальным законодательством;

государственная идентификация объектов регистрации - предусматривает, что каждый объект регистрации имеет уникальный идентифицирующий признак;

использование единых реквизитов электронного документа - разработка и утверждение единых реквизитов для всех участников ИСЭД;

обеспечение безопасности - обеспечение целостности, доступности и конфиденциальности информации ИСЭД;

открытость - построение по модульному принципу с использованием открытых стандартов в области информационных и телекоммуникационных технологий;

масштабируемость - возможность расширения Системы и дополнения ИСЭД новыми функциями или совершенствования имеющихся;

интеграция с прикладным программным обеспечением - возможность ИСЭД интегрировать и взаимодействовать с имеющимися прикладными программами;

простота и удобство использования - доступность всех применяемых приложений, программных и технических средств для пользователей Системы.

Раздел II

Нормативно-правовая база ИСЭД

4. Нормативно-правовая база ИСЭД

Нормативно-правовая база ИСЭД включает законодательство Республики Молдова, а также международные соглашения, стороной которых Республика Молдова является.

5. Создание и функционирование ИСЭД

Создание и функционирование ИСЭД регламентируются следующими нормативно-правовыми актами:

Конституция Республики Молдова;

Закон о доступе к информации № 982-XIV от 11 мая 2000 года;

Закон о нормативных актах Правительства и других органов центрального и местного публичного управления № 317-XV от 18 июля 2003 года;

Закон об информатизации и государственных информационных ресурсах № 467-XV от 21 ноября 2003 года;

Закон об электронном документе и цифровой подписи № 264-XV от 15 июля 2004 года;

Постановление Правительства № 272 от 6 марта 2002 года «О мерах по созданию автоматизированной информационной системы «Государственный регистр правовых единиц»;

Постановление Правительства № 735 от 11 июня 2002 года «О специальных телекоммуникационных системах Республики Молдова»;

Постановление Правительства № 333 от 18 марта 2002 года «Об утверждении Концепции автоматизированной информационной системы «Государственный регистр населения» и Положения о государственном регистре населения»;

другие нормативно-правовые акты.

6. Действующая нормативно-правовая база является недостаточной для эффективного функционирования ИСЭД. Необходимо разработать и принять ряд постановлений Правительства для определения порядка внедрения и функционирования электронного документооборота и единой схемы делопроизводства, основанной на передовых информационных технологиях, во всех органах публичного управления.

Раздел III

Автоматизация делопроизводства

7. Информационная модель

Информационная модель системы автоматизированного делопроизводства должна включать следующие информационные объекты:

электронный документ;

документ на бумажном носителе;

технологический документ;

электронный образ бумажного документа;

бумажная копия электронного документа;

классификаторы и справочники;

криптографические ключи.

7.1. Электронный документ

Для выполнения функций делопроизводства в учреждении создаются электронные документы в соответствии с законодательством в области электронного документа. Информационная деятельность пользователей ИСЭД реализуется с помощью электронных документов.

У электронного документа нет электронного образа, электронным образом электронного документа является сам электронный документ.

Реквизитами электронного документа являются объекты в обязательном порядке присутствующие в ИСЭД, перечень которых устанавливается Положением об электронном документообороте. Обязательными реквизитами электронного документа являются данные, без которых он не может быть зарегистрирован, учтен и иметь юридической силы. Состав и порядок размещения обязательных реквизитов электронного документа устанавливаются законодательством.

ИСЭД должна поддерживать классификацию электронных документов, обеспечивающую документооборот, регламентируемый законодательством. Категории, классы и типы, которые определяются для системы, должны отвечать классификации документов, устанавливаемой в пределах традиционного документооборота.

Классы должны соответствовать действующим унифицированным системам документации.

7.2. Документ на бумажном носителе

Для выполнения функций делопроизводства в учреждении создаются документы на бумажном носителе в соответствии с законодательством. Электронные документы и документы на бумажном носителе имеют равную юридическую силу и равноценны по отношению к ИСЭД. Документ на бумажном носителе в ИСЭД может иметь электронный образ.

7.3. Технологический документ

Для выполнения функций делопроизводства в ИСЭД формируются технологические документы (регистрационные документы, классификаторы, справочники, реестры, задачи, схемы, расписания, журналы, служебные файлы и т.д.). В ИСЭД технологические документы могут быть электронными документами (подписанными цифровой подписью) или представлять совокупность системной и/или служебно-системной информации (не подписанные цифровой подписью).

Технологическими документами также являются массивы данных, которые могут содержать системную информацию, информацию протоколирования и аудита событий, информацию, относящуюся к электронному документу или определенным процессам.

Для поэтапной организации жизненного цикла электронного документа или электронного образа документа на бумажном носителе создаются технологические документы.

Жизненный цикл электронного документа осуществляется с помощью технологических документов.

Технологические документы устанавливают:

- перечень стадий и процессов жизненного цикла электронного документа и их сроки;
- роль пользователей на каждой стадии и в каждом процессе;
- перечень пользователей-исполнителей этих ролей;
- ход реализации жизненного цикла электронного документа;
- регистрационную информацию событий в Системе;
- информацию аудита;
- другую необходимую ИСЭД информацию.

Для технологических документов Система должна предоставлять шаблоны (формы), которые создаются на стадии ее введения в действие. Процесс создания технологических документов регламентируется в эксплуатационной и технической документации Системы. Стадия создания жизненного цикла технологического документа реализуется только эксплуатационным персоналом Системы (или уполномоченными пользователями Системы). Стадия создания нужных технологических документов реализуется в пределах процесса планирования создания ИСЭД.

Процесс формирования электронного документа может быть обеспечен при помощи шаблона (или формы), а также множества классификаторов и справочников.

7.4. Электронный образ документа на бумажном носителе

Для облегчения обмена информацией о документе и повышения оперативности доступа к содержанию бумажного документа в ИСЭД сохраняются их электронные образы. Образ документа сохраняется в определенном формате данных (pdf, doc, txt, bmp, tiff и др.) Формат данных определяется техническим регламентом электронного документооборота.

Создание образа осуществляется несколькими путями:

из файла операционной системы или редактора документов;
сканированием и/или распознаванием бумажного документа.

Электронный образ документа на бумажном носителе может возникать как электронный документ.

7.5. Бумажная копия электронного документа

Бумажной копией электронного документа является представление (отображение) электронного документа на бумажном носителе. Копия электронного документа заверяется в порядке, установленном законодательством для заверения копий документов на бумажном носителе, и должна содержать информацию о том, что она является копией электронного документа.

7.6. Классификаторы и справочники

Классификаторы и справочники - это нормативно-справочная информация о Системе, которая предназначена для централизованного использования пользователями, эксплуатационным персоналом и персоналом безопасности информации при выполнении возложенных функций.

Ведение электронных классификаторов и справочников должно основываться на принципах одноразового введения информации и дальнейшего ее коллективного использования с поддержкой целостности, достоверности и конфиденциальности данных.

Для обеспечения этого принципа целесообразно организовывать центры, ответственные за введение данных как в Системе, так и между разными системами. ИСЭД должна предоставлять классификаторы и справочники для общеупотребительных частей содержания, для облегчения операций поиска, заполнения интерфейсных форм, создания шаблонов и т.д.

Электронные классификаторы и справочники должны разрабатываться с учетом действующих классификаторов, стандартов и других нормативных документов.

7.7. Криптографические ключи

Криптографические ключи - это параметры криптографических алгоритмов, предназначенных для защиты целостности и конфиденциальности электронных документов, а также для подписания и проверки электронного документа цифровой подписью.

Криптографические ключи являются особым видом информационных объектов, требующих защиты от несанкционированного доступа или сертификации.

7.8. Данные об информационных объектах ИСЭД

В ИСЭД должны содержаться следующие данные об информационных объектах:

- а) данные о регистрационной карточке;
идентификационные данные регистрационной карточки:
 - категория документа;
 - номер;
 - дата;
 - кем создан;
 - входящий/исходящий;
 - текст документа;
 - резолюция руководителя;
 - ссылка на физическое лицо (IDNP);
 - ссылка на юридическое лицо (IDNO);

ссылка на документы, связанные с регистрационной карточкой;

b) данные о контрольной карточке:

номер;

дата;

ссылка на документ;

срок исполнения;

статус документа (исполнен, просрочен, помещен в архив и т.д.);

c) данные о заседании:

идентификатор заседания

дата проведения;

категория;

d) данные о физическом лице:

государственный идентификационный номер физического лица (IDNP);

идентификационные персональные данные лица:

фамилия;

имя;

должность;

категория в ИСЭД (адресат, исполнитель, и т.д.);

e) данные о правовой единице:

государственный идентификационный номер правовой единицы (IDNO);

полное наименование;

категория в ИСЭД (структурная единица, исполнитель и т.д.).

В ИСЭД должны использоваться классификаторы из общегосударственной системы классификаторов.

8. Функциональная модель

Функциональная модель автоматизированной системы делопроизводства представляет совокупность следующих функциональных процессов, реализуемых ИСЭД:

создание документа;

регистрация документа;

исполнение документа;

контроль исполнительской дисциплины;

учет, хранение и уничтожение документов;

отправление, передача и получение документов;

поддержка движения бумажных документов.

8.1. Создание документа

Документы должны создаваться в ИСЭД в электронном виде или в виде электронных образов документов на бумажном носителе (бумажных документов).

Электронный документ создается составителем электронного документа и включает информацию в соответствующем формате, составляющую содержание электронного документа, а также цифровую подпись составителя и другие установленные реквизиты. Создание электронного документа завершается его подписанием составителем электронного документа цифровой подписью.

В процессе создания электронного документа выполняется редактирование описания структур электронного документа, а также создание содержания электронного документа. Электронный документ до его подписания цифровой подписью в процессе создания существует как проект электронного документа. Проект электронного документа может иметь несколько версий, которые могут отличаться объемом. Электронный документ можно создавать по утвержденной форме или шаблону, при необходимости с использованием справочников.

События, которые происходят в процессе создания электронных документов, отражаются в технологических документах. Расписание, схема и задачи связывают все

версии проекта документа, которые возникают в процессе создания электронного документа.

В процессе утверждения электронного документа происходит его согласование, визирование и подписание (утверждение).

Согласование, визирование и утверждение электронного документа связано с подписанием и проверкой соответствующими пользователями цифровой подписи.

При создании проекта документа ответственный исполнитель (составитель) готовит проект документа самостоятельно или при помощи ответственных уполномоченных работников и при необходимости отправляет его на коллективную разработку другим исполнителям, которые формируют варианты приложений. Ответственный исполнитель принимает решение о конечном виде проекта документа. ИСЭД должна поддерживать:

- создание произвольной формы электронного документа в соответствии с классификацией документов;

- создание формы электронного документа на основе существующей формы;

- создание шаблона электронного документа по существующей форме;

- сбор документа после подготовки.

ИСЭД должна поддерживать возможность формирования документа на бумажном носителе, подлежащего согласованию и подписанию, а также возможность работы только с электронными документами.

ИСЭД должна обеспечивать:

- хранение истории согласования документов;

- хранение истории подписания документов;

- изменения, внесенные в статус проекта документа.

8.2. Регистрация документа

В процессе регистрации электронного документа происходит определение обязательных регистрационных реквизитов, без которых он не может быть зарегистрирован и не будет иметь юридической силы. Версия проекта документа с обязательными реквизитами, в том числе с электронной цифровой подписью, является оригиналом электронного документа.

Оригинал электронного документа должен иметь возможность проверить его целостность и подлинность в порядке, определенном законодательством.

Регистрация электронного документа должна осуществляться автоматически и выполняется с использованием регламентированных в ИСЭД электронных журналов.

При регистрации электронного документа создаются электронная регистрационная и контрольная карточки электронного документа (или единая электронная регистрационно-контрольная карточка - ЭРКК). К ЭРКК привязываются события отправления и получения электронного документа, задача, схема и расписание, по которым создавался и утверждался электронный документ, а также процессы сохранения или уничтожения электронного документа. Все необходимые данные из технологических документов сохраняются в ЭРКК.

ЭРКК являются основными информационными единицами в ИСЭД. ЭРКК должны содержать исчерпывающую информацию о документе и храниться в базе данных. Функциональные возможности ИСЭД должны поддерживать ведение ЭРКК на всех этапах жизненного цикла документа.

Идентификатором регистрационной карточки является комбинированный ключ: «IDNO структурной единицы + год + порядковый номер в соответствующем году в данной структурной единице».

Идентификатором контрольной карточки является комбинированный ключ: «идентификатор регистрационной карточки + порядковый номер контрольной карточки».

8.3. Исполнение документов

Все документы подлежат обязательному рассмотрению. Рассмотрение состоит в установлении необходимости регистрации документа, срока исполнения и конкретного лица, ответственного за рассмотрение и исполнение документа. Основные функции:

определение необходимости регистрации документа;

установление сроков выполнения документов;

передача документа на рассмотрение руководства или исполнителям.

Исполнение документа состоит в выполнении всех изложенных в нем резолюций и указаний. Документы могут исполняться в том же учреждении, в котором была наложена резолюция, или передаваться для исполнения в другой орган публичного управления.

ИСЭД должна давать возможность разделять этапы исполнения документов и поддерживать электронные справочники этапов. Для каждого этапа необходимо иметь возможность задавать ссылки на документы, что является результатом выполнения этапа, регламентировать последовательность этапов исполнения документа, передавать невыполненные документы другим исполнителям, отражать результаты исполнения документов.

Пользователи Системы в процессе исполнения электронного документа должны иметь доступ к оригиналу или получить его в соответствии с режимом доступа к автоматической регистрации.

В процессе исполнения электронный документ может представляться для публичного доступа посредством Портала и телекоммуникационной среды.

8.4. Контроль исполнительской дисциплины

В целях контроля за исполнением документов ИСЭД должна поддерживать выполнение следующих функций:

установление типичных сроков выполнения документов;

постановка документа на контроль;

проверка доведения документа до исполнителя;

предыдущая проверка и регулирование за ходом выполнения;

учет и обобщение результатов контроля за выполнением документов;

снятие документов с контроля.

Должностное лицо, наложившее резолюцию на исполнение документа, ответственный исполнитель и лицо, указанное в регламенте документооборота, которое ответственно за контроль, должны иметь возможность контролировать прохождение и исполнение документов при помощи запроса о состоянии прохождения и исполнения электронного документа.

Стандартный запрос должен создаваться с использованием соответствующего шаблона или формы. Результатом обработки запроса о состоянии прохождения и исполнения электронного документа должен быть отчет состояния.

Отчет состояния должен содержать полную информацию о выполнении задач согласно схеме и расписанию с возможностью его сохранения или адресования.

ЭРКК документов, которые поставлены на контроль, должны вноситься в картотеку контролируемых документов с соответствующей пометкой в ЭРКК.

Снятие документа с контроля должно осуществляться после его исполнения снятием соответствующей пометки в ЭРКК. Право на снятие документа с контроля должно иметь только то лицо, которое поставило его на контроль.

8.5. Учет, хранение и уничтожение документов

ИСЭД должна обеспечивать возможность учета и хранения электронных документов, а также формирование электронных дел. Дело - единица хранения в архиве документов, помещенных в одну папку. Дела формируются согласно номенклатуре, введенной в учреждении. Номенклатура дел является обязательным для каждого учреждения документом, который составляет основу единой системы формирования дел, обеспечение их учета, быстрого поиска документа, отбора документов для

государственного архива. Исходя из вышеизложенного, следует, что ИСЭД должна поддерживать выполнение следующих процедур:

систематизация документов внутри дела;

ведение личных дел;

автоматизированная разбивка дел на тома в зависимости от количества документов в деле;

автоматизированная регистрация дел и документов в архивном делопроизводстве - создание регистрационных карточек на дела.

создание номенклатуры дел подраздела на основании ранее введенной номенклатуры;

создание сводной номенклатуры дел предприятия на основании ранее введенной номенклатуры;

копирование необходимых пунктов номенклатуры в указанный подраздел из номенклатуры других подразделов.

Для поддержки полнотекстового поиска документов ИСЭД должна существовать возможность создания и хранения электронных документов или электронных копий документов на бумажном носителе, а также ведения нормативного показателя информации.

Для унификации информации о документе при использовании автоматизированной системы должна быть создана единая справочная система. Актуальность данных общей справочной системы должна поддерживаться на уровне с помощью специальных функций ИСЭД.

Оперативное хранение документа осуществляется исполнителями на всех стадиях жизненного цикла с определением его специальных реквизитов (проект, версия, оригинал, действующий, архивный). Все электронные документы должны храниться в соответствии с режимом доступа, который определяется положением об электронном документообороте.

Архивация электронного документа должна выполняться в соответствии с положением о Системе. Руководит процессом архивного хранения служащий, указанный в положении об электронном документообороте.

В процессе архивного хранения электронный документ изымается из широкого использования. Доступ к электронному документу должен сохраняться, но иметь определенные особенности в соответствии с регламентом электронного документооборота. В процессе архивного хранения электронный документ считается архивным оригиналом.

Данный функциональный блок служит основой для создания в перспективе автоматизированной информационной системы Национального архива, которая представляет собой хранилище электронных документов

В процессе уничтожения электронного документа должна происходить полная ликвидация электронного документа (в случае, если информация о документе из хранилища данных не уничтожается, документ помечается соответствующим образом и не доступен для просмотра в обычном режиме). После этого электронный документ не должен существовать в электронном виде. Уничтожение электронного документа осуществляется в соответствии с положением об электронном документообороте. Руководит процессом уничтожения служащий, указанный в положении об электронном документообороте.

8.6. Отправление, передача и получение документов

ИСЭД должна обеспечивать:

отправление и передачу электронных документов или электронных образов;

получение электронных документов или электронных образов документов на бумажном носителе;

создание технологических документов;

создание и хранение электронной регистрационной информации о фактах отправки, передачи и получения электронных документов или электронных образов.

В процессе распространения электронного документа должно создаваться необходимое количество его оригиналов и осуществляться их доведение до схемы (расчет отправок), необходимой кругу субъектов электронного документооборота, и (или) организовываться хранение электронного документа для доступа к нему в соответствии с режимом доступа.

В процессе распространения электронный документ существует в нескольких экземплярах, которые определяются на стадии использования как оригиналы. Распространение электронного документа должно выполняться в соответствии с утвержденной схемой и контролироваться. Руководит процессом распространения исполнитель.

Электронный документ отправляется соответствующим лицам совместно с сопроводительными данными, которые необходимы для автоматизированного формирования ЭРКК электронного документа в качестве входящего документа в другую подсистему ИСЭД или во внешнюю систему электронного документооборота.

Отправляемый электронный документ должен включаться в реестр рассылки электронной корреспонденции.

Во всех документах, которые вошли в реестр рассылки, должны проверяться (автоматически или автоматизировано):

- целостность электронного документа;
- правильность указанного электронного адреса;
- наличие обязательных реквизитов.

Передача электронного документа осуществляется через информационно-телекоммуникационные системы с обеспечением целостности и конфиденциальности электронного документа. Передача электронного документа осуществляется через Единый центр обмена документами.

При получении электронного документа на основании данных, которые сопровождают электронный документ, должна создаваться ЭРКК входящего документа. Создание ЭРКК осуществляется с использованием соответствующего шаблона или формы.

После создания ЭРКК необходимая информация из нее должна заноситься в соответствующие регистрационные журналы, которые определяются положением о документообороте.

Все поступившие электронные документы подлежат обязательному предварительному рассмотрению. Целью предварительного рассмотрения является их распределение на документы, которые нуждаются в обязательном рассмотрении руководством учреждения, и документы, которые рассматриваются исполнителями согласно их функциональным обязанностям.

После рассмотрения электронного документа в ЭРКК на нем проставляется резолюция.

Электронный документ и резолюция должны быть доступны ответственному исполнителю. Ответственный исполнитель создает технологические документы, необходимые для организации исполнения документа, - задачи, схемы и расписания.

8.7. Поддержка движения документов на бумажном носителе

ИСЭД должна поддерживать движение оригинала документа на бумажном носителе. ИСЭД должна вести автоматизированный учет и контроль нахождения документа на бумажном носителе.

ИСЭД должна иметь возможность сопряжения с традиционной системой документооборота.

Сопряжение осуществляется в следующих случаях:

- когда документ на бумажном носителе необходимо передать в Систему;

электронный документ Системы необходимо передать в традиционную (на бумажном носителе) систему документооборота.

В первом случае документ передается в виде документа на бумажном носителе. Документ на бумажном носителе сканируется, при необходимости идентифицируется, превращается согласно шаблону в электронную форму, в которую вносятся обязательные реквизиты. Созданный электронный документ подписывается цифровой подписью лица, уполномоченного положением об электронном документообороте.

Во втором случае создается копия электронного документа на бумажном носителе.

9. Технологическая модель

9.1. Телекоммуникации

Телекоммуникационной основой обмена документами в ИСЭД является Телекоммуникационная система органов публичного управления, которая представляет интегрированную телекоммуникационную среду.

9.2. Архитектура информационного взаимодействия

Предметом информационного взаимодействия являются:

регистрационные данные о документе (ЭРКК и содержание документа);

данные о задачах, изложенных в документах и их пунктах (ключевые данные о документе и пункте, данные задачи);

данные относительно хода и результата выполнения задач (ключевые данные о документе, пункте и данных относительно хода выполнения);

данные о принятии (отклонении) результатов выполнения.

Для поддержки функционирования системы ИСЭД необходимы:

интеграция с другой подсистемой ИСЭД, разработанной в рамках единой системы;

интеграция с системами автоматизации делопроизводства разных производителей.

В случае интеграции с другой подсистемой ИСЭД, разработанной в рамках единой системы, должно обеспечиваться:

обновление нормативно-справочной информации;

обмен данными о документе.

В случае интеграции с системами автоматизации делопроизводства других производителей должно обеспечиваться:

обновление нормативно-справочной информации;

обмен данными о документе;

предоставление интерфейса взаимодействия для других систем.

Взаимодействие различных подсистем ИСЭД разных государственных учреждений осуществляется через единую распределенную систему информационного взаимодействия, которое строится на базе Телекоммуникационной системы органов публичного управления.

Единая интегрированная система обмена документами между органами публичной власти строится на принципах подключения участников к Единому центру обмена документами, поддерживающих единый стандарт во всех системах документооборота, которые могут быть от разных поставщиков.

Участниками взаимодействия ИСЭД являются Администрация Президента, Парламент, Аппарат Правительства, центральные отраслевые органы публичного управления, органы местного публичного управления, дипломатические миссии и представительства Республики Молдова за рубежом, другие органы публичного управления Республики Молдова и государственные учреждения.

Участниками взаимодействия ИСЭД могут быть также наиболее значимые государственные или частные предприятия и учреждения.

В качестве внешних адресатов ИСЭД могут также выступать физические и юридические лица, обладающие необходимым программно-техническим комплексом для взаимодействия с ИСЭД или взаимодействия с ИСЭД посредством Портала.

10. Программно-технический комплекс

Для функционирования ИСЭД необходимо внедрить программно-технический комплекс, который автоматизирует основные функции и процедуры делопроизводства, ведет учет данных, относящихся к прохождению этапов жизненного цикла документов.

В состав типового программно-технического комплекса структурной единицы ИСЭД входят:

системная часть программно-технического комплекса

хранилище данных;

автоматизированные рабочие места (АРМ) администраторов Системы;

автоматизированные рабочие места пользователей Системы;

Архитектура программно-технических комплексов определяется разработчиком Системы в соответствии с действующими техническими регламентами и стандартами, с учетом требований к масштабируемости, модульности и открытости Системы.

11. Взаимосвязь ИСЭД с другими информационными системами

ИСЭД является информационной основой для формирования Государственного регистра правовых актов и автоматизированной информационной системы Национального архива и в то же время информационно интегрирована с Государственным регистром населения (в дальнейшем - ГРН) и Государственным регистром правовых единиц (в дальнейшем - ГРПЕ).

ГРН является источником информации о персональных данных физических лиц для ИСЭД.

ГРПЕ является источником информации о правовых единицах для ИСЭД.

Регистр государственных должностей и государственных служащих является источником информации о должностях адресатов и их соподчиненности.

После утверждения в установленном порядке документ приобретает статус юридического акта и должен быть помещен в Государственный регистр юридических актов. Из ИСЭД в базу данных Информационной системы «Национальный архив» должны быть направлены законодательно определенные категории документов по истечении установленных сроков.

Все три системы (ИСЭД, Государственный регистр юридических актов и Национальный архив) использует один и тот же информационный объект - документ (выступающий в этих системах в роли соответственно регистрационной карточки, юридического акта и архивного документа), и соответственно, один и тот же идентификатор.

Взаимодействие ИСЭД с другими компонентами Единого информационного пространства осуществляется через Государственный информационный Портал.

Раздел IV

Обеспечение защиты информации

12. Определение

Под информационной безопасностью следует понимать состояние защищенности Системы на всех этапах процессов создания, обработки, хранения и передачи данных от случайных или преднамеренных воздействий естественного или искусственного характера, результатом которых является нанесение ущерба владельцам и пользователям информационных ресурсов и информационной инфраструктуры.

Комплексная система информационной безопасности представляет собой совокупность законодательных, организационных и экономических мер, а также технологических средств и методов программно-аппаратной и криптографической защиты информации, которые направлены на обеспечение необходимого уровня целостности, конфиденциальности и доступности информационных ресурсов.

Основной целью информационной безопасности является обеспечение:

целостности информации - защита от изменения и уничтожения данных;

конфиденциальности - защита от несанкционированного доступа к данным;
доступности - защита от блокирования доступа санкционированных пользователей к информационным ресурсам.

Основные требования, предъявляемые к информационной безопасности:

комплексность;
целенаправленность;
непрерывность;
надежность;
централизованное управление;
эшелонированность;
разумная достаточность.

13. Угрозы информационной безопасности

Под угрозой понимается потенциально возможное событие или действие, направленное на причинение ущерба информационным ресурсам или информационной инфраструктуре.

Основными угрозами информационной безопасности являются:

противоправные сбор и использование информации;
нарушение технологии обработки информации;
внедрение в аппаратные и программные изделия компонентов, реализующих функции, не предусмотренные документацией на эти изделия;
разработка и распространение программ, нарушающих нормальное функционирование информационных и информационно-телекоммуникационных систем, в том числе систем защиты информации;

уничтожение, повреждение, радиоэлектронное подавление или разрушение средств и систем обработки информации, телекоммуникации и связи;

воздействие на парольно-ключевые системы защиты автоматизированных систем обработки и передачи информации;

компрометация ключей и средств криптографической защиты информации;

утечка информации по техническим каналам;

внедрение электронных устройств для перехвата информации в технических средствах обработки, хранения и передачи информации по каналам связи, а также в служебных помещениях органов государственной власти;

уничтожение, повреждение, разрушение или хищение машинных и других носителей информации;

перехват информации в сетях передачи данных и на линиях связи, дешифрование этой информации и навязывание ложной информации;

использование несертифицированных информационных технологий, средств защиты информации, средств информатизации, телекоммуникации и связи при создании и развитии информационной инфраструктуры;

несанкционированный доступ к информационным ресурсам, находящимся в банках и базах данных;

нарушение законных ограничений на распространение информации.

Объектами угроз являются информационные ресурсы и информационная инфраструктура.

Источниками угроз являются преступники, коррумпированные государственные чиновники, а также недобросовестные пользователи.

Целями нарушителей являются:

нарушение конфиденциальности информации;
нарушение логической целостности и физической сохранности информации;
нарушение функционирования информационной инфраструктуры.

Способы осуществления угроз:

несанкционированный доступ;

физическое воздействие на компоненты информационной инфраструктуры;
организация утечки информации по различным каналам;
подкуп и запугивание персонала.

14. Обеспечение информационной безопасности

Создание комплексной системы информационной безопасности включает ряд последовательных этапов:

- определение профилей защиты;
- категорирование защищаемых ресурсов;
- анализ рисков;
- разработка политики безопасности;
- разработка архитектуры безопасности;
- создание и внедрение системы информационной безопасности;
- сертификация системы.

Вопросы информационной безопасности необходимо рассматривать в нескольких аспектах - юридическом, организационном, технологическом и экономическом. Использование механизмов обеспечения информационной безопасности должно планироваться на стадии проектирования информационных систем и информационной инфраструктуры.

Основными компонентами информационной безопасности являются:

- защита информации и поддерживающей инфраструктуры при подключении к внешним сетям;
- защита информации в процессе межсетевое взаимодействие;
- защита потоков данных;
- защита сервисов системы;
- антивирусная защита;
- обеспечение безопасности программной среды;
- аутентификация пользователей;
- протоколирование и аудит.

Базовыми технологическими механизмами обеспечения безопасности и защиты информации являются:

- применение четырехступенчатой аутентификации при доступе к данным;
- разграничение доступа пользователей к данным согласно их статусу в Системе;
- применение средств идентификации пользователей, в том числе с применением биометрических технологий;
- применение цифровой подписи;
- доступ к данным только через единый объектный интерфейс;
- централизованное управление и контроль доступа к данным.

Одним из наиболее уязвимых звеньев в Системе информационной безопасности является человеческий фактор. В связи с этим важным элементом информационной безопасности должно быть обучение персонала методам и способам противодействия угрозам.

Защита Системы состоит в действиях, направленных на предотвращение вреда (ущерба) в случае реализации угрозы. Эти действия должны представлять систему безопасности Системы, которая состоит из правовых, организационных и технических мероприятий, средств и норм, обеспечивающих предотвращение или существенное затруднение нанесения вреда функционированию Системы.

Нормативную базу безопасности Системы составляют законодательство Республики Молдова, соответствующие государственные стандарты и нормативные акты уполномоченных органов публичного управления.

Организационные мероприятия и нормы Системы должны обеспечить реализацию политики безопасности, определенной в Положении об электронном документообороте. Реализация политики безопасности состоит в непрерывности процесса оценки риска

возникновения угроз для Системы с учетом изменения обстоятельств и минимизации ущерба, возможного или причиненного вреда на приемлемом уровне.

Техническую базу Системы составляет информационный комплекс защиты, в состав которого должны входить программные и аппаратные средства защиты, а также элементы функциональных объектов, которые необходимо контролировать и которыми необходимо руководить для реализации политики безопасности.

15. Службы безопасности

Возможности компьютерной базы защиты должны обеспечивать следующие службы безопасности:

- служба аутентификации;
- служба управления доступом;
- служба протоколирования и аудита;
- служба целостности;
- служба экранирования.

Служба аутентификации должна обеспечивать установление подлинности субъектов взаимодействия (пользователя с системой, функционального объекта с функциональным объектом) на основании представленной ими идентификации.

В качестве средств аутентификации должны применяться интеллектуальные карточки, криптографические ключи, средства контроля биометрических данных и т.п.

Служба управления доступом должна обеспечивать спецификацию множества операций, допустимых для каждого субъекта с каждым объектом, и постоянный контроль за соблюдением этих спецификаций.

В качестве средств управления доступом должны применяться матрицы полномочий, списки доступа, метки безопасности и т.п.

Служба протоколирования и аудита должна обеспечить сбор, накопление и анализ информации о событиях в Системе.

В качестве средств протоколирования и аудита должны применяться журналы и программы сортировки.

Служба целостности должна обеспечить полноту, точность и достоверность электронного документа.

Для обеспечения целостности следует применять криптографические средства, основанные на симметричном или асимметричном (цифровая подпись) методе шифрования, и соответствующие методы и средства управления ключами.

Служба экранирования должна обеспечить контроль перемещения информационных объектов между разными системами, а также между доменами управления в пределах одной Системы.

В качестве средств экранирования должны применяться шлюзы.

Раздел V

Создание, внедрение и эксплуатация ИСЭД

16. Создание ИСЭД

16.1. Основные условия создания ИСЭД

Для создания ИСЭД необходима правовая, организационная и финансовая основа.

Для создания ИСЭД требуется решение фундаментальных правовых основ ИСЭД. Правовое поле Системы формируется действующим законодательством Республики Молдова, национальными стандартами, ведомственными нормативными актами, требованиями технических регламентов и стандартов в области информационных технологий. Перед созданием ИСЭД необходимо определить базовую систему международных стандартов, которые должны образовать нормативно-правовую базу создания и функционирования ИСЭД.

Перед созданием ИСЭД ее необходимо определить как самостоятельную автоматизированную систему или как составную часть другой автоматизированной

системы. Для организации работ по созданию ИСЭД следует определить (или сформировать) группу, которая будет выполнять функции аппарата заказчика.

Разработка, сертификация и внедрение Системы - комплекс научно-исследовательских и исследовательско-конструкторских работ, который имеет продолжительный срок реализации. Для выполнения такого комплекса работ, а также для подготовки эксплуатационного персонала и пользователей необходимы значительные финансовые средства.

Специфические особенности ИСЭД для каждого вида ее структурных единиц будут определены на последующих этапах разработки Системы.

16.2. Порядок создания

В соответствии со сферой деятельности ИСЭД принадлежит к автоматизированным системам обработки и передачи информации. ИСЭД реализует информационную технологию с помощью множества операций, которые выполняются программами в автоматизированном, интерактивном (под управлением человека) или автоматическом режиме, в виде определенной последовательности информационно связанных процессов жизненного цикла ЭД.

С целью формирования требований заказчика к ИСЭД на период окончательных приемочных испытаний допускается проведение нескольких циклов анализа, проектирования и реализации на основе организационно-распорядительных документов действующего прототипа ИСЭД и его экспериментального внедрения.

Проектные решения по программному, техническому и информационному обеспечению должны быть реализованы в виде системы (приобретенной или разработанной), состоящей из взаимосвязанной совокупности компонентов и комплексов, которые входят в состав ИСЭД с необходимой эксплуатационной документацией и соответствующими сертификатами.

Проектные решения по правовому, организационно-методическому, математическому, лингвистическому, метрологическому и эргономическому обеспечению должны входить в состав ИСЭД в виде организационно-методических и эксплуатационных документов или должны быть реализованы в компонентах программного, технического и информационного обеспечения.

Проектные решения по обеспечению безопасности должны разрабатываться как отдельная составная часть проектной и рабочей документации.

17. Внедрение ИСЭД

Подготовка объекта автоматизации, монтажные, специальные и пусконаладочные работы должны выполняться специализированными предприятиями и организациями, которые имеют необходимые лицензии на выполнение соответствующих работ.

Внедрение ИСЭД обязательно должно включать этап исследовательской эксплуатации (пилотной эксплуатации) по утвержденной заказчиком программе.

Эксплуатационный персонал к началу исследовательской эксплуатации ИСЭД должен закончить обучение и иметь соответствующие квалификационные документы (свидетельства, сертификаты и т.п.).

Пользователи ИСЭД к началу исследовательской эксплуатации должны быть ознакомлены с соответствующей эксплуатационной документацией.

На протяжении исследовательской эксплуатации сосуществуют традиционный документооборот и электронный документооборот. Исследовательская эксплуатация завершается приемочными испытаниями, после чего традиционный документооборот заменяется электронным.

Внедрение данной системы в общегосударственном масштабе представляет собой длительный и многосторонний процесс. Внедрение системы будет осуществляться поэтапно:

- 1-й этап - внедрение проекта-пилота в Аппарате Правительства;
- 2-й этап - внедрение ИСЭД в Парламенте и Администрации Президента;

3-й этап - интеграция ИСЭД с Государственным регистром юридических актов;

4-й этап - внедрение ИСЭД в центральных отраслевых органах публичного управления и их территориальных подразделениях;

5-й этап - внедрение ИСЭД в районных советах и примэриях.

Для успешного внедрения настоящей Системы необходимо разработать типовые правила ведения делопроизводства и документооборота в органах публичного управления, а также утвердить классификатор типов документов и альбом образцов этих документов.

18. Организация эксплуатации ИСЭД

Процесс функционирования системы является совокупностью комплекса средств автоматизации, организационно-методических и технических документов, специалистов, обеспечивающих ее функционирование (эксплуатационный персонал системы), и специалистов, которые используют ИСЭД в своей профессиональной деятельности (пользователи системы). Эксплуатация системы должна быть организована как система эксплуатации, которая имеет в своем составе:

- систему общей эксплуатации;
- систему управления;
- систему технической эксплуатации.

Основное назначение системы общей эксплуатации - организация предоставления услуг электронного документооборота пользователям и организация функционирования Системы. Назначение системы управления состоит в поддержании надлежащего качества обслуживания пользователей Системы.

Назначение Системы технической эксплуатации состоит в поддержании в трудоспособном состоянии технического и программного обеспечения Системы.

Функции системы общей эксплуатации возлагаются на администрацию Системы, которая взаимодействует с системой управления и системой технической эксплуатации системы. Функции системы общей эксплуатации Системы должны выполняться Центром электронного правления (Функциональный оператор ИСЭД).

Система общей эксплуатации должна решать следующие основные задачи организационного характера:

- ведение регламента Системы;
- взаимодействие с системой управления;
- взаимодействие с системой технической эксплуатации.

Регламент электронного документооборота должен отображать:

- перечень услуг Системы, которые предоставляются пользователям;
- порядок предоставления услуг;
- протоколы обмена служебной информацией;
- правила работы, подключение и отключение пользователей;
- порядок проведения регламентных работ;
- инструкции, которые определяют взаимодействие пользователей в штатных и аварийных ситуациях.

Для надлежащего функционирования ИСЭД необходимо обеспечить учет в Государственном регистре правовых единиц всех органов публичного управления, в том числе территориальных подразделений органов публичного управления и органов местного публичного управления. Необходимо также создание регистра государственных служащих и государственных должностей.

Для сопровождения и технического обеспечения функционирования системы должен быть назначен технологический оператор системы, в задачу которого входит выполнение функций технологического управления Системой, сопровождение системы технической эксплуатации и обеспечение безопасности ИСЭД.

Функции технологического оператора ИСЭД должны быть возложены на ГП "Центр специальных телекоммуникаций".

Система технической эксплуатации должна обеспечивать контроль технического состояния и технического обслуживания аппаратуры Системы.

Система технической эксплуатации включает технические и программные средства, а также эксплуатационный персонал, которые необходимы для поддержания технического и программного обеспечения в рабочем состоянии.

Техническая эксплуатация обеспечивает функционирование объектов Системы, поддерживает их работоспособность и включает:

- сопровождение и техническое обслуживание оборудования;
- сопровождение и техническое обслуживание программного обеспечения;
- сопровождение и техническое обслуживание систем передачи данных;
- обеспечение бесперебойного электропитания;
- обслуживание контрольно-измерительной аппаратуры;
- обслуживание средств охранительной сигнализации (в том числе средств противопожарной сигнализации и вентиляции).

Для проведения работ по техническому обслуживанию на объектах должны быть предусмотрены средства для проведения функционального и диагностического контроля работоспособности отдельных компонентов Системы.

Для аппаратуры Системы должна быть обеспечена возможность проведения планового технического обслуживания и ремонта согласно эксплуатационной документации. Вывод одного из зарезервированных устройств в режим обслуживания с целью проведения планового технического обслуживания или устранения отказа не должно вызвать нарушение работы других устройств, которые связаны с ним и находятся в рабочем режиме.

Для аппаратуры Системы должна быть обеспечена возможность проведения планового технического обслуживания и ремонта согласно эксплуатационной документации. Вывод одного из зарезервированных устройств в режим обслуживания с целью проведения планового технического обслуживания или устранения отказа не должно вызвать нарушение работы других устройств, которые связаны с ним и находятся в рабочем режиме.

Основные аспекты управления Системой должны быть сгруппированы в пять классов задач:

- управление конфигурацией;
- управление эффективностью функционирования;
- управление функционированием в аварийных ситуациях;
- управление безопасностью;
- управление учетом.

К задачам управления конфигурацией относятся:

включение в конфигурацию Системы и исключение из конфигурации компонентов Системы;

подключение к Системе и отключение от Системы пользователей;

изменение на требование пользователей состава необязательных услуг, которые предоставляются пользователям.

К задачам управления эффективностью функционирования относятся:

анализ и исследование работы Системы, выявление слабых мест в ее функционировании, изготовление рекомендаций по повышению эффективности функционирования;

оптимизация использования системных ресурсов.

К задачам управления функционированием в аварийных ситуациях относятся:

выявление предаварийных и аварийных ситуаций в Системе, локализация повреждений;

перераспределение ресурсов Системы и ограничение нагрузки от пользователей.

К задачам управления безопасностью относятся:

распределение доступа пользователей к Системе;

распределение доступа эксплуатационного персонала к аппаратуре и программному обеспечению;

защита аппаратуры от несанкционированного доступа;

плановое и внеплановое изменение ключей и т.п.

К задачам управления учетом относятся:

учет потребления пользователями ресурсов Системы;
обработка учетной информации и тарификация.

Средствами управления в Системе являются:

технические средства;

программные средства;

эксплуатационный персонал.

Текущий ремонт аппаратуры компонентов Системы осуществляется эксплуатационным персоналом на объектах Системы.

Заключительные положения

Ожидаемые результаты можно разделить на две группы - стратегические и тактические.

Тактические результаты связаны в основном с повышением качества подготовленных документов, уменьшением количества рутинных операций, сокращением времени на обработку и поиск информации, уменьшением человеческого фактора в технических процедурах.

Ожидаемые стратегические результаты - это улучшение качества принятых решений, повышение доверия граждан к власти, обеспечение прозрачности деятельности органов исполнительной власти, создание условий для оперативного анализа процессов внедрения делопроизводства и документооборота.

Внедрение настоящей Системы требует изменения процессов и технологий делопроизводства, существующих в органах публичного управления.