



Republica Moldova

GVERNUL

HOTĂRÂRE Nr. HG188/2012
din 03.04.2012

**privind paginile oficiale ale autorităților
administrației publice în rețeaua Internet**

Publicat : 06.04.2012 în MONITORUL OFICIAL Nr. 70-71 art. 227 Data intrării în vigoare

MODIFICAT

[*HG414 din 08.05.18, MO157-166/18.05.18 art.474*](#)

În conformitate cu art.18, lit. a) și e) pct.3), art. 22 din Legea nr.467-XV din 21 noiembrie 2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.6-12, art.44), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Regulamentul cu privire la paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet (se anexează).

2. Instituția publică „Agenția de Guvernare Electronică”, în termen de 6 luni, va identifica platforma tehnologică și va asigura elaborarea și dezvoltarea modelului-tip (șablon), inclusiv al stilului grafic (design) al paginilor oficiale ale autorităților administrației publice centrale în rețeaua Internet.

[*\[Pct.2 modificat prin HG414 din 08.05.18, MO157-166/18.05.18 art.474\]*](#)

3. Se recomandă autorităților administrației publice locale de nivelul întâi și nivelul al doilea, precum și instituțiilor publice în care acestea au calitatea de fondator și instituțiilor publice autonome, crearea sau aducerea în corespundere cu prevederile prezentei hotărâri a paginilor lor oficiale în rețeaua Internet.

4. Instituția publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică” în calitate de operator tehnico-tehnologic:

în termen de 6 luni, va asigura crearea platformei tehnico-tehnologice pentru găzduirea paginilor oficiale ale autorităților administrației publice centrale, precum și menținerea, dezvoltarea lor ulterioară;

va asigura, la solicitarea autorităților administrației publice locale, în baza contractuală, menținerea și dezvoltarea paginilor oficiale ale acestora în rețeaua Internet.

[Pct.4 modificat prin HG414 din 08.05.18, MO157-166/18.05.18 art.474]

5. Ministerele și alte autorități administrative centrale:

în termen de 12 luni, vor aduce în corespundere cu prevederile prezentei Hotărâri paginile sale oficiale în rețeaua Internet, inclusiv plasarea acestora pe platforma tehnico-tehnologică comună operată de către Instituția publică „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”;

vor asigura permanent administrarea conținutului informațional al paginilor oficiale în rețeaua Internet în conformitate cu prezenta Hotărâre;

vor elabora și aproba regulamentele interne privind modul de publicare și actualizare a materialelor informative pe pagina-web oficială.

[Pct.5 modificat prin HG414 din 08.05.18, MO157-166/18.05.18 art.474]

6. Cancelaria de Stat va asigura plasarea pe pagina oficială a Guvernului în rețeaua Internet a referințelor la paginile oficiale ale autorităților administrației publice centrale și locale.

7. Se abrogă:

Hotărârea Guvernului nr.668 din 19 iunie 2006 „Privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.98-101, art.726).

Alineatul doi din punctul 1 al hotărârii și anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr. 96 din 16 februarie 2010 „Cu privire la acțiunile de implementare a Legii nr.239-XVI din 13 noiembrie 2008 privind transparența în procesul decizional” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr.30-31, art.161).

8. Controlul asupra executării prezentei Hotărâri se pune în sarcina Cancelariei de Stat.

PRIM-MINISTRU Vladimir FILAT

Contrasemnează:

Ministrul tehnologiei

informației și comunicațiilor Pavel FILIP

Nr. 188. Chișinău, 3 aprilie 2012.

Aprobat

prin Hotărârea Guvernului nr. 188

REGULAMENT

cu privire la paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet

Capitolul I

Dispoziții generale

1. Regulamentul cu privire la paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet (în continuare - *Regulament*) este elaborat în scopul sporirii nivelului de transparență a activității autorităților publice și a accesului la informația de interes public prin intermediul paginii oficiale în rețeaua Internet, precum și stabilirii cerințelor minime obligatorii privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice ale Republicii Moldova în rețeaua Internet (în continuare - *pagini-web oficiale*).

2. În sensul prezentului Regulament, se definesc următoarele noțiuni:

Internet - rețeaua informațională globală de comunicații electronice;

pagină-web oficială - ansamblul informațiilor oficiale în formă electronică și al mijloacelor de dialog interactiv, pe care autoritatea administrației publice le pune la dispoziție cetățenilor în rețeaua Internet;

HTML - Hyper Text Markup Language (HTML) este un limbaj de marcare utilizat pentru crearea paginilor WEB ce pot fi afișate într-un browser;

metadata - informația care se inserează într-un fișier HTML pentru a suplimenta informațiile despre conținutul și scopurile unei anumite pagini WEB;

frame-ul - elemente tehnologice utilizate în limbajul de marcare pentru includerea resurselor informaționale, Frame-urile permit împărțirea unei ferestre în secțiuni independente între ele, în fiecare dintre acestea fiind posibilă încărcarea unui document HTML. Astfel, utilizatorul poate vizualiza simultan mai multe documente;

operatorul tehnico-tehnologic - entitatea organizațională care stabilește, de sine stătător sau în comun cu alte entități, condițiile și procedurile în elaborarea site-urilor și asigură suport tehnic de nivel înalt prin personal specializat;

on-line - proprietatea de a fi conectat sau legat la o rețea electrică, de telefon, de Internet sau și la alte sisteme care acceptă conexiuni;

off-line - este termenul opus lui on-line, semnificând: neaflat în conexiune/legătură/sesiune;

Browser - este o aplicație software ce permite utilizatorilor să afișeze text, grafică,

video, muzică și alte informații localizate pe o pagină WEB, dar și să comunice cu ofertantul de informații.

3. Înregistrarea și gestionarea numelor de domen pentru paginile-web oficiale se efectuează în conformitate cu Regulamentul cu privire la gestionarea numelor în domeniul de nivel superior.md, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Telecomunicații și Informatică la 28 august 2000 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2001, nr.25-26, art.75).

4. Paginile-web oficiale vor fi înregistrate în Registrul resurselor și sistemelor informaționale de stat, în modul stabilit.

5. Paginile-web oficiale se plasează pe platforma tehnico-tehnologică a operatorului. Operatorul garantează proprietarului informației respectarea deplină a cerințelor stabilite în prezentul Regulament.

6. Accesul la informația plasată pe pagina-web oficială trebuie să fie liber și gratuit.

7. Paginile-web oficiale trebuie să fie adaptate pentru accesarea de pe echipamente mobile (telefon mobil, smartphone), precum și accesarea de către persoanele cu dezabilități prin asigurarea unui sistem de sonorizare a conținutului informațional.

8. Paginile-web oficiale trebuie să asigure posibilitatea de abonare a cetățenilor la informațiile din blocul de noutăți, evenimente și anunțuri, precum și transparența procesului de elaborare a proiectelor de decizii.

9. Prin intermediul paginii-web oficiale autoritatea administrației publice poate oferi servicii publice contra plată.

Capitolul II

Cerințe privind conținutul, stilul și design-ul

paginilor-web oficiale

Secțiunea 1

Conținutul paginilor-web oficiale

10. Autoritățile administrației publice plasează informația pe pagină-web oficială cu respectarea următoarelor cerințe:

1) informarea publicului despre posibilitatea familiarizării în rețeaua Internet cu activitatea autorității administrației publice respective, prin publicarea adreselor corespunzătoare și a modificărilor intervenite în datele din antetele documentelor oficiale și prin alte modalități;

2) publicarea informației actuale, cu indicarea datei fiecărui caz de publicare a documentului și a datei actualizării informației;

3) oferirea posibilității pentru recepționarea interpelărilor și transmiterea sau publicarea informației solicitate în Internet;

4) oferirea posibilității de interpelare a conducerii autorității cu respectarea procedurii de petiționare stabilite de legislația în vigoare;

5) asigurarea transparenței procesului de elaborare și adoptare a deciziilor, în condițiile legii;

6) garantarea veridicității, plenitudinii și actualizării informației plasate pe pagina-web oficială proprie;

7) întreprinderea măsurilor urgente pentru înlăturarea deficiențelor tehnice, care împiedică funcționarea și accesul la pagina-web oficială proprie.

11. La organizarea serviciilor interactive (conferințe, forumuri, discuții, consultări, servicii on-line), legate de dialogul între reprezentanții autorităților administrației publice și utilizatori (între grupurile de utilizatori, între utilizatori) pe paginile-web oficiale în mod obligatoriu trebuie să fie plasate informații care explică utilizatorilor modul de gestiune a mesajelor în structura unei astfel de comunicări.

12. Statutul informațiilor publicate pe pagina-web oficială (documente, materiale) și responsabilitatea autorității administrației publice pentru conținutul lor sînt indicate într-un text special (note, referințe la sursă) plasat la compartimentul paginii-web oficiale sau pe pagina publicației concrete.

13. Documentul (materialul) plasat pe pagina web oficială trebuie să aibă următoarele caracteristici:

- 1) data publicării (ultimei actualizări, precizări);
- 2) date privind sursa de informație (subdiviziunea responsabilă);
- 3) înțelegeri, note, clauze (în caz de necesitate).

14. Materialele plasate pe pagina-web oficială trebuie să fie informații oficiale ale autorității administrației publice respective. În cazul publicării unor informații din surse externe acestea urmează să fie incluse printr-o notiță scurtă și o referință la sursa de informație originală.

15. Pe pagina-web oficială a autorității administrației publice, în funcție de specificul activității acesteia, va fi publicată următoarea informație:

1) structura autorității publice, date privind obiectivele și funcțiile subdiviziunilor sale subordonate, adresele poștale, numerele de telefon și alte rechizite ale adresei autorității publice, numărul angajaților, date privind organizațiile subordonate autorității publice (cu indicarea și/sau trimiterea la paginile WEB ale acestora), numerele de telefon ale serviciilor de informație ale autorității publice;

- 2) datele cu privire la conducerea autorității publice;

4) datele privind persoanele juridice cărora, în modul stabilit, le este transmisă o parte din funcțiile autorității publice (denumirea organizației, adresa poștală și juridică, numărul de telefon și fax, adresa poștei electronice);

5) lista actelor legislative și normative în vigoare, care stau la baza activității autorității publice, actele normative aprobate de autoritatea publică, inclusiv datele privind publicarea oficială;

6) datele privind transparența în procesul decizional, care include:

a) programele anuale (trimestriale) de elaborare a proiectelor de acte normative, cu indicarea proiectelor de decizii care urmează a fi supuse consultării publice;

b) regulile interne de organizare a procedurilor de consultare publică în procesul de elaborare și adoptare a deciziilor;

c) datele de contact ale persoanelor responsabile de proiectele de decizie, inclusiv de recepționarea și examinarea recomandărilor parvenite asupra acestor proiecte (numele și prenumele, numărul de telefon, adresa electronică);

d) anunțurile privind inițierea elaborării deciziei;

e) anunțurile privind organizarea consultării publice;

e¹) motivul pentru care nu se consideră necesară organizarea consultărilor publice;

e²) anunțul privind retragerea unui proiect de decizie din procesul de elaborare;

f) proiectele de decizii elaborate și materialele aferente acestora;

g) rezultatele consultării publice (proces-verbale ale întrunirilor publice consultative, sinteza recomandărilor);

h) deciziile adoptate;

i) raportul anual al autorității publice cu privire la transparența în procesul decizional;

7) rapoartele analitice și articolele informaționale privind activitatea autorității publice;

8) modelele de cereri și de alte documente, stabilite de legislație și de actele normative ale autorităților publice, acceptate de acestea spre examinare, precum și instrucțiunile privind completarea lor;

9) orele de primire în audiență a cetățenilor, datele necesare privind modul de depunere a petițiilor;

10) datele privind încadrarea cetățenilor în serviciul public: lista funcțiilor vacante existente în serviciul public, cerințele de calificare față de candidații pentru funcțiile

vacante din serviciul public, structura formularului de participare la concurs și termenul-limită de depunere a acestuia;

11) datele privind evenimentele oficiale organizate de autoritățile publice (ședințe, întâlniri, conferințe de presă, colegii etc.), precum și despre deciziile adoptate la asemenea întruniri oficiale;

12) datele privind vizitele oficiale și deplasările de serviciu ale conducătorilor și delegațiilor oficiale ale autorităților publice, textele declarațiilor oficiale și discursurile conducerii autorităților administrației publice, după caz;

13) datele privind programele și proiectele, inclusiv de asistență tehnică, ale căror beneficiari sau executanți sînt autoritățile administrației publice (denumirea, scopurile și sarcinile de bază, beneficiarii și executorii principali de program, termenele și rezultatele de realizare scontate, volumul și sursele de finanțare);

14) datele privind planificarea și executarea bugetelor de către autoritățile administrației publice;

15) datele privind rezultatele controalelor efectuate de/în cadrul autorităților administrației publice, cu respectarea prevederilor legislației în vigoare privind secretul de stat;

16) statistica oficială și indicatorii de bază din domeniul de activitate al autorității administrației publice;

17) serviciile publice prestate persoanelor fizice și juridice;

18) descrierea sistemelor informaționale de uz public, a băncilor de date, registrelor existente ale autorităților publice, precum și listele resurselor și;

19) datele privind pericolul pentru viața, sănătatea și patrimoniul persoanelor; datele privind starea mediului ambiant, cauzarea prejudiciului mediului ambiant și influența factorilor ecologici periculoși, în limitele competenței autorității administrației publice;

20) lista organismelor internaționale în activitatea cărora participă autoritatea publică, precum și datele privind tratatele și acordurile internaționale la realizarea cărora participă autoritatea publică;

20¹) date privind achizițiile publice, care vor cuprinde planul anual de achiziții, anunțuri de intenție, rezultate și alte informații de interes public relevante domeniului;

20²) modulul anticorupție (persoană responsabilă, plan de integritate, raport cu privire la implementarea Planului de integritate, raport privind implementarea Strategiei Naționale Anticorupție, informația privind deschiderea liniilor telefonice specializate anticorupție și/sau de informare, precum și alte informații de interes public relevante domeniului);

21) altă informație utilă.

16. În cadrul procedurii de asigurare a transparenței procesului decizional, informațiile specificate la litera f) subpunctul 6) punctul 15 din prezentul Regulament se publică pe pagina-web oficială, în termen de 2 zile lucrătoare din data elaborării proiectului de decizie.

17. Cu referire la informațiile specificate la subpunctul 10) punctul 15 din prezentul Regulament, pe pagina-web oficială trebuie să fie asigurată posibilitatea de remitere și confirmarea recepționării în regim on-line a formularelor de participare la concurs a candidaților la funcțiile publice vacante.

18. Informațiile specificate la punctul 15 alineatul 11) vor fi publicate pe paginile web nu mai târziu de 6 ore de la încheierea evenimentelor, iar în cazul unor subiecte de interes public și rezonanță sporită, pe paginile web vor fi publicate anunțuri de anticipare a evenimentelor.

19. Lista informațiilor specificate la punctul 15 al prezentului Regulament nu limitează dreptul de a identifica conținutul informației suplimentare pentru plasare pe pagina-web oficială.

20. Este interzisă publicarea pe pagina-web oficială a informațiilor, accesul la care este limitat prin lege, precum și a informațiilor cu caracter publicitar.

21. Informația, publicată pe pagina-web oficială, urmează să fie supusă, în mod obligatoriu, redactării literare și coordonării, în modul stabilit.

Secțiunea 2

Stilul și design-ul paginilor-web oficiale

22. Stilul grafic, conceptul vizual și design-ul artistic al paginii-web oficiale trebuie să reflecte scopul paginii-web oficiale, apartenența sa la spațiul statal și să corespundă statutului autorității administrației publice.

23. Design-ul paginii-web oficiale trebuie să asigure:

- 1) amplasarea efectivă a diferitelor tipuri de informație;
- 2) accesul efectiv al utilizatorilor cu nivele diferite de instruire și pregătire tehnică la conținutul diferitelor compartimente și rubrici ale paginii-web oficiale;
- 3) logica perceperii și căutării informației;
- 4) reflectarea logică a informației și structurii paginii-web oficiale pentru diferite programe de vizualizare și monitoare cu rezoluții diferite.

24. Pagina-web oficială va avea pagina principală simplă și ușor de înțeles care să asigure reflectarea celor mai operative informații și navigarea pe structura resurselor informaționale și a serviciilor.

25. Pagina principală se împarte în trei părți pe verticală, în care se amplasează:

1) în partea de sus:

a) simbolica de stat a Republicii Moldova - în colțul stîng, conform prevederilor art. 12 din Constituția Republicii Moldova 29 iulie 1994 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova 1994 nr.1);

b) denumirea paginii-web oficiale - denumirea se plasează în centru, de exemplu: "Ministerul Culturii" - și adresa de rețea: "www.mc.gov.md";

c) bara de meniuri care conține butoanele:

„Limba” - selectarea versiunii lingvistice;

„Pagina principală” - trecerea la prima pagină;

„Harta” - trecerea la harta paginii-web oficiale;

„Contacte” - trecerea la pagina de contacte utile;

„Subdiviziuni” - trecerea la pagina subdiviziunilor subordonate;

mijloc de căutare - în dreapta, se asigură căutarea informației pe pagina-web oficială;

2) în partea de mijloc:

a) meniul de navigare;

b) blocul de noutăți, evenimente, anunțuri;

3) în partea de jos: informații suplimentare - statistica accesării, referințele (bannere) utile, clauze privind protecția datelor cu caracter personal ale utilizatorilor, dreptul de autor;

4) compartimentele menționate în alineatele precedente pot fi completate, după caz, cu unele informații specifice pentru autoritatea administrației publice.

26. Utilizatorului i se garantează:

1) identificarea, în mod univoc a adresei de rețea (URL) a paginii-web oficiale de server ca pagina principală;

2) prezentarea pe fiecare pagină a paginii-web oficiale a părții de sus a paginii principale;

3) asigurarea trecerii la pagina principală prin clic pe logotipul/stema de stat a paginii-web oficiale;

4) trecerea la compartimentul analogic al paginii-web oficiale prin selectarea unei versiuni lingvistice din orice compartiment intern al paginii-web oficiale;

5) accesibilitatea meniului de navigare pe fiecare pagină a paginii-web oficiale.

27. Se interzice utilizarea în structura paginii-web oficiale a frame-urilor, care complică identificarea exactă pe server a paginilor de nivel inferior ale paginii-web oficiale, precum și folosirea unor soluții de design care împiedică identificarea adecvată a acțiunilor de navigare ale utilizatorului.

28. Elementele de conținut ale paginii-web oficiale au ca autor autoritatea publică propriu-zisă sau autoritatea publică are permisiunea explicită a autorului privind publicarea acestor materiale. Nu se admite utilizarea neautorizată a materialelor străine fără a se face referire la respectarea dreptului de autor.

29. Cerințe privind machetarea paginilor:

1) informațiile textuale de bază se vor publica în format de text - HTML;

2) textul se va reprezenta la un nivel de contrast corespunzător culorii de fond utilizate;

3) la elaborarea paginilor-web oficiale se admite utilizarea codului pentru reprezentarea materialelor informative și a setului de fonturi Arial, Helvetica, Sans-Serif (MS Sans Serif), Courier (Courier New), Times new Roman, Tahoma, Verdana;

4) se va evita utilizarea în titluri a fontului cursiv;

5) se va evita sublinierea textului deoarece aceasta poate fi interpretată ca o referință;

6) materialele textuale se prezintă cât de mult posibil în pagina-web propriu-zisă. În cazul documentelor textuale de dimensiuni mari acestea pot fi anexate în formatele: ODT (editabil), DOC (editabil) sau PDF;

7) la plasarea tabelelor se utilizează cât de mult posibil pagina-web propriu-zisă. În cazul tabelelor de dimensiuni mari acestea pot fi atașate în formatul: CSV, XLS sau ODS (editabil);

8) obiectele grafice se prezintă în formatele: GIF, JPG (JPEG) sau PNG;

9) materialele video se prezintă în format: MPEG, AVI sau FLV;

10) materialele audio se prezintă în formatele: MP3 sau WAV;

11) la plasarea materialelor elaborate în Macromedia Flash se utilizează formatul SWF sau FLV;

12) la plasarea arhivelor se utilizează formatul ZIP;

13) se va evita plasarea pe pagină a imaginilor de dimensiuni mari. Parametrii lineari ai imaginii (înălțimea și lățimea, coordonatele de poziționare) se indică, în mod obligatoriu, în codul HTML al paginii și nu trebuie să depășească mărimea 500x350 pixeli;

14) obiectele grafice vor fi, în mod obligatoriu, însoțite de texte alternative. Textele

alternative trebuie să fie clare și de o înțelegere univocă, dar să nu depășească 100 de caractere;

15) obiectele grafice, care reprezintă în același timp referințe (link-uri), sînt însoțite, în mod obligatoriu, de texte alternative;

16) textul alternativ, ce descrie atributele oficiale ale autorității administrației publice, este obligatoriu pentru logotipul de bază al paginii-web oficiale;

17) informația pe pagina-web oficială trebuie să fie prezentată astfel încît partea informațională să cuprindă întreaga fereastră a browser-ului, indiferent de rezoluția monitorului instalat la utilizator (paginare „de gumă”).

30. Toate compartimentele paginii-web oficiale trebuie să vizualizeze în caseta de adrese o adresă lizibilă. Adresa trebuie să fie permanentă și să nu fie dinamică - pentru arhive și motoare de căutare. Trebuie să se aibă în vedere permanența și ușurința de citire a adresei la utilizarea în materialele off-line.

31. Informația pe paginile-web oficiale se publică în conformitate cu legislația în vigoare privind funcționarea limbilor. Se recomandă traducerea informației într-o limbă de circulație internațională, în cazul existenței în lista de personal a funcției de traducător.

32. Este necesar să se asigure căutarea în contextul întregii pagini-web oficiale, fără a ține cont de morfologie. Pentru lansarea căutării vizitatorul paginii-web oficiale trebuie să indice criteriul de căutare: nu mai puțin de patru simboluri alfa-numerice. Rezultatul căutării se va afișa în formă de listă de titluri de pagină în care se conțin cuvinte ce răspund criteriului de căutare. Titlurile paginilor reprezintă referințe la aceste pagini.

33. În scopul sporirii eficienței infrastructurii paginii-web oficiale și conferirii acesteia un caracter mai interactiv și mai dinamic, se permite să se utilizeze:

1) HTML standard, inclusiv HTML 5 pentru prezentarea conținutului;

2) JavaScript pentru conferirea de interactivitate și dinamicitate;

3) CSS pentru descrierea prezentării paginii-web.

34. Toate paginile trebuie să conțină tag-ul “title” completat în limba în care este prezentată pagina. Se recomandă ca tag-ul să fie accesibil pentru editare din sistemul de gestiune a conținutului pentru a spori ratingul paginii-web oficiale în motoarele de căutare.

35. Metadatele completate se introduc în mod obligatoriu în codul HTML al fiecărui compartiment al paginii-web oficiale.

36. Setul standard de metadate include cel puțin:

1) titlul (titlul paginii, denumirea paginii, compartimentului, rubricii, paginii-web oficiale);

2) autorul (cine a elaborat conținutul, pagina-web oficială, pagina);

- 3) cuvintele-cheie (domeniul de interes) ale paginii/paginii-web oficiale;
 - 4) descrierea (descriere textuală, adnotare la pagină/conținut;
 - 5) data (data generării paginii, data ultimelor actualizări);
 - 6) editorul (subiectul, organizația), responsabil de publicare (ediție, suport);
 - 7) tipul resursei (tipul conținutului informațiilor - noutăți, sinteze etc.);
 - 8) formatul (formatul datelor, pentru identificarea software-ului și hardware-ului necesar pentru afișarea paginii/paginii-web oficiale;
 - 9) adresa de rețea (URL);
 - 10) limba de prezentare;
 - 11) legătura acestei resurse cu alte resurse;
 - 12) notificare (clauze juridice) privind drepturile de autor.
37. Fundalul paginii-web nu va include imagini sau scheme de colorare ce îngreunează încărcarea paginii sau reduce lizibilitatea conținutului.
38. Harta paginii-web oficiale trebuie să reprezinte o structură ierarhică.

Capitolul III

Administrarea paginii-web oficiale

39. La procesul administrării paginii-web oficiale participă următorii subiecți:
- 1) administratorul conținutului informațional;
 - 2) furnizorii de informații;
 - 3) operatorul tehnico-tehnologic.
40. Administratorul conținutului informațional reprezintă un angajat sau subdiviziunea structurală a autorității administrației publice, desemnată prin ordinul conducătorului autorității respective sau, după caz, creată în scopul coordonării și executării lucrărilor ce țin de conținutul informațional al paginii-web oficiale. Administratorul conținutului informațional, de regulă, face parte din serviciul de presă (relații cu publicul) al autorității administrației publice. Funcțiile de administrare a conținutului informațional al paginii-web oficiale, la decizia conducătorului autorității administrației publice, pot fi atribuite instituțiilor și organizațiilor din subordine.
41. În scopul reglementării activității administratorului conținutului informațional se elaborează Regulamentul privind suportul informațional al paginii-web oficiale, care se aprobă de conducătorul autorității administrației publice.

42. Administratorul conținutului informațional are următoarele sarcini:

- 1) elaborarea programelor de promovare a paginii-web oficiale;
- 2) planificarea activităților privind suportul informațional al paginii-web oficiale;
- 3) colectarea, prelucrarea și pregătirea materialelor pentru publicare pe pagina-web oficială;
- 4) publicarea materialelor de pe pagina-web oficială și retragerea lor;
- 5) colaborarea cu furnizorii de informații;
- 6) gestionarea actualizărilor pe pagina-web oficială;
- 7) procesarea solicitărilor utilizatorilor prin poșta electronică, precum și a solicitărilor provenite din completarea de către utilizatori a formelor interactive pe pagina-web oficială.

43. Administratorul conținutului informațional asigură respectarea regulilor de gramatică a materialelor informative, verifică oportunitatea ediției, respectarea legislației privind dreptul de autor și drepturile conexe.

44. Furnizorii de informații (persoanele/subdiviziunile interioare) vor asigura pregătirea și transmiterea informației veridice și actualizate din domeniul în care activează, pentru a fi amplasată pe pagina-web oficială.

45. Operatorul tehnico-tehnologic este desemnat în scopul asigurării bunei funcționări a paginii-web oficiale și are următoarele sarcini:

1) elaborarea complexului de programe pentru administrarea conținutului informațional al paginii-web oficiale, în conformitate cu cerințele față de securitatea informațională și dispozițiile prezentului Regulament;

2) controlul respectării cerințelor privind managementul și specificațiile tehnice ale paginii-web oficiale, inclusiv cerințe tehnice față de server, cerințe privind designul tehnic și suportul tehnic;

3) managementul serviciilor interactive;

4) controlul și estimarea eficienței funcționării paginii-web oficiale;

5) estimarea calității serviciilor privind mentenanța paginii-web oficiale, controlul activității executorilor;

6) întreținerea tehnico-tehnologică și administrarea de sistem a paginii-web oficiale;

7) elaborarea complexului de mijloace tehnice și de program pentru asigurarea securității și stabilității funcționării paginii-web oficiale;

8) determinarea și actualizarea cerințelor tehnice față de partea funcțională a paginii-web oficiale, în conformitate cu cerințele față de caracteristicile funcționale și normele de

securitate informațională;

9) asigurarea copierii de rezervă (back-up) a modulelor informaționale de program ale paginii-web oficiale cu utilizarea dispozitivelor tehnico-tehnologice speciale și a complexelor de programe.

46. Operatorul tehnico-tehnologic al paginii-web oficiale este responsabil pentru:

- 1) modificările structurii paginiilor-web oficiale;
- 2) integritatea versiunii curente a paginilor-web oficiale;
- 3) efectuarea copiilor de rezervă și arhivarea informației;
- 4) starea designului tehnic și respectarea cerințelor specificațiilor tehnice;
- 5) corectitudinea realizării scenariilor de servicii interactive;

6) ordinea de procesare a solicitărilor utilizatorilor prin poșta electronică, precum și a solicitărilor provenite din completarea de către utilizatori a formelor interactive ale paginii-web oficiale;

7) calitatea accesului utilizatorilor în diferite regimuri de conectare și cu diferite programe de vizualizare;

- 8) adecvarea scenariilor serverului;
- 9) corectitudinea referințelor (link-urilor);
- 10) arhivarea datelor privind statistica de exploatare și mesajele de eroare;
- 11) procesarea fluxurilor de solicitări informaționale în perioade de vîrf.

47. Repartizarea obligațiilor funcționale ale specialiștilor subdiviziunii interioare responsabile de administrarea tehnico-tehnologică a paginii-web oficiale este stabilită în regulamentul acestei subdiviziuni.

48. La apariția unor situații neordinare în funcționarea paginii-web oficiale (defecțiuni ale programelor sau echipamentelor, deranjamente ale canalelor, accesul neautorizat la baza de date, deteriorarea masivelor de date etc.) se anunță neîntârziat conducerea autorității administrației publice și se întreprind măsuri privind restabilirea regimului normal de funcționare a infrastructurii informaționale a autorității administrației publice.

49. Soluția standard privind pagina web oficială trebuie să asigure, în mod obligatoriu, măsurile și condițiile de protecție a paginii-web oficiale, modul de oferire a statisticii de rețea și a informațiilor privind fiabilitatea și stabilitatea funcționării paginii, precum și modul de efectuare și păstrare a copiilor de rezervă.

Capitolul IV

Cerințe tehnice

Secțiunea 1

Cerințe privind compatibilitatea

50. În scopul asigurării calității înalte a paginilor-web oficiale, inclusiv posibilității de vizualizare corectă a informației cu diferite browsere și compatibilității cu diferite platforme informatice, pagina-web oficială trebuie elaborată în conformitate cu recomandările World Wide Web Consortium (W3C) (a se vedea www.w3c.org).

51. Pentru a asigura posibilitatea accesului persoanelor cu dizabilități la pagina-web oficială, trebuie aplicate recomandările WAI cel puțin la nivelul A (Web Accessibility Initiative) (a se vedea www.w3.org/WAI/).

52. Pagina-web oficială trebuie testată în conformitate cu recomandările W3C (a se vedea validator.w3.org/).

53. Paginile-web oficiale trebuie să asigure posibilitatea vizualizării corecte în diferite aplicații browser (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera).

54. La elaborarea paginilor-web oficiale se aplică standardele naționale: SM ISO 13407:2006 "Procese de proiectare centrate pe operatorul uman pentru sisteme interactive", SM ISO/TR 18529:2006 "Ergonomie. Ergonomia interacțiunii om-sistem. Descrierea procesului ciclului de viață centrate pe operatorul uman", precum și Reglementarea tehnică „Procesele ciclului de viață al software-ului” RT 38370656-002:2006.

Secțiunea 2

Cerințe privind fiabilitatea și productivitatea

paginii-web oficiale

55. Sînt definiți următorii indicatori de fiabilitate și productivitate a unei pagini-web oficiale în rețeaua Internet:

1) funcționarea 24 ore din 24, 7 zile în săptămîină. Timpul de suspendare a funcționării paginii-web oficiale pentru deservirea tehnică planificată să nu depășească 3 ore pe lună;

2) viteza de generare a paginii (timpul de răspuns) la frecvența medie pe zi de vizitare a paginii-web oficiale nu trebuie să depășească 5 secunde, timpul recomandabil fiind 0,6-0,8 secunde (din considerentele numărului de vizitatori a paginii-web oficiale pentru perioada de o lună, o zi și concomitent);

3) soluționarea automată a erorii „404 - documentul nu a fost găsit”. Pagina respectivă trebuie să conțină elementele informative: mesajul de eroare și referință la harta paginii-web oficiale, protecție la completarea eronată a câmpurilor în formele HTML: în cazul unei completări greșite trebuie să se afișeze mesajul care indică eroare de completare a câmpului, precum și caseta cu bare ce va sugera datele corecte;

4) protecția contra erorilor premeditate la completarea de către utilizator a datelor

din câmpurile formelor HTML: formele HTML nu trebuie să permită executarea unor script-uri introduse în ele.

Secțiunea 3

Sistemul de gestiune a conținutului

informațional al paginii-web oficiale

56. Sistemul de gestiune a conținutului informațional trebuie să asigure:

1) posibilitatea de introducere/editare/ștergere de către persoane autorizate a informațiilor textuale și grafice de conținut;

2) posibilitatea de modificare a meniului paginii-web oficiale, inclusiv a compartimentelor și subcompartimentelor pe nu mai puțin de trei niveluri de includere;

3) definirea unui model implicit de construire a paginii-web oficiale pentru fiecare compartiment;

4) susținerea a nu mai puțin de trei versiuni lingvistice;

5) posibilitatea de a defini diferite grupe de utilizatori a paginii-web oficiale care să posede drepturi diferite (setate arbitrar) de creare/modificare/ștergere/publicare a conținutului informațional al paginii-web oficiale, a structurii sale și a elementelor funcționale.

6) posibilitatea de urmărire și înscriere în registre de sistem (log-uri) a tuturor acțiunilor întreprinse de fiecare utilizator al sistemului de gestiune a conținutului informațional;

7) posibilitatea de efectuare a arhivării complete (back-up), atât a componentei de conținut informațional al paginii-web oficiale, cât și a celei de program, existența unor proceduri de restabilire;

8) posibilitatea utilizării unui sistem mono- sau bifactorial de identificare a utilizatorilor care au dreptul de administrare a conținutului informațional și a altor informații de pe pagina-web oficială;

9) existența documentației pentru administratorul conținutului informațional.

57. Modificarea formatării HTML presupune modificarea aspectului exterior al elementelor informaționale cu utilizarea HTML și a stilurilor (modelelor) standarde pentru pagina-web oficială - CSS. Sînt supuse modificărilor doar acele caracteristici ale elementelor informaționale pentru care este prevăzută modificarea.

58. Modificarea structurii presupune posibilitatea de modificare a caracteristicilor de amplasare reciprocă a elementelor informaționale în pagină.

59. Trebuie să existe posibilitatea de a opera următoarele manipulări cu elementele

informaționale ale fiecărui subcompartment:

- 1) modificarea caracteristicilor: denumire, înștiințare;
- 2) modificarea textului HTML al descrierii complete;
- 3) legătura cu alte elemente informaționale: alte tipuri de elemente informaționale, fișiere pentru descărcare, alte resurse Internet, pagini interne ale paginii-web oficiale;
- 4) modificarea șablonului (modelului) de construcție a paginii.

60. Datele pot fi păstrate în sistem în două moduri: în sistemul de fișiere al serverului-web, în formă de fișiere separate, sau într-o bază relațională de date. Pentru păstrarea informațiilor structurate în fișiere se recomandă a se utiliza formatul XML (ca excepție se admite utilizarea formatului HTML).

61. La elaborarea resurselor publice trebuie să fie asigurat "Manualul utilizatorului".

62. „Manualul utilizatorului” este elaborat de către operatorul tehnico-tehnologic și trebuie să descrie posibilitățile și specificul sistemului de management al conținutului informațional al paginii-web oficiale. Documentația trebuie să conțină următoarele compartimente:

- 1) setarea parametrilor paginii-web oficiale;
- 2) funcționarea „Sistemului de management al conținutului informațional”;
- 3) configurarea serverului WEB.

63. „Manualul utilizatorului” trebuie să fie disponibil în format electronic.

64. La elaborarea, menținerea și administrarea paginilor-web oficiale, autoritățile administrației publice se vor conduce de legislația în vigoare și standardele naționale în domeniul asigurării securității informaționale și protecției informației.

65. Securitatea și protecția informației reprezintă un complex de măsuri organizatorice, tehnologice, de instruire, de control al accesului, de protecție fizică, de asigurare a continuității și veridicității informației, de protejare a datelor cu caracter personal. Asigurarea securității și protecției informației se face de către personal calificat ce deține expertiza atât în domeniul securității informaționale, cât și a cadrului normativ-legal din Republica Moldova.

66. În cazul în care, la decizia conducătorului autorității administrației publice, funcțiile de creare și menținere a paginii-web oficiale sînt atribuite altor organizații, aceste organizații trebuie să garanteze un nivel de securitate stabilit în prezentul document.