



POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Clasificare de
securitate
C4 - PUBLIC

Aprobat:
Prin Ordinul Directorului
Instituției Publice „Serviciul Tehnologia
Informației și Securitate Cibernetică”
nr. 68 din 03 August 2020

Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică (*în continuare Serviciul*) este o instituție publică a cărei activitate are scopul de a asigura administrarea, menținerea și dezvoltarea infrastructurii de tehnologie a informației, sistemului de telecomunicații al autorităților administrației publice, ca parte a rețelei de comunicații speciale și sistemelor informaționale de stat, gestionarea infrastructurii unice a cheii publice a Guvernului, precum și implementarea politicii statului în domeniul securității cibernetice.

Misiunea Serviciului constă în coordonarea și organizarea activităților orientate spre asigurarea implementării politicilor publice în domeniile de competență stabilite de Statutul instituției publice.

Sistemul de management al calității din cadrul Serviciului se aplică pentru următoarele domenii de competență:

- administrarea infrastructurii de tehnologie a informației și a Sistemului de telecomunicații al autorităților administrației publice ca parte a rețelei de comunicații speciale;
- administrarea și menținerea sistemelor informaționale de stat;
- securitate cibernetică;
- gestionarea infrastructurii unice a cheii publice (PKI) a Guvernului;
- implementarea tehnologiilor informaționale în sectorul public;
- administrarea și menținerea domeniului de nivel superior „.md”.

Politica în domeniul calității include angajamentul privind furnizarea consecventă a serviciilor care să satisfacă cerințele clientului și cerințele legale, precum și urmărirea creșterii satisfacției clientului prin aplicarea eficace a sistemului de management al calității în conformitate cu cerințele ISO 9001:2015.

Obiectivele în domeniul calității ale Serviciului sunt orientate spre:

- menținerea și îmbunătățirea eficacității sistemului de management al calității în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2015;
- certificarea sistemului de management al calității ISO 9001:2015;
- monitorizarea și îmbunătățirea continuă a proceselor sistemului de management al calității;

Deținător Direcția economică	Cod PT.2305.2020	Versiune 1.0	În vigoare din	03.08.2020	Page 1 of 2
---------------------------------	---------------------	-----------------	----------------	------------	-------------



POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Clasificare de
securitate
C4 - PUBLIC

- asigurarea resurselor materiale și umane necesare funcționării eficiente a sistemului de management al calității;
- îmbunătățirea performanțelor profesionale și motivarea personalului;
- asigurarea unui proces de comunicare transparent și eficient cu clienții și alte părți interesate;
- fortificarea relațiilor de colaborare cu părțile interesate și partenerii de afaceri;
- sporirea gradului de satisfacție al clienților, menținerea la zero a numărului de reclamații;
- asigurarea confidențialității, integrității și disponibilității informației obținute în procesul de desfășurare a activităților din domeniul de competență;
- asigurarea integrității instituționale și profesionale ale angajaților;
- sporirea prestigiului Serviciului prin competență, seriozitate și promptitudine de răspundere la solicitările clienților și altor părți interesate.

În scopul realizării obiectivelor în domeniul calității, fiind în funcție de Director al Serviciului, îmi asum angajamentul pentru:

- comunicarea în cadrul Serviciului a importanței satisfacerii cerințelor clienților și altor părți interesate, precum și cerințelor legale;
- revizuirea periodică a politicii în domeniul calității și analiza stadiului realizării obiectivelor stabilite;
- asigurarea resurselor necesare funcționării eficiente a sistemului de management al calității;
- analiza anuală a eficacității sistemului de management al calității în vederea îmbunătățirii performanței și eficacității acestuia.

Întreg personalul Serviciului asigură calitatea prestației profesionale în activitățile desfășurate pentru a satisface cerințele clienților și altor părți interesate.

Deținător Direcția economică	Cod PT.2305.2020	Versiune 1.0	În vigoare din	03.08.2020	Page 2 of 2
---------------------------------	---------------------	-----------------	----------------	------------	-------------