

E-Guvernarea în municipiile României

2 / 2015

Studiu de impact

Publicație anuală

TRANSPARENȚĂ



Modul în care
autoritățile
se raportează
la comunitate.

E-DOCUMENTS



Documentele
la care cetățenii
pot avea acces
prin mediul digital.

E-COMMUNICATION



Participarea
cetățenilor
la actul de
guvernare.

E-GOVERNMENT BEST CASES

CELE MAI INTERESANTE
ȘI MAI DE SUCCES INIȚIATIVE,
regăsite în plan național
și internațional.

Nr. 2 – 2015

E-Guvernarea în municipiile României

Studiu 2015

SNSPA

Facultatea de Administrație Publică

ISSN: **2360-5618**

ISSN-L: **2360-5618**

Colegiu editorial

Director

Cătălin VRABIE

Editor Executiv

Marian Bârgău

Membri

Luisse BROSSER

Anastasia CIUPERCA

Luminița IORDACHE

Andreea-Maria TÎRZIU

Referenți științifici

Prof. univ. dr. Vasile BALTAC – SNSPA, București

Prof. univ. dr. Kemal OKTEM – Hacettepe University, Ankara

Prof. univ. dr. Adriana GRIGORESCU – SNSPA, București

Conf. univ. dr. Cornelia MAXIM – SNSPA, București

Grupul de cercetare „IT lab”
Facultatea de Administrație Publică, SNSPA
București, str. Povernei, nr. 6, Sect. 1
Tel. 0372-177182
e-mail: vcatalin@snsa.ro
www.administratiepublica.eu

Editura Pro Universitaria
București, str. Sergent Mihai Stan, nr.16, Sect. 5
Tel. 0733-672111, fax: 021-3149316
e-mail: editura@prouniversitaria.ro
www.prouniversitaria.ro

CUPRINS

Cuvânt înainte.....

Abstract.....

Recenzie „E-Guvernarea în municipiile României – Studiu 2014”

1 Introducere

2 Servicii electronice geospațiale (Brașov, România)

3 Rețele de interacțiune (Amsterdam, Olanda)

4. Primăria la un click distanță (Brașov, România).....

5. Mai aproape de cetățeni (Trikala, Grecia).....

Bibliografie.....

CUVÂNT ÎNAINTE

E-guvernarea (concept cunoscut și în spatele englezismului „e-gov”) este una dintre cele mai – dacă nu cea mai interesantă provocare a administrației publice din întreaga lume. De-a lungul studiilor făcute, ne-am întâlnit cu două mituri pernicioase care sunt într-un fel sau altul relaționate guvernării electronice și pe care acest număr al revistei „E-Guvernarea în municipiile României” își propune să le doboare.

Primul mit este acela cum că *”e-gov has failed¹”* sau, într-o abordare mai comună, dar care de fapt rezumă aceeași propoziție: *„guvernarea electronică – vorbe”*. Acest mit este pur și simplu fals; exemple ale succesului guvernării electronice se vor regăsi din abundență în acest studiu. Realitatea este că puțini o înțeleg și îi simt prezența. Puține sunt dubiile pe care le au cercetătorii din acest domeniu legate de viitorul e-government-ului și a utilității tehnologiilor de zi cu zi.

Al doilea mit este că *„atunci când se va implementa, se va lăsa cu disponibilități”*. Acesta nu este doar fals, dar reprezintă și un nonsens – o abordare stilizată (și poate exagerată, dar cu atât mai interesantă) care susține acest punct de vedere poate fi urmărită prin vizionarea filmului *„Aftermath – Population Zero²”* (difuzat prima dată de National Geographic Channel în martie 2008). Trebuie să înțelegem că cei mai responsabili de lansarea și întreținerea acestui mit sunt cei care „se țin departe” de tehnologia informației, cei care încă preferă mijloacele tradiționale de guvernare; cu alte cuvinte, *analfabeții digitali*.

În mod cert aceste mituri nu descurajează inițiativele ci, în mintea cercetătorilor, se transformă în provocări. Practic, acest număr al revistei are de gând să prezinte, sub

¹ Guvernarea electronică a eșuat.

² YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=sUqHECc5rPo>

formă de studii de caz, cele mai interesante și mai de succes inițiative regăsite în plan național, dar și internațional, cu intenția de a se concretiza, sub formă de modele de urmat, în inițiative ale tuturor instituțiilor publice din România.

Detalii suplimentare referitoare la aceste studii și analize se vor regăsi și pe pagina de Internet a proiectului de cercetare: www.primariadigitala.ro (proiect de cercetare al SNSPA nr. R928/20.12.2012).

Lector univ. dr. Cătălin I. VRABIE

SNSPA

ABSTRACT

E-government is one of the most – if not most interesting challenge of public administrations worldwide. Throughout the studies we have made, we encountered two pernicious myths that are in some way related to eGovernment and that this issue of “E-Governance in Romanian Municipalities” aims to break.

The first myth is that *"e-gov has failed"*. This myth is simply false; examples of eGovernment's success will be found in this study. The reality is that few people understand and feel its presence. The researchers in this area have no doubts related to eGovernment's future – nowadays, the use of technologies in everyday life is not a question to debate on.

The second myth is that *"when it will be implemented, we are all going to be unemployed"*. This is not only false, but it represents a nonsense – a stylized approach (and perhaps exaggerated, but that makes it more interesting) which supports this view can be seen by watching the movie *"Aftermath – Population Zero"* (first broadcasted on the National Geographic Channel in March 2008). It must be understood that the most responsible for launching and maintaining this myth are those who are *staying away* from information technology, those who still prefer traditional means of governance – they are, as they are called, *[digital] illiterates*.

Clearly, these myths discourage initiatives, but not in the researchers minds, which turn them into challenges. Basically, this issue of the study is going to present, as case studies, the most interesting and successful initiatives found at national and international levels, the initiative of public institutions. The intention is to provide a framework or maybe role models for all the public institutions in Romania.

More details on these studies and analyzes will be found on the project's Website:
www.primariadigitala.ro (SNSPA research project no. R928/20.12.2012).

Lecturer PhD. Cătălin I. VRABIE

NUPSPA

RECENZIE

privind lucrarea „**E-Guvernarea în municipiile României – Studiu 2014**”

Conf. dr. Cornelia MAXIM

E-guvernarea reprezintă, de peste două decenii, marea provocare a Europei, fiind considerată un rezultat al amplelor activități de cercetare și un domeniu aflat în plină dezvoltare pentru cele mai diverse medii de interes economico-social și administrativ la nivelul comunităților locale, regionale, naționale și internaționale.

În anul 2006, Comisia Europeană a adoptat Planul de Acțiune „i2010 eGovernment” (Accelerarea e-Guvernării în Europa în beneficiul tuturor). Acest plan definea cinci priorități, care se refereau la: „Nici un cetățean să nu fie exclus: avansează ideea incluziunii prin e-Guvernare, astfel încât până în anul 2010 toți cetățenii să beneficieze de servicii de încredere, inovative”; „Asigurarea până în 2010 de mai multă satisfacție utilizatorilor și transparență”; „Implementarea unor servicii cu un mare impact atât pentru cetățeni, cât și pentru lumea afacerilor – până în 2010, 100% din public le va putea procura electronic”; „Facilitarea accesului cetățenilor și lumii afacerilor, până în 2010, la servicii publice sigure, securizate și interoperabile, care să permită accesul autentificat de-a lungul Europei”; „Întărirea participării la luarea democratică a deciziilor – până în 2010 vor trebui puse la dispoziția cetățenilor mijloace pentru facilitarea dezbaterii efective publice și pentru participarea la actul decizional (e-democrația)”.

România nu era inclusă în acest plan de acțiune, deoarece parcurgea perioada de preaderare la Uniunea Europeană, motiv pentru care realizarea unei părți din punctele acestei strategii, după aderarea la UE în anul 2007, necesita un drum lung de parcurs până la îndeplinirea unor asemenea obiective prioritare. Realitatea românească, de după anul 2007, a acestor provocări europene, demonstrează că și în România au fost generate provocări și oportunități de dezvoltare în toate mediile și comunitățile umane, pentru viitorul „măine” în condițiile existenței și integrării dinamice ale celor două lumi: *reală* și *virtuală*. Treptat, diverse medii ale societății românești au devenit beneficiare ale efectelor superperformante ale unor componente virtuale de tipul: e-Comunicare, e-Socializare, e-Educație, e-Guvernare, e-Media, e-Cultură, e-Economie, e-Afaceri, e-Marketing, e-Carieră, e-Democrație, e-Sănătate, e-Politică etc.

În cadrul Strategiei Comunitare de Orientare pentru perioada 2007-2013, Comisia Europeană a pus accentul pe oferirea unor servicii publice eficiente și efective, pentru comunitățile umane și mediile de afaceri. Între acestea, s-au regăsit serviciile specializate și specifice orientate spre e-Guvernare, e-Learning și e-Health, servicii cu un impact relevant asupra dezvoltării economico-sociale a comunităților umane și în facilitarea accesului real al cetățenilor la servicii online, asigurate de tehnologiile și instrumentele societății informaționale și comunicaționale moderne.

Este cunoscut faptul că **dezvoltarea în domeniul e-Guvernării este influențată de cinci factori**: conectivitatea și infrastructura tehnologică; viziunea de e-Guvernare, cu obiective și strategii eficiente de dezvoltare; mediul legal și de afaceri; educația și instruirea; resursele financiare adecvate.

Față de aceste provocări europene și realități românești ale perioadei de după 2006, România anului 2014 poate demonstra progresul înregistrat de multe componente virtuale de tip „E-...”, pentru diverse domenii de existență, viață și activitate ale societății românești contemporane.

În acest context de progres constatat, **e-Guvernarea din România oferă numeroase exemple punctuale specifice**, aflate pe diverse stadii dinamice de realizare, de implementare reușită și utilizare de către diverse categorii de beneficiari, individuali și organizaționali. **Relevante sunt**, în acest sens, și **rezultatele cercetării realizate prin studiul „E-Guvernarea în municipiile României”**, realizat de către lectorul univ. dr. Cătălin I. VRABIE, din cadrul Facultății de Administrație Publică – SNSPA.

Radiografia orizontală a site-urilor oficiale Web ale celor 103 municipii ale României, realizată prin studiul menționat în perioada ianuarie-februarie 2014, este edificatoare din punct de vedere al analizei, constatărilor și concluziilor rezultate. Anterior acestei radiografii, având același subiect tematic, au mai fost realizate două studii/analize asemănătoare (ianuarie 2010, ianuarie 2012), dar așa cum remarcă autorul prezentului studiu, nu a fost posibilă o prezentare *„dinamică a evoluției/involuției scorurilor obținute de municipii”* în domeniul e-Guvernării, *„deoarece aceste date vor fi relevante abia după încă două-trei studii”*.

Abordarea, structura, conținutul, rezultatele și concluziile studiului reprezintă elemente de referință ale stadiului actual al e-Guvernării la nivelul tuturor celor 103 primării de municipiu din România. Cele patru capitole ale studiului oferă tuturor celor interesați reperele-cheie ale cercetării și analizei realizate, având suport științific și metodologic recunoscut (*“5 piloane de interacțiune”*/accesare din browser-ul Web al paginii fiecărei primării de municipiu cu mediul administrației publice), precum și valențe originale în: utilizarea suportului de cercetare, identificarea elementelor esențiale și sintetizarea acestora, prezentarea rezultatelor și a concluziilor studiului.

“Metodologia de cercetare”, prezentată sugestiv în cel de-al doilea capitol al studiului, evidențiază o adaptare reușită și originală a unor instrumente și modalități practice de obținere, prelucrare, gestionare și grupare/sintetizare a informațiilor și datelor necesare cercetării.

Esența studiului de cercetare este redată sugestiv în cel de-al treilea capitol al lucrării – *“Rezultatele obținute”*. Datele sintetice, succint comentate, diagramele/graficele relevante, precum și alte elemente interesante, sunt prezentate în cinci subcapitole sugestive: *“Elemente de transparență”*, *„Managementul documentelor electronice”*, *„Metode electronice de comunicare bidirecțională”*, *„Conținutul util al Website-urilor analizate”*, *„Generalități privitoare la Website-urile analizate”*, și de o deosebită valoare documentară reală pentru cei interesați de domeniul actual al e-Guvernării în anumite paliere ale administrației publice din România.

Extrem de sugestivă este harta cromatică a nivelului de implementare (pe județe) a tehnologiilor Web din primăriile municipiilor, prezentată în figura 3.1. *“Stadiul dezvoltării e-gov în România”* a studiului, precum și tabelele 3.1. *„Nivelul de dezvoltare a e-gov pe municipii”* și 3.2. *„Nivelul de dezvoltare a e-gov pe județe”*. Relevanța rezultatelor cercetării este prezentată exemplificativ și detaliat și prin trei anexe ale studiului:

- ✓ *“Exemplu de cercetare – Primăria Arad (<http://www.primariaarad.ro>)”;*
- ✓ *“Clasamentul municipiilor din România/nivel de dezvoltare a paginii de Internet a primăriei”;*
- ✓ *“Clasamentul municipiilor din România pe fiecare clasă de analiză”.*

Concluziile studiului (capitolul al patrulea) **sunt succinte și încurajatoare:**

- ✓ *Deși “schimbările față de 2012 sunt vizibile” (conform cercetării similare precedente), E-Guvernarea în România “este satisfăcătoare spre bine, dar asta nu înseamnă că nu mai sunt mulți pași de făcut până când la noi în țară să putem vorbi de o guvernare electronică așa cum o întâlnim în alte țări ale Europei”;*
- ✓ *Cercetarea, bazată în special pe consultarea paginilor Web ale celor 103 primării de municipiu din România, a evidențiat faptul că, deși aceste site-uri “sunt bine întreținute, nu înseamnă că sunt și folosite de cetățeni sau de mediul de afaceri”. Din acest punct de vedere, “problema cea mai mare întâlnită în studiu” se referă la “participarea civică”, “deficiențe în relația autorităților cu cetățeanul”, “lipsa de cunoștințe IT deținute de cetățeni și/sau funcționarii publici sau lipsa modalităților de comunicare”, “lipsa interesului din partea autorităților sau a calității civice a cetățenilor”. De aceea, în studiu n-au fost luate în considerare aspecte rare ale proceselor de e-Guvernare, precum: “efectuarea de plăți online”, “participarea cetățenilor la actul de guvernare prin vot electronic sau referendum electronic” etc. Din acest motiv, rezultatele actuale ale e-Guvernării la nivelul municipiilor din România nu pot fi comparate cu rezultatele din orașele/municipiile europene;*
- ✓ *Pentru relevanța evoluției/involuției e-Guvernării la nivelul primăriilor celor 103 municipii este nevoie de transformarea analizei de cercetare “din una orizontală în una longitudinală” și de “repetarea, cu regularitate, la intervale de timp egale (doi ani)” a unei astfel de analize “pentru a observa schimbările survenite și cauzele care au condus la acestea”.*

Bibliografia studiului este cuprinzătoare, de valoare științifică și metodologică pentru abordarea reușită a studiului de cercetare.

Având în vedere validarea reușită a suportului științific și instrumentarului aplicativ al cercetării, al rezultatelor acesteia pentru domeniul e-Guvernării, **consider lucrarea ca fiind valoroasă și cu valențe de originalitate, putând fi valorificată de autor în scopul propus** și totodată dezvoltată prin continuarea cercetării pentru relevanța evoluției viitoare a e-Guvernării.

14 aprilie 2014

Conf. dr. Cornelia MAXIM

INTRODUCERE

Calculatoarele și Internetul au schimbat în mod semnificativ modul în care cetățenii pot avea acces la serviciile publice. Societatea informațională este din ce în ce mai prezentă în toate activitățile sectorului public, inclusiv prin aplicații complexe de guvernare electronică.

Pentru municipiile din România, guvernarea electronică este o practică relativ nouă (anul 2003 este anul în care s-a demarat primul proiect național cu aceasta tematică, www.e-guvernare.ro³) și include atât guvernarea digitală – oferirea de servicii publice prin metode electronice, cât și democrația digitală – participarea cetățenilor la actul de guvernare (Holzer, Kim, 2005).

Astăzi, pentru a interacționa cu administrația publică, este suficient un calculator conectat la Internet. Accesarea din browser-ul Web al paginii instituției căutate este (în principiu) suficientă pentru a obține și trimite informații către și dinspre administrația publică. Literatura de specialitate prezintă 5 pilone de interacțiune a acestora cu mediul său (Pardo, 2000; Baltac, 2011; Vrabie, 2009).

Pilonul 1. Afișarea datelor pe paginile Web – comunicare unidirecțională. Aceasta este cea mai simplă formă de interacțiune – postarea informațiilor pe pagina oficială a instituției cu scopul de a informa cetățenii.

³ Legea 161/2003 stabilește bazele legale ale Sistemului Electronic Național, cu scopul declarat de a asigura accesul „la informații publice și furnizării de servicii publice către persoane fizice și juridice”.

Pilonul 2. Comunicarea bidirecțională. Prin această metodă, administrația publică poate colecta date dinspre mediul căreia se adresează, fie prin e-mail, fie prin sisteme mai evolute de transfer a datelor, folosind intranet-uri și/sau extranet-uri.

Pilonul 3. Servicii financiare și tranzacții web. Site-ul web accesibil în mod public oferă posibilitatea efectuării complete a serviciului public prin intermediul său, incluzând decizia de utilizare a serviciului și furnizarea efectivă a lui. Pentru solicitant nu este necesară nici o altă procedură oficială prin care să se utilizeze formulare pe suport de hârtie. Acest tip de guvernare este posibil parțial și prin oferirea accesului la baze de date online cetățenilor și mediului de afaceri.

Pilonul 4. Integrarea verticală (inter-departamentală) și orizontală (intra-departamentală) a serviciilor publice disponibile online. Acest nivel de interacțiune este dependent de viteza cu care se realizează sincronizarea informațiilor pentru ca sistemele informatice online să furnizeze în timp util datele de care utilizatorii au nevoie.

Pilonul 5. Participarea cetățenilor la actul de guvernare. În această fază este promovată participarea prin sisteme electronice, precum: forumuri de discuții, blog-uri, sisteme electronice de vot (nu neapărat electoral), chestionare electronice sau oricare alte metode de interacțiune directă și imediată.

Cadrul conceptual trasat de acești 5 piloni este necesar doar pentru a înțelege evoluția e-Government-ului. În România, în acest moment, sunt 41 de județe și 103 municipii, din care prezente pe Internet în momentul studiului (ianuarie-februarie 2014) sunt doar 102 (99,02%) – dintre acestea foarte puține (vom găsi în paginile care urmează informații mai detaliate) au un Website suficient de dezvoltat pentru a permite comunicarea așa cum este ea descrisă în cadrul pilonilor 3, 4 și 5. Practica a arătat că nu există o evoluție liniară, motiv pentru care putem să ne așteptăm ca, la următoarele analize de acest gen,

numărul de municipalități care să folosească platforme Web evolute să fie mult mai mare.

Concret, elementele de analiză luate în calcul au fost: *prezența elementelor de transparență, managementul documentelor electronice, conținutul util, metode de comunicare bidirecțională și câteva elemente generale privitoare la Website-ul supus cercetării (interfața grafică, ușurința navigării, bogăția informațiilor legate de municipiul respectiv etc.).*

Servicii electronice geospațiale

DISPECERAT TEHNIC INTEGRAT LA NIVELUL MUNICIPIULUI BRAȘOV

ABSTRACT

Articolul prezintă inițiativa primăriei Brașov de a dezvolta un dispecerat tehnic online, proiect în acord cu inițiativele derulate la nivelul Uniunii Europene – eEurope 2005, eEurope+, i2010, prin aderarea la principiile legate de interoperabilitate, interactivitatea serviciilor publice, încredere, securitate, confidențialitate, fiind în deplină concordanță cu Strategia privind Informatizarea Administrației Publice. Rezultatul acestui proiect a fost realizarea unui Website dinamic, care conține o componentă de dispecerat prin care cetățenii se pot adresa primăriei pentru a furniza informații despre o anumită problemă întâlnită în oraș, iar aceasta poate mobiliza instituțiile responsabile cu soluționarea în timp util. Astfel, Website-ul primăriei Brașov poate fi folosit ca un cadru de referință pentru acest tip de interacțiune, deoarece el reușește să ofere cetățeanului o gama extinsă de servicii electronice, o disponibilitate extinsă și, evident, o creștere a eficienței în tratarea solicitărilor din partea cetățenilor.

INTRODUCERE

În cadrul strategiei de dezvoltare a Municipiului Brașov, acest proiect este o componentă a Planului Integrat de Dezvoltare Urbană a Municipiului, elaborat în cadrul Programului Operațional Regional 2007-2013, Axa Prioritară 1: „Sprijinirea dezvoltării durabile a orașelor – poli urbani de creștere”, Domeniul de intervenție 1.1: „Planuri integrate de dezvoltare urbană”.

În activitatea de zi cu zi a primăriei municipiului Brașov a fost identificată o serie de fluxuri de lucru care au la bază sesizări primite de la cetățeni, în care sunt solicitate anumite

informații cu privire la serviciile oferite de primărie, dar și o serie de sesizări cu privire la serviciile oferite de instituțiile care gestionează teritoriul și infrastructura municipiului.

O parte din aceste informații era gestionată în trecut de sistemele informatice existente prin fluxurile de lucru obișnuite, dar după o scurtă analiză atentă a tipurilor de solicitări pe o anumită perioadă de timp, s-a observat că acestea se refereau la domenii diferite de activitate, în unele dintre acestea fiind implicate instituții partenere.

De asemenea, a fost identificat un număr semnificativ de fluxuri de lucru în care funcționarii trebuiau să proceseze date și documente care nu sunt generate intern (în niciunul din compartimentele proprii sau serviciile publice aflate sub controlul Consiliului Local), ci de către clienți ai primăriei (persoane fizice sau juridice) sau de partenerii ei instituționali (ex.: companii de utilități).

Pentru ca aceste date să ajungă în sistemul informatic existent în primărie, funcționarii trebuiau să le introducă manual, majoritatea fiind primite pe suport de hârtie. În acest context, funcționarul trebuia să depună un efort semnificativ de procesare manuală și introducere de date.

În general, poziționarea funcționarului public, ca interfață între suportul clasic și cel electronic al informației, prezintă următoarele opțiuni:

- Fie funcționarii Primăriei sunt încărcăți cu sarcina consumatoare de timp a culegerii datelor de pe documentele sursă de hârtie (sau fișiere Word, Excel etc.), transmise primăriei de către persoanele sau instituțiile care generează aceste date;
- Fie se renunță la utilizarea acelor pachete de date în procesele interne de lucru ale primăriei din cauza costului prea mare de procesare.

Ambele cazuri generează scăderea calității actului administrativ și, indiferent de situație, cel mai mult are de suferit beneficiarul final al administrației – cetățeanul.

IMPLEMENTAREA APLICAȚIILOR INFORMATICE

Întregul proiect are ca scop realizarea unor servicii integrate: implicarea cetățeanului prin intermediul geoportalului, realizarea unor servicii electronice care să funcționeze ca interfață între primărie și partenerii instituționali vizați, analize și raportări eficiente în timp real pe baza colectării simultane de informații din mai multe sisteme.

Serviciile electronice respectă, astfel, următoarele caracteristici:

- Transpun în mediul informatic fluxuri de date/informații deja existente în momentul de față între partenerii externi instituționali și primărie;
- Externalizează către partenerii respectivi, deținătorii de drept/inițiatorii acestor informații, efortul transpunerii datelor în sistemul informatic al primăriei municipiului Brașov;
- Conținutul informațional care face obiectul serviciilor electronice are și o componentă geospațială (ex.: locația și suprafața lucrărilor, stâlpul de iluminat stradal asupra căruia a fost efectuată lucrarea de întreținere etc.).

Dispeceratul Tehnic Integrat funcționează, astfel, ca un nod informațional și decizional, care are în vedere atât colectarea de informații provenite din diverse sisteme informatice ale primăriei Brașov (sistemul de monitorizare video; sistemul de iluminat public; sistemul de gestiune a semafoarelor, din aplicațiile specifice de gestiune a traficului; sistemul informatic geografic; sistemul de management al documentelor; sistemul ERP), de la companiile de utilități sau alte servicii publice, precum și furnizarea de informații către

diferite instituții sau societăți abilitate în luarea de măsuri pentru siguranța traficului și a cetățeanului: Poliția Română, Poliția Comunitară, Companii de utilități.

Pentru îndeplinirea acestor obiective, a fost necesară dezvoltarea de noi soluții și aplicații IT, dintre care le menționez pe următoarele:

Aplicații de tip front office:

- Geoportal – hartă interactivă pentru consultarea de către public a informațiilor privind: starea lucrărilor și sesizarea de către cetățeni a problemelor, prin marcarea pe hartă a incidentului (Figura 1. Harta digitală de poziționare a incidentelor).

Beneficiile cu care această aplicație vine au ca centru cetățeanul. Astfel, el va fi informat corect cu privire la lucrările din municipiu (artere, infrastructură etc.), putând totodată semnala probleme în furnizarea serviciilor respective, de tipul întreruperii sau diminuării calității. Tot cetățenii vor putea participa efectiv, prin marcarea incidentelor pe hartă, primind notificări privind stadiul/soluționarea solicitării.

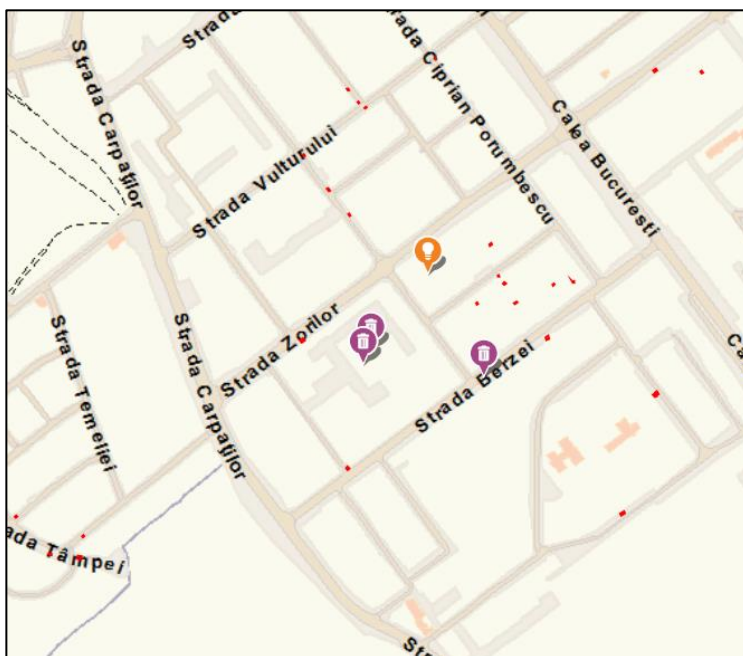


Figura 1. Harta digitală de poziționare a incidentelor
(Sursa: <http://www.brasovcity.ro>)

- Dezvoltarea componentei tehnice din sistemul Call Center telefonic automatizat pentru relația cu cetățenii, care oferă cetățenilor informații telefonice fără intervenția unui operator uman.

Aplicații de tip back office care să susțină serviciile electronice oferite către cetățeni:

- Aplicație informatică integrată de dispecerizare a apelurilor urgente (de alt tip decât apelurile de urgență *112).

Beneficiile se conturează mai mult în jurul instituției primăriei, ea fiind astfel într-o mai mare măsură capabilă să gestioneze problemele și incidentele legate de furnizarea serviciilor publice, precum și să urmărească modul în care au fost soluționate problemele și incidentele raportate primăriei cu sistemul de dispecerizare al companiilor de utilități și de soluționare a acestora. Evident, primăria va primi notificări privind modul de procesare a solicitărilor.

- Aplicații electronice geospațiale – în relația cu companiile de utilități și alte instituții partenere care întreprind lucrări de avarii și alte incidente.

Automatizarea procesului de avizare a intervențiilor în domeniul public pentru remedierea avariilor la rețele se constituie ca fiind cel mai mare beneficiu. Cererile de emitere a avizului de avarie vor fi completate online, împreună cu toate informațiile necesare primăriei pentru urmărirea lucrării, inclusiv poziționarea geografică a lucrării. Poziționarea lucrării se va face într-o interfață de tip hartă digitală vectorială (figura 2).



Figura 2. Hartă digitală vectorială
(Sursa: Primaria Brașov)

Această aplicație permite soluționarea sesizărilor cetățenilor mai rapid și în cunoștință de cauză, prin corelarea tuturor lucrărilor de la nivelul municipiului cu capacitatea de lucru a instituțiilor partenere; acestea din urmă au acces la o actualizare continuă, zi de zi, a datelor referitoare la lucrările executate pe domeniul public.

Un avantaj foarte mare îl constituie reducerea costurilor necesare actualizării datelor la nivelul primăriei și al timpului alocat de inspectorii primăriei pentru introducerea și validarea datelor în favoarea controlului serviciilor prestate către cetățeni. În mod cert, toate acestea duc la standardizarea informației la nivelul întregului municipiu.

- Platformă Informatică pentru Optimizarea Serviciilor Publice Locale de tip CRM (Customer Relationship Management).

Literatura de specialitate tratează această componentă de interfață dintre utilizator și instituție în special în mediul privat. Succesul de care se bucură aici nu trebuie ignorat de mediul public (Baltac, 2012). Vizualizarea unificată a tuturor informațiilor despre cetățean, indiferent de sursele de date care stochează aceste informații – obținerea informațiilor complete asupra persoanei (date de identificare, istoricul solicitărilor plasate de-a lungul timpului, starea solicitărilor curente, situația taxelor și impozitelor, situația proprietăților și terenurilor etc.), reprezintă mari beneficii ale aplicațiilor de acest gen.

- Sistem de raportare și gestionare a performanței de tip *business intelligence*.

Analizele realizate prin intermediul acestei soluții software au la bază seturi de indicatori specifici, obținuți în urma prelucrării datelor informatice, rezultate în urma exploatării aplicațiilor operaționale. Sistemul permite monitorizarea și analiza sistematică a indicatorilor propuși, ducând astfel la optimizarea performanței instituției atât din perspectiva proceselor organizaționale interne, cât și în relația cu cetățenii și partenerii instituționali și din mediul de afaceri.

- Dezvoltarea componentei de arhivare electronică.

Toate actele, documentele și fișierele de orice altă natură sunt stocate și gestionate unitar în arhiva electronică. Soluția de arhivare electronică include servicii de *backup* și redundanță a datelor, astfel încât să nu existe pericolul pierderii sau coruperii datelor. Intenția, pe viitor, este aceea ca toate soluțiile software care urmează a fi implementate să se integreze cu soluția de arhivare electronică deja existentă.

- Platformă pentru schimbul electronic de date la nivel interinstituțional.

Guvernarea electronică de tipul G2G (*Government to Government*) implică implementarea de platforme de schimb interinstituțional. S-a trecut, astfel, la crearea unui suport unic de date la nivelul întregului municipiului, pe baza căruia să se realizeze raportarea stadiului lucrărilor de către contractori. Implicit, a fost nevoie (și încă este nevoie de așa ceva) de o standardizare a informației la nivelul întregului municipiu.

Cel mai mare beneficiu al acestei platforme este dat de reducerea timpului afectat de inspectorii primăriei pentru introducerea și validarea datelor în favoarea controlului serviciilor prestate către cetățeni.

REZULTATE

În urma implementării acestui proiect, au rezultat servicii electronice care contribuie la dezvoltarea și eficientizarea activității municipiului Brașov, precum:

- Tratarea eficientă a problemelor urgente ale cetățeanului (dispecerizare);
- Creșterea numărului de răspunsuri oferite pe loc (informații obținute din sistemul informatic);

- Direcționarea rapidă a problemelor către instituțiile/departamentele abilitate în rezolvarea problemei.

Valoarea adăugată a proiectului dezvoltat de primăria Brașov rezidă în:

- Informatizarea administrației publice locale, care determină îmbunătățirea calității actului administrativ și modificarea profundă a raportului dintre administrația publică și cetățean;
- Modernizarea comunicării instituționale prin introducerea tehnologiei informației, care are ca rezultat creșterea eficienței activității administrației publice, eliminarea birocrăției și creșterea calității serviciilor publice. Astfel, trecerea de la o administrație dirijată, centralizată, la o administrație descentralizată, aflată în slujba cetățeanului, determină redefinirea relației de tip G2C (*Government to Citizen*) și G2G utilizând mijloacele tehnologiei informației și comunicațiilor;
- Transparența în furnizarea informațiilor și serviciilor publice prin mijloace electronice, implicit accesul în mod egal și transparent al tuturor cetățenilor, precum și o mai bună informare și servire a cetățenilor prin servicii publice disponibile „online”;
- Promovarea unui mod de lucru bazat pe utilizarea mijloacelor electronice, implicând simplificarea, accelerarea și managementul strategic al proceselor economice care urmează a fi derulate pe baza unor soluții informatice;
- Eliminarea interacțiunii „directe” dintre cetățean și funcționarul public, asigurând astfel transparența și imparțialitatea modului în care serviciile publice sunt furnizate;
- Reprofesionalizarea funcționarilor publici, care vor fi obligați să își ridice standardul profesional, contribuind astfel în mod direct la degrevarea bugetului de stat și a administrației publice de o întreagă serie de cheltuieli.

Dispeceratul Tehnic va constitui o structură prin care se realizează comunicarea cu cetățenii sau agenții economici, reprezentând un serviciu la dispoziția cetățeanului, unde apelurile telefonice și e-mail-urile sunt preluate de către persoane specializate, și direcționate către departamentele/instituțiile abilitate în rezolvarea problemei. Pe lângă componenta de centru de contact cu cetățenii, dispeceratul asigura și gestionarea incidentelor de natura siguranței rutiere, siguranța populației, asigurare curățeniei pe domeniul public, precum și relația cu toate companiile de utilități privind gestiunea lucrărilor tehnice și a avariilor.

MULȚUMIRI

Mulțumim personalului din serviciul informatic al primăriei Brașov care ne-a pus la dispoziție informațiile necesare elaborării acestui articol și care, împreună cu discuțiile și demonstrațiile făcute în mod direct asupra aplicațiilor, a furnizat baza de pornire în realizarea lui.

Rețele de interacțiune

CREȘTEREA SIGURANȚEI CETĂȚENILOR – POLIȚIA AMSTERDAM

ABSTRACT

Articolul prezintă inițiativa primăriei Amsterdam de a promova cooperarea între poliție și cetățeni, prin intermediul mass-mediei, care este folosită, de asemenea, și pentru a aduce la cunoștință cetățenilor rezultatele anchetelor polițienești. Acest proiect a avut ca rezultat crearea unui site Web în vederea creșterii implicării cetățenilor și a concretizării interacțiunii, care pune cetățenii în rolul de detectiv, cerându-le să vină cu idei care ar putea fi de folos sau cu scenarii ce ar putea să ofere o perspectivă nouă detectivilor din partea poliției. De asemenea, pe acest site se găsesc fotografii sau înregistrări video cu diverși infractori la care au acces toți cetățenii, aceste materiale fiind informații utile, care pot ajuta la prinderea lor.

INTRODUCERE

Multe instituții ale statului au nevoie de cooperarea cetățenilor pentru ca munca lor să fie eficientă. În cazul poliției, cetățenii sunt cei care fac sesizări. Fără acestea, poliția nu ar reuși să prindă hoții sau să găsească persoanele dispărute. Ideea din spatele acestei situații este ca cetățenii să contribuie, prin diverse metode, la creșterea eficienței poliției. Ei nu mai sunt priviți ca “obiecte pasive”, ci dimpotrivă, ei sunt implicați activ în sporirea siguranței publice. Pentru aceasta, poliția trebuie să găsească maniera corespunzătoare de a-i angaja, de a-i face să-și aducă o contribuție pozitivă la acest proces de creștere a siguranței publice, investiția în implicarea cetățenilor putând fi înțeleasă și ca o responsabilizare a lor.

Cooperarea implică fie discuția față în față, fie prin intermediul mass-mediei. Contactul față în față joacă un rol crucial în investigațiile din cadrul secțiilor poliției sau cele pe care poliția le întreprinde în zonele locuite. Acest tip de interacțiune este însă scump și cere ca atât poliția, cât și cetățenii să se afle în același timp, în același loc, ceea ce înseamnă că poate fi contactat un număr limitat de persoane.

Proiectul în discuție și-a propus, prin intermediul unui Website, să folosească tehnologiile electronice pentru a aduce la cunoștința cetățenilor rezultatele anchetelor polițienești. În această manieră, nu există nici o problemă în a se ajunge la „mase”, însă dezavantajul aici este dat de faptul că nu sunt oportunități directe de interacțiune.

O caracteristică importantă a tehnologiei este aceea că cetățenii pot fi găsiți oriunde și oricând. Rețeaua poate fi privită ca o formă de coproducție pe măsură ce informația din poliție este îmbinată cu informația cetățenilor și astfel se întărește munca depusă. Website-ul este folosit pentru prezentarea situațiilor, dar conține puține informații legate de participanți. Poliția a ales în mod deliberat să folosească această tehnologie pentru a facilita interacțiunea poliție-cetățeni, și nu pe cea cetățeni-cetățeni. În fond, poliția vrea să dețină controlul.

Prezentarea modelului

Pasul 1 – destinat cetățenilor

Înscrierea pe portalul poliției municipiului, furnizând datele de contact pe care acesta le cere. În baza acestor date, utilizatorii sunt ușor de recunoscut mai târziu, când vor interacționa cu poliția prin intermediul portalului Web. Toate aceste elemente de identificare rămân confidențiale. Pentru a se putea structura discuțiile online, va fi folosit, ca element de identificare, user-name-ul fiecăruia, criteriile de alegere a acestuia rămânând la utilizator.



Fig. 1. Culegerea de informații și transmiterea lor echipajelor

Pasul 2 – destinat poliției

Poliția, în funcție de densitatea demografică, împarte pe diferite sectoare de interacțiune utilizatorii. Nu este necesar ca toți cetățenii din acea zonă să fie și utilizatori ai serviciului – cu timpul vor fi atrași în sistem din ce în ce mai mulți. În această secțiune, o rubrică specială o constituie cei care nu au domiciliul în zonă, dar au biroul acolo – aceștia trebuie luați în calcul deoarece și ei pot furniza informații utile într-o anchetă.

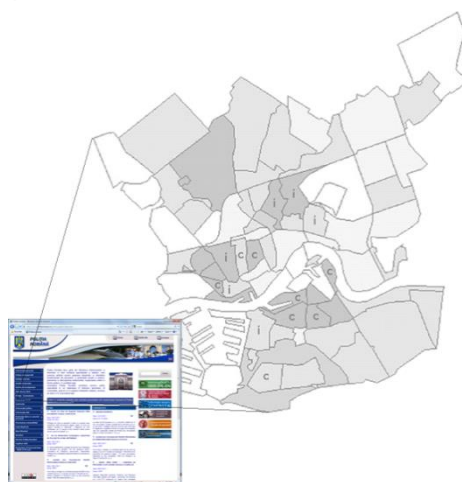


Fig. 2. Împărțirea pe sectoare de interacțiune a unui cartier

Pasul 3

Acesta este momentul în care se săvârșește o infracțiune și un membru al colectivității vede ceea ce se întâmplă de pe o poziție de martor. Simpla observare nu este suficientă, el trebuie să și dorească să oprească astfel de manifestări, și cel mai corect este prin anunțarea autorităților.

Pasul 4 – interacțiunea cu portalul Web al poliției

Utilizatorul martor trimite un sms pe portalul poliției (există un număr unic de telefon alocat acestui portal, de regulă un număr scurt), prin care dă detalii minimale despre

ceea ce observă (de ex.: zona unde se întâmplă acțiunea, ce se întâmplă, câți participanți sunt etc.).

Portalul sesizează imediat departamentele pentru astfel de situații, care trimit mai departe un echipaj în zonă pentru a evalua sau interveni. În același timp, portalul trimite un sms pe telefonul fiecărui utilizator înscris online, descriind întâmplarea și solicitând informații suplimentare și de la alți martori care pot fi în apropiere (de ex.: atunci când este spartă o mașină, vecinii din bloc se pot uita pe geam și astfel pot observa anumite indicii legate de hoț/hoți).



Fig. 3. Interacțiunea cu portalul

Pasul 5 – culegerea de informații detaliate

Un operator telefonic va lua legătura cu primul martor pentru a cere detalii și, de asemenea, acesta va răspunde la telefoanele pe care le dau alți martori (contactați prin intermediul sms-ului – *pasul 4*). Astfel, multitudinea de informații care vor fi trimise în timp real echipajului deplasat în zonă, poate ajuta la prinderea făptașului sau, cel puțin, la oprirea faptei în desfășurare (de ex.: o încăierare pe stradă).



Fig. 4. Culegerea de informații și transmiterea lor echipajelor

Având în vedere că fiecare utilizator este înscris pe site cu date reale, acest lucru îi va responsabiliza pe aceștia, astfel minimizându-se numărul de situații în care poliția este

informată în mod voit eronat. Legislația în vigoare sancționează orice inducere în eroare a autorităților.

Participanții primesc un mesaj atunci când acțiunea se termină. Pot obține, de asemenea, informații adiționale despre acțiune și de pe Website. Acesta prezintă informații cu privire la rezultatele acțiunii.

În continuare prezint o schemă a întregii interacțiuni dintre utilizator (după ce acesta și-a făcut cont online), portal, alți utilizatori din sectorul de interacțiune și poliție.

IMPLEMENTAREA APLICAȚIILOR INFORMATICE

Proiectul urmărește îmbunătățirea cooperării dintre cetățeni și poliția din Amsterdam, ce are loc în vederea eficientizării activității instituției publice prin facilitarea interacțiunii online.

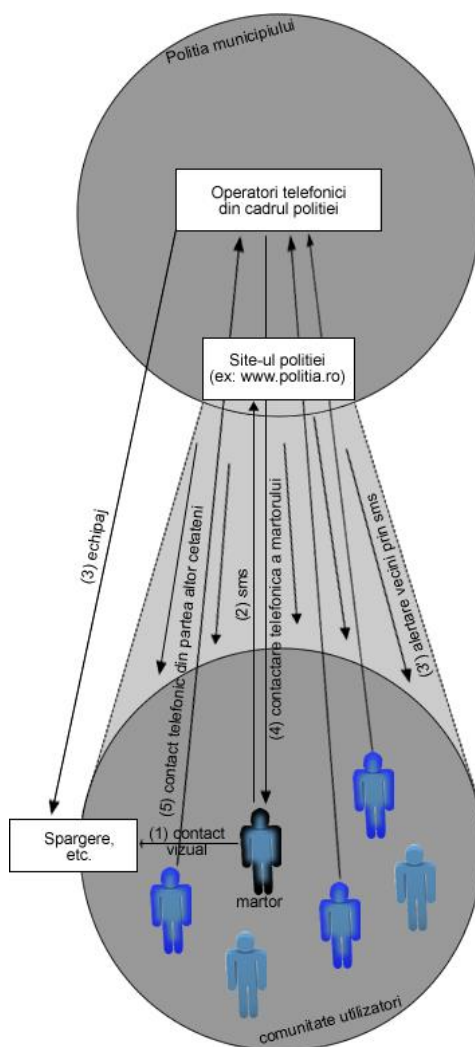


Fig. 5. Interacțiunea utilizator – portal – alți utilizatori – poliție

Astfel, prin intermediul Website-ului, poliția poate furniza o cantitate nelimitată de date cetățenilor, într-o manieră structurată, oferind și oportunități de interacțiune. Adicional, informațiile pot fi furnizate în timp real astfel încât cetățenii să fie direct implicați în activitatea poliției, care reușește, prin această manieră, să-și extindă cooperarea prin intermediul lumii virtuale.

Obiectivele acestui proiect prevăd următoarele:

1) Creșterea eficienței poliției.

Acest obiectiv este îndeplinit prin obținerea de informații relevante de la cetățeni privitoare la suspecti, la victime, informații despre persoane dispărute, bunuri furate etc. Generic, aceste informații pot fi numite „informații de la martori”. Cetățenii nu au nevoie de anumite atribute pentru a furniza astfel de date; singura cerință ar fi ca aceștia să fi fost într-o poziție de unde să poată observa chestiuni relevante. Un alt tip de informație relevantă ar fi informația furnizată de experți. Într-o anumită situație, poliția nu ar fi capabilă să construiască un scenariu plauzibil pentru a explica o anumită infracțiune, dar astfel ea poate prezenta cazul cetățenilor și îi poate ruga pe aceștia să vină cu idei sau scenarii. Ei nu trebuie să fi fost acolo, dar pot furniza informații utile deoarece pot interpreta anumite întâmplări altfel decât o poate face poliția. Cu cât informațiile de la martori și cele de la experți au o acuratețe mai mare, cu atât poliția poate rezolva un caz mai repede și cu un consum de resurse mai mic.

2) Întărirea legitimității poliției.

Angajarea cetățenilor în munca poliției i-ar determina pe aceștia să își sporească încrederea și, de asemenea, se întărește convingerea că poliția lucrează în permanență (împreună cu populația) la creșterea siguranței. Cetățenii implicați vor înțelege mai ușor eforturile poliției, vor vedea că rezolvarea anumitor cazuri în viața reală se dovedește a fi mult mai dificilă decât la televizor. Astfel, ideea că cetățenii pot ajuta îi poate face pe aceștia mai siguri de eforturile poliției și, drept rezultat, legitimitatea poliției ar fi sporită.

Beneficiile aduse poliției și colectivității de o astfel de aplicație sunt următoarele:

- Un prim beneficiu constă în alertarea imediată a organelor competente, acestea putând trimite în zonă cel mai apropiat echipaj pentru prinderea autorului faptei;

- Un alt beneficiu ar fi acela că membrii comunității devin brusc atenți la ceea ce se întâmplă afară, putând furniza date importante poliției (câte persoane erau, cum erau îmbrăcate, pe unde au fugit etc.);
- Utilizatorii nu trebuie să se teamă de o eventuală identificare a lor de către autorii infracțiunii deoarece aceste date vor fi cunoscute doar de către poliție;
- Acest model de rețea de interacțiune îngrădește, în mod vizibil, spațiul de mișcare al infractorilor și sporește încrederea fiecărui membru al rețelei în poliție.

Punctele slabe ale proiectului sunt următoarele:

- Această cooperare pornește de la premisa existenței unei situații de tipul *win-win*, dar lucrurile nu stau mereu așa. Există, de asemenea, motive să credem că cetățenii nu doresc să coopereze cu poliția. De exemplu, în cazul traficului de droguri, membrii unui cartier sunt mulțumiți, deoarece acest lucru aduce bani zonei, poliția însă dorește să oprească acțiunile lor deoarece sunt ilegale;
- O altă barieră, de data aceasta din partea autorităților, este dată de factorul financiar. Poliția poate da vina pe informații greșite primite de la populație pentru a scuza eșecurile ei și astfel justificarea anumitor cheluieli poate fi foarte dificilă (Bovair, 2007).

REZULTATE

Prin implementarea acestui proiect, a rezultat un Website coordonat de către instituția poliției din Amsterdam, care ajută la crearea de noi conexiuni. Informația este trimisă de la poliție la cetățeni și cetățenii răspund doar poliției. Nu există comunicare deschisă. Cetățenii sunt practic rugați să fie la dispoziția poliției atunci când este nevoie pentru a răspunde la întrebări.

Ca **rezultate directe** apărute în urma implementării proiectului în discuție, putem enumera:

- Cetățenii au ajutat la rezolvarea unor infracțiuni, însă rămâne neclar care a fost contribuția exactă a acestora. Totuși, unii cetățeni au trimis mesaje de laudă către poliție privind demararea acestui Website;
- Se pot observa și efecte negative ale acestei inițiative, și anume impactul comentariilor cetățenilor asupra altor cetățeni. Teorii obscure și insulte aduse de către alți cetățeni pot avea efect negativ asupra familiei și prietenilor victimei. Cel mai proeminent efect negativ este atingerea spațiului privat al suspectilor. Poze și videoclipuri cu aceștia sunt postate online, aceste materiale putând fi copiate și postate pe Internet pentru totdeauna.

Pe lângă beneficiile aduse instituției de poliție din Amsterdam, menționate anterior, **valoarea adăugată a proiectului**, în ceea ce privește cetățenii, constă în:

- Protecția interesului personal al fiecăruia. Cetățenii, a căror casă a fost jefuită, sunt mult mai dornici de a ajuta poliția din moment ce cred că aceasta îi va prinde pe autori. Vor încerca să culeagă date de la vecini (care probabil ar fi opaci insistenței detectivilor din cadrul poliției), vor face scenarii împreună cu poliția etc. Pe scurt, aceștia devin motivați de nevoia de a-și recupera pierderile suferite;
- Protecția interesului comunității din care cetățenii fac parte. Cooperarea în acest sens pare să aducă beneficii întregii comunități (prin „comunitate” mă refer fie la o asociație de locatari, fie la un grup de persoane cu activități similare), astfel individul simțind că el contribuie la siguranța tuturor, inclusiv a sa. Un exemplu ar putea fi comunitatea taximetriștilor, unde ei, în calitate de membri, luptă împotriva agresiunilor la care sunt câteodată supuși de către anumiți clienți. Chiar dacă agresiunea a fost asupra unui alt membru, toți reacționează unitar (indiferent dacă cunoșteau personal victima sau nu);

- Cetățenii interesați de aceste forme de cooperare consideră că acțiunile lor produc bunuri colective. De data asta, nu este vorba de interesul unui individ sau al unui grup de indivizi, ci de interesul tuturor membrilor societății. Cetățenii simt nevoia de a ajuta poliția deoarece ei cred că, în acest fel, contribuie la crearea unei societăți mai sigure. Un astfel de comportament nu este influențat doar de valori financiare, ci și de valori sociale derivate, precum altruism, norme morale etc.

Primăria la un click distanță

PRIMĂRIA BRAȘOV LA UN CLICK DISTANȚĂ!

ABSTRACT

Articolul prezintă inițiativa primăriei Brașov de a promova interacțiunea între sectorul public și întreprinderi/cetățeni prin valorificarea potențialului TIC, oferind posibilitatea punerii la dispoziție de servicii administrative prin mijloace electronice, respectiv crearea de beneficii atât pentru utilizatori (cetățeni și mediul de afaceri), cât și pentru administrația publică. Acest proiect a avut ca rezultate servicii electronice, precum: un portal Web prin intermediul căruia se realizează integrarea între diferitele aplicații software ale municipiului Brașov și prin care cetățenilor li se oferă acces la acestea, un call center telefonic automatizat pentru relația cu cetățenii și un sistem de plată electronică.

INTRODUCERE

În cadrul strategiei de dezvoltare a municipiului Brașov, acest proiect este o componentă a Planului Integrat de Dezvoltare Urbană a Municipiului, elaborat în cadrul Programului Operațional Sectorial Creșterea Competitivității Economice 2007-2013, Axa prioritară 3: „Tehnologia Informației și Comunicațiilor pentru sectoarele privat și public”, Domeniul Major de Intervenție 2: „Dezvoltarea și creșterea eficienței serviciilor publice electronice”, Operațiunea 1: „Susținerea implementării de soluții de e-guvernare și asigurarea conexiunii la broadband, acolo unde este necesar”.

În cadrul UE, informatizarea administrației publice constituie o preocupare de interes general, România nefăcând excepție de la această regulă. Cu toate că sume importante au fost investite în achiziționarea de echipamente și aplicații software menite să automatizeze activitățile din cadrul administrației publice, proiectele respective s-au caracterizat prin două deficiențe majore:

- Lipsa unei viziuni asupra unei arhitecturi integrate a sistemelor informatice care, pe lângă automatizarea unor activități, să trateze și fluxurile de lucru în ansamblul lor și să își propună atât implementarea unor sisteme independente, cât și permiterea și schimbul de informații între diferitele subsisteme, în vederea maximizării beneficiilor obținute din informatizare;
- Concentrarea asupra activităților în sine ale instituției și, astfel, lipsa unei viziuni orientate către cetățean, către nevoile sale și metodele prin care acesta poate avea acces la informațiile necesare, gestionate în cadrul sistemelor informatice ale instituției de administrație publică.

Proiectul în discuție a dorit să se adreseze celor două aspecte deficitare menționate anterior, primăria municipiului Brașov încercând în permanență să își îmbunătățească activitatea și să ofere servicii de calitate cetățenilor, prin:

- Implementarea unor sisteme informatice care să ajute la integrarea informațiilor existente în cadrul altor subsisteme informatice deja existente în primăria municipiului Brașov și care să se integreze natural în procesele de lucru existente în cadrul instituției publice;
- Implementarea unor sisteme tehnice și informatice care să asigure interfața între cetățean și informațiile gestionate sub formă electronică în sistemele IT ale instituției (prin call center, portal, infochioșc), oferindu-se astfel accesul automat la aceste informații, fără a fi necesară existența unui operator uman.

IMPLEMENTAREA APLICAȚIILOR INFORMATICE

Proiectul urmărește îmbunătățirea accesului cetățenilor la serviciile administrației prin metode electronice, precum și realizarea unui concept de integrare între toate componentele sistemului informatic al primăriei municipiului Brașov, în vederea eficientizării activității interne prin facilitarea accesului la informații, contribuind astfel la:

- Furnizarea de servicii publice online către cetățeni, mediul de afaceri și/sau administrația publică;
- Eficientizarea activităților interne ale instituției publice care contribuie la furnizarea respectivului serviciu, utilizând mijloace specifice TIC.

Se răspunde astfel, prin intermediul proiectului, la nevoia punerii în practică a următoarelor principii:

- Transparența în furnizarea de informații și servicii publice;
- Garantarea disponibilității informațiilor și serviciilor publice;
- Accesul egal, nediscriminatoriu la informații și servicii publice, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități;
- Confidențialitatea, respectiv garantarea protejării datelor cu caracter personal;
- Proactivitatea, prin anticiparea nevoilor cetățeanului și oferirea de soluții eficiente și performante.

Obiectivele specifice ale acestui proiect prevăd:

- 1) Dezvoltarea și implementarea unor aplicații informatice pentru portal, call center și plata electronică.

În urma implementării proiectului, serviciile electronice utilizate au dus la dezvoltarea și eficientizarea activității primăriei municipiului Brașov, astfel:

- **Portalul Web** a realizat integrarea între diferitele aplicații software ale municipiului Brașov, astfel oferind cetățenilor acces la informații. Cele trei componentele ale portalului sunt următoarele: modul de servicii e-administrație

integrate în pagina de Intranet a primăriei, Internet și Extranet. Acest portal a introdus o nouă noțiune – aceea de „funcționar public electronic (eFuncționar)”, conducând pas cu pas cetățeanul spre rezolvarea solicitărilor acestuia.

Beneficiile pe care implementarea acestui portal al instituției le-a adus au constat, în principiu, în facilitarea legăturii între sistemele interne ale primăriei și interfața cu cetățenii. De asemenea, prin acesta s-a putut realiza interfața între cetățean și oricare dintre sistemele interne ale primăriei, în cazul în care acest lucru era necesar.

- **Call Center-ul telefonic automatizat** oferă cetățenilor informații telefonice, fără intervenția unui operator uman. Acesta reprezintă un sistem complex de informare și comunicare disponibil 24/7, care permite cetățenilor să se informeze în timp real, prin interogarea bazelor de date ale primăriei. Cetățeanul poate interacționa singur cu sistemul, însă poate apela și la serviciile operatorilor în scopul consilierii sale și al oferirii de informații.

Avantajele implementării unui call center rezidă în faptul că oferă o alternativă de informare care nu necesită deplasarea la sediul primăriei pentru un număr de peste 450.000 de cetățeni, potențiali solicitanți de servicii. În acest mod, cetățenilor li se oferă acces la informații din bazele de date ale primăriei, privind: sume și termene de plată, stadiul în care se află o cerere în cadrul instituției, sesizări telefonice, apel automat în cazul depășirii unui termen de plată.

- **Sistemul de plată electronică** reprezintă o componentă care acordă tuturor cetățenilor acces la informațiile relevante despre taxele și impozitele locale, oferind în același timp o soluție facilă, rapidă și comodă pentru achitarea datoriilor la bugetul local.

Prin implementarea acestei soluții de plată electronică și aderând concomitent la principiile legate de personalizare și proactivitate, proiectul asigură atingerea nivelului 5 de sofisticare.

- 2) Eficientizarea activităților interne ale municipiului Brașov, utilizând mijloace specifice TIC.

Dezvoltarea și eficientizarea activității municipiului Brașov se realizează și cu ajutorul fluxurilor de lucru implementate în cadrul proiectului, mai exact:

- Reducerea cheltuielilor publice și combaterea birocrăției;
- Creșterea calității serviciilor publice prestate;
- Îmbunătățirea accesului cetățenilor și al companiilor la informații și servicii publice;
- Îmbunătățirea abilității municipiului Brașov de a furniza, într-o manieră transparentă și eficientă, informații și servicii publice pentru cetățeni și mediul de afaceri;
- Promovarea utilizării Internetului și a tehnologiilor de vârf în cadrul municipiului Brașov, în scopul oferirii de informații și servicii publice orientate către nevoile cetățenilor și ale mediului de afaceri;
- Instruirea personalului în ceea ce privește utilizarea produselor software implementate în cadrul instituției primăriei (și a serviciilor subordonate);
- Alinierea activității municipiului Brașov la standardele Uniunii Europene în privința administrației locale și a prelucrării datelor.

- 3) Integrarea aplicațiilor de tip *front-office* cu cele de tip *back-office* și interconectarea cu Sistemul Electronic Național.

Implementarea acestui proiect a dus la realizarea unui sistem informatic integrat, orientat către cetățean, interconectat cu Sistemul Electronic Național. Principiile pe care le promovează acest proiect, prin intermediul rezultatelor sale, sunt următoarele:

- Accesibilitate: accesul unui număr cât mai mare de utilizatori; furnizarea serviciului prin canale alternative; design centrat pe nevoile cetățeanului; interfață simplă, ușor de învățat și de utilizat; mecanisme de navigare clare; conținut relevant și de calitate;
- Eficiență: producerea de economii financiare; creșterea productivității muncii angajaților; o organizare mai bună; o arhitectură IT mai bună; promovarea serviciilor cu impact ridicat;
- Eficacitate: reducerea birocrăției; creșterea satisfacției utilizatorului; servicii publice inclusive;
- Participare democratică: deschidere, transparență și răspundere, participarea cetățeanului;
- Incluziune socială: prin intermediul lucrului colaborativ;
- Siguranță: protejarea confidențialității datelor furnizate de utilizatori;
- Scalabilitate.

REZULTATE

În urma implementării acestui proiect, au rezultat servicii electronice care contribuie la dezvoltarea și eficientizarea activității primăriei municipiului Brașov, precum:

- Aplicații software implementate și configurate:
 - două aplicații noi implementate: portal, call center;
 - o aplicație actualizată: sistemul de plată electronică;
 - nouă fluxuri organizaționale fundamentate în urma implementării proiectului.

- Aplicații integrate:
 - sistem informatic integrat, orientat spre cetățean, interconectat cu SEN;
 - servicii publice online;
 - nouă aplicații integrate.

Ca **rezultate indirecte** ale proiectului, pot fi menționate următoarele:

- Eficientizarea activităților interne ale primăriei Brașov, utilizând mijloace specifice TIC; crearea unui sistem centralizat de rutare a documentelor administrative (formulare administrative); asigurarea securității tranzacțiilor în mod centralizat; reprofesionalizarea funcționarilor publici;
- Creșterea gradului de satisfacție a cetățenilor din municipiul Brașov, prin transparența în furnizarea informațiilor și a serviciilor publice prin mijloace electronice; accesul egal al tuturor cetățenilor.

Valoarea adăugată a proiectului constă în:

- Informatizarea administrației publice locale, lucru care determină îmbunătățirea calității actului administrativ și modificarea profundă a raportului dintre administrația publică și cetățean;
- Modernizarea comunicării instituționale prin introducerea tehnologiei informației, care are drept rezultat creșterea eficienței activității administrației publice, eliminarea birocrăției și creșterea calității serviciilor publice. Astfel, trecerea de la o administrație centralizată la o administrație descentralizată, aflată în slujba cetățeanului, determină redefinirea relației de tip "administrație către cetățean" și "administrație către administrație", utilizând mijloacele TIC;

- Transparența în furnizarea informațiilor și serviciilor publice prin mijloace electronice, implicit accesul în mod egal al tuturor cetățenilor, precum și o mai bună informare și deservire a acestora prin servicii publice disponibile online;
- Promovarea unui mod de lucru bazat pe utilizarea mijloacelor electronice, prin simplificarea, accelerarea și managementul strategic al proceselor economice derulate pe baza unor soluții informatice;
- Crearea unui sistem centralizat de rutare a documentelor administrative, asigurarea securității tranzacțiilor în mod centralizat, disponibilitatea serviciilor 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână, într-o soluție integrată, coerentă, ușor de integrat cu alte sisteme și, totodată, ușor de administrat;
- Eliminarea interacțiunii „directe” dintre cetățean și funcționarul public, asigurând astfel transparența și imparțialitatea modului în care serviciile publice sunt furnizate;
- Reprofesionalizarea funcționarilor publici, găsindu-se astfel nevoiți să își ridice standardul profesional, contribuind în mod direct la reducerea unei serii întregi de cheltuieli din bugetul de stat și al administrației publice.

MULȚUMIRI

Mulțumim personalului din serviciul informatic al primăriei Brașov care a pus la dispoziție informațiile necesare elaborării acestui articol și care, împreună cu discuțiile și demonstrațiile făcute în mod direct asupra aplicațiilor, au furnizat baza de pornire în realizarea lui.

Mai aproape de cetățeni

SERVICIILE ELECTRONICE OFERITE DE MUNICIPALITATEA TRIKALA

ABSTRACT

Municipalitatea Trikala, localizată în centrul Greciei, are proiectat un plan strategic pe termen lung pentru transformarea societății locale, bazate pe oportunitățile create de era societății informaționale. Dezvoltarea și utilizarea platformei de servicii electronice (e-guvernare) oferă posibilitatea cetățenilor să înainteze aplicațiile lor online în ceea ce privește municipalitatea și să aibă acces la toate tipurile de formulare în versiune printată, de care ei au nevoie. Scopul proiectului „e-servicii” este de a îmbunătăți calitatea vieții cetățenilor și de a minimiza birocrăția în serviciile municipalității. În acest sens, câteva e-servicii sunt planuite și sunt în curs de implementare în zona de e-guvernare, e-sănătate, e-educație etc.

INTRODUCERE

Coordonatorul proiectului „e-servicii” este municipalitatea Trikala, iar partener în proiect este o companie municipală – e-Trikala S.A..

Proiectul a fost dezvoltat de e-Trikala S.A. și a fost finanțat, în principal, prin al treilea suport cadru al Uniunii Europene. Bugetul total al proiectului (de la idee la implementare) este de 250.000 euro, 80% din proiect fiind finanțat prin cel de-al treilea suport cadru provenit din fonduri europene (CFS) și 20% din fondurile naționale. Un server a fost programat să facă față unei baze de date (Oracle), instalat în centrul de control operațional al e-Trikala (Operational Control Center of e-Trikala S.A.). Un alt server

furnizează interfața web (în HTML și PHP), care rulează prin portalul municipalității www.trikalacity.gr.

Scopul principal al proiectului este de a crește calitatea vieții oamenilor prin utilizarea noilor tehnologii: în special prin Internet, unde toți pot accesa, de acasă, formularele și documentele de care au nevoie, în acest mod evitând mersul în centrul orașului și cheltuind timp inutil în căutarea birourilor și așteptând pentru documente. Când totul este făcut electronic, oamenii lucrează mai repede și mai eficient, neavând de-a face cu stive de documente și cozi de oameni care sunt supărați pe birocrație.

Cetățenii pot rezolva în câteva minute, de acasă, ceea ce ar dura cel puțin o oră, dacă ar veni la birourile municipalității. În plus, completarea electronică a formularelor și a aplicațiilor contribuie la un sistem mai organizat și eficient al serviciilor municipalității. Foarte mult timp este adeseori pierdut în obținerea unui simplu formular, găsind oficiul potrivit și/sau așteptând la rând.

Toate acestea nu sunt necesare deoarece e-serviciile au beneficiile de a face acest lucru acasă, diminuând astfel și traficul (de multe ori un singur mijloc de transport nu este suficient să ajungi la instituții), pentru mai buna organizare și prelucrare a datelor, deoarece toate vor ajunge să fie transmise serviciului corespunzător al municipiului. Oamenii obțin timp prețios, clădirile municipalității nu sunt aglomerate și, mai presus de toate, atât cetățenii, cât și angajații municipalității câștigă timp și liniște sufletească, astfel făcând o uriașă îmbunătățire în viața zilnică.

Prin proiect se dorește minimizarea timpului pierdut în birocrație, stând la cozi și alte proceduri, astfel serviciile electronice reprezentând un pas esențial în vederea depășirii acestor probleme și un pas spre viitor.

Singura reală barieră, care încă nu a fost depășită în cadrul proiectului, este de a convinge cetățenii să folosească efectiv e-serviciile și să le permită acestora să facă parte din viața lor.

Oamenii trebuie să se familiarizeze cu noile tehnologii de bandă largă prin conexiunea wi-fi a orașului care le-a oferit access gratuit la Internet. De atunci, a fost principala promovată prin portalul municipalității www.trikalacity.gr, unde toată lumea putea avea acces la e-servicii și să-și dea seama de avantajele utilizării lor.

Extinderea accesului la Internet stimulează utilizarea acestuia; astfel, numărul utilizatorilor de Internet este într-o creștere constantă. Alfabetizarea populației conduce la eficientizarea utilizării TIC.

Municipalitatea este entitatea principală interesată în acest proiect, deținând 99%, iar restul de 1% este deținut de către camerele de comerț locale.

Prin crearea infrastructurii și prin furnizarea de servicii, se urmărește dezvoltarea continuă a tehnologiei informației și comunicațiilor (TIC), a aplicațiilor bazate, orientate spre îmbunătățirea vieții de zi cu zi a tuturor cetățenilor, într-un oraș de dimensiuni medii, furnizând noi servicii legate de modul de viață local.

Mai mult decât atât, aceste aplicații TIC oferă noi căi și metode care să permită cetățenilor să participe la elaborarea politicilor, în timp ce, în paralel, stabilesc autoritățile publice și administrația locală în calitate de garanți ai societății locale.

IMPLEMENTAREA APLICAȚIILOR INFORMATICE

Principalele e-servicii ale municipalității sunt în domeniile: e-transport, e-educație, e-sănătate, e-guvernare, e-democrație și Sistemul Informațional Geografic (GIS).

Accesul gratuit la Internet wireless este o inițiativă a municipiului Trikala, pusă în aplicare în octombrie 2005, oferind acces gratuit fiecărui cetățean. Astfel, cetățenii se bucură de conexiuni rapide la Internet și, în același timp, ei se educă prin utilizarea tehnologiei și prin accesarea a tot felul de informații.

Procedura de conectare la rețeaua wi-fi municipală este simplă, atâta timp cât cetățeanul completează un formular în scopul dobândirii numelui de utilizator și a parolei. În consecință, accesul gratuit la Internet este asigurat în gospodării, medii de afaceri sau vizitatorilor.

E-dialogos este punerea în aplicare a democrației electronice, care oferă cetățenilor posibilitatea de a participa activ la procesul decizional al Consiliului municipal (Figura 1. Aplicarea democrației electronice). Prin www.edialogos.gr cetățenii pot participa la e-forumuri, în e-sondaje, putându-se colecta, de asemenea, semnăturile electronice, prin intermediul cărora municipalitatea poate coopera eficient cu cetățenii.

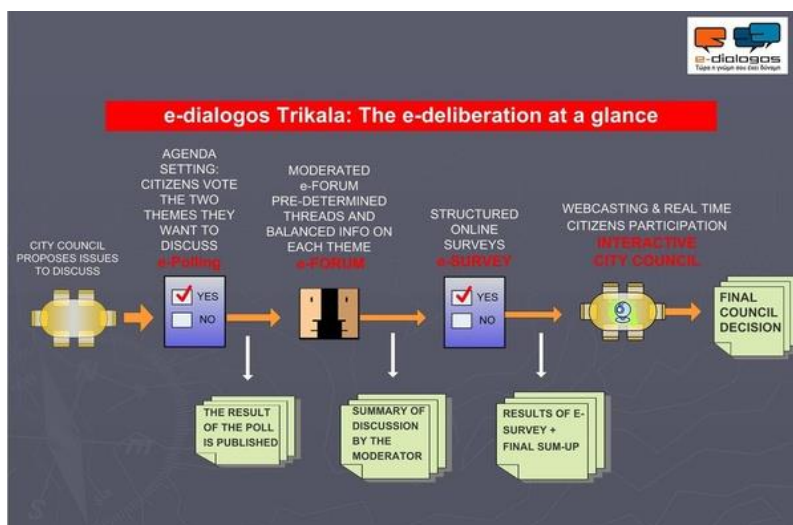


Figura 1. Aplicarea democrației electronice
(Sursa: <http://www.e-trikala.gr>)

Sistemul Informațional Geografic (GIS) se referă la un ghid digital care este oferit cetățenilor, prin utilizarea Internetului sau a telefoanelor mobile ale acestora. Municipality Trikala a scanat hărți ale străzilor din domeniile relevante și a înregistrat date importante de planificare urbană.

Fiecare cetățean știe exact timpul rămas (în minute), de pe o placă de informații, până când autobuzul municipal ajunge în stație. Timpul rămas este actualizat automat, în funcție de viteza autobuzului spre stația în care se află cetățeanul.

Pentru prima dată în Grecia, municipiul Trikala a dezvoltat și operează un **sistem integrat de transport inteligent**. Sistemul include panouri de informare digitale – instalate în stațiile orașului, panouri de informare despre spații și locuri de parcare.

Treizeci de kilometri de fibră optică constituie o conductă naturală care leagă aproximativ 40 de clădiri publice, în timp ce servește, de asemenea, ca fundație care să permită o utilizare viitoare de către fiecare cetățean și de uz casnic (Figura 2. Infrastructura pentru servicii electronice). Este una dintre cele mai importante infrastructuri, care este utilizată ca bază pentru dezvoltarea și furnizarea de noi servicii electronice.

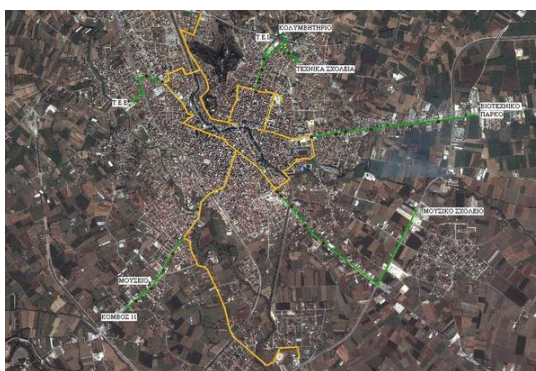


Figura 2. Infrastructura pentru servicii electronice
(Sursa: <http://www.e-trikala.gr>)

Municipalitatea Trikala consideră foarte importante nevoile cetățenilor și, din acest motiv, a implementat **Telehealth** (Figura 3. Programul Telehealth). În colaborare cu Spitalul General din Trikala, aceasta deservește și ajută cetățenii cu boli cronice să-și îmbunătățească viața de zi cu zi. Programul se extinde până în punctul în care include doctori privați, în cooperare cu intervenția centrului Telehealth, pentru comunicare directă non-stop în privința comunicării medici-pacienți-spital. Până în prezent, peste 300 de cazuri medicale au fost gestionate cu succes.

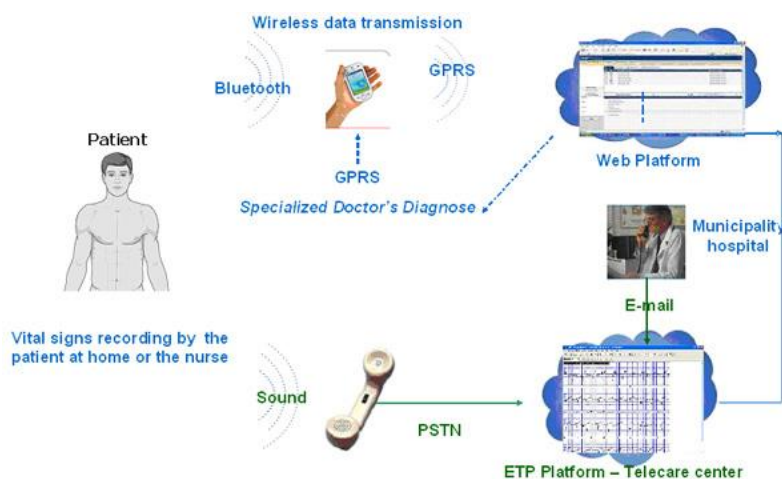


Figura 3. Programul Telehealth
(Sursa: <http://www.e-trikala.gr>)

Rezultatele unui studiu arată că gestionarea bolilor cronice, cu tele-îngrijire la domiciliu, poate rezulta în economii de costuri și, în același timp, îmbunătățiri în calitatea vieții și prognosticul pacientului. Cetățenii au beneficiat de servicii de sănătate și comunitare avansate și personalizate, în același timp.

Între agenții, există și un **sistem integrat de servicii privind plângerile cetățenilor**, care îi ajută pe aceștia în raportarea problemelor funcționale, anchete sau apeluri cu care se confruntă zilnic. Prin formarea gratuită a unui număr de telefon, plângerea acestora va fi direcționată către serviciul competent, aceste plângeri fiind monitorizate. Angajații de

specialitate primesc diverse plângeri prin telefon, e-mail sau prin vizite personale la birouri. Printr-o anumită procedură de IT, plângerile ajung la serviciile relevante pentru a fi executate în mod corespunzător.

Pe site-ul municipalității este un chestionar în care cetățenii sunt întrebați în ce scop folosesc rețeaua wireless a municipiului Trikala, prin accesarea Internetului, rezultatele acestuia fiind următoarele: acces la serviciile electronice – 19%; acces la mediul social (Facebook, Twitter etc) – 22%; e-mail – 10%; accesarea website-urilor pentru diverse informații – 31%; accesarea pentru distracție, divertisment – 18%. La o primă vedere, observăm că oamenii sunt încă reținuți să folosească serviciile electronice.

În secolul XXI, fiecare cetățean are posibilitatea de a se bucura de aplicații utile, pentru tranzacțiile lor de zi cu zi, de servicii de la distanță, precum și servicii de informare locale și turistice.

REZULTATE

- Oferirea accesului gratuit la Internet wireless fiecărui cetățean pentru utilizarea serviciilor electronice;
- Rezolvarea eficientă a problemelor cetățeanului;
- Direcționarea problemelor către serviciile abilitate în rezolvarea problemei.

Valoarea proiectului municipalității Trikala constă în:

- Îmbunătățirea accesului la informații și servicii, eliminarea procedurilor birocratice și simplificarea metodologiilor de lucru.
- Transferabilitatea metodelor și a cunoștințelor, iar pentru adaptarea la circumstanțele specifice, sunt necesare diferite tipuri de servicii și modelul de afaceri (*business model*).

- Beneficiarii serviciilor online au acces la un volum mai mare de informații, într-un timp mai scurt, beneficiind de servicii publice de o calitate mai ridicată, de economie timpului, deoarece nu sunt nevoiți să se deplaseze;
- Serviciile devin calitative, operative, accesibile, transparente și eficiente din punct de vedere al costului și beneficiază atât cetățenii statului respectiv, cât și străinii;
- Scăderea numărului de vizite la autoritățile publice pentru obținerea unui serviciu public. Prin intermediul utilizării TIC, beneficiile aduse sunt: furnizarea unor servicii non-stop; îmbunătățirea vitezei și a furnizării serviciului; furnizarea unor informații de interes public, ducând astfel la încurajarea participării și implicării cetățenilor;
- Stimularea participării active a cetățenilor în procesul de luare a deciziilor administrative și în procesul de elaborare a actelor normative;
- Promovarea utilizării Internetului și a tehnologiilor de vârf.

BIBLIOGRAFIE

References

- Baltac, V. (2011), *Tehnologiile Informației. Noțiuni de bază*, Editura Andreco Educational, București.
- Holzer, M., Manoharan, A. (2012), *Digital Governance in Municipalities Worldwide (2011-12) – Fifth Global E-Governance Survey: A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World*, E-Governance Institute, National Center for Public Performance, Rutgers University, Newark, New Jersey.
- Holzer, M., You, M.B., Manoharan, A. (2009), *Digital Governance in Municipalities Worldwide (2009) – A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World*, The E-Governance Institute, National Center for Public Performance, School of Public Affairs and Administration, Rutgers, Newark, New Jersey.
- Holzer, M., Kim, S.T. (2007), *Digital Governance in Municipalities Worldwide (2007) – A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World*, The E-Governance Institute, National Center for Public Performance, Rutgers, Newark, New Jersey.
- Holzer, M., Kim, S.T. (2005), *Digital Governance in Municipalities Worldwide – A Longitudinal Assessment of Municipal Web Sites Throughout the World*, the E-Governance Institute, Rutgers, Newark and the Global e-policy e-government Institute, Sungkyunkwan University.
- Moon, M.J., DeLeon, P. (2001), *Municipal Reinvention: Municipal Values and Diffusion among Municipalities*, Journal of Public Administration Research and Theory, no. 11.
- Moon, M.J. (2002), *The evolution of E-government among municipalities: Rhetoric or reality?*, Public Administration Review, no. 62.
- Musso, J. (2000), *Designing Web Technologies for Local Governance Reform: Good Management or Good Democracy*, Political Communication, no. 17.
- Pardo, T. (2000), *Realizing the promise of digital government: It's more than building a web site*, Center for Technology in Government, Albany, NY.
- Pârvu, S., *Ghidul alesului local*, Pro Democrația.
- Sistemul Electronic National: <http://www.e-guvernare.ro/>
- Stoica, V., Ilas, A. (2009), *Romanian Urban e-Government. Digital Services and Digital Democracy in 165 Cities*, Electronic Journal of e-Government, Vol. 7.
- Vrabie, C. (2009), *Just do IT – Spreading the use of digital services*, EGPA Conference, Malta.
- Vrabie, C. (2014), *E-guvernarea în municipiile României*, Editura Pro Universitaria, nr. 1.

ȘCOALA NAȚIONALĂ DE STUDII POLITICE ȘI ADMINISTRATIVE
FACULTATEA DE ADMINISTRATIE PUBLICĂ

Grupul de cercetare "Dezvoltare și planificare urbană"

vă invită la

CONFERINȚA "ORAȘUL INTELIGENT"

Ediția a III-a

05, 06 iunie 2015

ROMEXPO – pavilioanele C4 și C5

Tematici abordate:

- e-government;
- inovare socială;
- planificare și dezvoltare urbană;
- arhitectură;
- științe juridice;
- sociologie urbană;
- mediu;
- economie;
- sănătate;
- comunicare;
- integrare europeană.

Comitet științific:

- Prof. univ. dr. Vasile BALTAC, SNSPA, București;
Prof. univ. dr. Adriana GRIGORESCU, SNSPA, București;
Prof. univ. dr. Ani MATEI, SNSPA, București;
Prof. univ. dr. Basile NEACSA, Universitatea din Liege - Belgia;
Conf. univ. dr. Nicoleta CORBU, SNSPA, București;

Organizatori:

- Conf. univ. dr. Dragoș DINCĂ
Lect. univ. dr. Cătălin VRABIE
Lect. univ. dr. Cătălin DUMITRICĂ

KEYNOTE ADDRESS:

- Prof. univ. dr. Vasile BALTAC, SNSPA, București;
Prof. univ. dr. Ani MATEI, SNSPA, București;
Conf. univ. dr. Dragoș DINCĂ

Detalii:

<http://www.administratiepublica.eu/orasulintelligent/>
<https://www.facebook.com/orasulintelligent>

Parteneri:



<http://www.publicresearch.ro>

Toate lucrările prezentate vor fi publicate în Volumul Conferinței.