

Centralizarea funcțiilor ITC în vederea îmbunătățirii serviciilor publice

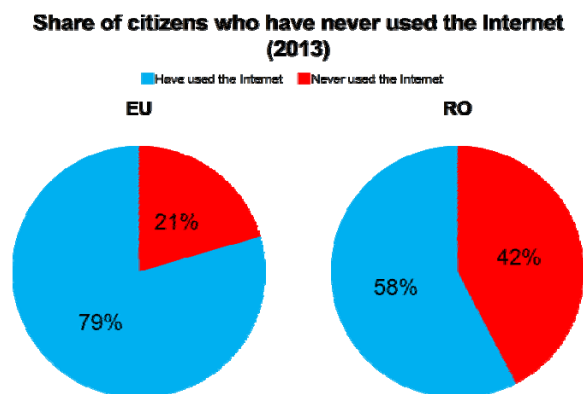
Ing. Ioana DRĂGUȘ
Școala Națională de Studii Politice și Administrative
Facultatea de Administrație Publică,
Master Public Sector Management
ioana.dragus@cxperience.ro

Rezumat. *Instrumentele ITC au apărut din nevoia de a automatiza procesele manuale și a oferi posibilitatea eficientizării activităților de zi cu zi, cu scopul creșterii productivității. Aceste beneficii sunt resimțite în dublă perspectivă: cetățenii în calitate de consumatori de funcții ITC au la îndemână instrumente ITC din ce în ce mai performante cu ajutorul cărora pot efectua diverse activități într-un mod eficient, câștigând timp personal. De exemplu: dispozitivele smartphones, platformele e-commerce. Din perspectiva sectorului public, prin e-guvernare se pun la dispoziția cetățenilor servicii publice, îmbunătățite prin disponibilitatea în mediul online și funcționalitatea adusă prin integrarea cu servicii publice de la autorități terțe sau parteneri, transformând astfel execuția întregului flux într-una 100% online, centralizată și funcțională. Acest plan este pus în practică încă din 2007, autoritățile transformă serviciile publice în e-servicii, iar funcționarii publici sunt instruiți să le utilizeze și să asigure gestiunea eficientă a acestora spre a crește zona digitală a sectorului public, atât la nivel de back-office pentru administrarea serviciului public, cât și la nivel front-office, în relația cu cetățeanul.*

Cuvinte-cheie. ITC, e-guvernare, servicii publice, centralizare, inovare, digital.

Introducere

În relația cu statul, accesând servicii publice, cetățeanul devine **client**. „Decalajul digital în România este încă mare. Avem pe de o parte utilizatori de internet experimentați, care folosesc internetul zilnic pentru a se informa sau care accesează rețelele de socializare. Avem totodată și situația în care aproximativ jumătate din români nu a folosit niciodată internetul. Eforturile de lansare a unor servicii de e-guvernare e nevoie să fie dublate constant de programe de alfabetizare digitală pentru toate categoriile de români.” (Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale în România).



21% din Europeanii nu au folosit niciodată internetul. În România valoarea este 42%

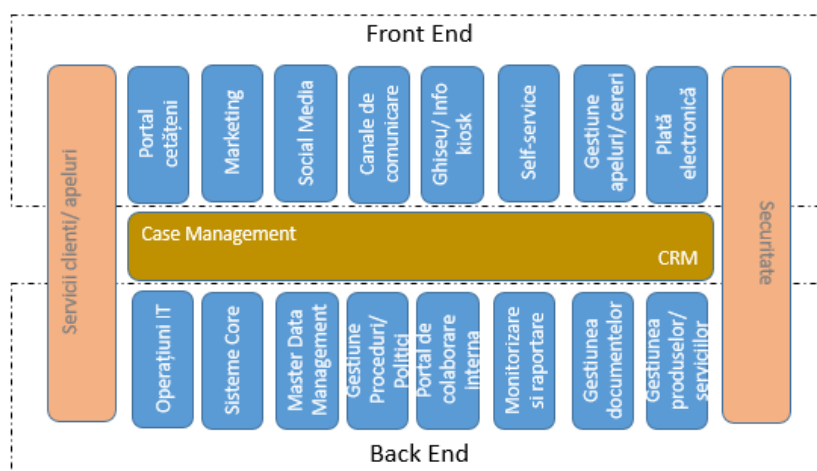
E-guvernarea sau guvernarea electronică se referă la utilizarea funcțiilor IT&C pentru promovarea **guvernării eficiente și productive**, pentru facilitarea serviciilor oportune, pentru a permite accesul public la informație și pentru a îmbunătăți transparența și responsabilitatea guvernării către cetățeni. În termeni simpli, e-guvernarea se referă la procesele din guvernare în care funcțiile IT&C joacă un rol activ semnificativ. Este eronat să confundăm Guvernarea Digitală cu digitalizarea sau automatizarea serviciilor de guvernare. E-guvernarea nu este un proces nou, separat de cele existente, care transformă operațiunile birocratice în unele computerizate, ci un proces ce modifică fundamental structura operațiunilor existente, fluxul de lucru și responsabilitățile atât ale cetățenilor cât și a le guvernului. E-guvernarea în cel mai larg sens reprezintă aplicarea tehnologiilor moderne de comunicare și informare pentru re-definirea și implementarea proceselor de guvernare cu scopul de a le face mai accesibile cetățenilor, transparente și productive.

E-guvernarea este una dintre strategiile pentru buna guvernare – *good governance*, care permite furnizarea de servicii eficiente. Buna guvernare a

devenit un subiect de interes în discuțiile de zi cu zi între cercurile politice sociale, economice și de afaceri, fiind unul din obiectivele din agenda digitala 2014-2020.

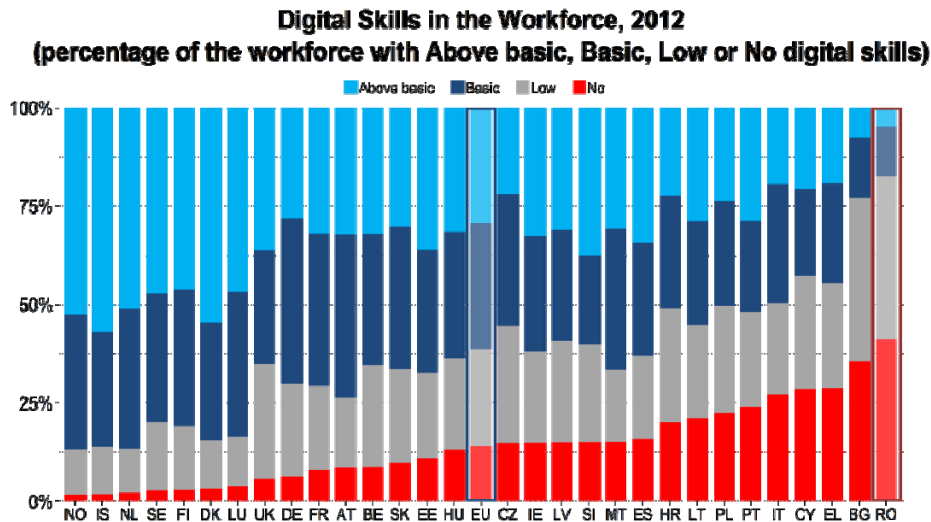
Governarea digitală trebuie să fie privita ca un "instrument" pentru buna guvernare și dezvoltarea umană. E-governarea poate fi aplicata legislativ, judiciar, sau administrativ, cu scopul de a îmbunătăți eficiența internă, furnizarea de servicii publice, sau procesele de guvernare democratică.

Harta logică Digitală

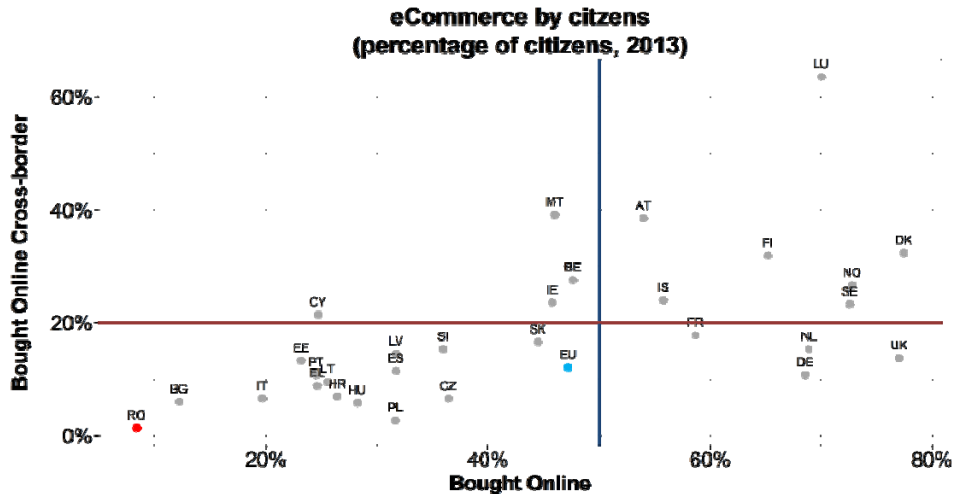


Revenind la client – nevoile acestuia atrag comportamente de care furnizorul de servicii, în cazul nostru – statul – nu este conștient – recunoașterea și transparența obiceiului clientului determinat de nevoia acestuia creează beneficiul autocontrolului, eliminarea automatismelor create de consumerism și urbanizare și încurajarea dezvoltării personale prin cultivarea calității vieții și alegerilor conștiente și informate ale individului. Aceste beneficii provin din calitatea serviciilor de e-governare, măsura bila prin informațiile oferite, accesibilitate, funcționalitate. Prima cauza pentru procentul scăzut de utilizare online este insuficiența informației, fiind urmată de cea a accesibilității și ușurinței în utilizare.

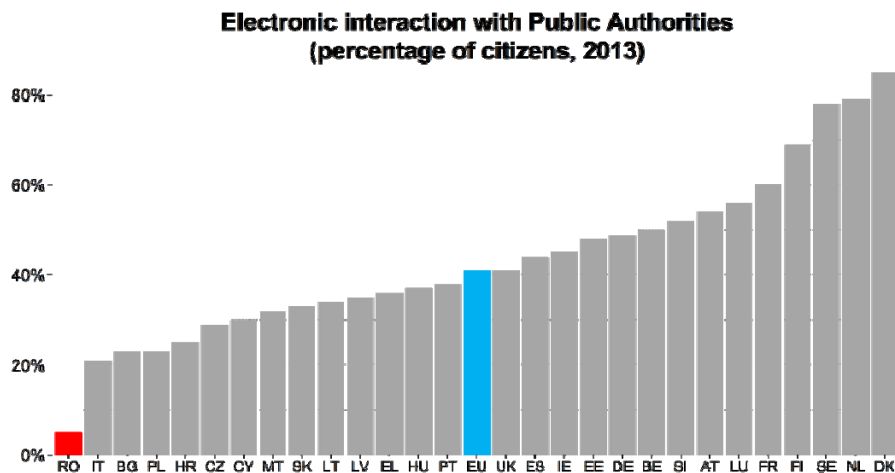
În România, 83% din forța de munca deține abilități digitale de nivel insuficient și 41% nu dețin deloc abilități digitale.



În UE, 47% din populație cumpără online, dar numai 12% a cumpărat din afara UE. În România, 8,3% au cumpărat online și 1,3% au cumpărat din afara României.



În UE, 41% din cetățeni au interacționat electronic cu autoritățile publice. În România, 5% au avut interacțiuni online în ultimul an.



Funcțiile IT&C

Întrebările ce guvernează setarea noilor obiective cu privire la realizarea și implementarea de e-servicii publice sunt de tipul: cine sunt clienții noștri? Cine sunt cei care apreciază serviciile noastre? Cum determinăm satisfacția cetățenilor, în calitate de clienți ai e-serviciului public?

Riscurile majore care însoțesc răspunsurile la aceste întrebări sunt gradul de relevanță raportat la audiența și modalitatea de măsurare, respectiv metricile ce determină **calitatea și funcționalitatea** e-serviciului public. **Calitatea** determina măsura în care **e-serviciul este digitalizat** pentru că cele două entități: **clientul și furnizorul** să îl utilizeze, respectiv gestioneze în mod eficient din punct de vedere productivitate.

Indexul de digitalizare măsoară gradul de digitalizare al unei țări, cu un scor de la 1 la 100, ce se bazează pe compilarea a **6 attribute cheie**:

Ubicuitate – măsura în care consumatorii și terții au acces universal la serviciile digitale și aplicații.

Afordabilitate – măsura în care serviciul generează costuri într-un interval mediu acceptat și raportat la economia țării

Siguranță – măsura în care serviciul digital oferit este sigur, eficient și calitativ

Viteză – măsura în care serviciul digital oferit poate fi accesat în timp real

Ergonomie – măsura în care serviciul digital sau aplicația este ușor de utilizat și adoptat într-un ecosistem

Capabilitate – abilitățile necesare utilizatorilor de a încorpora serviciile digitale oferite în viețile proprii. Digitizarea a devenit astăzi capabilitatea care susține toate celelalte eforturi economice naționale, pentru că poate crea beneficii

economice semnificative și poate determina beneficii sociale substanțiale pentru societate și comunități.

Regional impact		
Region	GDP impact (US\$ billions)	Number of jobs created
Africa	8.3	618,699
Commonwealth of Independent States	11.8	340,820
East Asia and the Pacific	55.8	2,370,241
Eastern Europe	7.0	159,015
Latin America and the Caribbean	27.0	636,737
Middle East and North Africa	16.5	377,772
North America	25.3	167,650
South Asia	9.4	1,117,753
Western Europe	31.5	213,578
Total	192.6	6,002,266

Source: Booz & Company analysis.

Investițiile guvernului în sisteme informatice sunt direcționate către generarea de eficiență și efectivitate a politicilor, dar și în a determina valori democratice mai largi. Atât teoriile, cât și practicile din administrația publică sunt propuse cu obiectivele țintă de a face sistemul administrativ mai eficient, mai aliniat și mai consistent.

În baza analizelor substanțiale ale publicațiilor de vârf din IT&C și din administrația publică, cel mai des întâlnit impact al IT&C în administrația publică se referă la eficiența și productivitatea performanței guvernării. În continuarea celor identificate, reformele sectorului public au convenit utilizarea funcțiilor IT&C ca fiind un pas înainte în reorganizarea sectorului public.

Astăzi, mediul de lucru pentru personalul ce livrează servicii publice și accesul la acestea pentru utilizatorii, cetățenii români ridică noi provocări. Privind relația funcțiilor IT&C cu capitalul social, deducem că funcțiile IT&C pot îmbunătăți capitalul social, din perspectiva orizontală și ierarhică. Funcțiile IT&C pot reduce costurile de tranzacționare măbind astfel posibilitatea de a relaționa la un cost mai mic, dar cu orizonturi largi.

Beneficiile centralizării funcțiilor IT&C

Beneficiile centralizării funcțiilor IT&C se împart în două tipuri: ale furnizorului – guvernării și ale clientului – cetățeanul.

Re-definirea proceselor organizaționale, a fluxurilor de lucru, alocarea seturilor de responsabilități și implementarea acestora în cadrul funcțiilor IT&C ajută modelul organizațional al autorității publice în activitățile de raportare, responsabilitate și răspundere, trasabilitate. Unitățile organizaționale capătă

abilitatea de a seta și monitoriza obiective și indicatori de performanță, astfel îmbunătățind performanțele proprii și oferind dezvoltare personală, creând motivație și, mai mult, drumuri de carieră. Validitatea datelor vehiculate dintr-o unitate/direcție în alta se menține utilizând funcții IT&C de stocare, retenție, validare, generare, normalizare a datelor. De asemenea, gestiunea organizațională corectă îmbunătățește consistența datelor și calitatea în timp a acestora spre raportarea corectă, evitarea erorilor și timpilor dublați, eliminând astfel frustrarea la nivelul funcționarului public și influențând în mod pozitiv mediul de lucru.

Beneficiul primar pentru cetățean este funcționalitatea serviciului electronic utilizat. Conform indexării digitale, cele 6 atribute cheie pot clasifica nivelul de digitalizare al unui serviciu electronic. Acest nivel determină atât calitatea cât și funcționalitatea serviciului electronic. Cu cât acesta este mai scăzut, cu atât rata erorilor și proporțional a costurilor de gestiune a acestora crește. Experiența utilizatorului final – a cetățeanului – este cea care guvernează deciziile furnizorului de servicii cu privire la calitatea acestora, atât din faza de fezabilitate, de proiectare și până la implementare. Cu cât proiectarea serviciului este centrată pe utilizatorul final și pe funcționalitatea oferită, cu atât rezultatul implementării va fi un serviciu funcțional și calitativ, iar satisfacția utilizatorului crește. Astfel, serviciul public devine un instrument valoros al administrației publice, atât în relația cu publicul, cât și pentru autoritatea publică pentru care activitatea de gestiune a operațiunilor devine fluentă, cursivă, productivă și mai puțin costisitoare în timp, lăsând loc pentru strategie și inovație.

Dar care sunt motivele cetățeanului pentru utilizarea atât de slabă a interacțiunii online cu autoritățile publice, 5% în ultimul an? Vulnerabilitățile către fraudă electronică constituie unul din cele mai frecventate subiecte pe lista organizațiilor precum este în România CERT-RO (Centrul Național de Răspuns la Incidente de Securitate Cibernetică), care se ocupă cu noile provocări globale de securitate cibernetică și determină valoarea atributului de „siguranța”. Prelucrarea datelor cu caracter personal reprezintă o altă temă majoră pe care cetățenii fie nu o cunosc din lipsă de informare, fie asupra căreia nu se revine suficient cu informații clare și suficiente utilizatorului pentru a crește încrederea și a determina utilizarea serviciului oferit. Conform reglementărilor de gestiune a riscului informațional, informațiile de identificare personală, protejate pe teritoriul României de Legea nr. 677/2001 (Lege privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice), nu pot fi gestionate decât de operatori acreditați în acest sens. Lipsa corelării acestei acreditări cu aplicarea securității informaționale și măsurilor de gestiune a riscului de aceasta natura scade încrederea utilizatorului final al aplicației/serviciului electronic.

Formarea cetățeanului cu privire la modalitatea de utilizare a serviciului electronic/aplicației se face pe canale de comunicare atât tradiționale, cât și

dedicate și previne utilizarea incorectă ce atrage după sine anularea beneficiului oferit. Proporțional, instruirea personalului ce va opera cu funcțiile IT&C din responsabilitatea sa contribuie la creșterea nivelului de adopție și utilizare corectă, atrăgând după sine rezultate în productivitate și operare în cadrul autorității publice, dar și fidelitate și răspuns pozitiv din partea cetățeanului.

Concluzii

Implementarea funcțiilor IT&C în sectorul public se consideră a fi un proces linear de schimbare ce îmbunătățește eficiența și productivitatea în administrarea organizației. Această abordare neglijează însă impactul politic asociat cu schimbările în practicile sectorului public (prin re-proiectarea fluxurilor de lucru) și importanța funcțiilor IT&C ca mediator în transformarea administrației publice.

Efectele funcțiilor ICT asupra administrației publice și serviciile pe care le livrează au fost dezbătute din prisma tehnologiilor și aplicațiilor variate care oferă o paletă de funcționalități pentru autoritatea publică.

Parte din acest fenomen de adopție, se dorește a se evidenția cum noile funcționalități aduse de funcțiile IT&C aduc schimbări în natura și organizarea activităților autorității publice. Etapizarea adopției funcțiilor IT&C de către autoritatea publică ajută la înțelegerea evoluției serviciilor compatibile cu funcțiile IT&C în sectorul public, acestea au un impact major asupra modului în care se livrează serviciile publice, cu o serie de consecințe administrative și politice care nu se pot neglija. Cum implementarea de funcții IT&C implică complexitatea unei infrastructuri pentru re-definirea organizației sectorului public, întâmpină o serie de riscuri în relație cu implementarea, gestiunea proiectului și definirea/ aplicarea de politici publice, însă niciunul dintre acestea nu poate fi gestionat pe baza practicilor universale și strategiilor clasice. În consecință, implementarea de funcții IT&C se va concentra pe potențialele consecințe ale transformării relației dintre cetățean și stat, cu privire la așteptările părților.

Schimbările implementate au nevoie de punerea în context într-un climat administrativ și politic cuprinzător, proporțional cu cel în care acestea au fost inițiate. Noul Management al Sectorului Public (New Public Sector Management) oferă idei ce detaliază fundalul și formarea a majoritatea inițiativelor IT&C.

Funcțiile IT&C pot fi privite ca instrumente de raționalizare internă organizațională a biroului public și customizarea serviciului public de către administratori individuali. Însă, funcțiile IT&C pot fi de asemenea percepute ca un element fundamental pentru realizarea serviciilor guvernamentale integrate.

Funcțiile IT&C remodelează așadar producția, coordonarea, controlul și direcția proceselor ce au loc în sectorul public. Peste tot în lume guvernul a investit în funcțiile IT&C pentru a-și reorganiza procesele de lucru și a-și îmbunătăți serviciile oferite cetățenilor, dar și pentru a-și reduce costurile gestiunii

clasice a acestor servicii. Asumpția implicită este că procedurile organizaționale eficiente vor conduce la serviciu public mai calitativ. Aceasta rămâne însă valabilă până la aplicabilitatea demonstrată.

Bibliografie

- Bannister, F. și Connolly, R. (2011). Transformation and public sector values, tGov 11. Brunel University, London: Brunel University;
- Barzelay, M. (2001). The new public management: improving research and policy dialogue. Berkeley: University of California Press;
- Contini, F. și Lanzara, G.F. (2008). ICT and innovation in the public sector. London: Palgrave;
- Gauld, L. (2009). ‘E-government’: is it the next big public sector trend? In S. Goldfinch și J.L. Wallis (Eds.), International Handbook of Public Management Reform). Cheltenham: Edward Elgar;
- Hood, C. (1991). A public management for all the seasons? ". Public Administration, 69, 3-19;
- Hood, C. și Lodge, M. (2006). The Politics of Public Service Bargains: Reward, Competency, Loyalty and Blame. Oxford: Oxford University Press;
- Kearns, I. (2004). Public Value and E-Government;
- Centrul de Răspuns la Incidente de Securitate Cibernetică, <http://www.cert-ro.eu/>
- Harvard Business Review, <http://hbr.org/>
- <http://antoniocordella.com/>
- <http://digitalagenda.ro/>
- <http://ec.europa.eu/digital-agenda/>
- <http://www.mcși.ro/>