

ROLUL SISTEMELOR INFORMAȚIONALE ÎN MODERNIZAREA SERVICIILOR PUBLICE

Tatiana COLUN,
doctorandă,
Universitatea Tehnică a Moldovei

SUMMARY

This paper describes the importance of information systems for the development and efficiency of public services. Providing qualitative, operative and transparent services are just some of the expectations of citizens from public administration. In this respect, current issues, as well as tendencies to modernize and ensure the efficient management of public services as a result of their interaction with information technologies, have been addressed.

Keywords: *information, information system, public service, public administration.*

Definirea termenilor. Actualmente, statele civilizate împărtășesc opinia că o calitate demnă a vieții pentru fiecare membru al societății este posibilă numai prin organizarea eficientă și rațională a conducerii acestei societăți.

I. Solomon accentuează că într-un stat democratic, de drept, principala activitate a administrației nu este controlul, decizia, ordinul, ci prestația și serviciile oferite colectivității” [6].

În acest sens, potrivit autorului A. Vasile, serviciile publice constituie o parte importantă din viața de zi cu zi a fiecăruia dintre noi, dezvoltarea lor având o influență directă asupra nivelului de trai al populației. În mod cert, serviciile publice sunt organizate pentru a satisface nevoile oamenilor, iar la originea oricărui serviciu public se găsește o nevoie recunoscută de colectivitate pe care inițiativa privată nu o satisface, nevoie care poate fi legată și de garantarea libertăților fundamentale [8].

Potrivit altei opinii, serviciul public poate fi definit ca fiind acea organizație de stat sau a colectivității locale, înființată de către autoritățile competente cu scopul de a asigura satisfacerea regulată și continuă a unor cerințe cu caracter general ale membrilor societății în regim de drept administrativ sau civil în procesul de executare a legii” [2].

În vederea celor expuse se accentuează că gestionarea eficientă a serviciilor publice este o sarcină destul de complexă, având în vedere varietatea resurselor utilizate și rata ridicată de schimbare a mediului operațional. În acest sens, un avantaj competitiv este reprezentat, în primul rând, prin deținerea de informații complete, fiabile și la timp.

Astfel, informația acționează ca o legătură între obiectul și subiectul managementului, caracterizând starea obiectului de gestiune în statică și dinamică și oferind pregătirea acțiunii de control sub forma unei decizii de conducere și caracterizând rezultatul implementării acesteia. Cu cât informația este mai completă și mai obiectivă, cu atât sunt mai eficiente deciziile de gestionare și, în consecință, rezultatele implementării lor.

Plecând de la definiția conceptului de *sistem informațional*, acesta reprezintă un ansamblu tehnico-organizatoric de concepere și obținere a informațiilor necesare fundamentării deciziilor pentru conducerea unui anumit domeniu de activitate [1].

La rândul său gestionarea unui *sistem informațional* este un proces complex și presupune o schimbare a stării sistemului, conducând la atingerea scopului și este determinată de obiective, mediu, condiții interne și externe.

Situația actuală. Instituțiile administrației publice joacă un rol extrem de important în

asigurarea calității vieții, protejarea valorilor și intereselor cetățenilor. Cetățenii așteaptă ca funcționarii publici să opereze o manieră deschisă, transparentă și responsabilă, iar programele și serviciile guvernamentale sunt bine gestionate.

Important de menționat că, pentru ca societatea informațională să aducă beneficii tuturor, ea trebuie să se dezvolte într-un cadru național care să corespundă cerințelor locale, în corelație cu mediul regional național și internațional.

Pe plan național, problema societății informaționale, cu implicare directă în administrația publică, trebuie abordată pe mai multe paliere, care se influențează și întrecondiționează reciproc. Schematic, aceste paliere sunt prezentate în figura 1.

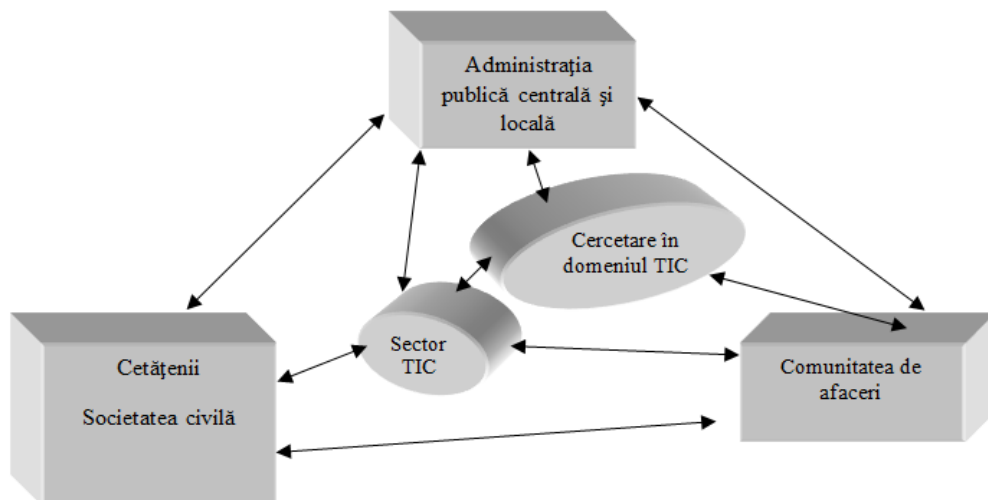


Figura 1. Integrarea administrației publice în societatea informațională.

Sursa: Implementarea tehnologiilor de vârf în administrația publică [5].

Schema din fig.1 ilustrează modul în care trebuie să interacționeze cele cinci componente implicate în creșterea nivelului de informare și comunicare, a nivelului cantitativ și calitativ al serviciilor oferite de administrația publică și comunitatea de afaceri, cetățenilor, a rolului primordial pe care trebuie să-l joace sectorul industriei de tehnologie a informației, inclusiv cercetarea științifică din domeniu, în vederea găsirii soluțiilor adecvate, moderne pentru problemele cu care se confruntă administrația publică [4].

Potrivit Strategiei Naționale de edificare a societății informaționale - „Moldova electronică” - Republica Moldova are ca obiective asigurarea transparenței activității autorităților administrației publice și participarea cetățenilor la viața politică prin intermediul tehnologiilor informaționale și de comunicații, precum și stabilirea unui parteneriat durabil între societatea civilă și autoritățile administrației publice în domeniul edificării societății informaționale [3].

Conchidem, astfel, că sistemele informaționale tind să ocupe un rol important în modernizarea serviciilor publice, prin îmbunătățirea prestării serviciilor către cetățeni. Respectiv, sporirea eficienței utilizării resurselor informaționale de stat va contribui la creșterea nivelului de dezvoltare a societății și ameliorarea calității vieții cetățenilor.

Conform datelor statistice, circa 22% din locurile de muncă din instituțiile guvernamentale sunt dotate cu computere personale. Practic, toate instituțiile guvernamentale au acces la Internet, însă ponderea computerelor conectate la rețeaua globală este relativ joasă și nu depășește valoarea de 13%. Doar 77% din instituțiile guvernamentale au un site sau o pagină Web proprie.

Doar 14% din site-urile guvernamentale oferă cetățenilor posibilitatea să adreseze autorităților respective întrebări on-line și numai 29% din site-uri dispun de facilități de tipul feedback (posibilități de conexiune inversă).

Sondajele on-line, efectuate pe eșantioane reprezentative la nivel național pentru toate categoriile de populație ce utilizează Internetul, demonstrează că doar 5,9% din persoanele ce navighează în rețea accesează site-urile guvernamentale, cauzele principale fiind lipsa de servicii la distanță și conținutul monoton, static al acestora [7].

Analizând datele expuse mai sus se constată că administrația publică trebuie să ia măsuri pentru asigurarea unui cadru optim de desfășurare a activităților pentru satisfacerea cerințelor actorilor implicați, iar gestionarea eficientă a sistemelor informaționale este o soluție.

Argumentarea rolului sistemelor informaționale în vederea îmbunătățirii serviciilor publice. Direcția principală de îmbunătățire a sistemului de management la toate nivelurile în condițiile moderne a fost utilizarea masivă a celor mai recente echipamente informatice și de telecomunicații, formarea pe baza tehnologiilor de informare și management foarte eficiente.

În acest sens, noile tehnologii informaționale bazate pe tehnologia informatică necesită schimbări radicale în structurile de management organizațional, reglementările sale, potențialul de personal, sistemul de documentare, înregistrarea și transmiterea informațiilor. O importanță deosebită trebuie atrasă introducerii managementului informațiilor asociat cu organizarea unui sistem de prelucrare a datelor și a cunoștințelor, dezvoltării sale consecvente la nivelul sistemelor de management automatizate integrate, acoperind pe verticală și orizontal toate nivelurile și legăturile organizației, precum și extinderea considerabilă a utilizării resurselor informaționale.

Menționăm că, tehnologia este un complex de cunoștințe științifice și de inginerie realizate în recepții de muncă, seturi de materiale, tehnice, energetice, factori de producție ai forței de muncă, moduri de a le conecta pentru a crea un produs sau serviciu care îndeplinesc anumite cerințe. Totodată, tehnologia este indisolubil legată de automatizarea procesului de producție sau de procesul neproductiv, în primul rând, managerial.

Drept urmare, conchidem că direcția principală de modernizare a serviciilor publice o reprezintă automatizarea activităților de gestionare a informațiilor, ceea ce presupune automatizarea procesului de schimb de informații, instituțional/interinstituțional, utilizarea e-mail-ului. Mijloacele tehnice moderne de automatizare a activităților de gestionare a informațiilor includ: computerele personale integrate în rețea; mașini de scris electronice, sisteme de procesare a textului, copiatoare; mijloace de comunicare, echipamente telefonice; mijloace pentru automatizarea intrării documentelor de arhivă și recuperarea informațiilor, mijloace de schimb de informații - e-mail, sisteme video de informare, rețele de calculatoare locale, rețele integrate de instituții.

Trebuie de conștientizat că tehnologiile informaționale moderne sunt indispensabile dezvoltării, astfel, utilizarea computerelor de înaltă performanță și a rețelelor de date de mare viteză permite colectarea, stocarea și procesarea unor cantități uriașe de informații, nu numai text, ci și grafic, audio și video. Astfel, unificarea computerelor individuale în rețelele distribuite local și teritorial, crearea și expansiunea constantă a rețelei globale de Internet au generat o cantitate practic nelimitată de informații disponibile și au creat oportunități pentru schimbul rapid de informații de afaceri, culturale, sociopolitice și personale.

Schimbările cantitative în sfera informației au dus la schimbări calitative în toate sferele societății: economie, cultură, sociopolitică, educațională [5].

Concluzii. Rezumând tot ceea ce s-a spus mai sus, trebuie remarcat faptul că tehnologiile informaționale au un rol deosebit în dezvoltarea serviciilor publice. Astfel, sistemele informaționale modernizate și bine gestionate, dezvoltarea noilor tehnologii de interacțiune cu

publicul, pe baza principiilor corectitudinii informațiilor, a înaltei competențe profesionale, a încrederii reciproce și a deschiderii tot mai mari a administrației publice vor conduce nemijlocit la furnizarea serviciilor calitative, operative și transparente, iar relația dintre cetățeni și funcționari se va îmbunătăți considerabil. Aceste principii de interacțiune între serviciul public și public sunt implementate cel mai eficient atunci când se creează un «guvern electronic».

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE

1. Auditul și controlul sistemelor informaționale [online] (accesat la 10.03.2018). Disponibil pe http://formare.contatic.ase.ro/pluginfile.php/39/mod_resource/content/1/Curs%201.pdf.p.4
2. Ghidul alesului local. Chișinău: Academia de Administrare Publică, 2007. p. 200.
3. Hotărârea nr. 255 din 09.03.2005 privind Strategia Națională de edificare a societății informaționale - „Moldova electronică” [online] (accesat la 01.03.2018). Disponibil pe http://lex.justice.md/document_rom.php?id=AA2EBE8D:92E7424D
4. Implementarea tehnologiilor de vârf în administrația publică informaționale [online] (accesat la 07.03. 2018). Disponibil pe www.seap.usv.ro/~valeriu/lupu/Capitolul%208_TIAP.doc
5. Князев С. Н. Управление: искусство, наука, практика: Учеб. пособие / С. Н. Князев. – Мн.: Армита-Маркетинг, Менеджмент, 2002, с. 450.
6. Solomon I. Managementul public și serviciile publice. În: Perpetua misiune a administrației publice de a fi în serviciul societății. Materialele Conferinței naționale cu participare internațională. Chișinău: Institutul de Științe Administrative din Republica Moldova, 2014, p. 301-311.
7. www.statistica.md
8. Vasile A. Prestarea serviciilor publice prin agenți privați. București: AllBeck, 2003, p. 232.