

Capacitate administrativă modernă și inovativă

Analiza instituțională

1 Sumar executiv

1.1 Scopul documentului

Scopul documentului este de a documenta analiza proceselor specifice instituției, analiza nevoilor instituției și a nevoilor din punct de vedere al serviciilor online utilizate și al modului de lucru în vederea pregătirii implementării unui sistem informatic integrat pentru digitizarea proceselor de administrare a documentelor și retro-digitalizarea arhivei.

2 Situația actuală

2.1 Fluxuri de lucru

La momentul realizării analizei instituției s-a constatat că există norme metodologice privind evidența, circulația și pastrarea documentelor CJTR.

În cadrul documentului sunt reglementate registrele la nivelul direcțiilor:

- Direcția Juridică și Administrație Publică Locală
- Direcția Economică, Buget-Finanțe
- Direcția Dezvoltare Locală
- Direcția Urbanism și Amenajarea Teritoriului
- Direcția Managementul Proiectelor cu Finanțare Internațională

Sunt reglementate normele de primire, înregistrare și repartizarea și predarea corespondenței. De asemenea există norme pentru redactarea, semnarea și expedierea corespondenței.

Constituirea arhivei și predarea ei este prevăzută în normele metodologice pe care toate persoanele angajate ale instituției trebuie să le respecte.

Toate documentele instituției (documente interne sau documente de intrare/iesire) sunt manipulate de către angajații instituției (178 de persoane conform organigramei) pe suport hârtie în toate cazurile.



2.2 Infrastructură hardware și software existentă

Conform inventarului existent, la momentul actual, în cadrul instituției există următoarele resurse hardware:

Grup NetBIOS	Producător	procesor	sistem operare
CJTELEORMAN - Server domeniu, web si email	ASUSTek COMPUTER INC.	Core2Duo 3Ghz	WINDOWS SERVER 2000+EXCHANGE 2000+95 EXCHANGE CAL
CJTELEORMAN - Server contabilitate buget	Hewlett Packard	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
BUGET	ASRock Incorporation	I3, 2,6 GHz	WINDOWS 7
MANAG.PROIECT	Speed Dragon Multimedia Limited	Core2Duo 2,2Ghz	WINDOWS VISTA BUSSINES
CABINET	Hewlett Packard	I3, 2,6 GHz	WINDOWS 7
CANCELARIE	Hewlett Packard	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
CJTELEORMAN	MITAC INTERNATIONAL CORP.	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 7
CJTELEORMAN	Hewlett Packard	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
JURIDIC	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
JURIDIC	PEGATRON CORPORATION	I3 2,6 GHZ	WINDOWS 7

INFO		13, 2,6 GHz	WINDOWS 7
COMUNICARE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	15, 3,3 GHz	WINDOWS 10
CAR	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	-	w
MANAG.PROIECT	Hewlett Packard	15, 3,3 GHz	WINDOWS 10
CABINET	Hewlett Packard	13, 2,6 GHz	WINDOWS 7
asoc deseuri	Dell Inc.	-	w
MANAG.PROIECT	Hewlett Packard	15, 3 GHz	WINDOWS 7
MANAG.PROIECT	Hewlett Packard	15, 3,3 GHz	WINDOWS 10
ARHITECT	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	15, 3,3 GHz	WINDOWS 10
		-	w
CABINET	ASUSTek COMPUTER INC.	15, 3,3 GHz	WINDOWS 10
MANAG.PROIECTE	Hewlett Packard	15, 3,3 GHz	WINDOWS 10
WORKGROUP	Hewlett Packard	15, 3,3 GHz	WINDOWS 10
CONTABILITATE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	15, 3,3 GHz	WINDOWS 10
COMUNICARE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	15, 3,2 GHz	WINDOWS 8



MANAG.PROIECTE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
BUGET	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
DEZVOLTARE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
ARHITECT	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
RESURSE	ASUSTek COMPUTER INC.	PENTIUM DUAL CORE, 2.5Ghz	Windows XP
ARHITECT	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
DEZVOLTARE	ASUSTek COMPUTER INC.	Core2Duo 2,2Ghz	WINDOWS XP
CABINET	REALTEK SEMICONDUCTOR CORP.	CELERON, 2.67Ghz	Windows XP
ARHITECT	Hewlett Packard	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
RESURSEU	ASRock Incorporation	CELERON, 2.67Ghz	Windows XP
BUGET	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
CONTABILITATE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
ARHITECT	GIGA-BYTE TECHNOLOGY	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10



	CO.,LTD.		
DEZVOLTARE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
ARHITECT	Hewlett Packard	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
SDPP	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
SDPP	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.		
DEZVOLTARE	PEGATRON CORPORATION	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 7
AUDIT		Pentium 4	Windows XP
DEZVOLTARE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
SDPP	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	.	w
DEZVOLTARE	PEGATRON CORPORATION	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
SDPP	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	.	w
SDPP	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	.	w
DEZVOLTARE	Wistron Corporation	Core2Duo 2,2Ghz	WINDOWS XP
WORKGROUP	Asiarock Technology Limited	Core2Duo E8600,2,2Ghz	WINDOWS 10



MANAG.PROIECT	Hewlett Packard	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
MANAG.PROIECT	PEGATRON CORPORATION	I5, 3 GHz	WINDOWS 7
ARHITECT	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	I5, 3,2 GHz	WINDOWS 8.1
DEZVOLTARE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	I5,3.2Ghz	WINDOWS 8
RESURSEU	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
SPITALE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	Core2 Duo	Windows XP
INFO	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	Core2Duo 2,2Ghz	WINDOWS XP
CICTELNET	Asiarock Technology Limited	PENTIUM DUALCORE, 2.5Ghz	Windows XP
CONTABILITATE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	I7, 3,3 GHz	WINDOWS 10
MANAG.PROIECT	Hewlett Packard	I5, 3 GHz	WINDOWS 7
SDPP	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	-	w
CANCELARIE	Hewlett Packard	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
DEZVOLTARE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	CELERON, 2.67Ghz	Windows XP

CANCELARIE	Hewlett Packard	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
CANCELARIE	Hewlett Packard	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
ARHITECT	MICRO-STAR INTERNATIONAL CO., LTD.	Core2 Duo, 2.1Ghz	WINDOWS 7
CAR	ASUSTek COMPUTER INC.		w
COMUNICARE	Asiarock Technology Limited	Pentium 4	Windows XP
BUGET	Asiarock Technology Limited	PENTIUM DUALCORE, 2.5Ghz	Windows XP
ARHITECT	ASRock Incorporation	AMD 6300 SIX CORE	WINDOWS 7
CICTELNET	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	I3, 2,6 GHz	WINDOWS 7
MANAG.PROIECT	Hewlett Packard	I5, 3 GHz	WINDOWS 7
SPITALE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
DEZVOLTARE	ASUSTek COMPUTER INC.	I3, 3.3Chz	WINDOWS 7
DEZVOLTARE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	CELERON, 2.67Ghz	Windows XP
CICTELNET	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	PENTIUM G2140, 2.5Ghz	Windows XP



DEZVOLTARE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
DEZVOLTARE	ASUSTek COMPUTER INC.	Core2 Duo	Windows XP
MANAG.PROIECT	ASUSTek COMPUTER INC.	Core2Duo 2,9Ghz	WINDOWS 7
DEZVOLTARE	FOXCONN	Pentium 4	Windows XP
MANAG.PROIECT	Hewlett Packard	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
SPITALE	Asiarock Technology Limited		
MANAG.PROIECT	PEGATRON CORPORATION	I5, 2,8 GHz	WINDOWS 7
CANCELARIE	Asiarock Technology Limited	Core2Duo 2,2Ghz	WINDOWS 7
CANCELARIE	Asiarock Technology Limited	Pentium 4 , 0.5GM RAM	Windows XP
CONTABILITATE	Hewlett Packard	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
CANCELARIE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
CICTELNET	Asiarock Technology Limited	Pentium 4	Windows XP
MANAG.PROIECT	Hewlett Packard	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
DEZVOLTARE	Hewlett Packard	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 7

SDPP	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	-	w
ARHITECT	Hewlett Packard	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
CABINET	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	I5, 3,2 GHz	WINDOWS 10
CONTABILITATE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	I7, 3,3 GHz	WINDOWS 10
DEZVOLTARE	Hewlett Packard	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
REGISTRATURA	ASUSTek COMPUTER INC.	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
INFO		Core2Duo 2,2Ghz	WINDOWS XP
JURIDIC	PEGATRON CORPORATION	I5, 2,8 GHz	WINDOWS 7
CICTELNET	Elitegroup Computer Systems Co.,Ltd.	Pentium 4	Windows XP
AUDIT	Hon Hai Precision Ind. Co.,Ltd.	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10
ARHITECT	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	Pentium 4	Windows XP
asoc. Deseuri	ASUSTek COMPUTER INC.		w
asoc. Deseuri	ASUSTek COMPUTER INC.		w
BUGET	Hewlett Packard	I5, 3,3 GHz	WINDOWS 10

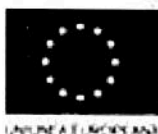


BUGET	ASUSTek COMPUTER INC.	15, 3,3 GHz	WINDOWS 10
ARHITECT	Hewlett Packard	15, 3,3 GHz	WINDOWS 10
CONTABILITATE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	17, 3,3 GHz	WINDOWS 10
CICTELNET	Asiarock Technology Limited	PENTIUM DUALCORE, 2.5Ghz	Windows XP
SPITALE	Hewlett Packard	Intel XEON E5, 3.5Ghz	WINDOWS 8
RESURSE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	CELERON g1610, 2.67Ghz	Windows 7
DEZVOLTARE	Elitegroup Computer Systems Co.,Ltd.	Celeron, J1800, 2.4Ghz	WINDOWS 10
COMUNICARE	TP-LINK TECHNOLOGIES CO.,LTD.	Core2 Duo, 2.1Ghz	Windows XP
CONTABILITATE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	17, 3,3 GHz	WINDOWS 10
COMUNICARE	Hewlett Packard	15, 3,3 GHz	WINDOWS 10
CANCELARIE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	15, 3,2 GHz	WINDOWS 10
RESURSEU	Hewlett Packard	15, 3,3 GHz	WINDOWS 10
MANAG.PROIECT	ASUSTek COMPUTER INC.	15, 3,3 GHz	WINDOWS 10

DEZVOLTARE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	15, 3,3 GHz	WINDOWS 10
DEZVOLTARE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	15, 3,3 GHz	WINDOWS 10
OAR	ASUSTek COMPUTER INC.		w
JURIDIC	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	15, 3,3 GHz	WINDOWS 10
ARHITECT	FOXCONN	Pentium 4	Windows XP
DEZVOLTARE	Hewlett Packard	15, 3,3 GHz	WINDOWS 10
DEZVOLTARE	Hewlett Packard	15, 3,3 GHz	WINDOWS 10
DEZVOLTARE	GIGA-BYTE TECHNOLOGY CO.,LTD.	15,3.2Ghz	WINDOWS 8
BUGET	Asiarock Technology Limited	15, 3,2 GHz	WINDOWS 8
MANAG.PROIECT	Asiarock Technology Limited	15, 3 GHz	WINDOWS 7
MANAG.PROIECT	Hewlett Packard	15, 3,3 GHz	WINDOWS 10

Din punct de vedere al infrastructurii software existente situația este următoarea:

1. Microsoft Windows 2003 (Active Directory, Web, Exchange)
2. Sistem informatic Financiar - Contabilitate - Resurse Umane (INDECO)
3. Program legislație (Lege 4)



4. Soluții informatice integrate pentru gestiunea registrului agricol în format electronic și managementul activităților interne ale instituțiilor publice în cadrul parteneriatului dintre CJ Teleorman și 15 UAT-uri, având următoarele componente :

- a) Componenta Portal Web
- b) Componenta de gestionare a fluxurilor electronice de date și management al documentelor
- c) Componenta de analiză și raportare a datelor
- d) Componenta de financiar-contabilitate
- e) Componenta de buget
- f) Componenta de evaluare a eficienței proiectelor desfășurate

2.3 Analiză SWOT

OPORTUNITĂȚI	AMENINȚĂRI
• Imaginea bună pe care o are CJTR în comunitatea locală; • Evoluția standardelor de calitate în administrația publică de nivel național și internațional; • Documente strategice de nivel local, regional și național care trasează linii directoare pentru îmbunătățirea proceselor administrative și decizionale; • Dorința cetățenilor de a se implica în procesele consultative și decizionale; • Dezvoltarea și sprijinul inițiativelor „verzi” și de „economie verde”; • Implementarea noilor tehnologii în	• Reticiența publicului în procesul de interacționare cu factorii decizionali; • Manifestări ale fenomenului de discriminare; • Lipsa dorinței sau a capacității de implicare a majorității cetățenilor; • Gradul ridicat de birocrație atât în procesele administrative, cât și în cele decizionale; • Percepția generală negativă asupra gradului de transparență în cadrul CJTR și în instituțiile subordonate;

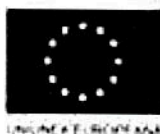
procesul de interacționare cu cetățenii, răspândirea instrumentelor de e-guvernare; • Cursuri de formare a angajaților - utilizarea resurselor oferite de programele cu finanțare nerambursabilă; • Sprijinirea inițiativelor cetățenești • Posibilitatea de externalizare a unor servicii publice; • Implementarea unor sisteme de management al calității.	• Slaba utilizare de către cetățeni a instrumentelor de e-guvernare; • Birocrația în procesele de interacționare cu alte instituții; • Eficiența scăzută a sistemului actual de feedback cetățenesc;
PUNCTE SLABE • Rigiditatea funcțională a instituției; • Personal ce prezintă reticență la schimbări; • Lipsa unor programe interne de formare continuă a personalului; • Utilizarea redusă a instrumentelor digitale în procesele interne și cele de interacționare cu publicul; • Reticența factorilor decizionali cu privire la capacitatea și dorința publicului de a interacționa cu ei; • Birocrația instituțională internă; • Timp mare de așteptare pentru livrarea serviciilor; • Lipsa interacțiunii cu caracter	PUNCTE TARI • Personal calificat și instruit; • Cadru instituțional puternic; • Servicii prestate performante și eficiente; • Capacitate de finanțare a propriilor proiecte; • Capacitate de cofinanțare a proiectelor structurale; • Buget propriu pentru investiții; • Capacitate de adaptare la provocări și situații critice; • Servicii publice subordonate care activează conform normelor în vigoare; • Personal implicat în procesele

permanent dintre aleșii locali și cetățeni; • Vizibilitatea redusă a aleșilor locali în comunitatea locală; • Lipsa diversității în materie de evenimente publice majore (culturale, sociale, economice).	decizionale; • Gradul foarte mic de manifestare a fenomenelor discriminatorii din partea angajaților; • Personal amabil care empatizează cu cetățenii; • Atitudine generală pozitivă a angajaților; • Respectarea principiului egalității șanselor în instituție; • Personal în cunoștință de cauză în materie de proceduri administrative și decizionale; • Utilizarea unor sisteme informatice pentru micșorarea efortului angajaților proprii
---	--

2.4 Riscurile identificate

Descriere risc identificat	Recomandări/propuneri de reducere sau eliminare a riscului
Dificultăți în modificarea/adoptarea unor proceduri de lucru și/sau acte normative care să sprijine o platformă comună și coerentă pentru realizarea și implementarea proiectului	Armonizarea procedurilor de lucru ale CJTR
Identificarea celor mai adecvate modele de proces și de fluxuri de date pentru schimbul de date, în absența unei reacții	Prezentarea și agrearea de către toate instituțiile partenere Beneficiarului implicate în proiect a celor mai adecvate

corespunzătoare a reprezentanților celorlalte instituții implicate	modele de proces și de fluxuri de date pentru schimbul de date
Diferitele echipe din cadrul echipei de proiect a beneficiarului au obiective sau priorități diferite care nu sunt armonizate	Armonizarea obiectivelor și priorităților diferitelor echipe de proiect a beneficiarului cu obiectivele proiectului
Nevoia revizuirii proceselor de activitate pentru a sprijini integral funcțiunile noului sistem	Suplimentarea echipei de proiect cu experți de analiză de business
Schimbări organizaționale masive, în special prin schimbarea responsabilităților în cadrul echipei de proiect	Adaptarea și integrarea rapidă în cadrul echipei de proiect
Accesul neautorizat în sistemul informatic	Efectuarea unei analize de securitate privind accesul în sistemul informatic
Apariția de incidente informatice (ștergeri de date, structuri de directoare)	Crearea și aplicarea de proceduri privind accesul, utilizarea și administrarea sistemului informatic
Posibilitatea existenței intruziunilor informatice	Efectuarea unei analize de securitate privind accesul în sistemul informatic
Standardele de design să nu fie specificate sau să nu fie complete	Revizuirea standardelor de design a sistemului în faza de proiectare a acestuia
Dezvoltatorii să nu respecte standardele solicitate sau nu au destule cunoștințe	Verificarea codului de către către specialiștii Ofertantului astfel încât să fie respectate standardele solicitate.
Înțelegerea greșită a obiectivelor, a interdependențelor dintre modulele ce trebuie să se integreze, de către echipa de dezvoltare	Efectuarea de întâlniri de proiect suplimentare în vederea înțelegerii de către echipa de dezvoltare a obiectivelor și interdependențelor dintre modulele ce



	trebuie să se integreze
Datele de pornire sau datele convertite nu sunt disponibile sau adecvate pentru testare	Crearea și verificarea datelor de pornire - datelor convertite astfel încât acestea să fie adecvate pentru testare
Echipa de instruire nu configurează corespunzător mediul de instruire și nu pregătește toate materialele de instruire	Înainte de efectuarea instruirii sunt verificate materialele de instruire și configurarea corespunzătoare a mediului de test
Cereri de personalizare de la utilizatorii finali, cereri ce nu sunt critice pentru faza de trecere în producție	Cereri de personalizare de la utilizatorii finali, ce nu sunt critice pentru faza de trecere în producție vor fi analizate și implementate de către echipa Ofertantului în măsura timpului disponibil și al priorității
Liderul echipei responsabile de faza de tranziție nu a identificat toate opțiunile de trecere în producție (trecere în paralel, sub-etapizare etc.) și nu a luat decizia optimă	Efectuarea unei analize privind identificarea tuturor opțiunilor de trecere în producție (trecere în paralel, sub-etapizare etc.) astfel încât să fie luată o decizie optimă.

3 Concluzii și recomandări

Strategia de dezvoltare IT trebuie elaborată în contextul procesului de modernizare și integrare a Sistemului informațional integrat al Administrației centrale a României și determină obiectivele strategice, măsurile și activitățile orientate spre dezvoltarea sistemelor informatice din administrația publică. Astfel este necesară conturarea obiectivelor generale de dezvoltare, stabilirea obiectivelor specifice pe termen scurt, mediu și lung, indentificarea măsurilor și mecanismelor de realizare a obiectivelor trasate, determinarea indicatorilor de performanță și monitorizare a dezvoltării sistemelor informatice, rezultatelor și impactului financiar scontat, precum și prioritățile pentru fiecare etapă de implementare a strategiei.

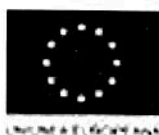
Obiectivul major al prezentei constă în îmbunătățirea comportamentului corect în utilizarea produselor informatice, precum și oferirea unor servicii informatice prompte, eficiente și facile pe baza ultimelor tehnologii în domeniu de o înaltă calitate, prestate în conformitate cu realizările de ultimă oră în domeniul tehnologiilor informaționale, datorate deservirii automatizate performante, cu reducerea costurilor, dar cu profesionalismul personalului IT la standarde înalte de conduită.

Ca obiective generale sunt considerate:

- Dezvoltarea și implementarea unui cadru lucrativ informatic integrat destinat activității CJTR și interacțiunii cu părțile interesate (persoane juridice publice și private sau persoane fizice) cu care se realizează schimb reciproc de date;
- Implementarea tehnologiilor informatice moderne în activitate pentru optimizarea și perfecționarea procedurilor de administrare și evidență a informațiilor specifice (programe, ghiduri, apeluri, proiecte, raportări și plăți);
- Dezvoltarea continuă a sistemelor informatice ale CJTR, capabil să ofere servicii electronice moderne părților interesate în interacțiunea lor cu CJTR și integrarea acestuia în infrastructura serviciilor guvernantei electronice;
- Utilizarea eficace a resurselor materiale și umane (echipamente, programe/soluții și aplicații informatice, comunicații, personal tehnic de specialitate, etc.);
- Creșterea operativității și calității activităților de control și standardizarea acestora pe baza celor mai noi metodologii dezvoltate pe plan mondial;
- Asigurarea unui sistem de securitate la cele mai înalte rigori ale momentului pe baza standardelor internaționale.

În timpul fazei de analiza s-au constatat următoarele:

- Nu exista un mecanism automat de lucru pe documente;
- Procedurile de lucru existente sunt greoaie și consumatoare de timp și resurse;
- Instrumente informatice învechite moral din punct de vedere al tehnologiilor utilizate;



- Procedurile fizice de emitere documente sunt greoaie și consumatoare de timp și resurse și duc la scăderea gradului de satisfacție al clienților instituției;
- Lipsa procedurilor simplificate pentru reducerea birocrației pentru cetățeni la nivel local corelate cu Planul integrat de simplificare a procedurilor administrative pentru cetățeni implementate.

Pentru a trata aceste probleme, a fost propusă o documentație tehnică a sistemului informatic integrat în conformitate cu nevoa identificată, cu Cererea de Finanțare a Achizitorului și cu Ghidul Solicitantului Condiții Specifice POCA CP12.

Trebuie acordată asistență conducerii CJTR și a angajaților proprii pentru asigurarea cunoștințelor și pentru expertizare într-o serie de domenii noi, acordând o atenție considerabilă fluxurilor de lucru electronice și arhiva electronică.

Au fost identificate o serie de obiective și de inițiative pentru a sprijini evoluția CJTR și adaptarea sa la posibile evenimente viitoare:

- Preluări de noi sarcini (scanarea documentelor după finalizarea implementării sistemului);
- Popularea bazei de date cu noi informații pe măsura evoluției instituției;
- Gestionarea unei game mai largi de utilizatori.

Astfel, se impune implementarea unui concept de modernizare, cu determinarea competență și obiectivă a rezervelor nevalorificate și, evident, prin elaborarea unei noi structuri, moderne, viabile și eficiente.

Dezvoltarea și modernizarea sistemului personalizat pentru optimizarea serviciilor administrației locale este un factor de bază. O administrare publică eficientă poate fi atinsă doar având o infrastructură de soluții informatice și servicii electronice disponibilă clienților. Pentru a asigura performanța serviciilor electronice, este necesară o modernizare continuă a sistemelor și echipamentelor IT, care să facă față tuturor provocărilor dictate de transformările socio-economice.

Operațiunile automatizate în cadrul activității CJTR reprezintă un aspect foarte important pentru desfășurarea normală a proceselor economice ale acestei instituții. Astfel, este indispensabilă existența unei infrastructuri sigure și consolidate a sistemelor informaționale. Pentru ca acest obiectiv să fie atins în condiții de maximă eficiență,

activitățile realizate în direcția respectivă sunt monitorizate continuu și la necesitate se inițiază acțiuni de prevenire sau corectare a neconformităților depistate, precum și măsuri de modernizare continuă.

Aceste acțiuni presupun și asigurarea clienților instituției cu instrumente eficiente, care ar facilita și optimiza exercitarea funcțiilor acestora prin cele mai sigure și optime metode la zi.

Accesând sistemul informatic integrat, utilizatorii pot beneficia de servicii și instrumente IT menite să simplifice activitatea economică, profesională sau personală. Prin implementarea instrumentului informatic integrat se urmăresc următoarele:

1. **Mobilitatea.** Dispozitivele noi pătrund pe piață, lărgind categoriile de vârstă ale utilizatorilor serviciilor. În viitor un număr tot mai mare de persoane vor putea accesa serviciile instituțiilor. Viitorul serviciilor electronice este legat de dispozitivele mobile, iar accesul la serviciile CJTR va deveni accesibil permanent și rapid iar achitarea serviciilor/taxelor va putea fi efectuată prin intermediul plăților electronice.
2. **Personalizarea.** CJTR tinde să facă serviciile sale mai atractive pentru clienți. Aceasta presupune, că instituția cunoaște care sunt necesitățile clienților la momentul dat. În urma implementării masive a tehnologiilor avansate bazate pe automatizarea operațiunilor electronice, se vor îmbunătăți relația instituției cu clienții acesteia construind o relație transparentă pe termen lung.
3. **Pro-activitatea.** Reprezintă aptitudinea care ajută un client să obțină rezultatele dorite. Direcțiile de bază ale activității CJTR sunt legate de crearea unui sistem informațional integrat care să permită fiecărui client să aleagă serviciul corespunzător exact necesităților sale.

În plus, recomandăm, pe baza sistemului informatic integrat bazat pe principiile SOA ce va fi implementat următoarele interacțiuni viitoare de avut în vedere:

- Platforma de Interoperabilitate - schimbul de date dintre autorități pentru creșterea eficienței și calității de prestare a serviciilor publice. Prin platforma de interoperabilitate, autoritățile publice fac schimb de date în timp real, fără a le mai solicita de la cetățeni și mediul economic în formă de certificate, rapoarte, etc - respectiv reducerea birocrăției;



- Serviciul de semnare digitală - posibilitatea utilizării tuturor tipurilor de semnături electronice în interacțiunea online a utilizatorilor și verificarea autenticității semnăturilor în condiții de securitate garantată;
- Serviciul mărcii de timp - valoare juridică a momentului efectuării tranzacțiilor în cadrul sistemelor informatice;
- Serviciul de plăți electronice - o modalitate uniformă și reutilizabilă de acceptare a transferurilor electronice (încasări și plăți);
- Serviciul de notificare - o modalitate uniformă și reutilizabilă de a transmite notificări, astfel facilitând interacțiunea fizică a CJTR cu cetățenii, în funcție de necesități.

Sistemul informatic ce va fi implementat, va fi bazat pe standarde deschise ce vor permite atât integrarea sistemului cu alte sisteme informatice, cât și extinderea acestuia prin adăugarea de noi module și/sau funcționalități.

Având în vedere scalabilitatea sistemului ce va fi implementat atât pe orizontală cât și pe verticală, extinderea infrastructurii hardware (dacă va fi necesară odată cu exinderea modulelor sistemului informatic), va fi realizată extrem de facil și transparent atât pentru administratori, cât și pentru utilizatori.

Recomandări

- Implementarea unui sistem eficientizat de management intern, a unui sistem actualizat de management al calității actului administrativ. O soluție pentru eficientizarea proceselor interne ar putea fi folosirea Instrumentelor digitale de lucru în echipă și management al proiectelor și utilizarea resurselor de tip document management securizat pentru transferul de documente și fișiere între angajați. Această ultima soluție ar oferi și un grad mai mare de protecție a datelor în comparație cu alte sisteme de transfer date online.
- Simplificarea, pe cât posibil, a procedurilor administrative și eventuala implementare a sistemului de „ghîșeu unic” în relația CJTR cu cetățenii și persoanele juridice.
- Promovarea utilizării mai intense a resurselor de interacționare digitală a cetățenilor cu CJTR, de tip e-guvernare și crearea de noi instrumente. Se recomandă de asemenea adaptarea site-ului web al instituției și a serviciilor

publice din administrația sa pentru dispozitivele mobile; eventuala adaptare a informației la prezentarea ei pe dispozitive mobile (video, info chart). De asemenea, o posibilitate ar fi crearea unei aplicații mobile prin care cetățenii să interacționeze digital cu CJTR.

- Crearea unor spații de interacționare cu cetățenii mai atractive - prin modernizarea și dotarea corespunzătoare a celor deja existente sau prin identificarea și utilizarea de noi spații.
- Promovarea prin intermediul instrumentelor de publicitate (publicitate stradală, mass-media, publicitate online) a rezultatelor obținute de CJTR și de instituțiile subordonate, a proiectelor în derulare și a reușitelor personalităților orașului (culturale, sportive, politice).
- Transparentizarea proceselor administrative, consultative și decizionale, în special prin simplificarea accesului la informațiile publice sau de interes public și creșterea gradului de publicitare a resurselor care conțin asemenea informații.
- Programe și acțiuni prin intermediul cărora aleșii locali și personalul cu funcție de conducere din instituție și instituțiile subordonate să interacționeze cu cetățenii - atât online, cât și offline.
- Stimularea și susținerea inițiativelor cetățenești și comunitare - atât la nivel declarativ, cât și efectiv.
- Implementarea unui sistem de feedback pentru instituție în general, Direcții sau chiar specific pe angajați - pe principiul modelului de review-uri din e-commerce, prin care cetățenii să îi evalueze pe funcționari și aleși.
- Desfășurarea unor evenimente de tipul „ziua ușilor deschise” în cadrul CJTR și instituțiilor aflate în subordine, evenimente în cadrul cărora cetățenii să interacționeze cu angajații și să primească informații despre modul în care funcționează aparatul administrativ și despre complexitatea proceselor administrative.
- Crearea unor linii specifice de finanțare pentru micro-proiecte prin care să se materializeze inițiativele cetățenești punctuale de nivel de bază în mici comunități.



- Implementarea unor programe de formare continuă a aleșilor locali și a angajaților pe direcții specifice:
 - Comunicare
 - Dialog intercultural
 - Dezvoltarea de noi competențe digitale în vederea promovării instrumentelor de e-guvernare
 - Antreprenoriat și spirit de inițiativă
 - Eficientizarea proceselor de lucru

Pentru aleși și personalul de conducere se recomandă organizare de programe de formare în materie de management al resurselor umane, management al echipelor, management organizațional, relații publice și management al situațiilor de criză.

- Dezvoltarea și implementarea unor programe de formare profesională, programe educaționale pentru dezvoltarea competențelor digitale și de tip soft, cursuri de recalificare profesională, antreprenoriat și de mentoring destinate cetățenilor
- Instalarea unor puncte digitale de interacțiune cu cetățenii, după modelul terminalelor utilizate în bănci. De asemenea se recomandă utilizarea instrumentelor de plată online și digitale pentru plata serviciilor/taxelor/alte cheltuieli ale cetățenilor, destinate CJTR.

