

Administrația publică, la răscruce de drumuri - între dosarul cu șină și digitalizare

Scriam în numărul trecut despre șansa reală a unui “punct și de la capăt” pe care noi, locuitorii Bucureștiului, o avem astăzi, dar și despre ce înseamnă, în opinia mea, o relație funcțională cu administrația orașului în care am ales să locuiesc, să dezvolt o afacere și să mă implic în viața cetății. În acest context, spuneam că o componentă esențială o constituie respectul, care trebuie să fie o constantă și nu o excepție.

Cred cu tărie că administrația publică are obligația de a nu-i umili și de a nu irosi timpul celor care-i trec pragul. De ce? Pentru simplul motiv ca funcționarul public este plătit din banii noștri, ai contribuabililor, fie că suntem oameni de afaceri, practicieni ai unei profesii libere, salariați sau pensionari.

Din păcate, suntem în situația absurdă în care noi, contribuabilii, așteptăm la cozi lungi și degradante ca atotputernicul funcționar din primărie, cățărât în spatele ghișeului, să ne ia banii reprezentând taxe și impozite locale, să ne elibereze o mult-așteptată autorizație pentru a deschide o nouă afacere, pentru reabilitarea unei fațade, pentru o construcție nouă etc.

Acum, să ne ferească Dumnezeu să avem nevoie de ceva pentru care departamentele aceleiași primării au proceduri diferite sau, și mai grav, pentru care funcționarii nu au aflat că există procedură, deși ea e postată pe site-ul instituției. Bine, fie vorba între noi, indiferent de procedură, există o constantă: sfântul dosar cu șină, care domină de zeci de ani relația contribuabil - funcționar public și care încă ocupă un loc de cinste în coșmarurile celor plimbați “de la Ana la Caiafa” pe holurile administrației publice. Ei bine, dacă ar fi trăit și ar fi ajuns pe plaiuri dâmbovițene, în contact cu administrația noastră locală, Kafka ar mai fi mai scris cu siguranță niște opere de mare valoare.

Ce e de făcut? Cred că noii șefi ai administrației publice locale, fie că vorbim despre Primăria generală, primăriile de sector sau despre Instituția Prefectului, trebuie să ia împreună o decizie strategică, aceea de a trece la digitalizarea instituțiilor pe care le conduc. De ce acum? Din cel puțin două motive: pentru că este absolut necesar și pentru că se poate.

În primul rând, pandemia de Covid-19, după cum se prezintă lucrurile și după cum ne arată istoria, va dura ani buni, iar activitatea administrației publice trebuie să se desfășoare în condiții de siguranță, dar în parametri corespunzători, fără să aducă deservicii contribuabililor, aflați deja sub presiune. Așadar, pentru a depăși această perioadă dură pentru toată lumea, trecerea cât mai multor servicii în online este o necesitate, nu un moft.

În al doilea rând, după mulți ani, comunicarea între administrația publică locală și Executiv pare a nu mai fi din ciclul dialogului “surdului cu orbul”. În acest context, punerea în practică a unei strategii privind digitalizarea, al cărei prim pas trebuie să vizeze interconectarea datelor, inclusiv cu ale instituțiilor din subordinea Guvernului, mă refer îndeosebi la Autoritatea Națională de Administrare Fiscală, Oficiul Național al Registrului Comerțului și la Ministerul de Interne poate avea șanse reale de reușită.

În plus, în această perioadă dominată de măsuri de siguranță sanitară, proiectele de acest tip pot obține mai ușor finanțare europeană, atât pentru partea de infrastructură, cât și pentru partea de resurse umane, în special pentru reconversia profesională a funcționarilor ale căror locuri de muncă vor dispărea. Astfel, o parte poate rămâne în administrație în domenii unde este nevoie de interacțiune umană (de exemplu în Direcțiile de Asistență Socială și Protecția Copilului). Această abordare poate reduce rezistența la schimbare ce se face simțită inevitabil în interiorul oricărei instituții publice.

Evident că trecerea de la dosarul cu șină la cardul cu facilități de semnătură electronică nu se poate realiza peste noapte, dar pot fi făcuți pași concreți, uitându-ne cu atenție la ce anume a făcut Estonia, țară cu doar 1,3 milioane de locuitori (jumătate comparativ cu populația reală a Capitalei), dar care este considerată campioana incontestabilă a digitalizării în Europa. În Estonia, primul serviciu online în zona publică a fost introdus în 1999. Astăzi, în această țară sunt digitalizate peste 2.600 de servicii; doar căsătoria, divorțul și tranzacțiile imobiliare necesită prezența în instituțiile publice.

De ce n-ar urma Bucureștiul exemplul Estoniei în ceea ce privește digitalizarea serviciilor publice? Bine, trebuie să ne fie clar că o solicitare trimisă pe e-mail nu înseamnă că avem servicii digitale. Digitalizarea presupune crearea unui sistem integrat, la care să aibă acces autoritățile, dar și persoanele fizice și juridice, pentru a vedea ce se întâmplă cu datele lor, online.

La fel ca în Estonia, este esențial ca pentru început să fie construită o platformă de interoperabilitate care să facă posibilă interconectarea tuturor sistemelor și registrelor. Într-adevăr, în micuțul stat baltic, acest proces a durat câțiva ani, dar rezultatele se văd din plin astăzi. Revenind la România, trebuie asigurat cadrul legal care să permită schimbul de date între instituții. De aceea spuneam că e important dialogul între administrația locală și centrală și sincronizarea priorităților.

Apoi, automatizarea proceselor existente, crearea unor website-uri „self-service” pe care contribuabilii să le poată utiliza, în loc să se deplaseze fizic la instituții, aplicarea principiului “once only” (o singură dată pentru un document) sunt alți pași care au făcut din Estonia, „probabil singura țară din lume unde 99% dintre serviciile publice sunt disponibile online 24/7”, după cum spune chiar site-ul Comisiei Europene.

În contextul în care din vara viitoare România este obligată de Uniunea Europeană să emită cărți electronice de identitate, o idee bună este ca pe fiecare viitoare carte electronică de identitate să fie emise automat, concomitent cu producerea acestora, atât un certificat de semnătură emis de MAI, cât și unul calificat. De ce? Ne întoarcem, din nou, la Estonia. Iată ce spune Margus Noormaa, directorul general al Autorității pentru Sisteme Informatice din Estonia într-un interviu acordat Cursdeguvernare.ro: “Semnătura EU Qualified Signature (QES) este esențială în cadrul digitalizării unei țări. Fără aceasta, majoritatea proceselor în administrația publică rămân pe hârtie sau nu pot fi automatizate complet. Este ceea ce am văzut în cadrul multor țări UE, unde semnătura QES nu este adoptată.”

Analizând modelul estonian, dincolo de latura tehnică, m-a interesat cum au fost atrași contribuabilii să utilizeze serviciile online. Iată un exemplu relevant, dat de Florian Marcus, reprezentant E-estonia, într-un interviu acordat Digi24: “Din 1999, declararea taxelor se face online și oamenii au început să folosească serviciul imediat, pentru că promisiunea guvernului a fost că dacă depui online declarațiile, primești banii care erau în plus, înapoi, cam în două săptămâni. Dacă le depui în varianta pe hârtie, va dura câteva luni. Iar estonienilor le plac banii, așa cum este peste tot, așa că toți au depus online actele, foarte rapid”. Sunteți de acord cu mine că ar funcționa foarte bine și în România, nu-i așa?

Revenind la proiectul în sine, de ce acesta nu ar fi făcut exclusiv cu specialiști români, doar avem unii dintre cei mai buni IT-iști din lume? Practic, am avea un triplu beneficiu: pe de o parte, o administrație publică intrată în secolul XXI, o infuzie de fonduri, deloc de neglijat, în economia națională și contribuabili din ce în ce mai mulțumiți. În plus, în lipsa atâtor drumuri între și la instituțiile statului, va scădea cu siguranță poluarea în oraș, iar în lipsa atâtor tone de hârtie depuse la ghișee, mulți copaci vor rămâne în pădure.

Până data viitoare, iubiți Bucureștiul!

George VODISLAV
george.vodislav@ccib.ro