

THE IMPORTANCE OF ITC USE IN THE MODERNIZATION OF INFORMATION SYSTEMS – TIMISOARA CITY HALL CALL CENTER

IMPORTANȚA UTILIZĂRII TEHNOLOGIILOR INFORMAȚIONALE ȘI DE COMUNICAȚII PENTRU MODERNIZAREA SISTEMULUI INFORMAȚIONAL – CALL CENTER PRIMĂRIA MUNICIPIULUI TIMIȘOARA

OANA ABĂLUȚĂ

*Department of Public Administration, Academy of Economic Studies, Bucharest, Romania
Catedra de Administrație Publică, Academia de Studii Economice București, România
oana_maty@yahoo.com*

ION PLUMB

*Department of Management, Academy of Economic Studies, Bucharest, Romania
Catedra de Management, Academia de Studii Economice, Bucuresti, România
Ion.Plumb@ase.ro*

Abstract

In the information age, it seems that the application of information technology is an indispensable tendency for the evolution of organizations in 21st century, regardless of public or private organizations. The application of information technology into public affairs briefly includes the electronic democracy, which is governance-oriented, and e-government, which is service-oriented. No doubt that the application of information technology will improve the efficiency of public sector obviously and the participation of the citizen through the electronic forum.

Keywords: information technology, electronic democracy, public sector

Rezumat

Se pare că în era informațională utilizarea tehnologiei informaționale este o tendință necesară pentru evoluția organizațiilor publice și private din secolul 21. Utilizarea tehnologiei informaționale în domeniul public include democrația electronică care este orientată spre guvernare și spre guvernare electronică, adică spre orientarea pe piață a serviciilor. Este indubitabil faptul că utilizarea acestor tehnologii va îmbunătăți în mod evident eficiența sectorului public și participarea cetățenilor la procesul decizional prin forumuri electronice.

Cuvinte cheie: tehnologia informației, e-democrație, sectorul public

1. Introducere

Primăria Timișoara este angajată din 1997 într-un amplu proces de informatizare, proces amplificat de către viceprimarul Adrian Orza, începând cu anul 2000, prin implementarea de soluții specifice pentru sectorul administrației locale, bazate pe tehnologii deschise și moderne, care să ofere cetățenilor acces rapid, facil și interactiv la serviciile publice și la informație. Chiar dacă sumele investite de municipalitate în acest domeniu al informatizării (calculatoare, echipamente informatice, servere, programe, licențe soft, întreținere și asistență tehnică, consultanță, rețea de infokioskuri, acces Internet, crearea și implementarea de noi soluții și servicii informatice etc.) sunt relativ reduse - din 2001 până în prezent, 37 de miliarde de lei, defalcată pe cei patru ani suma reprezintă aproximativ 0,25% din bugetul local anual,- cu sprijinul și profesionalismul specialiștilor implicați în acest proces s-au înregistrat rezultate remarcabile.

Primăria Timișoara este una dintre acele primării caracterizate printr-un acut spirit de cunoaștere și modernizare, deoarece participa la evenimente internaționale de prestigiu, în domeniul informatizării. Anul acesta, municipalitatea timișoreană va participa la e-Europe Awards pentru e-Government, sub egida Institutului European de Administrație Publică, susținut de Comisia Europeană a Uniunii Europene.

Prezentarea obiectivelor cercetării. Serviciul informatic al Primăriei Timișoara permite îmbunătățirea calității și diversificarea serviciilor oferite cetățenilor, maximizarea eficienței, creșterea transparenței activităților desfășurate de către personal, crearea de noi canale de acces și comunicare pentru cetățeni, companii și instituții, cu partajarea și diseminarea rapidă și sigură a informației, odată cu scăderea costului comunicație.

Un astfel de sistem aduce beneficii majore precum:

- Standardizarea procedurilor de lucru și consolidarea structurilor de date,
- Reducerea birocrăției și descongestionarea instituțiilor publice,
- Reducerea timpului de așteptare și de acces la informație,
- Creșterea încrederii cetățeanului în instituțiile și serviciile publice,

- Promovarea culturii informatice în rândul cetățenilor, cu implicarea acestora în actul decizional și procesul democratic,
- Acces direct și instantaneu la informație,
- Reducerea cozilor și a blocajelor la ghișeu,
- Scurtarea timpului procedurilor de rutină,
- Rezolvare rapidă și interactivă a problemelor și cererilor,
- Informația este întotdeauna actuală,
- Reducerea reală a costurilor interne.

Ca o recunoaștere a calității sistemului informatic al Primăriei Timișoara, de-a lungul timpului municipalitatea timișoreană a fost **onorată cu premii** sau cu participări de prezentare a modelului Timișoara, cum ar fi:

- **„Lansarea primului Info-Kiosk din România”, Timișoara, ianuarie 2000** -Proiectul este o premieră în România în direcția serviciilor și interacțiunii cu cetățenii.
- **„Soluții pentru Administrația Publică”, București-Timișoara, 19-29 iunie 2001** -Primăria a fost invitată de către IBM România să participe la aceste seminarii de prezentare a soluțiilor puse la dispoziția administrației publice din România.
- **„Lansarea sistemului municipal Info-Kiosk”, Timișoara, 4 septembrie 2001** -Primăria a lansat în premieră națională rețeaua Info-Kiosk de centre de informare a cetățenilor, realizat în cadrul programului PHARE pentru politici regionale și de coeziune, din fonduri ale Guvernului României. Sistemul permite accesul facil al cetățenilor la informație prin intermediul info-chioscurilor situate în importante locuri publice din oraș și împrejurimi.
- **„Conferința eSSE-government”, București, 18 Septembrie 2001** -Primăria a fost invitată de către Ministerul Comunicațiilor și Tehnologia Informației (MCTI) să participe la prezentările și seminarile din cadrul conferinței Pactului de Stabilitate eSEEurope.

- **„Conferinta E-government – From Policy to Practice”, Bruxelles, 29-30 Noiembrie 2001** - Primăria a fost pre-selecționată să participe la concursul de soluții de guvernare electronică din cadrul acestei conferințe internaționale.
- **„Lansarea in premiera națională a sistemului de plată electronică prin Internet a taxelor și impozitelor locale”, Timișoara, 9 iulie 2002** -Primăria a realizat prima testare reală din România a sistemului de plată electronică prin Internet a taxelor și impozitelor locale. Au participat reprezentanți ai MCTI, ai autorităților locale și ai băncilor. Aceasta acțiune susține inițiativele și planul eEurope+.
- **Premiul I la categoria e-government al concursului național de e-Content, pentru serviciul WAP al portalului Primăriei Municipiului Timișoara, 2005**-Primăria Timișoara a câștigat premiul întâi la categoria e-government al concursului național de e-Content, pentru serviciul WAP al portalului Primăriei Municipiului Timișoara. Premiul Național de e-Content este faza premergătoare a competiției mondiale World Summit Award Ediția 2005. Concursul urmărește încurajarea creativității și dezvoltarea producției locale de e-Content, făcând-o disponibilă unei audiențe cât mai extinse. Câștigătorii fiecărei categorii sunt automat calificați la competiția mondială World Summit Award Ediția 2005, care reunește participanți din 168 de țări și care, anul acesta va avea loc în Tunisia. Organizatorii acestei competiții sunt: Institutul pentru Tehnica de Calcul și Asociația Română pentru Multimedia Interactivă, sub înaltul patronaj al Ministerul Culturii și Cultelor și Ministerul Comunicațiilor și Tehnologiei Informațiilor. Serviciul WAP al portalului Primăriei Timișoara se referă la citirea comunicatelor de presă emise de municipalitatea timișoreană, direct de pe telefonul mobil. Adresa de acces de pe telefonul mobil pe portalul Primăriei Municipiului Timișoara este <http://wap.primariatm.ro> și conține informații de contact a Primăriei Timișoara și un meniu din care se pot selecta trei pagini ce conțin: comunicatele actuale (zilnice); comunicatele permanente; adrese utile din cadrul Primăriei Timișoara.
- **Premiul II al ANIAP 2005, Comunitatea Virtuală** -Primăria Municipiului Timișoara a obținut premiul II la concursul Comunitatea Virtuală, anul 2005, secțiunea municipii. Comunitatea Virtuală este concursul celor mai bune pagini web ale localităților și comunităților. Conferința Anuală ANIAP (Agenția Națională a Informaticienilor din Administrația Publică), care este un eveniment dedicat exclusiv soluțiilor ITC pentru administrația publică.

Prezentarea metodelor, tehnicilor, instrumentelor de cercetare. Portalul municipal Primăria Municipiului Timișoara” realizat în parteneriat de către Primăria Municipiului Timișoara cu firma QCT Connect SRL Timișoara, este constituit din mai multe aplicații online ce au ca scop crearea unui mijloc de informare a cetățenilor, în timp real, despre activitățile administrației locale, oferirea de servicii online gratuite precum și crearea unei arhive de informații utile despre Timișoara cetățenilor, turiștilor și oamenilor de afaceri. Portalul a lansat în premieră națională serviciul online de consultare și plată a taxelor și impozitelor locale, precum și o integrare a rețelei de Infokiosk municipale.

Rețeaua de infochioscuri-Prima rețea de infochioscuri a fost inaugurată în 2001, premieră națională.

În momentul de față Primăria Timișoara are o rețea de 12 infochioscuri amplasate în diverse locații din oraș, foarte circulante. Infochioscurile sunt de fapt calculatoare care pot fi folosite într-un mod foarte simplu și gratuit. Astfel, prin simpla atingere a ecranului, se pot accesa informații despre Primăria Timișoara și despre principalele instituții din oraș, poți studia ghidul turistic al Timișoarei sau modul de organizare al regiilor autonome. De asemenea, infochioscurile oferă o documentație completă în ceea ce privește diverse probleme, cum ar fi construirea unui garaj sau plata taxelor sau a impozitelor. Cetățenii pot adresa întrebări primarului, viceprimarilor și celor patru direcții din Primărie.

GIS (Sistemul Informatic Geografic)-Demarat în ianuarie 1998

Primăria Timișoara este prima instituție din România care are un asemenea sistem, într-un stadiu funcțional și relativ avansat.

Până în momentul de față, datele existente permit realizarea mai multor aplicații: Fișa bunului imobil pentru cadastru imobiliar și pentru cel general, registrul cadastral al parcelelor și al proprietăților, indexul proprietăților, lista sectoarelor cadastrale, sinteza terenurilor după categoria de folosință, dotarea edilitară a parcelelor, situația construcțiilor (mod de administrare, tip de proprietate, mod de folosință, date tehnice ale construcției etc.), statistici privind aglomerările urbane, lista tronsoanelor de rețele edilitare și artere de circulație, lista nodurilor de rețele edilitare și artere de circulație, aplicații pentru Birourile de Carte Funciare și pentru Administrația Financiară.

Datorită informațiilor existente până în momentul de față în sistemul informatic geografic, se furnizează o serie de date, cum ar fi cele necesare pentru aplicarea Legii 10, Planuri Urbanistice de Zonă și de

Detaliu, planuri pentru investițiile Primăriei, identificarea datelor de patrimoniu, planurile pentru autorizațiile de construcție și certificatele de urbanism.

În afară de populație, mai există și alți beneficiari ai acestui sistem, cum ar fi serviciile de ambulanță, poșta română, registrul comerțului, protecția civilă, corpul gardienilor publici, poliția rutieră, băncile, cabinetele notariale etc., care vor avea drept de consultare a sistemului, în funcție de drepturile de acces stabilite.

Plata impozitelor și taxelor on-line - Inaugurat în 2002, premieră națională

Permite un ciclu complet de informare asupra obligațiilor bugetare, precum și efectuarea plății acestora prin Internet sau prin alte mijloace electronice.

Toate operațiunile legate de informare și de plata taxelor se pot efectua pe Internet, în orice moment al zilei, fără a mai fi necesară deplasarea la Primărie sau la Bancă.

Implementarea se bazează pe sistemul informatic **Tax.connect** specific Primăriei, dezvoltat de QCT CONNECT.

Incubatorul de afaceri în domeniul software-Inaugurat în mai 2004.

Proiectul prevede asigurarea unor spații de lucru dotate cu infrastructura tehnică necesară precum și a unui pachet minimal de servicii și dotări comune (secretariat, consultantă în domeniul economic și logistic, pentru pornirea afacerilor), echipamente (copiator, retro/video proiector, computer) pentru firmele ce activează în domeniul producției de soft și software. Grupul țintă avut în vedere este format din studenții din anii terminali, absolvenții sau cadrele didactice tinere de la facultățile de specialitate.

Transmiterea on-line a ședințelor de consiliu local-Inaugurat în mai 2004, premieră națională

Sistemul este format din următoarele componente: tabelă de afișaj a voturilor, ecran cu acționare electrică, pentru vizualizarea imaginilor captate de camerele video fixe, pentru preluarea imaginilor de ansamblu ale sălii, o cameră video cu focalizare comandată și predefinită, un proiector, computer și imprimantă laser, programe (software) speciale pentru prelucrarea datelor pe computer.

În principiu sistemul permite preluarea, prelucrarea și afișarea datelor și imaginilor captate, ușurând astfel sistemul de votare; le poate afișa alternativ pe ecran și le poate transmite prin internet.

Elementele esențiale ale sistemului, în afara software-ului sunt: microfoanele cu aparatura de votare și camera video cu autoiris varifocal tip Philips.

Microfoanele cu dispozitivul electronic pentru votare transmit semnale către dispozitivul președintelui de ședință, care vizualizează rezultatul, instantaneu, al voturilor exprimate, precum și spre sistemul central care afișează rezultatele pe tabela electronică de afișaj, le prelucrează pe computer, formând o bază de date cu modul de votare și le transmit la imprimantă sub forma dorită de secretariatul ședinței, eliminând astfel posibilitatea de contestare a modului de votare și prelucrare a rezultatelor votului exprimat.

Camera cu autoiris este comandată de un operator dar poate fi și programată să se focalizeze și să preia imagini de la ultimul vorbitor (ca urmare a deschiderii microfonului) iar în funcție de poziția în sală a vorbitorului, la ședințele de Consiliu Local, la transmiterea pe ecran apare și numele vorbitorului, astfel încât se poate monitoriza și identifica persoana care vorbește. Avantajele majore ale camerei cu autoiris sunt fiabilitatea, puterea mare de focalizare și posibilitatea de rotire la 360° aproape instantaneu, de la primirea comenzii dată de operator sau primirea semnalului de deschidere a unui microfon. Pe ecran se proiectează imaginea vorbitorului și numele acestuia.

Serviciul WAP -Inaugurat în mai 2005

Serviciul WAP al portalului Primăriei Timișoara se referă la citirea comunicatelor de presă emise de municipalitatea timișoreană, direct de pe telefonul mobil. Adresa de acces de pe telefonul mobil pe portalul Primăriei Municipiului Timișoara este <http://wap.primariatm.ro> și conține informații de contact a Primăriei Timișoara și un meniu din care se pot selecta trei pagini ce conțin: comunicatele actuale (zilnice); comunicatele permanente; adrese utile din cadrul Primăriei Timișoara. <http://www.villesnumeriques.org>.

Call Center-Inaugurat în noiembrie 2003

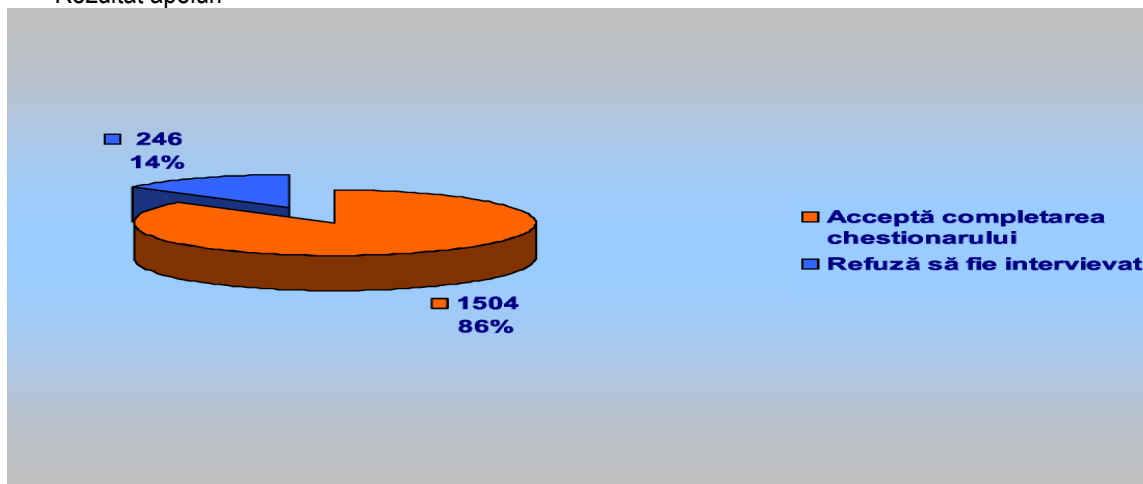
La numărul de telefon **969**, se află 14 ore pe zi, de luni până vineri, de la 8,00 la 22,00, operatori specializați în relații publice, pregătiți să preia apelurile telefonice de la cetățeni. Acest serviciu se numește Call Center.

Informațiile diseminate, sunt cele existente în acest moment pe portal, și anume: acte și probleme, taxe și impozite și cereri, reclamații, sesizări. Call Center –ul dispune de o rețea de calculatoare, un server,

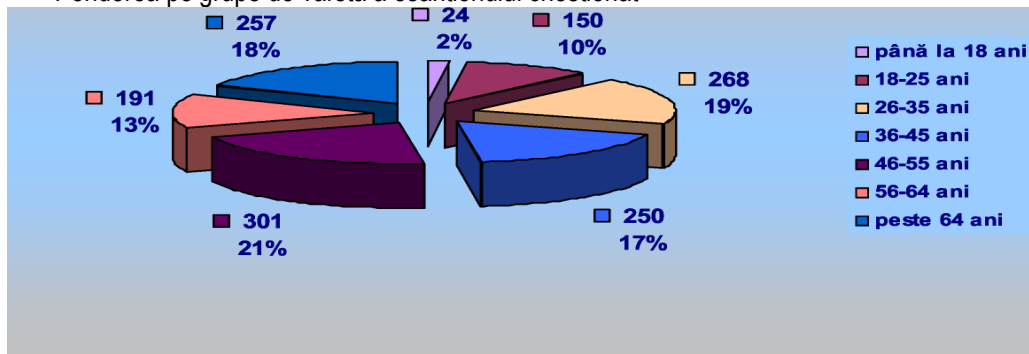
și o centrală telefonică, care permite conectarea simultană a mai multor asistenți și direcționarea automată a apelurilor pe mai multe linii, astfel încât cetățeanului i se răspunde cât mai curând posibil. Apelurile sunt tarifabile, cu tarif normal. Se înregistrează orice apel, indiferent că apelul respectiv este motivat sau nu. Există o bază de date pentru *Acte și probleme*, *Cereri*, *Reclamații*, *Sesizări* și baze de date relaționale, pentru *Taxe și impozite*.

Prezentarea și justificarea structurii esanționului de subiecți cuprinși în cercetare. Pentru a cunoaște punctul de vedere al cetățenilor privind serviciile de informare și comunicare pe care le oferă administrația publică locală, Primăria Municipiului Timișoara a derulat prin intermediul serviciului Call Center o campanie de sondare a opiniei publice. Au fost inițiate **1750** de apeluri, **1504** respondenți au acceptat să răspundă la întrebări și **246** cetățeni au refuzat să poarte o discuție în vederea completării chestionarului. Au fost adresate 11 întrebări.

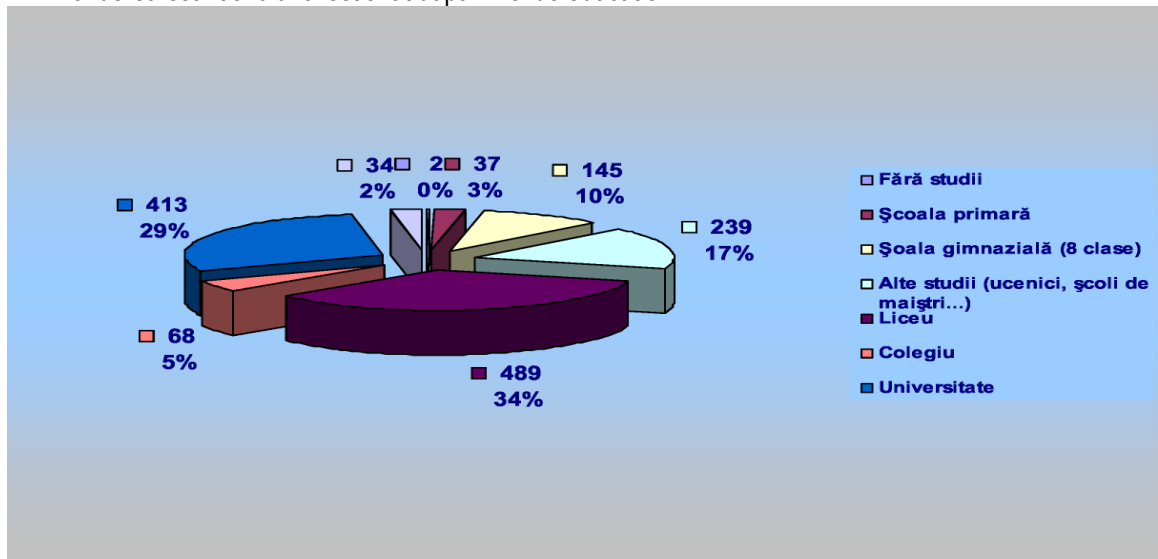
Rezultat apeluri



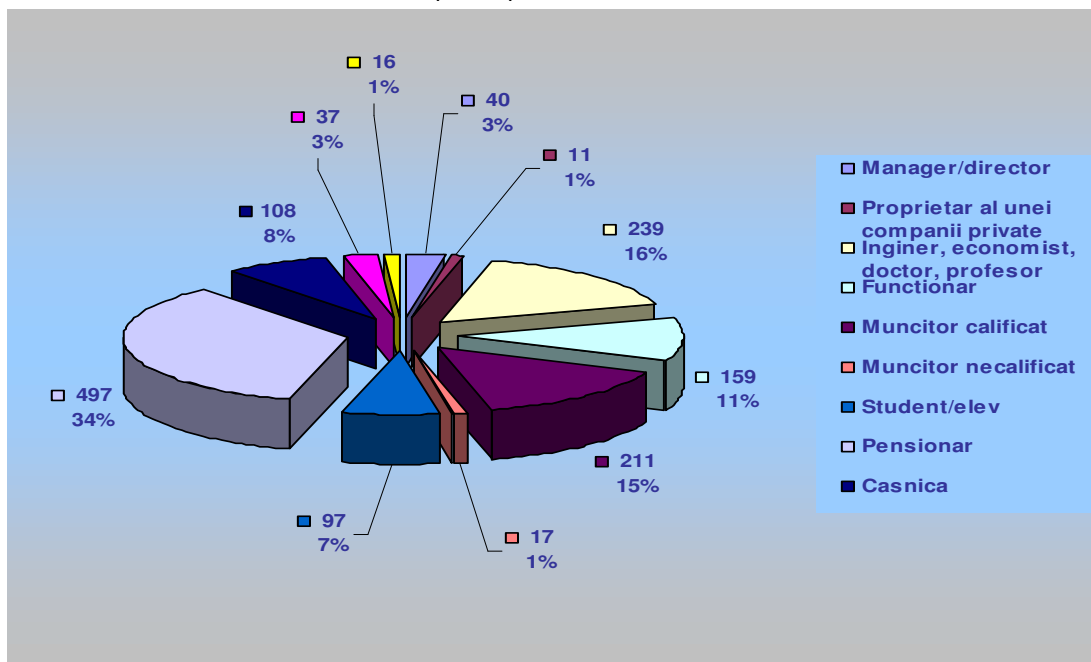
Ponderea pe grupe de varsta a esanționului chestionat



Ponderea esantionului chestionat după nivel de educație



Ponderea esantionului chestionat după ocupație



Desfasurarea cercetarii aplicative. Un Call Center este un serviciu la dispozitia cetateanului, unde apelurile telefonice sunt preluate de o firma specializata în relatii publice. De obicei, un Call Center este conceput în asa fel încât sa poata primi, concomitent, un volum considerabil de apeluri telefonice, cu ajutorul calculatorului. Cei care preiau aceste apeluri sunt conectati la o baza de date, prin intermediul computerului. Cu ajutorul acestei baze de date au capacitatea fie sa raspunda pe loc solicitarilor primite, fie sa le înregistreze si apoi sa le directioneze, mai departe, catre cei îndreptatiti sa le raspunda.

Call Center-urile au aparut în urma cu mai bine de 30 de ani în urma, în tarile din Europa de Vest si în America de Nord, în industria hoteliera si în sistemul bancar. În momentul de fata se estimeaza ca pâna în 2006, în Europa vor exista peste 28.000 de Call Center-uri, în timp ce, în SUA deja exista 78.000 de asemenea centre, în care lucreaza peste 7.000.000 de oameni. În Timisoara acesta este primul centru de acest tip deschis de o institutie publica, în România. Acest lucru este posibil, în principal, datorita nivelului de informatizare atins de Primaria Timisoara, Call Center-ul fiind o etapa fireasca în dezvoltarea institutiei noastre. Deoarece, fara baza de date în format electronic, pe care o avem, si fara echipamentele tehnice existente, acest sistem nu ar fi putut fi introdus. Modelul dupa care este inspirat acest Call Center este cel de la Primaria din Ottawa (Canada), institutie vizitata de conducerea Primariei Timisoara în cadrul programului Dezvoltarea capacitatilor manageriale a conducerii administratiilor publice locale din România, sustinut financiar de Guvernul Canadei.

Costurile acestui serviciu sunt de 11.200 de lei/pe an, pentru fiecare timisorean. Pentru început informatiile care sunt accesibile, sunt cele existente în acest moment pe portal, si anume: acte si probleme, taxe si impozite si cereri, reclamatii, sesizari. Call Center-ul dispune de o retea de calculatoare, un server, si o centrala telefonica, care permit conectarea simultana a mai multor asistenti si directionarea automata a apelurilor pe mai multe linii, astfel încât cetateanului sa i se raspunda cât mai curând posibil, sa se evite timpul de asteptare prea mare. Apelurile sunt tarifabile, cu tarif normal. Se înregistreaza orice apel, indiferent ca apelul respectiv este motivat sau nu. Exista o baza de date pentru Acte si probleme, Cereri. Reclamatii. Sesizari si baze de date relationale, pentru Taxe si impozite.

Acte si probleme, Cereri. Reclamatii. Sesizari

Aceste aplicatii permit preluarea de reclamatii si sesizari prin intermediul operatorilor Call Center. Aceste documente sunt preluate pentru rezolvare de Sistemul Informatizat de management al documentelor, în timp real si tratate dupa procedurile standard. Operatorul comunica celui care da telefon numarul de înregistrare, termenul de rezolvare si modalitatile de urmarire a cererii facute. Aplicatiile monitorizeaza accesul în bazele de date, oferind date despre tipul informatiilor solicitate, data/ora oricarei solicitari, operatorul care a accesat baza de date, eventual observatii preluate de la solicitant.

Pentru cererile scadente aplicatia permite înregistrarea unei sesizari/ reclamatii, rutate si gestionate automat de Sistemul Informatizat de management al documentelor.

Taxe si impozite

În ceea ce priveste bazele de date privind Taxele si impozitele, accesul permite doar consultarea datelor. Identificarea solicitantului se face dupa datele de identificare ale persoanei, respectiv nume, adresa, CNP/CF. Operatorul are la îndemâna informatii suplimentare de identificare a solicitantului pentru a se asigura pastrarea confidentialitatii datelor (date despre proprietate, coproprietari etc.).

Aplicatia permite furnizarea informatiilor detaliate despre: toate proprietatile (cladiri, terenuri, mijloace de transport) sau obiectele impozabile, care se taxeaza (concesiuni, diverse alte taxe cum sunt amenzile, taxele pentru autorizatii, avize etc.) cu date caracteristice ale acestora; cotele de proprietate pentru fiecare obiect în parte; reduceri si facilitati pentru fiecare obiect în parte; date despre sumele datorate pentru fiecare obiect în parte: impozit anual pentru anul în curs, rate scadente, majorari si penalitati, ramasite din anii precedenti pâna în urma cu 5 ani inclusiv; date despre sumele deja platite pentru fiecare obiect în parte. Aplicatia monitorizeaza accesul în baza de date, oferind date despre tipul informatiilor solicitate, data/ora oricarei solicitari, operatorul care a accesat baza de date, eventual observatii preluate de la solicitant. Toate aplicatiile amintite mai sus, toate bazele de date folosite în proiectul de CALL CENTER au un nivel maxim de securizare, astfel încât, aplicatiile sa nu permita modificarea, stergerea sau suprascrierea înregistrarilor din bazele de date. De altfel, pentru a asigura confidentialitatea informatiilor se creeaza proceduri de identificare a clientului, iar operatorii care lucreaza în proiect au semnat un acord prin care se obliga sa pastreze confidentialitatea informatiilor si sa nu le foloseasca în alte scopuri.

De exemplu, Andrei Hristea, cetatean din Timisoara, pentru a afla despre sistemele alternative de plata a taxelor și impozitelor locale suna la Call Center-ul primariei. Operatorul care îi preia apelul telefonic îi precizează variantele : Internet, POS(mijloc electronic securizat), ATM(prin bancomatele BancPost), precum și un alt sistem, introdus recent, semnat în contract de colaborare cu Directia Regionala de Posta Timisoara, prin care se pot face plăți la 12 oficii postale aflate în diverse zone ale orașului.

Nr crt	Nume unitate	Adresa unitate	Telefon	Orar Luni-Vineri		Orar Sambata
				Vara	Iarna	
1.	Timisoara 1	Str. Mercy nr. 9	0256-292222	7:00-20:00	7:00-20:00	8:00-13:00
2.	Timisoara 2	Bd. Republicii nr. 28	0256-221021	8:00-19:00	8:00-19:00	-
3.	Timisoara 3	Str. Stefan cel Mare nr. 10	0256-224877	8:00-19:00	8:00-18:00	-
4.	Timisoara 4	Str. I. Vacarescu nr. 24-26	0256-220823	8:00-19:00	8:00-18:30	-
5.	Timisoara 5	Str. Independentei nr. 1	0256-199008	8:00-19:00	8:00-18:00	-
6.	Timisoara 7	Bv. Simion Barnutiu nr. 56	0256-208040	8:00-19:00	8:00-18:00	-
7.	Timisoara 8	Str. Gh. Lazar nr. 42	0256-122543	8:00-19:00	8:00-19:00	-
8.	Timisoara 10	Str. Mures nr. 1	0256-155283	7:30-19:00	8:00-19:00	-
9.	Timisoara 12	Str. 1 Decembrie nr. 90	0256-165963	8:00-20:00	8:00-19:00	-
10.	Timisoara 14	Str. Teiului nr. 6	0256-124576	8:00-20:00	8:00-20:00	-
11.	Timisoara 15	Str. Metalurgiei nr. 2	0256-222597	8:00-19:00	8:00-19:00	-
12.	Timisoara 16	Calea Martirilor nr. 64	0256-166121	8:00-20:00	8:00-20:00	-

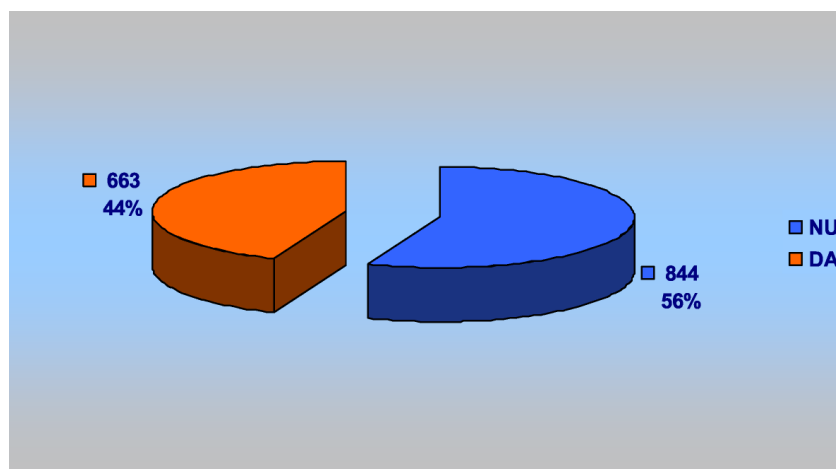
Operatorul a mai ținut să menționeze că toate calculatoarele oficiilor postale sunt conectate la rețeaua primariei, iar funcționarii poștei sunt instruiți de specialiștii din Directia Economica cu privire la modul de încasare a taxelor. În urma acestei facilități nu se concep comisioane cetățenilor.

Pentru a observa impactul Call Center-ului asupra locuitorilor Timisoarei, precum și efectele ce rezultă, s-a hotărât întocmirea unor chestionare asupra tuturor categoriilor de persoane care pot beneficia de serviciul acordat de primăria din orașul lor.

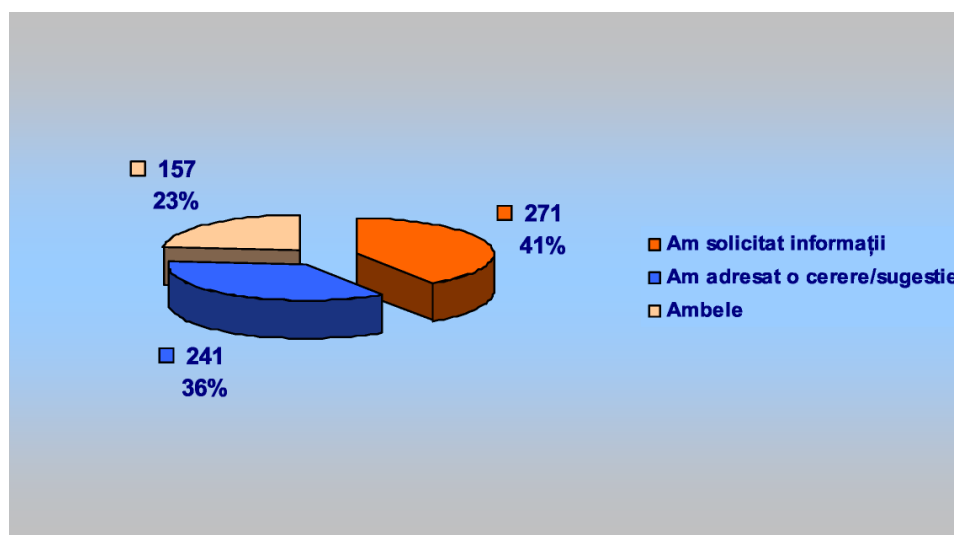
Astfel, Cetățenii din orasul Timisoara au fost contactati telefonic și întrebați referitor la diferite aspecte referitoare la problemele legate de acest Call Center.

În acest studiu de piață s-au inițiat **1750** de apeluri, **1504** respondenți au acceptat să răspundă la întrebări și **246** cetățeni au refuzat să poarte o discuție în vederea completării chestionarului. Pentru a afla opiniile acestora, s-a întocmit un chestionar cuprinzând un număr de 11 întrebări formulate clar și la obiect.

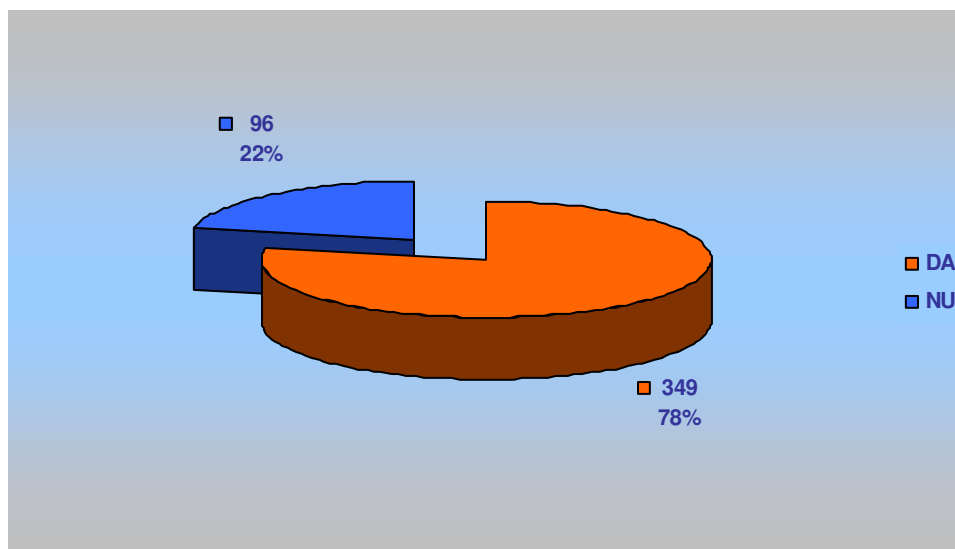
1. Ați contactat vreodată, în ultimele 12 luni, unul sau mai multe servicii ale Primăriei Municipiului Timișoara?



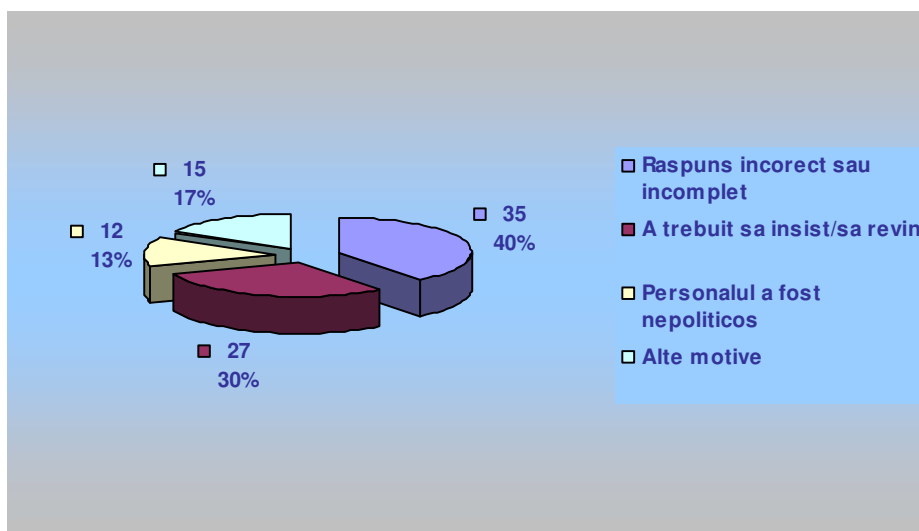
2. Care a fost motivul pentru care v-ați adresat Primăriei?



3. Ați fost mulțumit de răspunsul primit în urma solicitării informației?



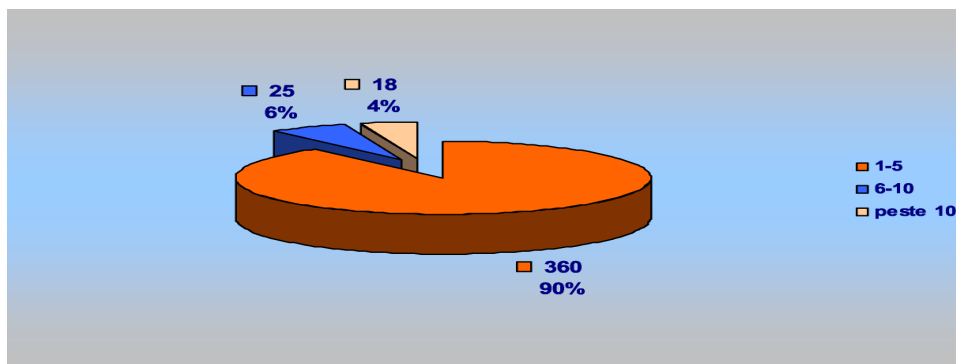
Care este motivul pentru care **NU** ați fost mulțumit? (Întrebarea a fost adresată celor 22% care la întrebarea anterioară au răspuns cu NU)



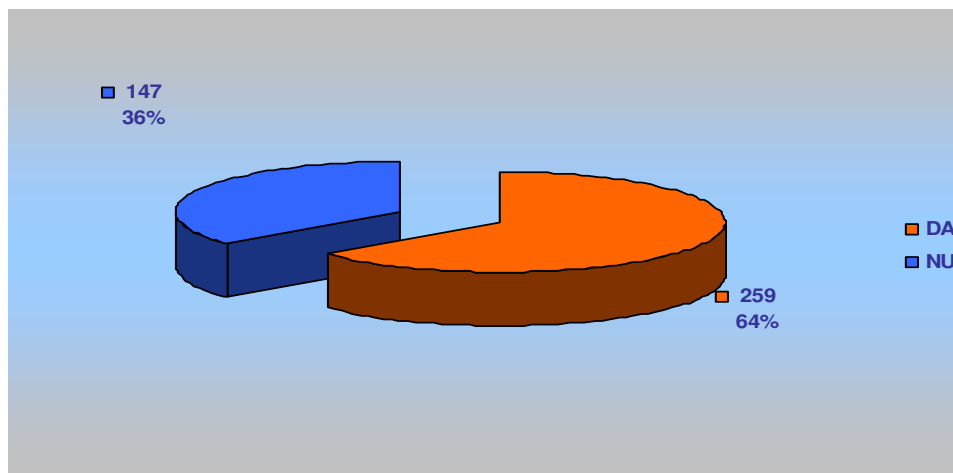
Nr.	Alte motive
5	Răspunsul a fost oferit cu întârziere
3	Nu a primit răspuns

3	Nu s-a rezolvat problema
1	Nu existau informațiile solicitate
1	Nu a obținut informații concrete
1	Nu a fost mulțumit de informația primită
1	Personal insuficient la Registratura Direcției Economice

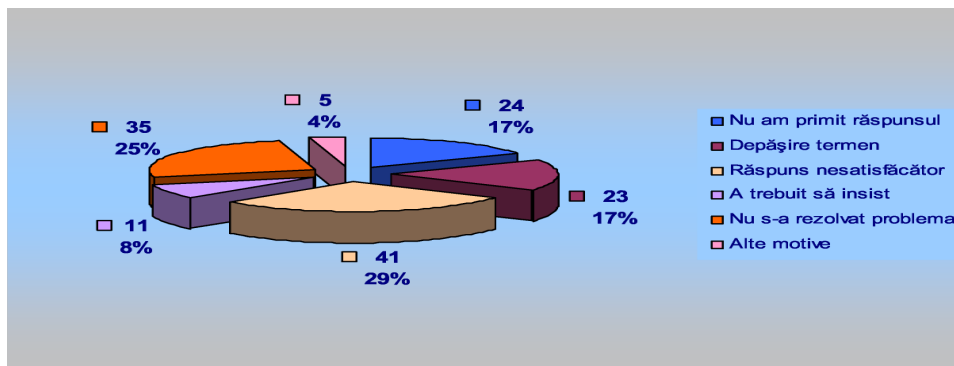
4. Câte cereri, sesizări sau sugestii ați adresat Primăriei?



5. Ați fost mulțumit de răspunsul Primăriei la sesizarea dumneavoastră?



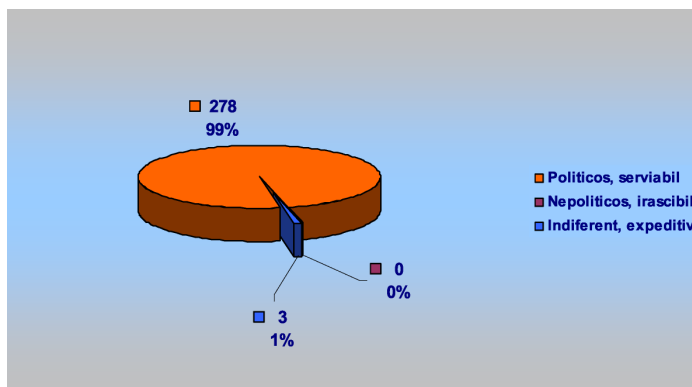
Care este motivul pentru care NU ați fost mulțumit? (Întrebarea a fost adresată celor 36% care la întrebarea anterioară au răspuns cu NU)



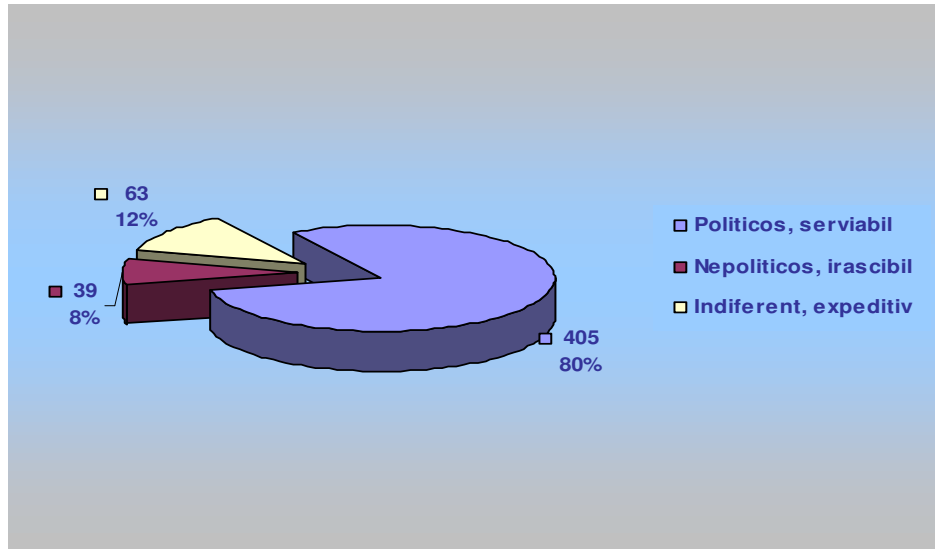
6. Ce modalitate ați ales pentru a contacta Primăria?

Nr.	Modalitate
352	Primărie
158	Telefonic
106	Telefonic, Primărie
15	Primărie, site
10	Telefonic, Primărie, site
6	Site
5	Telefonic, site
3	Telefonic, Primărie, site, info-chioșc
3	Primărie, info-chioșc
1	Telefonic, Primărie, info-chioșc
1	Telefonic, site, info-chioșc

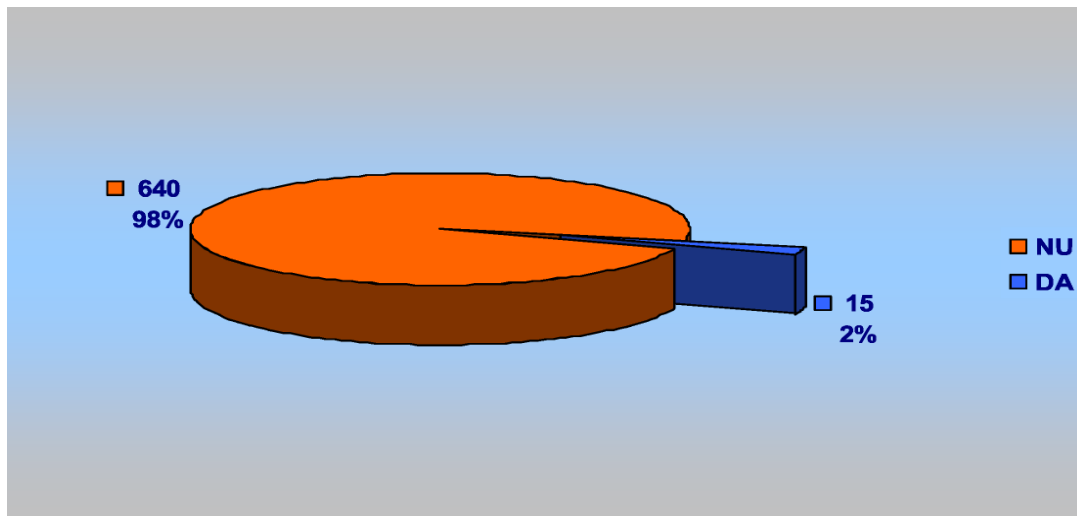
7. Cum apreciați atitudinea asistentului Call Center?



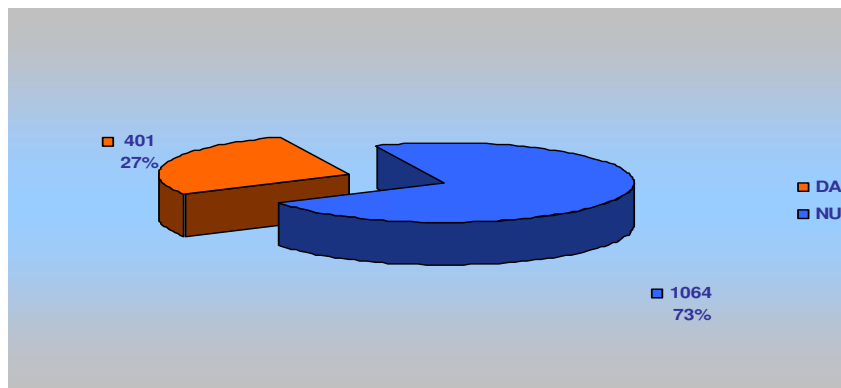
8. Cum apreciați atitudinea funcționarului public?



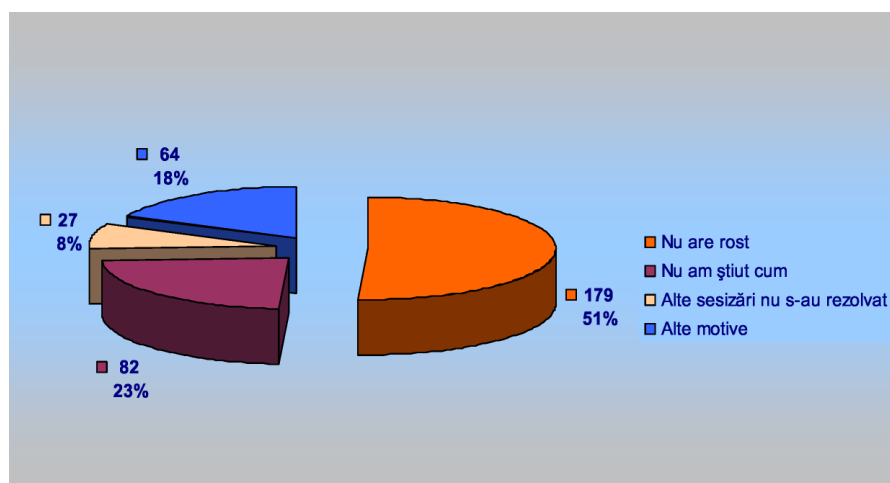
9. Vi s-a solicitat vreodată (la Primăria Municipiului Timișoara), de către un funcționar public, un folos necuvenit (financiar/nefinanciar) în schimbul rezolvării (mai rapide) a unei cereri?



10. În ultimele 12 luni au existat situații pe care doreați să le sesizați Primăriei, însă ați renunțat la înregistrarea lor?



Care este motivul pentru care **NU** ați înregistrat sesizarea?



Alte motive:

53 – Lipsa de timp

8 – Comoditate

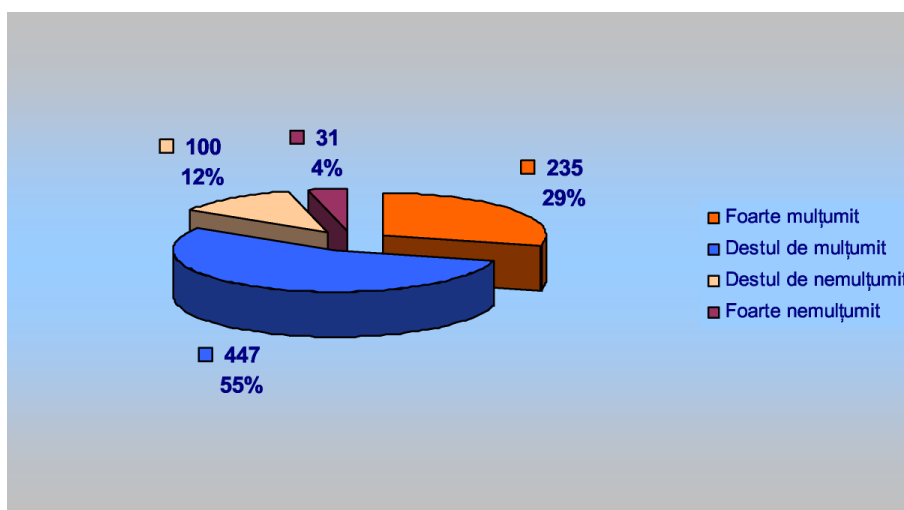
6 – Nu se poate deplasa, nu știa că sesizările pot fi înregistrate și telefonic

4 – Birocrația

3 – Durează prea mult până se iau măsuri

2 – Situațiile s-au rezolvat fără a mai depune sesizări

- 2 – Nu s-au rezolvat alte sesizări înregistrate
- 2 – Aglomerația de la Primărie, cozile interminabile
- 2 – Neîncrederea față de autoritățile publice
- 2 – A considerat că au sesizat deja și alți cetățeni aspectele care îl nemulțumeau
- 2 – Nu a știut dacă Primăria este abilitată să ia măsuri
- 2 – Nu a mai fost nevoie, situația s-a rezolvat
- 2 – Din dorința de a evita conflictele cu vecinii, sesizările nefiind confidențiale
- 1 – Comportamentul funcționarilor
11. Per ansamblu, cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește rezultatul contractelor dumneavoastră cu Primăria?



6. PREZENTAREA SI SISTEMATIZAREA DATELOR SI INFORMATIILOR OBTINUTE IN CADRUL CERCETARII

Ca urmare a punerii în aplicare a chestionarului, dintr-un număr total de 1750 de apeluri, doar 1504 au acceptat să răspundă întrebărilor (86%), iar restul de 264 (14%) nu au fost de acord din diferite motive (care nu au fost menționate). Înainte de a analiza răspunsurile la cele 11 întrebări, voi face câteva observații referitoare la :

- Varsta :
 - Pana la 18 ani: 24 (2 %);
 - 18-25 ani : 150 (10%);
 - 26-35 ani : 268 (19%);
 - 36-45 ani : 250(17%);
 - 46-55 ani : 301 (21%);
 - 56 -64 ani : 191 (3%);
 - Peste 64 : 257 (18%);

De aici se observa ca cei mai multi care au raspuns la intrebari au varsta cuprinsa intre 46- 55 ani, adica cei care se apropie de pensionare, fiind urmati de cei cu varsta intre 26-35 ani, iar pe al treilea loc se claseaza cei cu varsta de peste 64 ani .

- Sex:
 - Masculin: 467 (33%);
 - Feminin : 968 (67%);

In sectorul public s-a demonstrat ca dominant este genul feminin, fapt dovedit si de aceasta situatie in care se observa ca femeile sunt de doua ori mai numeroase decat barbatii.

- Educatie:
 - Fara studii : 34 (2%);
 - Scoala primara : 37 (3%);
 - Scoala gimnaziala(8 clase) : 145 (10%);
 - Alte studii(ucenicie, scoli de maistri): 239 (17%);
 - Licee: 489 (34%);
 - Colegii: 68 (5%);
 - Universitate : 413 (29 %);

De aici se observa ca majoritatea celor interogati au cunostintele de baza dobandite in liceu, fiind urmati de cei cu studii superioare (29%).

- Ocupatie:
 - Manager/director : 40 (3 %);
 - Proprietar al unei companii private : 11 (1 %);
 - Inginer, economist, doctor, profesor : 239 (16 %);
 - Functionar: 159 (11 %);
 - Muncitor calificat : 211 (15 %);
 - Muncitor necalificat : 17 (1 %);
 - Student/elev: 97 (7 %);
 - Pensionar : 497 (34 %);
 - Casnica: 108 (8 %);
 - Somer: 37 (3 %);
 - Afacere pe cont propriu : 16 (1 %);

Din punct de vedere al ocupatiei, se poate observa ca cei mai multi dintre cei interogati sunt pensionari (34%) cu varste cuprinse intre 50-55 ani, urmati la o diferenta de cateva procente de cei cu studii superioare : ingineri, profesori, doctori, economisti, urmati imediat de muncitorii calificati.

În urma întrebărilor adresate, răspunsurile variază astfel:

1. dacă în ultimele 12 luni au contactat 1 sau mai multe servicii ale primăriei, au răspuns:

- DA : 663 (44 %);
- NU : 96 (22 %).

Se observă că 50% din cei intervievați nu au apelat la serviciile primăriei, din cauze menționate mai jos.

2. motivul pentru care au apelat la serviciul primăriei :

- Pt solicitare de informații : 271(41 %);
- Pt adresarea unei cereri/sugestii : 241(36 %);
- Ambele : 157 (23 %).

Cei mai mulți au apelat la acest Call Center pentru a afla informații legate de acte și probleme, taxe și impozite, cereri, reclamații sesizări, existând baze de date pentru fiecare dintre acestea .

3. gradul de mulțumire în urma solicitării informației :

- DA : 349 (78 %);
- NU : 96 (22 %) datorită :
 - Răspunsului incorect/incomplet : 35 (40 %);
 - Insistenței/revenirii : 27 (30 %);
 - Personalului nepolitic : 12 (13 %);
 - Alte motive : 15 (17 %);
 - Răspuns cu întârziere :5
 - Neprimirii răspunsului :3
 - Nerezolvării problemei : 3
 - Inexistenței informației solicitate: 1
 - Obținerea de informații neconcrete: 1
 - Nemulțumirea de informația primită : 1
 - Personal insuficient la Registratura Direcției Economice : 1

Cei mai mulți sunt mulțumiți de prestațiile primăriei prin intermediul acestui Call Center datorită rapidității rezolvării problemelor, calitatea soluțiilor, monitorizării clare a bazelor de date și nu în ultimul rând de confidențialitatea operatorilor.

4. câte cereri/ sesizări/ sugestii au fost adresate primăriei :

- 1-5 : 360 (90 %);
- 6-10 : 25 (6 %);
- Peste 10 : 18 (4 %).
- DA : 259 (64 %);
- NU : 147 (36 %) datorită :
 - Neprimirii nici unui răspuns : 24 (17 %);
 - Depășirii termenului : 23 (17 %);
 - Răspunsului nesatisfăcător : 41 (29 %);
 - Insistenței : 11 (8 %);

- Nerezolvării problemei : 35 (25 %);
- Alte motive : 5 (4 %);

6. modalități prin care s-a contactat primăria:

- Primarie : 352 (54 %);
- Telefonic: 158 (24 %);
- Primarie și telefonic : 106 (16 %);
- Primarie și site : 15 (2 %);
- Telefon, primarie și site : 10 (2 %);
- Site : 6 (1 %);
- Telefon și site : 5 (1 %);
- Telefon, primarie, site și infochiosc : 3 (0 %);
- Primarie și infochiosc : 3 (0 %);
- Telefon, primarie și infochiosc : 1 (0 %);
- Telefon, site și infochiosc : 1 (0 %);

Cei mai mulți au contactat primăria venind la sediul acesteia și adresând întrebările la ghișeele acesteia, obținând în schimb un fluturaș în care se găsesc informații utile despre stadiul cererii, urmând contactul telefonic.

7. atitudinea asistentului Call Center :

- Politicos, serviabil : 278 (99 %);
- Nepoliticos, irascibil : 0 (0 %);
- Indiferent, expeditiv : 3 (1 %);

8. atitudinea funcționarului public :

- Politicos, serviabil : 405 (80 %);
- Nepoliticos, irascibil : 39 (8 %);
- Indiferent, expeditiv : 63 (12 %);

Putem face o comparație între existența unui Call Center și activitatea funcționarilor publici. În cazul Call Center-ului nu avem de-a face cu persoane care pot fi influențate de unele cauze subiective din punctul de vedere al interacțiunii directe cu publicul, ci cu operatori specializați care își pot îndeplini activitatea răspunzând fie pe loc solicitărilor primite (accesând bazele de date), fie indirect înregistrând cererile și redirectionându-le autorităților competente.

După cum se vede, un asistent Call Center se arată a fi politicos și serviabil în raport de 99%, pe când un funcționar public, îndeplinind aceleași calități, atinge un raport de 80%.

9. dacă funcționarii publici au cerut foloase necuvenite pentru rezolvarea cerințelor:

- DA : 15 (2 %);

- NU : 640 (98 %);
10. dacă în ultimele 12 luni au renunțat la înregistrarea lor în cadrul primăriei :
- DA : 15 (2 %);
 - NU: 640 (98 %) deoarece :
 - Nu avea rost : 179 (51 %);
 - Nu au știut cum : 82 (23 %);
 - Alte sesizări nu s-au rezolvat : 27 (8 %);
 - Alte motive : 64 (18 %);
 - Lipsa de timp : 53;
 - Comoditate : 8;
 - Nu se poate deplasa, nu știa că sesizările pot fi înregistrate și telefonic : 6;
 - Birocrația : 4;
 - Durează prea mult până se iau măsuri : 3;
 - Situațiile s-au rezolvat fără a mai depune sesizări : 2 ;
 - Nu s-au rezolvat alte sesizări înregistrate: 2 ;
 - Aglomerația de la Primărie, cozile interminabile: 2 ;
 - Neîncrederea față de autoritățile publice: 2 ;
 - A considerat că au sesizat deja și alți cetățeni aspectele care îl nemulțumeau : 2 ;
 - Nu a știut dacă Primăria este abilitată să ia măsuri : 2 ;
 - Nu a mai fost nevoie, situația s-a rezolvat: 2 ;
 - Din dorința de a evita conflictele cu vecinii, sesizările nefiind confidentiale : 2 ;
 - Comportamentul funcționarilor : 1;
11. dacă sunt mulțumiți, în general, de colaborarea cu primăria:
- Foarte mulțumiți : 235 (29 %);
 - Destul de mulțumiți : 447 (55 %);
 - Destul de nemulțumiți : 100 (12 %);
 - Foarte nemulțumiți : 31 (4 %);

În concluzie, majoritatea celor interogați au o părere destul de bună despre serviciul primăriei, fiind destul de mulțumiți de serviciile prestate de aceasta (55%). Restul de 45% susțin că sunt foarte mulțumiți (29%), destul de nemulțumiți (12%) și un procent foarte mic, 4%, înregistrat de cei care declară a fi foarte nemulțumiți.

Recomandări pentru managerii publici în vederea rezolvării problemelor identificate în cadrul cercetării din perspectiva temei

Managerii publici reprezintă o categorie aparte de funcționari publici, care, prin exercitarea atribuțiilor și responsabilităților lor, contribuie la asigurarea eficienței și continuității reformei în administrația publică, de la nivelurile strategice la cele operaționale. De asemenea, managerii publici contribuie și la

integrarea în structurile Uniunii Europene prin implementarea și urmărirea aplicării acquis-ului comunitar, în cadrul autorității sau instituției publice în care își desfășoară activitatea.

Responsabilitățile managerilor publici decurg din programe, proiecte și activități menite să accelereze modernizarea și transformarea administrației și serviciilor publice, în scopul creșterii calității actului administrativ și îmbunătățirii serviciilor publice. În acest sens managerii publici conduc, coordonează sau asistă coordonarea unor activități. Aceste activități, prin natura lor, necesită o perspectivă mai cuprinzătoare a problemelor, a relațiilor dintre acestea și un nivel ridicat de expertiză, distinct față de competențele celorlalte categorii de funcționari publici.

Responsabilități generale:

- coordonarea de activități, proiecte, programe, compartimente, alte structuri organizatorice sau servicii publice, în funcție de obiectivele pe care le are de atins;
- identificarea de domenii care ar putea beneficia de asistență externă privind reforma administrației publice, precum și de proiecte corespunzătoare;
- susținerea de prezentări publice privind reforma administrației publice și integrarea europeană, precum și a altor domenii de activitate în legătură cu realizarea obiectivelor stabilite în cadrul instituției;
- analizarea și elaborarea de documente legate de problematica integrării europene;
- evaluarea impactului măsurilor ce se dispun de către conducerea autorității sau instituției publice respective;
- orice alte atribuții cu un nivel de complexitate similar, relevante pentru postul de manager public.
- Responsabilități specifice:
 - revizuirea, evaluarea și propunerea de recomandări în scopul simplificării, modernizării și îmbunătățirii modalităților de prestare a serviciilor publice în relație cu beneficiarii;
 - elaborarea și propunerea de strategii de comunicare și management la nivel intra și interinstituțional;

- elaborarea de metodologii de monitorizare continua și control al calitatii activitatilor privind reforma administratiei publice și integrarea europeana;
- elaborarea de rapoarte asupra activitatilor cheie din sectoarele privind reforma administratiei publice și integrarea europeana.

Pentru inlaturarea obstacolelor care decurg din derularea activitatii unui Call Center, managerii publici ar trebui:

- Sa aiba o viziune clara asupra eficientizarii actului administrativ;
- Sa organizeze eficient activitatile call center-ului, incoming și outgoing calls.
- Sa elaboreze și implementeze procedurile interne specifice
- Sa propuna și sa desfasoare trainingurile profesionale ale agentilor din call center;
- Sa propuna unele masuri ce au ca finalitate ameliorarea performantelor call centerului.
- Sa redacteze specificatiile tehnice cu privire la parametrarea instrumentelor de telefonie specific;
- Sa se orienteze catre rezultate prin planificare și prioritizare;
- Sa se orienteze catre identificarea și implementarea de noi solutii pentru probleme existente;
- Sa aiba o personalitate proactiva și responsabila, creativa și inovativa;
- Sa fie disponibil spre autoperfectionare;
- Sa aiba o gândire critica și analitica;
- Sa aiba o capacitate de evaluare a riscurilor;
- Sa aiba capacitatea de a stabili relatii profesionale eficiente;
- Sa aiba abilitati de comunicare, inclusiv mediere și negociere;
- Sa aiba capacitate de lucru eficient in echipe;
- Sa fie flexibil și sa se adapteze usor specificului institutiilor;

Organizarea eficientă a întregii activități de call-center constă în :

- elaborarea de proceduri specifice de lucru;
- selectarea agenților, crearea echipelor și supervizarea activității acestora;
- setarea obiectivelor, monitorizarea și evaluarea îndeplinirii acestora;
- analiză statistică, întocmire de rapoarte și propunerea de optimizări ale activității;
- responsabilitatea de aplicare a sistemului de evaluare a personalului și de comunicarea rezultatelor în cadrul departamentului.

BIBLIOGRAFIE

1. www.primariatm.ro
2. http://www.villesnumeriques.org/rvn/bc_doc.nsf/TBVSchDoc/82d5cf3e1511e4dec12571bf005d650e/
3. http://www.oracle.com/global/ro/Colaterale/Apps_Forum/ps_general.pdf
4. <http://www.sdabocconi.it/master/mmp/en/index.html>
5. <http://216.239.59.104/search?q=cache:hWdzP1iFveMJ:www.prefecturaiasi.ro/manager-public/atributiile-si-responsabilitatile-managerilor-publici.pdf%3FPHPSESSID%3D2557209874a1ae492255adc604d34e66+recomandari+manageri+publici&hl=ro&ct=clnk&cd=1&gl=ro>
6. http://www.felixtelecom.ro/call_center1.htm
7. <http://www.ps.ro/ps.asp?id=21>