

PREZENTARE

Proiect ”Monitorizarea și eficientizarea proceselor de lucru și a fluxului de documente la nivel central și la nivelul unităților teritoriale, păstrarea informației în condiții sigure și cu costuri optime”

Cod SMIS 32662

Finanțat prin Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative

Axa prioritară 2: Îmbunătățirea calității și eficienței furnizării serviciilor publice, cu accentul pus pe procesul de descentralizare

Domeniul de intervenție 2.2: Îmbunătățirea calității și eficienței furnizării serviciilor publice, cu accentul pus pe procesul de descentralizare

Scopul Proiectului

Scopul Proiectului îl constituie întărirea capacității instituționale a furnizării serviciilor publice la nivel national și teritorial.

În strânsă corelare cu scopul Proiectului și având ca suport legislativ „Hotărârea de Guvern nr. 1723/2004, privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul”, Autoritatea Navală Română urmărește:

- ✓ îmbunătățirea organizării activităților de relații cu publicul atât în cadrul ANR Central, cât și la nivelul căpităniilor și celorlalte structuri din componența Autorității Navale Române;
- ✓ reducerea timpilor de staționare a lucrărilor și documentelor;
- ✓ creșterea calității informației transmise;
- ✓ creșterea încrederii și gradului de satisfacție al beneficiarilor;
- ✓ generalizarea accesului la informație prin utilizarea tehnologiei informatice performante:
 - organizare optimă a sistemului de comunicare (diminuarea birocrăției și creșterea gradului de transparență);
 - reducerea la un nivel optim a termenelor, duratelor și condițiilor de așteptare la ghișeu;



Proiect: Monitorizarea și eficientizarea proceselor de lucru și a fluxului de documente la nivel central și la nivelul unităților teritoriale, păstrarea informației în condiții sigure și cu costuri optime, cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative, Cod SMIS 32662

“Investim în viitorul tău”

Beneficiar: Autoritatea Navală Română

- modul de organizare a relațiilor cu publicul la nivelul instituției;
- managementul situațiilor generate de imperfecțiunile sistemului juridic (număr mare de acte normative și modificarea lor frecventă);
- reducerea constrângerilor bugetare și a problemelor de logistică prin eficientizarea și fluidizarea comunicării, a fluxurilor de lucru și a utilizării eficiente a informației;
- reducerea fluxului de vizitatori la ghișee, registratură, birouri, prin folosirea unui portal de informare și interacțiune cu instituția.

Proiectul se încadrează în Strategia actualizată a Guvernului României privind accelerarea reformei în administrația publică 2004-2006, aprobată prin HG 699/2004; Directivei 85/337/EEC, modificată prin Directiva 97/11/EC și 2003/35/EC.

Proiectul se înscrie în reformele din administrația publică cuprinse în Programul Național de Reformă, reforme care privesc creșterea calității serviciilor publice și a eficienței administrației.

Obiective generale

Obiectivele generale și specifice ale proiectului se încadrează în obiectivele Axei Prioritare 2 - “Îmbunătățirea calității și eficienței furnizării serviciilor publice, cu accentul pus pe procesul de descentralizare a Programului Operațional “Dezvoltarea Capacității Administrative”, Domeniul major de intervenție 2.2. – “Îmbunătățirea calității și eficienței furnizării serviciilor”.

Proiectul contribuie la creșterea calității proceselor ce implică documente și în special a execuției acestor procese, în cadrul instituției, prin intermediul componentei de management de procese organizaționale. Beneficiile pe care Autoritatea Navală Română le va obține prin intermediul acestui proiect pot fi grupate în trei categorii: creșterea calității serviciilor prestate către cetățeni, creșterea eficienței angajaților, creșterea controlului asupra activității desfășurate de instituție.

Obiectivele specifice

- **Monitorizarea și eficientizarea proceselor de lucru și a fluxurilor de documente, atât la nivel central, cât și la nivelul unităților teritoriale, având ca rezultat creșterea cu 100% a controlului asupra activității depuse de angajații instituției și a eficienței acestora, prin:**



- ✓ regăsirea facilă a documentelor aferente unui flux de lucru, ceea ce va permite alocarea timpului necesar căutării către procese strict productive;
- ✓ eliminarea timpilor morți ;
- ✓ automatizarea unor activități ce implicau introducerea de date și reducerea riscului de apariție a erorilor;
- ✓ facilitarea colaborării între departamentele instituției;
- ✓ scurtarea timpului de informare asupra procedurilor de lucru prin accesarea unui fond comun de date;
- ✓ reducerea riscului de pierdere a unor documente prin identificarea exactă a utilizatorului în sarcina căruia se află;
- ✓ creșterea eficienței angajaților prin accesul în timp real la informații;
- ✓ monitorizarea termenelor limită prevăzute de legislație pentru rezolvarea solicitărilor;
- ✓ creșterea nivelului de securizare a documentelor;
- ✓ generarea de statistici și rapoarte privind activitatea instituției;
- ✓ reducerea timpilor de decizie.

Se oferă astfel membrilor din executiv și personalului, un mediu integrat de operare, urmărire și control a proceselor și sarcinilor de lucru, economisindu-se timp și efort consumat în sarcini de rutină, cu posibilitatea de concentrare asupra problemelor importante pentru instituție.

- **Creșterea calității serviciilor oferite cetățenilor și implicit creșterea gradului de satisfacere a interesului public, a nevoilor generale și specifice ale cetățenilor prin:**
 - ✓ reducerea numărului de deplasări la sediul Autorității Navale Române pentru rezolvarea unei solicitări; cetățenii vor avea posibilitatea informării online asupra formularelor și documentelor justificative necesare;
 - ✓ reducerea timpului de așteptare pentru primirea răspunsului la solicitare;
 - ✓ creșterea eficienței angajaților ANR;
 - ✓ respectarea timpului legal de rezolvare a unei solicitări prin monitorizarea acestor termene în cadrul sistemului și trimiterea automată de notificări utilizatorilor;
 - ✓ alinierea la standardele europene în domeniul serviciilor publice;
 - ✓ acordarea unei atenții sporite serviciilor oferite cetățenilor, prin realizarea unor servicii publice care să răspundă cât mai bine nevoilor cetățenilor și să corespundă standardelor Uniunii Europene;
 - ✓ introducerea relației cetățean - serviciu public - utilizator la toate nivelurile, insistându-se asupra

unei mai bune comunicări;

- ✓ reunirea în aceeași locație a unui număr de servicii publice de natură diferită;
- ✓ asigurarea permanenței în prestarea serviciilor;
- ✓ creșterea operativității și calității serviciilor.

Rezultatele Proiectului

Având obligația legală de a asigura cetățenilor acces deschis și transparent la informații, Autoritatea Navală Română se află sub presiunea constantă a utilizatorilor care solicită servicii mai eficiente, care să țină cont de gradul ridicat de receptivitate al cetățenilor.

Problema pe care proiectul dorește să o rezolve, se referă la **eficientizarea managementului (strategic, al calității și operativ) și a comunicării, evitarea întreruperilor în fluxurile informaționale dintre Autoritatea centrală și unitățile subordonate (căpitaniile zonale și de port), reducerea întârzierilor în procesul de furnizare a serviciilor/informațiilor cu impact asupra întregii rețele**, crearea unei baze de date comună și care să poată fi accesată în mod facil, eficientizarea timpilor de transmitere și procesare a datelor.

Prin proiect se dorește implementarea unui sistem integrat format din:

- ✓ **un sistem informatic de management al documentelor și fluxurilor de lucru**, funcțional și implementat în cadrul ANR și a celor 5 unități (capitanii) subordonate;
- ✓ **un sistem de semnătură electronică;**
- ✓ **un sistem de arhivare electronică a datelor;**
- ✓ **un sistem de etichetare/clasificare a documentelor/mesageriei electronice**, astfel încât să se asigure premisele unei arhive electronice inteligente și securizării datelor;
- ✓ **o soluție Business Intelligence** care să ofere managementului de orice nivel un suport real și în timp real pentru fundamentarea deciziilor;
- ✓ **un Disaster Recovery Data System** – un data center modern, situat într-o clădire separată de sediul ANR central, conectat prin legătură radio sau fibră optică, dotat cu echipamente hardware moderne (serve, unități de stocare date, surse de curent neîntreruptibile, elemente active și pasive de rețea), software specializat de arhivare și compresie, software care să asigure protecția data center-ului împotriva atacurilor informatice și încercărilor de intruziune de orice fel;
- ✓ **un portal** care să asigure necesitățile de informare, comunicare și prezentare în interiorul organizației dar și deschiderea către exteriorul ei, în relația cu: personalul navigant, firmele de crewing, proprietarii de nave și ambarcațiuni de agrement, firme de agenturare, alte firme care

desfășoară activități economice în port și care trebuie autorizați, CERONAV, Universitatea Maritimă Constanța, Academia Navală Mircea cel Bătrân, autoritățile locale, alte autorități portuare (Administrația Porturilor Maritime Constanța, APDM, AFDJ), Ministerul Transporturilor și Infrastructurii, cetățenii ;

- ✓ **Infrastructură hardware** funcțională care să conțină : **6 servere** (ANR + 5 unități subordonat), **6 scannere și software de bază** pentru sistemul de management al documentelor și fluxurilor de lucru.

Implementarea Proiectului

Activitățile acestui proiect vor avea un impact direct asupra capacității administrative a ANR și a căpităniilor de port subordonate, deoarece activitatea personalului se va eficientiza, calitatea serviciilor prestate către terți (instituții cu care ANR și unitățile subordonate au relații, personal navigant, firme de crewing, operatori portuari, etc.) se va îmbunătăți, iar angajații vor beneficia de sesiuni de instruire.

În cadrul Proiectului se vor realiza următoarele activități:

- ✓ analiza cerințelor și definirea specificațiilor funcționale;
- ✓ implementarea și extinderea aplicației prin particularizare conform necesităților instituției;
- ✓ dezvoltarea sistemului informatic;
- ✓ implementare și integrare;
- ✓ testarea aplicațiilor.

În acest context, Proiectul își propune să optimizeze fluxurile informaționale prin implementarea unui instrument modern de management informațional responsabil de eficientizarea activităților de management și operative, informațiilor și proceselor derulate în structura organizatorică piramidală a Autorității Navale Române. Toate fluxurile informaționale identificate și remodelate vor fi configurate luând în considerare, atât specificul Autorității Navale Române, cât și respectarea standardelor și procedurilor implementate prin managementul calității.

Toate informațiile care circulă între departamente vor fi gestionate în mod eficient, reducând practic timpii de răspuns la solicitări și oferind posibilitatea monitorizării stadiului în care se află un document/informație. Se va îmbunătăți, atât accesul la informații publice cât și interfața cu cetățenii.

Prin proiect se va realiza îmbunătățirea procesului de management al politicilor din domeniu prin gestionarea/monitorizarea ansamblului de măsuri concrete care dau consistență politicii publice; încadrarea

politicii într-un cadru general de acțiune; stabilirea obiectivelor și scopurilor precise, definite în funcție de valori, norme și interese - și nu în ultimul rând - de cetățean, cel afectat de deciziile luate în politica publică.

Toate datele existente în cadrul Autorității Navale Române reprezintă un capital de experiență prețios, care trebuie valorificat, transformat în informații și în cunoștințe în vederea îmbunătățirii continue a activităților specifice.

Din aceasta perspectivă, Proiectul își propune să rezolve problema monitorizării și corelării la toate nivelele a activităților într-un mod flexibil și cu maximă performanță, care să permită prelucrarea analitică și sintetică a datelor în timp real și să influențeze în mod pozitiv procesul decizional și performanțele organizaționale.

În același timp, se vizează îmbunătățirea procesului de informare și oferirea de suport de decizie în adoptarea unor strategii, pe baza unui set de indicatori de performanță (rezolvarea problemelor critice privind: arhivarea electronică, workflow-ul, indexarea, căutarea, securitatea, administrarea și integrarea documentelor; practicarea unui management strategic performant) stabiliți pe baza analizei cerințelor din cadrul Autorității Navale Române și din rețeaua organizatorică a acesteia.

Planificarea, controlul, previziunea și prognoza activităților realizate prin instrumentele moderne propuse a se utiliza în Proiect, asigură practicarea unui management strategic performant la nivelul întregii Autorități.

Autoritatea Navală Română este abilitată să deruleze proiectul deoarece dispune de o structură administrativă consolidată și operațională, de o strategie adecvată pentru provocările actuale ale sectorului naval. De asemenea, nu în ultimul rând, personalul Autorității Navale Române, atât de la nivel central, cât și de la nivel teritorial, este instruit în aplicarea de măsuri de dezvoltare/îmbunătățire continuă în domeniul naval, în identificarea oportunităților de dezvoltare și a posibilităților de obținere de venituri alternative.

Implementarea acestui proiect va produce următorul impact la nivelul instituției :

- ✓ securitate maximă privind accesul (crearea, modificarea) documentelor și un control eficient asupra acestora (stadiul de rezolvare în care se află un document la un moment dat) inclusiv prin introducerea de termene de rezolvare pentru documente;
- ✓ securitate și responsabilitate în crearea și manevrarea documentelor și mesajelor;
- ✓ reducerea timpului de rezoluție al documentelor;
- ✓ facilitarea interacțiunii beneficiarilor cu instituția prin intermediul Internetului, reducându-se astfel încărcarea asupra registraturii și ghișeele de relații cu publicul prin:

- Depuneri de cereri folosind Portalul instituției;



Proiect: Monitorizarea și eficientizarea proceselor de lucru și a fluxului de documente la nivel central și la nivelul unităților teritoriale, păstrarea informației în condiții sigure și cu costuri optime, cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative, Cod SMIS 32662
“Investim în viitorul tău”
Beneficiar: Autoritatea Navală Română

- Interogare de situație cerere și istoric folosind Portalul Instituției ;
- Programarea de audiențe folosind Portalul instituției;
- Informare;
- ✓ reducerea cheltuielilor prin reducerea costurilor legate de producerea și transmiterea documentelor în format fizic (hârtie, toner, imprimante, chelturieli poștale și de personal);
- ✓ reducerea costurilor legate de multiplicarea documentelor (documentele aflate pe serverul central se vor putea accesa concurrent);
- ✓ reducerea costurilor legate de stocarea documentelor fizice (arhivă) prin stocarea acestora în arhiva electronică;
- ✓ reducerea timpului privind regăsirea documentelor – prin folosirea căutării rapide bazată pe metadescriptorii asociați documentelor;
- ✓ reducerea riscului de a pierde o lucrare în arhiva fizică;
- ✓ reducerea timpului legat de recrearea anumitor documente – prin stocarea machetelor documentelor și întocmirea rapidă a documentelor pornind de la aceste machete;
- ✓ control asupra versiunilor documentelor.

Grupul țintă

Grupul țintă este format din angajații Autorității Navale Române – sediu central și cei ai căpităniilor de port.

Beneficiari direcți ai îmbunătățirii fluxurilor interne de comunicare a informațiilor sunt în egală măsură organizația în sine, prin creșterea eficienței operaționale și scăderea costurilor de procesare a documentelor, dar și clienții acesteia, care vor fi primi servicii mai eficiente, îmbunătățirea comunicării și transparenței. Altfel, 206 angajați vor fi instruiți să utilizeze aplicațiile informatice achiziționate prin proiect. Infrastructura proiectată va asigura accesul unui număr inițial de 200 de utilizatori și 6 administratori la aplicațiile Sistemului Informatic Integrat. Infrastructura poate fi extinsă în orice moment prin adăugarea de utilizatorii cât și de servere (cu rol de servere de aplicații, baze de date și/sau servicii).

Printre **beneficiarii finali** ai proiectului, pe lângă angajații ANR, se numără:

- personalul navigant român (din toată țara);
- Ceronav, Universitatea Maritimă Constanța, Academia Navală Mircea cel Bătrân, orice alte instituții de învățământ din domeniu (locale și din țară);
- alte instituții locale și din țară;



- cetățenii – ca beneficiari ai Portalului dedicat.

Urmărind creșterea eficienței proceselor de lucru și a fluxurilor de documente, atât la nivel central, cât și la nivelul unităților teritoriale, instituția are nevoie de automatizarea fluxurilor de lucru (workflow), de impunerea și controlul procedurilor de lucru, optimizarea timpului de rezolvare a activităților și maximizarea productivității prin accesul rapid la informație, toate acestea în condiții de maximă securitate.

Avantajele Proiectului

Avantajele oferite de implementarea Proiectului pot fi împărțite în două mari categorii, în funcție de beneficiarii direcți, și anume:

- **Pentru managementul instituției:**

- se obține un suport de decizie puternic ce permite monitorizarea, administrarea, controlul și marcarea performanțelor pentru toate procesele de management;
- permite identificarea rapidă a nodurilor și punctelor critice în proces, astfel încât instituția să poată alocă noi resurse atunci când sunt necesare;
- asigură sporirea eficienței proceselor de afaceri prin instrumente de notificare automată și asignare de sarcini;
- facilitează proiectarea rapidă a fluxurilor de lucru și modificarea imediată a unui flux proiectat după necesitățile procesului;
- oferă posibilitatea automatizării chiar și pentru cele mai complexe procese;
- asigură documentarea know-how-ului și accesul controlat la informații permanent actualizate.
- reorganizarea activității interne, astfel încât – pe baza informațiilor de bune practici, analize de procese și cu sprijinul unui sistem informatic modern – să poată susține activitatea instituției;
- capacitatea de a face față unui volum mare de lucrări venite din partea terților;
- conștientizarea și responsabilizarea personalului asupra importanței și sensibilității documentelor gestionate;
- reducerea costurilor instituției, ANR central și unități subordonate, precum și protejarea mediului înconjurător prin reducerea consumului de toner și hârtie, precum și de suport magnetic și hardware pentru stocarea arhivelor, prin eliminarea practicii „arhivează tot”, lucru posibil după implementarea soluțiilor moderne propuse în cadrul acestui proiect.

- **Pentru personalul de execuție:**

- permite utilizatorilor să colaboreze și să obțină informațiile necesare pentru îndeplinirea unor sarcini comune;
- crește productivitatea angajaților prin folosirea instrumentelor automate de notificare a detaliilor de timp pentru îndeplinirea unei sarcini, prin transmiterea automată a unei sarcini la un alt angajat după ce aceasta a fost îndeplinită, prin urmărirea răspunsurilor primite de la compartimentele care colaborează în îndeplinirea unei sarcini colective, prin alertele privind apropierea termenelor de realizare;
- permite o mai bună documentare a angajaților pentru rezolvarea unei sarcini prin accesul la arhive electronice și la toate edițiile unui document consultat, în cadrul soluțiilor integrate de workflow și arhivă electronică.

Astfel, crearea acestui sistem informational integrat va deschide noi posibilități, atât pentru furnizorii de servicii, cât și pentru cetățeni. Proiectul este un prim pas în acest sens și conduce la îmbunătățirea metodelor și procedurilor clasice de lucru. Practic, proiectul vizează tocmai modernizarea metodologiei de lucru în cadrul ANR și instituțiilor subordonate.

Prin stabilirea de procese și politici interne care vor fi monitorizate și implementarea registraturii electronice și a gestiunii documentelor și de fluxuri de lucru se estimează reducerea cu 20% a timpului de rezolvare a unei solicitări.

Prin implementarea sistemului informatic (format din cele 5 sisteme: managementul documentelor și fluxurilor de lucru, semnătura electronică, arhivarea electronică a documentelor, etichetare/clasificare a documentelor și mesageriei, business intelligence), se estimează reducerea cu peste 20% a timpului consumat pentru căutarea și regăsirea documentelor și a necesarului de suport pentru stocare date, consumul de hârtie și toner.

Rezultatele calitative ale Proiectului

- ✓ Eficientizarea comunicării și reducerea timpilor necesari transmiterii documentelor între ANR și unitățile teritoriale;
- ✓ Eficientizarea fluxurilor de lucru și a timpilor de procesare a informațiilor/ solicitărilor primite în cadrul autorității;
- ✓ Remodelarea fluxurilor informaționale prin corelarea documentelor cu fluxurile din cadrul autorității;



Proiect: Monitorizarea și eficientizarea proceselor de lucru și a fluxului de documente la nivel central și la nivelul unităților teritoriale, păstrarea informației în condiții sigure și cu costuri optime, cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative, Cod SMIS 32662
“Investim în viitorul tău”
Beneficiar: Autoritatea Navală Română

- ✓ Îmbunătățirea managementului informației și planificării strategice a autorității, în conformitate cu Politica Navală Română și Internațională, în scopul promovării principiilor acesteia;
- ✓ Creșterea capacității organizaționale prin utilizarea unei soluții care va oferi suport decizional pentru aplicarea strategiilor și politicilor în domeniu și coordonarea la nivel național și teritorial;
- ✓ Asigurarea interacțiunii între cetățean/armator/etc. și unitățile ANR, accesul rapid la informații, trimiterea online a documentelor ;
- ✓ Comunicare eficientă și cu costuri optimizate;
- ✓ Protejarea informației;
- ✓ Optimizarea stocării informației pe suport magneto-optic prin departajarea documentelor/mesajelor e-mail pe categorii/subcategorii și termene de păstrare și prin arhivare electronică eficientă;
- ✓ Asigurarea unei structuri de siguranță a structurii informatice și a informației instituției (informația curentă și arhiva) într-un Disaster Recovery Data Center, asigurând totodată și o funcționalitate continuă a sistemului informatic;
- ✓ Protejarea mediului prin folosirea rațională a hârtiei și tonerului/cernelei ;
- ✓ Reducerea cu 20% a timpului de rezolvare a unei solicitări (transferuri electronice între compartimente, scanare, confirmări electronice);
- ✓ Reducerea cu peste 20% a timpul consumat pentru cautarea și identificarea documentelor;
- ✓ Reducere cu 20% a solicitărilor de informații din partea cetățenilor, datorită posibilității utilizării mijloacelor alternative (portal web);
- ✓ Asigurarea unui management eficient prin adoptarea unor decizii corecte și la timp, bazate pe informații în timp real, analizate în timp real, extrase din sistemul informatic al instituției.

Proiectul reprezintă o investiție profitabilă pe termen lung, benefică atât pentru creșterea calității serviciilor prestate către cetățeni, cât și pentru creșterea eficienței anagajaților. Realizarea proiectului corespunde integral conceptelor de dezvoltare locală în baza principiilor de îmbunătățire a performanțelor resurselor umane și a competitivității. Proiectul va promova bunele practici în domeniul implementării proiectelor finanțate din fondurile Uniunii Europene.

Persoană de contact:

Mona Paraschiv
Șef Serviciu Secretariat, Relații Publice
Autoritatea Navală Română
tel:0241/616124
e-mail: mparaschiv@rna.ro
web:www.rna.ro



Proiect: Monitorizarea și eficientizarea proceselor de lucru și a fluxului de documente la nivel central și la nivelul unităților teritoriale, păstrarea informației în condiții sigure și cu costuri optime, cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative, Cod SMIS 32662
“Investim în viitorul tău”
Beneficiar: Autoritatea Navală Română