

Capitolul 6.

Sistemul informațional al managementului

6.1 Concept, elemente componente

Sistemul informațional al managementului serviciilor (administrației) publice cuprinde ansamblul de date, informații conținute în documente, circuite informaționale, fluxuri informaționale și mijloace de tratare a informațiilor implicate în procesul de fundamentare a deciziilor elaborate în domeniul serviciilor publice și care, prin conținutul lor, conduc la satisfacerea necesităților generale ale populației.

Principalele componente ale sistemului informațional al managementului serviciilor publice sunt:

datele primare de analiza;
informațiile care circula între diferitele componente ale sistemului organizatoric, inclusiv mijloacele de tratare a acestuia;
proceduri informaționale specifice;
circuitele informaționale stabilite între elementele componente ale sistemului organizatoric;
fluxurile informaționale în raport cu relațiile stabilite între componentele sistemului administrației publice;
mijloacele de prelucrare a informațiilor.

Elementele componente ale sistemului administrației publice au calitatea atât de emițător, cât și de beneficiar de informații în raport cu funcțiile care revin fiecărei structuri a acestui sistem. Astfel: .

Președintele României, conform prerogativelor stabilite prin Constituție, este cel care emite decrete, publicate în Monitorul Oficial al României, acte cu caracter aplicativ și normativ. De asemenea, președintele transmite mesaje către Camera deputaților și Senat, pentru a-și exprima punctele de vedere asupra unei probleme politice sau față de o anumită lege înainte de a o promulga. Deci, între Președinte și Parlament apare un flux informațional, deoarece Parlamentul are obligația de a lua în considerare și discuta mesajele prezidențiale. Președintele este și beneficiar al unor informații, atât din partea Parlamentului, cât și din partea populației.

Parlamentul adopta legi, hotărâri și moțiuni, și primește informații din partea Guvernului și a populației. Legile adoptate de Parlament pot fi:

Legi constituționale, date pentru revizuirea Constituției;

Legi organice, de reglementare, privitoare la: sistemul electoral, organizarea și funcționarea partidelor politice; organizarea și desfășurarea referendumului; organizarea guvernului; regimul stării de asediu și de urgență; infracțiunile, pedepsele și regimul executării acestora, amnistia, sau grațierea colectivă etc.;

Legi ordinare, cu caracter economic, organizatoric, civil și penal.

Guvernul României adoptă și emite hotărâri pentru organizarea executării legilor, precum și ordonanțe simple sau de urgență, toate în limitele și condițiile legii.

Ministerele emit ordine și instrucțiuni necesare realizării atribuțiilor specifice fiecăruia.

6.2 Componentele sistemului informațional

1. Data –constituie o descriere (exprimată în formă convențională) a unui fenomen, fapt, eveniment , acțiune care poate fi din interiorul sau din afara instituției. Data este constituită dintr-un grup de simboluri, este înregistrată pe suport material și poate fi prelucrată manual, electronic sau combinat.

2. Informația reprezintă acea dată care aduce un plus de cunoaștere și servește la luarea deciziilor. Informația reprezintă componenta fundamentală a sistemului informațional.

In cadrul sistemului administrației publice circula o multitudine de, informații, care pot fi clasificate in funcție de mai multe criterii:

După modul de exprimare, informațiile pot fi:

- **orale** - expuse prin viu grai;
- **scrise**- consemnate pe hârtie sau diferiți suportați magnetici;
- **audio-vizuale**- cu ajutorul aparaturii speciale, calculatoare si terminale.

După modul de prelucrare, informațiile pot fi:

- **primare** — emise direct, fără să sufere prelucrări informaționale anterioare, care circula, în principiu, la nivelul administrației publice locale;
- **intermediare** - aflate în diferite faze de prelucrare și care circula atât la nivelul administrației publice centrale, cât și a celei locale;
- **finale** - care au suferit un anumit număr de prelucrări și se regăsesc în decrete, hotărâri, ordonanțe și legi.

După modul de vehiculare, informațiile pot fi:

- **descendente** - care se transmit de la nivelul administrației centrale către cele locale, sub forma de decizii, instrucțiuni, legi, decrete și ordonanțe;
- **ascendente** - care se transmit de la nivelul administrației publice locale, către cea centrală sub forma de rapoarte privind gradul de realizare al obiectivelor precizate în diferite acte normative;
- **orizontale** - care se transmit între personale încadrate în diferite compartimente situate la același nivel al sistemului managementului administrației publice.

După destinație, informațiile pot fi:

- **interne** - care circula in interiorul administrației publice, fie centrale, fie locale;
- **externe** - care circula in afara componentelor acestui sistem.

După obligativitatea respectării, de către beneficiarul informațiilor, acestea sunt:

- **imperative** - emise de către Presedintie, Parlament si Guvern;
- **nonimperative** - cu caracter informativ si care circula în cadru sistemului organizatoric al administrației publice.

După natura proceselor la care se refera informațiile, acestea pot fi: financiare, comerciale, culturale, turistice si sportive, pentru cercetare-dezvoltare, învățământ, asistenta sociala etc.

După modul de evidenta, informațiile pot fi:

- *de evidenta curenta* - care reflecta anumite situații existente la un moment dat;
- *statistice* - care reflecta sintetic modul de realizare a principalele obiective si activități economice.

Utilizarea informațiilor în procesul de elaborare a actelor normative ca și de transmitere a acestora către administrația locală parcurge un circuit și/sau un flux informațional.

Circuitul și/sau fluxul informațional are anumite caracteristici (fig. 7.1) determinate de dimensiunea, viteza de deplasare, fiabilitatea, costul și gradul de încărcare a informației.

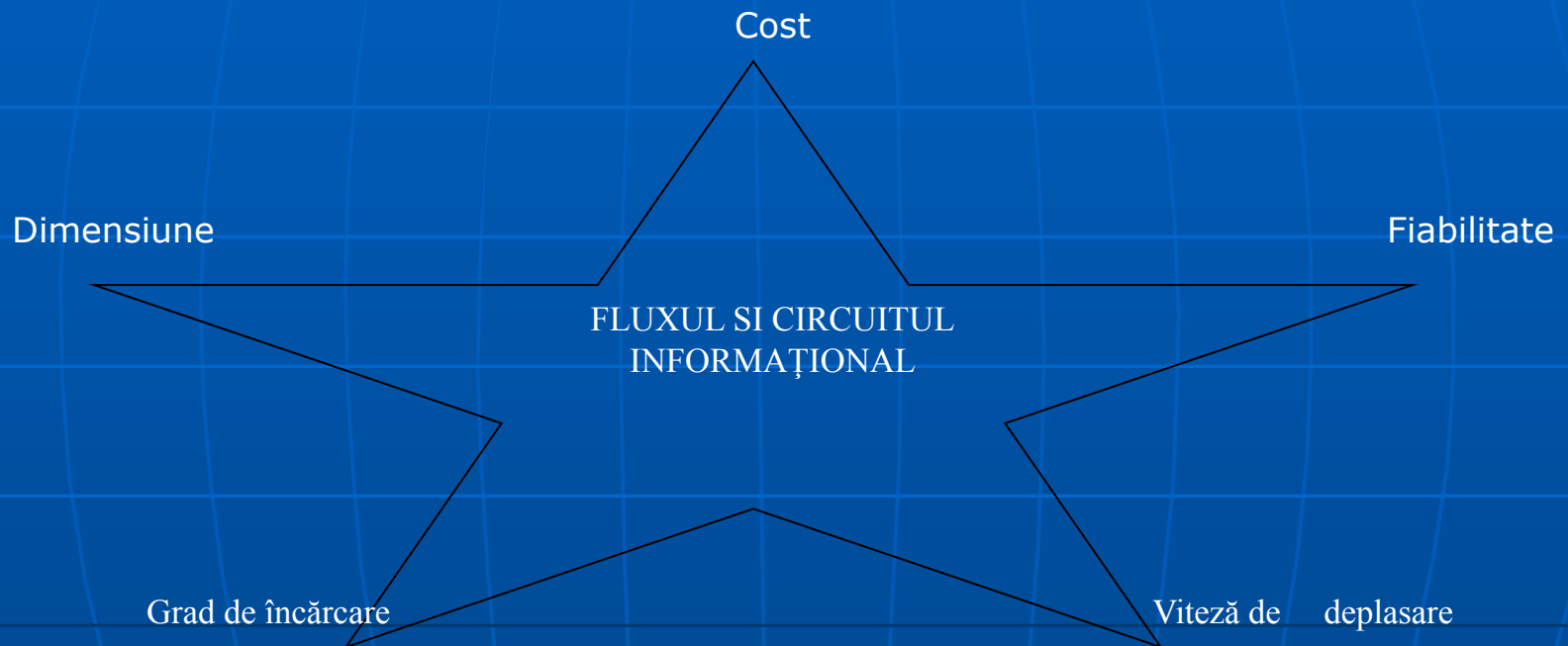


Fig. 7.1 Caracteristicile fundamentale ale fluxului și/sau circuitului informațional

3. **Circuitul informațional** indica traiectoria pe care o parcurge informația de la emitent la beneficiar;

4. **Fluxul informațional** reflecta, cantitatea de informație care circula între emitent și beneficiar.

Circuitele informaționale pot fi clasificate după două criterii, astfel:

a) *După direcția de vehiculare a informațiilor, caracteristicile emitentului și cele ale beneficiarului*, circuitele informaționale pot fi:

- » **verticale** - stabilite între instituțiile administrației publice centrale și cele locale, între care există raporturi de subordonare;
- » **orizontale** - stabilite între posturi, compartimente și instituții situate pe același nivel ierarhic al sistemului administrației publice;
- » **oblice** - stabilite între instituții ale administrației publice situate la niveluri ierarhice diferite, între care există relații de subordonare.

b) *După frecvența emiterii*, circuitele informaționale pot fi:

- » **periodice** - care au grad de repetabilitate la anumite intervale de timp (an/trimestru, semestru, luna) și care se regăsesc în rapoarte și dări de seamă statistice, solicitate de instituțiile ierarhice din cadrul administrației publice;
- » **ocasionale** - cu o frecvență aleatorie și care apar în interiorul sau în afara instituțiilor administrației publice.

5. *Procedurile informaționale* se refera la modalitățile de culegere, înregistrare, transmitere si prelucrare a unor categorii de informații, inclusiv a operațiunilor care trebuie efectuate in succesiunea lor, a suportilor pe care sunt depozitate informațiile si a mijloacelor de tratare a informațiilor.

În cadrul managementului administrației publice, documentarea are un rol deosebit. O documentare profunda si serioasa asupra problemelor care apar, a modului de rezolvare, constituie baza unui sistem informațional corect.

6. *Mijloacele de prelucrare, tratare a informațiilor*. Aceste mijloace de tratare a informațiilor pot fi:

- *manuale* - prin utilizarea unor instrumente clasice, cum ar fi mașina de scris, mașina de calcul etc.);
- *mecanizate* - prin folosirea unor minicalculatoare;
- *automatizate* - când se apelează la sisteme modeme de calcul, cum ar fi computere, terminale, rețele de calculatoare.

Aceste mijloace de tratare a informațiilor se folosesc pentru culegerea înregistrarea, prelucrarea si transmiterea informațiilor.

6.3 Funcțiile sistemului informațional

Sistemul informațional în managementul serviciilor publice îndeplinește *trei funcții de bază* între care există strânse interdependente. Principalele funcții ale sistemului informațional din cadrul managementului administrației publice sunt:

- a) *Funcția decizională* prin care sistemul informațional asigură toate elementele informaționale necesare fundamentării deciziilor. Decizia în administrația publică este rezultatul unui proces amplu de culegere, înregistrare, transmitere și preluare a informațiilor. Lipsa unor informații corecte, clare și bine fundamentate duce la adoptarea unor decizii și acte normative ineficiente sau eronate.
- b) *Funcția operațională* — prin intermediul căreia se fac operabile și inteligibile informațiile din actele administrative, cum ar fi: legi, decrete, hotărâri guvernamentale, decizii etc., dar mai ales se explică modul de aplicare a acestora în domeniile de activitate la care se referă.

c) *Funcția de documentare* – deoarece prin intermediul sistemului informațional personalul angajat poate dispune de informațiile necesare fundamentării deciziilor care trebuie luate la orice nivel (central, - local sau compartimente ale acestora). Trebuie de la început menționat faptul că documentarea în cadrul sistemului administrației publice are anumite părți determinate de documentele care se analizează. Aceste documente se pot clasifica în funcție de conținut, forma, data, limba utilizată etc.

În general, documentele administrative publice se grupează în două categorii:

- ◆ *documente folosite curent* și în mod exclusiv de funcționarii, publici;
- ◆ *documente folosite rar* și care rămân la dispoziția funcționarilor din compartimentul de documentare al fiecărei instituții publice. Documentarea din cadrul administrației publice face parte și este integrată în sistemul național de documentare.

6.4. Deficiențele S.I.

Deficiențele majore sunt: *distorsiunea, filtrajul, redundanța, supraîncărcarea canalelor informaționale.*

Distorsiunea constă în modificarea parțială, întâmplător a conținutului unei informații modificate care se poate produce pe parcursul culegerii și a transmiterii informațiilor de la emițător la receptor.

Filtrajul constă în modificarea intenționată a conținutului unei informații prin intervenția unor persoane care sunt interesate ca receptorul să primească un mesaj schimbat.

Redundanța reprezintă pe de o parte existența unui număr mai mare de informații decât sunt necesare pentru realizarea unui scop, iar pe de altă parte poate consta în înregistrarea, transmiterea și prelucrarea repetată a unor informații.

Supraîncărcarea canalelor informaționale (de comunicație) reprezintă situația în care volumul informațional (a canalelor de transmitere) depășește capacitatea de transmitere a informațiilor.

6.4 Principiile sistemului informațional

Sistemul informațional din administrația publică funcționează și se fundamentează pe următoarele principii:

- a) *Principiul conceperii și restructurării sistemului informațional potrivit cerințelor specifice managementului din fiecare instituție publică.*
- b) *Principiul corelării strânse a sistemului informațional cu, organizarea structurală și cu sistemul decizional din instituțiile publice ținând seama de faptul că fiecare componentă a sistemului reprezintă un emitent și nu beneficiar de informație; de tipurile de relații organizatorice care apar între posturi, între compartimente, între instituții și/sau autoritate ale administrației publice care participă la circuitele informaționale depinde imaginea rețelei cu multe moduri de interferență.*
- c) *Principiul unității metodologice de tratare a informațiilor constituie baza pentru asigurarea compatibilităților între toate componentele sistemului informațional. Rezultă că este necesară o metodologie unitară de culegere și prelucrare a informațiilor, de tratare și prelucrare automată a datelor. Numai astfel sistemul informațional poate avea un plus de rigurozitate care să permită funcționarea sa corectă.*

6.4 Principiile sistemului informațional

Sistemul informațional din administrația publică funcționează și se fundamentează pe următoarele principii:

- a) *Principiul conceperii și restructurării sistemului informațional potrivit cerințelor specifice managementului din fiecare instituție publică.*
- b) *Principiul corelării strânse a sistemului informațional cu, organizarea structurală și cu sistemul decizional din instituțiile publice ținând seama de faptul că fiecare componentă a sistemului reprezintă un emitent și nu beneficiar de informație; de tipurile de relații organizatorice care apar între posturi, între compartimente, între instituții și/sau autoritate ale administrației publice care participă la circuitele informaționale depinde imaginea rețelei cu multe moduri de interferență.*
- c) *Principiul unității metodologice de tratare a informațiilor constituie baza pentru asigurarea compatibilităților între toate componentele sistemului informațional. Rezultă că este necesară o metodologie unitară de culegere și prelucrare a informațiilor, de tratare și prelucrare automată a datelor. Numai astfel sistemul informațional poate avea un plus de rigurozitate care să permită funcționarea sa corectă.*

d) *Principiul concentrării asupra informațiilor esențiale*, potrivit căruia informațiile trebuie transmise, ori de câte ori este posibil, selectiv și operativ pentru a contribui la fundamentarea unor decizii corecte și/sau la elaborarea unor acte administrative esențiale.

e) *Principiul asigurării unui timp corespunzător de reacție ca componentelor sistemului informațional* al managementului administrației publice, bazat pe premisa că diversele procese de muncă și de componente ale acestui sistem au anumite caracteristici temporale. De aceea timpul de culegere, vehiculare și prelucrare a informațiilor, precum și de fundamentare a documentelor administrative variază de la o informație la alta.

f) *Principiul asigurării unui maxim de informații finale dintr-un fond limitat*, care necesită o valorificare și prelucrare eficientă.

g) *Principiul flexibilității*, a modului de adaptare continuă a sistemului informațional din administrația publică la mediul extern. Acest principiu necesită o permanentă reacție a instituțiilor din administrația publică la tot ceea ce este nou, ca și adoptarea rapidă a deciziilor oportune.

6.5 Tendințe în sistemul informațional

În managementul administrației publice, sistemul informațional înregistrează două tendințe definitorii:

a) Utilizarea prelucrării automate a datelor, și mai ales a computerele în rețea și renunțarea la prelucrări empirice, facilitează accesul concomitent al mai multor utilizatori din diferite compartimente la categoriile de informații de care are nevoie. Astfel, *cibernetica administrativă* și-a luat locul cuvenit, oferind diferiților funcționari publici un set de metode și tehnici pentru prelucrarea rapidă și eficientă a informației.

Apariția *informaticii administrative*, care utilizată din ce în ce mai mult în practică, poate contribui la eficiența schimbului de informații concretizate în transmițeri rapide, codificarea și decodificarea informațiilor, programe de identificare a erorilor etc.

b) Accentuarea caracterului previzional anticipativ al sistemului informațional al administrației publice poate să răspundă rapid la nevoile viitoare ale membrilor societății, la satisfacerea nevoilor publice.

Rezumat

Sistemul informațional al managementului serviciilor (administrației) publice cuprinde ansamblul de date, informații conținute în documente, circuite informaționale, fluxuri informaționale și mijloace de tratare a informațiilor implicate în procesul de fundamentare a deciziilor elaborate în domeniul serviciilor publice și care, prin conținutul lor, conduc la satisfacerea necesităților generale ale populației.

Principalele componente ale sistemului informațional al managementului serviciilor publice sunt:

datele primare de analiza;

informațiile care circula între diferitele componente ale sistemului organizatoric, inclusiv mijloacele de tratare a acestuia;

proceduri informaționale specifice;

circuitele informaționale stabilite între elementele componente ale sistemului organizatoric;

fluxurile informaționale în raport cu relațiile stabilite între componentele sistemului administrației publice;

Mijloacele de prelucrare a informațiilor.

Funcțiile sistemului informațional sunt:

funcția decizională;

funcția operațională;

funcția documentară.

Deficiențele majore ale sistemului informațional sunt: *distorsiunea, filtrajul, redundanța, supraîncărcarea canalelor informaționale.*

Principiile sistemului informațional sunt:

a) *Principiul conceperii și restructurării sistemului informațional*

b) *Principiul corelării strânse a sistemului informațional cu organizarea structurală și cu sistemul decizional din instituțiile publice*

c) *Principiul unității metodologice de tratare a informațiilor*

d) *Principiul concentrării asupra informațiilor esențiale,*

e) *Principiul asigurării unui timp corespunzător de reacție ca componentelor sistemului*

f) *Principiul asigurării unui maxim de informații finale dintr-un fond limitat*

g) *Principiul flexibilității*

Subiecte de discutat

- Prezența și analiza sistemului informațional al instituției în care lucați
- Funcțiile sistemului informațional
- Deficiențele sistemului informațional
- Cum sunt respectate principiile de proiectare și reproiectare a sistemului informațional în instituția dumneavoastră