

RAPORT INTERN

Privind nivelul de digitalizare al instituției Consiliului Județean Harghita

Prezentul raport este întocmit de Direcția resurse umane și comunicare

Cuprins

1. Tema/Problema/Sarcina	3
2. Analiza situației	3
3. Concluzii.....	13
4. Propuneri, recomandări	13

1. Tema/Problema/Sarcina

Scopul acestui raport este de a realiza o analiză comprehensivă a nivelului de digitalizare al Consiliului Județean Harghita și a instituțiilor subordonate acestuia. Evaluarea cuprinde examinarea infrastructurii digitale existente, analiza progreselor făcute în acest areal, a sistemelor și proceselor informatice implementate, precum și a gradului de utilizare a tehnologiilor digitale în operațiunile zilnice realizate de personalul instituției. Prin identificarea punctelor forte și a deficiențelor actuale, raportul urmărește să funcționeze drept fundament pentru dezvoltarea de strategii și inițiative care să consolideze eficiența, transparența și accesibilitatea serviciilor publice prin utilizarea tehnologiilor avansate.

2. Analiza situației

I. Securitate Cibernetică: Evoluția și Măsurile Adoptate

Autentificare Consolidată: În contextul unui peisaj digital în continuă schimbare, instituția Consiliului Județean Harghita s-a aliniat la această realitate prin implementarea unor noi protocoale de autentificare pentru a spori securitatea și integritatea datelor. Cu precădere, introducerea autentificării cu doi factori marchează un pas semnificativ în consolidarea securității cibernetice de la nivelul instituției. Această metodă implică două forme independente de verificare a identității utilizatorilor care împiedică eficient accesul neautorizat și minimizarea riscurilor de compromitere a datelor. Aceasta nu doar că întărește barierele împotriva atacurilor cibernetice, dar contribuie și la creșterea gradului de conștientizare și responsabilizare a utilizatorilor în privința securității informațiilor. La momentul actual, autentificarea cu doi factori este utilizată pentru accesul securizat la site-ul principal al Consiliului Județean Harghita, precum și la alte site-uri administrate de instituție, bazate pe tehnologia WordPress (<https://uz.judetulharghita.ro/>),

<https://analiza.judetulharghita.ro/> , etc.). Se vizează extinderea utilizării acestei soluții pentru sistemele interne utilizate, precum Odocs, SDG, și altele, însă acest demers necesită dezvoltări suplimentare. În materializarea acestui deziderat, a fost elaborat un caiet de sarcini detaliat.

Backup și Infrastructură de Date: Pentru a asigura reziliența informațională, se efectuează în prezent back-up regulat al datelor din toate sistemele. Totuși, pentru a optimiza acest proces, se analizează achiziția unui sistem de stocare dedicat exclusiv pentru backup-uri, ceea ce va îmbunătăți gestionarea și accesul la date în caz de urgență. Capacitate de back-up s-a îmbunătățit datorită proiectului Digit-HR, dar este inclusă în bugetul pentru anul 2024 achiziția unui serviciu de stocare Cloud pentru serverul de e-mailuri.

Soluții Antivirus Avansate: Un alt pilon al viziunii noastre privind securitatea constă în utilizarea sistemului inteligent de antivirus Blackberry Cylance. Acesta utilizează algoritmi de inteligență artificială pentru a contracara amenințările malware-ul într-o manieră proactivă. În prezent, sistemul este achiziționat, așteptăm licențele și data aferentă trainingului pentru setarea serviciului. În viitor, se vor iniția proceduri de achiziție publică pentru a extinde acest tip de protecție la toate instituțiile subordonate. Până în acest moment au avut loc discuții cu reprezentanți ai Spitalului Județean de Urgență Miercurea-Ciuc, pentru a extinde această măsură și pentru sistemele lor.

II. Servicii electronice

La nivelul Consiliului Județean Harghita, precum și a instituțiilor subordonate, există platforme online care diseminează informații referitoare la activitățile desfășurate de acestea. În prezent, sunt disponibile servicii precum emiterea răspunsurilor la petițiile

formulate online și efectuarea programărilor online pentru consultații medicale la instituțiile sanitare aflate în subordine.

Primul Sistem Informatic Național pentru Adopție și Sistemul Național de Management al Dizabilității sunt în etapa de implementare, urmărind să optimizeze operațiunile desfășurate de Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Harghita. Mai multe informații se regăsesc pe următorul site: <https://dgapchr.ro/> .

Consiliul Județean Harghita a dezvoltat portalul cetățeanului, care oferă o gamă de servicii, printre care: elaborarea notei de fundamentare pentru cererile de investiții sau programele de dezvoltare locală, solicitarea de aviz de la Arhitectul Șef (aviz unic – PUG, PUZ), solicitarea de autorizație specială de transport, cererea pentru certificat de urbanism, cererea pentru prelungirea certificatului de urbanism și regularizarea taxei de autorizare. În ceea ce privește serviciile disponibile pe portalul cetățeanului, fluxul de lucru intern se află în faza de testare. Acest tip de serviciu online implică crearea unui cont de utilizator (username & password) și se regăsește la următorul link: <https://portalulcetateanuluihr.ro/ro/auth/login> .

Agentia de Dezvoltare Județeană Harghita, instituție subordonată Consiliului Județean Harghita, oferă un cadru informativ esențial, aducând la cunoștința publicului diverse aspecte legate de dezvoltarea economică și socială a județului. În acest sens, Agenția furnizează anunțuri ce acoperă multiple domenii de interes. În primul rând, informează asupra produselor ce au obținut dreptul de a utiliza marca "Produs Secuiesc", precum și despre locațiile și datele în care se desfășoară târguri, oferind și posibilitatea de înregistrare online pentru aceste evenimente. Mai multe informații se regăsesc pe următoarea pagină web: <https://szekelytermek.ro/> .

În al doilea rând, Agenția promovează oportunitățile de investiții în regiune și aduce la cunoștința publicului anunțuri imobiliare relevante. În plus, prin intermediul

platformei și aplicației mobile "Hai Acasă Harghita", agenția facilitează accesul la anunțuri de angajare și informații despre cursurile de formare disponibile în județ. Pagina web care înglobează aceste informații este următoarea: <https://hargitahazavar.ro/ro/> .

De asemenea, Agenția de Dezvoltare Județeană Harghita a dezvoltat un website comprehensiv, care servește drept ghid complet pentru vizitatori. Acesta include o prezentare detaliată a principalelor atracții turistice, o varietate de activități de agrement disponibile în județ, opțiuni diverse de cazare și o selecție de locuri unde se poate lua masa. Site-ul este conceput pentru a oferi o experiență informativă și plăcută, facilitând planificarea vizitelor și explorarea regiunii: <https://visitharghita.com/> . Astfel, prin intermediul acestor servicii, Agenția de Dezvoltare Județeană Harghita contribuie activ la stimularea creșterii economice și a dezvoltării sociale în regiune.

Două alte instituții subordonate, anume Spitalul Județean de Urgență Miercurea-Ciuc și Spitalul de Psihiatrie Tulgheș oferă posibilitatea realizării programărilor online, pe următoarele pagini web: <https://spitalmciuc.ro/> , <https://judetulharghita.ro/> .

Toate serviciile online amintite anterior sunt reunite în următoarea pagină web a Consiliului Județean Harghita: <https://judetulharghita.ro/servicii-digitale-ale-judetului-harghita/> .

III. Proiectul Digit-HR: Transformare Digitală și Îmbunătățirea Serviciilor Administrative: Consiliul Județean Harghita a obținut cu succes finanțare europeană pentru proiectul Digit-HR, un proiect integrat care vizează digitalizarea proceselor administrative și îmbunătățirea interacțiunii cetățenilor cu instituția. Inițiativa a fost structurată pentru a sprijini creșterea încrederii cetățenilor în eficacitatea serviciilor publice, prin facilitarea accesului la aceste servicii printr-un portal dedicat, disponibil la adresele <https://ugyfelkapuhr.ro/ro/auth/login> și

<https://portalulcetateanuluihr.ro/ro/auth/login>, și un sistem intern de gestiune a documentelor (DMS).

Pe parcursul perioadei de implementare, proiectul a integrat diverse module în DMS, cum ar fi managementul resurselor umane, gestiunea activelor, managementul proiectelor și arhivarea, precum și digitalizarea și OCR-izarea a aproximativ 300.000 de pagini documente de arhivă, contribuind semnificativ la optimizarea administrativă.

Echipa de implementare a continuat să ajusteze și să optimizeze funcționalitățile sistemelor pentru a asigura integrarea lor armonioasă în activitățile zilnice ale personalului și pentru a facilita accesul cetățenilor. Cu toate acestea, procesul de achiziție și implementare rapidă a întâmpinat provocări, inclusiv întâzieri în adaptarea utilizatorilor și rezolvarea tehnică a incidentelor emergente. Aceste dificultăți au fost amplificate de un orizont temporal restrâns, determinând o implementare treptată și necesitatea de suport continuu din partea furnizorului.

Prin digitalizarea fluxurilor de lucru, proiectul a redus semnificativ timpul de procesare a cererilor și a îmbunătățit accesibilitatea serviciilor în două limbi, crescând incluziunea și accesibilitatea. Detalii suplimentare despre proiect și evoluția acestuia pot fi accesate pe website-ul oficial al județului: <https://judetulharghita.ro/proiectul-digit-hr/>.

În pofida faptului că au existat provocări tehnice și operaționale, inițiativa a reușit să creeze un cadru digital complex pentru interacțiunea cu cetățenii. Totuși, achiziția și implementarea rapidă a sistemului au condus la o serie de dificultăți în adaptarea de zi cu zi, evidențiind necesitatea unei perioade de tranziție mai lungi și a unui suport tehnic continuu. Pentru maximizarea beneficiilor sistemului, se vizează integrarea completă a fluxurilor de lucru în rutina zilnică a angajaților și continuarea dezvoltării competențelor digitale prin sesiuni de instruire periodice. Această abordare va asigura nu numai o utilizare eficientă a noilor instrumente digitale, dar va și spori capacitatea instituțională de a răspunde nevoilor cetățenilor într-un mod eficient și inclusiv.

IV. Înființarea Biroului de digitalizare și simplificare administrativă: Consiliul Județean a inaugurat în anul 2023 Biroul de digitalizare și simplificare administrativă, o mișcare strategică menită să optimizeze și să modernizeze procesele interne. Această inițiativă reprezintă un pas crucial în transformarea digitală a administrației, având ca scop principal eficientizarea serviciilor oferite cetățenilor și reducerea birocrăției printr-un acces mai simplu și mai rapid la informații și servicii publice. Biroul va coordona implementarea de noi tehnologii și sisteme informatice, care vor permite automatizarea fluxurilor de lucru și digitalizarea arhivelor, transformând modul în care instituția interacționează cu publicul și gestionând resursele mai eficient. Aceasta va contribui nu doar la o mai bună organizare și transparență, dar va îmbunătăți și experiența utilizatorilor, marcând un progres semnificativ în cadrul procesului de reformă administrativă. Privind spre viitor, standardizarea proceselor digitale devine un obiectiv esențial. Aceasta include unificarea proceselor nu doar la nivelul instituției Consiliului Județean Harghita, dar și pentru entitățile subordonate, asigurând astfel conformitatea cu directivele și legislația europeană și națională, inclusiv cu Legea 242/2022 și Directiva NIS2. Această inițiativă va contribui la crearea unui cadru operațional coerent și eficient, facilitând o mai bună integrare a tehnologiilor digitale și sporind securitatea cibernetică în toate nivelurile administrative. Aceste măsuri sunt vitale pentru modernizarea și optimizarea continuă a serviciilor publice oferite cetățenilor.

V. Dezvoltarea Competențelor și Angajamentul Comunității

Consiliul Județean Harghita a pus un accent deosebit pe dezvoltarea competențelor digitale atât în rândul personalului, cât și al populației. În cadrul proiectului DIGIT-HR, s-au organizat sesiuni de pregătire interne, cu o participare monitorizată pentru a evalua eficacitatea acestora. Informările interne, unele dintre ele organizate chiar de Serviciul Român de Informații, și sesiunile de pregătire au vizat

creșterea competențelor digitale necesare adoptării noilor tehnologii într-o manieră facilă și eficientă.

În plus, comunicarea cu populația a fost intensificată prin diferite canale și evenimente, cum ar fi conferințe de presă, inclusiv cea legată de lansarea aplicației pentru explorarea Munților Harghita, și participarea la evenimente regionale precum „Conferința Secuimea Digitală”. Aceste inițiativă au fost completate de vizite de studiu și delegații în locații precum Bruxelles și Talinn, care au avut scopul de a favoriza transferul de cunoștințe și bune practici.

Dezideratul de a asigura un proces de digitalizare cât mai cuprinzător al Consiliului Județean a dus la eficientizarea semnificativă a proceselor interne și a modului de lucru al angajaților, culminând cu introducerea semnăturii electronice calificate. Aceasta nu numai că a optimizat fluxurile de lucru, dar a și standardizat practicile administrative între instituție și entitățile subordonate, reflectând o evoluție semnificativă în capacitatea instituțională de a răspunde nevoilor cetățenilor într-o eră digitală. Aceste progrese subliniază angajamentul CJH față de o administrație publică transparentă, accesibilă și adaptată nevoilor comunității pe care o servește.

În tabelul de mai jos este ilustrat numărul participanților la cursurile axate pe digitalizare și tehnologia informației.

Denumire curs	Număr participanți	Perioadă desfășurare curs
Digitalizarea administrației publice – schimbarea în bine a vieții	2	2021
Securitatea în administrația publică	2	2021
Total participanți	4	
Securitate cibernetică	19	2022

Infrastructură de testare a datelor mari	2	2022
Dezvoltarea competențelor digitale în sectorul public	2	2022
Dezvoltarea competențelor digitale	6	2022
Securitate cibernetică	3	2022
Microsoft Power Platform Virtual Training Day: Fundamentals	20	2022
Microsoft Security Virtual Training Day: Security, Compliance and Identity Fundamentals	8	2022
Microsoft Azure Virtual Training Day: AI Fundamentals	14	2022
Microsoft 365 Virtual Training Day: Microsoft Teams Phone	11	2022
Microsoft Azure Virtual Training Day: Fundamentals	7	2022
Securitate cibernetică awareness	147	2022

Microsoft Security Virtual Training Day: Protect Data and Manage risk	1	2022
Total participanți	240	
Perform AI Enhance Business Performance with Artificial Intelligence	7	2023
Soluții digitale pentru administrație	9	2023
Digitalizare – Utilizare sisteme informatice	1	2023
Conferința Secuimea Digitală – Domeniul IT și Digitalizare	8	2023
Utilizare și administrare sistem Digit-HR	48	2023
Total participanți	73	

VI. Consolidarea Infrastructurii IT

Audit și Îmbunătățiri ale Infrastructurii: În urma auditului informatic realizat în 2022, Consiliul Județean Harghita a implementat o serie de măsuri care au generat îmbunătățiri semnificative ale infrastructurii sale IT. Aceste îmbunătățiri au inclus actualizarea echipamentelor la fiecare etaj și schimbarea stațiilor de lucru obsolite,

pentru a asigura o performanță optimă pentru fiecare angajat și instrumente de lucru viabile.

Optimizarea Conectivității Wi-Fi: Pentru a îmbunătăți conectivitatea Wi-Fi în cadrul Palatului Administrativ, se vizează implementarea unui sistem de tip mesh. Acest sistem va permite utilizatorilor să se conecteze o singură dată la rețea, oferind acces constant la internet în orice punct al clădirii. Structura mesh va fi susținută de access point-uri specializate, din care o parte a infrastructurii necesare, inclusiv switch-urile principale și routerele, sunt deja achiziționate. Urmează achiziționarea punctelor de acces interconectabile și a unui SSID dedicat, planificate după renovarea clădirii ce va avea loc în anul 2025.

Modernizarea Serverelor și a Rețelei de Date: Consiliul a achiziționat trei servere de back-up în 2023, conform cu standardele anului, și a planificat înlocuirea serverului GIS la Direcția Arhitect Șef. În plus, infrastructura de fibră optică a fost extinsă pentru a crește viteza de transmisie între etaje, cu conexiuni de fibră optică între switch-uri și servere pentru optimizarea fluxului de date.

Reconfigurarea Autentificării și Securitatea Datelor: A fost implementată o nouă strategie de autentificare, trecând de la sistemul LDAP la un sistem de autentificare bazat pe adresa MAC a dispozitivului, reducând dependența de logare în domeniu. Este în plan achiziția programului TailScale pentru a permite accesul de la distanță la rețeaua internă, creând un tunel de comunicare sigur prin internet.

Planuri de Infrastructură pentru Viitor: În coordonare cu planul de renovare a clădirii în 2025, se discută refacerea rețelei fizice de date și electricitate și mutarea camerei serverelor în centrul clădirii pentru a optimiza distribuția cablurilor. Se analizează, de asemenea, tranziția completă a rețelei de bază către fibră optică, pentru a maximiza eficiența și viteza de transmisie a datelor în toată instituția.

3. Concluzii

În concluzie, procesul de digitalizare al Consiliului Județean Harghita a înregistrat progrese considerabile, marcând o evoluție semnificativă în mecanismul de operare și serviciile oferite. Implementarea unui portal digital a facilitat accesul cetățenilor la informații și servicii, contribuind la o comunicare mai eficientă și transparentă. Îmbunătățirea infrastructurii digitale a permis modernizarea și automatizarea proceselor interne, crescând eficiența operațională. Finalizarea cu succes a proiectului direct destinat digitalizării, anume DIGIT-HR – Servicii online pentru facilitarea interacțiunii cu cetățenii județului Harghita, demonstrează angajamentul CJH față de inovare și dezvoltare tehnologică, evidențiind, totodată dovada angajamentului Consiliului Județean Harghita față de angrenarea la realitatea curentă, modelată de societatea informațională. Mai mult, organizarea numeroaselor cursuri de perfecționare pentru angajați a fost esențială pentru a asigura competențele necesare utilizării noilor tehnologii. Aceste eforturi cumulate poziționează CJH pe o traiectorie ascendentă în ceea ce privește digitalizarea, oferind o bază solidă pentru viitoare îmbunătățiri și inovații. În același timp, înființarea unei structuri funcționale special destinate materializării și facilitării acestui demers reiterează asumarea instituției Consiliului Județean Harghita față de digitalizarea administrației publice.

4. Propuneri, recomandări

Planuri de digitalizare pentru Viitor:

În viitor va avea loc implementarea un SSO (single sign on), pe site-ul Harghita Pass, o pagină centrală, unde se vor putea accesa toate serviciile digitale disponibile la Consiliul Județean Harghita. Până în acest moment, s-au făcut demersuri pentru înrolare în serviciul central guvernamental PCUe (Punct Control Unic electronic).

De asemenea, pe viitor este planificată implementarea următoarelor soluții:

Chatbot: un instrument avansat de comunicare destinat stakeholderilor externi (persoane fizice și juridice, ONG-uri, instituții de administrație centrală), conceput pentru a reduce semnificativ timpul de răspuns la solicitări și întrebări ce vizează activitatea instituției și serviciile publice prestate de aceasta.

Business Intelligence: Realizarea de analize multidimensionale complexe și integrate, care oferă suport decizional pentru management prin interpretarea avansată a datelor existente.

Soluții RPA (Robotic Process Automation): Automatizarea proceselor prin: Extragerea datelor din documente și baze de date, procesarea și analizarea datelor obținute, completarea automată a formularelor și documentelor

Servicii care utilizează Inteligența Artificială (AI) care, printre altele, vor facilita căutarea contextuală în documente, precum și generarea automată a unor tipuri de documente.

Miercurea Ciuc, 23 mai 2024