

Chestionar privind evaluarea maturității digitale a clienților Centrelor europene de inovare digitală

Grupul țintă: **Organizații din sectorul public**

Etapa: T0 (înainte de începerea sprijinului acordat de Centrul european de inovare digitală)

MODULUL 1: Date privind clienții

În acest modul, vă rugăm să furnizați informații generale de bază despre organizația din sectorul public interesată să primească sprijin din partea Centrului european de inovare digitală (EDIH). Aceste date sunt necesare pentru a compara nivelul de maturitate digitală al organizației dumneavoastră cu cel al altor organizații similare.

M1.1. Informații generale:

1. Data
2. Denumirea organizației care beneficiază de sprijin din partea EDIH:
3. Alt cod de identificare (TVA sau echivalent):
4. Persoana de contact:
5. Funcția în organizație:
6. Adresa de e-mail:
7. Numărul de telefon:
8. Site-ul web:
9. Tipul organizației din sectorul public:
 1. Autoritate națională
 2. Autoritate regională
 3. Autoritate provincială/municipală
 4. Altele
10. Dimensiunea organizației:
 1. Organizație mică (între 0 și 49 de angajați)
 2. Organizație medie (între 50 și 249 de angajați)
 3. Organizație mare (250 sau mai mulți angajați)
11. Adresa completă (strada, codul poștal, orașul, țara)
12. Numărul PIC¹ (dacă este disponibil, se completează de către EDIH)

M1.2. Sectorul de activitate:

13. Din care dintre următoarele domenii generale ale administrației face parte organizația dumneavoastră²? Vă rugăm selectați până la două opțiuni:

Primară (obligatorie):

1. Servicii de administrație generală
2. Apărare
3. Siguranță și ordine publică
4. Afaceri economice

¹ Codul de identificare a participantului.

² Clasificarea funcțiilor administrațiilor publice (COFOG): [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_\(COFOG\)](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_(COFOG)).

5. Protecția mediului
6. Locuințe și utilități comunitare
7. Sănătate
8. Recreere, cultură și religie
9. Educație
10. Protecție socială
11. Altele

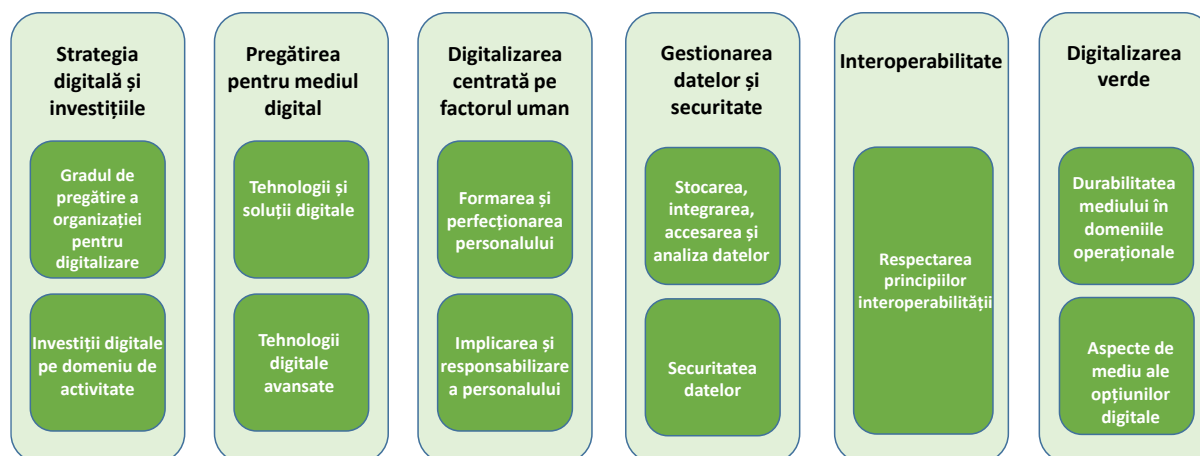
Secundară (opțională):

1. Servicii de administrație generală
2. Apărare
3. Siguranță și ordine publică
4. Afaceri economice
5. Protecția mediului
6. Locuințe și utilități comunitare
7. Sănătate
8. Recreere, cultură și religie
9. Educație
10. Protecție socială
11. Altele

MODULUL 2: Maturitatea digitală

Întrebările din acest modul au scopul de a evalua maturitatea digitală a organizației dumneavoastră. Informațiile obținute vor contribui la caracterizarea punctului de plecare al procesului de transformare digitală a organizației dumneavoastră, identificând domeniile în care aceasta ar putea avea nevoie de sprijinul EDIH. De asemenea, aceste informații vor contribui la evaluarea serviciilor pe care le va furniza EDIH și la evaluarea politicilor și a instrumentelor financiare ale UE care sprijină EDIH. Vor fi evaluate următoarele dimensiuni (aplicând criteriile de punctare prezentate în detaliu pe ultima pagină):

Cadrul de evaluare a maturității digitale pentru organizațiile din sectorul public (OSP)
Sursa: EC JRC Elaborare proprie



M2.1. Strategia digitală și investițiile

Întrebările incluse la această dimensiune au scopul de a surprinde situația generală a strategiei de digitalizare a organizației dumneavoastră. Aceste întrebări se referă la gradul de pregătire al organizației pentru angajarea într-un proces de transformare digitală care poate necesita eforturi organizatorice și economice încă neprevăzute și la investițiile aferente per domeniu de activitate în digitalizare (efectuate sau planificate).

1. În care din următoarele moduri este pregătită organizația dumneavoastră pentru (un mai mare grad de) digitalizare? Vă rugăm să selectați toate opțiunile aplicabile.

1. Nevoile în materie de digitalizare sunt identificate și aliniate la elaborarea politicilor/obiectivele administrative
2. Sunt identificate resursele financiare (fonduri proprii, granturi, împrumuturi) necesare pentru asigurarea proiectelor de digitalizare timp de cel puțin doi ani
3. Infrastructurile TIC³ sunt pregătite să sprijine planurile de digitalizare
4. Sunt angajați/subcontractați specialiști TIC (sau nevoile în materie de angajare/subcontractare au fost identificate)
5. Există un nivel adecvat de angajament politic pentru a efectua schimbările organizaționale necesare
6. Conducerea unităților organizaționale/departamentelor și personalul acestora sunt pregătite să sprijine planurile de digitalizare
7. Procesele operaționale interne și externe pot fi adaptate dacă digitalizarea impune acest lucru
8. Serviciile offline sunt pregătite să fie introduse online sau modernizate în continuare prin intermediul tehnologiilor digitale
9. Satisfacția cetățenilor și a altor părți interesate (întreprinderi, ONG-uri etc.) cu privire la serviciile/interacțiunile online este monitorizată periodic (de exemplu, prin formulare de feedback, schimburi de e-mailuri, mijloacele de comunicare socială etc.)
10. Sunt luate în considerare riscurile digitalizării (de exemplu, efectele neplanificate asupra altor domenii⁴)

2. Care sunt domeniile operaționale în care organizația dumneavoastră a investit deja în digitalizare și cele în care intenționează să investească în viitor? Vă rugăm să selectați toate opțiunile aplicabile.

	Investiții deja efectuate	Investiții planificate
1. Operațiuni interne (procese administrative, structurale, organizaționale) ⁵		

³ În general, acestea se referă în principal la hardware, dar includ și infrastructura de rețea, infrastructura de tip cloud (stocarea datelor și furnizarea de servicii), serverele (captarea și gestionarea datelor la nivel local) și tabletele/terminalele/computerelor pentru personal etc.

⁴ Printre riscurile generate de punerea în aplicare a digitalizării avansate s-ar putea număra: redundanța forței de muncă, introducerea prejudecăților tehnologice și a inechității, amenințările la adresa confidențialității datelor etc.

⁵ Se referă la introducerea digitalizării pentru a îmbunătăți calitatea și eficiența proceselor interne și externe. Crearea de noi forme organizaționale, introducerea de noi metode și tehnici de gestionare, noi metode de lucru.

2. Operațiuni externe (proces de guvernare, inclusiv noi modalități de participare a cetățenilor)⁶
3. Elaborarea politicilor (ciclul de elaborare a politicilor: stabilirea agendei, formularea politicilor, adoptarea politicilor, punerea în aplicare a politicilor, evaluarea politicilor)⁷
4. Furnizarea de servicii (sau produse) publice⁸
5. Administrație financiară (contabilitate, logistică, facturi electronice etc.)
6. Gestionarea resurselor umane
7. Achiziții și achiziții publice
8. Planificarea și gestionarea proiectelor

M2.2. Pregătirea pentru mediul digital:

Dimensiunea pregătirii pentru mediul digital oferă o evaluare a nivelului actual de adoptare a tehnologiilor digitale (atât a tehnologiilor curente, cât și a celor mai avansate).

3. Care dintre următoarele tehnologii și soluții digitale sunt deja utilizate de organizația dumneavoastră? Vă rugăm să selectați toate opțiunile aplicabile:
 1. Infrastructura de conectivitate [de exemplu, internet de mare viteză (fibră optică), servicii de cloud computing, accesarea de la distanță a sistemelor de birou]
 2. Site-ul web
 3. Formulare sau forumuri pe internet pentru comunicarea cu cetățenii
 4. Discuții (chat) în direct, rețele de comunicare socială și/sau roboți de chat pentru comunicarea cu cetățenii
 5. Instrumente de colaborare la distanță (de exemplu, platformă de telemuncă, videoconferințe, învățare virtuală, platforme și instrumente specifice serviciilor)
 6. Portal web intern (Intranet)
 7. Sisteme de gestionare a informațiilor (de exemplu, planificarea resurselor întreprinderii, contabilitate, gestionarea resurselor umane, gestionarea relațiilor cu clienții, facturare electronică)
 8. Instrumente pentru serviciile publice digitale (interacțiunea online cu cetățenii și/sau întreprinderile, furnizarea de servicii online)
 9. Instrumente de achiziții publice (achiziții publice electronice)

4. Care dintre următoarele tehnologii digitale avansate⁹ sunt deja utilizate de organizația dumneavoastră? Vă rugăm să alegeți toate opțiunile care se aplică utilizând scara furnizată.

⁶ Se referă la introducerea digitalizării pentru crearea de noi metode de guvernare [pentru relațiile dintre cetățeni (și/sau) întreprinderi, pe de o parte, și administrație, pe de altă parte], implicarea unor noi actori, noi modele de creare în comun și de interacțiune.

⁷ Se referă la introducerea digitalizării pentru a îmbunătăți identificarea nevoilor entităților constitutive și reducerea timpului necesar pentru elaborarea, testarea, punerea în aplicare și difuzarea unei politici.

⁸ Se referă la introducerea digitalizării pentru crearea de noi servicii sau produse publice sau pentru îmbunătățirea celor existente.

⁹ Recent, un studiu al JRC a propus o serie de tehnologii emergente și mature în sectorul public ca fiind relevante pentru conceperea și punerea în aplicare a furnizării de servicii publice digitale: Comisia Europeană, Centrul Comun de Cercetare, Bruno, I., Schiavone Panni, A., Marchetti, V. și alții, *A multi-dimensional framework to evaluate the innovation potential of digital public services: a step towards building an innovative*

(Nu este utilizată, utilizarea este avută în vedere, prototip, testare, implementare, operațională):

1. Inteligența artificială (de exemplu, învățarea automată, învățarea profundă; Sisteme bazate pe experți și pe reguli; Calcul cognitiv, analiză predictivă; Automatizarea proceselor robotizate; Prelucrarea limbajului natural, text mining, viziune computerizată)
2. Tehnologii de comunicații (de exemplu, rețele 5G și dispozitive portabile; rețele definite de software)
3. Infrastructuri de calcul (de exemplu, calculul de înaltă performanță; cloud computing; edge computing)
4. Tehnologiile registrelor distribuite (de exemplu, tehnologia blockchain; alte tehnologii ale registrelor distribuite)
5. Identitatea și securitatea digitală (de exemplu, firewall și protocoale; scanere antivirus și de vulnerabilitate; verificare biometrică; securitate cibernetică orientată spre cloud; analiza avansată a utilizatorilor; ID mobil; cadre de identitate digitală)
6. Tehnologii imersive (de exemplu, realitate augmentată; realitate virtuală)
7. Internetul obiectelor și dispozitivele inteligente (de exemplu, dispozitive mobile, dispozitive purtabile și senzori; platformele de internet al obiectelor)
8. Software și tehnologii de servicii (de exemplu, API, servicii web, microservicii, inclusiv registre și piețe; tehnologiile „enterprise service bus” și serviciile de utilități publice)

M2.3. Digitalizarea centrată pe factorul uman:

Această dimensiune analizează modul în care personalul este calificat, implicat și responsabilizat cu ajutorul și prin intermediul tehnologiilor digitale și modul în care condițiile de muncă ale personalului s-au îmbunătățit, în vederea creșterii productivității și a calității vieții acestuia.

5. Cum procedează organizația dumneavoastră pentru a recalifica și perfecționa personalul propriu în vederea digitalizării? Vă rugăm să selectați toate opțiunile aplicabile:
 1. Evaluează lacunele în materie de competențe digitale ale personalului
 2. Elaborează un plan de formare destinat formării profesionale și perfecționării personalului [0 puncte, 1 puncte]
 3. Organizează cursuri de formare de scurtă durată, oferă tutoriale/orientări și alte resurse pentru învățarea online
 4. Facilitează oportunitățile de învățare prin practică/învățare reciprocă/experimentare
 5. Oferă stagii de practică și plasamente în domenii-cheie din perspectiva capacităților
 6. Sponsorizează participarea personalului la sesiuni de formare derulate de organizații externe (furnizori de formare, mediul academic, vânzători)
 7. Recurge la programe de formare și de perfecționare profesională subvenționate
6. Atunci când adoptă soluții digitale noi, cum procedează organizația dumneavoastră și cum își capacitează personalul și utilizatorii finali (cetățeni/întreprinderi în cazul serviciilor publice digitale)? Vă rugăm să selectați toate opțiunile aplicabile:

1. Sporește nivelul de conștientizare cu privire la noile tehnologii digitale în rândul personalului
2. Comunică personalului planurile de digitalizare într-un mod transparent și favorabil incluziunii
3. Monitorizează gradul de acceptare în rândul personalului și adoptă măsuri de atenuare a posibilelor efecte colaterale (de exemplu, teama față de schimbare; cultura „conectării permanente” în raport cu realizarea unui echilibru între viața profesională și cea privată; garanții împotriva riscurilor de încălcare a vieții private etc.)
4. Cooptează personalul (inclusiv personalul fără atribuții în domeniul TIC) în conceperea și dezvoltarea procesului de digitalizare a produselor/serviciilor/procedurilor [0 puncte, 1 puncte]
5. Conferă personalului o autonomie sporită și instrumente digitale adecvate pentru adoptarea și punerea în aplicare a deciziilor [0 puncte, 1 puncte]
6. Reproiectează/adaptează locurile de muncă și fluxurile de lucru pe baza feedbackului personalului
7. Stabilește formule de lucru mai flexibile cu ajutorul digitalizării (de exemplu, telemunca, munca în format hibrid)
8. Pune la dispoziția personalului o echipă/un serviciu [intern(ă)/extern(ă)] de asistență digitală
9. Pune la dispoziția utilizatorilor finali o echipă/un serviciu [intern(ă)/extern(ă)] de asistență digitală
10. Utilizează feedbackul din partea utilizatorilor finali (cetățeni/întreprinderi) pentru a îmbunătăți serviciile publice digitale

M2.4. Gestionarea datelor și securitate

Această dimensiune surprinde modul în care datele sunt stocate digital și organizate în cadrul organizației, puse la dispoziție prin dispozitive conectate și exploatate în scopuri economice, în condițiile asigurării unei protecții suficiente a acestora cu ajutorul sistemelor de securitate cibernetică. Întrebarea se referă la datele stocate în toate formele posibile, inclusiv documente.

7. Cum sunt gestionate datele organizației dumneavoastră (și anume stocate, organizate, accesate și exploatate)? Vă rugăm să selectați toate opțiunile aplicabile:
 1. Organizația a instituit o politică/un plan/un set de măsuri de gestionare a datelor
 2. Organizația nu utilizează formulare pe suport de hârtie pentru colectarea de date
 3. Datele sunt stocate numai în format digital în organizație (de exemplu, în aplicații de birou, fișiere de e-mail, aplicații autonome, baze de date, sisteme de gestionare a documentelor, ERP etc.)?
 4. Datele sunt integrate în mod corespunzător (de exemplu, prin sisteme interoperabile, interfețe de programare a aplicațiilor) chiar și atunci când sunt repartizate între diferite sisteme
 5. Datele sunt accesibile în timp real de pe diferite dispozitive și din diferite locuri
 6. Datele colectate sunt analizate și raportate sistematic pentru procesul decizional
 7. Datele organizației sunt îmbogățite cu date provenite de la terți (și anume date de la alte organizații din sectorul public și/sau actori din sectorul privat)
 8. Analiza datelor organizației este accesibilă fără a fi nevoie de asistență de specialitate în mod regulat (de exemplu, prin tablouri de bord)
 9. Datele organizației sunt puse la dispoziția publicului prin intermediul unui plan de politică a datelor deschise

8. Datele organizațiilor dumneavoastră sunt suficient de securizate? Vă rugăm să selectați toate opțiunile aplicabile:

1. În cadrul organizației noastre este instituită o politică/un set de măsuri în acest sens
2. Există planuri și măsuri stabilite pentru a proteja datele organizației împotriva atacurilor cibernetice
3. Personalul este informat și format periodic în legătură cu aspecte/riscuri privind securitatea cibernetică și protecția datelor
4. Amenințările cibernetice sunt monitorizate și evaluate cu regularitate
5. Se păstrează o copie de rezervă completă a datelor esențiale (în alt spațiu/în cloud)
6. Este instituit un plan de asigurare a continuității activității în eventualitatea survenirii unor erori grave (de exemplu, toate datele sunt blocate în urma unui atac de tip ransomware sau ca urmare a deteriorării fizice a infrastructurii informatice)

M2.5. Interoperabilitate

Această dimensiune explorează nivelul de interoperabilitate¹⁰ la care a ajuns organizația, măsurat în raport cu nivelul de planificare/punere în aplicare a unora dintre cele 12 principii de interoperabilitate ale noului Cadru european de interoperabilitate (EIF)¹¹.

9. În cadrul digitalizării proceselor și serviciilor, ce face organizația dumneavoastră pentru a face schimb de date, informații și cunoștințe cu alte organizații din sectorul public? Vă rugăm să selectați toate opțiunile aplicabile organizației dumneavoastră utilizând scara furnizată: (Nu se implementează și/sau nu există planuri de implementare, implementare planificată, există deja implementare)

	Implementată	Planificată
<ol style="list-style-type: none">1. Publică date sub formă de date deschise2. Asigură condiții de concurență echitabile pentru software-ul cu sursă deschisă3. Acordă prioritate specificațiilor deschise4. Asigură vizibilitatea internă și furnizează interfețe externe pentru serviciile furnizate5. Reutilizează și face schimb de soluții, informații și date6. Nu impune utilizatorilor finali soluții specifice tehnologiei7. Asigură portabilitatea datelor8. Oferă utilizatorilor finali opțiuni de acces la servicii care corespund cel mai bine nevoilor lor9. Asigură un punct unic de contact pentru accesul la servicii		

¹⁰ În sensul EIF, interoperabilitatea este capacitatea organizațiilor (unități ale administrațiilor publice sau orice entitate care acționează în numele acestora, sau instituții sau organisme ale UE) de a interacționa în scopul realizării unor obiective care aduc beneficii reciproce, care implică partajarea de informații și cunoștințe între aceste organizații, prin intermediul proceselor operaționale pe care acestea le sprijină, utilizând schimbul de date între sistemele lor TIC.

¹¹ Noul EIF definește 12 principii de interoperabilitate drept aspecte comportamentale fundamentale menite să dirijeze acțiunile de interoperabilitate. Acestea sunt principii generale ale interoperabilității care sunt relevante pentru procesul de creare a serviciilor publice europene interoperabile. Pentru mai multe informații: https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/eif_brochure_final.pdf.

10. Solicită doar o singură dată și numai informații relevante de la utilizatori
11. Persoanele cu handicap, persoanele în vârstă și alte grupuri defavorizate pot avea acces la servicii
12. Serviciile sunt disponibile în mai multe limbi
13. Se asigură că schimbul de date cu utilizatorii finali este sigur și fiabil
14. Acordă prioritate utilizării serviciilor prin canale digitale
15. Formatele de stocare a datelor asigură accesibilitatea pe termen lung
16. Soluțiile digitale sunt evaluate luând în considerare nevoile utilizatorilor și echilibrul dintre costuri și beneficii

M2.6. Digitalizarea verde:

Această dimensiune surprinde capacitatea unei organizații de a realiza digitalizarea aplicând o abordare pe termen lung, care promovează responsabilitatea și grija pentru protecția și durabilitatea resurselor naturale și a mediului.

10. Cum utilizează organizația dumneavoastră tehnologiile digitale pentru a contribui la durabilitatea mediului? Vă rugăm să selectați toate opțiunile aplicabile:

1. Model organizațional durabil (de exemplu, operațiuni care țin cont de mediu)
2. Furnizarea de servicii durabile (de exemplu, servicii publice digitale fără hârtie)
3. Achiziționarea de produse sustenabile (de exemplu, luarea în considerare a unor criterii precum: proiectare ecologică, planificarea ciclului de viață al produsului de la un capăt la altul, încheierea ciclului de viață și prelungirea duratei de viață utilă)
4. Luarea în considerare a gestionării emisiilor, poluării și/sau deșeurilor
5. Producție de energie durabilă în instalații proprii
6. Optimizarea consumului/costului energiei
7. Reducerea costurilor de transport
8. Aplicații digitale pentru încurajarea comportamentului responsabil al cetățenilor
9. Procese administrative fără hârtie

11. Atunci când adoptă opțiuni și practici digitale, organizația dumneavoastră ține seama de efectele acestora asupra mediului? Vă rugăm să acordați o notă tuturor variantelor aplicabile, utilizând scara de mai jos: *Nu, Parțial, Da*:

1. Preocupările și standardele de mediu sunt încorporate în strategia digitală a organizației
2. Este instituit un sistem de management de mediu/certificare de mediu
3. Aspectele de mediu fac parte din criteriile de achiziție a tehnologiilor digitale/criteriile de achiziție de la furnizori
4. Consumul de energie aferent tehnologiilor digitale și stocării datelor este monitorizat și optimizat
5. Organizația recurge în mod activ la reciclarea/reutilizarea echipamentelor tehnologice vechi