

POLIȚIA COMUNITARĂ: rezultate în maxim o lună, cu o soluție geospațială

Deși foarte multe din planurile administrației publice locale și centrale de noi investiții au fost înghețate din cauza crizei economice cu care se confruntă România în prezent, există o activitate care nu poate lua pauză și în care investițiile nu ar trebui să se oprească. Este vorba de asigurarea siguranței cetățenilor, fie că ne referim la Poliția Comunitară, fie la Poliția Română.

Unul dintre scopurile înființării Poliției Comunitare a fost apropierea de problemele cetățenilor și încercarea de a le rezolva cât mai repede și mai bine. Însă acest deziderat nu se poate realiza fără soluții informatice dedicate nevoilor specifice ale unui departament de Poliție Comunitară. Beneficiile pe care le poate aduce implementarea unei soluții geospațiale, de exemplu, în managementul informației utilizate într-un departament de Poliție Comunitară sunt enorme. Vorbim nu doar de reducerea unor costuri, ci și de eficientizarea și ușurarea activității, atât pentru polițiști, cât și pentru manageri.

Rolul managerului în aplicarea de soluții noi

Managerul unei instituții trebuie să dețină foarte multă informație, pentru ca activitatea pe care o desfășoară să fie constructivă.

„Sistemul de management dintr-o instituție trebuie transformat dintr-un receptor de informații – în cazul în care nu sunt utilizate niște soluții eficiente – într-un analizator de informații. Prin construirea acestui sistem și prin folosirea acestei aplicații poți fi eficient cu costuri reduse. Toate informațiile furnizate de oamenii instituției sunt adunate într-o asemenea aplicație, iar managerul ia decizii referitoare la activitatea pe care o desfășoară instituția și la obiectivele pe care trebuie să le stabilească subordonaților, în cunoștință de cauză. Se pot face analize plecând de la eficiența muncii pe care o desfășoară un angajat, până la cunoașterea situației operative în detaliu, cum e cazul Poliției”, spune Dumitru Soare, Business Unit Manager, Intergraph Computer Services.

Este evident că, pentru a folosi aceste soluții noi, managerul însuși trebuie să-și schimbe mentalitatea. În munca pe care o va depune pentru implementarea acestei aplicații, un manager va întâmpina foarte multe greutăți, pentru că trebuie să schimbe mentalitatea angajaților, a șefilor lui și trebuie să demonstreze că utilizarea acestor soluții e utilă și celorlalte departamente din instituție.

„Folosind aceste soluții noi, un manager poate face foarte simplu unele analize în luarea deciziilor de pregătire a personalului sau chiar de investiții în cadrul instituției și de relaționare cu comunitatea. Până la urmă, poliția oferă niște servicii, iar cetățeanul trebuie să se simtă în siguranță. Atunci când cetățeanul observă că tu îi cunoști problemele, munca ta va fi mult mai bine apreciată și



Dumitru Soare,
Business Unit Manager,
Intergraph Computer Services

nu vei fi privit ca un organ represiv, ci ca un organ care se află în slujba lui. Sunt anumite principii ale managementului care trebuie respectate, iar unul dintre acestea este inovarea. Pentru a avea eficiență maximă, managerul trebuie să inoveze permanent, trebuie să ancoreze instituția în realitatea zilei”, subliniază Dumitru Soare.

De asemenea, managerul trebuie să fie atent atunci când își alege oamenii cu care va lucra la implementarea proiectului. Este esențial să colaboreze cu oameni care acceptă soluțiile noi și care nu sunt reticenți la ele.

„Un agent va fi reticent la început în utilizarea soluției, el va înțelege că îi mai dai ceva de făcut. Însă, cu tim-

pul, va vedea că, de fapt, informațiile introduse de el în acea aplicație îl ajută în munca sa, în momentul în care se va deplasa către o anumită sesizare. Un coleg de la dispecerat poate să-i dea foarte multe date din zona unde se deplasează. El se duce bine pregătit în acel loc, fără să depună foarte mult efort. Acesta e unul dintre beneficiile aplicației, ajută la profesionalizarea agentului”, explică Dumitru Soare.

Beneficii pentru manager și agent

Un beneficiu al aplicației este acela că managerul își poate planifica personalul extrem de eficient. De asemenea, și pregătirea personalului poate fi făcută în cunoștință de cauză.

„Introducând tot felul de date în aplicație, managerul vede și deficiențele apărute în rezolvarea problemelor de către agenți. De ce nu s-a putut rezolva o anumită problemă? Poate că agentul nu era pregătit într-un anumit domeniu sau nu stăpânea o anumită lege. Cunoscând aceste lucruri, managerul îl poate pregăti în domeniul respectiv. De asemenea, se poate face un schimb de date inter și intra instituțional. Poliția Română are o asemenea aplicație și se poate face schimb de date pentru cunoașterea mult mai aprofundată a unei zone”, mai spune Dumitru Soare.

Este foarte adevărat că principalele beneficii ale aplicației îl vizează pe manager. Însă și agentul care merge pe teren are numeroase avantaje. Unul dintre ele este că activitatea pe care a desfășurat-o este mult mai bine urmărită, chiar dacă ea nu s-a finalizat cu un proces verbal de sancțiune sau cu prinderea unui infractor.

„Agentul e obligat să observe micile probleme ale comunității de care este responsabil și să le treacă în raportul său zilnic. Șeful lui citește acel raport și poate lua legătura cu cei care sunt responsabili de problemele ivite. Să vă dau un exemplu: în cadrul unei primării, există o direcție care se ocupă de gospodăria comunală. Managerul ia legătura direct cu acest serviciu din cadrul primăriei și îi transmite automat, poate chiar în aceeași zi, că nu funcționează pe o anumită stradă ilumi-

natul public. Inspectorul din cadrul gospodăriei comunale ia legătura cu compania de electricitate, iar în a doua seară agentul verifică dacă s-a rezolvat problema. Bineînțeles, informațiile sunt transmise electronic dacă întreaga activitate a primăriei este informatizată, iar departamentele sunt interconectate. Astfel, o problemă de genul acesta poate fi rezolvată în mai puțin de o zi, pentru că informația este transmisă foarte rapid. În absența unui sistem informatic, rezolvarea unei astfel de sesizări poate dura săptămâni, datorită procesării manuale și a personalului insuficient”, precizează Dumitru Soare.

Ca fost director general al Poliției Comunitare a sectorului 2 din București și ca beneficiar al unei astfel de soluții, Dumitru Soare certifică eficiența și beneficiile aplicației geospațiale: „Managerii ar trebui să înțeleagă că aceste soluții noi, aplicate de către polițiile comunitare și chiar de către poliția națională, aduc un beneficiu în siguranța cetățeanului și își ajută propriii lucrători în a rezolva problemele cetățenilor mult mai rapid și mai eficient. Asta ar trebui să înțeleagă managerii și nu să se gândească numai la costuri. Aplicarea unor soluții noi întotdeauna va duce la progresul instituției. Evoluând, instituția va oferi cetățenilor servicii mai bune și atunci cetățeanul va fi mulțumit. Dacă cetățeanul este mulțumit, acest lucru se poate repercuta și asupra managerului, în salariu. Este un avantaj la care nimeni nu se gândește, dar există. Mai mult decât atât, aplicând o asemenea soluție rămâne sigur în funcție.”

Pentru agentul din teren, un avantaj foarte important este percepția pe care o va avea cetățeanul asupra lui. Dacă agentul este foarte bine pregătit și rezolvă situația așa cum trebuie tocmai pentru că are informații suplimentare, cetățeanul îl privește ca pe un profesionist, iar percepția cetățeanului asupra agentului se îmbunătățește simțitor. În plus, această percepție se răsfrânge și asupra instituției.

„Mie mi-a plăcut o comparație referitoare la situația în care managerul vrea să aplice o soluție nouă într-o instituție. Instituția poate fi comparată cu

un vapor de mare tonaj, care vrea să facă o manevră de întoarcere. Fiind de mare tonaj, e mult mai greu de cârmit, produce mult mai multe valuri, întâmpină mai multă rezistență din partea curentilor, dar un căpitan bun, ușor-ușor, reușește să îl întoarcă. Nu poți să întorci vaporul simplu, cum întorci un automobil. E nevoie de mai mult timp. Sfatul meu pentru manageri este să se informeze asupra noilor soluții apărute și, în momentul în care vor constata că le sunt de folos, să insiste pe lângă organul decizional din punct de vedere financiar și să achiziționeze o asemenea soluție în instituțiile lor. Vor vedea rezultatele în maxim o lună de zile”, menționează Dumitru Soare.

Managerul va primi un ajutor important de la compania care implementează soluția, care a trecut deja prin asta, cunoaște greutățile și problema. Implementarea soluției nu va avea succes dacă managerul nu o înțelege.

„Noi am gândit niște soluții mai eficiente pentru ei, cum ar fi închirierea aplicației respective. Un rol deosebit în instituție îl are administratorul. Dacă nu ai un administrator bun al aplicației, nu obții rezultate bune. Închiriind-o, administrarea va fi realizată de firma furnizor și atunci acest lucru este ca și rezolvat. În general, în administrațiile publice locale, e greu să păstrezi oameni de IT foarte bine pregătiți. O soluție ar fi ca aplicația să fie închiriată de către Consiliul Județean, de exemplu, și să fie oferită întregului județ”, mai spune Dumitru Soare.

Există numeroase exemple de primării care și-au informatizat departamentele critice, însă Poliția Comunitară a fost lăsată pe dinafară. Deși înțeleg importanța folosirii noilor tehnologii, ba chiar doresc să implementeze soluții noi, mulți manageri de poliții comunitare acuză lipsa fondurilor ca principal obstacol în achiziția unei soluții geospațiale. Soluțiile la această problemă și la alte obstacole cu care se confruntă un manager, atunci când ia decizia implementării unei aplicații noi, le vom prezenta, însă, într-un număr viitor al revistei.