Activitate

3. Simplificarea procedurilor administrative și reducerea birocrației pentru cetățeni

Sub activitatea

3.1. Realizarea unui diagnostic pentru simplificarea procedurilor administrative și reducerea birocrației pentru cetățeni și Elaborarea unui Plan de acțiune pentru simplificarea procedurilor administrative aplicabile cetațenilor

Rezultate:

3.1.1 Diagnostic - analiza nevoilor și obiectivelor de simplificare a procedurilor administrative pentru cetățeni

3.1.2. Planul de actiune pentru simplificarea procedurilor administrative aplicabile cetatenilor

Partea I- Diagnostic pentru simplificarea procedurilor administrative și reducerea birocrației pentru cetățeni

Cuprins

1. Contextul proiectului 4

Contextul național 4

Contextul specific 6

Metodologia de realizare a Diagnostic pentru simplificarea procedurilor administrative şi reducerea birocraţiei pentru cetăţeni 7

2. Analiza obiectivelor privind simplificarea procedurilor administrative 8

3. Rezultatele studiului realizat în rândul cetăţenilor municipiului Dorohoi (selectie rezultate relevante) 12

Aspecte metodologice cheie 12

Aspecte cheie identificate în cadrul sondajului 12

4. Rezultatele analizei situaţiei interne. Nevoile de simplificare a procedurilor administrative ale serviciilor partajate 18

4.1. Aspecte metodologice cheie pentru realizarea diagnosticului 18

4.2. Principalele rezultate ale analizei situaţiei interne 19

4.2.1. Organizarea şi funcţionarea serviciilor de asistenţă socială la nivelul administraţiei publice locale Dorohoi 19

4.2.2. Organizarea şi funcţionarea serviciilor de administrare a patrimoniului – fondul locativ 26

4.3. Nevoi/cerinţe pentru simplificarea procedurilor administrative la nivelul serviciilor partajate 27

4.3.1. Funcţionalităţi generale 27

4.3.2. Funcţionalităţi specifice serviciilor de asistenţă socială 29

4.3.2. Funcţionalităţi specifice serviciilor de gestionare a fondului locativ (ANL) 32

4.3.3. (Posibile) cerinţe tehnice generale ale platformei informatice aferente 33

5. Planul de acţiune pentru simplificarea procedurilor administrative – detalierea specificaţiilor tehnice 38

5.1. Componenta front office - specificaţii detaliate 38

5.2. Componenta back-office - specificaţii detaliate 45

1. Contextul proiectului

Contextul naţional

Pentru obiectivul tematic 11 ”Consolidarea capacităţii instituţionale şi o administraţie publică eficientă”, Comisia Europeană a stabilit condiţionalitatea ex-ante ”Existenţa unui cadru strategic pentru consolidarea eficienţei administrative a statelor membre, inclusiv reforma administraţiei publice”, care trebuie să îndeplinească o serie de criterii, acceptarea plăţilor realizate din Programul Operaţional Capacitate Administrativă 2014-2020 fiind condiţionată de îndeplinirea tuturor criteriilor până la finalul anului 2016.

Analiza nevoilor şi obiectivelor de simplificare şi raţionalizare a procedurilor administrative pentru cetăţeni realizată de către Ministerul Dezvoltării Regionale şi Administraţiei Publice prin Direcţia pentru Reforma Administraţiei Publice (DRAP) şi Direcţia pentru Dezvoltarea Capacităţii Administrative (DDCA) a avut în vedere 8 domenii de analiză: drepturi şi obligaţii cetăţeneşti, mijloace de transport, bunuri imobile, muncă şi prestaţii sociale, sănătate, familie, educaţie şi evidenţa persoanei, în cadrul fiecărui domeniu fiind identificate şi analizate o serie de servicii/evenimente de viaţă.

În cadrul acestui studiu au fost evaluate toate evenimentele de viaţă care vizează cetăţenii (în număr de 54) astfel încât să se ofere o imagine de ansamblu a perspectivelor de simplificare pentru cetăţeni la nivelul întregii administraţii publice şi nu doar la componenta informatică. Aceste servicii publice au fost încadrate în patru niveluri de prioritate, respectiv „foarte mare”, „mare”, „moderat” şi „redus”.

În cadrul nivelului de prioritate „mare”, se disting şi serviciile furnizate în domeniul social, respectiv **beneficiile de asistenţă socială,** servicii partajate care fac obiectul simplificării procedurilor administrative prin intermediul proiectului de faţă.

La nivel naţional, simplificarea procedurilor administrative a fost abordată ca un proces implementat de instituţiile publice în beneficiul utilizatorilor – cetăţeni, operatori economici sau alte instituţii publice, cu scopul de a facilita accesul la servicii publice şi conformarea cu reglementările în vigoare.

Concepţia măsurilor de simplificare a avut în vedere o strânsă legătură cu procesele şi resursele instituţiilor publice implicate, simplificarea procedurilor administrative nefiind abordată ca un scop în sine, ci ca o oportunitate de a facilita atât demersul utilizatorilor, cât şi funcţionarea instituţiilor

Totodată, demersurile de simplificare trebuie să asigure o abordare integrată din perspectivă legislativă, organizatorică şi a sistemelor informatice, în concordanţă cu demersurile la nivel european, astfel încât administraţia să elimine progresiv barierele administrative inutile, atât prin soluţii de e-guvernare coerente, ancorate în cadrul de reglementare naţional şi european, cât şi prin soluţii de natură a simplifica interacţiunea cu cetăţenii nefamiliarizaţi cu tehnologia informaţiei până la momentul generalizării serviciilor electronice

Pentru aceasta este extrem de importantă utilizarea inteligentă de către autorităţile publice a informaţiilor disponibile prin aplicarea principiului înregistrării "o singură dată" a datelor, prin care informaţiile necesare din partea cetăţenilor sunt colectate doar o singură dată, cu condiţia ca datele şi cerinţelor de protecţie a vieţii private să fie îndeplinite, precum şi generalizarea acceptării şi emiterii de către autorităţile publice a documentelor în format electronic

Pornind de la concluziile Analizei nevoilor şi obiectivelor de simplificare şi raţionalizare a procedurilor administrative pentru cetăţeni au fost identificate opt domenii de intervenţie în vederea simplificării procedurilor administrative pentru cetăţeni, primele cinci dintre acestea, datorită specificului şi complexităţii, având evidenţiate şi o serie de sub-domenii, conform tabelului de mai jos:

Nr. crt.	Domeniu de intervenţie	Instituţii responsabile
1.	**Evidenţa persoanelor şi acte de stare civilă**	**MAI**
	Eliberarea actelor de identitate	
	Înregistrarea naşterii	
	Înregistrarea decesului	
	Încheierea şi înregistrarea căsătoriei/desfacerea căsătoriei	
2.	**Autovehicule**	
	Înmatricularea autovehiculului	**MAI**
	Dobândirea autovehiculului (vânzare-cumpărare/moştenire/donaţie)	
	Obligaţii fiscale către bugetul local (înregistrare/plată/scoatere din evidenţă/certificat de atestare fiscală)	
	Obligaţii fiscale către bugetul de stat (timbru de mediu)	
	Radierea autovehiculului	
3.	**Bunuri imobile**	**MDRAP**
	Construirea unui imobil	
	Achiziţionarea unui imobil, dobândirea unui imobil	
	Obligaţii fiscale către bugetul local (înregistrare/plată/scoatere din evidenţă/certificat de atestare fiscală)	
4.	**Obligaţii fiscale, nefiscale şi alte taxe**	**MFP**
	Obligaţii fiscale către bugetul local (înregistrare/plată/scoatere din evidenţă/certificat de atestare fiscală)	
	Alte taxe către bugetul local (înregistrare/plată)	
	Obligaţii fiscale către bugetul de stat (înregistrare/plată/ certificat de atestare fiscală)	
	Obligaţii nefiscale – amenzi de circulaţie şi alte amenzi contravenţionale, amenzi penale şi judiciare (plată/contestare/anulare/reducere)	
5.	*Muncă, protecţia copilului, beneficii de asistenţă socială şi servicii sociale*	**MMFPSPV,** inclusiv structurile în subordinea sau sub autoritatea acestuia competente
	Beneficii de asistenţă socială (alocaţia de susţinere a familiei, ajutorul social pentru asigurarea venitului minim garantat, ajutorul de încălzire, locuinţe sociale) şi servicii sociale	
	Asigurarea exercitării depline şi efective a tuturor drepturilor de către persoanele cu dizabilităţi	
	Acordarea drepturilor sociale pentru copii (indemnizaţia lunară pentru creşterea copilului, stimulentul de inserţie, alocaţia de stat pentru copii, alocaţia de plasament, indemnizaţia pentru concediul de acomodare)	
	Şomaj	
	Pensii	
	Adopţii	
6.	**Recunoaşterea/echivalarea diplomelor, alte iniţiative în domeniul educaţie**	**MENCS** **ARACIP** **ANC** **ARACIS** **CNDIPT** **CNEE** **UEFISCDI** **AARNIEC**
7.	**Imigrarea în Romania**	**MAI**
8.	**Obţinerea cetăţeniei**	**MJ**

Contextul specific

Prezentul ***Diagnostic pentru simplificarea procedurilor administrative şi reducerea birocraţiei pentru cetăţeni*** este realizată în cadrul proiectului ***Performanţă, transparenţă şi eficienţă în slujba cetăţeanului în administraţia locală Dorohoi, Cod SMIS 136104***, finanţat în cadrul Programului Operaţional Capacitate Administrativă 2014 -2020, apelul de proiecte CP13/2019 - Fundamentarea deciziilor, planificare strategica şi masuri de simplificare pentru cetăţeni la nivelul administraţiei publice locale din regiunile mai puţin dezvoltate, Obiectivul Specific 2.1: Introducerea de sisteme şi standarde comune în administraţia publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanţă cu SCAP.

Scopul proiectului este de a sprijini implementarea unor instrumente de management performant la nivelul local, creşterea transparenţei, eticii şi integrităţii, precum şi **îmbunătăţirea accesului şi a calităţii serviciilor furnizate**, inclusiv prin asigurarea unei transparenţe şi integrităţi sporite la nivelul acestuia.

În etapa de dezvoltare a proiectului au fost identificate la nivel instituţional o serie de nevoi specifice care se doresc a fi rezolvate cu scopul alinierii la standardele europene. Principalele probleme identificate ţin de timpul ridicat de răspuns la solicitările cetăţenilor, în prezent fiind necesară deplasarea la sediul instituţiei publice pentru obţinerea de informaţii/documente necesare; supraîncărcarea personalului ce lucrează cu cetăţenii, care este supus unui volum ridicat de solicitări din partea cetăţenilor, fiind constrânşi de respectarea unor termene strânse în vederea rezolvării solicitărilor, precum şi de necesitatea unor programe de formare profesională a resurselor umane implicate în procesul administrativ, pentru optimizarea fluxurilor interne de lucru şi creşterea calităţii serviciilor oferite.

Lipsa unui sistem informatic adaptat nevoilor administraţiei publice (şi lipsa arhivei digitalizate a serviciilor centrate pe cetăţeni), atât din punct de vedere al managementului intern al documentelor, cât şi din punct de vedere al utilităţii pentru cetăţean este puternic resimţită la nivelul administraţiei publice locale, proiectul venind în întâmpinarea acestor nevoi.

Este evidentă nevoia de a dezvolta în activitatea aparatului administrativ local un sistem informatic integrat al datelor şi documentelor care sa contribuie atât la reducerea timpilor mari de aşteptare pentru cetăţeni la ghişeu, cât şi sa asigure simplificarea fluxului operaţional şi informaţional.

În consecinţă, măsurile concrete de simplificare vizează atât măsuri de tip front-office şi măsuri de tip back-office. Măsurile de tip front-office au în vedere facilitarea interacţiunii cetăţeanului cu administraţia publică, în vederea obţinerii de servicii publice cu consum minim de resurse (timp, informaţionale, financiare, materiale etc.) din partea cetăţeanului. Măsurile de tip back-office au în vedere dezvoltarea facilităţilor suport pentru administraţia locală, care contribuie indirect la simplificarea procedurilor administrative pentru cetăţeni prin optimizarea proceselor interne şi crearea unor instrumente/mecanisme de natură să contribuie la reducerea timpilor interni.

Totodată, proiectul propune crearea unor baze de date specifice, actualizate permanent şi integrate într-un sistem informatic unitar, care sa fie organizate într-o arhivă electronică, cu scopul de a îmbunătăţi considerabil nivelul de comunicare atât interinstituţională, cât şi cu cetăţenii.

Pentru atingerea acestor obiective specifice, Primăria municipiului Dorohoi a prevăzut în cadrul proiectului activitatea de ***Realizare a unui diagnostic pentru simplificarea procedurilor administrative şi reducerea birocraţiei pentru cetăţeni şi Elaborarea unui Plan de acţiune pentru simplificarea procedurilor administrative aplicabile cetăţenilor*** care vine să completeze/detalieze rezultatele studiilor/analizelor realizate la nivel naţional în scopul simplificării procedurilor administrative.

Scopul acestei Analize este de a evalua situaţia specifică, de la nivelul serviciilor (partajate) ale Primăriei municipiului Dorohoi, concomitent cu evaluarea nevoilor şi percepţiilor cetăţenilor vis-a-vis de serviciile furnizate. Astfel, realizarea acestui studiu diagnostic este necesar pentru a identifica corect masurile care se vor lua pentru simplificarea procedurilor administrative, finalitatea constând în reducerea poverii pentru utilizatori (front-office), concomitent cu adaptarea şi simplificarea funcţiilor şi proceselor suport (back-office).

Metodologia de realizare a Diagnostic pentru simplificarea procedurilor administrative şi reducerea birocraţiei pentru cetăţeni

Din punct de vedere metodologic, întocmirea Diagnosticului şi, ulterior a Planului de acţiune pentru simplificarea procedurilor administrative aplicabile cetăţenilor municipiului Dorohoi, presupune parcurgerea mai multor etape:

Etapa 1 - Definitivarea instrumentelor de lucru şi etapele de parcurs:

- definirea contextului analizei şi a obiectivelor urmărite;
- stabilirea exacta a rolurilor echipei de experţi;
- stabilirea metodelor de abordare, a necesarului de materiale auxiliare;
- efectuarea unei cercetări preliminare pentru stabilirea necesarului de date;
- stabilirea planului concret de acţiune;

Etapa 2 – Analiză şi evaluare

Aceasta etapă constă în culegerea propriu-zisă de date secundare şi primare, atât de la nivelul Primăriei cât şi de la nivelul cetăţenilor municipiului Dorohoi:

- stabilirea indicatorilor de pornire;
- colectarea de date primare de la nivelul Primăriei (evaluări/interviuri în profunzime cu persoane cheie în domeniul serviciilor partajate);
- colectarea de date primare în rândul cetăţenilor;
- colectarea de date secundare (documentele de organizare internă – organigramă, ROF, rapoarte de activitate ale direcţiilor, planuri/strategii, etc.)

Etapa 3 – Interpretarea datelor şi redactarea raportului aferent Diagnosticului pentru simplificarea procedurilor administrative şi reducerea birocraţiei pentru cetăţeni

Etapa 4 – Elaborarea Planului de acţiune pentru simplificarea procedurilor administrative aplicabile cetăţenilor municipiului Dorohoi

2. Analiza obiectivelor privind simplificarea procedurilor administrative

Strategia Pentru Consolidarea Administrației Publice 2014-2020

Strategia Pentru Consolidarea Administrației Publice 2014-2020 reprezintă condiționalitatea ex-ante în vederea accesării fondurilor europene în perioada 2014–2020 pentru domeniul administrație publică. Programul Operațional Capacitate Administrativă (POCA) 2014-2020 este finanțat din Fondul Social European (FSE), în cadrul obiectivului tematic nr. 11 „Consolidarea capacității instituționale a autorităților publice și a părților interesate și eficiența administrației publice".

Prin implementarea acestei strategii, Guvernul României își propune crearea unei administrații publice eficiente, responsabile, credibile, transparente și deschise în relația cu beneficiarii serviciilor sale (cetățenii și mediul de afaceri) și totodată, a unei administrații predictibile și stabile, capabilă să favorizeze și să susțină dezvoltarea socio-economică echilibrată la nivel național și local, contribuind astfel la atingerea țintelor Strategiei Europa 2020.

Totodată, o administrație publică modernă are nevoie de un proces decizional coerent, de resurse umane competente și bine gestionate, de un management eficient și transparent al cheltuielilor publice, de o structură instituțional-administrativă adecvată, proceduri de funcționare clare, simple și predictibile precum și de o atitudine centrată pe promovarea interesului public.

Obiectivele generale ale Strategiei pentru Consolidarea Administrației Publice 2014-2020 sunt:

- Adaptarea structurii și mandatului administrației la nevoile cetățenilor și la posibilitățile reale de finanțare
- Implementarea unui management performant în administrația publică
- Debirocratizare și simplificare pentru cetățeni, mediul de afaceri și administrație
- **Consolidarea capacității administrației publice de a asigura calitatea și accesul la serviciile publice**

Strategia Pentru Consolidarea Administrației Publice 2014 – 2020 prevede că **interacțiunea cu administrația va fi configurată mai ales sub formă de servicii electronice, care vor fi disponibile în pachete intuitive și vor putea fi accesate oricând și de oriunde, pe canale multiple, din surse unice**.

Serviciile electronice vor avea o interfață prietenoasă, personalizată și focalizată pe livrarea de servicii publice integrate. Beneficiarul nu va interacționa direct cu aparatul birocratic care contribuie la furnizarea acestora.

Simplificarea procedurilor administrative este parte din Strategia pentru consolidarea administrației publice 2014-2020, respectiv a Planului integrat de simplificare a procedurilor administrative aplicabile cetățenilor, dar și din Strategia Națională Agenda Digitală 2014-2020, care își propune simplificarea procedurilor și implementarea sistemelor de guvernare electronică în sfera evenimentelor de viață ale cetățenilor.

Planul integrat de simplificare a procedurilor administrative aplicabile cetățenilor

Planul integrat pentru simplificarea procedurilor administrative aplicabile cetățenilor trasează cadrul de implementare pentru realizarea principalelor elemente de viziune prevăzute în SCAP 2014-2020 cu privire la orientarea administrației publice spre beneficiarii de servicii publice.

În acest sens, simplificarea procedurilor administrative a fost abordată ca un proces implementat de instituțiile publice în beneficiul utilizatorilor – cetățeni, operatori economici sau alte instituții publice, cu scopul de a facilita accesul la servicii publice și conformarea cu reglementările în vigoare.

Simplificarea procedurilor administrative nu este abordată ca un scop în sine, ci ca o oportunitate de a facilita atât demersul utilizatorilor, cât și funcționarea instituțiilor.

Totodată, demersurile de simplificare trebuie să asigure o abordare integrată din perspectivă legislativă, organizatorică și a sistemelor informatice, în concordanță cu demersurile la nivel european, astfel încât administrația să elimine progresiv barierele administrative inutile, atât prin soluții de e-guvernare coerente, ancorate în cadrul de reglementare național și european, cât și prin soluții de natură a simplifica interacțiunea cu cetățenii nefamiliarizați cu tehnologia informației până la momentul generalizării serviciilor electronice.

Pentru aceasta este extrem de importantă utilizarea inteligentă de către autoritățile publice a informațiilor disponibile prin aplicarea principiului înregistrării "o singură dată" a datelor, prin care informațiile necesare din partea cetățenilor sunt colectate doar o singură dată, cu condiția ca datele și cerințelor de protecție a vieții private să fie îndeplinite, precum și generalizarea acceptării și emiterii de către autoritățile publice a documentelor în format electronic.

În vederea coordonării implementării și monitorizării SCAP, prin decizia CNCISCAP, au fost constituite cinci grupuri de lucru tematice aferente a cinci piloni, după cum urmează:

- Pilonul 1 – Politici publice și reglementare – coordonator Secretariatul General la Guvernului;
- Pilonul 2 – Debirocratizare și simplificare - coordonator Secretariatul General la Guvernului;
- Pilonul 3 – Resurse umane - coordonator Secretariatul General la Guvernului;
- Pilonul 4 – Managementul calității și serviciile publice – coordonator Ministerul Dezvoltării Regionale și Administrației Publice;
- Pilonul 5 – Administrația publică locală - coordonator Ministerul Dezvoltării Regionale și Administrației Publice.

Pilonul 2 are în vedere măsurile din Strategia pentru Consolidarea Administrației Publice 2014-2020 privind debirocratizarea și simplificarea pentru cetățeni, mediul de afaceri și administrație, și vizează inclusiv intervenții asupra actelor normative care reglementează proceduri administrative aplicabile acestora.

Pilonul 2 cuprinde următoarele direcții de acțiune:

- analiza nevoilor și obiectivelor în termeni de simplificare și raționalizare a procedurilor administrative pentru cetățeni;
- realizarea unui plan integrat pentru simplificarea acestora;
- implementarea și monitorizarea planului integrat de simplificare;
- finalizarea procesului de măsurare a costurilor administrative și inițierea procesului de reducere a sarcinilor administrative pe baza unei metodologii comune;
- măsurarea și reducerea costurilor de conformare ale operatorilor economici;
- implementarea unor soluții IT pentru simplificarea unor proceduri orizontale, transsectoriale pentru mediul de afaceri;
- fixarea unor ținte de atins pentru următoarea perioadă în ceea ce privește simplificarea procedurilor pentru companii
- evaluarea periodică a impactului măsurilor adoptate.

Reducerea birocrației și simplificarea procedurilor, atât pentru cetățeni și mediul de afaceri, cât și la nivel inter și intra-instituțional, sunt de natură să eficientizeze activitatea administrației publice (din perspectiva costurilor și timpului de reacție) și să crească gradul de transparență și integritate în prestarea serviciilor, contribuind totodată la creșterea gradului de satisfacție al cetățeanului și la îmbunătățirea imaginii administrației publice .

Demersurile de simplificare asigură o abordare integrată din perspectivă legislativă, organizatorică și a sistemelor informatice, în concordanță cu demersurile la nivel european, astfel încât administrația să elimine progresiv barierele administrative inutile, atât prin ***soluții de e-guvernare coerente,*** ancorate în cadrul de reglementare național și european, cât și prin ***soluții de natură a simplifica interacțiunea cu cetățenii nefamiliarizați cu tehnologia informației*** până la momentul generalizării serviciilor electronice.

Pentru aceasta este extrem de importantă utilizarea inteligentă de către autoritățile publice a informațiilor disponibile prin aplicarea ***principiului înregistrării "o singură dată" a datelor***[1], prin care informațiile necesare din partea cetățenilor sunt colectate doar o singură dată, cu condiția ca datele și cerințelor de protecție a vieții private să fie îndeplinite, precum și generalizarea ***acceptării și emiterii de către autoritățile publice a documentelor în format electronic***[2].
Obiectivele demersului de simplificare a procedurilor administrative aplicabile cetățenilor, în conformitate cu Planul integrat pentru simplificarea procedurilor administrative aplicabile cetățenilor, sunt:

[1] Principiul "*once-only registration of data*" - *The European eGovernment Action Plan 2011-2015 Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government - 2.3.2. Reduction of Administrative Burdens* (http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF)
[2] *A Digital Single Market Strategy for Europe - 4.3.2. E-government (http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-communication_en.pdf)*

- ✓ ***economisirea resurselor utilizatorilor*** pentru accesarea serviciilor (financiare, timp, informaţionale, confort etc.);
- ✓ realizarea de efecte semnificative de ***antrenare şi în alte domenii de interacţiune cu cetăţenii***;
- ✓ ***degrevarea instituţiilor publice*** de resurse implicate în interacţiunea cu cetăţenii (timp, informaţionale, materiale, financiare, corespondenţă etc.)

Iniţiativele de simplificare a serviciilor publice prioritare urmăresc să plaseze în centru cetăţeanul/evenimentul de viaţă şi nu instituţia furnizoare, să integreze pe cât posibil toate procesele aferente unui serviciu/eveniment de viaţă şi să garanteze securitatea informaţiilor colectate şi/sau prelucrate.

Totodată, orice proiect de simplificare trebuie să aibă în vedere reducerea poverii pentru utilizatori (front-office), concomitent cu adaptarea şi simplificarea funcţiilor şi proceselor support (back-office), fiind dublate de o analiză a sistemului şi, acolo unde este cazul, de o regândire/ajustare a acestuia.

În funcţie de zona de impact a intervenţiilor şi de natura acestora, măsurile concrete de simplificare stabilite prin *Planul integrat pentru simplificarea procedurilor administrative aplicabile cetăţenilor* vizează, după caz, măsuri de tip sistem, măsuri de tip front-office şi măsuri de tip back-office:

-măsurile de tip sistem au în vedere demersuri de amploare sistemică, care pot implica, pe de o parte, regândirea întregului sistem de furnizare a unui serviciu sau a unui pachet de servicii inter-relaţionate în vederea eliminării redundanţelor, etapelor/procedurilor/avizelor /actelor/taxelor care nu sunt neapărat necesare, inclusiv din perspectiva interoperabilităţii, precum şi, pe de altă parte, crearea de mecanisme/instrumente transversale, care pot crea un cadru general pentru mai multe servicii.

-măsurile de tip front-office au în vedere facilitarea interacţiunii cetăţeanului cu administraţia publică, în vederea obţinerii de servicii publice cu consum minim de resurse (timp, informaţionale, financiare, materiale etc.) din partea cetăţeanului.

-măsurile de tip back-office au în vedere dezvoltarea facilităţilor suport pentru administraţia publică, care contribuie indirect la simplificarea procedurilor administrative pentru cetăţeni prin optimizarea proceselor interne şi crearea unor instrumente/mecanisme de natură să contribuie la reducerea timpilor interni.

Ordonanţa de Urgenţă nr. 41/2016 privind stabilirea unor măsuri de simplificare la nivelul administraţiei publice centrale şi pentru modificarea şi completarea unor acte normative a fost adoptată de autorităţile române în vederea conformării cu reglementările europene în domeniu, respectiv cu Regulamentul (UE) nr. 910/2014 al Parlamentului European şi al Consiliului din 23 iulie 2014 privind identificarea electronica şi serviciile de încredere pentru tranzacţiile electronice pe piaţa internă.

Măsurile instituite prin Ordonanţa de Urgenţă nr. 41/2016 se referă în principal la:
✓ ***obligaţia de a publică***, din oficiu, informaţii şi ***modele de formulare sau cereri*** aferente tuturor serviciilor publice furnizate, în format electronic, atât pe website-ul propriu, cât şi pe punctul de contact unic electronic, în varianta actualizată şi într-un format tehnic care să permită descărcarea şi editarea lor în scopul completării pe calculator de către beneficiar;
✓ ***obligaţia de a accepta copia în format electronic*** după cartea de identitate, transmisă prin e-mail;
✓ ***obligaţia de a elimina cerinţa de depunere a copiilor legalizate după documente la furnizarea serviciilor publice***, înlocuindu-le cu certificarea conformităţii cu originalul de către funcţionarul competent;
✓ ***obligaţia de a accepta copia legalizată după document***, în scopul furnizării serviciului public;
✓ ***obligaţia de a accepta documentele eliberate de către persoanele juridice de drept public sau de drept privat în format electronic***, care au o **semnătură electronică** calificată sau avansată;
✓ ***obligaţia de a specifica*** pe formularele proprii **durata de completare** a fiecăruia şi ***motivul colectării*** informaţiei;
✓ ***obligaţia de a oferi metode alternative de plată*** a serviciilor publice furnizate contra cost, fie prin plata cu cardul, fie prin intermediul altor sisteme de plată;
✓ ***obligaţia de a folosi cu precădere mijloacele electronice pentru comunicarea*** cu beneficiarii serviciilor publice, acolo unde beneficiarul are şi este de acord să furnizeze o adresă de poştă electronica.

O modificare a Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 41/2016, intrată în vigoare de la 01 ianuarie 2022, prin aprobarea Legii nr. 267/2021 *"interzice instituţiilor publice şi organelor de specialitate ale administraţiei publice*

centrale să solicite persoanelor fizice sau persoanelor juridice, în vederea soluţionării cererilor pentru furnizarea unui serviciu public, copii de pe avize sau alte documente care au fost emise de către instituţii publice sau organe de specialitate ale administraţiei publice centrale".

Este evident, studiind cadrul legislativ aplicabil, că iniţiativele de simplificare a serviciilor publice prioritare urmăresc să plaseze în centru cetăţeanul sau evenimentul de viaţă şi nu instituţia furnizoare, să integreze pe cât posibil toate procesele aferente unui serviciu şi să garanteze securitatea informaţiilor colectate şi/sau prelucrate.

3. Rezultatele studiului realizat în rândul cetățenilor municipiului Dorohoi (selecție rezultate relevante)

Aspecte metodologice cheie

Obiectivul principal analiza relevantă a situației actuale a serviciilor publice oferite în format fizic şi online de instituțiile publice locale din municipiului Dorohoi din perspectiva cetățenilor.

Tipul studiului primar, cantitativ

Instrumentul de culegere a datelor chestionar structurat în limba Română

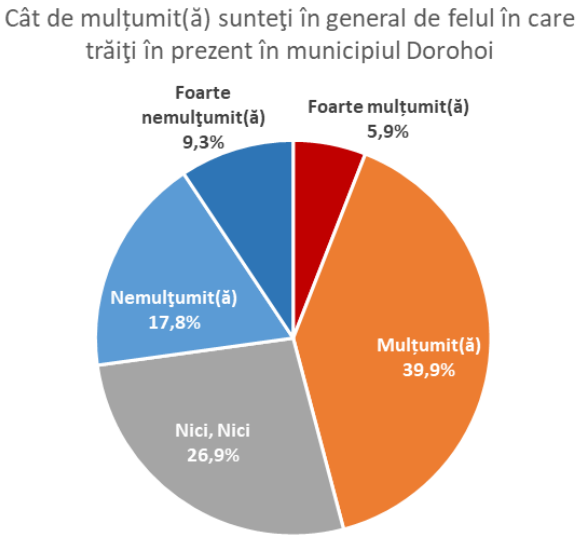
Procedura de culegere a datelor: chestionar online

Perioada de culegere a datelor iulie 2021

Populația țintă populația rezidentă în municipiul Dorohoi

Aspecte cheie identificate în cadrul sondajului

R1. La întrebarea de ordin general „1.Cât de mulţumit(ă) sunteţi în general de felul în care trăiţi în prezent în municipiul Dorohoi? “, aproximativ 46% dintre participanții la studiu s-au declarat a fi mulţumiţi sau chiar foarte mulţumiți de traiul lor. Aproximativ 27% s-au declarat a fi nici mulţumiți, dar nici nemulţumiți de condițiile de trai din municipiul Dorohoi.



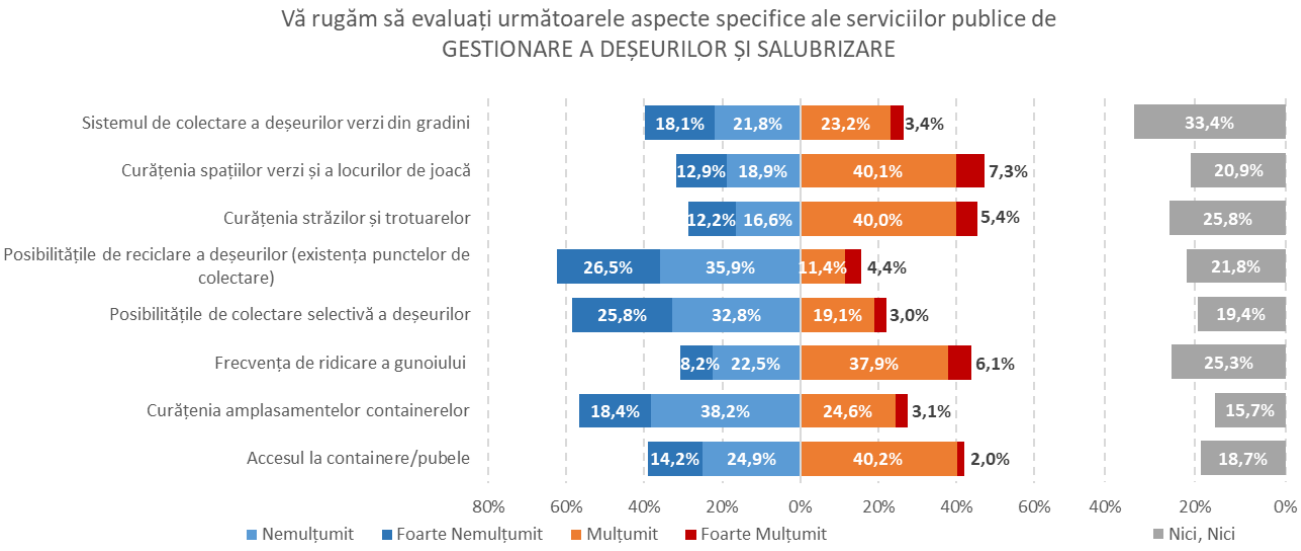
R2. Gradul de satisfacţie al cetăţenilor vis-a-vis de calitatea serviciilor publice – serviciile de salubritate

Deşi, per ansamblu, aşa cum s-a putut remarca în cadrul rezultatului anterior, gradul de satisfacţie al cetăţenilor vis-a-vis de condiţiile de trai din municipiul Dorohoi este ridicat, am urmărit în cadrul acestui sondaj să realizăm o evaluare detaliată a fiecruo serviciu public al administraţiei locale, atât din rândul celor exclusive cât şi partajate.

În ceea ce priveşte evaluarea serviciilor de salubritate şi întreţinere spaţii verzi, de interes pentru posibilităţile de extindere a rezultatelor proiectului nostru se remarcă gradul redus de satisfacţie al cetăţenilor vis-a-vis de „posibilităţile de reciclare a deşeurilor – existenţa punctelor de colectare - , precum şi posibilităţile de colectare selectivă a deşeurilor.

Acest îmbucurător fenomen de conştientizare de către cetăţeni a importanţei colectării selective a deşeurilor reciclabile şi reciclarea acestora reclamă însă acţiuni rapide şi concrete din partea administraţiei publice locale pentru asigurarea condiţiilor creşterii gradului de recuperare a deşeurilor locale.

Introducerea insulelor digitalizate pentru colectarea deşeurilor este nu doar o soluţie tehnică fezabilă, ci şi finanţabilă în contextul noilor preocupări europene. Mai mult, infrastructura software de gestiune a acestora va trebui să fie compatibilă cu platforma informatică dezvoltată în cadrul prezentului proiect.

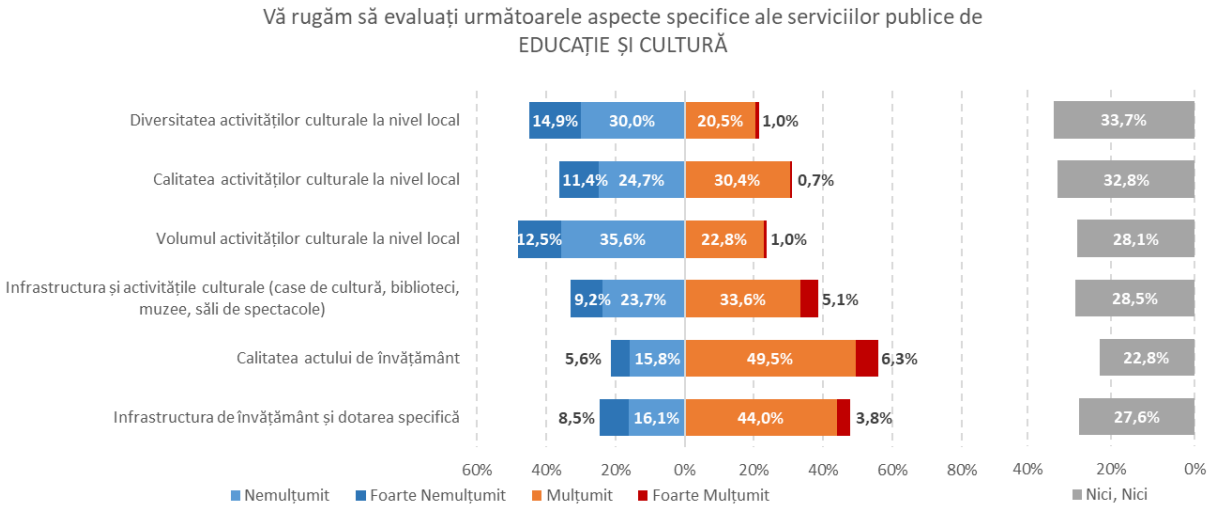


R3. Gradul de satisfacţie al cetăţenilor vis-a-vis de calitatea serviciilor educaţionale şi culturale

Per ansamblu, cetăţenii municipiului sunt mulţumiţi de calitatea actului de învăţământ precum şi de infrastructura care serveşte acest domeniu.

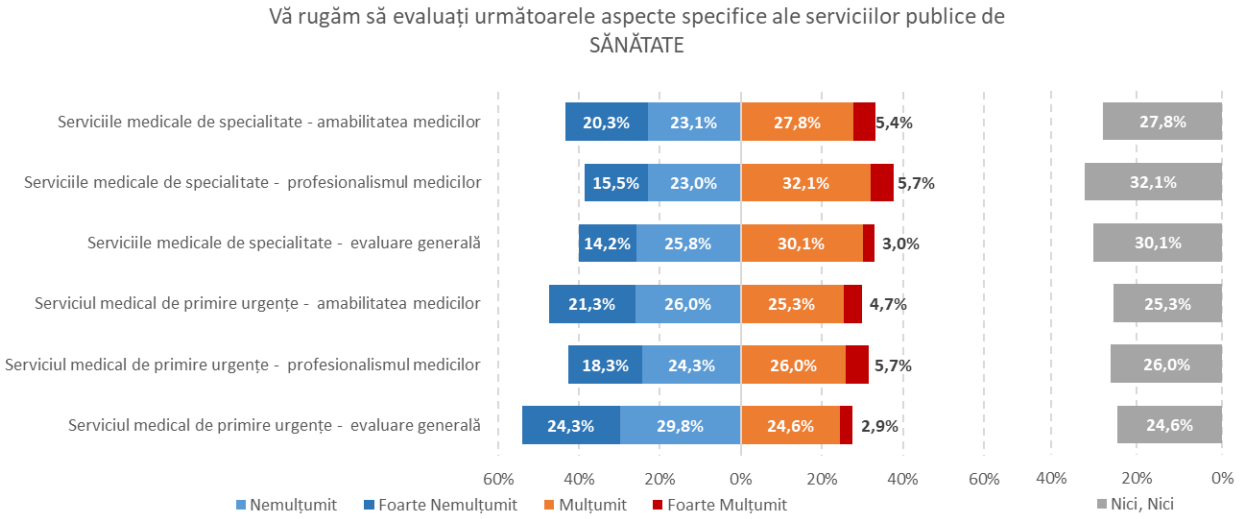
În ceea ce priveşte dinamica activităţilor culturale, se înregistrează un grad mai ridicat de nemulţumire în rândul cetăţenilor, aceştia punctând atât volumul cât şi diversitatea redusă a activităţilor culturale.

Creşterea volumului şi diversităţii activităţilor culturale se poate realiza şi prin atragerea actorilor locali culturali în dezvoltarea şi implementarea de acţiuni/evenimente în parteneriat public privat şi/sau cu sprijinul administraţiei locale. Un instrument util în acest sens ar putea fi şi introducerea în cadrul platformei informatice şi a unui modul pentru identificarea de idei de proiecte şi potenţiali parteneri.



R4. Gradul de satisfacţie al cetăţenilor vis-a-vis de calitatea serviciilor de sănătate

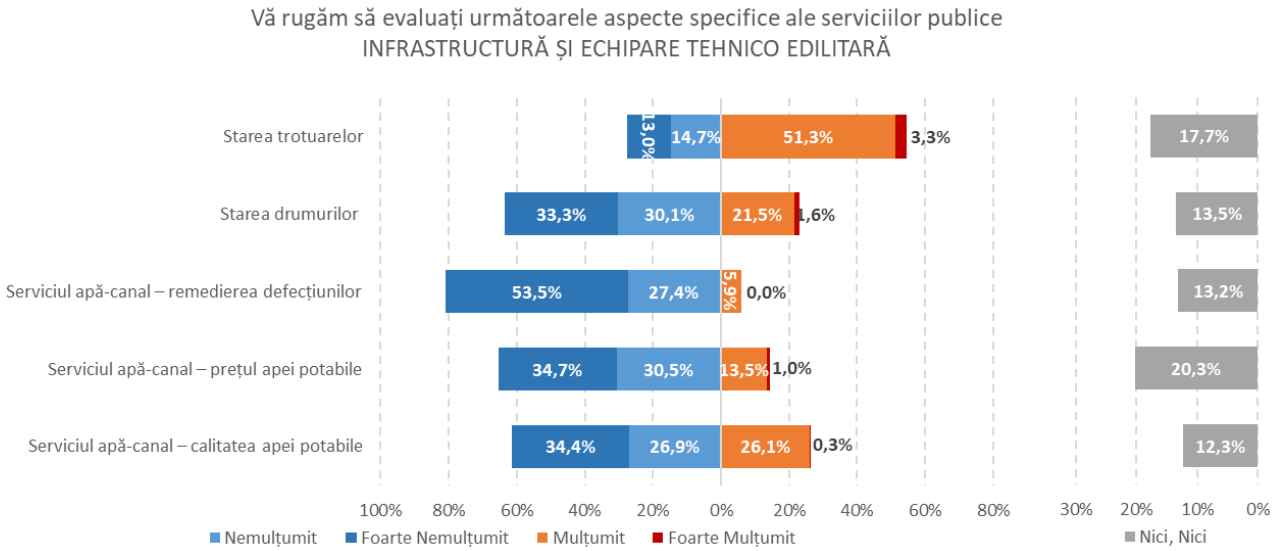
În ceea ce priveşte evaluarea serviciilor de sănătate rezultatele relevă lipsa unor disfuncţionalităţi majore, neexistând aspecte specifice care să se remarce printr-un grad foarte ridicat de nemulţumire. Pe de altă parte, nivelul general de satisfacţie al populaţiei se situează la un nivel mediu, spre o uşoară nemulţumire chiar.



R5. Gradul de satisfacţie al cetăţenilor vis-a-vis de calitatea infrastructurii şi echipării tehnico-edilitare

Referitor la echiparea tehnico-edilitară se înregistrează un nivel foarte ridicat de nemulţumire legat în special de serviciile operatorului de apă-canal.

Dincolo de apariţia defecţiunilor inerente ale unei reţele uzate fizic şi moral, există cu cea mai mare probabilitate şi un nivel ridicat de nemulţumire vis-a-vis de modalitatea de remediere a defecţiunilor. În acest sens, infrastructura digitală creată în cadrul acestui proiect, precum şi a celor ulterioare, este recomandabil să conţină şi un modul de semnalare a incidentelor din spaţiul comunitar, acesta fiind de altfel unul dintre instrumentele "obligatorii" alte oricărui instrument digital specific managementului urban.

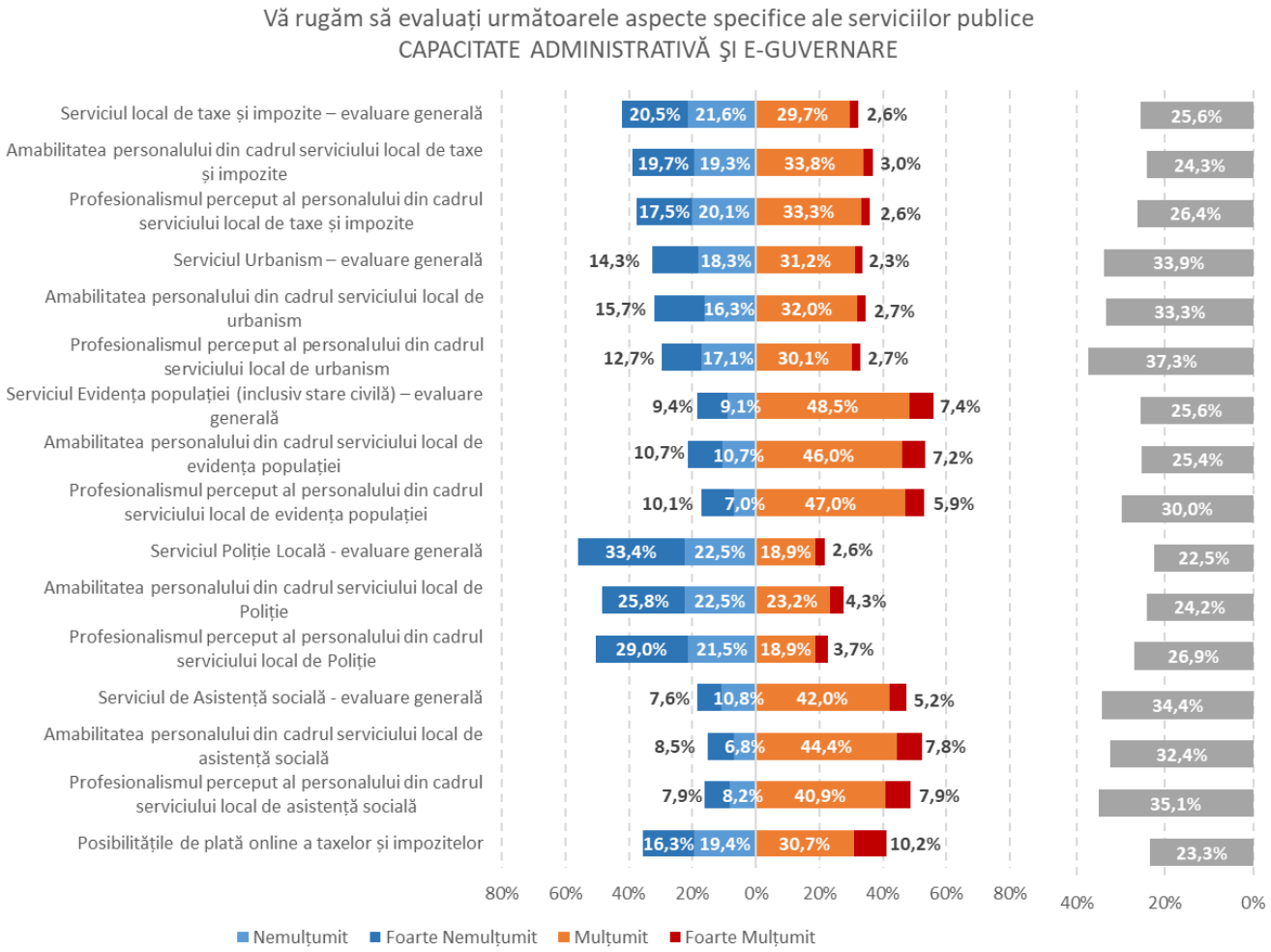


R6. Gradul de satisfacţie al cetăţenilor vis-a-vis de deferitele servicii exclusive sau partajate ale primăriei

Evaluarea gradului de satisfacţie a cetăţenilor visi-a de serviciile administraţiei publice locale, dincolo de situaţiile specifice, relevă următoarele două aspecte generale/transversale: există un procent semnificativ al cetăţenilor care evaluează ca fiind "neutră" calitatea serviciilor publice.

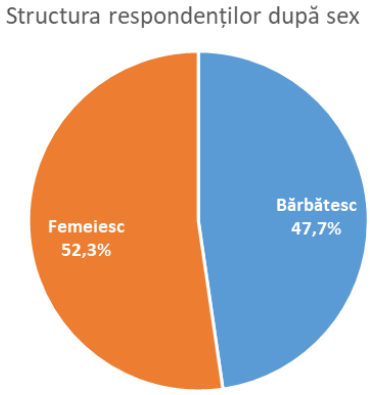
Această "neutralitate" relevă potenţialul, dar totodată şi necesitatea, îmbunătăţirii comunicării dintre administraţia publică locală, printr-o mai bună implicare a cetăţeanului în actul de guvernare local, pentru conştientizarea atât a rolului său în comunitate cât şi pentru cunoaşterea mai bună a eforturilor administraţiei locale pentru creşterea condiţiilor locale de trai.

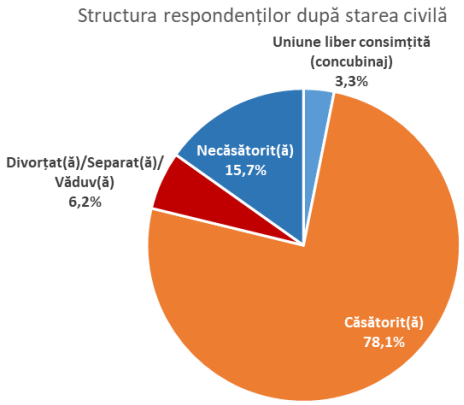
Acest lucru este posibil, pe fondul celui de-al doilea aspect transversal identificat, şi anume, gradul generat redus de nemulţumire, cu câteva mici excepţii, în mod special cele legate de poliţia locală. şi în acest caz, administraţia locală poate ameliora calitatea acestui serviciu, având posibilitatea dezvoltării bazei materiale şi informaţionale (infrastructura hardware şi software pentru monitorizarea spaţiilor publice şi identificarea incidentelor critice) cât şi, bineînţeles , prin intervenţii la nivelul resursei umane.



R6. Gradul de satisfacţie al cetăţenilor vis-a-vis de deferitele servicii exclusive sau partajate ale primăriei

În ceea ce priveşte caracteristicile socio-demografice ale participanţilor la studiu, relevante pentru tematica studiului nostru, redăm mai jos distribuţia pe sexe şi stare civilă, aceste caracteristici fiind semnificative pentru caracterizarea gradului de diversitate în ceea ce priveşte accesarea serviciilor publice.





Concluzii aferente sondajului de opinie

În ceea ce privește evaluarea serviciilor partajate, dar și a celor exclusive ale Primăriei municipiului Dorohoi, sondajul relevă necesitatea, dar și oportunitatea, implementării unor acțiuni specifice pentru simplificarea procedurilor administrative în următoarele domenii și/sau prin luarea în considerare a următoarelor aspecte:

- Realizarea de investiții în insule inteligente pentru colectarea deșeurilor, în mod special a celor reciclabile;
- Realizarea de investiții în completarea celor din cadrul SMID Botoșani, cu accent pe digitalizarea punctelor de colectare locală;
- Introducerea de instrumente digitale pentru gestiunea spațiilor verzi (în corelare cu instrumentele de semnalare a incidentelor critice)
- Introducerea unor instrumente informatice menite să impulsioneze colaborarea dintre cetățeni, actorii publici și privați din domeniul cultural – dezvoltarea și funcționalizarea unui portal pentru dezvoltarea de proiecte în cadrul PPP;
- Realizarea de investiții în infrastructura hardware și software pentru creșterea gradului de siguranță a cetățeanului, în completarea resurselor umane și materiale deținute în acest moment la nivelul serviciului Poliției Locale;
- Dezvoltarea de instrumente informatice pentru îmbunătățirea comunicării dintre administrația locală și cetățeni, precum și pentru creșterea gradului de implicare al cetățenilor în actul de guvernare local.

4. Rezultatele analizei situaţiei interne. Nevoile de simplificare a procedurilor administrative ale serviciilor partajate

4.1. Aspecte metodologice cheie pentru realizarea diagnosticului

Dat fiind specificul apelului de proiecte, în cadrul proiectului "Performanţă, transparenţă şi eficienţă în slujba cetăţeanului în administraţia locală Dorohoi", se au in vedere doar serviciile partajate ale administraţiei publice locale.

Obiectivul principal al diagnosticului a fost cel de definire a ariei de cuprindere a aplicaţiei informatice (cu alte cuvinte, de a defini ce anume din activitatea Primăriei Municipiului Dorohoi va fi inclus în interiorul fluxurilor de lucru între cetăţeni şi şi serviciile partajate, şi, totodată, ce anume va fi considerat în afara sferei de cuprindere a proiectului).

Acest obiectiv a fost realizat prin activităţile de intervievare a personalului din cadrul serviciilor partajate dar şi din cadrul compartimentelor implicate în activităţi din sfera de cuprindere a proiectului.

Ca urmare a acestor întâlniri a rezultat o primă imagine asupra proceselor de lucru şi activităţile desfăşurate în prezent în cadrul diferitelor compartimente funcţionale ale primăriei, în corelare cu serviciile partajate, informaţiile de care au nevoie pentru fiecare dintre aceste activităţi, precum şi aplicaţiile informatice care sunt folosite în prezent pentru realizarea acestor activităţi.

Analiza a acoperit atât activităţi curente, cât şi rapoarte sau activităţi de control, rezultatul fiind înţelegerea proceselor de lucru din interiorul servicilor partajate, cât şi interacţiunile cu celelalte servicii ale Primăriei sau ale altor instituţii cu care serviciile partajate se află în relaţii de colaborare sau subordonare.

Pentru definirea ariei de cuprindere a platformei informatice s-au realizat următoarele activităţi:

- Interviuri de analiză cu reprezentanţii viitorilor utilizatori ai platformei informatice din cadrul Primăriei Municipiului Dorohoi, în vederea identificării fluxurilor de lucru şi a proceselor specifice care se derulează în cadrul Primăriei
- Identificarea şi evaluarea cerinţelor funcţionale generale, în funcţie de specificul activităţilor serviciilor partajate şi nu numai, atât a acelor procese automatizate cât şi neautomatizate;
- Inventarierea instrumentelor informatice principale utilizate în acest moment la nivelul instituţiei.

Precizăm că prezentul diagnostic nu are pretenţia unui audit asupra infrastructurii hardware sau software existentă la nivelul instituţiei, această sarcină revenindu-i furnizorului contractat în acest sens, ci mai curând de a identifica procesele/practicile de lucru existente la nivelul serviciilor partajate, care ar putea fi îmbunătăţite în mod semnificativ prin digitalizare şi ar contribui la o simplificare a procedurilor administrative, atât în ceea ce priveşte operaţiunile de tip front office cât şi cele de tip back office.

Domeniile de intervenţie/digitalizare

Conform proiectului "Performanţă, transparenţă şi eficienţă în slujba cetăţeanului în administraţia locală Dorohoi"

Cadrul legal general de desfăşurare a activităţilor partajate vizate de proiect sunt stabilite de OUG Nr. 57/2019 privind Codul Administrativ, care abrogă Legea nr. 195/2006 privind descentralizarea, potrivit căreia autorităţile administraţiei publice locale de la nivelul comunelor şi oraşelor exercită competenţe partajate cu autorităţile administraţiei publice centrale (art. 24).

Sintagma „competenţă partajată" este explicată prin intermediul prevederilor art. 5, lit. t) din OUG Nr. 57/2019 privind Codul Administrativ, potrivit căreia această este reprezentată de „atribuţiile exercitate potrivit legii de autorităţi ale administraţiei publice locale, împreună cu alte autorităţi ale administraţiei publice, stabilite în mod

expres şi limitativ, cu stabilirea resurselor financiare şi a limitelor dreptului de decizie pentru fiecare autoritate publică în parte".

În etapa de dezvoltare a aplicaţiei, având în vedere prevederile legale existente la acea dată, s-au avut în vedere următoarele servicii partajate, care ar putea fi simplificate prin digitalizare, cu respectarea atât a condiţiilor de eligibilitate cât şi a nevoilor şi resurselor existente la nivelul instituţiei: **servicile de asistenţă socială şi serviciile de asigurare şi gestionare a locuinţelor.**

4.2. Principalele rezultate ale analizei situației interne

Îmbunătăţirea capacitaţii administraţiei publice locale constituie pentru municipiul Dorohoi prioritate, pentru ca serviciile publice sa fie furnizate mai eficient, mai rapid şi sa fie optimizate şi adaptate la tehnologiile moderne existente în prezent. În acest sens, administraţia locală a dezvoltat şi implementat deja o serie de instrumente informatice care să vină în sprijinul furnizării eficiente şi performante a serviciilor către cetăţeni, în mod special a serviciilor exclusive ale primăriei. Tocmai din acest motiv, prezentul proiect vizează completarea instrumentelor informatice actuale cu instrumente specifice serviciilor publice partajate.

În urma evaluării preliminare a nevoilor de simplificare a procedurilor administrative realizată încă în faza de fundamentare a prezentului proiect, şi a inventarierii resurselor deja deţinute de către administraţia publică locală, a rezultat ca necesitate prioritară extinderea sistemului informatic existent, prin introducerea de noi module pentru serviciile de asistenţă socială furnizate de către Primăria municipiului Dorohoi precum şi servciile de asigurare a locuinţelor sociale.

Astfel, referitor la serviciile de asistenţă socială, Legea nr. 292/2011. Art. 39 din Legea nr. 292/2011 stabileşte partajarea responsabilităţii dezvoltării, administrării şi acordării serviciilor sociale astfel: **elaborarea politicilor publice, programelor şi strategiilor naţionale in domeniu, reglementarea, coordonarea şi controlul aplicării lor, precum şi evaluarea şi monitorizarea calităţii serviciilor sociale în responsabilitatea autorităţilor administraţiei publice centrale, iar organizarea, administrarea şi acordarea serviciilor sociale se află sub responsabilitatea autorităţilor publice locale.**

Art. 40 şi 41 din Legea nr. 292/2011 precizează ca serviciile sociale se organizează şi se acorda la nivelul comunităţii şi sunt administrate de către autorităţile administraţiei publice locale şi se înfiinţează prin hotărâri ale Consiliilor Locale.

În ceea ce priveşte locuirea, asigurarea de locuinţe sociale, respectiv de locuinţe ce beneficiază de chirie subvenţionată, pentru persoanele sau familiile a căror situaţie economică nu le permite accesul la o locuinţă în condiţiile pieţei, a reprezentat în mod tradiţional un serviciu de interes general la nivel comunitar şi naţional.

În conformitate cu prevederile Legii nr. 114/1996 privind locuinţele, republicată şi actualizată, la Art. 38 se stabileşte faptul că „consiliile locale controlează şi răspund de fondul de locuinţe sociale situate pe teritoriul unităţilor administrativ-teritoriale respective".

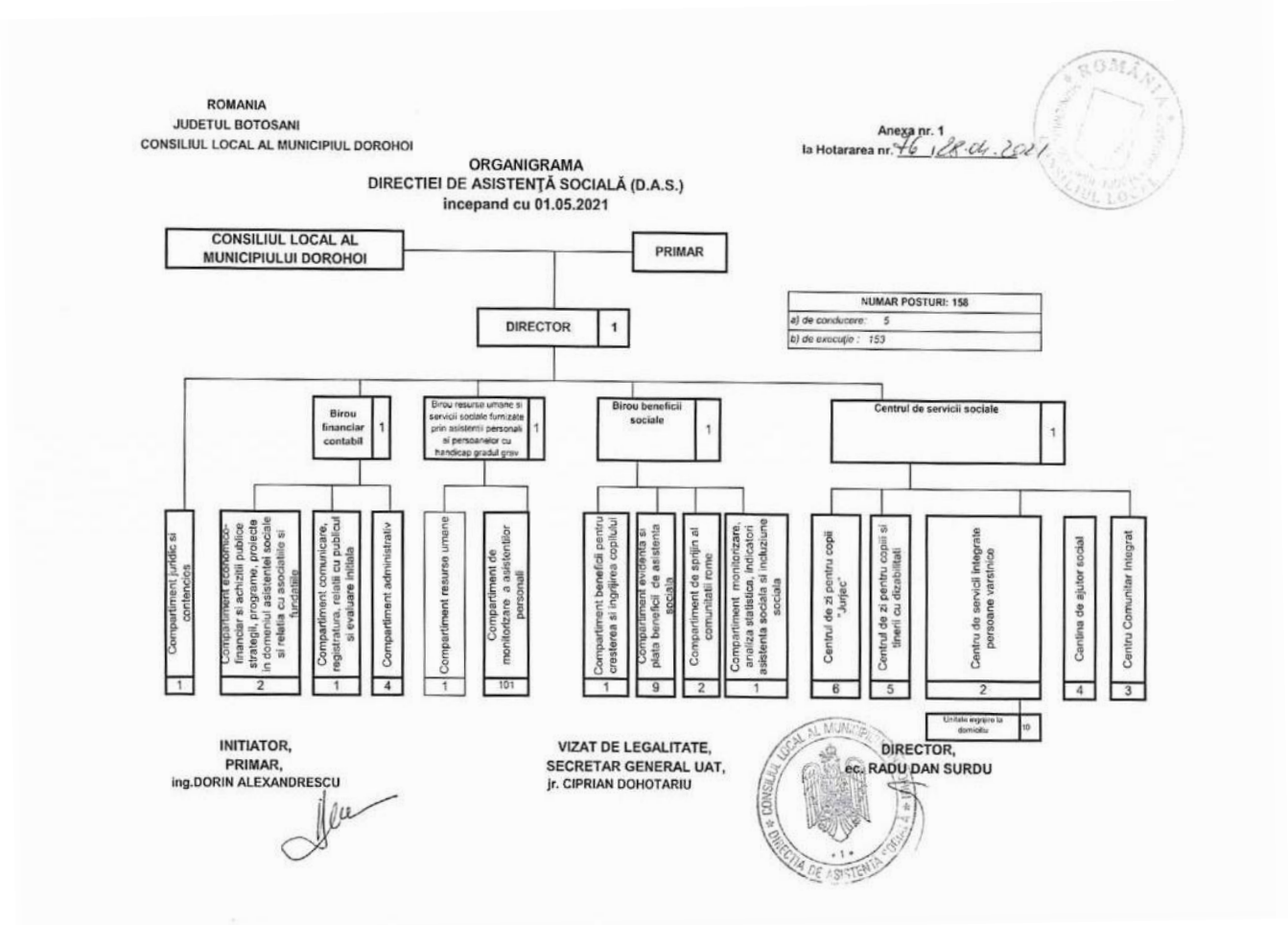
Sistemul informatic va cuprinde şi serviciul public de gestionare a locuinţelor sociale, urmărind centralizarea cererilor pentru atribuirea unei locuinţe sociale şi întocmirea listei de priorităţi în vederea acordării locuinţelor sociale, în corelare cu partea de gestionare şi urmărire a contractelor în curs.

4.2.1. Organizarea şi funcţionarea serviciilor de asistenţă socială la nivelul administraţiei publice locale Dorohoi

Direcţia de Asistenţă Socială Dorohoi este structura specializată în administrarea şi acordarea beneficiilor de asistenţă socială şi a serviciilor sociale, cu personalitate juridică, înfiinţată în subordinea Consiliului local al municipiului Dorohoi, cu scopul de a asigura aplicarea politicilor sociale în domeniul protecţiei copilului, familiei, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilităţi, precum şi altor persoane, grupuri sau comunităţi aflate în nevoie socială. Totodata este furnizor de servicii sociale acreditat, conform Certificatului de acreditare seria AF nr. 005852/04.10.2018.

Direcţia de Asistenţă Socială este compartiment funcţional în aparatul de specialitate al Primarului municipiului Dorohoi, specializat în administrarea şi acordarea prestaţiilor şi serviciilor de asistenţă socială, fără personalitate juridică, cu scopul de a asigura aplicarea politicilor sociale în domeniul protecţiei copilului, familiei, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilităţi, precum şi a altor persoane, grupuri sau comunităţi aflate în nevoie socială

DIRECŢIA DE ASISTENŢĂ SOCIALĂ a fost înfiinţată începând cu 01.02.2005 ca urmare a aprobării H.C.L. nr. 4/2005, şi îşi desfăşoară activitatea conform Regulamentului de organizare şi funcţionare. Regulamentul de organizare şi funcţionare nr. 15/30.01.2020 a fost modificat prin H.C.L. nr. 223/11.11.2020



DIRECŢIA DE ASISTENŢĂ SOCIALĂ DOROHOI este organizată şi funcţionează în baza prevederilor Hotararii de guvern nr. 797 din 08 noiembrie 2017 pentru aprobarea regulamentelor – cadru de organizare şi functionare ale serviciilor publice de asistenta sociala şi a structurii orientative de personal.

În aplicarea politicilor sociale Direcţia de Asistenţă Socială îndeplineşte următoarele **funcţii:**

a) de realizare a diagnozei sociale prin evaluarea nevoilor sociale ale comunităţii, realizarea de anchete sociale, valorificarea potenţialului comunităţii în vederea prevenirii şi depistării precoce a situaţiilor de neglijare, abuz, abandon, violenţă şi a cazurilor de risc de excluziune socială;

b) de coordonare a măsurilor de prevenire şi combatere a situaţiilor de marginalizare şi excludere socială în care se pot afla anumite grupuri sau persoane ale comunităţii;

c) de strategie, prin care asigură elaborarea strategiei de dezvoltare a serviciilor sociale şi a planului anual de acţiune, pe care le supune spre aprobare consiliului local;

d) de execuţie, prin asigurarea mijloacelor umane, materiale şi financiare necesare pentru acordarea beneficiilor de asistenţă socială şi furnizarea serviciilor sociale;

e) de administrare a resurselor financiare, materiale şi umane pe care le are la dispoziţie;

f) de comunicare şi colaborare cu serviciile publice deconcentrate ale ministerelor şi ale altor autorităţi ale administraţiei publice centrale, cu alte instituţii care au responsabilităţi în domeniul asistenţei sociale, cu serviciile

publice locale de asistenţă socială din alte unităţi administrativ-teritoriale, cu reprezentanţii furnizorilor privaţi de servicii sociale, precum şi cu persoanele beneficiare; g) de promovare a drepturilor omului, a unei imagini pozitive a persoanelor, familiilor şi grupurilor vulnerabile; h) de reprezentare a unităţii administrativ-teritoriale în domeniul asistenţei sociale.

DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ DOROHOI își desfășoară activitatea pe două paliere principale:

(1) Administrare şi acordare de prestaţii sociale:

a) asigură şi organizează activitatea de primire a solicitărilor privind prestaţiile de asistenţă socială;
b) pentru prestaţiile de asistenţă socială acordate din bugetul de stat realizează colectarea lunară a cererilor şi transmiterea acestora către agenţiile teritoriale pentru plăţi şi inspecţie socială;
c) verifică îndeplinirea condiţiilor legale de acordare a prestaţiilor de asistenţă socială, conform procedurilor prevăzute de lege sau, după caz, stabilite prin hotărâre a consiliului local, şi pregăteşte documentaţia necesară în vederea stabilirii dreptului la măsurile de asistenţă socială;
d) întocmeşte dispoziţii de acordare/respingere sau, după caz, de modificare/suspendare/încetare a prestaţiilor de asistenţă socială acordate din bugetul local şi le prezintă primarului pentru aprobare;
e) comunică beneficiarilor dispoziţiile cu privire la drepturile şi facilităţile la care sunt îndreptăţiţi, potrivit legii;
f) urmăreşte şi răspunde de îndeplinirea condiţiilor legale de către titularii şi persoanele îndreptăţite la beneficiile de asistenţă socială;
g) efectuează anchete sociale pentru depistarea precoce a cazurilor de risc de excluziune socială sau a altor situaţii de necesitate în care se pot afla membrii comunităţii şi propune
măsuri adecvate în vederea sprijinirii acestor persoane;
h) îndeplineşte orice alte atribuţii prevăzute de reglementările legale în vigoare.

(2) Administrare şi acordare servicii sociale:

a) elaborează, în concordanţă cu strategiile naţionale şi judeţene, precum şi cu nevoile locale identificate, strategia locală de dezvoltare a serviciilor sociale, pe termen mediu şi lung, pe care o supune spre aprobare consiliului local şi răspunde de aplicarea acesteia;
b) elaborează planurile anuale de acţiune privind serviciile sociale administrate şi finanţate din bugetul consiliului local şi le propune spre aprobare consiliului local; acestea cuprind date detaliate privind numărul şi categoriile de beneficiari, serviciile sociale existente, serviciile sociale propuse pentru a fi înfiinţate, programul de contractare a serviciilor din fonduri publice;
c) iniţiază, coordonează şi aplică măsurile de prevenire şi combatere a situaţiilor de marginalizare şi excludere socială în care se pot afla anumite grupuri sau comunităţi;
d) identifică familiile şi persoanele aflate în dificultate, precum şi cauzele care au generat situaţiile de risc de excluziune socială;
e) realizează atribuţiile prevăzute de lege în procesul de acordare a serviciilor sociale;
f) propune înfiinţarea serviciilor sociale de interes local;
g) colectează, prelucrează şi administrează datele şi informaţiile privind beneficiarii, furnizorii publici şi privaţi şi serviciile administrate de aceştia şi le comunică serviciilor publice de asistenţă socială de la nivelul judeţului, precum şi Ministerului Muncii şi Justiţiei Sociale, la solicitarea acestuia;
h) monitorizează şi evaluează serviciile sociale aflate în propria administrare;
i) elaborează şi implementează proiecte cu finanţare naţională şi internaţională în domeniul serviciilor sociale;
j) elaborează proiectul de buget anual pentru susţinerea serviciilor sociale, în conformitate cu planul anual de acţiune şi asigură finanţarea/cofinanţarea acestora;
k) asigură informarea şi consilierea beneficiarilor, precum şi informarea populaţiei privind drepturile sociale şi serviciile sociale disponibile;
l) furnizează şi administrează serviciile sociale adresate copilului, familiei, persoanelor cu dizabilităţi, persoanelor vârstnice, precum şi tuturor categoriilor de beneficiari prevăzute de lege, fiind responsabilă de calitatea serviciilor prestate;
m)evaluează şi monitorizează activitatea asistenţilor personali, în condiţiile legii;
n) evaluează şi monitorizează activitatea îngrijitorilor din reţeaua de sprijin, în condiţiile legii;
o) sprijină compartimentul responsabil cu contractarea serviciilor sociale, înfiinţat potrivit prevederilor art. 113 alin. (1) din Legea nr. 292/2011, cu modificările şi completările ulterioare, în elaborarea documentaţiei de atribuire şi în aplicarea procedurii de atribuire,

potrivit legii;
p) colaborează permanent cu organizaţiile societăţii civile care reprezintă interesele diferitelor categorii de beneficiari;
q) sprijină dezvoltarea voluntariatului în serviciile sociale, cu respectarea prevederilor Legii nr. 78/2014 privind reglementarea activităţii de voluntariat în România, cu modificările ulterioare;

STRUCTURA ORGANIZATORICĂ A DIRECŢIEI DE ASISTENŢĂ SOCIALĂ DOROHOI

Din punct de vedere organizatoric, Direcţia de Asistenţă Socială are prevăzute 158 de posturi, conform organigramei şi statului de funcţii, după cum urmează:

BIROUL RESURSE UMANE şi SERVICII SOCIALE FURNIZATE DE ASISTENŢII PERSONALI AI PERSOANELOR CU HANDICAP GRAV

În domeniul resurse umane (si servicii sociale furnizate de asistentii personali ai persoanelor cu handicap grav), compartimentul resurse umane:

- întocmeşte statele de plată pentru tot personalul şi face viramentele cu privire la obligaţiile de plată a angajaţilor şi angajatorului;
- întocmeşte rapoartele statistice lunare, trimestriale, semestriale şi anuale referitoare la numărul de personal, declaratii lunare şi anuale;
- eliberează la cerere adeverinţe de salariat pentru personalul institutiei;
- asigură consultanţă şi răspunde de angajarea asistentilor personali ai persoanelor cu handicap, conform legislaţiei în vigoare;
- întocmeşte dosarele de personal, privind angajarea şi acordarea drepturilor băneşti ce se cuvin asistenţilor personali ai persoanelor cu handicap;
- răspunde de primirea şi verificarea informărilor, în baza cărora va întocmi pontajele pentru asistenţii personali;
- determină fondul de salarii anual necesar dimensionării prevederilor bugetare la acest capitol;
- răspunde de completarea registrului de salariaţi REVISAL;
- întocmeşte rapoartele lunare, trimestriale, semestriale şi anuale referitoare la numărul de asistenţi personali şi fondul de salarii aferent acestuia;
- întocmeşte dosarele privind acordarea, incetarea şi suspendarea indemnizaţiilor acordate persoanelor cu handicap gradul grav .
- asigură întocmirea a anchetelor necesare încadrării asistenţilor personali pentru persoanele cu handicap şi a anchetelor sociale solicitate de Comisiile de evaluare.
- întocmeşte fişele postului .
- asigură organizarea, în condiţiile legii, a concursurilor pentru ocuparea posturilor vacante din statul de funcţii aprobat de Consiliul Local;
- întocmeşte necesarul de perfecţionare şi supune spre aprobare directorului planul de perfecţionare pe anual în curs;
- răspunde de aplicarea reglementărilor în vigoare privind încadrarea, avansarea şi salarizarea personalului din cadrul Direcţiei de Asistenţă Socială;
- întocmeşte proiecte de dispozitii pentru încadrarea, detaşarea, transferarea, promovarea, sancţionarea, pensionarea şi definitivarea pe posturi a personalului din cadrul Direcţiei de Asistenţă Socială Dorohoi ;
- urmăreşte prezenţa la serviciu a salariaţiilor;
- alte atribuţii specifice.

BIROUL FINANCIAR CONTABIL

Biroul este responsabil cu:

- prezintă Consiliului Local spre aprobare, contul anual de execuţie a bugetului, în termenul prevăzut de lege;
- angajează instituţia, prin semnătură, alături de conducătorul instituţiei, în toate operaţiunile patrimoniale; a înregistrat în contabilitate veniturile şi cheltuielile bugetului alocat potrivit clasificaţiei bugetare şi legislaţiei în vigoare.

- organizează şi ţine evidenţa contabilă, conform normelor legale; depune la Trezorerie, documentele de încasări şi plăţi iniţiate şi asigură ridicarea extraselor de cont;
- asigură prelucrarea pe calculator a informaţiilor contabile; trimestrial şi anual, şi întocmeşte darea de seamă contabilă şi anexele la bilanţ ce se depun la Direcţia economică din cadrul aparatului propriu de specialitate al Consiliului local al municipiului Dorohoi, care centralizează datele de la ordonatorii terţiari de credite ;
- elaborează şi fundamentează, în colaborare cu compartimentele din cadrul Direcţiei de asistenţă socială, propunerea de buget pentru finanţarea măsurilor de asistenţă socială.
- întcomeşte documentele de plată a materialelor, lucrărilor şi serviciilor în limita creditelor bugetare deschise şi cu încadrarea în capitolul, subcapitolul, articolul şi aliniatul de cheltuieli;
- urmăreşte efectuarea plăţilor, la obiectivele de investiţii realizate, potrivit listei obiectivelor de investiţii aprobate, a cererilor de deschidere a finanţării şi a prevederilor bugetare, pentru cheltuielile materiale şi de personal;
- întocmeşte documente de angajare, lichidare, ordonanţare şi plată a cheltuielilor proprii;
- alte atribuţii specifice.

OFICIUL/COMPARTIMENT JURIDIC ŞI CONTENCIOS

Compartiment juridic şi contencios colaborează cu celelalte compartimente ale Direcţiei de asistenţă socială la elaborarea proiectelor de hotărâre pentru:

- aprobarea Planului anual de acţiuni privind serviciile sociale acordate în cadrul Direcţiei de Asistenţă Socială Dorohoi pentru anul 2021
- aprobarea, începând cu 01.05.2021, a organigramei şi statului de funcţii ale Direcţiei de Asistenţă Socială, din subordinea Consiliului Local al Municipiului Dorohoi
- acordarea beneficiilor de asistenţă socială sub forma tichetelor sociale în anul 2021
- aprobarea Planului de acţiuni sau de lucrări de interes local ce se vor efectua în anul 2021 de către persoanele apte de muncă, beneficiare a ajutorului social din municipiul Dorohoi, potrivit Legii nr. 416/2001, privind venitul minim garantat
- aprobarea Grupului de Lucru Local pentru romii din Municipiul Dorohoi şi a Planului Local de Acţiune „Romii 2021”
- interzicerea desfăşurării unor activităţi la nivel stradal, pe raza UAT Dorohoi;

De asemenea, în cadrul Compartimentului juridic şi contencios se întocmesc:

- dosare de consiliere juridică,
- adrese către instanţa de judecată, în calitate de autoritate tutelară, cât şi către alte instituţii de stat publice sau private, societăţi comerciale, de la nivel local, judeţean şi naţional, cu referire la diverse situaţii;
- procese verbale de şedinţă cu privire la implementarea Legii 544/2001 privind informaţiile de interes public;
- raportul anual de evaluare al Direcţiei de Asistenţă Socială cu privire la implementarea Legii 544/2001 privind informaţiile de interes public,
- proceduri de lucru din cadrul Direcţiei de Asistenţă Socială,
- dovezi pentru părintele ce pleacă la muncă în străinătate.
- sesizarea instanţele de judecată şi unităţile de procuratură, când este cazul, precum şi alte instituţii de stat publice sau private;
- întocmirea şi semnarea alături de conducătorul instituţiei, acţiuni de întâmpinare, cereri reconvenţionale, sau orice alte acte de natură juridică;
- alte atribuţii specifice;

BIROUL DE BENEFICII SOCIALE, cuprinde următoarele compartimente,

- *COMPARTIMENT EVIDENTA şi PLATA BENEFICII DE ASISTENTA SOCIALA*
  Gestionează benficiile/serviciile:
  - Venitului minim garantat
  - Alocaţii pentru susţinerea familiei
  - Ajutoare pentru încălzirea locuinţei
  - Tichete grădiniţă
  - Tichete masă caldă
  - Ajutoare de urgenţă din buget local şi guvernamentale

- Dosare beneficiari cantina de ajutor social
- Burse sociale, bani de liceu, Euro 200, şi diverse anchete
- Informare şi consiliere

- *COMPARTIMENT MONITORIZARE, ANALIZA STATISTICA, INDICATORI ASISTENTA SOCIALA şi INCLUZIUNE SOCIALA*
  Gestionează benficiile/serviciile:
  - Implementarea programului guvernamental POAD

- *COMPARTIMENT BENEFICII PENTRU CREŞTEREA ŞI ÎNGRIJIREA COPILULUI*
  Gestionează benficiile/serviciile:
  - Indemnizaţia pentru creşterea copilului
  - Alocaţia de stat pentru copii
  -
- COMPARTIMENT DE SPRIJIN AL COMUNITĂŢII ROME
  Gestionează benficiile/serviciile:
  - Informare şi consiliere pentru persoanele din familii de romi,
  - Realizarea deanchete sociale pentru Burse, Bani de liceu, Euro 200, locuinte sociale, etc.
  - acordarea venitului minim garantat
  - acordareade alocaţii pentru susţinerea familiei
  - Cantina
  - Acordare de ajutoare banesti-
  - Acordare tichete gradinita
  - Acordarea ajutorului de încalzire a locuinţei

CENTRUL PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR SOCIALE, cuprinde:

CANTINA DE AJUTOR SOCIAL

Cantina de ajutor social care functioneaza conform L. 208/1997, a pregatit şi distribuit hrana calda pentru o medie zilnica de 95 persoane reprezentand aproximativ 67 familii şi persoane singure pentru care s-au efectuat anchete sociale şi planuri de interventie.

CENTRUL DE ZI PENTRU COPII "JURJAC

Centrul de zi pentru copii "Jurjac", a fost inaugurat în data de 17.11. 2010. Centrul de zi pentru copii „Jurjac" a fost finanţat în cadrul Programului „Servicii comunitare de prevenire a separării copilului de familia sa şi instruirea personalului aferent", Municipiul Dorohoi fiind beneficiar al contractului de finantare 18 din 09.03.2009, încheiat de administraţia publică locală cu Ministerul Muncii, Familiei şi Protecţiei Sociale.

În cadrul acestui Centru s-au desfăşurat activităţi specifice în domeniul protectiei copilului şi autoritatii tutelare. Astfel au fost realizate activităţi de monitorizare, evalauare şi reevaluare socio-economică şi servicii de informare şi consiliere, după cum urmează:

- Plasamente familale
- Plasamente rezidenţiale
- Plasamente la asistenti maternali
- Plasamente în cadrul unor ONG-uri
- Alte situaţii
- Notificări părinţi plecaţi în străinătate
- Exercitare autoritate parinteasca
- Evaluarea socio-familiala în cazuri de divort, stabilire pensie de intretinere
- Monitorizare copii cu părinţi plecati în străinătate

CENTRUL COMUNITAR INTEGRAT

În cadrul acestui Centru sunt furnizate următoarele servicii:

- Monitorizare copii prin triaj epidemiologic
- Monitorizare persoane vârstnice
- Monitorizare nou-născuți
- Informare și consiliere persoane cu handicap
- Informare și consiliere alte categorii de beneficiari
- Informare și educație sanitară
- Monitorizare persoane fără adăpost

CENTRUL DE ZI PENTRU COPIII ȘI TINERII CU DIZABILITĂȚI

Centrul de zi pentru copiii și tinerii cu dizabilitati din cadrul D.A.S. Dorohoi a fost înființat in cadrul proiectului "REABILITAREA și MODERNIZAREA CLADIRII DESTINATE FURNIZARII SERVICIILOR SOCIALE", cod SMIS 12495, cu sprijinul financiar din partea Uniunii Europene prin Programul Operațional Regional 2007-2013

Centrul furnizează servicii sociale primare și specializate, conform Planurilor de servicii intocmite pentru copii și tineri cu dizabilități:

- programe individualizate de recuperare - reabilitare prin fizioterapie, kinetoterapie, educație specială; terapie psiho-motrică și ergoterapie,
- terapii prin învățare (de exemplu, reprezentare, dezvoltarea imaginației, a atenției, memoriei, inteligenței, creativității etc.),
- terapii pentru dezvoltarea abilităților de autocontrol (de exemplu, dezvoltarea procesului de inhibiție voluntară),
- terapii pentru formarea deprinderilor de autoservire și autogospodărire, reorganizarea conduitelor și restructurarea perceptiv-motorie;
- terapii de expresie (expresie grafică, plastică, corporală, verbală, psihodramă, meloterapie, etc.).
- consiliere sociala și sprijin familiilor beneficiare;
- evaluarea socio-medicala a copiilor vederea obținerii certificatelor de orientare școlară și a certificatelor de încadrare in grad de handicap.

CENTRUL DE SERVICII INTEGRATE PERSOANE VARSTNICE – UNITATE DE INGRIJIRE LA DOMICILIU

Centrul furnizează următoarele servicii sociale:

- îngrijirea la domiciliu a persoanelor varstnice, care presupune realizarea următoarelor activități: ajutor pentru activitățile de bază ale vieții zilnice; ajutor pentru activități instrumentale ale vieții zilnice: prepararea hranei sau livrarea acesteia, efectuarea de cumpărături, activități de menaj, însoțirea în mijloacele de transport, facilitarea deplasării în exterior, companie, activități de administrare și gestionare a bunurilor, activități de petrecere a timpului liber;
- activități de promovare a inserției beneficiarului în familie și comunitate;
- sesiuni de informare și consiliere a membrilor de familie;
- consiliere psihosociala și informare;
- terapie ocupațională și activități de relaxare;
- organizare și implicare în activități comunitare și culturale;
- acordare alimente (ocazional) și ajutoare materiale și financiară;
- instrumentarea dosarelor necesare în vederea obținerii unei locuințe sociale sau din fondul locativ de stat;
- acordarea, in baza cererilor și a anchetelor efectuate, de pachete cu alimente de baza, provenite din sponsorizări oferite de diverși agenți economici și organizații neguvernamentale.
- evaluarea socială a persoanelor institutionalizate in Centre de ingrijire și asistență din cadrul DGASPC Botosani;
- evaluarea socială a anumitor persoane în vederea instrumentării dosarelor aflate in lucru la Politia Municipala Dorohoi și diverse instante judecătorești.

Activitatea Direcției de Asistență Socială Dorohoi se desfășoară în cadrul celor 5 spații care fac parte din patrimoniul instituției:

- 1 corp în str. Ștefan cel Mare nr. 43 – sediul juridic D.A.S. și Cantina de ajutor social, Centrul de zi pentru copii și diazbilitati, Centrul Comunitar integrat, Centrul de servicii integrate persoane varstnice

- 1 corp în str. Dumitru Furtună, nr. 14 – Biroul de beneficii sociale
- 1 corp in str. Stefan cel Mare nr.14 – Centrul de zi pentru copii ”Jurjac”
- 1 corp in str. A.I.Cuza nr. 39 – Centrul ocupational
- 1 corp in str. 1 Decembrie nr. 24, corp clădire C8 – spatiu depozitare şi distribuire produse POAD

4.2.2. Organizarea și funcționarea serviciilor de administrare a patrimoniului – fondul locativ

COMPARTIMENTUL LOCATIV, ASOCIAȚII PROPRIETARI se află în cadrul SERVICIULUI ADMINISTRAREA PATRIMONIULUI în directa subordonare a viceprimarului şi Arhitectului şef şi are următoarele atribuţii în domeniul fondului locativ:

- ✓ administrează fondul locativ destinat locuinţelor cât şi spaţiilor cu alte destinaţii;
- ✓ verifică documentaţia pentru aprobarea repartiţiilor de imobile cu destinaţia de locuinţe, în conformitate cu prevederile legale;
- ✓ întocmeşte şi supune spre aprobare, contractele de închiriere pentru spaţiile cu destinaţia de locuinţe, precum şi a celor cu altă destinaţie;
- ✓ întocmeşte şi supune spre aprobare contractele pentru vânzarea spaţiilor cu altă destinaţie şi a locuinţelor din fondul locativ de stat;
- ✓ întocmeşte actele adiţionale la contractele de vânzare-cumpărare de locuinţe;
- ✓ eliberează duplicate după contractele de vânzare-cumpărare;
- ✓ ţine evidenţa contractelor şi urmăreşte derularea lor;
- ✓ oferă date de specialitate, relaţii cu publicul, privind vânzarea-cumpărarea locuinţelor;
- ✓ înregistrează cererile de cumpărare a locuinţelor, asigurând rezolvarea lor potrivit rezoluţiilor;
- ✓ solicită indicii de creştere a preţurilor de la Direcţia de Statistică pentru întocmirea preţurilor contractelor de vânzare-cumpărare;
- ✓ întocmeşte dosare pentru schimburi de locuinţe şi pentru nominalizări privind repartizarea locuinţelor; - întocmeşte dosarele pentru predarea imobilelor naţionalizate către foştii proprietari, le supune aprobării conducerii;
- ✓ calculează chirii pentru locuinţe şi terenurile aferente;
- ✓ întocmeşte antecalculaţia împreună cu biroul investiţii pentru fiecare solicitare de reparaţii a imobilelor;
- ✓ verifică lucrările efectuate pentru locuinţele stat şi pentru spaţiile cu altă destinaţie recepţionarea acestora;
- ✓ urmăreşte întocmirea releveului pentru eventualele modificări ale construcţiilor;
- ✓ organizează licitaţii publice în vederea închirierii şi organizării spaţiilor cu altă destinaţie decât cea de locuit, întocmeşte şi verifică documentaţiile;
- ✓ întocmeşte planul de reparaţii şi îl înaintează Direcţiei Tehnice în vederea realizării lucrărilor ;
- ✓ desfăşoară verificări la imobilele in scopul de a rezolva probleme ce sunt semnalate de chiriaşi sau alte persoane cu privire la:
  - întreţinerea necorespunzătoare a imobilului;
  - degradări datorate vechimii imobilului;
  - numărul de persoane ce locuiesc in mod real in imobil;
  - rezolva probleme ce tin de corespondenta cu petenţii;
  - respectarea destinaţiei spaţiilor;
- ✓ verifică persoanele incluse în contractul de închiriere şi ia măsuri pentru evacuarea celor ce locuiesc
- ✓ urmăreşte punerea în aplicare a dispoziţiilor de evacuare şi a proceselor verbale de predare-primire;
- ✓ duce la îndeplinire HCL precum şi celelalte prevederi 'egale (Legi, Hotarari, H.G.) ce vizeaza activitatea de locativ;
- ✓ întocmeşte dosarele necesare in vederea fundamentării cererilor pentru trimiterea in judecata a persoanelor care nu respecta prevederile contractului de închiriere, vânzare — cumpărare in vederea executării silite, a rezilierii sau evacuării;
- ✓ întocmeşte situaţiile statistice şi asigura transmiterea lor in termenul solicitat de diverse organisme;
- ✓ îndeplineşte şi alte atribuţii stabilite de conducerea Primariei Municipiului Dorohoi;
- ✓ arhivarea documentelor create şi predarea acestora în arhiva Primăriei Municipiului Dorohoi, în conditiile Legii arhivelor.

La nivelul serviciului locativ se resimte în mod acut necesitatea introducerii unor instrumente informatice pentru gestiunea contractelor de închiriere, în toate fazele procesului, de la promovarea anunţurilor la gestionarea executării contractelor.

4.3. Nevoi/cerinţe pentru simplificarea procedurilor administrative la nivelul serviciilor partajate

4.3.1. Funcţionalităţi generale

Dezvoltarea soluției informatice are ca scop simplificarea procedurilor administrative prin unificarea serviciilor gestionate partajat de către autoritățile administrației publice locale.

Portalul web vizează unificarea mai multor servicii gestionate partajat precum serviciile de asistenţă socială, precum şi alte servicii din această categorie furnizate de către administraţia locală cetăţenilor.

Pentru fiecare serviciu în parte, se vor implementa module online care să simplifice procedurile administrative birocratice din prezent ale serviciilor gestionate partajat cu administrația publica locală. Soluția informatică va dispune de o interfață web accesibilă utilizatorilor pe baza de user şi parolă o singură dată, ceea ce va permite accesul la celelalte module ale sistemului.

Sistemul informatic va respecta principiul „înregistrării o singura dată" a datelor/documentelor prin implementarea unei registraturi unice pentru serviciile partajate.

Sistemul informatic va fi implementat cu prioritate, astfel încât sa genereze un impact vizibil.

Acesta va viza o serie de măsuri concrete de simplificare care cuprind atât masuri de tip front-office, cât şi măsuri de tip back-office. Masurile de tip front-office vor fi organizate în mai multe module care vor facilita interacţiunea cetăţeanului cu instituția publică precum serviciile online de registratură, optimizări pentru mobile pentru serviciile adresate cetăţenilor, publicarea automată pe site a unor informaţii de interes public etc.

Masurile de eficientizare de tip back-office vor asigura următoarele funcţionalităţi principale:
-Sistemul va oferi ordonatorilor terţiari procese specifice de registratura, circulaţie a documentelor, clasificare conform nomenclatorului, arhivare electronică, folosind nomenclatoarele şi informaţiile despre persoane din baza de date a sistemului informatic existent, in vederea comunicării electronice la nivel de UAT;
-Documentele înregistrate vor fi grupate in dosare, fiind asigurata trasabilitatea acestora, operaţiunile care acţionează asupra dosarului, timpii de procesare pe fiecare operator/departament şi ataşarea documentelor în format electronic pe parcursul fluxului;
-Permite consultarea de către persoanele autorizate a datelor din sistemul informatic integrat existent in instituţie despre un cetăţean sau o anumita adresa din interfaţa web sau de pe dispozitive mobile etc.

Serviciile de tip FRONT OFFICE (online) vor fi implementate astfel încât sa corespundă competenţelor partajate descrise în actele normative. Cadrul legal general de desfăşurare a activităţilor partajate vizate de proiect este stabilit de OUG Nr.57/2019 privind Codul Administrativ, care abroga Legea nr.195/2006 privind descentralizarea, potrivit căreia autoritățile administrației publice locale de la nivelul comunelor şi oraşelor exercită competenţe partajate cu autoritățile administrației publice centrale (art.24).

În ceea ce priveste serviciile sociale, competentele partajate sunt stabilite de Legea nr.292/2011. Art.39 din Legea nr. 292/2011 stabileste partajarea responsabilitatii dezvoltarii, administrarii şi acordarii serviciilor sociale astfel: elaborarea politicilor publice, programelor şi strategiilor nationale în domeniu, reglementarea, coordonarea şi controlul aplicarii lor, precum şi evaluarea şi monitorizarea calitatii serviciilor sociale în responsabilitatea autoritatilor administratiei publice centrale, iar organizarea, administrarea şi acordarea serviciilor sociale se afla sub responsabilitatea autoritatilor publice locale. Art.40 şi 41 din Legea nr.292/2011 precizeaza ca serviciile sociale se organizeaza şi se acorda la nivelul comunitatii şi sunt administrate de catre autoritatile administratiei publice locale şi se înfiinteaza prin hotarâri ale Consiliilor Locale.

Sistemul informatic va cuprinde o componenta de ASISTENȚA SOCIALA care sa contribuie la optimizarea procesului de organizare, administrare și acordare a serviciilor sociale ce se afla sub responsabilitatea autorităților administrației publice locale, potrivit legii.

Funcționalitățile de tip FRONT-OFFICE ale modulului de asistența sociala au ca scop facilitarea interacțiunii cetățeanului cu instituțiile publice vizate prin proiect prin dezvoltarea unui portal de masuri de simplificare cu următoarele funcționalități principale:
-Portalul va asigura publicarea și gestionarea informației, având rol de integrare a datelor prezentate publicului și de unificare a serviciilor electronice oferite;
-Soluția acoperă funcționalitățile oferite în mod normal de activitatea de la ghiseu, precum serviciile de informare/ asistența, formulare disponibile și depunerea online a documentelor la registratura instituției;
-Cetățenii vor putea fi înștiințați prin intermediul portalului cu privire la emiterea anumitor documente;
-Vor putea fi afișate și consultate online anumite reglementari de interes pentru cetățeni;
-Posibilitatea urmăririi centralizate a informațiilor aferente unei anumite persoane, respective dosarele din care face parte și detalii cu privire la dosarele respective, oferind în același timp și un istoric al evoluției dosarelor in timp.

Portalul va avea în vedere administrarea anumitor beneficii de asistența sociala care intra în competența administrației publice locale (potrivit Legii292/2011 – art.15 reglementeaza administrarea beneficiilor de asistența sociala). Facilitațile oferite includ (potrivit H.G.797/2017
– Anexa 2, art. 1) primirea solicitarilor privind beneficiile de asistența sociala, precum și informarea și comunicarea catre beneficiari a dispozițiilor cu privire la drepturile și facilitațile la care sunt îndreptațiți, potrivit legii.

In cadrul sistemului vor fi incluse o serie de servicii sociale care intra în competența autorităților administrației publice locale, contribuind la creșterea calității serviciilor sociale. Principalele servicii sociale pentru care Direcția de Asistența Sociala este acreditata sunt serviciile acordate copiilor - în cadrul Centrului de zi pentru copii; servicii cu caracter primar cu scopul prevenirii excluderii sociale a unor categorii de persoane vulnerabile - în cadrul Centrului de zi pentru copii și tineri cu dizabilități; servicii de suport la domiciliul persoanelor vârstnice (potrivit Legii 292/2011 – art. 96), în cadrul Centrul de servicii integrate persoane vârstnice; servicii de sanatate în sistem integrat cu serviciile sociale la nivelul comunității, pentru soluționarea problemelor medico-sociale ale individului (potrivit OUG 18/2017 – art.4) în cadrul Centrului comunitar integrat. Prin funcționalitațile sistemului informatic se va asigura informarea și consilierea beneficiarilor, preluarea solicitarilor pentru facilitarea accesului la acordarea dreptului la servicii sociale, precum și informarea populației privind drepturile și serviciile sociale disponibile.

Locuirea, asigurarea de locuințe sociale, respectiv de locuințe ce beneficiază de chirie subvenționata, pentru persoanele sau familiile a caror situație economica nu le permite accesul la o locuința în condițiile pieței, a reprezentat în mod tradițional un serviciu de interes general la nivel comunitar și național. În conformitate cu prevederile Legii nr. 114/1996 privind locuințele, republicata și actualizata, la Art. 38 se stabilește faptul ca „consiliile locale controleaza și raspund de fondul de locuințe sociale situate pe teritoriul unităților administrativ-teritoriale respective". Sistemul informatic va cuprinde și serviciul public de gestionare a locuințelor sociale, urmarind centralizarea cererilor pentru atribuirea unei locuințe sociale și întocmirea listei de priorități in vederea acordarii locuințelor sociale, în corelare cu partea de gestionare și urmărire a contractelor in curs.

Daca masurile de tip front-office vor avea în vedere facilitarea interacțiunii cetațeanului cu administrația publica, în vederea obținerii de servicii publice cu consum minim de resurse de timp, informaționale, materiale sau financiare, masurile de tip back-office sunt cele care susțin tot procesul prin dezvoltarea de facilitați suport care sa contribuie indirect la simplificarea procedurilor administrative pentru cetațeni prin optimizarea proceselor interne și crearea unor mecanisme de natura sa reduca timpii de realizare a solicitarilor.

Modulul informatic de asistența sociala va cuprinde urmatoarele masuri de tip BACK-OFFICE, cu urmatoarele funcționalitați:
-va permite procesarea digitala a dosarelor specifice, cu încarcarea informațiilor, stocarea formei electronice a documentelor, calculul automat al cuantumului, emiterea automata a dispozițiilor și alte operațiuni de automatizare și eficientizare a activității.
-va gestiona registrele dosarelor de asistența sociala pentru fiecare tip de beneficiu, acordarea sumelor beneficiarilor de asistența sociala, precum și anchetele sociale aferente.
-va asigura centralizarea informațiilor la nivel de persoana, pentru verificarea acestora relativ la alte tipuri de prestații sociale sau informații din sistemul existent.

-va asigura gestionarea unificata a datelor privind mai multe prestaţii sociale de tip ajutor social lunar, alocaţie de susţinere a familiei, ajutor de încălzire, ajutor de urgenţa, cantina sociala, tichete sociale, locuinţe sociale sau alte servicii sociale, raportând şi urmărind stadiul dosarelor depuse.

Se va avea în vedere ca soluţiile informatice implementate prin proiect sa respecte un minim de sofisticare al serviciilor informatice de minimum 4, în conformitate cu prevederile Strategiei Naţionale privind Agenda Digitala pentru România 2020.

4.3.2. Funcţionalităţi specifice serviciilor de asistenţă socială

Scopul instrumentului informatic pentru gestiunea serviciilor de asistenţă socială este de a asigura un mediu informatic integrat pentru asistarea procesului de acordare a diferitelor tipuri de ajutoare sociale facilitând gestionarea dosarelor înregistrate, generarea sumelor acordate şi plata acestor sume beneficiarilor de asistenţă socială.

Dezvoltarea şi folosirea unui sistem integrat de asistenţă socială la nivelul municipiului Dorohoi urmăreşte în primul rând satisfacerea următoarelor necesităţi/instrumente identificate în urma analizării activităţii curente:

- ✓ Nevoia gestionării unitare a diverselor tipuri de prestaţii;
- ✓ Validări între diverse tipuri de prestaţii (şi în cadrul lor);
- ✓ Nomenclator unic de persoane: o persoană se introduce o singură dată în baza de date, indiferent de numărul de prestaţii de care beneficiază;
- ✓ Unicitate venituri, adrese;
- ✓ Situaţie trezorerie centralizată configurabilă pe diverse prestaţii;
- ✓ Fişă verificare VMG cu toate prestaţiile de care beneficiază un beneficiar;
- ✓ Păstrare istoric ajutoare, persoane;
- ✓ Fişă personală sintetică a unei persoane, raport cost/beneficiar;
- ✓ Evidenţa activităţii utilizatorilor pe tipuri de ajutor;
- ✓ Generare borderouri pentru Agentiile Judetene de Prestatii Sociale;
- ✓ Sistemul informatic de asistenţă socială trebuie să acopere/gestioneze cel puţin următoarele funcţionalităţi curente ale instituţiei:
  - Gestiunea registrelor dosarelor de asistenţă socială, pentru fiecare tip de ajutor,
  - Gestiunea acordării sumelor către beneficiarii de asistenţă socială,
  - Nomenclatoare,
  - Gestiunea anchetelor sociale.

În urma discuţiilor purtate cu reprezentanţii şi specialiştii primăriei municipiului Dorohoi, pornindu-se şi de la rezultatele sondajului realizat în rândul cetăţenilor, a rezultat o serie de necesităţi de îmbunătăţire a serviciilor de asistenţă socială de la nivelul municipiului, atât în ceea ce priveşte componenta front-office cât şi cea back-office.

În primul rând, platforma informatică menită să sprijine simplificarea procedurilor administrative în cazul serviciilor partajate de asistenţă socială trebuie organizată pe cele două domenii principale de activitate ale Direcţiei, respectiv prestaţiile sociale şi serviciile sociale.

În cazul gestiunii **beneficiilor**, la nivelul Direcţiei de asistenţă socială, au rezultat următoarele nevoi aspecte cheie în procesul de furnizare a acestora:

- este esenţial modul de încărcare de documente/dosare (alocaţii de stat, alocaţii de susţinere a familiilor, stimulent pentru creşterea copilului, VMG, etc)
- este necesară urmărirea stadiului dosarului (atât front office, cât şi back office);
- este necesară asigurarea unei registraturi unice la nivel de Direcţie, concomitent cu existenţa mai multor registre specifice;
- în procesul de evaluare şi certificarea dosarului, se va asigura/facilita comunicarea în mod special cu:
  - PatrimVen;
  - Registrul agricol
  - AJOFM

  - Primăria – Direcția patrimoniu
  - AJIPS
- gestionarea unitară a persoanelor beneficiare de măsuri sociale de diferite tipuri, înregistrarea dosarelor aferente fiecărui serviciu sau fiecărei prestații acordate, cu toate datele necesare acestora. Ca urmare a introducerii datelor, pe baza coeficienților legali înregistrați în program, vor fi calculate valorile prestațiilor acordate sau echivalentul acestora în bani;
- vizualizarea unitară a tuturor tipurilor de măsuri pentru o anumită persoană, respectiv a sumelor totale acordate la nivel de instituție, pe fiecare tip de ajutor sau global;
- vizualizarea și căutarea centralizată, pentru toate tipurile de dosare, a documentelor din cadrul acestora, anchetele sociale aferente și a dispozițiilor acordate după diferite criterii: CNP, nume, adresă, cuantum, data, număr, utilizator etc. Pe baza rezultatelor unei căutări se va putea naviga către informațiile relaționate
- furnizarea de rapoarte sau chiar hărți GIS cu situația în timp real a beneficiilor acordate

Aplicația informatică va trebui să permită gestiunea a cel puțin următoarelor beneficii sociale:

Venit minim garantat (legea 416)

- Înregistrarea dosarelor de venit minim garantat cu toate datele necesare:
- nume, prenume, adresă, CNP, capacitate de muncă pentru titular/membri (prin selectare din baza de date de persoane a sistemului existent, inclusiv adresa acesteia); o veniturile familiei; o modalitatea de plată; o număr, dată, responsabil dosar, o număr, dată, tip pentru documentele atașate; o anchetele sociale efectuate; o eventuale comentarii;
- Operații de modificare, respectiv căutare după diferite criterii: după CNP, nume titular sau membru, adresă, număr dosar etc;
- Pe baza datelor înregistrate, vor putea fi emise automat dispozițiile de acordare/respingere/suspendare/repunere în plată. Emiterea se va putea face atât individual, Ia nivel de dosar, cât și global, pe baza mai multor dosare înregistrate intr-o perioadă;
- Calcul automat al drepturilor cuvenite, respectiv numărul de ore de muncă necesar a fi efectuate pentru comunitate, în funcție de prevederile legale, pentru fiecare lună, fără a necesita reintroducerea datelor;
- Fișa de calcul lunară, atât Ia nivel de dosar, cât și la nivel global, în mod automat (pentru toate dosarele active, în funcție de anumite criterii);
- Listă dosare înregistrate în funcție de diferite criterii: adresă/numele titularilor, data dosarului, valoarea prestației acordate, fiind posibilă ordonarea rezultatelor după diferite câmpuri (valoare, dată, nume, adresă etc);
- Centralizatoarele cerute de lege;
- Raportul statistic;
- Borderou dispoziții;
- Listă ore lucrate;
- Listă contribuție sănătate;
- Listă persoane asigurate;
- Lista cu beneficiarii care sunt proprietari de locuințe;

Ajutor pentru încălzirea locuinței

- Înregistrarea dosarelor de ajutor pentru încălzirea locuinței cu toate datele necesare:
  - nume, prenume, adresă, CNP (prin selectarea persoanelor din baza de date a sistemului existent, inclusiv adresa acesteia); o tipul de încălzire — termic, gaze, lemne, cărbuni și alți combustibili; o date despre abonat — pentru sistemele cu încălzire prin gaze — astfel încât să fie posibilă validarea datelor cu operatorul de rețea; o va putea fi evidențiat dacă ajutorul este acordat în baza legii 416; o modalitatea de plată;
  - număr, data, responsabil dosar;
  - număr, data, tip pentru documentele atașate;
  - Veniturile familiei',
  - anchetele sociale efectuate;
  - eventuale comentarii;

- Operaţii de modificare, respectiv căutare după diferite criterii: dupa CNP, nume titular sau membru, adresă, număr dosar etc;
- Pe baza datelor înregistrate, vor putea fi emise automat dispoziţiile de acordare/respingere/suspendare/repunere în plată. Emiterea se va putea face atât individual, Ia nivel de dosar, cât şi global, pe baza mai multor dosare înregistrate într-o perioadă;
- Calcul automat al drepturilor cuvenite în funcţie de prevederile legale, pentru fiecare lună, fară a necesita reintroducerea datelor;
- Centralizatoarele cerute de lege;
- Raportul statistic;
- Lista cu dosarele astfel înregistrate în funcţie de diferite criterii: adresa/numele titularilor, data dosarului, valoarea prestaţiei acordate, fiind posibilă ordonarea rezultatelor după diferite câmpuri (valoare, dată, nume, adresă etc);
- Borderou dispoziţii;
- Borderou încălzire;
- Centralizator pentru operatorii de gaze şi energie electrică;
- Anexa la dispoziţia de acordare pentru lemne, cărbuni şi alţi combustibili;
- Centralizator pentru operatorii de gaze şi energie electrică;

Alocaţie pentru susţinerea familiei (Legea nr. 277/2010)

- Înregistrarea dosarelor de ajutor pentru susţinerea familiei cu toate datele necesare:
  - nume, prenume, adresă, CNP (prin selectare din baza de date de persoane a sistemului existent, inclusiv adresa acesteia);
  - modalitatea de plată;
  - număr, dată, responsabil dosar;
  - număr, dată, tip pentru documentele ataşate
  - veniturile familiei;
  - anchetele sociale efectuate; o eventuale comentarii;
  - ISR (indicatorul social de referinţă);
- Operaţii de modificare, respectiv căutare după diferite criterii: după CNP, nume titular sau membru, adresă, număr dosar etc;
- Pe baza datelor înregistrate, vor putea fi emise automat dispoziţiile de acordare/respingere/suspendare/repunere în plată. Emiterea se va putea face atât individual, la nivel de dosar, cât şi global, pe baza mai multor dosare înregistrate într-o perioadă;
- Calcul automat al drepturilor cuvenite în funcţie de prevederile legale, pentru fiecare lună, fară a necesita reintroducerea datelor;
- Centralizatoarele cerute de lege;
- Lista cu dosarele astfel înregistrate în funcţie de diferite criterii: adresa/numele titularilor, data dosarului, valoarea prestaţiei acordate, fiind posibilă ordonarea rezultatelor după diferite câmpuri (valoare, dată, nume, adresă etc);
- Borderou dispoziţii, după diferite criterii;

Asistenţă socială specializată

Componenta de asistenţă specială specializată adresează aspectele de asistenţă socială, respectiv acordarea serviciilor sociale de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice şi încadrarea unor persoane în grad de handicap şi acordarea drepturilor prevăzute de lege.

- Gestionarea unitara a persoanelor beneficiare de masuri de asistenţă socială specializate, respectiv a datelor personale ale acestora, situaţiilor sociale, a drepturilor băneşti şi a serviciilor special – îngrijire la domiciliu şi acordarea de sprijin prin însoţitori;
- Gestionarea unitară a asistenţilor sociali care furnizează asistenţă la domiciliu şi a celor care acordă sprijin ca însoţitori;

Pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice:

- Suport în întocmirea şi monitorizarea planului individualizat de îngrijire şi asistenţăa/Fişa de monitorizare/SS;
- Administrarea Registrului de evidenţa privind informarea beneficiarilor/SS;

Pentru serviciile de asigurare însoţitori pentru persoanele cu handicap:

- Suport în întocmirea şi monitorizarea unui calendar de activităţi necesare pentru sprijinirea persoanei cu handicap;
- Suport în raportarea activităţii (pontaj, cerere concediu de odihnă, cerere plata indemnizaţiei) pentru persoanele care acordă pe teren serviciile sociale specializate;
- Administrarea Registrului de evidentă privind beneficiarii şi prestatorii – asistenţii sociali;

- Vizualizarea unitara a tuturor tipurilor de masuri pentru o anumita persoana, respectiv a obligaţiilor pentru fiecare asistent (îngrijitor la domiciliu sau însoţitor) şi graficelor/calendarelor de realizarea pentru fiecare persona beneficiară în parte, respectiv pentru asistenţii sociali;
- Vizualizarea şi căutarea centralizată, pentru toate tipurile de dosare, documentele din cadrul acestora, anchetele sociale aferente şi a dispoziţiilor acordate după diferite criterii: CNP, nume, adresa, cuantum, data, număr, utilizator, etc.
- Arhivarea electronica a documentelor şi accesul la forma scanata a acestora direct din interfaţa, fără a necesita accesul la o aplicaţie externa

Alte beneficii avute în vedere:

- **Ajutor de urgenţă** - familiilor sau persoanelor singure aflate în situaţii de necesitate datorate calamităţilor naturale, incendiilor, accidentelor, precum şi pentru alte situaţii deosebite stabilite prin lege sau prin hotărâre a consiliului local.
- **Indemnizaţie pentru persoana cu handicap** - se acordă persoanelor cu handicap astfel încât să faciliteze egalizarea de şanse, asigurarea unei vieţi autonome şi favorizarea incluziunii lor sociale.
- **Alocaţia de stat.** Reprezintă indemnizaţia pe care o primeşte fiecare copil care urmează o formă de învaţământ, având varsta de până la 18 ani. Serviciul social trebuie să depună lunar câte un borderou cu dosarele de alocaţie de stat pe luna respectivă la direcţia de muncă, pentru efectuarea plăţii către beneficiarii acestui tip de alocaţie.

În ceea ce priveşte **serviciile de asistenţă socială**, în procesul de dezvoltare a instrumentului/modulului informatic se va acorda o atenţie deosebită următoarelor aspecte/funcţionalităţi:

- managementul serviciilor de asistenţă socială furnizate de mediul privat / ONG-uri – în vederea maximizării efectelor procesului de acordare a asistenţei sociale este necesară o coordonare şi corelare a tuturor beneficilor/serviciilor acordate unui beneficiar; în acest, sens, platforma informatică poate conţine un modul dedicat mediului privat / ONG-uri prin intermediul căruia să se poate vizualiza şi completa toate serviciile de asistenţă socială oferite unui beneficiar;
- posibilitatea generării de rapoarte cu privire la serviciile oferite unui beneficiar (volum, frecvenţă, durată, etc.);
- posibilitatea preluării de propuneri de parteneriate cu mediul privat (modul de dezvoltare a proiectelor de tip PPP);
- existenţa unui modul de monitorizare a copiilor cu părinţi plecaţi în străinătate;
- existenţa unui modul de preluare a sesizărilor (din comunitate, de la alte instituţii, etc.)
- facilităţi specifice managementului de caz / planurilor de servicii;

4.3.2. Funcţionalităţi specifice serviciilor de gestionare a fondului locativ (ANL)

În cadrul modului de gestiune fondului locativ (ANL) se va ţine o gestiune a coproprietarilor de ANL, a apartamentelor cât şi a contractelor, respectiv a actelor adiţionale.

Aplicatia va pune la dispoziţie o serie de rapoarte legate de situaţia locuintelor, starea contractelor, etc.

Tot în cadrul aplicaţie va exista facilitatea de atasare şi de scriere a datelor de la cadastru. Din cadrul aplicaţiei se vor printa automat formularele de contracte în format word/html/pdf conform cu metadatele introduse.

În cadrul aplicaţiei va exista un circuit de aprobare (semnare) al contractului finalizat prin printarea contractului cu semnăturile atasate.

Aplicaţia informatică trebuie să asigure:

- ✓ instituirea creanţelor, la începutul contractului sau periodic, cu algoritmi de calcul conform clauzelor contractuale;
- ✓ emiterea facturilor în conformitate cu debitele instituite, "în bloc" sau selectiv;
- ✓ gestiunea majorărilor, scutirilor sau facilităţilor;
- ✓ înregistrarea, procesarea şi evidenţa plăţilor efectuate de contribuabili;
- ✓ evidenţa contabilă a veniturilor, generarea înregistrărilor contabile în conformitate cu normele metodologice stabilite de către Ministerul Finanţelor;
- ✓ gestiunea activităţii de urmărire şi executare silită a creanţelor;
- ✓ transferul încasărilor în registrul de casă;
- ✓ securitatea datelor pe baza de utilizator şi parola, cu păstrarea în istoric a operaţiunilor efectuate de utilizatori;
- ✓ pe partea de situaţii se asigură evidenţa contractelor, debitelor şi majorărilor calculate, facturilor, încasărilor, generarea de balanţe lunare, generarea notelor contabile şi înregistrarea lor în contabilitate, încasarile prin casă se pot exporta în registrul da casă.

4.3.3. (Posibile) cerinţe tehnice generale ale platformei informatice aferente

Notă!! Funcţionalităţile următoare sunt provizorii, acestea necesitând a fi corelate cu specificaţiile tehnice ale platformei informatice actuale a Primăriei municipiului Dorohoi, prin intermediul unui audit de specialitate.

Cerinţe funcţionale generale

Registratură – primirea/transmiterea/urmărirea documentelor

- Accesul securizat să fie permis utilizatorilor prin intermediul unui cont unic şi al unei parole securizate în mod corespunzător (litera mare, cifre, semn special);
- Să permită depunerea online a cererilor pe diferite teme, către registratură;
- Să permită încărcarea (upload) în format electronic a documentelor aferente cererii către registratură;
- Pe baza cererii introduse, în modulul de registratură şi management de documente existent se va salva dosarul în format electronic, va fi preluat şi acesta va parcurge un flux de lucru clasic în interiorul instituţiei;
- La eliberarea online a răspunsului la cerere în format electronic, acesta va fi semnat electronic cu certificate digital calificat;
- Sa permită descărcarea de către cetăţean a răspunsului la cerere în format electronic, semnat digital;
- Răspunsurile la cereri emise online trebuie să poată fi vizualizate de către toţi utilizatorii instituţiei în modulul de registratură şi management de documente existent şi să poată fi tipărite în cazul prezenţei contribuabilului la ghişeu;
- Oferă posibilitatea de încărcare (upload) în format electronic a documentelor de identitate la nivel de rol/persoana şi a documentelor privind reprezentarea/împuternicirea, dacă este cazul;
- Permite vizualizarea documentelor încărcate deja la rol şi posibilitatea de a încărca altele în cazul în care s-au modificat;
- Oferă posibilitatea de completare şi modificare a datelor personale pentru a putea fi folosite ulterior (să se precompleteze întotdeauna atunci când sunt necesare de completat - în cazul tuturor cererilor sau declaraţiilor sau altor documente);
- Permite încărcarea (upload) în format electronic a documentelor necesare (acte de dobândire, acte ce atestă proprietatea, inclusiv declaraţii pe propria răspundere);

- Permite vizualizarea de către utilizatorii instituţiei şi cetăţean a tuturor declaraţiilor depuse şi a stadiului acestora (introduse, preluate, rezolvate, respinse, anulate etc);
- Validează informaţiile introduse în ceea ce priveşte câmpurile obligatorii de completat, logica de completare (corelaţii între valori) şi oferă mesaje de avertisment privind obligativitatea completării câmpurilor respective;
- Oferă automat număr de înregistrare tuturor cererilor şi documentelor depuse prin intermediul instrumentului online;

Se va avea în vedere crearea şi punerea la dispoziţia beneficiarilor serviciilor de asistenţă socială a următoarelor documente/formulare tipizate (lista este provizorie):

Acordare indemnizaţie persoane cu handicap:
- Cerere efectuare anchetă socială pentru obţinerea indemnizaţiei lunare pentru persoana cu handicap grav
- Cerere acordare indemnizaţie
- Cerere prelungire indemnizaţie
- Cerere încetare indemnizaţie în urma decesului

Angajare asistent personal pentru persoana cu handicap:
- Cerere încadrare asistent personal

Eliberarea biletelor de călătorie pentru persoanele cu handicap:
- Cerere eliberarea biletelor de călătorie pentru persoanele cu handicap

Obţinerea unui certificat de încadrare in grad de handicap:
- Cerere ancheta sociala - minori
- Cerere ancheta sociala necesara la DGASPC

Eliberarea cardului legitimaţie de parcare pentru persoanele cu handicap:
- Cerere pentru eliberarea cardului legitimaţie de parcare pentru persoanele cu handicap

Obţinerea unei burse pentru motive medicale:
- Cerere bursă motive medicale

Acordarea ajutorului social:
- Cerere-Declaraţie acordare drepturi de asistenţă socială
- Cerere-Declaraţie pentru modificare de acordare drepturi de asistenţă socială

Acordarea unui ajutor de urgenţă:
- Cerere

Alocaţia pentru susţinerea familiei:
- Cerere-declaraţie pe propria răspundere pentru acordarea unor drepturi de asistenţă socială
- Cerere-declaraţie pe propria răspundere pentru modificarea cererii de acordare a unor drepturi de asistenţă socială sau pentru acordarea unor noi drepturi

Acordarea indemnizaţiei de creştere a copilului / indemnizaţiei lunare / sprijinului lunar şi alocaţiei de stat pentru copii:
- Cerere pentru acordarea indemnizaţiei de creştere a copilului / indemnizaţiei lunare / sprijinului lunar şi alocaţiei de stat pentru copii
- Declaraţie pe proprie răspundere a solicitantului

Acordarea stimulentului de inserţie:
- Cerere pentru acordarea stimulentului de inserţie;
- Declaraţie pe proprie răspundere a solicitantului

Ancheta Certificat de orientare şcolară:
- Cerere - Obţinerea certificatului de orientare şcolară

Locuinţe A.N.L., locuinţe sociale, locuinţe de necesitate, locuinţe de serviciu:
- Cereri atribuire locuinţe

Servicii de îngrijiri personale la domiciliu pentru persoane vârstnice:
- Cerere pentru accesarea serviciilor de îngrijiri la domiciliu

Alte documente/cereri, în funcţie de serviciile de asistenţă socială existente/acreditate

Arhivarea documentelor

- Gestionarea creării, salvării, consultării şi utilizării documentelor arhivate în arhiva electronică a instituţiei în conformitate cu prevederile legale;

- Stocarea formei electronice a documentelor înregistrate în sistem, indiferent de formatul fişierelor, într-un sistem centralizat, pe serverele instituţiei;
- Ataşarea la fiecare fişier electronic a unor date descriptive (metadate) privind conţinutul documentului şi modalitatea lui de arhivare, având cel puţin următoarele elemente: proprietarul documentului electronic; emitentul documentului electronic; numărul şi data emiterii documentului; tipul documentului electronic; formatul digital în care este arhivat documentul electronic; cuvintele cheie necesare identificării documentului electronic; elementele de localizare ale suportului fizic;
- Completarea datelor descriptive se va putea face la momentul introducerii în sistem sau ulterior, pe baza de drepturi;
- Categorisirea documentelor în funcţie de proprietăţile acestora: utilizator, tip, nivel de clasificare, fluxul din care face parte, stare etc.;
- Căutarea de documente în funcţie de datele descriptive asociate şi/sau de conţinutul acestora şi afişarea rezultatelor căutării în liste cu ajutorul cărora să poată fi vizualizate elementele dorite şi să poată fi efectuate operaţii asupra lor;
- Căutarea trebuie să se poată efectua în funcţie de numărul de înregistrare, data depunerii, tipul documentului, numele şi adresa persoanei, cuvinte cheie, textul documentului, stare etc.

Circulaţia documentelor

- Aplicaţia/modulul informatic ar putea să conţină facilităţi de lucru colaborativ şi circulaţie a documentelor:
- Să ofere posibilitatea definirii de fluxuri de procesare (circulaţie structurată), în funcţie de tipul documentului, cu posibilitatea specificării şi descrierii paşilor şi activităţilor necesare sub formă de secvenţă logică, a utilizatorilor/rolurilor/departamentelor responsabile şi a timpului alocat pentru fiecare acţiune;
- Bazându-se pe definiţiile fluxurilor de lucru, modulul trebuie să fie capabil să distribuie sarcinile automat utilizatorilor cărora le sunt destinate şi să avanseze automat documentele în fluxul de procesare;
- Pentru fiecare pas din fluxul de procesare, modulul trebuie să pună la dispoziţia utilizatorului responsabil de lucrarea respectivă documentele necesare şi, de asemenea, să transmită mai departe documentele create de acesta, eventual şi a celor primite;
- Utilizatorii vor avea posibilitatea de a înregistra adnotări şi rezoluţii la documente în fiecare pas, respectiv de a consulta notiţele celorlalţi participanţi la flux;
- Utilizatorii vor putea să îşi delege atribuţiile pe anumite perioade către alţi utilizatori;
- Modulul trebuie să funcţioneze şi prin definirea de fluxuri ad-hoc (circulaţie liberă), prin care traseul documentului este decis de utilizatori pe măsura ce efectuează anumite operaţii;
- Utilizatorii trebuie să poată urmări oricând stadiul evoluţiei unui document pe flux şi localizarea acestuia, de la momentul înregistrării până la finalizare;
- Pentru un document va exista posibilitatea vizualizării momentului preluării/ieşirii la fiecare pas, a unui istoric detaliat (utilizator/data/ora) al acţiunilor realizate şi al notelor/rezoluţiilor;
- Utilizatorii vor avea posibilitatea de a vedea centralizat listele de documente la care au de lucru, în funcţie de stadiul acestora şi gradul de urgenţă alocat;
- Sistemul va emite avertizări cu privire la depăşirea termenului de prelucrare definit sau la apropierea acestuia.

În cadrul componentei de management a documentelor vor fi oferite ***funcţionalităţi care să permită integrarea cu alte module din cadrul sistemului sau externe***, prin care acestea vor putea înregistra automat documentele emise şi le vor putea stoca în format electronic în arhiva electronică.

Pentru documentele procesate în portalul de servicii online se vor înregistra automat toate cererile venite prin intermediul acestuia şi cele emise prin intermediul lui către contribuabili. Pentru toate documentele menţionate, odată cu înregistrarea în sistem se va salva automat şi forma electronică a documentului emis/înregistrat în modulul de registratură.

Arhiva electronică va oferi funcţionalităţi de integrare pentru toate celelalte module/aplicaţii ale sistemului (ex: de tip control web care să poată fi încadrat într-o altă aplicaţie sau altă metodă echivalentă), fără a necesita accesarea de către utilizator a unei alte interfeţe/aplicaţii de arhivare electronică.

Cerințe tehnice generale

Soluţia este indicat să permită mecanisme de securitate de nivel ridicat, care să permită accesul doar pentru persoanele autorizate, permiţând:
• Securitatea datelor printr-un sistem de autorizare şi autentificare bazat pe credenţiale -utilizator, parolă - grupuri de utilizatori sau roluri şi drepturi de acces specifice la resurse. Drepturile de acces la resurse vor fi definite pe mai multe niveluri: baza de date, aplicaţie, meniu, câmpuri, operaţii. Accesul la date se va face doar prin intermediul sistemului de către utilizatorii autorizaţi;
• Drepturile de acces ale utilizatorilor vor putea fi stabilite la nivel de grup/rol sau la nivel individual. Administratorul aplicaţiei va avea posibilitatea de a defini politicile de securitate. Aplicaţiile furnizate vor fi incluse în schema de autentificare şi autorizare utilizată la nivelul sistemului integrat existent;
• Autentificarea utilizatorilor în sistem trebuie să fie permisă de la orice punct de lucru din cadrul instituţiei;
• Închiderea automată a sesiunilor de lucru ale utilizatorilor în caz de inactivitate pe o anumită durată predeterminată de timp;
• Jurnalizarea tranzacţiilor zilnice, individual pentru fiecare utilizator cu drept de acces la modificarea înregistrărilor, cu marcarea orei la care a fost executată fiecare tranzacţie precum şi a identităţii utilizatorului care a iniţiat-o (logging);
• Raportarea pe baze periodice a detaliilor privitoare la accesul în sistem al utilizatorilor;
• Respectarea condiţiilor de securitate, conform legislaţiei în vigoare.

Sistemul va oferi o interfaţă de tip web based. Astfel, pe staţiile de lucru ale utilizatorilor instituţiei (primar, persoane din conducere, operatori, consilieri, casieri, contabilitate, etc.) nu se vor instala componente software, acest lucru asigurând totodată independenţa de sistemul de operare de pe echipamentele instituţiei, amortizarea investiţiei in următorii ani şi scăderea costurilor.

Utilizatorii soluţiei vor putea accesa funcţionalităţile uzuale ale sistemului prin intermediul unui navigator web (ex: Internet Explorer, Edge, Chrome, Mozzilla etc). Excepţie privind interfaţă pot face doar operaţiuni de administrare periodice – backup, configurări.

Sistemul software ce va f dezvoltat va fi operat de utilizatori români. Toate ecranele, mesajele de eroare şi rapoartele trebuie să fie afişate în limba română.

Toată documentaţia utilizator împreună cu materialele pentru instruire vor fi livrate în limba română

Partea a II-a- Planul de acțiune pentru simplificarea procedurilor administrative

5. Planul de acțiune pentru simplificarea procedurilor administrative – detalierea specificațiilor tehnice

5.1. Componenta front office - specificații detaliate

Aplicația ce va fi dezvoltată trebuie să urmărească principiul One Stop Shop – Ghișeul Unic pentru Cetățeni.

Acesta translatează în practică ideea de punct unic de acces, de înaltă disponibilitate (non-stop), care asigură automatizarea şi digitalizarea fluxurilor de informaţii dintre cetăţeni şi instituţie în contextul unei singure locaţii, oferind servicii integrate şi centrate pe nevoile cetăţeanului prin intermediul unui portal web care oferă cetăţenilor acces la serviciile e-administraţie.

Prin implementarea unui instrument de acest tip se urmăreşte atingerea următoarelor obiective:

- **Îmbunătăţirea accesului cetăţenilor la serviciile administraţiei prin metode electronice.**
- **Diversificarea gamei de servicii oferite, inclusiv prin interconectarea cu servicii furnizate de alte instituţii.**
- **Cresterea eficienţei instituţiei prin facilitarea accesului la resurse, informaţii, mijloace de comunicare şi lucru colaborativ.**
- **Reducerea timpului necesar rezolvării demersurilor cetăţenilor.**
- **Accesul la serviciile instituţiei permanent, independent de locaţie.**
- **Definerea unitară a standardelor de furnizare a serviciilor oferite cetăţenilor.**

Componentele sistemului front office (listă indicativă)

5.1.1. Portal web

Portalul web permite definirea de servicii electronice disponibile publicului pentru formularea de demersuri administrative.

Platforma permite implementarea de servicii electronice de comunicare cu cetăţenii, precum:
1 – postarea informaţiilor online.
2 – interacţiune unidirecţională: existenţa formularelor online pentru a fi descărcate.
3 – interacţiune bidirecţională: posibilitatea de a transmite online formulare completate.
4 – tranzacţii electronice complete, inclusiv livrarea şi/sau plata.
5 – livrarea pro-activă şi automată a serviciului.

Este de preferat ca platforma să se poate integra cu o serie de alte sisteme interne în vederea implementării de fluxuri integrate de procesare a demersurilor cetăţenilor.

Din perspectiva front-office, componenta principală a platformei este un portal web specializat prin intermediul căruia serviciile electronice sunt disponibile publicului (cetăţeni persoane fizice, reprezentanţi firme, instituţii colaboratoare) în mod neautentificat sau în urma autentificării utilizatorului, conform nivelului de încredere necesar pentru furnizarea fiecărui serviciu.

Serviciile disponibile sunt prezentate într-un mod care să faciliteze regăsirea uşoară a acestora de către utilizator în funcţie de problematica de interes.

De asemenea, serviciile electronice pot include şi paşi executaţi automat de sistem (de exemplu calculul unei taxe ce trebuie plătite pentru continuarea demersului, transmiterea de notificări prin email) sau activităţi derulate de funcţionari din cadrul instituţiei.

Platforma de servicii electronice trebuie să includă un modul de administrare (backoffice) utilizat de funcţionarii din cadrul Primăriei pentru vizualizarea solicitărilor, înregistrarea lor în registratură, formularea de răspunsuri, etc.

Pentru redactarea răspunsului la solicitări, funcţionarii sunt asistaţi de sistem prin integrarea cu alte sisteme informatice în vederea transferului automat al datelor şi documentelor prelucrate, utilizarea de formulare electronice specifice fiecărei categorii de demersuri administrative, generarea de notificări automate transmise atât cetăţeanului cât şi responsabililor din cadrul instituţiei. Pentru fiecare demers, funcţionarul va putea consulta istoricul comunicărilor prin Portal dintre cetăţean şi Primărie.

Cerinţe detaliate:

- Portalul va include funcţionalităţi prin care se pot iniţia demersuri administrative de către cetăţeni, firme, instituţii partenere. Demersurile respective vor fi preluate automat (sau după o triere manuală, în funcţie de gradul de complexitate al fiecărui tip de demers) din Portal în sistemul de registratură şi de management electronic al documentelor, pentru a li se aloca număr de înregistrare.

- Portalul va fi structurat atât pe categorii de problematici, cât şi pe tipuri individuale de solicitări adresate diferitelor compartimente existente în cadrul instituţiei, astfel încât utilizatorul să poată regăsi uşor problematica dorită sau formularul necesar.

- Portalul va include atât o secţiune de informare cu privire la procedurile aplicabile şi la tipurile de acte necesare în cazul fiecărui tip de serviciu, la taxele care trebuie plătite, la programul de lucru la ghişeu, cât şi o secţiune pentru accesarea directă a serviciilor electronice disponibile în cadrul portalului.

- Serviciile electronice vor putea fi utilizate în mod autentificat sau neautentificat, în funcţie de gradul de încredere considerat necesar din perspectiva naturii informaţiilor transmise şi a efectelor juridice asociate demersului întreprins.

- Utilizarea unui serviciu electronic va presupune parcurgerea de către cetăţean a unei succesiuni de activităţi asistate de sistemul portal. Serviciile electronice vor fi centrate pe activităţi şi pe finalitatea acestora şi nu pe formulare care să replice formularele off-line existente în cazul interacţiunii la ghişeu

- Fiecare serviciu electronic disponibil în portal va consta într-o succesiune de activităţi particularizate, configurate în etapa de implementare a sistemului conform reglementărilor şi modului de organizare al instituţiei.

- Activităţile care compun un serviciu electronic reprezintă o succesiune de paşi care pot include:
  - ecrane de informare;
  - ecrane care conţin formulare web care trebuie completate, eventual cu ataşarea de fişiere (fotografii, documente scanate);
  - ecrane de vizualizare a unor documente generate automat de către Portal, în baza informaţiilor furnizate până la acel oment;
  - ecrane pentru realizarea unor plăţi electronice.

- Configurarea serviciilor electronice trebuie să se realizeze individual, astfel încât modificarea unui serviciu să poată fi realizată fără operaţiuni de recompilare a întregii platforme Portal.

- Platforma Portal implementată va fi însoţită de documentaţie completă de administrare, care să permită configurarea serviciilor electronice sau crearea de servicii noi fără a fi necesară intervenţia furnizorului.

- Formularele aferente serviciilor electronice vor fi realizate în tehnologie web şi vor putea fi completate de utilizator direct din browser, fără a fi necesară instalarea de componente software suplimentare.

- Pentru serviciile electronice fără autentificare, transmiterea oricărui formular web completat de utilizator va fi precedată de verificarea prin cod Captcha.

- Formularele web care compun serviciile electronice vor putea include controale de culegere a informației de tip text simplu, text multilinie, lista de selecție valori dintr-un nomenclator, bifă (checkbox).

- În cazul listelor de valori care au la bază nomenclatoare gestionate în alte aplicații utilizate în cadrul Primăriei, platforma Portal va permite integrarea cu acestea prin mecanisme care vor fi descrise în cadrul ofertei tehnice, astfel încât să se evite dublarea informației și apariția desincronizărilor între diferitele versiuni ale unui nomenclator utilizate în cadrul diferitelor aplicații.

- Formularele web vor putea realiza validări ale datelor introduse de utilizator, pentru verificarea respectării unor constrângeri referitoare la lungimea minimă sau maximă a textului, la limite ale valorilor numerice sau ale datelor calendaristice;

- Sistemul va permite configurarea în cadrul unui serviciu electronic a unor reguli referitoare la obligativitatea atașării anumitor tipuri de documente scanate (de exemplu documentul de identitate al titularului, copie extras Carte Funciară, copie contract vânzare-cumpărare). Regulile vor fi dependente de tipul de demers (serviciu electronic) și de opțiunile selectate de către cetățean în cadrul formularului web (se vor putea solicita documente diferite în funcție de situația concretă a solicitantului, rezultată din informațiile introduse/selectate în cadrul formularului web).

- Pentru utilizatorii autentificați, sistemul trebuie să permită extragerea automată din formularele web completate de cetățean a unor informații structurate (de exemplu nume, CNP, adresa, reprezentant legal) și va oferi opțiunea salvării acestora atașat profilului utilizatorului respectiv. În procesul de completare a formularelor web, sistemul va inițializa formularul (sau câmpuri ale acestuia) cu unele dintre informațiile structurate salvate în cadrul profilului utilizatorului. În mod similar, sistemul va permite încărcarea documentelor atașate într-o „bibliotecă" de documente personale ale utilizatorului, de unde acesta le va putea ulterior selecta și atașa unor formulare web, aferent unor solicitări de servicii specifice.

- Utilizatorul autentificat își va putea accesa oricând spațiul privat și va putea actualiza informațiile structurate și documentele personale stocate.

- Utilizatorii autentificați vor avea acces și vor putea vizualiza în mod organizat istoricul solicitărilor trimise către Primărie. În cadrul unei solicitări se vor putea vizualiza, cronologic, toate etapele comunicării între utilizator și Primărie și se va putea vizualiza stadiul rezolvării fiecărei solicitări în parte.

- Portalul va include funcționalitățile necesare pentru realizarea de plăți electronice pentru demersurile ce presupun plata unei taxe.

- Valoarea taxei care trebuie achitată va fi determinată automat de către platforma software pe baza regulilor asociate serviciului electronic respectiv și a selecțiilor realizate de către solicitant în cadrul formularelor web din pașii anteriori ai procesului.

- În cazurile în care nu este posibilă automatizarea completă a serviciului electronic (adică furnizarea serviciului electronic strict în baza informațiilor completate de către solicitant, fără a fi necesară intervenția unui funcționar – operator uman), fluxul de execuție a serviciului solicitat va putea include și activități care vor fi efectuate off-line (manual) de către un funcționar – de exemplu: validarea conținutului documentelor transmise de către solicitant, evaluarea legalității sau oportunității unui demers, determinarea cuantumului unei taxe pentru care sistemul nu dispune de reguli automate de calcul.

- În cazul în care este necesară intervenția manuală a unui funcționar în cadrul unei etape a unui proces de tratare a unei solicitări de servicii, atunci platforma Portal va genera și va înregistra în componenta de administrare a serviciilor electronice o sarcină, iar funcționarul responsabil va fi notificat automat prin email cu privire la necesitatea efectuării sarcinii respective. Sarcina înregistrată și notificarea primită vor conține un link care va permite accesul la dosarul solicitării electronice a cetățeanului din Portal, unde funcționarul va putea consulta formularele web completate, solicitarea generată și documentele suport atașate la aceasta.

- După finalizarea activității manuale (off-line), funcționarul va procesa sarcina alocată de către Portal şi va transmite solicitantului un răspuns generat automat în baza completării unui şablon de formular web de răspuns pre-completat cu datele relevante extrase din solicitarea cetățeanului. După completarea acestui formular de către funcționar, sistemul va transmite automat către solicitant un mesaj email care va conține un link către următoarea activitate pe care acesta trebuie să o parcurgă în vederea finalizării demersului (efectuarea plății sumei calculate de funcționar, atașarea altor documente justificative, completarea unui formular suplimentar).

- Etapelor procesului care presupun o acțiune din partea cetățeanului li se vor putea configura termene maxime de așteptare a unui răspuns. Dacă în această perioadă cetățeanul nu realizează activitatea solicitată, atunci demersul inițial este anulat, cu notificarea cetățeanului.

- La finalizarea procesului aferent unui demers, Portalul va genera un document electronic care va cuprinde toate informațiile completate de către solicitant în formularele web aferente pașilor de proces deja urmați, document care va putea fi fie semnat electronic de către solicitant şi transmis prin Portal, fie transmis prin e-mail, fie imprimat în cazul în care se dorește depunerea sa la ghișeu, fie salvat în spațiul virtual personal al utilizatorului (în cazul utilizatorilor cu cont de portal). Generarea documentelor electronice în baza informațiilor structurate completate de către solicitant în formularele web trebuie să fie bazată pe şabloane configurabile, în care vor putea fi incluse atât informații structurate culese din formularele aferente serviciului electronic cât şi paragrafe formatate de text predefinit şi informații referitoare la plățile efectuate în contextul respectivului demers

- Pentru serviciile electronice automate, Portalul va permite transferul automat al unei solicitări transmise prin Portal în sistemul de registratură şi management al documentelor, în vederea înregistrării în registrul general al instituției.

- Portalul va permite configurarea pentru fiecare serviciu electronic în parte a modului în care se realizează înregistrarea solicitării în sistemul de registratură electronică: automat sau manual (offline), de către un funcționar;

- Ulterior înregistrării solicitării în sistemul de registratură şi management al documentelor, solicitantul va fi înştiințat automat prin email despre acest lucru şi va putea vizualiza online stadiul finalizării acesteia, utilizând un link inclus în mesajul email primit. De asemenea, solicitantul va fi notificat automat prin email atunci când solicitarea sa a finalizat fluxul de tratare în cadrul sistemului de management al documentelor.

- Soluția trebuie să permită programarea on-line la diferite servicii oferite de primărie (stare civilă, urbanism etc.). Sistemul va include o secțiune specifică de unde utilizatorii vor avea posibilitatea de a solicita online programarea la aceste servicii.

- Se solicită programarea online, în baza unui calendar electronic care afişează zilele şi orele disponibile pentru serviciul respectiv; Din sectiunea respectivă utilizatorul are posibilitatea de a consulta în cadrul unui calendar zilele/orele disponibile pentru rezervare.

- Interfața specifică pentru cetățean permite transmiterea facilă a informațiilor necesare demersului inițiat, obținerea rezervării solicitate, jurnalizarea interacțiunilor.

- Interfața specifică pentru funcționar cu rol de gestionare a programărilor, permite configurarea calendarului de intervale disponibile rezervării, consultarea listei de rezervări cu posibilitate de filtrare, consultarea istoricului (log de acțiuni) la nivel de rezervare. Serviciile pentru care se vor putea solicita rezervări online, vor fi stabilite în perioada de analiză din cadrul implementării – maxim 5 servicii

- Aplicația trebuie sa permită crearea şi gestionarea registrelor speciale pentru diferite tipuri de acte (petiții, acces la informații publice etc.)

- Pentru fiecare categorie de documente cu regim special (petiții, acces la informații publice) aplicația trebuie să gestioneze propriul registru de numere de înregistrare, alocate automat, de la 1 la n, pentru fiecare an calendaristic, separat de numărul primit în registrul unic al instituției.

- Modulul trebuie să permită atașarea de fișiere în diferite formate la o anumită înregistrare din registrele speciale (în funcţie de numărul de înregistrare).

- Modulul pentru gestionarea registrelor speciale trebuie să permită listarea în format excel, .pdf, .csv, .xml şi .doc a rapoartelor cu registrele speciale dintr-o anumită categorie.

- Soluţia va permite cetăţenilor raportarea incidentelor prin intermediul portalului internet al instituţiei şi a aplicaţiilor mobile solicitate.

- Soluţia va permite localizarea pe hartă a incidentului semnalat.

- Soluţia va permite procesarea incidentelor într-o interfaţă web de administrare.

- Soluţia va permite alocarea unui identificator unic alfanumeric pentru fiecare solicitare înregistrată în sistem.

- Categoriile predefinite de incidente disponibile în sistem vor fi: • Asistenţă socială • Depozitări deşeuri • Construcţii / lucrări neautorizate • Iluminat public42 • Parcări • Salubritate • Spaţii verzi / parcuri • Străzi / poduri • Taxe şi impozite • Semnalizare rutieră • Altele

- Aplicaţia va permite la transmiterea unui incident înregistrarea cel puţin a următoarelor date în interfaţă: Nume, Prenume solicitant, Adresă e-mail, Număr telefon, Descriere incident, Categorie incident, atașare fotografii.

- Aplicaţia va permite verificări de tip CAPTCHA cu imagini.

- Aplicaţia va permite afişarea pe hartă a tuturor incidentelor şi filtrarea lor funcţie de categoria incidentului, stare, perioadă.

Plata electronică a taxelor pentru serviciile publice

- Platforma informatică trebuie să permită efectuarea de plăţi prin intermediul Internetului utilizând carduri bancare pentru toate categoriile de sume datorate bugetului local: impozite şi taxe locale, chirii, redevenţe concesiuni, amenzi.

- Soluţia de plată electronică va fi integrată în portalul de servicii electronice şi va fi realizată într-o arhitectură modulară ce va permite extinderea ulterioară pentru a permite încasarea de tipuri noi de taxe ale bugetului local.

- Soluţia va dispune de interfeţe standardizate care să permita includerea în fluxurile de lucru aferente serviciilor electronice a unui pas ce presupune efectuarea unei plăţi electronice. Prin intermediul acestor interfeţe se vor transmite în mod transparent pentru utilizator datele de autentificare aferente sesiunii de lucru curente, informaţii privitoare la natura şi cuantumul sumelor datorate şi vor fi facute accesibile celorlalte componente ale sistemului informaţiile privind confirmarea efectuării plăţii.

- Soluţia va dispune de mecanisme proprii de evidenţă a istoricului tranzacţiilor efectuate în vederea asigurării informaţiilor de trasabilitate necesare activităţii de suport în relaţia cu procesatorii de plăţi electronice.

- Soluţia propusă va emite dovezi electronice de plată pe care le va transmite prin email pe adresa indicată de utilizator.

- Utilizatorii autentificaţi în portalul de servicii electronice vor putea consulta datele proprii de natură fiscală aflate în evidenţa instituţiei: bunurile impozabile, impozitele şi taxele datorate, plăţile efectuate.

- Utilizatorii neautentificaţi vor putea achita taxe fără debit şi amenzi, atât pentru persoane fizice cât şi pentru persoane juridice.

- Plata taxelor fără debit fără autentificarea plătitorului va necesita precizarea datelor de identificare ale acestuia: • nume şi prenume / denumire plătitor • CNP / Cod de identificare fiscală plătitor • adresă persoanei sau adresa pentru care se solicita prestarea unui serviciu / sediul (social sau punctul de lucru pentru care se solicită prestarea unor servicii) • e-mail – pentru confirmarea efectuării plăţii • dacă se plăteşte pentru altă persoană se vor completa şi datele de identificare ale beneficiarului plăţii (nume prenume / denumire, CNP / Cod de identificare fiscală, adresă)

- La plata taxelor fără debit de către utilizatori autentificaţi, datele de identificare ale acestora vor fi precompletate automat de către sistem.

- În formularele utilizate pentru plata taxelor fără debit se vor putea adăuga texte explicative, câmpuri de selecţie a unor valori din nomenclatoare sau introducere de date suplimentare, specifice fiecărui tip de taxă.

- În funcţie de selecţiile şi datele introduse de utilizator, sistemul va putea determina automat sumele ce trebuie achitate pe baza unui algoritm configurabil pentru fiecare tip de taxă.

- Funcţionalitatea de plată electronică va fi accesibilă utilizatorilor Portalului atât dintr-o secţiune specială a Portalului, unde se vor putea realiza centralizat diferite tipuri de plăţi, cât şi ca serviciu distinct, apelabil cu o serie de parametri relevanţi din cadrul unui flux de transmitere a unei cereri.

- Astfel, modulul de plată electronică va dispune de interfeţe standardizate care să permită includerea în fluxurile de lucru aferente serviciilor electronice a unui pas ce presupune efectuarea unei plăţi electronice. Prin intermediul acestor interfeţe se vor transmite în mod transparent pentru utilizator datele de autentificare aferente sesiunii de lucru curente, informaţii privitoare la natura şi cuantumul sumelor datorate şi vor fi făcute accesibile celorlalte componente ale sistemului de aplicaţii informaţiile privind confirmarea efectuării plăţii.

Modul pentru colaborare inter-instituţională şi dezvoltare proiecte în parteneriat

- Modulul pentru colaborare interinstituţională va urmări îmbunătăţirea interacţiunii dintre Primărie şi instituţii partenere, permiţând o alocare mai bună şi imediată a resurselor şi ajutând comunicarea online cu serviciile publice locale şi municipalitatea.

- Utilizatorii din cadrul instituţiilor partenere vor putea comunica prin intermediul unui portal web cu departamentele instituţiei şi vor putea să urmărească în timp real soluţionarea problemelor. Aceştia vor avea la dispoziţie instrumente structurate pentru a transmite în mod organizat solicitări, documente şi informaţii necesare derulării activităţilor comune.

- Serviciile electronice implementate în portalul extranet vor realiza preluarea documentelor şi solicitărilor transmise, repartizarea automată a acestora sub formă de sarcini către responsabilii din departamentele de specialitate conform naturii fiecărui demers, transmiterea de notificări referitoare la evenimentele relevante pe parcursul prelucrării acestora

- Reprezentanţii instituţiilor partenere vor dispune de conturi de utilizator în portalul de servicii electronice.

- Gestionarea utilizatorilor aferenţi instituţiilor partenere va putea fi delegată unui administrator desemnat de fiecare instituţie. Acesta va putea crea conturi noi de utilizatori, le va putea suspenda, le va putea asocia serviciile electronice ce pot fi accesate

- Reprezentanţii instituţiilor/partenerilor autentificaţi prin nume utilizator şi parolă vor avea la dispoziţie servicii electronice personalizate prin care vor iniţia solicitări de transmitere de informaţii structurate şi documente.

- Fiecare instituţie/partener va dispune de servicii electronice dedicate, accesibile exclusiv reprezentanţilor săi.

- Sistemul va verifica validitatea documentelor semnate electronic ataşate solicitărilor

- Solicitările transmise de reprezentanţii instituţiilor partenere vor primi automat numere de înregistrare în registratura gestionată de aplicaţia de management de documente;

- Funcţionarii implicaţi în colaborarea interinstituţională vor dispune de funcţionalităţi integrate de comunicare care îi va asista în întocmirea răspunsurilor prin completarea de formulare şi utilizarea de şabloane predefinite;

- Documentele generate vor fi înregistrat automat în registratură şi vor fi puse la dispoziţia instituţiilor care le vor putea descărca din portal.

- Soluţia trebuie să dispună de un serviciu electronic destinat colaborării cu birourile executorilor judecătoreşti care vor putea iniţia solicitări de consultare a patrimoniului impozabil din evidenţa fiscală. În urma depunerii unei solicitări de acest tip sistemul va genera automat un document de răspuns care va conţine situaţia fiscală solicitată, pe baza datelor extrase din aplicaţia de taxe şi impozite

- Soluţia trebuie să dispună de servicii electronice destinate colaborării cu birourile notariale care vor putea iniţia solicitări de obţinere a certificatelor fiscale pentru clienţii proprii, persoane fizice sau juridice. În urma depunerii unei solicitări de acest tip sistemul fie va genera automat certificatul fiscal, prin integrare cu aplicaţia de taxe şi impozite, fie va înregistra cererea în registratura instituţiei, de unde va prelua ulterior certificatul fiscal semnat electronic încărcat de un funcţionar şi-l va transmite solicitantului

Modul de participare a cetăţenilor la actul de guvernare local

Acest modul va permite implicarea cetăţenilor în adoptarea strategiei de dezvoltare locală, oferindu-le acestora posibilitatea de a propune proiecte noi cât şi de a participa la selecţia proiectelor finanţate de bugetul local, prin vot, direct in portal

Propunerile de proiect vor include o scurtă descriere a proiectului propus, justificarea acestuia prin prisma obiectivelor vizate, indicarea locaţiei pe hartă, resursele necesare desfăşurării proiectului, inclusiv suma estimativă necesară pentru finanţare de la bugetul local, încadrarea proiectului într-o tematică dintr-o listă predefinită.

Soluţia va pune la dispoziţia publicului, spre consultare, lista de proiecte iniţiate de către diverşii parteneri publici sau privaţi, clasificate conform categoriilor (tematicilor) predefinite.

3.1.5. APLICATII PENTRU SERVICII ELECTRONICE OFERITE

- Aplicaţiile mobile vor funcţiona cel puţin pe ultimele 3 versiuni majore ale sistemelor de operare Android şi IOS existente pe piaţă la data dezvoltării aplicaţiei;
- Aplicaţiile mobile vor putea fi descărcate din magazinele online ale producătorilor sistemelor de operare mobile (Google Play, Apple Store).
- Aplicaţiile mobile vor putea fi instalate gratuit de orice persoană care doreşte accesarea serviciilor electronice puse la dispoziţia publicului de către instituţie.
- Aplicaţiile mobile vor putea fi utilizate în mod neautentificat sau autentificat.
- În mod neautentificat, utilizatorul va avea la dispoziţie secţiuni informative de interes local: informaţii referitoare la transportul public, informaţii referitoare la parcările publice, informaţii referitoare la datele de contact şi programul de funcţionare al instituţiilor şi serviciilor publice din subordinea Consiliului local.

- Aplicaţiile vor permite autentificarea utilizatorilor cu aceleaşi credenţiale (nume de utilizator şi parolă) utilizate pentru autentificarea în Portalul web de servicii electronice.

- Utilizatorii neautentificaţi vor putea solicita un cont de utilizator, prin completarea unui formular cu datele proprii de contact (nume, prenume, adresă, adresă de email, număr de telefon) şi cu ataşarea fotografiei unui document de identitate.

- Pentru validarea adresei de email şi aprobarea contului de utilizator, sistemul va trimite pe adresa de email a utilizatorului un mesaj ce va conţine un link de activare cu o perioadă de valabilitate limitată.

- Utilizatorii autentificaţi vor putea să vizualizeze şi să editeze datele proprii de contact, inclusiv cu ataşarea fotografiei unui document de identitate.

- Utilizatorii autentificaţi vor putea iniţia solicitări către Primărie, selectate dintr-un catalog predefinit de servicii electronice, prin completarea unui formular, ataşarea fotografiei unor documente, efectuarea de plăţi electronice.

- Utilizatorii autentificaţi vor putea interoga stadiul de rezolvare a solicitărilor depuse, indiferent de modalitatea de iniţiere a solicitării (la ghişeu, prin portalul web de servicii electronice, prin aplicaţiile mobile, utilizând terminalul self-service).

- Solicitările depuse prin intermediul aplicaţiilor mobile se vor gestiona în componenta de administrare a serviciilor electronice, oferind atât cetăţenilor cât şi funcţionarilor o experienţă de utilizare unitară, indiferent de modul de accesare a serviciilor electronice.

5.2. Componenta back-office - specificaţii detaliate

Modulul Registratură

- Modulul va asigura înregistrarea tuturor documentelor provenite din exteriorul instituţiei, create în interiorul instituţiei precum şi a celor întocmite ca răspuns şi înregistrate în registrul unic al instituţiei.

- Modulul de registratură va asigura funcţionalităţile sale pornind de la organigrama instituţiei, atât la nivel de direcţii, servicii, departamente, compartimente cât şi la nivel de utilizator în cadrul organigramei.

- Modulul de registratură electronică trebuie să permită utilizatorilor crearea mai multor posturi de înregistrare a documentelor (pentru fluidizarea procesului de înregistrare), numerele fiind date din registrul unic indiferent de locaţia unde a fost înregistrata cererea.

- Modulul registratură va utiliza nomenclatoare pentru: proveniență (alte companii, instituţii, ministere), adresă (judeţe, oraşe, străzi), tipul documentului. Nomenclatoarele utilizate vor putea fi actualizate

- Termenul de rezolvare a tipului de document selectat de către utilizator se va completa automat, dar va putea fi modificat de utilizator, după caz.

- Să permită listarea unui bon (raport) după înregistrarea documentului, care să conţină, pe lângă datele specificate la înregistrare şi numărul şi data înregistrării; bonul va fi înmânat solicitantului;

- Va pemite alocarea de numere speciale pentru documentele la care legislaţia prevede acest lucru. Acest număr trebuie sa fie generat automat de sistem, astfel se vor genera registre speciale suplimentare registrului unic al instituţiei.

- La înregistrările documentelor identificate unic prin numere de registratură se vor putea ataşa documente scanate.

- Conexarea cu alte documente (toate documentele adiţionale referitoare la un anumit document trebuie să se poată conexa cu prima înregistrare a documentului); Un document poate fi conexat cu unul sau mai multe documente.

- Ataşarea de documente în diferite formate electronice (de exemplu fişiere de tip Office, fişiere text, fişiere imagine, fişiere CAD, PDF, fişiere multimedia audio-video).

- Pentru informațiile cu caracter personal (CNP/CUI, date de contact) sistemul trebuie să pună la dispoziție mecanisme de afișare a acestor informații doar în caz de nevoie și doar persoanelor care lucrează la rezolvarea solicitării/documentului. Astfel, dacă un utilizator accesează informațiile aferente unui număr de registru fără ca acest număr de registru să-i fi fost alocat spre rezolvare nu va putea vizualiza respectivele documente, în schimb, dacă utilizatorul este responsabil de rezolvare acestuia, prin apăsarea unui buton trebuie să aibă acces la informația respectivă.

- În momentul înregistrării unui document/sesizări de la un cetățean, în cazul în care se completează adresa de email, acesta primește o notificare prin email cu privire la numărul de registru alocat.

- Un indicativ de arhivă (din cadrul nomenclatorului) trebuie să cuprindă de asemenea cel puțin următoarele informații: a. Nivelul de organigramă b. Tipul de document c. Termenele de păstrare (perioadă limitată sau permanent) d. Informații cu privire la depozitarea documentelor fizice (locație, raft) e. Informații cu privire le drepturile de acces

- Sistemul trebuie să furnizeze mecanisme informatice pe care utilizatorii să le folosească pentru arhivarea documentelor electronice atașate în sistem: alocare număr unic de identificare, restricția cu privire la modificarea sau ștergerea acestuia;

- Modulul de registratură trebuie să permită selectarea actelor in lucru, după serviciul sau persoana de la care provin, precum și după tipul actului.

- Modulul trebuie să permită ca un act sa fie trimis în lucru la altă persoană sau serviciu, dar să poată fi trimis spre consultare/aprobare la mai multe servicii sau persoane;

- Gestionarea versiunilor de documente: soluția trebuie să permită versionarea actelor atașate, astfel încât pentru un act atașat să se gestioneze și să se păstreze toate versiunile unui document cu istoric (descriere și tipologie), persoana care a creat versiunea, precum și data modificării.

- Modulul trebuie să ofere rapoarte și statistici despre documentele rezolvate.

- Modulul trebuie să ofere rapoarte și statistici despre documentele expirate.

- Modulul trebuie să ofere rapoarte și statistici despre documentele lucrate (trimise sau rezolvate)

- Modulul trebuie sa ofere rapoarte și statistici despre documentele cu sau fără atașament, pentru verificarea corectitudinii constituirii arhivei electronice.

- Modulul trebuie să ofere rapoarte și statistici cu documentele rezolvate după termenul legal.

- Modulul trebuie să permită vizualizarea rapoartelor în fomat grafic, folosind tipuri de grafice standard tip: pie (plăcintă), bars (coloană), lines (linie), ierarhice.

Modulul fond locativ

- Va asigura urmărirea evoluției obiectelor de patrimoniu și inventarierea domeniului public la o anumită dată, conform formatului definit de OUG 57/2019 cu modificările și completările ulterioare, pentru revizuirea periodică a Inventarului domeniului public/privat aprobat prin HG/HCL

- Va asigura înregistrarea operațiunilor efectuate asupra bunurilor de patrimoniu și înregistrarea informațiilor cu privire la documentele de intrare, modificare sau ieșire în sau din evidența patrimonială.

Modulul Asistenţă socială - funcţionalităţi minimale

- Va permite evidenţa tuturor persoanelor, care sunt sprijinite prin beneficii de asistenţă socială. Soluţia va calcula valoarea fiecărui beneficiu de asistenţă socială, ţinînd cont de venitul fiecărui membru al familiei, de numărul de membri ai acesteia, păstrând totodată istoricul lunar.
- Va asigura un mediu informatic integrat pentru asistarea procesului de acordare a diferitelor tipuri de ajutoare sociale facilitând gestionarea dosarelor înregistrate, generarea sumelor acordate şi plata acestor sume beneficiarilor de asistenţă socială.
- Va gestiona dosare corespunzătoare mai multor tipuri de ajutor:
    - Ajutor social (Legea 416),
    - Cantina socială,
    - Ajutorul lunar pentru încălzirea locuinţei cu: gaze naturale, energie termică, energie electrica, lemne, cărbuni şi combustibili petrolieri, în perioada sezonului rece, pentru familiile şi persoanele singure beneficiare de ajutor social,
    - Ajutoarele de urgenţă,
    - Alocaţia de susţinere a familiei,
    - Alocatia de stat pentru copii,
    - Drepturile asistenţilor personali ai persoanelor cu handicap grav, o Indemnizaţia lunară acordată în cazul în care persoana cu handicap grav sau reprezentantul ei legal optează pentru aceasta,
    - Indemnizaţie creştere copil,
    - Tichete de grădiniţă,
    - Centrul de zi pentru copii
- Modulul trebuie:
    - să permită obţinerea de date despre o anumită persoană, prin introducerea CNP-ului acesteia, precum dosare in care se regaseste, cuantum pe respectivul dosar, număr membrii familie şi posibilitatea de a intra în respectivul dosar (pe baza de drept de acces).
    - Să permită realizarea situaţiei pentru trezorerie centralizată, pentru ridicarea într-o zi a banilor necesari pentru plata mai multor ajutoare.
    - Să permită modificarea (personalizarea) rapoartelor de către utilizatori.
    - Să gestioneze istoricul unei persone (datele personale), respectiv ale unui dosar (componenţa familiei, sume plătite, anchete sociale).
    - Să permită crearea unui cont pentru fiecare utilizator, pe baza de parole.
    - Să permită accesul la resursele modulului, în funcţie de drepturi stabilite in prealabil.
    - Să permită definirea drepturilor de acces, operaţiune simplă şi gestionabilă de către responsabilul de aplicaţie.
    - Să permită urmărirea activităţii utilizatorilor prin rapoarte statistice pe utilizatori.
    - Să restricţioneze dreptul de acces la diverse tipuri de ajutor in funcţie de drepturile acordate fiecărui utilizator.
    - Să permită crearea unor utilizatori fără drepturi de operare, numai cu drepturi de vizualizare
- Modulul va permite realizarea următoarelor operaţiuni la nivelul fiecărui tip de ajutor:
    - Ajutoarele de urgenţă:
        - Listare dispoziţii şi referate atât individuale cât şi generale;
        - Tabel anexă la dispoziţia primarului;
        - Stat de plată: pe luna curentă, sume neachitate pe lunile anterioare sau într-o anumită perioadă precum şi a raportului centralizator al statelor de plată;
        - Situaţiile către Trezorerie cu posibilitate de listare pe o perioadă;
        - Monitorizarea activităţii utilizatorilor în cadrul acestui tip de ajutor;
        - Rapoartare cu date despre persoanele din dosarele active în luna curentă;
        - Adaugarea anchetelor sociale efectuate pentru fiecare dosar cu posibilitate de păstrare a istoricului acestora şi de a le lista;
        - Păstrarea istoricului dosarelor;
        - Completare manuală a ajutorului acordat;
        - Istoricul sumelor neachitate.

    - Alocaţia de susţinere a familiilor:
        - Listare dispoziţii şi referate;
        - Listarea borderoului pentru AJPIS;

- Evidenţa dosarelor a căror titular beneficiază şi de venitul minim garantat conform Legii 416/2001(evidenţierea majorării cuantumului ajutorului cu 25% şi listarea de rapoarte statistice);
- Adăugarea anchetelor sociale efectuate pentru fiecare dosar cu posibilitate de păstrare a istoricului acestora şi de a le lista;
- Păstrarea istoricului dosarelor;
- Rapoartare cu date despre persoanele din dosarele active în luna curentă;
- Situaţie cu dosarele propuse pentru suspendare sau încetare deoarece au acte expirate sau au trecut mai mult de 3 luni de la data suspendării.
- Monitorizarea activităţii utilizatorilor
- Cuantumul ajutorului configurabil

o Alocaţia de stat pentru copii:
- Listarea borderoului cu dosarele acceptate într-o anumită perioadă;
- Păstrarea istoricului dosarelor;
- Rapoartare cu date despre persoanele din dosarele active în luna curentă;
- Monitorizarea activităţii utilizatorilor în cadrul acestui tip de ajutor.

o Cantina socială:
- Listare dispoziţie, referat şi tabel anexă;
- Listare tabel cu persoanele care achita parţial suma pentru masa la Cantina socială;
- Listare situaţia anuală pe centre în care se acordă ajutorul;
- Evidenţa pontajelor beneficiarilor de cantină socială;
- Păstrarea istoricului dosarelor;
- Rapoartare cu date despre persoanele din dosarele active în luna curentă;
- Monitorizarea activităţii utilizatorilor în cadrul acestui tip de ajutor.

o Ajutoare de încălzire a locuinţei:

- Listare dispoziţii, referate şi tabele anexă;
- Listare situaţii centralizatoare pentru consum individual şi pe asociaţii;
- Listare rapoarte statistice;
- Păstrarea istoricului dosarelor;
- Cuantumul ajutorului configurabil;
- Situaţia pentru furnizorul de gaze naturale cu acceptările, modificările şi încetările din luna curentă în format .xls;
- Monitorizarea activităţii utilizatorilor în cadrul acestui tip de ajutor.

o Drepturile asistenţilor personali ai persoanelor cu handicap grav:

- Listare stat de personal;
- Listare stat de plata;
- Situaţii pe tip de handicap;
- Listarea şi exportul în dbf a situaţiei pentru trezorerie plus posibilitatea de cumulare cu alte tipuri de ajutor;
- Istoricul dosarelor, al datelor privind contractele de muncă ale asistentului personal, respectiv certificatul de handicap al persoanei cu handicap;
- Atenţionare certificat de handicap expirat/contract de munca expirat;
- Generare fişiere pentru bănci (pentru plata prin card);
- Monitorizarea activităţii utilizatorilor în cadrul acestui tip de ajutor.

o Indemnizaţia lunară acordată în cazul în care persoana cu handicap grav sau reprezentantul ei legal optează pentru aceasta:
- Istoricul dosarelor, al datelor privind certificatul de handicap al persoanei cu handicap;
- Listare dispoziţii şi referate;
- Raport statistic cu date despre persoanele din dosarele active în luna curentă;
- Listarea şi exportul în dbf a situaţiei pentru trezorerie plus posibilitatea de cumulare cu alte tipuri de ajutor; - Atenţionare certificat de handicap expirat;
- Generare fişiere pentru bănci (pentru plata prin card);
- Monitorizarea activităţii utilizatorilor în cadrul acestui tip de ajutor.

o o Venitul minim garantat (legea 416/2001):

- Listare referat,dispoziţie şi borderou acceptare;
- Listare situaţie centralizatoare pe luna curentă;
- Listare situaţii cu dosarele a căror anchetă socială expiră în luna curentă şi pentru care a expirat deja;
- Raport cu persoanele apte de muncă din dosarele active;
- Raport statistic;
- Listă cu persoanele care urmează să efectueze ore de muncă în folosul comunităţii;
- Păstrarea istoricului dosarelor;
- Raportare cu date despre persoanele din dosarele active în luna curentă;
- Cuantumul ajutorului configurabil;
- Monitorizarea activităţii utilizatorilor în cadrul acestui tip de ajutor.

o Ajutorul lunar pentru încălzirea locuinţei cu lemne, cărbuni şi combustibili petrolieri, în perioada sezonului rece, pentru familiile şi persoanele singure beneficiare de ajutor social:
- Listare referat,dispoziţie şi borderou acceptare;
- Listare situaţie centralizatoare pe luna curentă;
- Situaţiile către Trezorerie pentru încălzire a locuinţei cu lemne, cărbuni şi combustibili petrolieri.

5.2.4. Modulul pentru arhivare electronică - funcţionalităţi minimale

- Soluţia trebuie să permită trecerea în sistem electronic a documentelor create de către personalul instituţiei precum şi salvarea acestora în arhiva electronică.

- Odată constituită arhiva electronică, trebuie să existe „unelte" electronice la îndemâna utilizatorilor pentru regăsirea documentelor din cadrul arhivei electronice, atât la nivel de metadate cât şi la nivel de conţinut.

- Soluţia trebuie să permită accesarea conţinutului documentelor după scanare şi procesare.

- Soluţia trebuie să: a. permită transformarea documentelor fizice în format electronic – prin scanarea acestora şi arhivarea lor în format electronic; fiecărui document i se va ataşa o eticheta cu un cod de bare ce va conţine cel puţin un număr de registru şi data înregistrării respectivului document (metadate strict necesare pentru identificări ulterioare). b. permită căutarea şi regăsirea direct în arhiva electronică a documentelor arhivate, operaţiuni care trebuie să fie disponibile pentru toţi utilizatori cu drepturi de vizualizare din cadrul instituţiei – cu ajutorul criteriilor de căutare implementate în aplicaţia de management de documente.

- Prin intermediul soluţiei de managementul documentelor se va genera şi ataşa la fiecare document depus la registratură sau sosit prin poşta/fax/curier un cod de bare care să reprezinte numărul de registru şi anul înregistrării actului (metadate strict necesare pentru identificări ulterioare)

- La nivelul serverului se vor stabili componentele specifice care vor fi folosite pentru procesarea loturilor de documente, cum vor fi procesate loturile de documente şi modul de procesare a datelor rezultate în urma procesării prin crearea de fluxuri de lucru specifice.

- Modulul trebuie să permită definirea de profiluri de scanare selectabile de către utilizator, profiluri ce conţin, pe lângă setările de scanare, informaţii privind structura de documente care va fi folosită sau setul de operaţii care va fi aplicat asupra lotului de documente.

- Modulul trebuie să permită exportul în format GIF, JPG, TIF, PNG, PDF a fişierelor conţinut aferente documentelor prelucrate

- Modulul trebuie să permită administratorului accesul şi posibilitatea de configurare a tuturor componentelor specifice modulului, a loturilor de documente de pe serverul soluţiei precum şi a fluxurilor de procesare.

- Pentru staţiile de lucru din instituţie unde exista scannere obişnuite (de mică viteză) se va oferi o soluţie software care să transmită pe serverul de scanare toate documentele scanate local, documente care vor fi procesate la cerere de către subsistemul de scanare

ALTE FUNCȚIONALITĂȚI/MODULE INTER-RELAȚIONATE

Soluție de securitate pentru asigurarea compleanței GDPR

În cadrul sistemului informatic integrat se va implementa o soluție de securitate pentru asigurarea compleanței GDPR, prin audit și rapoarte specifice directivei europene, executate la nivelul infrastructurii IT, cât și prin monitorizare activa a accesului utilizatorilor la informațiile ce conțin date cu caracter personal.
Pentru a adresa cerințele de conformitate definite în cadrul organizației, soluția trebuie să poată îndeplini trei sarcini esențiale:

- Setarea unui standard de bază al conformității și securității organizaționale;
- Urmărirea activității utilizator și agregarea acesteia cu informații de securitate native ale infrastructurilor;
- Alertarea asupra violărilor de securitate potențiale, atât cele rezultate din activitatea zilnică a utilizatorilor și administratorilor, dar și asupra celor rezultate din analiza tiparelor de intruziuni.

Soluția trebuie să dispună de următoarele capabilități de procesare a volumelor mari de date:

- Să ofere interogări dinamice și distribuite, simple sau bazate pe expresii regulate și expresii logice de tip Boolean
- Să filtreze evenimentele în baza unor criterii predefinite sau personalizate
- Să normalizeze evenimentele colectate într-un format comun și să categorizeze amploarea unui atac, precum și să identifice rapid inițiatorul unui atac, sursa atacului și metoda de atac

Principalele funcționalități pe care trebuie să le aibă sistemul de management unificat al securității ce se livrează în cadrul prezentului proiect sunt următoarele, fără ca lista să fie exhaustivă:

- Agregarea de date din mai multe surse, cum ar fi: echipamente de rețea, echipamente de securitate, servere cu funcțiuni dedicate (baze de date, web, proxy etc.), echipamente desktop, aplicații antivirus etc.
- Prelucrarea și corelarea datelor, identificarea de atribute comune, de legături între pachete de date și incidente de securitate sau de sistem, pentru a crea informații cu sens privind starea securității infrastructurii IT&C a beneficiarului
- Alertarea imediată și programată a personalului de specialitate al beneficiarului cu privire la incidente de securitate identificate
  Prezentarea sintetică și structurată a informației în interfețe tip panou de control (dashboard)
- Prezentarea structurată a informației privind incidentele de securitate identificate, alertele ridicate, acțiunile întreprinse și pachetele de date, în rapoarte detaliate specifice
- Respectarea, prin procedurile utilizate și mijloacele de prezentare a informației, de standarde și norme specifice domeniului securității informației
- Arhivarea locală sau în depozite colocate și păstrarea datelor pe termen lung, asigurarea de facilități privind analiza istorică a datelor precum și semnarea datelor cu semnătură digitală

Soluția va suporta nativ, pe bază de conectori predefiniți, colectare de evenimente de la următoarele surse:

- Microsoft Windows Server 2000 SP4 sau superior, până la Windows Server 2019
- Microsoft Windows XP SP3 sau superior, până la Windows 10
- Servere de virtualizare VMware ESX
- Windows Hyper-V și VMware vCenter
- Cisco SourceFire, ASA, ISE, FirePower, Prime
- Cisco Netflow v5, v9 si NetFlow Stiching
- IBM AIX, HP-UX, Solaris, distribuții comerciale Linux
- FireEye, Imperva, McAfee Web Gateway
- Firewall-uri Cisco Meraki, SonicWALL, Palo Alto
- Balansoare de rețea F5
- Microsoft DNS, Linux DNS
- DHCP
- Servicii web Apache, Tomcat, Microsoft IIS sau cele construite pe tehnologie NodeJS

- SQL Server Log, Oracle Audit, alte sisteme de baze de date cu conector ODBC (MySQL, MariaDB, PostgreSQL)
- Sisteme de baze de date No-SQL (MongoDB, CouchDB, Terrastore)
- Evenimente de aplicații generate sub forma de înregistrări text sau tabele de audit în baze de date MS SQL, Oracle, MariaDB, PostgreSQL
- Mesaje syslog generate de echipamente de rețea, echipamente de tipărire, sisteme de control al accesului sau alte echipamente
- Colectarea evenimentelor de securitate la nivel de sistem de fișiere, pentru tehnologii Linux și Windows
- Colectarea evenimentelor de securitate Windows fără agent sau prin setarea unui agent colector (la nivelul soluției sau pe un sistem neutru identificat în arhitectura de implementare)
- Colectarea de metadate din sisteme terțe (Active Directory, informații WMI, SNMP, sisteme de management al identităților), pentru utilizarea lor în procesul de corelare

Soluția trebuie să include un modul de tip „self audit" astfel încât activitatea administratorilor, operatorilor și utilizatorilor în soluție să fie înregistrată în evenimente de interogare și modificare a configurației, iar acestea să poată fi auditate (colectate, stocate și să se poată genera alerte și rapoarte de conformitate).

Sistemul trebuie sa includă un sistem de raportare care să permită rapoarte generate pe baza tuturor informațiilor colectate și generate de sistem și care pot include atât informații în timp istoric cât și în timp real. În mod implicit, sistemul trebuie să includă rapoarte și sub-rapoarte clasificate în mai multe categorii (disponibilitate, securitate, analiza vulnerabilității etc.) și să permită utilizatorilor crearea propriilor lor rapoarte, inclusiv numai acele sub-rapoarte, care sunt de interes în ceea ce privește profilul de utilizator monitorizat și nevoile specifice.

Soluția va include suport de conformitate out-of-the-box pentru standardele de conformitate din industrie: SOX, ISO 27001, COBIT, HIPAA, PCI-DSS, FISMA, GDPR.

Soluția trebuie să dispună de un mecanism de alertare asupra evenimentelor sensibile de securitate, cu posibilitatea de a crea noi alerte în baza unor politici flexibile. Soluția va include un set cuprinzător de alerte tehnologice și per standard de securitate, pentru toate tehnologiile și procesele parte din proiect, care să permită notificarea în timp real asupra breșelor de securitate.

Cerințe privind licențierea:
• Licențierea soluției va fi de tip „perpetual license"
• Soluția trebuie să poată suporta minim 1500 EPS (evenimente pe secundă) în cazul in care licențierea se va face in acest mod;
• Furnizorul va oferi mentenanță și suport pentru cel puțin 12 luni din momentul intrări în exploatare a soluției.

Modul de semnătură electronică

Soluția de semnătură electronică se integrează cu sistemul de Management al documentelor atât pentru verificarea validității cât și pentru procesul de semnare a documentelor. Funcționalitățile modulului includ:

- Semnarea electronică a documentelor.
- Verificarea validității semnăturilor electronice în momentul atașării de documente semnate electronic la numere de registru din aplicația de Management al documentelor.
- Validarea transmiterii pe flux a documentelor care necesită semnătură electronică, în formă efectiv semnată.
- Repartizarea documentelor în aplicația de Management al documentelor cu scop precis de semnare electronica.

Soluția de semnătură electronică trebuie să fie oferită sub forma unui serviciu web pentru a putea fi apelat și integrat în mod unitar de către mai multe aplicații existente sau platforme de servicii electronice. Soluția trebuie să deservească la crearea semnăturilor electronice calificate pe documentele, formularele și cererile depuse de cetățeni și pe cele interne, aprobate de funcționari și eliberate de către instituție.

Solutia trebuie să creeze semnături electronice calificate în conformitate cu *Regulamentul European eIDAS 910/2014 privind identificarea electronică şi serviciile de încredere pentru tranzactiile electronice pe piaţa internă,* asigurând astfel recunoaşterea acesteia pe teritoriul tuturor statelor membre UE

Solutia de semnatură electronică calificată trebuie să deţină o certificare recunoscută la nivel european (publicată pe site-ul Comisiei europene), iar soluţia software şi hardware utilizata pentru semnare trebuie să fie un dispozitiv autorizat de creare a semnăturilor electronice calificate în conformitate cu Anexa II a Regulamentului UE 910/2014.

Soluţia trebuie să permită înrolarea utilizatorilor, utilizatori înregistraţi ai portalului de servicii electronice sau funcţionari ai instituţiei, în vederea emiterii certificatelor calificate şi stocarea acestora în condiţii de securitate şi în conformitate cu bunele practici şi standardele internaţionale privind crearea semnăturilor electronice calificate.

Soluţia va rula doar în contexul utilizatorilor autentificati în platforma de servicii electronice şi a solutiei de management a documentelor.

Soluţia va permite crearea semnăturii electronice atât pe documente individuale, cât şi bulk.

Soluţia va permite semnarea automată a documentelor remise de către instituţie cu un sigiliu electronic calificat emis conform Regulamentului eIDAS 910/2014.

Soluţia va permite semnarea electronică a hash-urilor documentelor, în vederea asigurării confidenţialităţii şi a conformităţii cu Regulamentul UE 679/2016 privind protecţia datelor cu caracter personal (GDPR).

Componenta de verificare a validităţii semnăturii electronice:

- Va funcţiona ca un serviciu web.
- Va permite verificarea integrităţii documentului semnat electronic.
- Va permite verificarea stării certificatului, prin integrarea cu serviciul OCSP (Online Certificate Status Protocol), în conformitate cu RFC 6960.
- Va permite validarea cerificatelor digitale prin intermediul CRL-urilor (Certificate Revocation List) stocate local.
- In cazul fişierelor cu mai multe semnături aplicate, va permite validarea individuală a fiecărei semnături, în conformitate cu standardul RFC 5652.
- Soluţia va înregistra toate acţiunile efectuate în fişiere log.
- Soluţia va returna cel puţin următoarele informaţii verificate:
    a. Validitatea semnaturii;
    b. Informatii despre certificatul digital (numele emitentului, numele titularului, valabilitatea);
    c. Informaţii despre marca temporală aplicată.

Alte cerinţe: licenţe aferente serverelor

Serverul web

Serverul web procesează şi livrează conţinut informaţional în principal de natură statică. Paginile statice (şi pseudo statice) vor fi livrate pe baza protocolului HTTP şi HTTPS. PC va fi scrisă pentru a beneficia de capabilităţile serverului web, care includ abilitatea de a manipula pagini web simple proiectate în HTML.

În cazul în care sunt recepţionate cereri de accesare a unor funcţii dinamice, serverul web înaintează cererile serverului/serverelor de aplicaţii (filtrare/dispatch).

Serverul trebuie să permită nativ utilizarea funcţiilor de criptare trafic (HTTPS) şi comprimare a traficului de ieşire (output compression) folosind algoritmi de compresie.

Serverul trebuie să poată defini site-uri web multiple independente şi să le trateze separat, pentru fiecare site definit să se poată specifica unde sunt stocate datele de configurare sesiune, operaţiile permise (minimum GET, POST, HEAD, OPTIONS, TRACE, DELETE, PUT). Serverul de web trebuie să funcţioneze ca un server de Proxy pentru serverul de aplicaţii.

Sistemul trebuie să permită utilizarea compresiei la servirea fişierelor statice. In acest caz, trebuie să se poată defini şi excepţii de la politica de compresii.

Sistemul server web trebuie să permită extinderea lui cu module proprii de filtrare. În acest sens, trebuie să dispună nativ de un set de funcţii (API) care să permită filtrarea cel puţin a următoarelor evenimente:

- Autentificarea utilizatorilor
- Implicarea unui sistem de autorizare extern

Sistemul trebuie să permită conversia imaginilor în formatul implicit GIF şi servirea lor întreţesută pentru optimizare. De asemenea, va trebui să se poată limita cantitatea de date aferentă unei operaţii POST şi să perm ită compresia fişierelor la upload.

Pentru fiabilitatea sistemului, serverul trebuie să poată funcţiona într-o arhitectură de tip load-balancing şi să dispună de interfaţă grafică web de configurare; din interfaţa web trebuie să se poată executa comenzi de tip consolă (linie de comandă) asupra serverului, care să poată oferi informaţii despre:

- Task-urile care rulează curent pe
- Sesiunile web ale utilizatorilor (câţi sunt conectaţi, durată, câte sesiuni, etc.)
- Ce aplicaţii şi baze de date sunt accesate de useri (prin conexiunile serverului web)

Serverul trebuie să poată participa într-o arhitectură de autentificare unică (SSO) cu alte servere de web iar serviciile de proces sunt responsabile cu fluxurile de procese. Acestea includ mecanisme de respectare şi gestiune a regulilor domeniului de activitate şi de procesare a deciziilor. Procesele deservite pot fi de durată scurtă, ne-întreruptibile, sau de lungă durată, incluzând combinaţii de servicii puse la dispoziţie prin software şi acţiuni umane.

Compunerea acestor procese rezultă din modelare, iar ”executabilul” rezultat se rulează pe motorul de execuţie al proceselor.

Serverul de web trebuie să permit crearea de site-uri virtuale, iar pe fiecare astfel de site să se poată define:

- Autentificare TCP HTTP: ca Anonim, cu nume&parola, redirectare către SSL
- Autentificare SSL: ca Anonim, cu nume& parola, cu certificate client SSL v2 şi SSL v3
- Rularea de scripturi CGI
- Posibilitatea de filtrare server-side a paginilor cu un filtru şi transferul lor automat către alte servere pe baza unor politici de filtrare
- Configurarea de locaţii WebDAV sau echivalent
- Configurarea traficului astfel încât acesta să poată fi comprimat cu algoritmi de tip zip
- Configurarea astfel încât să servească informaţiile binare (ex. imagini gif) în format comprimat automat.
- Criptarea folosind SSL v3.0 trebuie să suporte cel puţin următorii algoritmi: AES cu cheie pe 128bit şi 256bit şi SHA-1 MAC

Serverul pentru aplicaţii

Serverul de aplicaţie trebuie să aibă următoarele capabilităţi:

- Capabilităţi de clustering la nivel de aplicaţie, cu distribuţie a sarcinii de lucru în cluster;
- Distribuţia sarcinii de lucru a serverului web;
- Să poată oferi şi consuma servicii web, folosind protocoalele SOAP, HTTP;
- Să poată oferi şi consuma REST-uri;
- Suport pentru autentificare bazata pe roluri şi pe certificate;
- limbajele de programare folosite trebuie să poată genera cod care rulează fără emulatoare şi fără virtualizare pe SO server;
- permite păstrarea în memorie a codului obiect (gata compilat) pentru aplicaţii şi reutilizarea lui direct din locul unde a fost salvat pentru a elimina eventualele recompilări redundante;
- după generare şi la fiecare modificare, să salveze pe disc codul rezultat după compilare şi să îl încarce direct de pe disc, fără să fie necesară recompilarea lui;
- Să se poată stabili pentru fiecare aplicaţie în parte utilizatori care pot administra complet aplicaţia (inclusiv gestiune acces)
- Să se poată stabili pentru fiecare aplicaţie în parte utilizatori/grupuri care pot administra aplicaţia fără posibilitatea de modificare/gestiune acces;
- Pentru autentificare, serverul trebuie să permită definirae de address book-uri multiple atât native cât şi externe şi să poată seta o politică de utilizare a lor atât individual cât şi înlănţuit

Securitatea aplicaţiilor pe serverul de aplicaţii

- funcţionalităţi Single Sign-On, oferind interoperabilitate îmbunătăţită între diferite aplicaţii şi medii

- auditare securitate acţiuni administrative, cum ar fi modificări de configurări de securitate,gestionare de chei şi certificate, modificări de politici de control al accesului, etc.
- adminstrare a securităţii la nivelul consolei de administrare, cu acces pe bază de drepturi, în funcţie de roluri la nivelul cell, node, cluster sau aplicaţie

Cerinte legate de administrarea serverului

- Aplicaţii administrarea de la distanţă folosind atât client web, cât şi client propriu (fără instrumente de tip Remote Desktop); atât administrarea prin client web cât şi cea prin client propriu să se facă prin conexiuni securizate pe bază de certificate digitale şi user+parolă;
- consolă de administrare web-based pentru gestionarea centralizată a tuturor componentelor din topologii ce includ mai multe servere de aplicaţii şi/sau web

Alte cerinţe pentru serverul de aplicaţii

- trebuie să conţină mecanisme de criptare a informaţiilor stocate
- să existe posibilitatea de lucru off-line şi sincronizare;
- să existe mecanisme granulare de securitate, la nivele individuale de user, server, aplicaţie, staţie;
- trebuie să suporte ca mediu de rulare a aplicaţiilor platforma Java sau o platformă echivalentă;
- prezentarea echivalentelor între platforma Java solicitată pentru serverul de aplicaţii şi o altă platformă echivalentă" va fi realizată de ofertant prin prezentarea în oferta tehnică a modului de acoperire a ipotezelor ce ţin de arhitectura software pentru aplicaţia ofertată, cum sunt: satisfacerea criteriilor de performanţă, de scalabilitate orizontală şi verticală (astfel încât răspunsul sistemului la grade mari de încărcare să rămână la acelaşi nivel), de disponibilitate a serviciilor, de extensibilitate şi cuplare slabă şi coeziune ridicată, de interoperabilitate cu alte sisteme.
- trebuie să suporte nativ pentru aplicaţiile de pe platformă posibilitatea de aplicare a unei teme unitare, bazate pe un framework de tip Bootstrap sau echivalent.
- serverul de aplicaţii trebuie să permită nativ replicarea în întregime a întregului design al unei aplicaţii (cod, machete, rapoarte, fişiere, resurse, etc) între diverse servere de aplicaţie, atât manual, cât şi programatic pe baza unui task; de asemenea trebuie să deţină integrat un mecanism de actualizare şi distribuţie design aplicaţii;
- platforma trebuie să conţină propriul sistem LDAP, fără a fi nevoie de licenţiere suplimentară sau hardware suplimentar, dar să permită şi integrarea cu alte sisteme LDAP (cum ar fi Microsoft Active Directory sau Tivoli Directory Server sau echivalent).