

ANALIZA DE BUSINESS

pentru

implementarea proiectului „Soluții informatice integrate pentru
simplificarea furnizării serviciilor către cetățeni și mediul de afaceri și
optimizarea procedurilor administrative la nivelul Municipiului
Râmnicu-Sărat”, Cod SMIS 129270

SIPOCA 647
SMIS 129270

Remis spre rambursare
către AM POCA

Proiect finanțat
din POCA



Cuprins

1. Controlul documentului3
 - 1.1. Aprobare finala3
 - 1.2. Lista de distribuție a documentului.....4
 - 1.3. Documente referință4
 - 1.4. Scopul documentului.....5
2. Inventarierea serviciilor furnizate cetățenilor și mediului de afaceri7
3. Aspecte constatate privind livrarea serviciilor8
 - 3.1. Informarea cetățenilor și mediului de afaceri privind serviciile furnizate de administrația publică8
 - 3.1.1. Procedura de obținere a serviciilor.....11
 - 3.1.1.1. Primirea și înregistrarea solicitărilor de la cetățeni și mediul de afaceri 11
 - 3.1.1.2. Rezolvarea solicitărilor de la cetățeni și mediul de afaceri..... 11
 - 3.1.1.3. Analizarea și repartizarea solicitărilor de la cetățeni și mediul de afaceri 13
 - 3.1.1.4. Păstrarea și arhivarea documentelor 13
 - 3.1.2. Timpul petrecut de solicitanți 14
 - 3.1.3. Activitatea personalului instituției publice responsabil de acordarea serviciului.....14
 - 3.1.4. Situația actuală a sistemului informatic.....15
4. Digitalizarea serviciilor publice..... 17
 - 4.1. Metodologia de evaluare a nivelului de maturitate privind digitalizarea serviciilor publice 17
 - 4.2. Stabilirea nivelului actual de digitalizare a serviciilor publice21
 - 4.3. Stabilirea nivelului viitor de digitalizare a serviciilor publice21
5. Anexe 24

Remis spre rambursare
către AN POCA

SIPOCA 647
SMIS 129270

Proiect finanțat
din POCA



1. Controlul documentului

Contract: Contract de servicii nr. 48897/26.07.2019 pentru Servicii de consultanta și expertiza tehnica IT în domeniul e-guvernării pentru proiectul Soluții informatice integrate pentru simplificarea furnizării serviciilor către cetățeni și mediul de afaceri și optimizarea procedurilor administrative la nivelul Municipiului Râmnicu-Sărat”, Cod SMIS 129270

Analiza de business pentru implementarea proiectului ”Soluții informatice integrate pentru simplificarea furnizării serviciilor către cetățeni și mediul de afaceri și optimizarea procedurilor administrative la nivelul Municipiului Râmnicu-Sărat” este un

Subiect: livrabil formal folosit pentru a prezenta succint concluziile analizei efectuate, în vederea identificării serviciilor electronice ce vor fi implementate în cadrul proiectului ”Soluții informatice integrate pentru simplificarea furnizării serviciilor către cetățeni și mediul de afaceri și optimizarea procedurilor administrative la nivelul Municipiului Râmnicu-Sărat”, Cod SMIS 129270

1.1. Aprobare finala

Aprobare Finala			
Nume	Instituția	Data	Semnătura
SIPOCA 647	Remis spre rambursare către AM POCA		Proiect finanțat din POCA
SMIS 129270			

SIPOCA 647 SMIS 129270	Remis spre rambursare către AM POCA	Proiect finanțat din POCA
---	--	---

1.2. Lista de distribuție a documentului

Lista de distribuție a documentului			
Nume	Structura Organizatorica	Titlul	Statut Validare

1.3. Documente referință

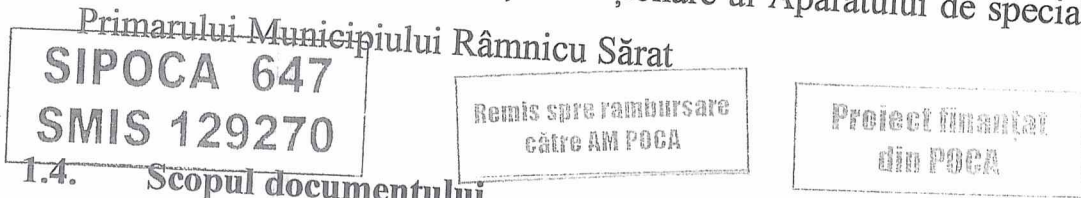
Următoarele documente au constituit suport pentru întocmirea documentului curent:

- Caiet de Sarcini pentru „Achiziția de Servicii de consultanta și expertiza tehnica IT în domeniul e-guvernării (Cod CPV 72600000-6) pentru proiectul ”Soluții informatice integrate pentru simplificarea furnizării serviciilor către cetățeni și mediul de afaceri si optimizarea procedurilor administrative la nivelul Municipiului Râmnicu-Sărat”, Cod SMIS 129270 finanțat prin Apel POCA/471/2/1/ Introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP”
- Contract de servicii nr. 48897 din 26.07.2019
- Organigrama și statul de funcții al Aparatului de specialitate al Primarului Municipiului Râmnicu Sărat, precum li a instituțiilor cu sau fără personalitate juridică din subordinea Consiliului Local

Analiza de business



- Nomenclator Arhivistic al Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat, aprobat prin Dispoziția nr. 1319 din data de 10.11.2017
- Regulament de Organizare și Funcționare al Aparatului de specialitate al



1.4. Scopul documentului

Scopul documentului este de a prezenta concluziile inventarierii serviciilor furnizate cetățenilor și mediului de afaceri de către administrația publică din Municipiul Râmnicu Sărat (Aparatul de specialitate al Primarului Municipiului Râmnicu Sărat și instituțiile cu sau fără personalitate juridică din subordinea Consiliului Local) și de a identifica serviciile ce vor face obiectul digitalizării în cadrul proiectului "Soluții informatice integrate pentru simplificarea furnizării serviciilor către cetățeni și mediul de afaceri și optimizarea procedurilor administrative la nivelul Municipiului Râmnicu-Sărat".

Pentru atingerea acestui scop s-au desfășurat următoarele activități:

- activități de analiză a documentelor: structurile de organizare, Regulamente de Organizare și Funcționare, Nomenclator Arhivistic, procedurilor operaționale
- activități de analiză a situației actuale privind modul de furnizare al serviciilor către cetățeni și mediul de afaceri
- activități de inventariere a serviciilor furnizate de către primărie
- activități de identificare a soluțiilor de expunere a serviciilor electronice către cetățeni atât din România cât și din alte țări (Austria, Republica Moldova, Estonia)
- A fost elaborată concepția de implementare a serviciilor electronice în cadrul proiectului, susținută printr-o prezentare în data de 02.09.2019, la sediul Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat

- au fost desfășurate interviuri în perioada 02-04 Septembrie 2019 cu personalul cheie al beneficiarului din diferite unități organizatorice, după cum urmează:

- Compartiment informare și relații publice
- Serviciul Urbanism
- Compartiment contencios administrativ și juridic
- Compartiment administrare patrimoniu
- Compartiment registru agricol
- Compartiment arhivă
- Direcția asistență socială
- Compartiment încasare, constatare, debitare și amenzi persoane fizice
- Compartiment impozite și taxe locale, persoane juridice și executări silite
- Compartiment spațiu locativ

**SIPOCA 647
SMIS 129270**

REMIS SPRE ROMÂNIA
CĂTRE AN POCA

Proiect finanțat
din POCA

S-au investigat în mod specific următoarele:

- Analiza și revizuirea listei serviciilor furnizate
- Actele normative care reglementează activitatea de furnizare a serviciilor
- Procesele interne actuale prin care se furnizează serviciile
- Procesele viitoare în cazul implementării proiectului
- identificarea șabloanelor de documente utilizate
- identificarea aspectelor ce concură la un consum de timp semnificativ în ceea ce privește lucrul cu emiterea, circuitul și căutarea documentelor
- identificarea modului de clasificare a dosarelor cu tipuri de documente utilizată la arhivarea fizică
- potențiale funcționalități

2. Inventarierea serviciilor furnizate cetățenilor și mediului de afaceri

În cadrul etapei de analiză aferente proiectului "Soluții informatice integrate pentru simplificarea furnizării serviciilor către cetățeni și mediul de afaceri și optimizarea procedurilor administrative la nivelul Municipiului Râmnicu-Sărat" au fost identificate un număr de 68 de servicii furnizate cetățenilor și mediului de afaceri de către administrația publică din Municipiul Râmnicu Sărat (Aparatul de specialitate al Primarului Municipiului Râmnicu Sărat și instituțiile cu sau fără personalitate juridică din subordinea Consiliului Local). După cum se poate observa în Anexa 1, aceste servicii au fost grupate în 14 categorii astfel:

1. URBANISM/CONSTRUCȚII
2. DOMENIUL PUBLIC
3. TRANSPORT
4. PATRIMONIU
5. TAXE ȘI IMPOZITE
6. TUTELĂ
7. SERVICII SOCIALE
8. AUDIENȚE
9. INFORMAȚII PUBLICE
10. PETIȚII
11. REGISTRUL AGRICOL
12. COMERȚ
13. CADASTRU
14. LOCUINȚE

SIPOCA 647
SMIS 129270

Remis spre rambursare
către AM POCA

Proiect finanțat
din POCA

Pentru fiecare serviciu din listă a fost elaborată o fișă descriptivă a serviciului ce include următoarele informații:

1. Denumirea serviciului
2. Descrierea serviciului
3. Compartiment responsabil

**SIPOCA 647
SMIS 129270**

4. Timp de soluționare
5. Termen de arhivare
6. Termen de completare dosar
7. Adresa și datele de contact ale prestatorului
8. Programul de prestare a serviciului
9. Costul serviciului
10. Documente necesare pentru prestarea serviciului
11. Documente finale
12. Acte normative
13. Anexe – cu documentele tipizate

Remis spre rambursare
către AM POCA

Proiect finanțat
din POCA

Fișele descriptive ale serviciilor sunt prezentate în Anexa 2.

3. Aspecte constatate privind livrarea serviciilor

Municipiul Râmnicu Sărat, ca instituție a administrației publice locale, își desfășoară activitatea pe principiul autonomiei locale în baza Legii nr.215/ 2001 a administrației publice locale.

3.1. Informarea cetățenilor și mediului de afaceri privind serviciile furnizate de administrația publică

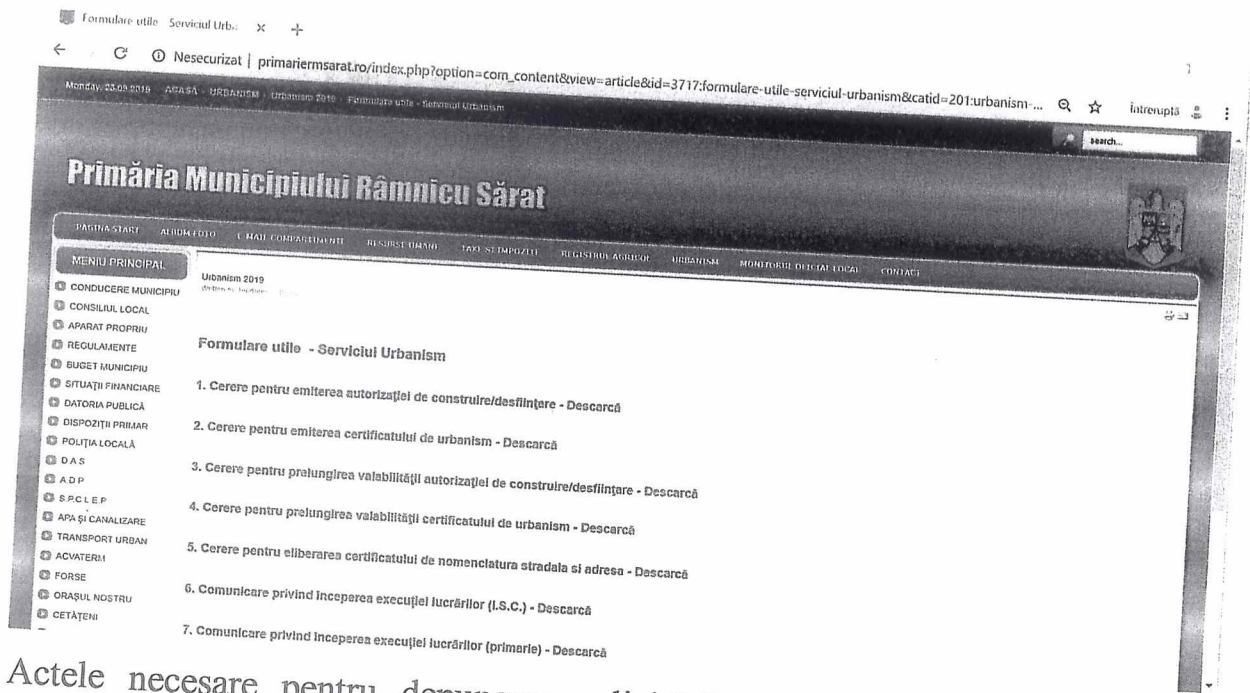
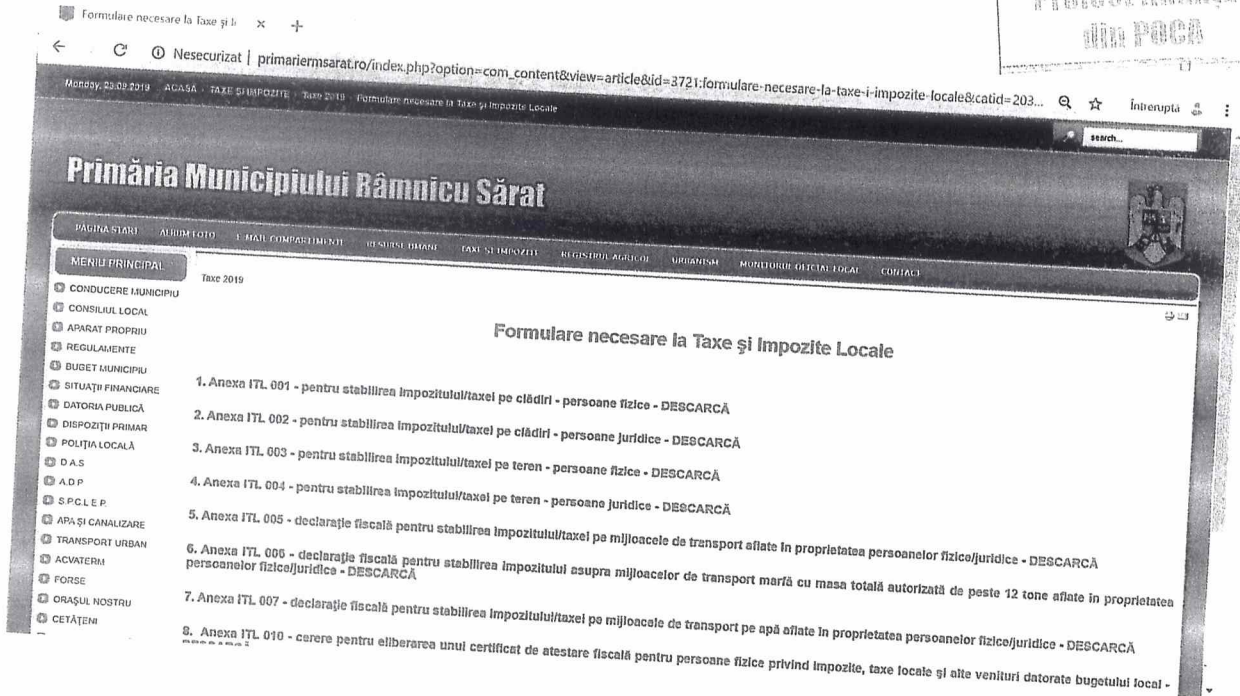
Principalele surse de informare, cu privire la condițiile și procedurile de obținere a serviciilor, sunt reprezentate de:

- consultațiile, oferite de personalul instituțiilor publice responsabile (Punctul de Informare pentru Cetățeni) și de informațiile, obținute de la persoane terțe, care interacționează/cooperează cu instituția.
- website-ul instituției <http://www.primariermsarat.ro/>

Website-ul instituției <http://www.primariermsarat.ro/> nu conține o secțiune dedicată privind serviciile furnizate de către primărie pentru cetățeni și mediul de afaceri. Totuși, în secțiunile "Taxe și Impozite" și "Urbanism" există o zonă

dedicată de "Formulare" în cadrul căreia sunt disponibile pentru descărcare unele formulare asociate solicitărilor specifice acestor compartimente funcționale.

Proiect finanțat
din POCA



Acele necesare pentru depunerea solicitărilor nu sunt prezentate în mod explicit.

Alte compartimente functionale au subpagini dedicate accesibile prin intermediul unor butoane expuse în partea laterală stângă a paginii principale dar nu prezintă nici serviciile furnizate și nici formularele cererilor.

**SIPOCA 647
SMIS 129270**

Remis spre rambursare
catre AM POCA

Proiect finanțat
din POCA

The screenshot shows the website of the Municipality of Râmnicu Sărat. The main header reads 'Primăria Municipiului Râmnicu Sărat'. A navigation menu on the left includes 'MENIU PRINCIPAL' with items like 'CONDUCERE MUNICIPIU', 'CONSILIUL LOCAL', 'APARAT PROPRIU', 'REGULAMENTE', 'BUGET MUNICIPIU', 'SITUAȚII FINANCIARE', 'DATORIA PUBLICĂ', 'DISPOZIȚII PRIMAR', 'POLIȚIA LOCALĂ', 'D.A.S.', 'Statutul și Regulamentul Organigrama', 'Pregătirea și Încadrarea Rapoartele de activitate', 'Lista ajutor social', 'Activități D.A.S.', 'A.D.P.', 'S.P.C.L.E.P.', 'APA ȘI CANALIZARE', and 'TRANSPORT URBAN'. The main content area is titled 'Cadrul legal de organizare și funcționare' and contains the following text: 'ÎNCEPÂND CU DATA DE 29.03.2018, SERVICIUL PUBLIC DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ RÂMNICU SĂRAT, DEVINE DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ RÂMNICU SĂRAT, CONFORM HOTĂRĂRII CONSILIULUI LOCAL RÂMNICU SĂRAT - H.C.L. NR. 90/29.03.2018 - DESCARCĂ HOTĂRĂRE'. Below this, it states 'HOTĂRĂRE Nr. 90 din 23 Ianuarie 2003 pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de asistență socială EMITENT: GUVERNUL ROMÂNIEI PUBLICATĂ ÎN: MONITORUL OFICIAL NR. 81 din 7 februarie 2003'. At the bottom, it references 'ART. 1 Se aprobă Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de asistență socială, însoțit în anexă, care face parte integrantă din prezenta hotărâre.'

Accesarea de către cetățeni și mediul de afaceri a serviciilor furnizate de primărie se face exclusiv prin depunerea solicitărilor (cereri și documente asociate) la sediile instituției.

În vederea documentării privind modul de completare a cererilor și documentelor necesare a fi depuse împreună cu cererea, cetățenii trebuie să se deplaseze la sediul compartimentului funcțional ce furnizează serviciul respectiv sau la Punctul de Informare pentru Cetățeni.





3.1. Procedura de obținere a serviciilor

3.1.1. Primirea și înregistrarea solicitărilor de la cetățeni și mediul de afaceri

Solicitarile provenite de la persoane fizice sau juridice adresate Aparatului de Specialitate al Primarului și Serviciilor Publice din subordinea Autorităților Publice din Municipiul Râmnicu Sărat sunt primite și înregistrate de către Compartimentul Registratură, în registrul general sau în registrul petițiilor. Înregistrarea corespondenței se efectuează cronologic, în ordinea primirii. În cadrul acestei operațiuni este necesară respectarea următoarelor reguli: aplicarea parafei de înregistrare, menționarea numărului de înregistrare, a datei și a orei - acolo unde este cazul, numărul și data cu care emitentul a expediat solicitarea în cauză, împreună cu anexele acesteia. Corespondența prezentată personal la Compartimentul de registratură, se înregistrează pe loc, petentul primind dovada depunerii, pe care este scris numărul de înregistrare și data. Înregistrarea documentelor se face începând cu numărul 1. În cazul în care solicitarea depusă conține mai multe file care privesc aceeași problemă, se conexează la primul act înregistrat, primind un singur număr de înregistrare.

În cazul în care un document este transmis în mod direct unui compartiment functional din cadrul Primăriei Râmnicu Sărat, prin e-mail sau fax, acesta are obligația ca în aceeași zi, în care primește documentul să-l prezinte (pentru corespondența primită prin poșta electronică) și apoi să-l prezinte Compartimentului Registratură, în vederea înregistrării.

3.1.2. Rezolvarea solicitărilor de la cetățeni și mediul de afaceri

Reprezentanții compartimentelor funcționale cărora le este repartizată corespondența au obligația să o rezolve, cu respectarea termenelor de redactare și expediere, în conformitate cu prevederile legale în vigoare și a procedurilor operaționale gestionate. În cazul în care conducatorul institutiei constată caracterul urgent al corespondenței și stabilește un termen de rezolvare mai



scurt, se va respecta acest termen. Răspunsul semnat în cartușul din subsolul paginii, atât de către persoana care răspunde de analizare și redactare, cât și de către șeful ierarhic superior, care răspunde de verificarea și implicit avizarea acestuia din punct de vedere tehnico-juridic, se prezintă în vederea parcurgerii etapei semnării, în două exemplare, după caz, Compartimentului Registratură, pentru mapa de semnături, zilnic până în ora 12.00. Compartimentul registratură centralizează toate aceste înscrisuri în mapa de semnături și o înaintează, împreună cu mapa de corespondență, Secretarului Municipiului, care ulterior o prezintă Primarului. După primirea mapei de semnături, Compartimentul registratură înregistrează înscrisurile, aplică ștampila gestionată respectând dispoziția primarului cu privire la utilizarea ștampilelor în cadrul instituției și le repartizează compartimentelor funcționale care le-a întocmit. Ștampila se aplică doar pe semnătura Primarului, a Viceprimarului, când acesta este înlocuitorul de drept, în perioada în care primarul este în concediu de odihnă, concediu medical, este plecat în străinătate sau orice altă situație de lipsă din localitate, a Secretarului Municipiului și a altor funcționari publici care au delegate atribuții ale Primarului, prin dispoziția emisă în acest sens, în condițiile legii sau împuternicire, după caz, în care se va preciza în mod expres aplicarea ștampilei pe semnătura acestora. Pentru expediere, un exemplar din răspunsul aprobat și semnat de către conducere, împreună cu anexele respective, acolo unde este cazul, este transmis prin poștă, servicii de curierat sau se predau, după caz, direct petiționarului sub semnătura de primire. Expedierea răspunsurilor poate fi făcută prin poșta electronică sau prin fax, atunci când petiționarul solicită acest lucru.

SIPOCA 647
SMIS 129270

Remis spre rambursare
către AM POCA

Proiect finanțat
din POCA

Analiza de business



3.1.3. Analizarea și repartizarea solicitărilor de la cetățeni și mediul de afaceri

Toate solicitările primite într-o zi sunt prezentate, prin mapa de corespondență, la ora 13.00, spre o primă analiză și repartizare, Secretarului Municipiului. Secretarul Municipiului, prin secretariatul instituției, înaintează mapa Primarului Municipiului, până la orele 15.00, care finalizează prin rezoluții repartizarea întregii corespondențe. După avizare, Primarul Municipiului înaintează mapa de corespondență, în următoarea zi, secretariatului instituției. Viceprimarul Municipiului consultă, în situația în care dorește, mapa de corespondență, după care o predă, prin secretariatul instituției, Compartimentului Registratură. Compartimentul Registratură înaintează corespondența compartimentelor funcționale, conform rezoluțiilor puse de către Secretarul și Primarul Municipiului prin registrul de repartizare, cu indicarea numărului de înregistrare și a datei. Confirmarea primirii se face prin semnătură, după verificare. Corespondența a cărei rezolvare necesită consultarea sau colaborarea mai multor compartimente, este soluționată prin colaborarea directă a compartimentelor nominalizate. Răspunsul final este redactat de către compartimentul funcțional primul nominalizat, conform repartizării și primește, prin registrul de repartizare, originalul solicitării.

3.1.4. Păstrarea și arhivarea documentelor

Compartimentele funcționale din cadrul Primăriei Râmnicu Sărat sunt obligate să arhiveze fiecare document primit spre soluționare, împreună cu răspunsul acestuia. Documentele, inclusiv exemplarul al II-lea al răspunsului (după caz), se păstrează la nivelul fiecărui compartiment funcțional, în vederea arhivării, în conformitate cu legislația în vigoare și a nomenclatorului arhivistic al instituției.

SIPOCA 647
SMIS 129270

Remis spre rambursare
către AM POCA

Proiect finanțat
din POCA

Analiza de business



3.2. Timpul petrecut de solicitanți

Pentru accesarea serviciilor furnizate de administrația publică locală, viitorii beneficiari ai serviciilor întocmesc un dosar cu toate actele necesare. Solicitanții sunt adesea nemulțumiți de timpul consumat pentru a obține toate actele necesare finalizării întocmirii dosarului.

Durata de timp necesară informării privind serviciul și colectării tuturor actelor necesare alcătuirii dosarului, este adesea îndelungată, din cauza solicitării, de către instituție, a unor documente, care sunt eliberate după mai mult timp.

Etapele parcurse de beneficiarii serviciilor		Media timpului petrecut de solicitanți (zile)
Etapa 1	Informarea privind serviciul	1-2
Etapa 2	Colectarea tuturor actelor, necesare alcătuirii dosarului	2-7
Etapa 3	Depunere dosar	1
Etapa 4	Analiza dosar	6-10
Etapa 5	Livrarea serviciului	20
Total		30 - 40 zile

Printre problemele, cele mai des întâmpinate de cetățeni solicitanți de servicii, de-a lungul tuturor etapelor:

- neclaritate privind documentele solicitate de către instituția responsabilă
- necesitatea depunerii dosarului în cadrul programului de lucru cu publicul

3.3. Activitatea personalului instituției publice responsabil de acordarea serviciului

În ceea ce privește activitatea personalului din instituțiile publice, aceasta este consumatoare de timp atunci când pentru procesarea solicitărilor este necesar:

- să consulte documente aflate în dosare existente sau în arhivă.
- să colaboreze cu alte compartimente pe anumite documente/ proceduri/ instrucțiuni
- să obțină număr de iesire din Registrul de intrare-ieșire

- să obțină avize și aprobări pe referate

3.4. Situația actuală a sistemului informatic

Personalul Municipiului Râmnicu Sărat își desfășoară activitatea în două clădiri după cum urmează:

- clădirea situată în Str. Nicolae Bălcescu nr. 1: toate compartimentele cu excepția Direcției Asistență Socială
- clădirea situată în Str. Tudor Vladimirescu nr. 35: Direcția Asistență Socială

În cadrul clădirilor există o rețea de date/voce cu 100 de calculatoare/utilizatori în Str. Nicolae Bălcescu și 15 calculatoare/utilizatori în Str. Tudor Vladimirescu.

Sistemul informatic actual al instituției include două servere ne-virtualizate:

- o Un server HP Proliant DL 360e Gen8 cu 2 Intel Xeon – CPU E5-2407@2,2 GHz – 8 core, 32 GB RAM, Network Controller HP Ethernet 1Gb 4-port 366i Adapter, SO Windows Server 2012 Standard ROK (HP), MS SQL Server Standard 2012 – 21 utilizatori, ce găzduiește aplicația de taxe și impozite produsă de CTCEE Piatra Neamț
- o Un server HP Proliant DL 380 G7 cu două procesoare Intel Xeon E5645@2.4 GHz – 12 core, SO Windows Server 2012 R2, MS SQL Server 2012 (64), 64 GB RAM, ce găzduiește aplicațiile AvanCont și AvanMap (de la Integrisoft) și aplicația de achiziții (de la CTCEE)

Există implementat Active Directory la nivelul rețelei locale a instituției.

În ceea ce privește aplicațiile software, în momentul de față la nivelul Primăriei Municipiului Râmnicu Sărat sunt utilizate și următoarele:

- Aplicație software Registru Agricol pusă la dispoziție de către CJ Buzău. Aplicația este accesată prin internet, nefiind găzduită în cadrul UAT.



- pentru Contabilitate, Mijloace Fixe și Salarizare: aplicația AMT instalată pe un calculator (cu rol de server) din cadrul Serviciului. Este necesară mutarea aplicației pe serverele instituției pentru asigurarea funcționării și administrării unitare a aplicațiilor instituției

Website-ul primăriei <http://www.primariersarat.ro/> este realizat cu resurse propria Compartimentului Informatizare în tehnologie Joomla. Pentru implementarea proiectului se vor face modificările necesare în website pentru a permite re-direcționarea vizitatorilor către subdomeniul servicii.primariersarat.ro unde va fi găzduit portalul de servicii pentru cetățeni ce va fi implementat în cadrul proiectului.

Contractul existent pentru soluția curentă de registratură electronică (furnizată de CTCEE Piatra Neamț) expiră în Decembrie 2019. Aceasta va fi utilizată în continuare (prin prelungirea contractului) până la punerea în producție a noului sistem informatic ce va fi implementat în cadrul proiectului (Octombrie 2020), dată la care serviciile de registratură electronică vor fi realizate prin intermediul soluției ce va fi livrată prin proiect pentru a asigura îndeplinirea obiectivelor proiectului.

Serviciul de email este asigurat de furnizorul de Internet (TVSAT). Se pot crea adrese de email individuale pentru toți cei 100 de utilizatori din proiect, lucru ce va fi necesar pentru implementarea proiectului.

Serverul de email și website-ul instituției este găzduit pe infrastructura furnizorului TVSAT

A fost evidențiată necesitatea achiziționării de către primărie a unui scaner performant pentru registratură pentru a asigura implementarea obiectivelor proiectului. Acest echipament nu a fost prevăzut în contractul de finanțare.

Municipiul Râmnicu Sărat nu dispune la ora actuală de un centru de date propriu-zis, iar prin investițiile planificate nu se va realiza acest deziderat la un nivel care să permită autorizarea conform art.17 din Legea nr. 135 din 15 mai 2007 privind arhivarea documentelor în forma electronică și art. 8-12 din

Ordinul ministrului comunicațiilor și societății informaționale nr. 489/2009 privind normele metodologice de autorizare a centrelor de date.

În consecință, în cadrul proiectului trebuie incluse servicii de arhivare electronică pe o perioadă de 1 an de la darea ordinului de începere, pentru:

- 2400 de documente electronice/lunar ce ocupă maxim 10GB
- accesul a 25 de utilizatori din cadrul Sistemului Informatic al Municipiului Râmnicu Sărat la arhiva electronică

Având în vedere prevederile art. 17 din Legea nr. 135 din 15 mai 2007 privind arhivarea documentelor în forma electronica, prin care se reglementează că arhivele electronice trebuie depozitate în centre de date autorizate prealabil, serviciile de arhivare electronică pentru Autoritatea Contractantă - Municipiul Râmnicu Sărat trebuie să fie furnizate prin intermediul centrelor de date autorizate să desfășoare operațiuni de arhivare electronică în condițiile Legii nr. 135/2007 privind arhivarea documentelor în formă electronică.

În baza Ordinului Ministrului Comunicațiilor și Societății Informaționale centrele de date trebuie să îndeplinească condițiile stabilite de dispozițiile art. 17 din Legea nr. 135/2007 și prevederile art. 8-12 din Ordinul ministrului comunicațiilor și societății informaționale nr. 489/2009 privind normele metodologice de autorizare a centrelor de date.

4. Digitalizarea serviciilor publice

4.1. Metodologia de evaluare a nivelului de maturitate privind digitalizarea serviciilor publice

Pentru a-și atinge obiectivele de transparență, calitate și eficiență, administrația publică locală este obligată să-și ghideze comportamentul pe următoarele direcții:

SIPOCA 647

SMIS 129270

- Focus pe cetățean, punerea cetățeanului în centrul atenției, satisfacerea nevoilor cetățenilor, în mod eficient, la prețuri accesibile și în timp util.
- Rezultate durabile: crearea strategică a bunurilor pentru comunitate, prin gestionarea "capitalurilor", necesare pentru prosperitatea pe termen lung: capitaluri sociale, de mediu, culturale, intelectuale, infrastructură, TIC și participare civică.

De-a lungul anilor, administrațiile publice locale au adoptat diferite măsuri pentru îmbunătățirea calității serviciilor oferite cetățenilor și au încercat să ajungă la diferite secțiuni ale societății, pentru a îmbunătăți statutul social și economic al cetățenilor.

Pentru ca administrația publică locală să îmbunătățească în continuare calitatea serviciilor furnizate, este necesar să se ofere servicii de guvernare electronică, care să urmeze trei principii cheie, și anume:

1. Servicii fără numerar - orice serviciu prestat unui cetățean prin intermediul oricărui canal de furnizare a serviciului, cu opțiunea modurilor de plată electronice / digitale.
2. Servicii fără suport hârtie - Orice serviciu care este în întregime dematerializat și nu necesită niciun fel de suport hârtie la niciun nivel pentru prestarea aceluși serviciu cetățeanului.
3. Serviciu fără prezență fizică - orice serviciu, în care un cetățean nu este obligat să intre în contact cu personalul din administrația publică, cu excepția cazului, în care există o cerință legală și nu necesită interfață umană, pentru livrarea acestui serviciu către cetățean.

Nivelul de maturitate privind digitalizarea fiecărui serviciu public se calculează, ținând cont de modul de furnizare al serviciului public, și anume:

- Furnizare on-line a serviciului public.
- Existența informațiilor, în format electronic (chestionare, formulare, etc.).
- Posibilitatea descărcării formularelor necesare, de către cetățean.

- Posibilitatea efectuării tranzacțiilor necesare, între cetățean și instituția publică, ce furnizează serviciul.

SIPOCA 647

SMIS 129270

Remis spre rambursare
către AM POCA

Proiect finanțat
din POCA

Nivele de maturitate privind digitalizarea serviciilor publice - metodologie de evaluare

Dimensiune de analiză	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
Servicii fără numerar	Se efectuează plăți în numerar sau prin cecuri, pentru a efectua orice tranzacție;	Se pot efectua plăți, bazate pe servicii bancare, pentru a finaliza o tranzacție, pentru un serviciu - cec, debit direct, notă bancară etc.	Se facilitează modul de plată electronic, bazat pe portalul de servicii - plăți bancare nete, plăți prin carduri;	Se facilitează modul de plată electronic, cu toate metodele posibile - plăți bancare nete, plăți prin carduri și integrare cu e-wallet;	Se utilizează mijloacele universale, de biometrice, de identificare, și toate celelalte moduri de plată electronice;
Servicii fără hârtie	Depunerea documentelor se face în format fizic, fără a folosi un format electronic de formular/document;	Există interacțiune cu cetățeanul, într-un singur sens (de exemplu: descărcare de formulare electronice); Există formulare online, pentru a fi descărcate, indiferent de formatul de	Există interacțiune cu cetățeanul, în ambele sensuri (de exemplu: completarea formularelor online); Există posibilitatea de a descărca și de a	Se pot efectua tranzacții electronice, complete (descărcare, depunere documente, livrare serviciu către cetățean) Este	Dematerializare completă, fără a fi necesară generarea, tipărirea și stocarea oricărui document, în format fizic; Informațiile, datele și cunoștințele specifice unui serviciu public, sunt transmise între diferite compartimente și

Dimensiune de analiză	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5
<div data-bbox="119 336 475 481" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> SIPOCA 647 SMIS 129270 </div> <div data-bbox="135 548 438 694" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-top: 10px;"> <small>VERIFICARE ÎN CAZUL ÎN CARE SĂRĂCĂMIA POCA</small> </div> <div data-bbox="239 750 534 862" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-top: 10px;"> Proiect finanțat din POCA </div>		fișier; Sunt disponibile mijloace electronice, pentru depunere; dar este necesară depunerea, în format fizic;	transmite online formulare complete; Sunt disponibile mijloace electronice, dar identificarea identității se face pe baza documentelor în format fizic;	integrat un depozit digital (Locker digital) astfel, încât nu este necesară încărcarea manuală a unui document/formular;	instituții, fără probleme, și sunt transferate de la agențiile guvernamentale, prin aplicații integrate;
Servicii fără prezență fizică	Este necesară interacțiunea fizică a cetățeanului, cu personalul instituției, de la inițierea până la livrarea serviciului;	O parte a livrării serviciului nu necesită intervenția umană (faceless); dar, pentru furnizarea completă a serviciului, o prezență fizică minimă, a cetățeanului, este necesară;	Există un call-center, pentru furnizarea serviciilor de la distanță;	Nu există nicio interacțiune umană, cu personalul instituției, și serviciile sunt accesibile de la distanță, pe principiul de oriunde și oricând;	Instituția ce furnizează serviciul este pro-activă, în solicitarea de informații și opinii de la cetățeni, folosind Web 2.0 și alte instrumente interactive. Furnizarea serviciului, pentru cetățeni, este pro-activă, pe principiul oricând, oriunde și prin orice mijloace;

4.2. Stabilirea nivelului actual de digitalizare a serviciilor publice

Nivelul de maturitate actual, privind digitalizarea serviciilor publice furnizate cetățenilor și mediul de afaceri de administrația publică a Municipiului Râmnicu Sărat, a fost evaluat, conform metodologiei, după cum urmează:

- Nivel 1, conform categoriei Servicii fără numerar (cu excepția serviciilor de plată a impozitelor și taxelor care pot fi realizate prin ghiseul.ro)
- Nivel 1, Serviciu fără hârtie (cu excepția celor de Impozite și Taxe și Urbanism care sunt pe Nivelul 2)
- Nivel 1, conform categoriei Serviciu fără prezența fizică.

SIPOCA 647
SMIS 129270

Remis spre rambursare
cătred AM POCA

Proiect finanțat
din POCA

4.3. Stabilirea nivelului viitor de digitalizare a serviciilor publice

Concepția de digitalizare a serviciilor publice în cadrul proiectului "Soluții informatice integrate pentru simplificarea furnizării serviciilor către cetățeni și mediul de afaceri și optimizarea procedurilor administrative la nivelul Municipiului Râmnicu-Sărat" este prezentată în Anexa 3. Concepția de digitalizare a serviciilor publice are la bază câteva principii cheie:

- Reducerea timpului de livrare a serviciului public de către cetățeni
- Reducere număr participanți la proces: implicarea în cadrul procesului doar a participanților care aduc valoare adăugată procesului, respectiv implicarea participanților care prin prisma rolului și/sau informațiilor care le furnizează pot influența livrarea serviciului public.
- Digital în mod implicit: design de servicii publice care sunt simplu de utilizat de către toată lumea și se bazează pe tehnologii digitale. Pentru persoanele care nu au acces la sisteme digitale, instituțiile vor oferi suport.
- Abordare focalizată pe cetățean: dezvoltarea de servicii publice mai bune, care să deservească nevoile oamenilor și care sunt facile a fi utilizate.



**SIPOCA 647
SMIS 129270**

Remis spre rambursare
către AM POCA

- Simplificarea procedurilor: reducerea numărului de interacțiuni dintre cetățean și administrația publică în vederea obținerii serviciului public.
- O singură dată: presupune ca o informație existentă deja în cadrul administrației publice locale să aibă un singur compartiment responsabil și să fie accesată în mod direct de către alte compartimente, fără a fi necesară implicarea cetățeanului.
- Reducerea costurilor administrative

Proiect finanțat
din POCA

În urma analizei efectuate, se propune digitalizarea a 35 servicii furnizate cetățenilor și mediului de afaceri astfel:

	Servicii fără numerar	Servicii fără hârtie	Servicii fără prezență fizică
Nivel 1	10	0	33
Nivel 2	0	33	5
Nivel 3	13	0	0
Nivel 4	0	0	30
Nivel 5	0	35	0
Nu se aplică	45	0	0
Total	68	68	68

Lista detaliată a serviciilor supuse digitalizării este prezentată în Anexa 5.

În aceasta listă se poate constata următoarele:

- 35 de servicii vor fi aduse la nivelul 5 din punctul de vedere al categoriei "Servicii fără hârtie", respectiv până la nivelul, în care este informatizat complet tot fluxul de proces, inclusiv cel, care ține de legătura cu beneficiarul final;
- din cele 35 de servicii supuse digitalizării, 5 dintre ele nu permit eliminarea prezenței fizice a solicitantului la ghișeu, drept pentru care acestea sunt încadrate în nivelul 2 al categoriei "Servicii fără prezență fizică";
- din cele 35 servicii supuse digitalizării, 13 sunt cu taxă, drept pentru care au fost încadrate în nivelul 3 din punct de vedere al categoriei "Servicii





fără numerar” deoarece se facilitează modul de plată electronic, bazat pe portalul de servicii prin carduri bancare;

- cele 35 de servicii supuse digitalizării includ serviciile specifice furnizate exclusiv de către autoritațile administrației publice locale, așa cum sunt ele precizate în legea nr. 195/2006 a descentralizării, cu completările și modificările ulterioare.

Unul din obiectivele principale ale digitalizării este reprezentat de reducerea duratei de timp necesare informării privind serviciul și colectării tuturor actelor necesare alcătuirii dosarului. În urma implementării proiectului se preconizează o reducere a duratelor după cum urmează:

Etapale parcurse de beneficiarii serviciilor		Media timpului petrecut de solicitanți (zile)	Media timpului petrecut de solicitanți (zile)
Etapa 1	Informarea privind serviciul	1-2	1
Etapa 2	Colectarea tuturor actelor, necesare alcătuirii dosarului	2-7	1-6
Etapa 3	Depunere dosar	1	1
Etapa 4	Analiza dosar	6-10	4-8
Etapa 5	Livrarea serviciului	20	17
Total		30 - 40 zile	24 - 33 zile

Măsurile ce vor fi implementate prin care se va putea realiza reducerea duratei sunt:

- crearea portalului de servicii unde vor fi grupate toate serviciile împreună cu fișele descriptive ale acestora
- posibilitatea salvării de către solicitanți în spațiul virtual privat din portal al documentelor ce se solicită în mod constant pentru accesarea serviciilor



- depunerea solicitărilor în format electronic, plata online și eliberarea documentelor în format electronic fără a fi necesară deplasarea la ghișeu
- reducerea perioadei de analiză a solicitării prin distribuirea cererilor de servicii direct la compartimentele responsabile (pentru serviciile identificate se vor distribui dosarele direct la compartimentele responsabile indiferent dacă cererile vor veni prin portal sau prin registratură)
- reducerea perioadei de livrare a serviciului prin implementarea unui sistem de management al documentelor care permite căutarea rapidă a informațiilor necesare, lucrul colaborativ între diferite compartimente și eliminarea hârtiilor din circuitul intern de distribuție, avizare, aprobare.

5. Anexe

Anexa 1 – Lista serviciilor furnizate cetățenilor și mediului de afaceri de către administrația publică din Municipiul Râmnicu Sărat în scopul proiectului ”Soluții informatice integrate pentru simplificarea furnizării serviciilor către cetățeni și mediul de afaceri și optimizarea procedurilor administrative la nivelul Municipiului Râmnicu-Sărat”

Anexa 2 – Fișele descriptive ale serviciilor

Anexa 3 – Prezentarea concepției de implementare a serviciilor electronice în cadrul proiectului

Anexa 4 – Minutele ședințelor

Anexa 5 – Lista serviciilor furnizate cetățenilor și mediului de afaceri de către administrația publică din Municipiul Râmnicu Sărat, SUPUSE DIGITALIZĂRII în scopul proiectului ”Soluții informatice integrate pentru simplificarea furnizării serviciilor către cetățeni și mediul de

afaceri si optimizarea procedurilor administrative la nivelul Municipiului Râmnicu-Sărat”

**SIPOCA 647
SMIS 129270**

Remis spre rambursare
către AM POCA

Proiect finanțat
de POCA

**CONFORM CU
ORIGINALUL**

ROMANIA
Municipiul Râmnicu Sărat
PRIMAR

