



„Proiectul Cooperare digitală pentru dezvoltarea locală”
Cod SIPOCA 942/SMIS2014+: 151309

Manual de digitalizare dedicat autorităților publice locale din mediul rural

COOPERARE DIGITALĂ PENTRU DEZVOLTAREA LOCALĂ, COD MYSMIS 151309/ COD SIPOCA 942
BENEFICIAR: ASOCIAȚIA COMUNELOR DIN ROMÂNIA
PARTENER: ASOCIAȚIA INTELLISOFT



Cuprins

1	Descrierea și contextul proiectului	4
1.1	Descrierea proiectului	4
1.2	Contextul proiectului	5
2	Satul inteligent în România	6
2.1	Guvernarea inteligentă în contextul satelor inteligente	6
2.1.1	Îmbunătățirea serviciului	7
2.1.2	Eficiența administrativă	7
2.1.3	Centricitate pe cetățean	8
2.2	Sate inteligente din România	8
2.2.1	Ce sunt satele inteligente?	8
2.2.2	Actorii unui sat inteligent	8
2.3	Bune practici în digitalizare	9
2.3.1	Studiu de caz 1- Comuna Ciugud, județul Alba	9
2.3.2	Studiu de caz 2- Comuna Sadu, județul Sibiu	14
3	Diagnoza digitalizării în primăriile din mediul rural	18
3.1	Contextul studiului	18
3.2	Metodologia de studiu	18
3.3	Instrumentul de bază - chestionarul	18
3.4	Formularea întrebărilor	19
3.5	Formatul chestionarului	19
3.6	Codificarea datelor	19
3.7	Interpretarea și diseminarea rezultatelor	20
3.8	Chestionarul utilizat în cadrul studiului	20
3.8.1	Beneficii și provocări ale digitalizării	20
3.8.2	Stadiul digitalizării	21
3.8.3	Resursa umană și digitalizarea	24



3.8.4	Informatii despre respondenti	26
3.9	Concluzii	54
4	Standard de digitalizare	56
4.1	Drepturile și principiile digitale	56
4.1.1	Tranziție digitală centrată pe cetățeni	56
4.1.2	Libertatea de alegere	56
4.1.3	Siguranță și securitate	56
4.1.4	Solidaritate și incluziune	56
4.1.5	Participare	56
4.1.6	Durabilitate	56
4.2	Drepturile și principiile propuse sunt următoarele	57
4.3	Principii europene la nivel rural	57
4.4	Interoperabilitatea sistemelor IT	57
4.5	Mecanismul de prioritizare a investițiilor	58
4.6	Accesibilitate	59
4.6.1	Principii de calitate	59
4.7	Pași în realizarea unui caiet de sarcini cu privire la digitalizare	60
5	Concluzii	64
6	Anexa 1. Exemple practice referitoare la realizarea caietelor de sarcini pentru achiziția de softuri dedicate APL	66
6.1	Cerințe nefuncționale	66
6.1.1	Identitatea vizuală	66
6.1.2	Instruire	66
6.1.3	Suport și mentenanță	66
6.2	Criterii de atribuire	67
6.2.1	Cerințe specifice privind prestarea serviciilor	67
6.2.2	Condițiile ce trebuie îndeplinite de către prestator	68
6.2.3	Acceptanța și plata	69
7	Anexa 2 Exemple de soluții digitale inovative	70
7.1	Proiect de tip GIS, emiterea certificatului de urbanism în format digital	70
7.2	Eficientizare, comunicare și transparență administrativă	70
7.2.1	Sistem de tipul „funcționar virtual”	70

7.2.2	Managementul centralizat al utilizatorilor primăriei	70
7.2.3	Sisteme de management al identității	71
7.2.4	Managementul centralizat al utilizatorilor externi	71
7.2.5	Aplicație mobilă integrată pentru managementul resurselor și obiectelor din UAT	71
7.2.6	Managementul documentelor și al statusului lor, împreună cu fluxurile de lucru	71
7.2.7	Aplicația mobilă de notificare pentru și către cetățeni	72
7.3	Unități de învățământ	72
7.3.1	Catalog virtual de note și prezență	72
7.3.2	E-Learning – platforma de învățământ la distanță	73
7.4	Turism	73
7.4.1	Aplicație mobilă de ghid turistic cu realitate augmentată	74
8	Anexa 3. Personal calificat	76
8.1	Experți în digitalizare regionali	76
8.2	Experți în digitalizare județeni	76

1 Descrierea și contextul proiectului

1.1 Descrierea proiectului

OBIECTIV GENERAL: Consolidarea capacității ONG-urilor partenere de a relaționa cu administrațiile publice locale din mediul rural prin intermediul colaborării digitale, pe parcursul a 14 luni, cu scopul de a sprijini valorificarea digitalizării ca mecanism de facilitare a dezvoltării locale rurale.

Obiectivele specifice ale proiectului:

1. Implementarea unui mecanism de interacțiune și consultare publică între ONG-uri, autorități publice și cetățeni pentru a încuraja dialogul social și civic (sub forma unui instrument digital de tip platformă de comunicare online) și a unui modul de e-learning, care vor fi introduse în circuitul de utilizare al membrilor Parteneriatului de dezvoltare locală.
2. Realizarea unui instrument de evaluare a gradului de dezvoltare digitală locală (studiu de digitalizare a comunelor din România, de tip diagnoză), care va fi diseminat la nivel național, pentru a evalua și ilustra nevoia de digitalizare a UAT-urilor la nivelul comunelor din România.
3. Formarea și certificarea unui grup țintă de 292 persoane (10 reprezentanți ai ONG-urilor și 282 reprezentanți ai administrațiilor publice locale din mediul rural) prin organizarea unor ateliere de instruire pe teme de digitalizare, pentru a dezvolta competențele digitale ale acestora, în vederea consolidării capacității grupului țintă de a se implica în mod colaborativ în inițiative de dezvoltare locală bazate pe digitalizare.
4. Elaborarea unui manual de digitalizare adecvat specificului comunelor din România, ca procedură de susținere și promovare a dezvoltării locale digitale în mediul rural, care va fi diseminat public, la nivel național, inclusiv autorităților publice competente.

Informații despre beneficiile anticipate:

1. **Pe termen scurt:** consolidarea capacității interne a celor două ONG-uri partenere în materie de digitalizare, respectiv dezvoltarea competențelor digitale a personalului de la nivelul comunelor;
2. **Pe termen mediu:** promovarea utilizării digitalizării ca mecanism de dezvoltare locală rurală prin multiplicarea instrumentului digital de tip platformă de comunicare online în rândul comunelor membre ACoR, prin încurajarea acestora să folosească, complementar instrumentului de comunicare, și modulul de e-learning și de asemenea diseminarea, la nivel național, a manualului de digitalizare (elaborat în cadrul proiectului), în așa fel încât comunele să atingă un grad de maturitate digitală adecvat.
3. **Pe termen lung:** dezvoltarea capacității administrative a comunelor de a introduce sisteme digitale în interacțiunile cu comunitatea locală, cu alți factori interesați, respectiv cu alte autorități publice.

Așadar, acest proiect de cooperare digitală pentru dezvoltarea locală întărește, prin intermediul digitalizării, relațiile dintre cele două ONG-uri partenere și comunele membre ale ACoR, în așa fel încât acești actori să devină promotori activi, dar, mai ales, competenți ai dezvoltării rurale prin digitalizare.

1.2 Contextul proiectului

Serviciile de dezvoltare și implementare a unei platforme de comunicare și dezvoltarea unui modul e-learning a fost prevăzută în Contractul de finanțare cu nr. 869/26.08.2022, implementat de ASOCIAȚIA COMUNELOR DIN ROMÂNIA (ACoR) în parteneriat cu ASOCIAȚIA INTELLISOFT. Proiectul este finanțat prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020, Axa prioritară „Administrație publică și sistem judiciar”, Operațiunea „Introducerea de sisteme și standard comune în administrația publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SICAP”, cofinanțat din Fondul Social European.

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod obligatoriu poziția oficială a Uniunii Europene sau a Guvernului României.

Titlul proiectului: Cooperare digitală pentru dezvoltarea locală Codul proiectului: Cod My SMIS2014+ 151309 Cod SIPOCA 942 Denumirea beneficiarului: Asociația Comunelor din România.

Valoarea eligibilă a proiectului este de 417.032,28 lei.

Informații despre parteneri: Cei doi parteneri din proiect sunt:

- Asociația Comunelor din România (ACoR), persoană juridică de drept privat, cu sediul în Str. Vlad Țepeș nr.18, Comuna Vulcana-Băi, județul Dâmbovița, cod poștal 137535.
Punct de lucru: str. Constantin NOICA, nr. 130, sector 6, București.
www.acor.ro.
- Asociația Intellisoft, persoană juridică de drept privat, cu sediul în str. Cărbunari nr. 8, Baia Mare, județul Maramureș, cod poștal 430397.
www.intellisoft.ro

2 Satul inteligent în România

Utilizarea instrumentelor digitale de către sectorul public poate duce la creșterea eficienței și calității serviciilor publice furnizate de către statul român și autoritățile locale. De asemenea, o administrație publică digitală, poate reduce birocrăția și corupția prin transparență și să crească colectarea taxelor prin utilizarea instrumentelor moderne de plată. Digitalizarea duce, de asemenea, la schimbări în societatea modernă de astăzi, din modul în care ne petrecem timpul liber, interacționăm cu ceilalți și lucrăm. Din acest motiv, implementarea tehnologiilor digitale are consecințe majore în evoluția societății moderne, din impactul acestuia asupra economiei, pieței muncii și digitalizarea serviciilor publice, care culminează cu conceptul „Smart Governance”, prezent în economiile avansate din întreaga lume.

Conceptul de guvernare inteligentă se referă la utilizarea de soluții diverse și inovatoare de tehnologie a informației pentru a îmbunătăți procesul decizional în administrația publică, printr-o mai bună colaborare între diferitele părți interesate, inclusiv administrația publică, cetățeni și sectorul privat. Guvernarea inteligentă are, de asemenea, un rol important în sprijinirea inițiativelor cetățenilor, prin furnizarea unui cadru digital în care să poată avea loc interacțiuni complexe între guverne, cetățeni și alte părți interesate. În acest sens "Smart Governance" poate fi considerat unul dintre cei 6 piloni ai unui adevărat "smart community", alături de: „Smart Mobility”, „Smart Living”, „Smart Environment”, „Smart Citizen” și „Smart Economy”. În comparație cu ceilalți 5 piloni ai unui sat inteligent „Smart Governance” implică în primul rând digitizarea și îmbunătățirea serviciilor publice administrative și trebuie implementat direct de către autoritățile publice centrale și locale.

Uniunea Europeană a fost prima instituție publică majoră care a definit conceptul de sat inteligent sau "smart community" ca fiind bazat pe o abordare participativă și guvernare inteligentă: „Satele inteligente sunt comunități din zonele rurale care utilizează soluții inovatoare pentru a-și îmbunătăți reziliența, bazându-se pe punctele forte și oportunitățile locale. Ele se bazează pe o abordare participativă pentru a-și dezvolta și implementa strategia de îmbunătățire a condițiilor economice, sociale și/sau de mediu, în special prin mobilizarea soluțiilor oferite de tehnologiile digitale”.

2.1 Guvernarea inteligentă în contextul satelor inteligente

Guvernarea inteligentă sau "Smart Governance", implică utilizarea de soluții digitale care furnizează date și alte resurse care sprijină îmbunătățirea procesului decizional al autorităților locale prin colaborarea cu cetățenii și alte părți interesate. Mai mult guvernarea inteligentă poate fi definită și ca deschiderea administrației publice locale de a crește implicarea cetățenilor în procesele decizionale pentru a lua decizii mai inteligente de dezvoltare locală, platformele digitale oferind o modalitate de a obține această deschidere, cum ar fi utilizarea rețelelor sociale sau alte platforme digitale de comunicare între funcționarii publici și cetățeni pentru a-și menține angajamentul în procesul de luare a deciziilor și implicarea cetățenilor în guvernarea participativă (democrație directă) și în bugetarea participativă, în care cetățenii decid împreună cu autoritățile locale în care proiecte comunitare vor urma să investească resursele locale.

Chiar dacă definiția guvernării inteligente sau "Smart Governance" este aceeași, indiferent dacă vorbim de autorități centrale și locale, implementarea sa variază mult în complexitate, în funcție de dimensiunea și caracteristicile statului, orașului sau comunei pentru care este implementată. În contextul unei guvernări inteligente la nivel de sat în prima etapă acea comunitate rurală trebuie să fie „SMART”, iar aici vorbim de satele digitale, sau „smart communities” care dispun de infrastructură digitală necesară pentru a permite guvernarea inteligentă dar și o strategie digitală în vigoare,

centrată pe cetățeni, deoarece nu putem discuta despre construirea unor modele de guvernare inteligentă fără centrarea pe cetățeni și cu o infrastructură digitală care să permită dezvoltarea cadrului pentru guvernare colaborativă, partajarea informațiilor, implicarea cetățenilor în deciziile publice, transparență și deschidere administrativă.

Smart Governance în contextul smart communities implică o strategie de e-guvernare prin utilizarea TIC care se învârtă în jurul: îmbunătățirii serviciilor, eficienței administrative și centricitatea pe cetățeni, fundația oricărui model de guvernare inteligentă și care evidențiază principalele transformări necesare adoptării strategiei de e-guvernare integrată într-un model de guvernare inteligentă.

2.1.1 Îmbunătățirea serviciului

Până de curând, cetățenii susținători ai digitalizării locale au fost principalele și, în unele cazuri, singurele voci care au făcut presiuni asupra autorităților locale pentru furnizarea serviciilor electronice, fără o directivă clară din partea autorităților centrale care să susțină dezvoltarea serviciilor electronice, însă în ultimii ani, după declanșarea pandemiei de COVID-19 și crearea Autorității Române de Digitalizare (ADR), statul român a început să conștientizeze importanța serviciilor electronice nu doar ca un mijloc de a oferi servicii publice mai eficiente, ci ca obiectiv strategic național pentru furnizarea serviciilor publice în situații de urgență naționale, cum ar fi cele create în pandemia de COVID-19, când serviciile electronice au devenit cea mai bună opțiune pentru limitarea răspândirii virusului în populație. Potrivit companiei de consultanță Deloitte, în urma pandemiei de COVID-19 statul român a înregistrat progrese semnificative în vederea transformării serviciilor electronice într-un obiectiv strategic național și a finanțării dezvoltării serviciilor electronice la nivel național și local, în acest sens să stimuleze autoritățile locale să digitalizeze și să ofere transparență, un acces mai bun la serviciile și informațiile publice, să obțină timpi de răspuns mai scurți de la funcționarii publici, să aibă capacitatea de a obține servicii publice online prin aplicații online și să plătească taxe și amenzi prin intermediul serviciilor bancare online, facilități care într-o măsură erau deja disponibile în cele mai digitale sate din România, ca și comuna Ciugud (jud. Alba), comună care este un bun exemplu de ceea ce înseamnă un smart community.

Datorită calității în creștere a serviciilor electronice, există multe moduri în care cetățenii și funcționarii publici beneficiază de astfel de investiții, cum ar fi eliminarea timpului stând la cozi sau necesitatea întâlnirilor față în față cu funcționarii publici, reducerea costurilor asociate cu înregistrarea și transmiterea formularelor, reducerea erorilor prin creșterea acurateții datelor, capacitatea de a comunica digital și accesul rapid la serviciile publice într-o formă online.

2.1.2 Eficiența administrativă

În urmărirea obținerii unei mai mari eficiențe organizaționale, eficiență a politicilor publice, economiei de costuri și responsabilitate, realizarea de reforme administrative însoțite de diverse soluții digitale, funcțiile administrative s-au dovedit a deveni mai eficiente, prin realizarea unui control mai bun al managementului, creșterea eficienței și responsabilitatea funcționarilor publici prin automatizarea fluxului de lucru, trasabilitatea și partajarea între departamente a informațiilor aduse de soluțiile digitale de e-guvernare.

Este important de menționat că, una dintre cele mai mari provocări externe în partajarea completă a informațiilor în format digital este reprezentată de interoperabilitate, sau integrarea diverselor sisteme și baze de date, care pentru sate și orașe deopotrivă înseamnă conectarea digitală la autoritățile centrale.

Aspectele privind interoperabilitatea completă, numite și „autostrăzile digitale lipsă ale României” de către Autori-

tatea de Digitalizare a României (ADR) este ceva ce începe să fie abordat de factorii de decizie la nivel național, ca obiectiv strategic de guvernare în vederea realizării unei mai mari eficiențe administrative prin intermediul TIC, la nivel național și local.

2.1.3 Centricitate pe cetățean

Accentul sporit pe cetățeni permite o implicare mai puternică a cetățenilor printr-o formă de bază sau mai avansată de guvernare participativă, care este unul dintre cele mai bune exemple despre modul în care progresele digitale în TIC pot remodela democrațiile din întreaga lume, permițând guvernanta directă, ceea ce înseamnă o implicare mai activă a cetățenilor în măsurile guvernamentale, ceea ce ar duce la o încredere mai mare a cetățenilor în administrația publică, prin interacțiunea și comunicarea cu cetățeni și transformarea lor din „clienți” în parteneri în guvernare.

În cele din urmă, accentul sporit pe implicarea cetățenilor produce o mai mare transparență guvernamentală și întărește democrațiile prin creșterea încrederii și satisfacției cetățenilor în funcționarii publici.

2.2 Sate inteligente din România

2.2.1 Ce sunt satele inteligente?

La nivel global, conceptul de sate inteligente datează din perioada 2014-2017, primele inițiative de sate inteligente având loc în Africa Centrală, Asia și America de Sud. În Uniunea Europeană apariția conceptului „smart community” este asociată cu „Declarația Cork 2.0” din 2016, pentru o viață mai bună în zonele rurale, când printr-un manifest de 10 puncte pentru îmbunătățirea calității vieții în zonele rurale din Uniunea Europeană, digitalizarea și conectivitatea au fost stabilite ca instrumente pentru atingerea obiectivelor stabilite de manifestul „Declarației Cork 2.0”. Alți pași ai Uniunii Europene au fost observați în anul următor, prin publicarea „EU Action for smart communities” de către Comisia Europeană în 2017, unde U.E. a definit domenii de politică și fonduri pentru satele inteligente, adoptând o abordare integrativă a acestora.

Satele inteligente nu au o definiție legală în legislația națională sau UE, dar sunt satele care de obicei se remarcă în peisajul rural prin conștientizarea problemelor comunităților și deschiderea către adoptarea de soluții inovatoare pentru remedierea lor. Ele împărtășesc o atitudine pozitivă și interesată față de digitalizare, fiind dornici să adopte inovații digitale și deținând abilități digitale, fie că este vorba de abilități tehnice, organizaționale sau de comunicare, ceea ce este în contrast cu comunitățile rurale tradiționale, care de multe ori sunt reticente la inovare.

Satele inteligente sunt cele mai inovatoare sate dintr-o țară, inovație dată de implementarea diverselor platforme digitale și soluții tehnologice în sectorul public, care însoțite de un mod modern de a gândi serviciile publice și de modul în care sunt oferite de funcționarii publici, aduce numeroase beneficii cetățenilor din mediul rural și reduce decalajul digital între comunicațiile urban-rurale.

2.2.2 Actorii unui sat inteligent

Sătenii inteligenți se caracterizează prin pozitivitatea lor digitală, conștientizarea problemelor, implicarea activă și orientarea către comunitate, caracteristici care pot fi găsite în toate cele trei grupuri de actori care modelează satele inteligente: conducătorii, susținătorii și utilizatorii soluțiilor digitale în satele inteligente.

Conducătorii. Conducătorii schimbării digitale într-un sat sunt cei care promovează și conduc o agendă de transformare digitală. De asemenea, promotori sunt și cei care operează și gestionează transformarea digitală în fiecare etapă a procesului, care de cele mai multe ori sunt angajații primăriei și cetățenii entuziaști în cunoașterea digitalizării și conștientizarea modalităților în care inovația digitală le poate îmbunătăți calitatea vieții, poate rezolva diverse probleme locale și poate reduce decalajul digital urban-rural. În România, de cele mai multe ori primarul comunei, cea mai înaltă autoritate locală conduce transformarea digitală, nu prin cunoștințe sau experiență specifică în materie, ci prin promovarea și conducerea unei agende politice de transformare digitală.

Susținătorii. Statul, Uniunea Europeană și consiliile județene joacă un rol important în digitalizarea comunităților rurale, prin sprijinirea financiară a inițiativelor, majoritatea satelor din România depinzând de fondurile naționale și ale Uniunii Europene pentru transformarea lor digitală. În satele din România vedem adesea consultanții de granturi sau funcționarii publici cu expertiză în obținerea de finanțări nerambursabile ca fiind susținători ai transformării digitale, prin identificarea programelor de finanțare de stat sau europene pentru digitalizare și promovarea ideii unei strategii de digitalizare rurală către primar în conformitate cu obiectivele acelor fonduri nerambursabile.

Utilizatorii. Utilizatorii nu sunt doar beneficiarii inițiativelor, ci și cei care îi motivează pe promotori și susținători să inoveze și să găsească soluții digitale la problemele comunității, cerând schimbare. În calitate de cetățeni, ei pot fi, de asemenea, adevărați promotori ai transformării digitale, încurajând și solicitând transformarea digitală prin opinia populară și puterea lor de vot.

2.3 Bune practici în digitalizare

2.3.1 Studiu de caz 1- Comuna Ciugud, județul Alba

„În 2008-2009 am început să punem bazele pentru tot ce înseamnă digitalizare la nivelul comunei Ciugud. Am început cu taxele și impozite locale, și până la urbanism. Acum am ajuns să creăm primul proiect de identitate digitală din România - cardul cetățeanului, un card pe care îl scanezi și ai acces la toată identitatea digitală creată nu în jurul CNP-ului, ci în jurul unui cod, codul de contribuabil”, explică dl. Dan LUNGU, purtătorul de cuvânt al Primăriei Ciugud.

Energie din surse regenerabile, iluminat inteligent, toți angajații primăriei au semnături electronice, aprozar virtual cu 100 de producători, mașini electrice și 3 stații pentru încărcat mașinile electrice. Conceptul „Smart Village” ca soluție de digitalizare a serviciilor publice și de dezvoltare a satului românesc, finanțat cu bani europeni, le face viața mai ușoară oamenilor din Ciugud.

„La Ciugud, o vedeți și pe bunicuța de 75-80 ani cum își plătește impozitul sau taxa de salubritate la automatul de plată din sat” Fiecare locuitor al comunei are un card – cardul cetățeanului - purtător de informații fiscale, pe care îl scanează și apoi își poate plăti, prin câteva clicuri, taxele și impozitele locale, și nu numai. Totul la automate electronice de plată aflate în magazinele din satele comunei.

Cu cardul cetățeanului, persoanele vârstnice, cărora le era mai greu să utilizeze alte metode, intră foarte simplu în sistem și plătesc taxele și impozitele locale.

„Cardul cetățeanului este ca un card bancar, numai că este purtător de informații fiscale, nu este purtător de bani. Fiecare cetățean din Ciugud are un fel de cod unic de contribuabil care este transformat într-un cod de bare și așa se loghează în sistem pentru plata taxelor. Fiecare locuitor a primit acest card al cetățeanului. La început unii oameni ne întrebau unde se pot duce să pună bani pe card. Dar acum, dacă veniți la Ciugud, veți vedea și pe bunicuța de 75-80 ani cum își plătește impozitul sau taxa de salubritate la automatul de plată din sat”, explică dl. Dan LUNGU.

Fără hârtii în primărie. Toți angajații comunei au semnături electronice de 7 ani

De 7 ani, toți angajații primăriei Ciugud au semnături electronice. Din anul 2019 primăria folosește semnătură electronică chiar și la raportările pe care le trimite către instituțiile publice. Chiar dacă, la început, unele instituții au acceptat mai greu documentele strict pe cale electronică.

„Am fost printre primele instituții publice din România care am reușit să îi convingem pe reprezentanții Curții de Conturi să accepte să trimitem toate documentele în format electronic la un audit al Curții de Conturi. Se întâmpla acum doi ani”, a declarat dl. Dan LUNGU.

Pandemia a urgentat digitalizarea

Lucrurile nu au fost simple, însă pandemia a urgentat digitalizarea în unele instituții publice.

„Noi ne chinuim să vorbim de lucrurile astea de foarte mult timp. Digitalizarea e un subiect care până acum a fost tratat la și altele, deși e un pas important, când vine vorba despre cetățean”, punctează purtătorul de cuvânt al primăriei Ciugud.

Reprezentanții comunei și-au dorit să țină pasul cu ce se întâmplă în zona privată. De exemplu, dacă o bancă comercială poate să îți ofere servicii de plată de pe telefonul mobil, pare absurd ca o instituție a statului să te pună să mergi la ghișeu.

În prezent, primăria comunei Ciugud are patru soluții de plată pentru cetățeni. Patru soluții pentru care oamenii să nu vină la ghișeu. A cincea era plata la ghișeu.

În urmă cu doi ani degrevarea de pe ghișeu a fost de peste 80%. Sub 15% din contribuabili mai plăteau la ghișeu taxele și impozitele, restul folosind soluțiile alternative, iar în cursul acestui an, a fost închisă și casieria.

Faptul ca cei mai mulți au preferat plata la automatele electronice a determinat conducerea primăriei să renunțe total la casierie, cetățenii având posibilitatea să facă plățile prin cele patru soluții digitale.

După digitalizarea plății taxelor, primăria a continuat cu partea de urbanism, apoi de cadastru.

Harta care îți spune ce ai voie să construiești, ce acoperiș poți pune și cine îți sunt vecinii

În acest an, la Ciugud, va fi gata încă un proiect inovator aflat în lucru acum.

Cei ce doresc să se mute în comună și își cumpără un teren, vor putea accesa o aplicație care deschide o hartă complexă cu detaliile despre poziția exactă a parcelei, cine le sunt vecinii, ce utilități sunt disponibile în zonă, compoziția solului, ce se poate construi, în funcție de planul urbanistic. Nu sunt uitate nici amănunte despre culoarea în care poate fi vopsită fațada, reguli legate de acoperiș (tip de țiglă și culoare, potrivit noului plan urbanistic aprobat).

Pe site-ul primăriei, oamenii din comună pot accesa „platforma cetățeanului”, pentru depunerea online a unor cereri sau eliberarea de acte: certificate de urbanism, certificat de atestare fiscală, petiții, declarații de impunere pentru

clădiri, terenuri, mijloace de transport.

„La un click distanță” oamenii din comuna Ciugud găsesc tot ceea ce au nevoie în relația cu administrația locală, astfel încât să economisească timp prețios. „Respectul față de cetățean înseamnă să nu îl mai punem pe drumuri inutile și să nu îl mai obligăm să stea la cozi la clasicele ghișee, ci să îi oferim servicii publice smart”, este mesajul autorităților din comună.

„Inițiative smart din partea conducerii

„Dl primar a spus: «De mâine eu iau toate ștampilele din primărie». Și le-a încuiat într-un sertar în birou” declară purtătorul de cuvânt. Când au folosit ultima dată ștampila în primărie? O colegă a fost cea care a inițiat depunerea doar online a tuturor rapoartelor financiare pe care le face primăria către ANAF. A fost o luptă de câțiva ani. Ciugud a fost între primele primării din țară care a făcut acest lucru.

Legat de ștampilă, în 2015, când au apărut niște norme legislative, colegii mei erau în perioada în care testau, lucrau cu ce înseamnă semnătura digitală. S-au gândit - hai să renunțăm la ștampilă și am început să eliminăm încet ștampila din acte administrative”, precizează dl. Dan LUNGU.

În 2019, a fost punctul final, odată cu clarificarea de către autorități a unor lacune în ce privește folosirea ștampilei în instituțiile publice.

„La acel moment, dl primar a spus: «De mâine eu iau toate ștampilele din primărie». Și le-a încuiat într-un sertar în biroul dumnealui. E adevărat că mai scotea din când în când ștampila, pentru că mai erau anumite documente ce trebuiau ștampilate”, își amintește purtătorul de cuvânt eliminarea ștampilei în primărie.

100 de primari și directori de școli iau lecții la comuna Ciugud

De când are în derulare proiectele inovatoare, primăria a deschis și un program prin care acordă mentorat colegilor din administrația publică locală. Peste 100 de primari au primit consultanță, mulți au venit să viziteze comuna, inclusiv directori de școli care au vrut să vadă școala smart din Ciugud.

1.000 de locuri de muncă în zona de dezvoltare economică construită pe islaz. „Acesta este motorul nostru de dezvoltare economică pe termen lung”

În anul 2004, primarul din comuna Ciugud, dl. Gheorghe DĂMIAN, a găsit modalitatea prin care să aducă bani la bugetul comunei. 30 hectare din islazul satului au fost amenajate și transformate în zonă de dezvoltare economică. Acum aici sunt zeci de firme, românești și străine, care asigură 1.000 de locuri de muncă.

În anul 2000 Ciugud avea venituri anuale de circa 15.000 de euro, iar datoriile erau de 80.000 - 100.000 de euro. Comuna nu reușea să își susțină din veniturile proprii nici măcar cheltuielile de funcționare. În prezent, numai din zona de dezvoltare economică primăria are venituri de peste un milion de euro, bani care vin în fiecare an.

„Acesta este motorul nostru de dezvoltare economică pe termen lung. În momentul de față avem proiecte în derulare de aproape 5 ori mai mari decât bugetul pe care îl avem noi anual. Și nu ne e teamă nici să luăm credite. Școala a costat un milion de euro. Am avut fonduri pe un proiect în valoare de 500.000 de euro, restul nu i-am avut și am luat un credit”, spune purtătorul de cuvânt al primăriei.

Modelul Ciugud, replicat la nivel național

DI. Gheorghe DĂMIAN conduce Primăria din Ciugud din anul 2000. Într-un interviu acordat Republica.ro, edilul spune că și-ar dori ca tot ce a reușit să facă în comună să fie multiplicat la nivel național. Astfel cetățenii să nu mai fie nevoiți să facă drumuri la primării pentru depunerea sau obținerea de documente, ci să le poată obține online.

Vă propun un scenariu. Dacă ați fi ministru al digitalizării, care ar fi primele trei măsuri pe care le-ați lua?

În primul rând ar trebui să îmi construiesc o viziune. Aș începe cu a investi într-o coloană vertebrală a digitalizării la nivelul administrației publice, de la central, la județean și până la local, până la firul ierbii, la satul românesc, în așa fel încât toate instituțiile de la nivel național să se poată interconecta în acele platforme sau baze de date. Astfel cetățeanul să nu mai fie nevoit să se plimbe până la primărie pentru o adeverință, să meargă să își obțină un certificat de naștere. Se poate acest lucru, avem exemplul elocvent al Estoniei, unde totul e la două clicuri distanță față de noi. Nu e deloc complicat. Primăriile de comune și în general toate instituțiile nu mai trebuie să investească în tot felul de softuri singulare, și după aceea să constatăm că nu se interconectează cu cele de la nivel național. Asta cred că ar fi prima și cea mai importantă măsură pe care aș lua-o.

A doua măsură, sau poate în același timp cu prima - aș începe niște cursuri, dar cursuri adevărate, nu fabrică de diplome, în care să reformez toți oamenii din administrație, vorbesc de cei care mai rămân, pentru că după ce facem toată interconectarea bazelor de date ar trebui ca numărul personalului să scadă poate la jumătate. Și ar trebui să investim în a reforma și a profesionaliza și a le dezvolta aceste abilități persoanelor din administrație.

Cea de-a treia măsură este aceea de a face populația să conștientizeze și să își dezvolte încrederea în aceste instrumente care ne fac viața mult mai ușoară și mai simplă.

Principalele provocări în aplicarea proiectului Smart Village?

Cea mai mare provocare e lipsa finanțării. Nu avem niște linii de finanțare, dar cred că dacă am avea bani, mai ales că în mediul rural, în general, comunele sunt sărace din punct de vedere al instrumentelor financiare, lucrurile s-ar simplifica. Poate că cea mai mare provocare pentru mine, dincolo de lipsa banilor, a fost, atunci când am lucrat să facem prima școală smart din mediul rural, din cauza faptului că nu am găsit o viziune în Ministerul Educației legată de digitalizarea educației.

„La școala din Ciugud avem copii din familii care s-au mutat din București la noi în comună”

Ați fost sunat de vreun ministru sau de un consilier să vă ceară un sfat legat de rezultatele pe care le aveți?

Ne-au sunat dna ministru Monica ANISIE și consilierul dumneaei pe strategie, cu care chiar am avut o întâlnire pe Zoom, pentru a vedea care sunt ideile noastre. DI ministru Sorin CÎMPEANU împreună cu dl secretar de stat Sorin ION ne-au rugat să îi primim la școala din Ciugud și să vorbim puțin despre ce înseamnă, pentru că lor le-a plăcut ideea. Mulți primari sunt deranjați atunci când ministerul ia decizia să desființeze anumite școli din sate pentru a crea o singură școală puternică în comună. Or noi am făcut lucrul acesta fără să ne ceară ministerul. Am desființat școlile din celelalte 6 sate, am adus copiii la școala de centru și am făcut o școală puternică, o școală unde nu mai există învățământ simultan, o școală unde acum avem copii care au venit din București, care s-au mutat cu familia în Ciugud, pentru școala noastră, avem oameni veniți din Alba Iulia, care și-au adus copiii să învețe la noi la școală.

Cât de greu a fost să găsiți firmele cu care ați făcut digitalizarea în Ciugud?

Nu a fost greu deloc. România stă foarte bine la acest capitol. Dacă e să vorbim despre administrație, chiar avem firme în România cu experiență foarte bună. E important ca noi să știm ce vrem și să știm cum să integrăm. Vă dau un exemplu, când am luat decizia să punem acele automate de plată a taxelor și impozitelor locale în fiecare magazin din satele noastre, pentru ca oamenii să nu mai vină la casieria din primărie să plătească, vorbesc de vârstnicii care nu știu să folosească internet banking sau GlobalPay, aplicația noastră de plată online a impozitelor și taxelor locale, a fost nevoie să punem furnizorul nostru de software în legătură cu furnizorul nostru de echipamente automate de plată, să ne integreze practic în acel automat de plată legătura cu platforma noastră.

Și de acolo s-a născut ideea cu cardul cetățeanului, unde omul de 80 de ani se duce cu cardul, scanează codul de bare și ajunge direct pe platformă. Lucrurile se mișcă foarte repede. La fel s-a întâmplat când am început să facem GIS-ul comunei (sistemul informatic geografic) - o hartă mult mai complexă a întregii comune unde apar toate rețelele, toate proprietățile, toate casele. Planul nostru de dezvoltare îl putem pune acolo, adică omul care accesează acea hartă poate să știe că peste 5 ani primăria va asfalta, de exemplu, strada respectivă sau poate să știe ce utilități sunt pe strada respectivă, sau poate să știe ce are voie să construiască pe o parcelă în zona respectivă. Acest GIS este în lucru, sperăm ca până la vară să fie finalizat.

Cu câte firme ați realizat proiectul Smart Village?

Cu 10-15 firme, nu sunt foarte multe. Eu am o problemă - chiar dacă este cu un leu mai scump, dacă poate să facă un ciugudean lucrul respectiv, sunt într-un totu de acord să îl facă el. Dacă nu, unul de aici mai de aproape, dacă nu, din țara noastră. Abia după aceea trecem granițele.

Ce le spuneți primarilor care vor să preia modelul Ciugud în digitalizare?

În primul rând să știe ce să își dorească, să viseze frumos și cât mai mareț. Lucrurile stau cu totul altfel acum, față de acum 20 de ani, când am ajuns eu primar, când nici instituțiile nu funcționau - nu că acum ar funcționa foarte bine - dar atunci erau praf, nu erau nici surse de finanțare, nu aveai nici de unde să te inspire atât de mult. Acum lucrurile stau mult mai simplu. E important ca primarii să viseze, să își evalueze situația, unde sunt și unde vor să ajungă. Cumva să fie cu picioarele pe pământ când fac chestiunea aceasta. Să investească foarte mult în resursa umană, să se înconjoare de profesioniști. Pentru că noi, primarii, avem un defect - avem impresia că le știm pe toate. Dar de fapt noi trebuie să ascultăm de sfaturile profesioniștilor.

Care a fost valoarea fondurilor cheltuite pentru conceptul Smart Village și ce surse de proveniență au avut?

Cred că 90% dintre ele sunt fonduri europene. Am cheltuit aproximativ un milion de euro. Nu costă foarte mult. Costă foarte mult o rețea de canalizare, să asfaltezi străzile, acestea costă mai mult decât Smart Village.

Ce proiecte aveți acum în lucru pe partea de digitalizare?

Urmează să avem o întâlnire cu firma ce ne furnizează software-urile, pentru că vrem să gândim un proiect care să multiplice la nivel național ce am făcut la Ciugud, adică automatele de plată integrate. Vrem să prezentăm proiectul la Ministerul Inovării, Cercetării și Digitalizării, să vedem dacă îl agreează și după aceea ei sau cine o vrea, să îl implementeze.

Cu acele automate de plată integrate, omul, indiferent la câți kilometri distanță este de centrul de comună, să poată să interacționeze cu primăria, să își poată obține documente de la primărie, fie în format electronic fie, dacă vor să și le tipărească - pentru că noi mai avem o problemă: nu toți oamenii dispun de un smartphone. Poate că o persoană de 60 de ani vrea hârtia tipărită. Și să vedem cum putem să facem să interconectăm bazele de date de la primării cu celelalte instituții, în așa fel încât să nu mai aibă nevoie omul, dacă își schimbă buletinul de exemplu, de o adeverință de spațiu, sau dacă merge la notar să aibă nevoie de un certificat fiscal.

Ar fi nevoie să modificăm legislația, să o armonizăm cu digitalizarea, cu partea de arhivă electronică. Vom relua propunerile noastre și către noul ministru al digitalizării, în speranța că lucrurile vor merge înspre bine.

2.3.2 Studiu de caz 2- Comuna Sadu, județul Sibiu

Primărie digitalizată, sistem de supraveghere video modern, iluminat inteligent și wi-fi gratuit în comună reprezintă câteva dintre componentele care au făcut din comuna Sadu din județul Sibiu un smart village.

Datorită unui proiect integrat realizat de administrația locală finanțat parțial cu fonduri europene și din bugetul local, s-a construit în toată localitatea o infrastructură de fibră optică proprie care conectează sistemele de iluminat inteligent, sistemul de supraveghere video și wifi gratuit. Această bază oferă posibilitatea dezvoltării proiectelor de digitalizare în viitor.

Sumele care au fost alocate în ultimii ani din fondul local au fost în medie de 150.000 RON, iar în completare au fost fondurile nerambursabile au însumat peste 400.000 EUR.

În vederea asigurării transparenței la nivelul administrației locale și al eficientizării și digitalizării procesului administrativ, comuna Sadu a implementat platforma digitală City Manager. Aceasta facilitează interacțiunea dintre administrația publică locală și cetățeni, transpune în mediul online comunicarea cu cetățenii, iar cetățenii pot raporta simplu și rapid o problemă din spațiul public, pot achita taxele și impozitele online, direct pe site-ul web al instituției publice.

Eliminarea unora din procedurile birocratice și automatizarea procesului, au condus la eficiența funcționarilor publici, simplificând munca de zi cu zi a acestora. Tot cu ajutorul acestei platforme online se pot organiza ședințe interne și audiențe de la distanță în cel mai sigur mod, toate înregistrările și sesizările se salvează într-un singur loc, programul fiind ușor de utilizat, accesibil oricând și de oriunde există conexiune la internet.

Așadar, facilitățile oferite cetățenilor de către administrația publică locală în materia actului administrativ electronic și al serviciilor electronice cuprind:

- platforma online pentru solicitări și sesizări;

- cetățenii pot solicita, adeverințe, certificate fiscale etc., online pe site-ul instituției www.sadu.ro și pot verifica statusul documentelor;
- harta investițiilor–permite o vizualizare simplă și transparentă a investițiilor realizate;
- plată impozite, taxe și amenzi– contribuabilii pot achita taxele și impozitele online pe site-ul primăriei Sadu. De asemenea, plata se poate face și prin virament bancar de la orice bancă, atât pentru persoanele fizice, cât și juridice, în conturile primăriei comunei Sadu, dar și la ghișeul instituției;
- audiențe și programări online pe site-ul instituției www.sadu.ro, la secțiunea specială denumită „programări on-line”.

Activitățile desfășurate în colaborare cu furnizorii City Manager, au adus un grad ridicat de performanță în rândul funcționarilor publici, copleșiți de sistemul birocratic de arhivare, stocare, prelucrare, editare, urmărire, executare, colectare, furnizare, comunicare scrisă în congruență cu obiectivele instituției publice.

Încadrând proiectele implementate de comuna Sadu, pe cele 6 verticale Smart Village, observăm faptul ca s-au făcut pași importanți asupra ceea ce înseamnă comunitate inteligentă, însă cu siguranță sunt încă multe alte investiții de realizat în acest domeniu.

SMART GOUVERNANCE	• soluția software CityManager • actualizare și îmbunătățire website • Sistem de date geospațiale și integrare în soluție G.I.S.
SMART LIVING	• Sistem de supraveghere video
SMART MOBILITY	• proiecte în viitor
SMART PEOPLE	• școli cu infrastructură digitală: tablete pentru elevi și WI-FI Gratuit (Smart School)
SMART ECONOMY	• proiecte în viitor
SMART ENVIRONMENT	• colectare selectivă • iluminat public inteligent cu sistem de telegestiune

Datorită soluțiilor digitale implementate administrația publică are acces permanent și mult mai rapid la toate datele interne. Gradul de informare și transparență a crescut prin modernizarea site-ul-ui web. Cetățenii nu mai trebuie să se deplaseze la ghișee pentru a plăti taxe, impozite, amenzi sau pentru a solicita/ridica documente, ci o pot face online pe site-ul primăriei.

Zona Tocile prezintă o dinamică mai scăzută în ceea ce privește digitalizarea, aici s-a implementat sistemul de supraveghere video, iar iluminatul inteligent urmează să fie extins și în această zonă, fiind realizat și depus un proiect de investiții în cadrul Agenției Naționale de Mediu.

Potrivit analizelor realizate în scopul elaborării documentului strategic, deschiderea cetățenilor și a administrației publice către sectorul digital este ridicată, fapt demonstrat de măsurile deja implementate precum și de interesul acordat dezvoltării conceptului de Smart Village – Sat inteligent în perspectivă. În acest sens, în luna ianuarie 2022 a fost finalizată Strategia „SADU-SMART Village” al cărei scop este definit de îmbunătățirea procesului de planificare strategică și implementarea de măsuri de simplificare a procedurilor administrative pentru cetățeni cu sprijinul tehnologiei.

Potrivit strategiei, „Satele Inteligente” pot fi înțelese acele comunități rurale orientate, deschise la soluții inovative, cu inițiativă, cu resursă umană capabilă să mobilizeze toate resursele disponibile și cu viziune constructivă proprie, fără a aștepta neapărat forme de sprijin și programe de dezvoltare europene sau naționale, care de multe ori nu pot fi implementate din cauza specificităților locale variate. Cu alte cuvinte, refuză să aștepte „să se întâmple ceva”.

Strategia elaborată propune o serie de măsuri și investiții care pot fi realizate cu sprijinul tehnologiei, în vederea dezvoltării conceptului de Sat inteligent, un sat orientat alcătuit din locuitori, care iau inițiativa de a aplica soluții practice pentru provocările cu care se confruntă și pentru a profita de noile oportunități utilizând tehnologia pentru a crea un mediu mai sigur și un nivel de trai mai ridicat.

Soluțiile și măsurile propuse în cadrul strategiei „SADU-SMART Village” sunt promovate și integrate în Strategia de dezvoltare locală a comunei pentru orizontul 2030, în cadrul secțiunilor următoare.

O direcție importantă în dezvoltarea locală constă în atingerea statutului de „sat inteligent” conform modelelor europene. „Conceptul european de Smart Village ne găsește cu o deschidere spre dezvoltare permanentă și durabilă ce reprezintă o îmbinare între dorința de progres și valorificare a tradițiilor locale regionale și naționale ca fundament al unei identități clare și specifice. Tradiția și inovația în pondere egală sunt coordonate care stau la baza dezvoltării comunităților rurale și trebuie calibrate ca și concept unitar cu ajutorul tehnologiilor digitale, telecomunicațiilor și cercetării având ca scop optimizarea serviciilor publice în folosul comunității și creșterea gradului de confort a zonei rurale cu rezultate concrete în descurajarea fenomenului de depopulare a satului românesc.”

Potrivit strategiei **SADU-SMART VILLAGE**, dezvoltarea conceptului de Smart Village la nivelul comunei Sadu, privește maximizarea accesului la informație prin crearea unei aplicații mobile interactive și intuitive, care să fie interfață între primar, consiliul local și cetățenii comunei, care să includă:

- Dezvoltarea modalităților de plată impozite, taxe și servicii;
- Prin accesul la internet și servicii media pe raza comunei prin infrastructură proprie, cu transmisii online pentru întrunirile de interes public, procesiuni și slujbe religioase, evenimente și sărbători locale;
- Sprijinirea producătorilor agricoli prin punerea la dispoziție a platformelor online de vânzare și promovare a produselor agroalimentare;
- Acces la informații online pentru fermieri, stație meteo cu trei terminale, Sadu, Tocile, Vf. Prejba, unde fermierii sunt informați în timp real asupra indicatorilor meteo și astfel își pot programa lucrările în funcție de parametrii meteo esențiali, cantitatea de precipitații, viteza și direcția vântului, umiditatea în aer și sol, presiunea atmosferică, punctul de rouă, indice ultraviolete;

- Un sistem prin care cetățenii să poată semna probleme privind incidentele poluatoare (deversări în râuri, deșeuri aruncate în locuri nepermise, tăieri ilegale de lemn, incendii sau mirosuri deranjante etc.);
- Digitizarea parcelelor de teren în vederea depunerii cererii unice de plată la APIA.

CARTIERUL TINERETULUI „OZONE - SMART”

Realizarea acestui ansamblu rezidențial are ca obiective:

- păstrarea tinerilor în localitate;
- susținerea tinerilor care vor să locuiască la țară;
- statuarea unui mod de conviețuire care să îmbine naturalețea cadrului ambiental oferit de relief, viața din satul românesc modern, unde copilul se poate duce la locurile de joacă și la complexul sportiv în maximă siguranță, o infrastructură educațională smart, zonă de agrement sau promenadă, complex sportiv, mini shopping-village, magazine cu produse tradiționale locale; infrastructură integrată: apă, gaze, canalizare, iluminat public inteligent - mobilier stradal hybrid (smart), mini stații electrice, stație electrică de încărcare auto;
- sistem de gospodărire cu autofinanțare oferit de autoritatea publică: acces securizat, sistem de supraveghere video pentru siguranță și ordine, întreținere spații verzi, salubritate;
- regulament de urbanism riguros cu încadrare arhitecturală care să corespundă nevoilor reale actuale.

Realizarea infrastructurii fizice a rețelei de comunicații electronice, fibră optică

Obiectivele avute în vedere prevăd realizarea pe întreg teritoriul intravilan al comunei Sadu a unei infrastructuri integrate de canalizație de telecomunicații, care include:

- Canalizația principală sau de transport, adică tronsonul din rețeaua subterană de telecomunicație care găzduiește grupaje de cabluri ale FRPCE între două puncte de acces la rețea (definiție ad-hoc regăsită în literatura tehnică).
- Canalizația secundară sau de distribuție, respectiv tronsonul din rețeaua subterană de telecomunicație care găzduiește cablurile FRPCE spre un imobil sau un alt punct de acces și face trecerea spre alt tip de infrastructură fizică (de ex. trecerea de la infrastructura subterană la infrastructura aeriană).

În concluzie, după ce am analizat și comuna Sadu, putem spune că se poate realiza digitalizarea în administrația publică locală din mediul rural. Deși cu strategie diferită față de comuna Ciugud, comuna Sadu a demonstrat că a făcut pași importanți în digitalizarea serviciilor publice și are multe alte proiecte de a dezvolta în continuare întreaga comunitate și nu doar digital.

3 Diagnoza digitalizării în primăriile din mediul rural

3.1 Contextul studiului

Studiul a fost realizat în cadrul proiectului „Cooperare digitală pentru dezvoltare locală”, cod SIPOCA/SMIS2014+: 942/151309, implementat de Asociația Comunelor din România, în parteneriat cu Asociația Intellisoft și finanțat prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 – 2020.

Obiectiv principal al studiului: Determinarea gradului de digitalizare la nivelul comunelor din România.

Obiective secundare ale studiului:

- Identificarea nivelului actual de digitalizare;
- Determinarea motivelor/ piedicilor în procesul de digitalizare;
- Identificarea nivelului de conștientizare a nevoii de digitalizare a proceselor interne din cadrul primăriilor;
- Identificarea nivelului de conștientizare a nevoii de digitalizare în relația primăriilor cu cetățenii;
- Determinarea impactului socio-economic;
- Determinarea impactul digitalizării asupra dezvoltării durabile și a unui mediu mai sigur.

Grup țintă: Comunele din România

3.2 Metodologia de studiu

Cel mai potrivit instrument pentru obținerea informațiilor privind gradul de digitalizare la nivelul comunelor din România și așteptările aferente este sondajul de opinie. Sondajul de opinie reprezintă o ancheta sociologică bazată pe chestionar. Chestionarul se dovedește una dintre cele mai frecvent utilizate tehnici utilizate în prezent pentru a evalua nevoile stringente într-un anumit domeniu de interes. El reprezintă un instrument de investigare constând într-un ansamblu de întrebări scrise, ordonate logic și psihologic, care prin administrare, determină din partea persoanelor anchetate, răspunsuri înregistrate în scris.

3.3 Instrumentul de bază - chestionarul

Instrumentul de bază al sondajului de opinie este chestionarul. Prima etapă a fost conceperea chestionarului, întrebările fiind atent construite, având în vedere faptul că obiectivele sondajului au fost definite riguros. Chestionarul a cuprins o parte introductivă în care se precizează cine este cercetătorul, care este afilierea sa și care este scopul cercetării. De asemenea, în partea introductivă subiecții au fost asigurați că răspunsurile lor vor rămâne confidențiale. După introducerea au urmat întrebările propriu-zise, deseori și cu instrucțiuni pentru operator sau subiecți (în cazul chestionarelor auto-administrate).

Prima etapă este conceperea chestionarului



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!



Buna pregătire a instrumentelor sondajului are o importanță crucială pentru succesul acestui demers. Este nevoie de o construcție atentă a întrebărilor și de o analiză adecvată a scării de măsurare a atitudinii. Acest lucru presupune definirea riguroasă a obiectivelor sondajului și formularea întrebărilor adecvate.

Chestionarul cuprinde o parte introductivă (poate fi o pagină separată, în cazul în care chestionarul este auto-administrat), în care se precizează cine este cercetătorul, care este afilierea sa și care este scopul cercetării. De asemenea în partea introductivă subiecții sunt asigurați că răspunsurile lor vor rămâne confidențiale. În cazul unor sondaje față în față sau telefonice aceste informații vor fi citite de către operatori. Rolul acestei introduceri este să câștige încrederea subiecților.

După introducerea urmează întrebările propriu-zise, deseori și cu instrucțiuni pentru operator sau subiecți (în cazul chestionarelor auto-administrate).

3.4 Formularea întrebărilor

Pentru a fi cât mai ușor de înțeles, în cuprinsul chestionarului a fost folosit un limbaj accesibil. Întrebările au fost exprimate clar și formulate într-un mod interesant, iar înțelesul lor nu trebuie să fie ambiguu. Este important să nu fie multiplicat întrebările secundare care ar putea crea confuzie în rândul respondenților. Chestionarul a fost conceput în așa fel încât să adreseze în principal întrebări închise (alegere cu un număr limitat de răspunsuri), uneori fiind combinat cu un număr mic de întrebări deschise (spații pe care respondentul trebuie să le completeze) sau cu întrebări semi-deschise (o listă de opțiuni care include varianta de răspuns „alte”). Modul de formulare al întrebărilor poate să influențeze mult răspunsurile. Fiecare termen folosit poate schimba semnificativ rezultatele obținute.

Modul de formulare al întrebărilor poate să influențeze mult răspunsurile. Fiecare termen folosit poate schimba semnificativ rezultatele obținute.

3.5 Formatul chestionarului

Chestionarul a avut 23 de întrebări. Nu a existat o ordine recomandată a întrebărilor: o întrebare poate apărea la începutul sau la sfârșitul chestionarului. La începutul chestionarului au fost introduse întrebări simple, plăcute, cel mai adesea factuale, fiind practică gruparea întrebărilor pe structuri logice sau tematice. În alte secțiuni ale chestionarului au fost introduse unele întrebări de control pentru a verifica răspunsurile primite. Pentru a obține un chestionar cât mai bun, acesta a fost mai întâi testat la nivelul comunei Ciugud, județul Alba și la nivelul comunei Sadu, județul Sibiu. Chestionarul a fost completat și îmbunătățit, ca urmare a propunerilor și observațiilor primite.

3.6 Codificarea datelor

În vederea analizelor ulterioare, codificarea și înregistrarea răspunsurilor trebuie făcută sub forma care să ia în calcul anumite imperfecțiuni ale sondajului și pentru a corecta subiectivismul generat prin non-răspunsuri.

3.7 Interpretarea și diseminarea rezultatelor

Etapa finală este analizarea sensului rezultatelor sondajului. Aceasta presupune înțelegerea limitelor și scopului sondajului – cum ar fi: constrângerile privind dimensiunea eșantionului, fiabilitatea răspunsurilor, rata de răspuns). Pentru ca sondajul să aibă utilitate practică, rezultatele lui trebuie să fie prezentate într-un mod accesibil și care să fie semnificativ pentru părțile care se ocupă de evaluarea politicilor. Este important ca raportul final să furnizeze suficiente detalii despre modul în care a fost realizat sondajul (furnizate în anexa tehnică, pentru cei care doresc să verifice validitatea acestora), dar să limiteze conținutul principal al raportului la explicarea cat mai clară și directă a constatărilor.

3.8 Chestionarul utilizat în cadrul studiului

A fost transmis în data de 14.02.2023 unui număr de 2304 comune, membre al ACoR, având termen de răspuns 03.03.2023.

La acest chestionar a răspuns un număr de 413 de comune.

3.8.1 Beneficii și provocări ale digitalizării

1. La nivelul primăriei (va rugăm selectați una din variantele de mai jos):

- ☐ digitalizarea reprezintă o preocupare prioritară
- ☐ digitalizarea reprezintă o preocupare mai puțin prioritară
- ☐ digitalizarea nu reprezintă o preocupare prioritară
- ☐ nu știu/nu răspund

2. Care sunt în opinia dumneavoastră, beneficiile digitalizării? (va rugăm selectați una sau mai multe din variantele de mai jos):

- ☐ reducerea costurilor
- ☐ reducerea timpilor de așteptare
- ☐ creșterea calității serviciilor publice oferite
- ☐ creșterea încrederii cetățenilor
- ☐ creșterea transparenței
- ☐ dezvoltare durabilă
- ☐ mediu mai sigur
- ☐ altele: _____
- ☐ nu știu/nu răspund

3. Care sunt, în opinia dumneavoastră, principalele provocări în ceea ce privește digitalizarea? (va rugăm selectați una sau mai multe din variantele de mai jos):

- ☐ Lipsa timpului
- ☐ Lipsa resurselor financiare

- ☐ Lipsa resurselor umane
- ☐ Rezistența la schimbare
- ☐ Altele: _____
- ☐ Nu știu/nu răspund

3.8.2 Stadiul digitalizării

4. Primăria are un website propriu actualizat? (va rugam selectați una din variantele de mai jos):
- ☐ Da
 - ☐ Nu, dar se dorește dezvoltarea paginii de internet
 - ☐ Nu, și nu intenționăm să dezvoltăm pagina de internet
5. Care este frecvența de actualizare a site-ului instituției?
- ☐ Săptămânal;
 - ☐ Lunar;
 - ☐ Trimestrial;
 - ☐ Nu este actualizat.
6. Primăria are pagină/cont pe rețelele de socializare?(va rugam selectați una sau mai multe din variantele de mai jos):
- ☐ Facebook
 - ☐ Twitter
 - ☐ Instagram
 - ☐ LinkedIn
 - ☐ Nu, dar dorim să creăm astfel de pagini
 - ☐ Nu, și nu ne dorim să creăm astfel de pagini
7. Care este frecvența de folosire a rețelelor de socializare?
- ☐ Zilnic;
 - ☐ Săptămânal;
 - ☐ Lunar;
 - ☐ Nu sunt folosite frecvent.
8. La nivelul primăriei utilizați adrese de e-mail cu domeniu instituțional propriu (de exemplu: ion.popescu@comunax.ro)? (va rugam selectati una din variantele de mai jos):
- ☐ Da, avem email @comunax.ro
 - ☐ Da, avem email furnizat de Consiliul Județean
 - ☐ Nu
 - ☐ Nu, dar avem în plan

- 8.1 Dacă răspunsul la întrebarea anterioară este Nu sau Nu, dar avem în plan, vă rugăm să alegeți unul sau mai multe dintre următoarele motive:
- ☐ Interfața e-mail-ului instituțional este neprietenoasă
 - ☐ Adresele de e-mail sunt gestionate de alte instituții ale statului (de exemplu: Consiliul Județean)
 - ☐ Utilizăm alte soluții informatice gratuite, de ex. G-mail, Yahoo, etc.
 - ☐ nu există fonduri suficiente pentru achiziționarea/ gestionarea unui domeniu propriu
 - ☐ nu există personal specializat
 - ☐ Altele: _____
9. Ce instrumente digitale se utilizează la nivelul intern al primăriei? (va rugam selectati una din variantele de mai jos):
- ☐ Programe de contabilitate
 - ☐ Programe de management al proiectelor
 - ☐ Programe de management al documentelor
 - ☐ Altele: _____
 - ☐ Nu știu/nu răspund
10. În ce domenii se utilizează instrumente digitale în relația primăriei cu cetățenii? (va rugam selectati una din variantele de mai jos):
- ☐ registratură electronică
 - ☐ Serviciu pentru consultarea de către cetățeni a stării documentelor depuse la primărie
 - ☐ programare audiențe
 - ☐ comunicarea cu cetățenii
 - ☐ petiții/ sesizări cetățeni
 - ☐ registru agricol
 - ☐ impozite și taxe locale
 - ☐ urbanism
 - ☐ evidența persoanelor
 - ☐ asistență socială
 - ☐ educație
 - ☐ servicii comunitare de utilități publice
 - ☐ eliberare certificate/avize/adeverințe etc. în domeniile sus-menționate
 - ☐ Monitorul oficial local
 - ☐ Altele: _____
 - ☐ Nu utilizăm instrumente digitale în relația cu cetățenii

11. În ce măsură sunt folosite soluțiile de plată de către cetățenii localității, specificând ponderea platilor electronice?

- ☐ Sub 10
- ☐ Între 10 și 25
- ☐ Între 25 și 50
- ☐ Între 50 și 75
- ☐ Între 75 și 90
- ☐ Peste 90
- ☐ Nu sunt folosite, desi avem.

12. Vă rugăm să bifați în lista de mai jos care sunt, în opinia dvs., ele mai relevante 3 servicii online:

- ☐ registratură electronică
- ☐ Serviciu pentru consultarea de către cetățeni a stării documentelor depuse la primări
- ☐ programare audiențe
- ☐ comunicarea cu cetățenii
- ☐ petiții/ sesizări cetățeni
- ☐ registru agricol
- ☐ impozite și taxe locale
- ☐ urbanism
- ☐ evidența persoanelor
- ☐ asistență socială
- ☐ educație
- ☐ servicii comunitare de utilități publice
- ☐ eliberare certificate/avize/adeverințe etc. în domeniile sus-menționate
- ☐ Monitorul oficial local
- ☐ Altele: _____

13. Comuna dvs. a accesat fonduri externe nerambursabile destinate digitalizării? (va rugăm selectați una din variantele de mai jos):

- ☐ Da (dacă ați ales acest răspuns, va rugăm detaliați) _____
- ☐ Nu (dacă ați ales acest răspuns, vă rugăm să prezentați succint motivul): _____

3.8.3 Resursa umana și digitalizarea

14. Considerați că cetățenii comunei dvs. sunt pregătiți pentru tranziția digitală (de ex. renunțarea la casieria fizică)?
Va rugăm selectați una din variantele de mai jos:
- ☐ Da
 - ☐ Da, cu sprijin din partea angajaților primăriei
 - ☐ Nu știu/ nu raspund
 - ☐ Nu (dacă ați ales acest răspuns, vă rugăm să detaliați)
15. Desfasurați campanii de informare/educare a cetățenilor privind folosirea serviciilor digitale?
- ☐ Da (daca ati ales varianta va rugam să detaliati);
 - ☐ Nu, și nu avem în plan;
 - ☐ Promovare pe site;
 - ☐ Desfasurarea unor cursuri;
 - ☐ Informare prin contact direct.
16. Considerați că angajații primăriei sunt pregătiți pentru tranziția digitală (de ex. renunțarea la casieria fizică)? (va rugăm selectați una din variantele de mai jos):
- ☐ Da
 - ☐ Nu știu/nu răspund
 - ☐ Nu (dacă ați ales acest răspuns, vă rugăm să detaliați)
17. Cum apreciați nivelul competențelor digitale ale angajaților primăriei? (va rugăm selectați una din variantele de mai jos)
- ☐ Crescute
 - ☐ Medii
 - ☐ Scăzute
 - ☐ Nu știu/nu răspund
18. Care considerați că sunt factorii care împiedică dezvoltarea competențelor digitale ale angajaților? va rugăm selectați una sau mai multe din variantele de mai jos)
- ☐ Lipsa resurselor financiare pentru formare în domeniul digitalizării
 - ☐ Rezistența la schimbare a angajaților
 - ☐ Lipsa infrastructurii IT
 - ☐ Altele: _____
 - ☐ Nu știu/nu răspund

19. Angajații primăriei au beneficiat, în ultimii 2 ani, de instruire în domeniul digitalizării? va rugăm selectați una din variantele de mai jos)
- ☐ Da
- ☐ Nu
- ☐ Nu știu/nu răspund
20. În vederea digitalizării comunei, considerați necesară desfășurarea de sesiuni de instruire în domeniul digitalizării? (va rugăm selectați una din variantele de mai jos)
- ☐ Da
- ☐ Nu
- ☐ Nu știu/nu răspund
- 20.1 Dacă da, care considerați că sunt categoriile de persoane care ar trebui instruite în domeniul digitalizării? (va rugăm selectați una sau mai multe din variantele de mai jos)
- ☐ Personalul primăriei
- ☐ Cetățenii
- ☐ Primarul
- ☐ Consilierii locali
- ☐ Nu este cazul.
21. De ce aveți nevoie pentru a demara sau continua digitalizarea comunei?(va rugăm selectați una sau mai multe din variantele de mai jos)
- ☐ Investiții în echipamente hardware
- ☐ Investiții în produse software
- ☐ Formarea profesională pentru dezvoltarea competențelor digitale
- ☐ Exemple de bună practică de la alte comune
- ☐ Nimic
- ☐ Nu știu
22. Sunteți dispuși să sprijiniți alte comune prin exemplele de bună practică în domeniul digitalizării de la nivelul comunei dumneavoastră? (va rugăm selectați una din variantele de mai jos)
- ☐ Da
- ☐ Nu
- ☐ Nu știu/nu răspund
23. În final, dacă există și alte aspecte relevante pe care ați dori să ni le transmiteți cu privire la subiectele abordate, vă rugăm să le precizați mai jos:
- _____

3.8.4 Informații despre respondenți

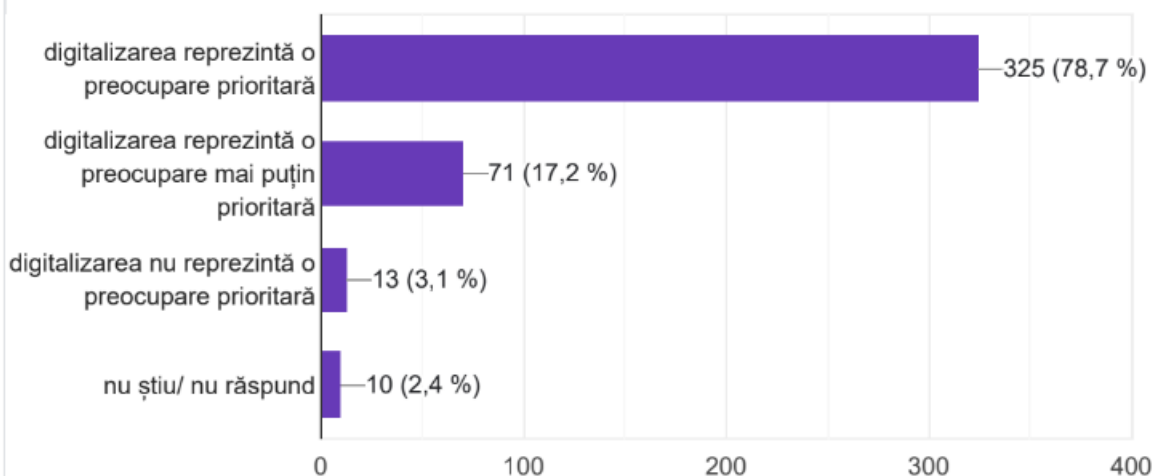
- Funcția _____
 - ☐ Primar
 - ☐ Viceprimar
 - ☐ Secretar general
 - ☐ Administrator public
 - ☐ Altele: _____
- Comuna _____
- Județul _____
- Doriți să primiți rezultatele sondajului pe email?
 - ☐ Da.
 - ☐ Nu.

Întrebarea 1

Beneficii si provocări ale digitalizării

1. La nivelul primăriei (vă rugăm să selectați una dintre variantele de mai jos):

413 răspunsuri



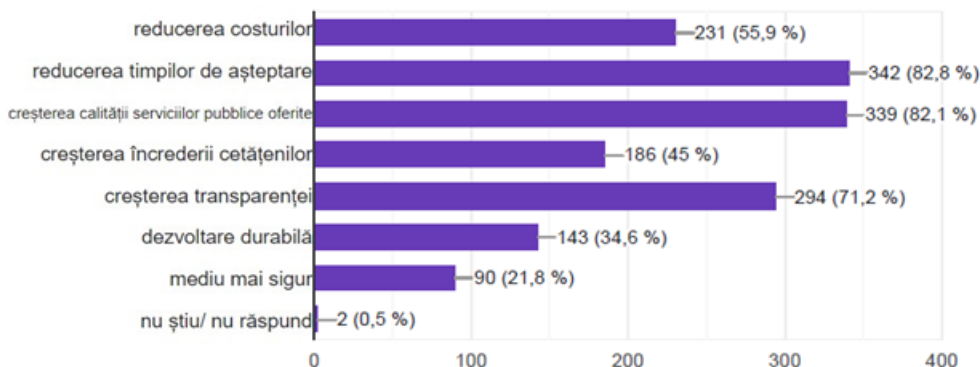
Peste 78,7% dintre respondenți consideră prioritară digitalizarea. Acest lucru reflectă utilitatea demersului întreprins pentru identificarea situației actuale la nivelul comunităților rurale din România.

Totuși, există un procent relativ important 17,2% pentru care digitalizarea nu reprezintă o preocupare prioritară. Ponderea celor neinteresați de proces este nesemnificativă.

Întrebarea 2

2. Care sunt, în opinia dumneavoastră, beneficiile digitalizării? (vă rugăm să selectați una sau mai multe din variantele de mai jos):

413 răspunsuri

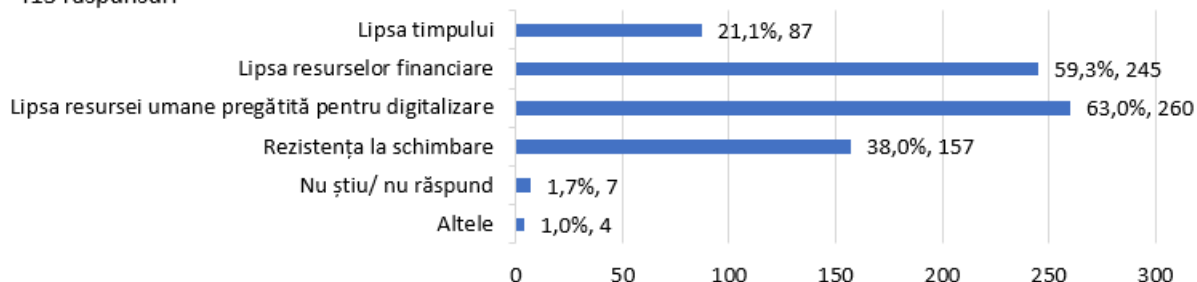


În ceea ce privește beneficiile digitalizării, răspunsurile se situează pe mai multe planuri de interes. Cele mai multe opinii se referă la reducerea timpilor de așteptare și creșterea calității serviciilor. Alte răspunsuri se orientează spre creșterea transparenței și reducerea costurilor. Creșterea încrederii cetățenilor reprezintă de asemenea o prioritate (în proporție de 45%). Mai sunt aprecieri favorabile legate de mediu și dezvoltarea durabilă. Ceea ce marchează cu adevărat beneficiile digitalizării este procentul infim (0.5%) al celor neinteresați.

Întrebarea 3

3. Care sunt, în opinia dumneavoastră, principalele provocări în ceea ce privește digitalizarea? (vă rugăm să selectați una sau mai multe dintre variantele de mai jos):

413 răspunsuri



În ceea ce privește provocările digitalizării, majoritatea răspunsurilor se concentrează pe două paliere:

- Lipsa resurselor;
- Rezistența la schimbare.

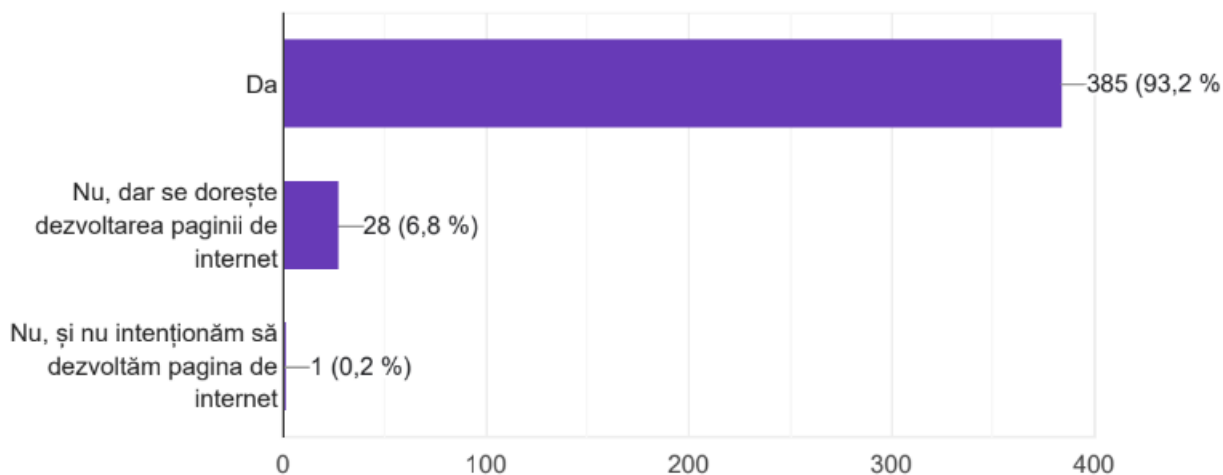
Principalele resurse lipsa identificate se refera la timp, finanțare și pregătirea de specialitate. Rezistența la nou este un element obișnuit la nivelul funcționarilor publici, dar care se întâlnește și în alte domenii.

Întrebarea 4

Stadiul digitalizării

4. Primăria are un website propriu actualizat? (vă rugăm să selectați una dintre variantele de mai jos):

413 răspunsuri

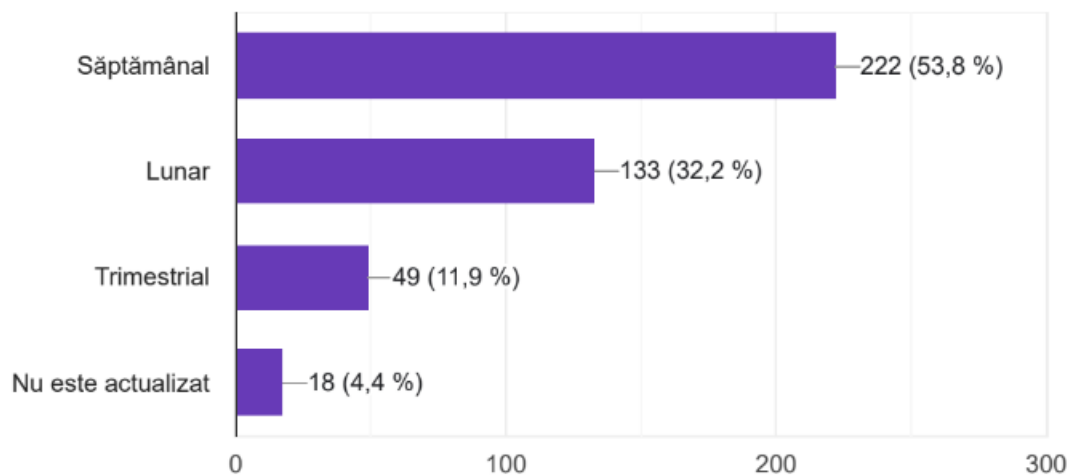


Rezultate încurajatoare oferă răspunsurile la întrebarea nr. 4. Se constată o preocupare majoră a primăriilor de a avea un website propriu. Ponderea celor care au sau doresc dezvoltarea website-ului propriu este de 93.2%

Întrebarea 5

5. Care este frecvența de actualizare a site-ului instituției?

413 răspunsuri

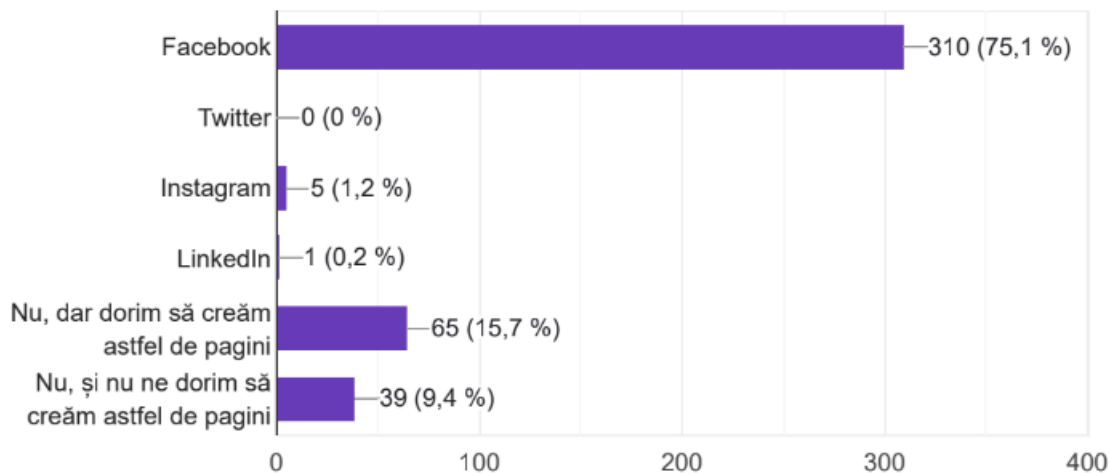


Interesul legat de site-ul propriu este confirmat și de răspunsurile la întrebarea nr. 5, din care reiese procentul foarte ridicat al respondenților care confirmă o frecvență de actualizare a site-ului în proporție de peste 95% (săptămânal, lunar sau trimestrial).

Întrebarea 6

6. Primăria are pagină/cont pe una dintre următoarele rețele de socializare? (vă rugăm să selectați una sau mai multe din variantele de mai jos):

413 răspunsuri

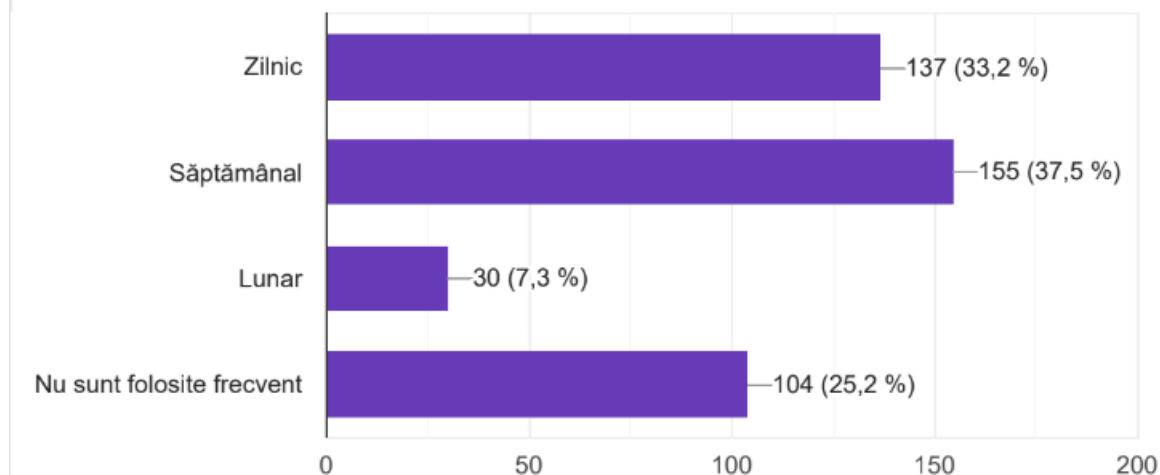


Preocuparea pentru asigurarea unei vizibilități consistente a instituției este pe deplin confirmată de răspunsurile la întrebarea nr. 6. Astfel, peste 75% dintre cei care au răspuns beneficiază de cont pe Facebook. Rezultatul sondajului arată interesul pentru creșterea accesului cetățenilor la informație prin accesarea paginii de Facebook a primăriei.

Întrebarea 7

7. Care este frecvența de folosire a rețelelor de socializare?

413 răspunsuri

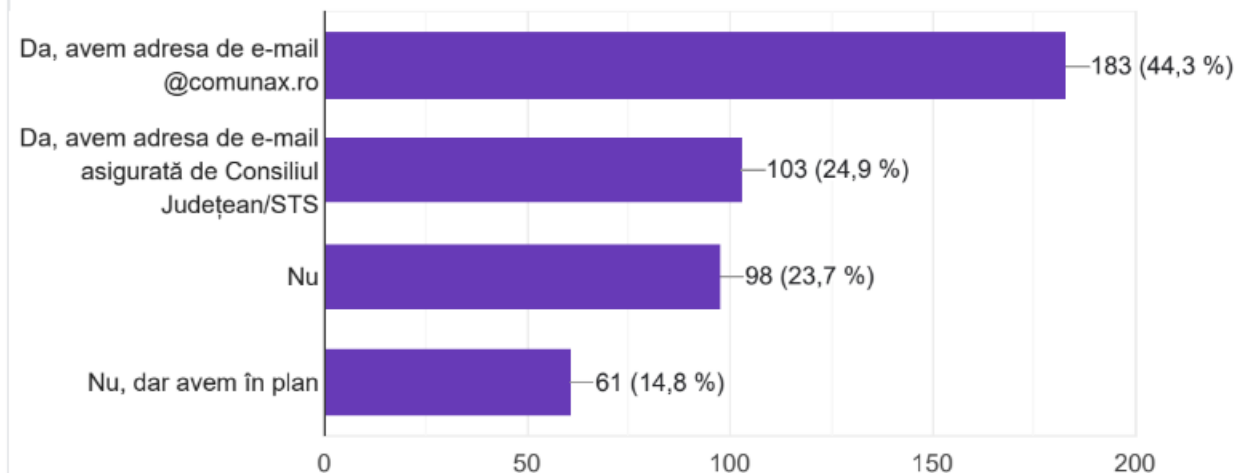


În ceea ce privește frecvența de utilizare a rețelelor de socializare, rezultatele sunt încurajatoare. Utilizarea acestora (zilnic, săptămânal sau lunar) are o pondere care se apropie de 75%.

Întrebarea 8

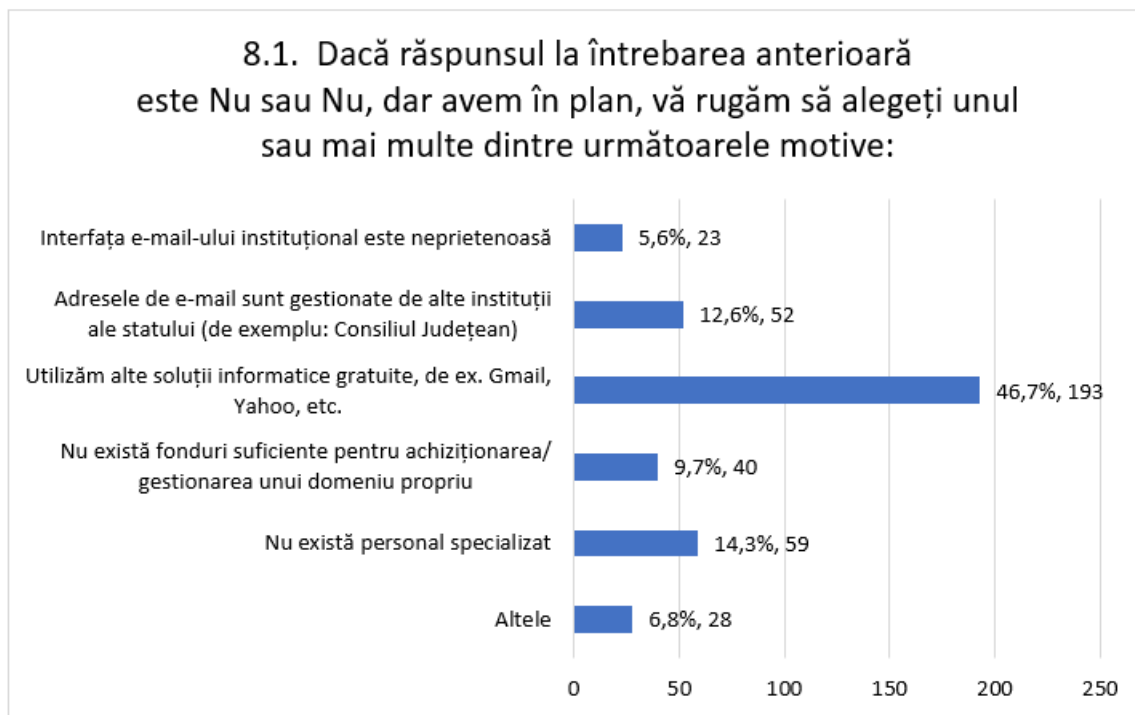
8. La nivelul primăriei, utilizați adrese de e-mail cu domeniu instituțional propriu (de exemplu: ion.popescu@comunax.ro)? (vă rugăm să selectați una dintre variantele de mai jos):

413 răspunsuri



Răspunsurile la întrebarea nr. 8 ridică o problemă serioasă de comunicare, deoarece peste 38% dintre respondenți precizează că nu au adrese de e-mail cu domeniu instituțional propriu. Faptul că aproape 25% dintre respondenți nu au nici măcar în plan utilizarea de adrese de e-mail cu domeniu instituțional propriu trebuie să constituie un factor motivant pentru accelerarea procesului digitalizării.

Întrebarea 8.1

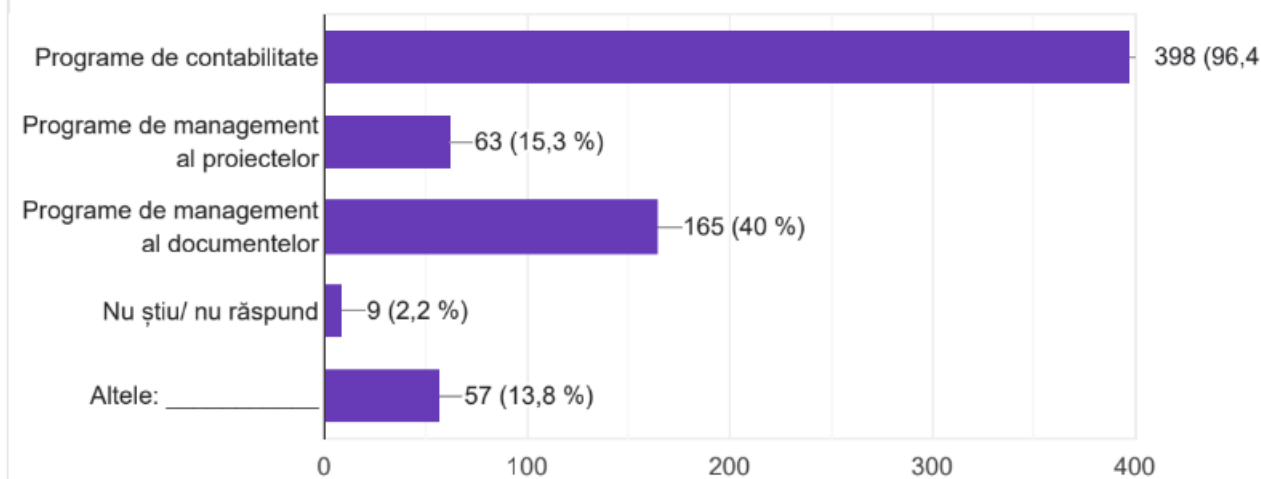


După cum am observat la întrebarea de mai sus, unde 38.5% nu au o adresă de e-mail instituțională, aici observăm faptul că aproape jumătate dintre aceștia utilizează versiuni gratuite 46.7% iar restul fie utilizează adrese de e-mail gestionate de alte instituții 12.6% sau nu au personal specializat 14.3%

Întrebarea 9

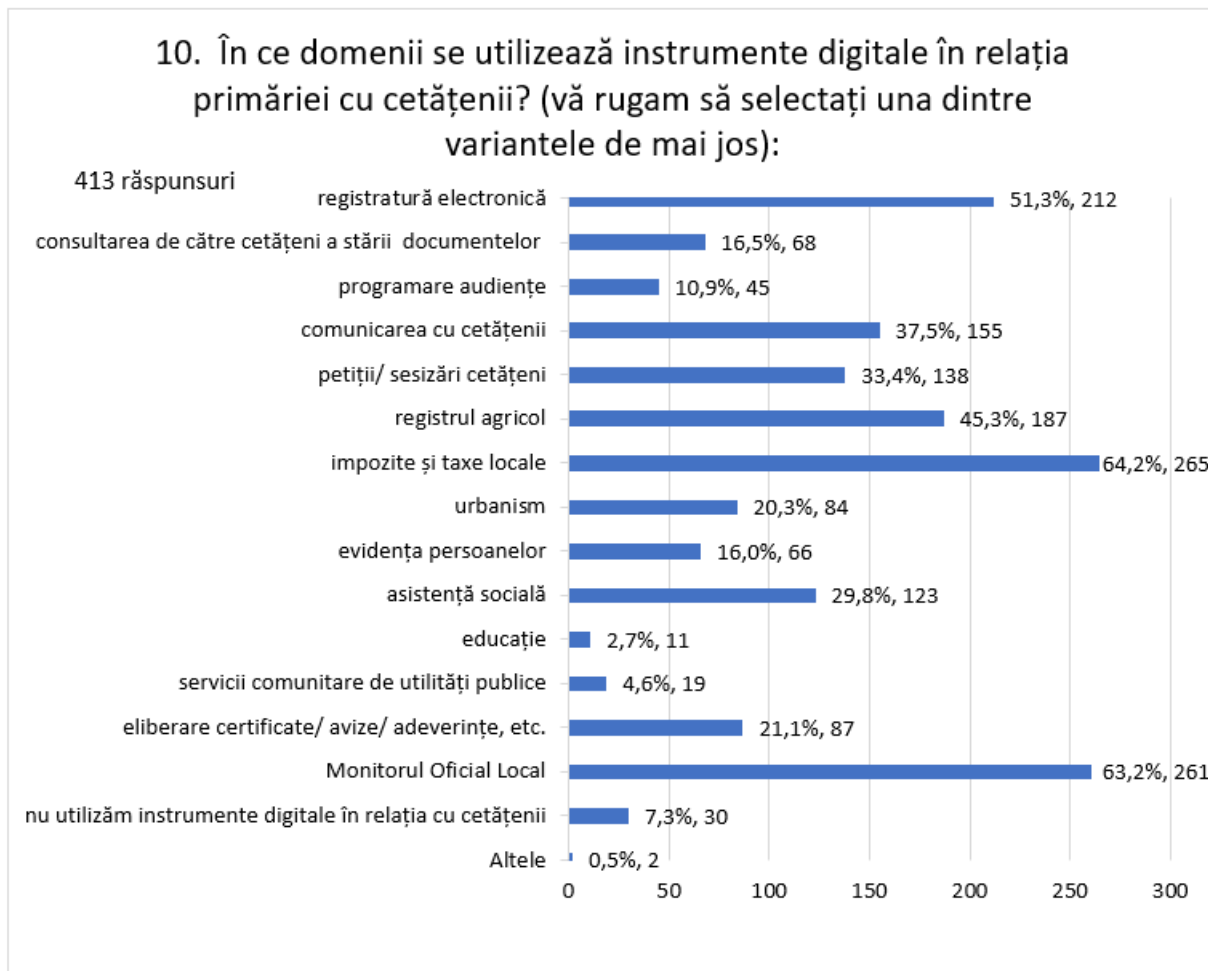
9. Ce instrumente digitale se utilizează la nivelul intern al primăriei? (vă rugăm să selectați una dintre variantele de mai jos):

413 răspunsuri



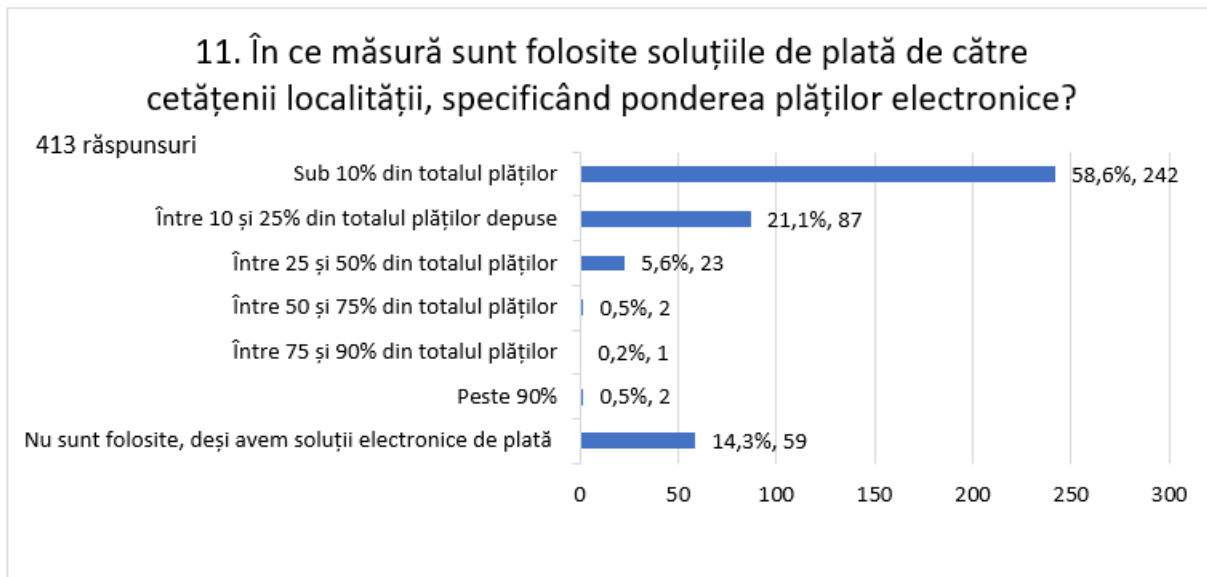
O întrebare foarte importantă vizează instrumentele digitale utilizate la nivelul comunelor din România. Cel mai frecvent sunt utilizate programele de contabilitate (peste 90%). Sunt comune care folosesc programe de management al documentelor (în proporție de 40%). Aproape 15% dintre comune au preocupări mai moderne prin utilizarea programelor care vizează managementul proiectelor.

Întrebarea 10



O întrebare cheie care pune în evidență domeniile în care sunt utilizate instrumente digitale în relația cu cetățenii este întrebarea nr. 10. Răspunsurile ilustrează o diversitate de aplicații care diferă de la o comunitate la alta. Aici apare dificultatea de interconectare cu alte primării(sau instituții) în situația necesității existenței unor baze de date comune și utilizarea acestora. Observăm astfel, că cele mai multe aplicații sunt orientate către impozite și taxe locale (64,2%), Monitorul Oficial Local (63,2%), registratura electronică (51,0%), registrul agricol (43%), petiții/sesizări (33,4%) și asistență socială (29,8%). Putem remarca, de asemenea, intenții pozitive în privința creșterii gradului de conectare cu cetățenii prin instrumente digitale în zona educațională și eliberarea certificatelor și 21.1%. Un procent de 7,3% dintre respondenți au declarat că nu utilizează instrumente digitale în relația cu cetățenii.

Întrebarea 11

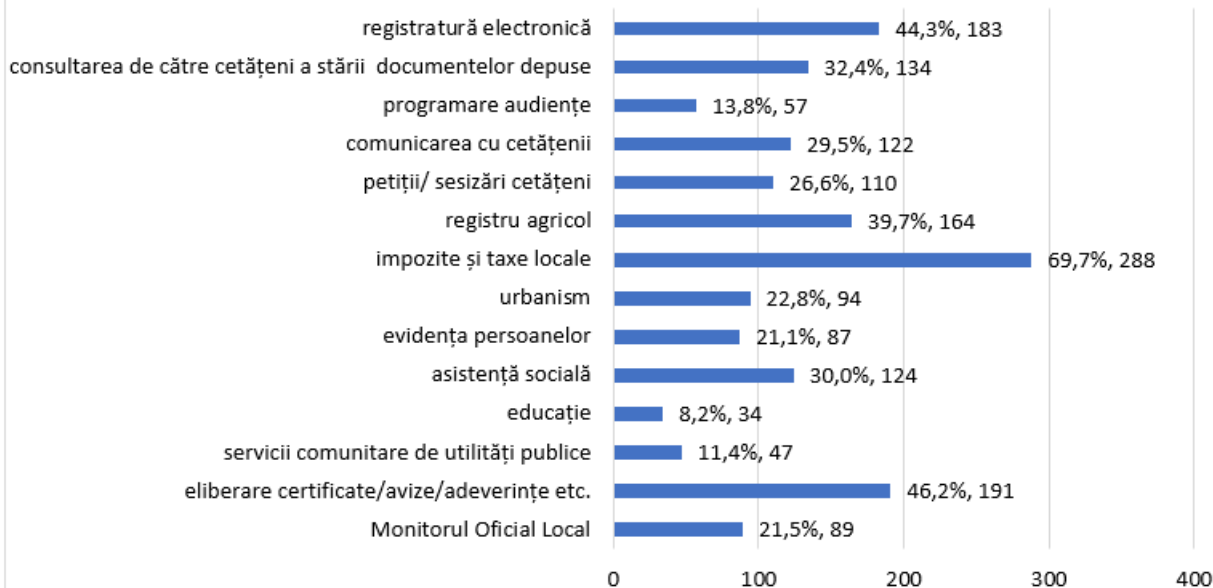


Dacă avem în vedere procentul foarte ridicat de răspunsuri afirmative pentru utilizarea plăților taxelor și impozitelor locale, întrebarea nr. 11 vine să demonstreze firesc ponderea soluțiilor de plată pentru cetățenii localităților rurale, având în subsidiar plățile electronice. Cele mai multe răspunsuri se concentrează pe o plajă de 10-25% din totalul plăților, unde întâlnim o pondere de aproape 80%. Apreciem astfel, că există șanse reale de îmbunătățire în acest domeniu, pentru a ajunge la procente de 90-95%.

Întrebarea 12

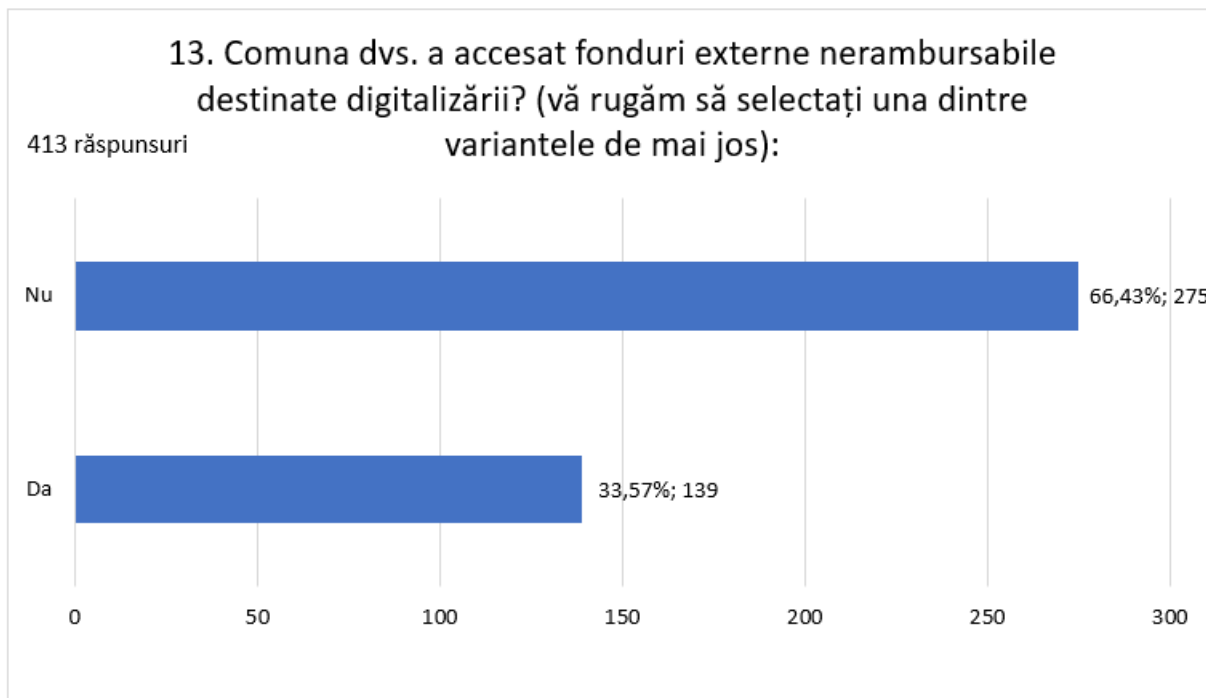
12. Vă rugăm să bifați în lista de mai jos care sunt, în opinia dvs., cele mai relevante trei servicii care ar trebui furnizate în format online:

413 răspunsuri



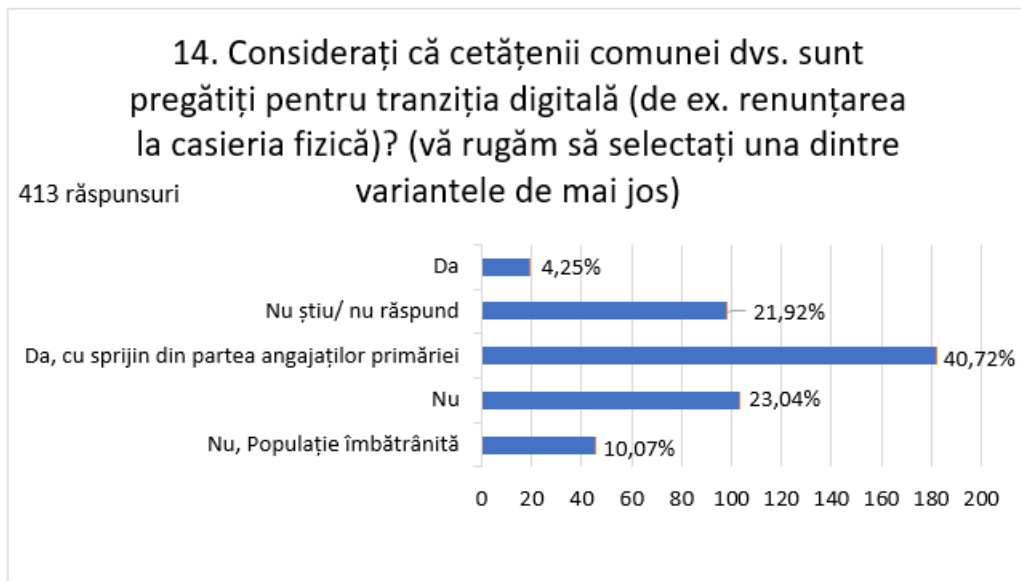
Întrebarea nr. 12 are în vedere consultarea respondenților în legătură cu cele mai importante trei servicii care ar trebui furnizate cetățenilor în format online. Răspunsurile primite reprezintă. Astfel, un indicator important pentru identificarea domeniilor în care există șanse pentru creșterea numărului comunităților rurale care folosesc un minim de servicii furnizate online. Lansarea unor propuneri pentru pachete minimale, medii sau maxime de aplicații, în funcție de mărimea și interesul comunităților, poate reprezenta o șansă reală în sprijinirea acțiunilor comunităților rurale pentru dezvoltarea acestor servicii.

Întrebarea 13



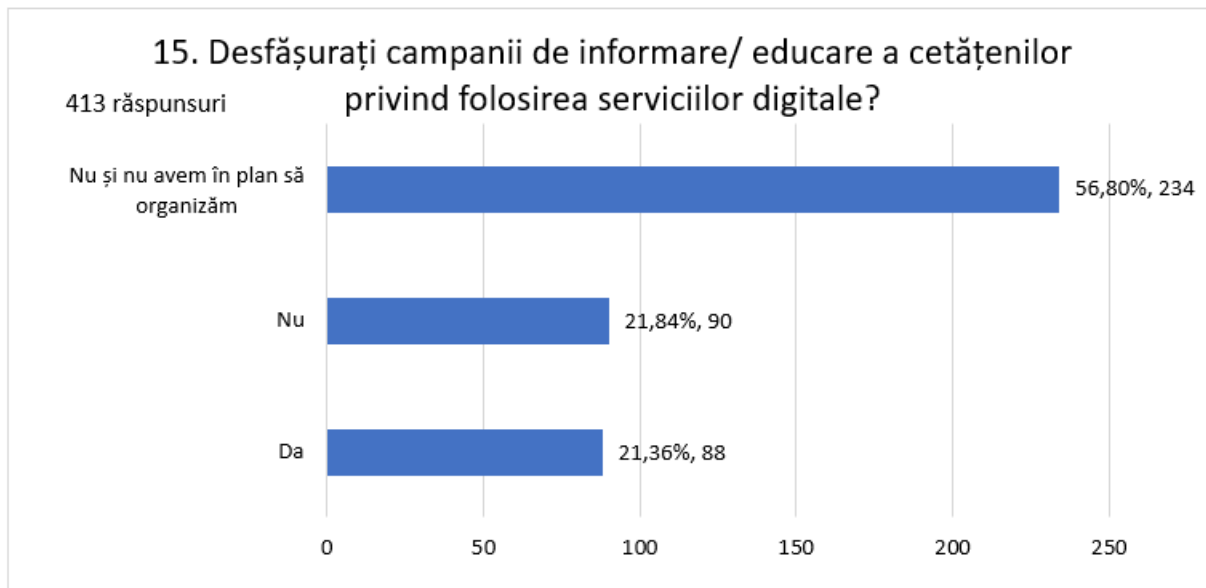
Răspunsurile la întrebarea nr. 13 relevă necesitatea creșterii preocupărilor comunităților rurale pentru a exploata variantele de finanțări europene, în vederea dotării cu echipamente și utilizării instrumentelor digitale. Procentul foarte mare (63%) al celor care nu au accesat fonduri externe reprezintă însă, un semnal de alarmă pentru toți actorii care participă la acest proces.

Întrebarea 14



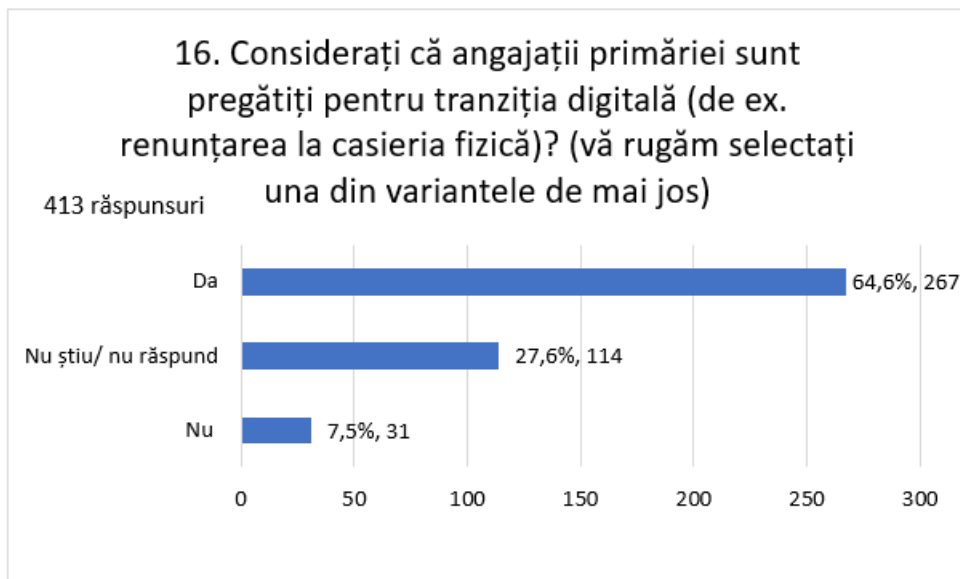
Nevoia educării/pregătirii/echipării cetățenilor din comunitățile rurale pentru utilizarea instrumentelor de digitalizare reiese foarte clar din răspunsurile la aceasta întrebare, prin prisma faptului că doar 4,25% dintre cetățeni sunt pregătiți, iar 40,72% sunt de părere că cetățenii cu sprijin din partea angajaților primăriei ar putea utiliza sistemele digitale în detrimentul casieriei. Cu toate acestea, marea majoritate, 65% spun că cetățenii nu sunt pregătiți pentru renunțarea la casieria fizică în detrimentul soluțiilor digitale.

Întrebarea 15



Pentru creșterea interesului și implicării cetățenilor din mediul rural pentru utilizarea serviciilor digitale este nevoie de o voință puternică, o motivare reală și mai ales de acțiune din partea autorităților locale. Deși cum am văzut la întrebarea anterioară, marea majoritate a cetățenilor nu sunt pregătiți pentru trecerea la soluțiile digitale și totodată lipsa desfășurării campaniilor de informare/educare pentru cetățeni, ne indică faptul că nici conducerile comunităților nu marșează pe o educație în zona serviciilor digitale. Un procentul foarte ridicat al răspunsurilor (peste 76%) arată că primăriile nu desfășoară campanii de informare/educare, doar puțin peste 21% din comunități desfășoară astfel de campanii.

Întrebarea 16

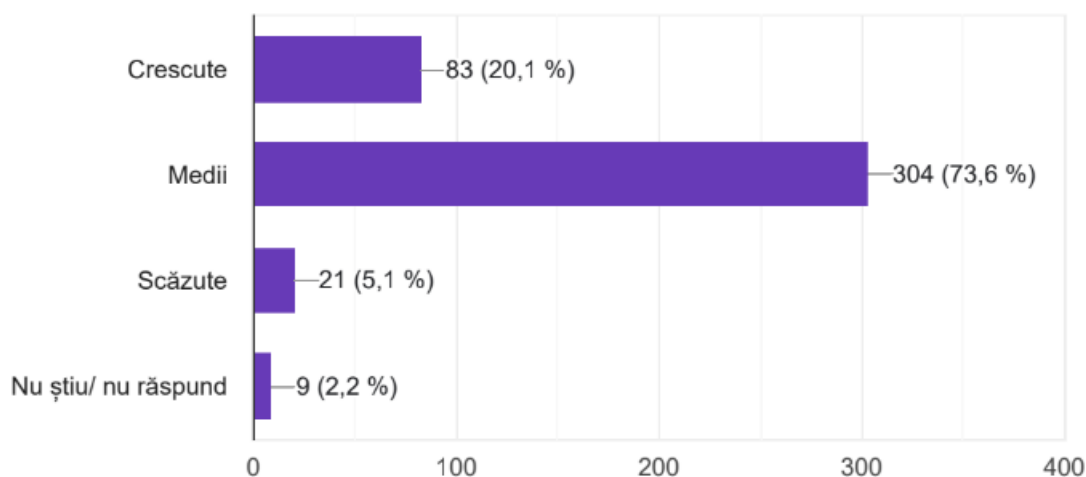


Tranziția digitală presupune un parteneriat între primărie și toți actorii locali, mai ales cu cetățenii. În această relație, fiecare partener trebuie să fie pregătit pentru implementarea procesului de digitalizare. Dacă întrebarea nr. 14. punea în evidență stadiul pregătirii pentru tranziția digitală la nivelul cetățenilor, întrebarea nr. 16 vizează același lucru pentru angajații primăriilor. Majoritatea răspunsurilor relevă faptul că angajații primăriilor sunt pregătiți pentru acest proces (aproape 65%). Totuși, există un sentiment de incertitudine reflectat de procentul important (27%) al celor care nu știu sau nu răspund.

Întrebarea 17

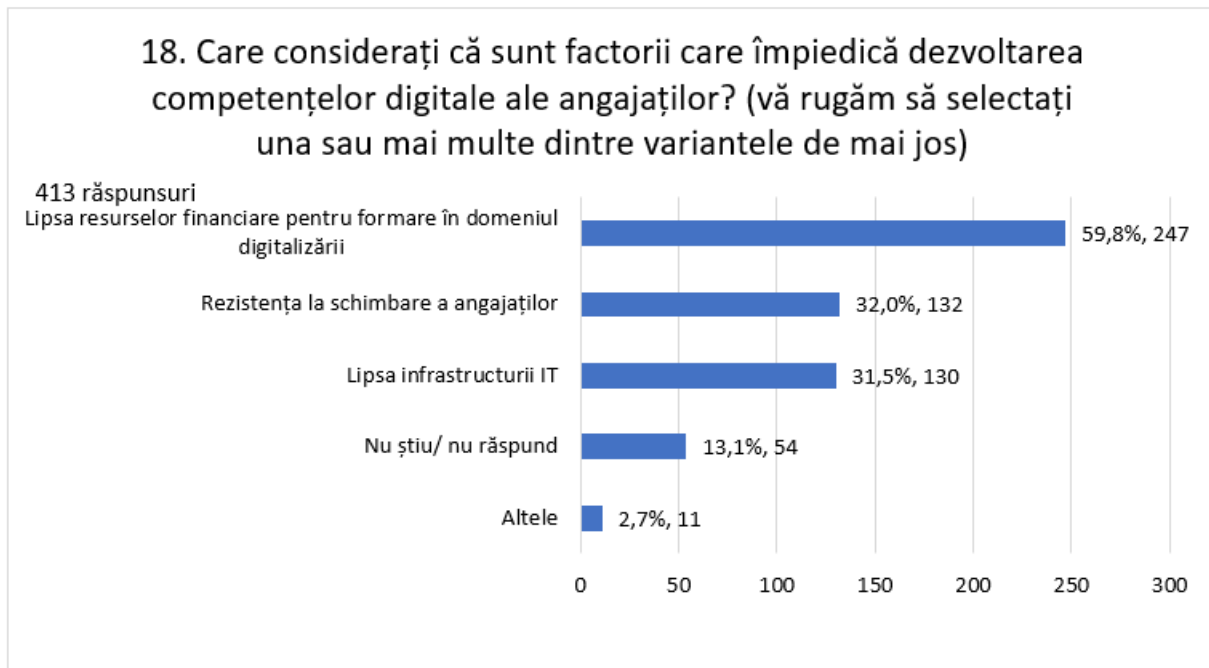
17. Cum apreciați nivelul competențelor digitale ale angajaților primăriei? (vă rugăm să selectați una dintre variantele de mai jos)

413 răspunsuri



În continuarea investigațiilor privind competențele angajaților primăriilor în materie de digitalizare constatăm un lucru îmbucurător: un procent foarte ridicat (93%) dețin competențe crescute sau medii în acest domeniu. Acest lucru ne face să fim optimiști în ceea ce privește perspectivele derulării procesului de digitalizare.

Întrebarea 18

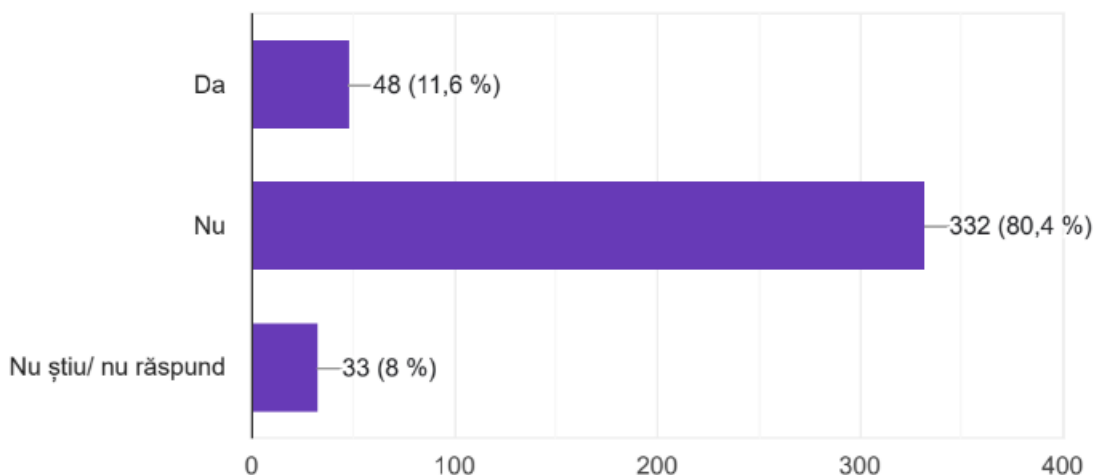


Întrebarea nr. 18 încearcă să identifice obstacolele principale care împiedică dezvoltarea competențelor digitale ale angajaților. Cele mai multe răspunsuri se concentrează pe lipsa resurselor financiare (aproape 60%). Alte bariere evidențiate de respondenți sunt lipsa infrastructurii și rezistența la schimbare în proporții aproximativ egale (31-32%).

Întrebarea 19

19. Angajații primăriei au beneficiat, în ultimii 2 ani, de instruire în domeniul digitalizării? (vă rugăm să selectați una dintre variantele de mai jos)

413 răspunsuri

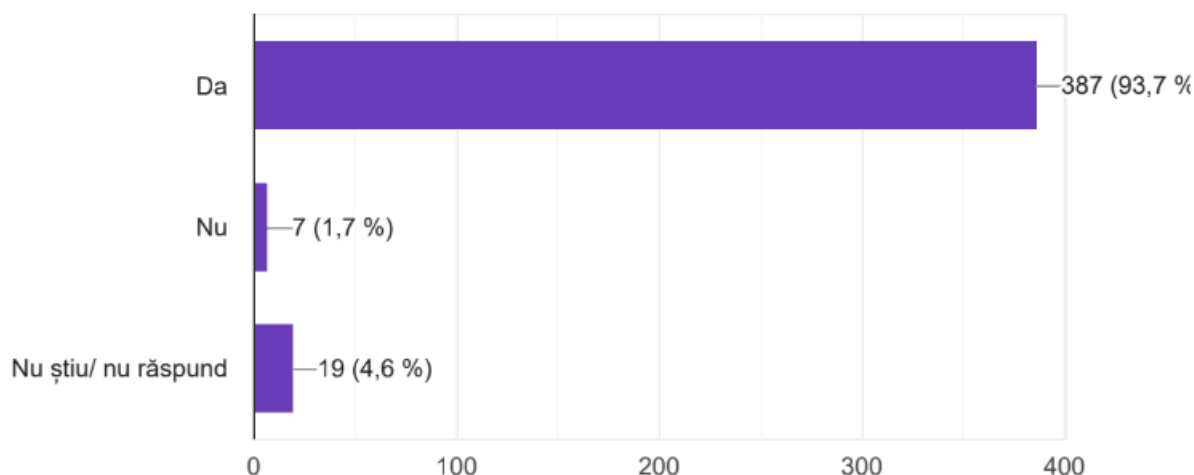


Răspunsurile la Întrebarea nr. 19 scot în evidență lipsa de instruire în domeniul digitalizării. Un procent foarte mare dintre angajații primăriei care ar trebui să posede abilități în utilizarea instrumentelor digitale nu au beneficiat de pregătire de specialitate în ultimii 2 ani (peste 80%).

Întrebarea 20

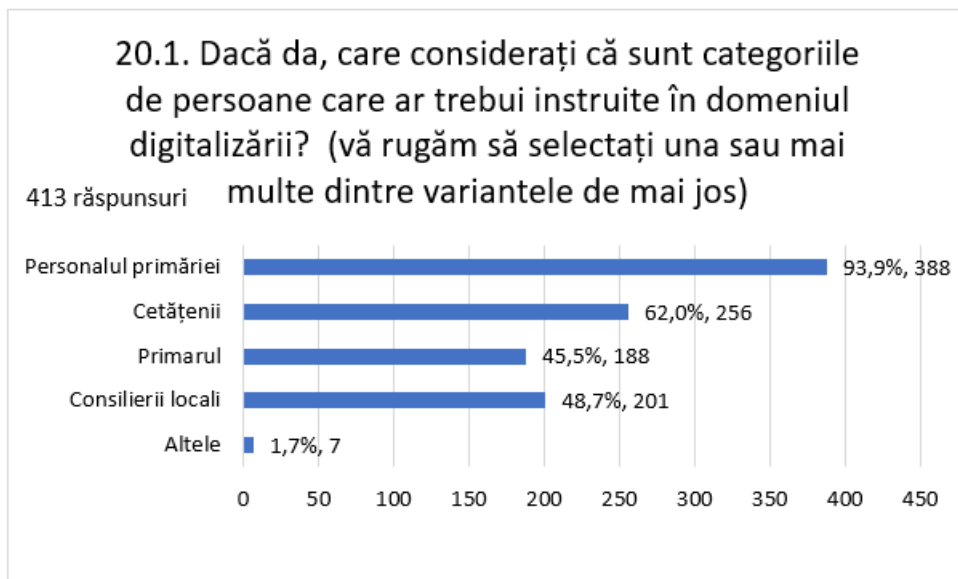
20. În vederea digitalizării comunei, considerați necesară desfășurarea de sesiuni de instruire în domeniul digitalizării? (vă rugăm să selectați una dintre variantele de mai jos)

413 răspunsuri



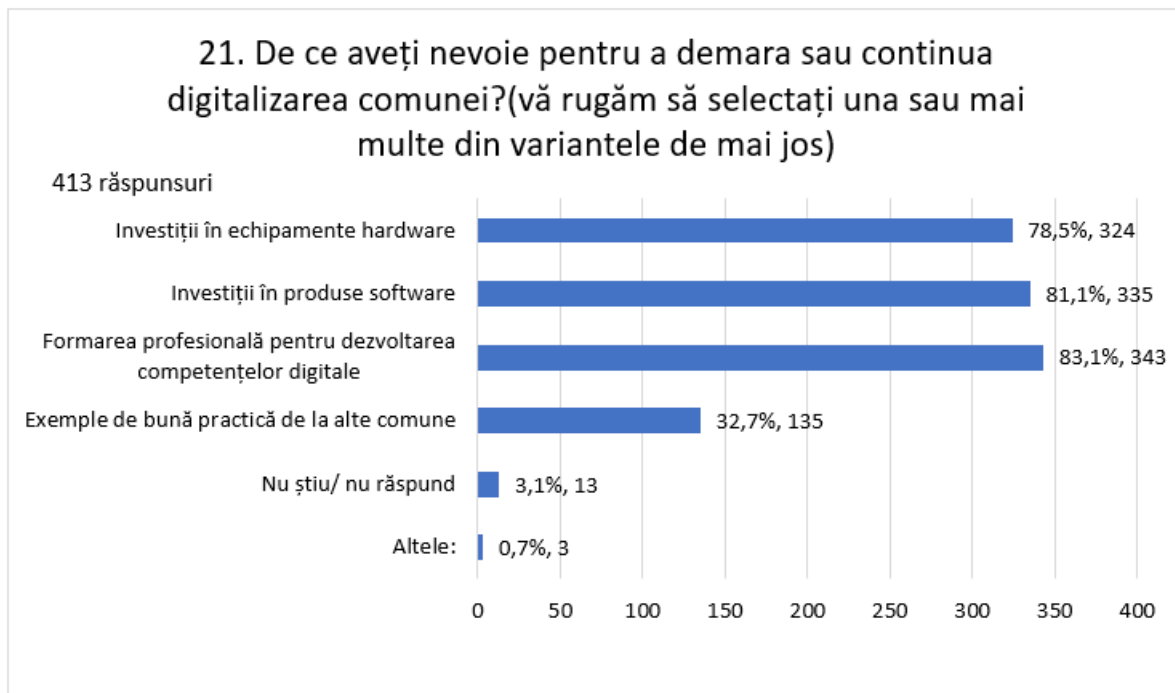
Răspunsurile la întrebarea nr. 20 evidențiază opinia majorității respondenților privind necesitatea organizării unor sesiuni de instruire în domeniul digitalizării. Peste 93% dintre cei chestionați susțin aceasta prioritate. În concluzie, una din măsurile foarte importante care ar trebui urgentate în viitor ar impune organizarea pregătirii de specialitate în domeniul digitalizării.

Întrebarea 20.1



Răspunsurile la întrebarea privind categoriile de persoane care ar trebui instruite cu prioritate în domeniul digitalizării se concentrează pe 4 factori: personalul primăriei (94%), cetățenii (62%), primarul (45.5%) și, o opinie foarte interesantă, consilierii locali (48.7%). Ca urmare a acestor răspunsuri, considerăm interesantă propunerea lansării unui „**PARTENERIAT LOCAL pentru DIGITALIZARE**”, la care să participe cei patru actori menționați.

Întrebarea 21



Răspunsurile la întrebarea privind nevoile pentru demararea sau continuarea digitalizării aduc în prim plan patru categorii de resurse:

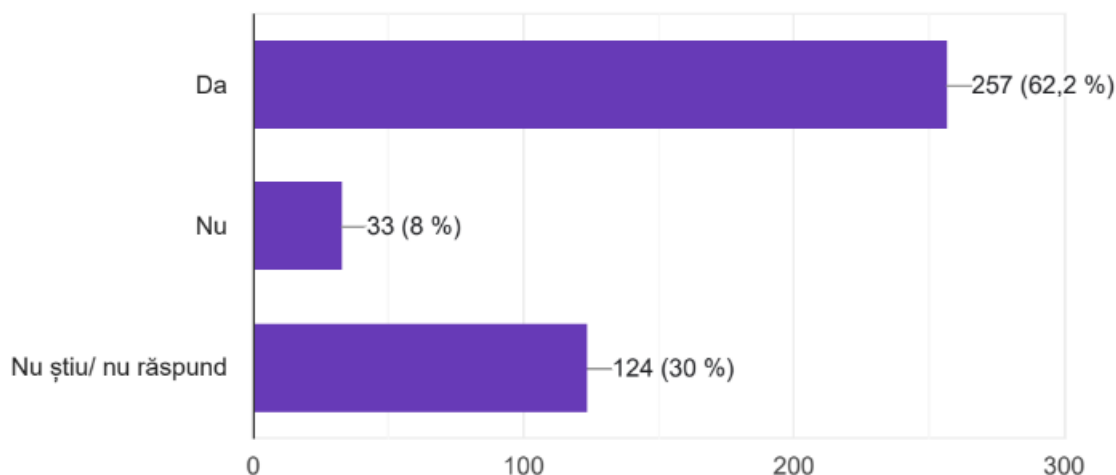
1. De natură logistică (dotarea cu echipamente – 78.5%);
2. Financiare (investiția în produse software – 81.1%);
3. Umane(formarea profesionala – 83.1%);
4. Experiențe similare(exemple de bune practici – 32.7%).

Aceste constatări trebuie să stea la baza abordării în viitor a intratului proces de digitalizare. După cum se observă, peste 81% consideră faptul că investiția în produse software și formarea profesională pentru dezvoltarea competențelor digitale reprezintă cele mai importante aspecte a procesului de digitalizare a unei comune.

Întrebarea 22

22. Sunteți dispuși să sprijiniți alte comune prin exemplele de bună practică în domeniul digitalizării de la nivelul comunei dumneavoastră? (vă rugăm selectați una dintre variantele de mai jos)

413 răspunsuri



În vederea creșterii numărului de comunități rurale care vor implementa procesul de digitalizare foarte important va fi schimbul de experiențe cu comunități similare care au făcut pași importanți în acest proces. Răspunsurile la întrebarea nr. 22 relevă interesul comunităților pentru colaborare (62% doresc să sprijine alte comunități) și oferă o șansa reală pentru viitor. În acest sens, și aici se propune lansarea „**PARTENERIAT RURAL pentru DIGITALIZARE**”.

Întrebarea 23

În final, dacă exista și alte aspecte relevante pe care ați dori să le evidențiați, vă rugăm să le precizați:

Este o întrebare deschisă care oferă respondenților o gama largă de propuneri, sugestii sau păreri. În acest mod s-a permis lansarea unor opinii proprii, unele chiar relevante, care nu au fost cuprinse în întrebările din chestionar. Am încercat să sintetizăm cele mai importante dintre acestea. Cele mai multe dintre ele le vom avea în vedere în viitor.

1. Birocrație

- Sa fie eliminate raportările pe suport hârtie solicitate de instituțiile superioare ale statului.
- Birocrație excesivă, lipsă consultanți specializați, ambiguitatea ghidurilor de finanțare, gradul ridicat al cheltuielilor neeligibile
- Sprijin în implementarea proiectelor în domeniul digitalizării

2. Acțiuni – soluții

- Propunem cursuri online;
- Campanii care să ajute procesul de digitalizare;
- Diseminarea de către ACoR către UAT-urile membre a informațiilor legate de apelurile de proiecte care se vor deschide în acest domeniu;
- Colaborare între UAT-uri în acest sens;
- Instruirea personalului din administrația publică locală pentru a participa la acest proces;
- Ar fi ideal ca odată cu digitalizarea să se poată realiza interconectarea platformelor care furnizează diverse servicii ca timpii de emitere a documentelor în format fizic sau digital să fie cât mai scurt. În zadar se fac baze de date pe o sută de platforme dacă acestea nu comunică cu toate celelalte instituții implicate.
- Ar trebui implementat un sistem unic la nivel de țară bazat pe interoperabilitate și nu soluții dispersate, care nu comunică între ele nici măcar la nivelul unei UAT, de la diferite firme.
- Crearea de programe de digitalizare dedicate populației rurale care nu are acces la plățile cu cardul.
- Pentru digitalizarea activității, poate cel mai important factor ce influențează acest domeniu, după atragerea de fonduri, îl reprezintă viziunea și sprijinul echipei de management (primar, viceprimar, secretar general) pentru această complexă și uneori dureroasă transformare.
- Deplasări cât mai dese în teren pentru a observa situația la fața locului;
- Modalitate de interconectare a datelor între compartimentele din cadrul primăriei;

3. Resurse

- cel mai important lucru ar fi investirea în echipamente IT.
- Există oferte de programe informatice pentru digitalizarea activității în primărie cu finalitatea de a putea efectua inclusiv plăți online la toate compartimentele pe bază de CNP, dar prețurile lor necesită finanțare nerambursabilă, timp pentru implementare și convingerea aparatului de specialitate din primărie de utilitatea implementării acestor programe.

4. Obstacole

- Digitalizarea în zona noastră este foarte greu de implementat datorită faptului că nu există posibilitatea aducerii fibrei optice. În prezent ne confruntăm zilnic cu lipsa semnalului.

- Din punct de vedere demografic, indiferent de gradul de digitalizare a serviciilor primăriei, cetățenii vor favoriza și pretinde serviciile fizice.
- Suntem deschiși pentru digitalizare, însă în comuna noastră sunt mai multe persoane în vârstă cărora le este dificil să utilizeze metoda plăților și a solicitării unor servicii online.
- Cea mai mare dificultate în procesul de digitalizare este comunicarea între instituții. Degeaba suntem la un click distanță dacă așteptăm o hârtie de la alt birou.

5. Sugestii

- Accesul cetățenilor la tot ce înseamnă activitate publică la nivel de comunitate;
- Realizarea de ecosisteme digitale;
- Pentru dezvoltarea procesului de digitalizare este nevoie de colaborarea școlilor, a cadrelor didactice pentru inițierea și pregătirea elevilor care la rândul lor își vor susține familia pentru o cooperare interactivă cetățean-autoritate publică;
- Creare unui site unic, gen Ghiseu.ro în care să fie reflectate toate proprietățile;
- Crearea unui soft integrat utilizabil de către toate instituțiile;
- Dezvoltarea unui App care să integreze informații despre toate comunele;
- Organizarea de ateliere de informare a funcționarilor publici cu privire la sursele de finanțare prin care se pot achiziționa materiale hardware și software necesare digitalizării;
- Digitalizarea serviciilor publice;
- Susținerea digitalizării afacerilor locale prin prezentarea și comercializarea online a produselor locale pe site-ul web al UAT-ului;
- Dezvoltarea de aplicații mobile pentru promovarea turistică a comunei;
- Acces gratuit la WI-FI în spațiile publice din comună;
- Implementarea unui soft pentru contabil pentru semnarea electronică a documentelor;
- Deblocarea posturilor la nivelul UAT-urilor (după caz) pentru angajarea de personal pentru introducerea și validarea datelor;
- Crearea de sisteme integrate, inteligente, care să urmărească nevoile punctuale ale cetățenilor, raportat la resursele, dimensiunea și caracteristicile comunei;
- Dezvoltarea factorului uman, pilon principal în orice dezvoltare, inclusiv pentru digitalizare;
- Exemple de bună practică;
- Legislație la nivel național pentru arhiva electronică;

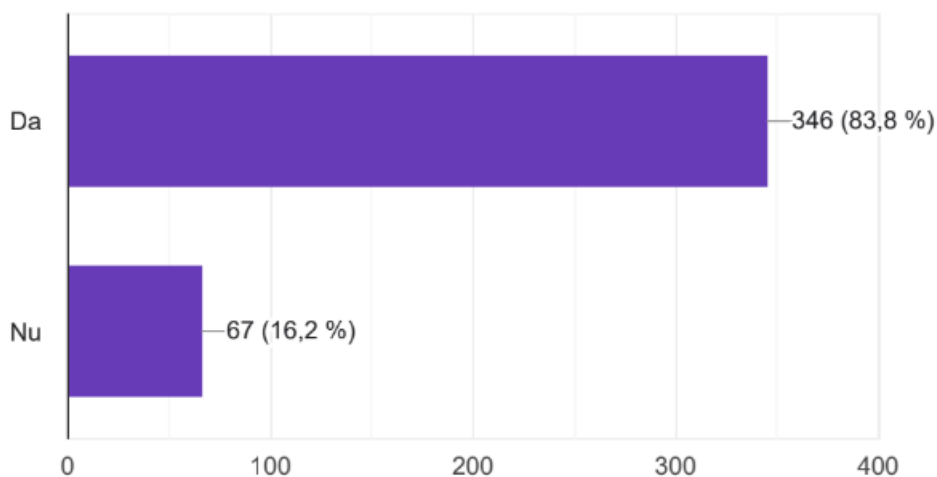
6. Mulțumiri

- Vă mulțumim pentru interesul acordat domeniului digitalizării

Comunicarea rezultatelor sondajului

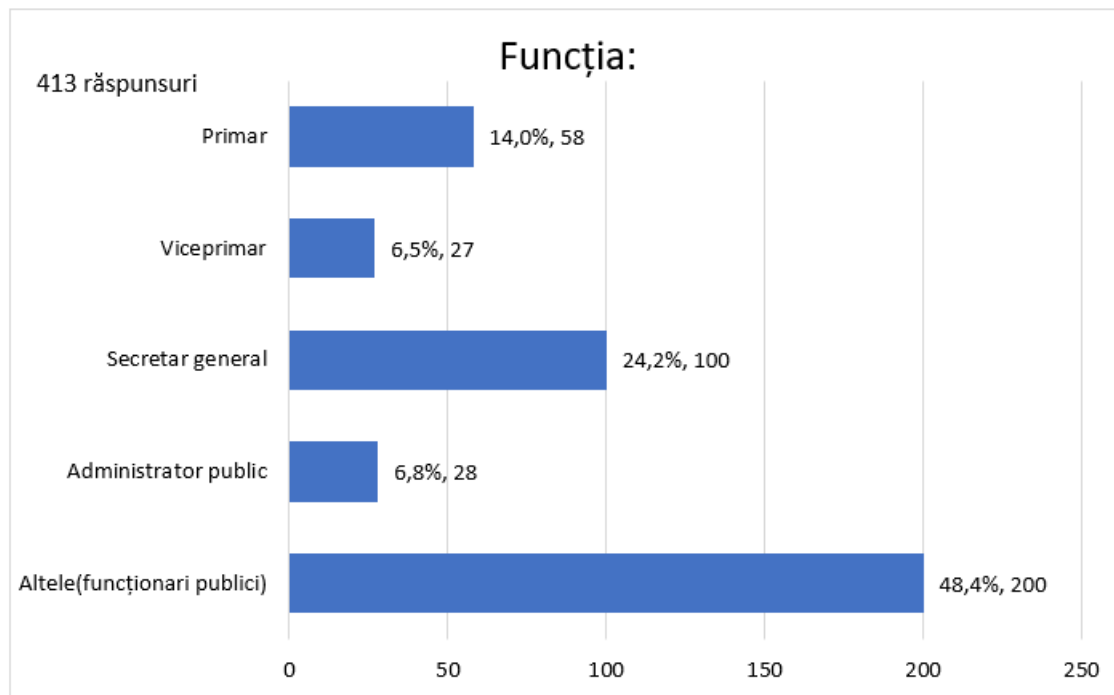
Doresc sa primesc rezultatele sondajului pe email

413 răspunsuri



Majoritatea doresc să între în posesia răspunsurilor (83.8%). Totuși, faptul că aproape 16% nu sunt interesați să primească rezultatele ridică anumite semne de întrebare. Opinăm că aceștia sunt cei care nu au adrese de e-mail cu domeniu instituțional propriu.

Funcția respondenților



Structura respondenților pe categorii reflectă o diversitate destul de mare. Aproape 25% sunt secretarii generali ai comunelor, restul sunt fie consilieri (ai primarului), fie consilier juridici sau consilieri superiori, administratori publici sau inspectori. Pentru utilitatea sondajului au importanță răspunsurile și mai puțin structura respondenților.

3.9 Concluzii

În urma interpretării și prelucrării răspunsurilor obținute de la cele 413 de comune din România, au rezultat următoarele aspecte:

1. Puncte tari

- Rata de răspuns la chestionarul de identificare a stadiului procesului de digitalizare a fost bună (s-au primit peste 413 răspunsuri, ceea ce reprezintă circa 20% din totalul chestionarelor transmise);
- Structura respondenților a fost destul de largă, acoperind majoritatea funcțiilor cu putere de decizie și acțiune pentru susținerea procesului;
- Opțiunile majorității respondenților marchează un interes consistent pentru susținerea procesului de digitalizare;
- La unele dintre comunele respondente, au fost identificați unii pași importanți în proces, ceea ce va permite o bună diseminare a bunelor practici, ca exemple de succes pentru celelalte comune;
- Interesul și implicarea ACoR în proiect și în toate acțiunile necesare pentru accelerarea procesului de digitalizare.

2. Puncte slabe

- Personal insuficient sau insuficient pregătit să susțină procesul de digitalizare;
- Lipsa echipamentelor necesare pentru susținerea procesului;
- Bugete insuficiente pentru pregătirea personalului și pentru dotarea cu echipamente aferente.
- Situația României în ceea ce privește indicatorii privind digitalizarea administrației publice în raport cu media europeană (procentul persoanelor care utilizează internetul) pentru următoarele categorii:
 - Interacțiunea cu autoritățile publice: România 12% vs. media UE 55%;
 - Obținerea de informații: România 9% vs. media UE 44%;
 - Descărcarea unor formulare standard: România 6% vs. media UE 33%;
 - Transmiterea unor documente/formulare: România 6% vs. media UE 38%.

3. Amenințări

- Obstacole în implementarea procesului de digitalizare având ca argumente resursele financiare, dotarea (fibra optică, softuri specializate, echipamente IT), comunicarea între instituții, resursele umane alocate (persoane în vârstă, mentalitatea cetățenilor, funcționarii publici);
- Un număr (este adevărat destul de mic) de respondenți nu sunt interesați de procesul de digitalizare;
- Diversitatea aplicațiilor existente în primăriile din zona rurală care îngreunează compatibilizarea și așezarea lor într-un sistem integrat a tuturor deținătorilor de softuri de specialitate.

4. Oportunități

- Campanii, ateliere de pregătire și cursuri online pentru funcționarii publici dar și pentru cetățeni, cu prezentarea unor exemple de bună practică;
- Programe de digitalizare dedicate populației rurale cu colaborarea tuturor actorilor locali, în special a cadrelor didactice și a elevilor din școli, pentru inițierea și pregătirea cetățenilor care să asigure o cooperare activă cetățean-autoritate publică;
- Sistem unic la nivel național care să interconecteze platformele care furnizează diferite servicii, și care să integreze informații despre toate comunele;
- Dezvoltarea viziunii și sprijinul echipei de management (primar, viceprimar, secretar general) care să sprijine factorul uman și să asigure derularea unui proces eficient de digitalizare;
- Furnizarea unor pachete de aplicații pentru comunitățile rurale, de la cel mai simplu până la cel mai complex, în funcție de dimensiunea comunității și de necesitățile locale (propunem pachete minimale, medii și maxime);
- Necesitatea implicării ACoR în continuare în acțiunile de diseminare către UAT-urile membre a tuturor elementelor proceselor componente ale digitalizării;
- Posibilitatea accesării de fonduri europene destinate susținerii procesului de digitalizare. În acest context, este necesară pregătirea comunităților rurale pentru accesarea fondurilor și un rol important în această acțiune îl va avea ACoR, structură asociativă a autorităților administrației publice locale.

4 Standard de digitalizare

4.1 Drepturile și principiile digitale

La data de 26 ianuarie 2022, Comisia Europeană a propus o declarație interinstituțională solemnă privind drepturile și principiile digitale pentru deceniul digital.

4.1.1 Tranziție digitală centrată pe cetățeni

Tehnologiile digitale ar trebui să protejeze drepturile cetățenilor, să sprijine democrația și să garanteze că toți actorii digitali acționează în mod responsabil și în condiții de siguranță. UE promovează aceste valori în întreaga lume.

4.1.2 Libertatea de alegere

Cetățenii ar trebui să beneficieze de un mediu online echitabil, să fie protejați de conținuturi ilicite și prejudiciabile și să aibă acces la mijloacele necesare pentru a interacționa cu tehnologii noi și în evoluție, cum ar fi inteligența artificială.

4.1.3 Siguranță și securitate

Mediul digital ar trebui să fie sigur și securizat. Toți utilizatorii, tineri și bătrâni deopotrivă, ar trebui să fie responsabilizați și protejați.

4.1.4 Solidaritate și incluziune

Tehnologia ar trebui să îi unească pe cetățeni, nu să creeze discrepanțe între ei. Toată lumea ar trebui să aibă acces la internet, la competențe digitale, la servicii publice digitale și la condiții de muncă echitabile.

4.1.5 Participare

Cetățenii ar trebui să se poată implica în procesul democratic la toate nivelurile și să dețină controlul asupra propriilor date.

4.1.6 Durabilitate

Dispozitivele digitale ar trebui să sprijine durabilitatea și tranziția verde. Cetățenii trebuie să fie informați cu privire la impactul asupra mediului și la consumul de energie al dispozitivelor lor.

Drepturile și principiile digitale prezentate în declarație vor completa drepturile existente, cum ar fi cele care decurg din Carta drepturilor fundamentale a UE și din legislația referitoare la protecția datelor și a vieții private. Ele vor oferi un cadru de referință cu privire la drepturile digitale ale cetățenilor, precum și orientări pentru statele membre ale UE și pentru întreprinderi cu privire la noile tehnologii. Scopul lor este să îi ajute pe toți cetățenii UE să profite la maximum de transformarea digitală.

4.2 Drepturile și principiile propuse sunt următoarele

- Plasarea cetățenilor și a drepturilor lor în centrul transformării digitale;
- Sprijinirea solidarității și a incluziunii;
- Asigurarea libertății de alegere online;
- Promovarea participării la spațiul digital public;
- Creșterea siguranței, a securității și a capacității persoanelor;
- Promovarea sustenabilității viitorului digital.

4.3 Principii europene la nivel rural

Principii la nivel european:

- Promovarea prosperității rurale;
- Consolidarea lanțurilor valorice rurale;
- Investiții în viabilitatea și vitalitatea rurală;
- Conservarea mediului rural;
- Gestionarea resurselor naturale;
- Încurajarea acțiunilor climatice;
- Stimularea cunoașterii și a inovării;
- Consolidarea guvernancei rurale;
- Avansarea punerii în aplicare a politicilor și simplificarea lor;
- Îmbunătățirea performanței și responsabilității administrative.

4.4 Interoperabilitatea sistemelor IT

Parlamentul României a adoptat pe data de 9 iunie Legea nr. 242/2022 privind schimbul de date între sisteme informatice și crearea Platformei Naționale de Interoperabilitate. Legea reglementează adoptarea unor măsuri referitoare la tehnologii, echipamente, programe software și datele utilizate de acestea în vederea contribuției la creșterea gradului de interconectare între sistemele informatice ale autorităților și instituțiilor publice și la facilitatea schimbului de date între acestea, pornind de la principiile și obiectivele Cadrului European de Interoperabilitate.

Sporirea gradului de interconectare a sistemelor informatice ale instituțiilor și autorităților publice, facilitarea schimbului de date între instituțiile publice și simplificarea proceselor administrative vor conduce la creșterea eficienței și eficacității actului administrativ prin implementarea principiului „doar o singură dată”.

Noua lege a interoperabilității vizează creșterea calității serviciilor publice prin facilitarea schimbului de date între sisteme informatice, reducerea sarcinilor birocratice și administrative ale persoanelor fizice și juridice și creșterea transparenței utilizării datelor de către autoritățile și instituțiile publice.

Legea conferă funcția de reglementare în domeniul implementării platformei de interoperabilitate Ministerului Cercetării, Inovării și Digitalizării (MCID), iar funcția de monitorizare, control și evaluare aparține Autorității pentru Digitalizarea României.

4.5 Mecanismul de prioritizare a investițiilor

Pentru a obține o abordare sistematică care poate să coordoneze o implementare completă a obiectivelor urmărite, următoarele concepte vor fi definite de către acest cadru.

1. **Definire** – Fiecare definiție a unei inițiative va trebui să respecte un set de recomandări pentru a se asigura că toate datele necesare sunt colectate pentru fazele următoare și că proiectul va contribui la atingerea de către România a obiectivelor sale strategice. Suplimentar la inițiativele de monitorizare a entităților publice din cadrul Agendei Digitale pentru România, MCID va publica un Meta-Model structurat (detaliat mai jos în această anexă) și va revedea inițiativele având ca punct de pornire principiile de bază ale Agendei Digitale.
2. **Prioritizare** – În această fază, vor fi evaluate inițiativele în baza impactului avut asupra obiectivelor stabilite de acest document și de îndeplinirea beneficiilor acestora, în conformitate cu bugetul necesar. Prioritizarea inițiativelor va fi realizată în baza următoarelor criterii:
 - Solicitări și surse de finanțare - Impactul estimat de îndeplinire a obiectivelor strategice versus nevoi de fonduri;
 - Tipul proiectului: vor fi prioritizate proiectele de tip strategic care au ca scop crearea contextului necesar pentru alte proiecte care urmează să fie implementate la nivel strategic ;
 - Documentarea implicării părții interesate de la utilizatorii vizați, solicitând inițiativa prin mijloace de consultare;
 - Documentarea unei planificări realiste în ceea ce privește fondurile, resursele, etapele, etc.;
 - Aderarea la Strategia Națională privind Agenda Digitală pentru România, la Principiile Directoare/ Criteriile pentru Serviciile Publice ale acesteia, precum și la strategia publicată a fiecărui minister;
 - Aderarea la standardele naționale (de securitate, interoperabilitate, etc.) Prioritizarea inițiativelor se va realiza în baza următoarelor niveluri (recomandările vor fi publicate și revizuite ulterior de către MCID):
 - Liniile de acțiune de tip „strategic” vor fi prioritizate la alocarea fondurilor, având în vedere importanța acestora pentru implementarea cu succes inițiativelor din Strategia pentru Agenda Digitală;
 - Liniile de acțiune de tip „facilitator” reprezintă a doua prioritate pentru proiectele de implementare, având în vedere că acestea sunt proiectele care vor facilita implementarea altor proiecte (inclusiv cele de tip Operațional);
 - Liniile de acțiune de tip „operațional” reprezintă cea de-a treia prioritate pe criteriul importanței Obiectivelor Strategice, și vor fi realizate solicitări pentru astfel de linii de acțiune după implementarea cu succes a liniilor de acțiune de tip „strategic” și „facilitator”.
3. **Monitorizare** – Această fază din ciclul de viață al unei inițiative va permite verificarea progresului realizat referitor la obiectivele planificate, va asigura datele necesare pentru cheltuieli și va colecta estimări finale. Din rațiuni de monitorizare, Ministerele vor transmite date consolidate pentru fiecare inițiativă către Consiliul tehnico economic (CTE), într-un format publicat de către MCID, în care statutul proiectelor va fi raportat iar obiectivele care nu au fost atinse vor fi transparente, alături de o listă de riscuri și acțiuni de neutralizare.

4. **Evaluare** – Această fază va evalua eficiența unei inițiative și în timpul și după implementare. Pentru a evalua impactul fiecărei inițiative, în faza de definire a acesteia, fiecare entitate va răspunde de definirea indicatorilor și a metodologiei folosite pentru evaluarea inițiativei.

4.6 Accesibilitate

Site-urile web sau aplicațiile mobile pot fi considerate accesibile dacă o persoană cu dizabilități le poate folosi în mod eficient în ciuda handicapului său de sănătate, cu ajutorul tehnologiilor de asistență sau a programelor specializate de care dispune.

Principiile de bază care trebuie respectate de către site-urile web și aplicațiile mobile aparținând organismelor din sectorul public sunt:

- **perceptibilitatea** – informațiile și componentele interfeței de utilizare trebuie să poată fi prezentate utilizatorilor în moduri pe care aceștia le pot percepe;
- **operabilitatea** – componentele interfeței de utilizare și navigarea trebuie să poată fi utilizate;
- **inteligibilitatea** – informațiile și exploatarea interfeței de utilizare trebuie să poată fi înțelese;
- **robustețea** – întreg conținutul trebuie să fie suficient de robust încât să poată fi interpretat în mod fiabil de o gamă largă de agenți utilizatori, inclusiv de tehnologiile de asistare.

4.6.1 Principii de calitate

Criterii prin care calitatea serviciilor publice ar trebui să fie definită și coordonată:

1. **Canalizarea pe nevoile utilizatorului** – Toate serviciile publice există pentru a-și servi clienții, nevoile acestora și ar trebui să fie realizate, modificate și menținute pentru o solicitare reală și specifică. Fiecare entitate trebuie să identifice toate tipurile de utilizatori potențiali, să le înțeleagă dorințele și nevoile și să creeze sau să modifice serviciile ținând cont de acestea - deoarece în final calitatea este definită de satisfacerea la nivel maxim a solicitărilor clienților.
2. **Fii integrat!** – Ar trebui implementate parteneriate între entități pentru a furniza clientului o singură oprire pentru a satisface o anumită nevoie . Acestea vor crește încrederea în serviciile publice, le vor face mai ușor de utilizat și de asemenea, vor intensifica colaborarea dintre entitățile publice. Aceste obiective pot fi realizate doar printr-o colaborare sistematică și planificată între părțile implicate în furnizarea unui serviciu integrat cu scopuri comune stabilite.
3. **Ușor de utilizat** – Servicii simple și rapide, pe care publicul le poate înțelege. Utilizatorii ar trebui să aibă posibilitatea de a alege serviciul de transmitere, în termeni de metode de plată, locațiile punctelor de contact, programul de funcționare și timpi de livrare.
4. **Furnizarea unui nivel de serviciu dedicat publicului** – Toate serviciile publice ar trebui să îndeplinească standardele de calitate, dedicate publicului în termeni de reacție, disponibilitate și performanță. Utilizatorii serviciului public ar trebui să identifice cu ușurință ce fel de servicii sunt disponibile, care sunt criteriile de îndeplinit pentru acel serviciu public și ar trebui de asemenea să identifice cu ușurință la ce să se aștepte de la serviciul respectiv și să dețină mecanismul pe care să îl folosească pentru a depune și completa plângeri cu referire la serviciu.

5. **Este sigur** – Serviciile ar trebui să protejeze toate informațiile furnizate de public. Securitatea ar trebui să acopere toate cerințele referitoare la siguranță, confidențialitate, disponibilitate și integrarea datelor sau proceselor pentru a furniza încredere în ceea ce privește acel serviciu public specific.
6. **Este accesibil** – Toate serviciile publice trebuie să devină accesibile pentru toate categoriile de cetățeni. Astfel, trebuie îndepărtate barierele de orice natură pentru a avea acces la servicii persoane care se confruntă cu sărăcie sau cu excludere socială, la fel ca și cei care datorită barierelor geografice nu au acces la acestea.
7. **Este eficient din perspectiva costurilor** – Ar trebui ca serviciile să fie total funcționale, echipate în mod corespunzător și extrem de productive atât pentru utilizatorii interni cât și pentru cei externi. Un serviciu public ar trebui să demonstreze cum poate contribui la nivel național la inițiativele, obiectivele și rezultatele proiectului.

4.7 Pași în realizarea unui caiet de sarcini cu privire la digitalizare

Obiectivul de strângere a specificațiilor trebuie să fie ușor de înțeles pentru fiecare membru al echipei și să reprezinte toate cerințele și nevoile clientului. Enumerarea cerințelor este o etapă importantă a fazei de dezvoltare a unui proiect.

În timpul formulării cerințelor se lucrează îndeaproape cu clientul și cu toate părțile interesate, studiind și validând nevoile și ipotezele acestora, precum și riscurile proiectului. Discuția se încheie atunci când părțile interesate nu se pot gândi la noi cazuri de utilizare sau când cazurile de utilizare la care se pot gândi au o prioritate scăzută și pot fi implementate în timpul iterațiilor viitoare.

Stabilește cu exactitate domeniul de aplicare a lucrărilor și bugetul - cerințele clare, prioritizate și aprobate permit unei echipe de dezvoltare să planifice și să estimeze cu exactitate un proiect. Asta înseamnă că putem oferi clientului un buget și date de lansare realiste.

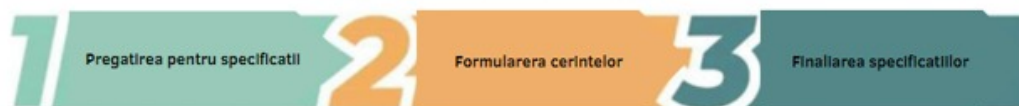
Evită confuzia în timpul dezvoltării - o înțelegere comună a ceea ce trebuie făcut, când și cum trebuie finalizat un proiect accelerează și simplifică foarte mult comunicarea. O formulare a cerințelor productivă ajută la evitarea numeroaselor întâlniri care ar fi trebuit să fie e-mailuri în timpul dezvoltării.

Adauga valoare unei afaceri - pentru a dezvolta un produs care să faciliteze activitățile de afaceri ale unui client, este important să se discute atât despre ceea ce ar trebui să facă echipa de dezvoltare, cât și de ce. Cu această înțelegere, echipa poate crea o soluție care să răspundă tuturor nevoilor clientului.

Dezvăluie cerințele ascunse și presupuse - părțile interesate își cunosc întotdeauna cel mai bine piața și nevoile de afaceri. De aceea, se poate considera că unele cerințe sunt prea evidente pentru a fi discutate. Dar dezvoltatorii trebuie să cunoască fiecare aspect al soluției, iar un analist de afaceri îi ajută să descopere și să specifice astfel de cerințe.

Permite dezvoltarea doar a funcționalităților relevante - atunci când discută cerințele, analiștii de afaceri își folosesc cunoștințele pe care le au despre echipa de dezvoltare pentru a îmbunătăți cerințele inițiale. Aceștia ajută clienții să traseze de caracteristicile ineficiente și să aleagă cele mai bune tehnologii posibile.

Etapele de elaborare a cerințelor



1. Pregătirea pentru colectarea specificațiilor

Pregătirea începe cu colectarea de către analiștii de afaceri a documentației de care au nevoie și cu analiza sistemului actual (dacă există unul). Documentația include de obicei (dar nu se limitează la): o descriere a organizației; reguli de afaceri, structură, cerințe legale și de reglementare.

Acest set de informații ajută un analist de afaceri să înțeleagă activitatea și industria clientului, practicile și soluțiile utilizate, precum și starea actuală și dorită a organizației. Pentru a accelera studiul documentelor complexe, un analist de afaceri solicită de obicei clientului să pună la dispoziție un expert în domeniu (SME) - cineva care cunoaște bine organizația, proiectul și tehnologia.

Următoarea etapă pregătitoare este analiza rolurilor părților interesate. În timpul acestei analize, un specialist în analiza de afaceri definește toate părțile interesate afectate de proiect și decide care dintre acestea ar trebui să fie implicate în formulare a cerințelor. Această etapă este necesară pentru a accelera procesul de formulare a cerințelor în ingineria software, pentru a implica în discuție doar părțile interesate relevante și pentru a-i ține la curent pe toți cei afectați de viitoare modificări.

Pentru o comunicare eficientă, aplicăm de obicei matricea RACI (Responsabil, Responsabil, Consultare, Informare) pentru a identifica rolul fiecărei părți interesate. Pregătim un tabel care enumeră diverse sarcini de proiect și părțile interesate. Un analist de afaceri determină apoi dacă o anumită parte interesată este responsabilă sau răspunzătoare pentru o activitate, dacă poate fi consultată în legătură cu aceasta sau dacă ar trebui să fie informată cu privire la modificări.

RACI Matrix							
Task \ Role	Role 1	Role 2	Role 3	Role 4	Role 5	Role 6	
Sarcina 1	R		C			S	
Sarcina 2	R		A	S	C		
Sarcina 3	R	R	I	A		I	
Sarcina 4		S	C		R		
Sarcina 4	A	C		I			
Sarcina 5		I	C	C	S	R	

Exemplu de matrice RACI

2. Formularea cerințelor software

Solicitarea se face în timpul unei serii de întâlniri cu diverse părți interesate. În timpul acestor întâlniri, un analist de afaceri are mai multe sarcini:

- Definirea cerințelor pentru echipa de dezvoltare și părțile interesate. Părțile interesate ale aceluiași proiect pot înțelege cerințele în mod diferit. Este responsabilitatea analistului de afaceri să ajute părțile interesate să își articuleze nevoile și să se asigure că toată lumea este de acord.
- Gestionați solicitarea. Discuțiile privind cerințele pot lua o direcție neașteptată, mai ales dacă implică mai multe părți interesate. Analistii de afaceri trebuie să controleze și să ghideze aceste discuții, astfel încât să se răspundă la toate întrebările.
- Discuții pe documente. În timpul formulării cerințelor, un analist de afaceri ia notițe cu privire la progresele pe care părțile interesate le fac pentru a îmbunătăți cerințele inițiale după întâlnire.

3. Finalizarea procedurii de formulare a specificațiilor

După ce se realizează formularea cerințelor, un analist de afaceri analizează cerințele pentru a se asigura că fiecare dintre aceste întrebări primește un răspuns pentru fiecare cerință:

- De ce? - De ce ar trebui implementată cerința, ce problemă rezolvă și ce beneficii oferă?
- Ce? - Care este semnificația exactă a cerinței, care sunt regulile de afaceri și care sunt cerințele de conformitate sau alte cerințe?
- Cum? - Care sunt modalitățile posibile de punere în aplicare a cerinței și care sunt posibilele obstacole (tehnologii învechite sau nesigure, limitări ale rețelei etc.)?

- Când? - Cât de urgentă este cerința și cum ar trebui să fie prioritizată?

Cerințele sunt documentate și menținute cu ajutorul unui model de specificații. O astfel de specificație este importantă în ingineria software și este convenabilă atât pentru dezvoltatori, cât și pentru părțile interesate. După aceea, părțile interesate confirmă că totul este documentat corect, iar analistul de business predă cerințele echipei de dezvoltare.

5 Concluzii

- Planificarea strategiei digitale

Definirea unor idei de abordare a problemelor de dezvoltare locală cu ajutorul TIC într-o strategie digitală coerentă este o provocare pentru majoritatea satelor românești, unde vedem că doar 6.98% din sate au dezvoltat o strategie digitală. În plus potrivit Eurostat, un sfert din satele românești nu au acces la un sistem de canalizare sau la alte utilități de bază. În acest context definirea unei strategii digitale poate fi de o prioritate redusă, până la dezvoltarea infrastructurii de bază a satului.

- Alfabetizarea digitală

Ca principal impediment (72.35%) al creării unei strategii digitale, identificat de reprezentanții UAT-urilor în studiul nostru, este alfabetizarea digitală a funcționarilor publici, fapt care necesită luarea unor măsuri pentru creșterea nu doar a alfabetizării digitale a funcționarilor publici, ci și a cetățenilor din mediul rural. România, conform ultimului raport DESI din 2021 fiind o țară a extremelor digitale, cu cel mai mare procent de absolvenți TIC pe cap de locuitor din Uniunea Europeană, de 6.3% din totalul absolvenților față de 3.9% UE medie, dar și cu una dintre populațiile cu cel mai mici competențele digitale peste cele de bază, de 10% față de 31%, media U.E.

- Criza demografică

Până în 2050, Eurostat estimează că 25% din populația rurală a României va dispărea. Potrivit ultimelor statistici, satele se depopulează rapid în România, oamenii se mută în orașe sau emigrează în alte state U.E., în căutarea unor oportunități de angajare mai bune și al unui nivel de trai mai ridicat.

În România, locuirea într-o zonă rurală este văzută ca având mai puține oportunități și un nivel de trai mai scăzut decât în orașe, fapt care accentuează depopularea lor. Cu toate acestea, avem exemplul comunei Ciugud, unde accesul la facilități de locuit este îmbunătățit (drumuri, sistem de canalizare și apă etc.) iar oportunități mai bune de angajare sunt create permanent, putându-se astfel inversa tendințele demografice, și chiar să ducă la creșterea numărului de locuitori la sate precum a fost cazul comunei Ciugud.

- Finanțare pentru schimbarea digitală în zonele rurale

Unul dintre motivele pentru care multe sate au amânat discuția despre strategia digitală a avut de-a face și cu lipsa unor finanțări pentru transformarea digitală în zonele rurale, deoarece Uniunea Europeană a lansat „Inițiativa EU Action for Smart Villages” abia în 2017, iar Guvernul României a început promovarea satelor inteligente începând cu 2020. Pe măsură ce apelurile de finanțare a strategiilor de digitalizare vor începe să apară, la fel va crește și interesul satelor în dezvoltarea unor strategii de transformare digitală.

- Convergența către satele inteligente

Convergența satului românesc către un model de guvernare inteligentă implică nu doar o mai mare deschidere a administrației publice locale și centrarea lor pe cetățeni, ci și implementarea soluțiilor TIC specifice, care ajută la menținerea angajamentului cetățenilor la un nivel ridicat oferind un mijloc de comunicare și o metodă mai eficientă de creștere a transparenței și a încrederii, printr-un model de guvernare participativă, cu ajutorul TIC. În acest sens, chiar dacă cerințele tehnice minimale de furnizare a unui cadru de guvernare electronică pot fi rezumate prin adoptarea unui sistem electronic complet de înregistrare și gestionare a documentelor (DMS), guvernarea inteligentă este doar ajutată de astfel de soluții digitale, nu factorul determinant în funcționarea lui. Principalul motor al schimbării fiind primăria și funcționarii publici care trebuie să planifice din timp astfel de schimbări de paradigmă în guvernare, planificare care trebuie elaborată în prealabil într-o strategie digitală coerentă de tranziție către satul inteligent care pentru multe sate reprezintă o provocare, fie că este vorba despre lipsa de alfabetizare

digitală, finanțare pentru transformarea digitală sau alte impedimente.

- **Transparență**

După cum s-a văzut, 89.66% dintre primari sunt în mare parte în favoarea unui dialog social și civic mai deschis cu cetățenii și ONG-urile, dar întrucât centrarea pe cetățeni implică transparență administrativă, care aduce o mai mare responsabilitate a funcționarilor publici în fața cetățenilor, este idealist să credem că astfel de schimbări pot avea loc fără niciun fel de rezistență din partea reprezentanților administrației publice locale. Numai timpul ne va spune cât de mare va fi rezistența la transparența administrativă și sub ce formă se va manifesta, deoarece rezistența poate însemna și blocarea interoperabilității și partajarea datelor din diferite instituții ale sectorului public, ceea ce nu face guvernarea și serviciile publice mai eficiente și mai transparente, dar de asemenea, precum și mai responsabile în fața cetățenilor.

6 Anexa 1. Exemple practice referitoare la realizarea caietelor de sarcini pentru achiziția de softuri dedicate APL

6.1 Cerințe nefuncționale

6.1.1 Identitatea vizuală

Aplicația va respecta manualul de identitate vizuală al finanțatorului, disponibil la adresa web. Totodată se va respecta manualul de identitate vizuală a autorității contractante.

6.1.2 Instruire

Operatorul economic în colaborare cu beneficiarul va organiza o sesiune de instruire pentru 40 de persoane, utilizatori relevanți în procesul de avizare cu privire la toate funcționalitățile acesteia. Sesiunea de instruire va avea o durată stabilită în prealabil.

Instruirea utilizatorilor se va face pentru fiecare modul în parte, avându-se în vedere tipologia utilizatorului și nivelul de acces al acestuia în aplicația informatică. Se va avea în vedere inclusiv instruirea administratorilor de sistem. Vor fi instruiți 40 de participanți care vor primi diplome care să ateste instruirea. Vor fi furnizate ca documente justificative listele cu participanții la fiecare dintre instruirii și listele certificatelor emise.

Cerințele pentru formarea personalului sunt:

- participanții să fie supuși unui proces de evaluare / testare / examinare prin care să fie demonstrată dobândirea unor cunoștințe și abilități noi la finalizarea activității de formare / instruire, în conformitate cu metodologia organismului competent sau furnizorul de formare care organizează formarea / instruirea;
- procesul de evaluare a cunoștințelor dobândite în urma participării la formare / instruire (susținerea testelor finale) trebuie să se deruleze la finalul cursului sau în intervalul de până la 4 (patru) săptămâni după finalizarea activității de formare / instruire, fără a depăși însă această perioadă;
- în urma derulării procesului de evaluare, organismul competent sau furnizorul de formare care a organizat formarea / instruirea trebuie să emită diplome / certificate de participare / absolvire, potrivit rezultatelor obținute de fiecare participant;
- persoana se înregistrează o singură dată în proiect ca participant, chiar dacă ia parte la mai multe activități de formare în cadrul proiectului propus.

6.1.3 Suport și mentenanță

Prestatorul trebuie să asigure suport tehnic și asistență permanentă atât în perioada de dezvoltare a aplicației informatice, cât și în perioada de garanție, în vederea evitării blocajelor în sistem sau alte disfuncționalități. Menționăm că se poate avea în vedere posibilitatea prelungirii duratei de implementare a contractului de prestări servicii, în conformitate cu prevederile legale, în funcție de modificarea duratei de implementare a proiectului și de stadiul de realizare a activităților la nivelul proiectului.

Timpii de răspuns și soluționare a eventualelor probleme care apar în această perioadă trebuie să fie minim:

Tabela 1: Timpii de răspuns

Nivel de severitate	Descrierea severității	Timp inițial de răspuns	Frecvența update-urilor	Timp total estimat de rezolvare
1-Critic	Clientul nu poate folosi soluția	1/2 oră	Zilnic	Se va lucra zilnic până la rezolvare
2-Urgent	Clientul poate folosi portalul, dar o funcționalitate majoră este afectată	1 ore	Zilnic	2 ore
3-Major	Clientul poate folosi produsul cu una sau mai multe restricții de funcționalitate	2 ore	La cerere	4 ore
4-Minor	Probleme minore apărute în sistem care nu amenință lucrul cu produsul	4 ore	Se va determina în funcție de estimarea tehnică	8 ore

6.2 Criterii de atribuire

Ofertantul va asigura personal competent, cu experiență relevantă pentru realizarea activităților prezentate anterior, la un nivel de calitate corespunzător. Personalul implicat în derularea contractului ce urmează a fi atribuit trebuie să fie în măsură să îndeplinească cerințele impuse de AC prin caietul de sarcini. Costurile aferente experților implicați, respectiv: asigurarea transportului, cazării, precum și orice alte cheltuieli necesare realizării obiectivelor contractului, se suportă de către Prestator. Cerințele impuse în prezentul caiet de sarcini vor fi considerate ca minimale.

6.2.1 Cerințe specifice privind prestarea serviciilor

Ofertantul trebuie să asigure o echipă minimă de experți cheie alcătuită cel puțin din următorii experți:

- Manager de proiect** cerințe minime: studii superioare absolvite cu diplomă de licență, diplomă de absolvire sau echivalent, experiență în minim un proiect similar în cadrul căruia a deținut o poziție similară. Acest expert va avea rol de coordonare a echipei care va asigura prestarea serviciilor ce fac obiectul achiziției.
- Arhitect de sistem** – cerințe minime: studii superioare absolvite cu diplomă de licență, diplomă de absolvire sau echivalent, experiență în minim un proiect similar în cadrul căruia a deținut o poziție similară (arhitect de sistem). Arhitectul de sistem va avea rolul de a defini arhitectura sistemului informatic (inclusiv a bazei de date) solicitat.
- Analist-programator cu rol de coordonator al echipei de programatori** – cerințe minime: studii superioare absolvite cu diplomă de licență, diplomă de absolvire sau echivalent, experiență în minim un proiect similar în cadrul căruia a deținut o poziție similară. Analistul-programator va avea rolul de a coordona echipa de programatori care vor elabora și testa modulele software ce alcătuiesc sistemului informatic solicitat.

4. **Expert BPMN** – studii superioare absolvite cu diplomă de licență, diplomă de absolvire sau echivalent, experiență în minim un proiect similar în cadrul căruia a deținut o poziție similară. Acest expert va face analiza proceselor de business aferente instituției.
Certificare ca expert în BPMN.
Expert BPMN - Expert în analiză de business (Business Process Model and Notation)
5. **Designer UX** – studii superioare absolvite cu diplomă de licență, diplomă de absolvire sau echivalent, experiență în minim un proiecte similar în cadrul căruia a deținut o poziție similară. Certificare în design UX. Acest expert va asigura designul interfeței sistemului informatic.
Designer UX - designer în experiența utilizatorului (User experience)
6. **Expert securitate aplicații dezvoltate în tehnologia propusă** – studii superioare absolvite cu diplomă de licență, diplomă de absolvire sau echivalent, experiență în minim un proiecte similar în cadrul căruia a deținut o poziție similară. Acest expert va asigura definirea specificațiilor privind securitatea aplicației și securitatea bazei de date, precum și alte aspecte care țin de asigurarea integrității datelor și eliminarea vulnerabilității încă din etapa de implementare a proiectului.

Pentru demonstrarea îndeplinirii cerințelor privind calificările și abilitățile experților cheie solicitați în caietul de sarcini ofertantul va prezenta următoarele documente:

1. CV-urile însoțite de documente justificative (copii după diplome, contracte / recomandări / certificate constatatoare / procese-verbale de recepție, etc.) care să ateste îndeplinirea cerințelor solicitate;
2. declarație de disponibilitate pentru fiecare expert solicitat – Formularul 3 din documentația de atribuire.

Notă: prin proiect similar se înțelege un contract de servicii de dezvoltare a unui sistem informatic, contract în care să fi îndeplinit aceleași atribuții ca cele aferente prezentei poziții. Ofertantul poate să prevadă în propunerea tehnică și alți experți (non-cheie), fără să îi nominalizeze și fără să includă CV-urile sau declarațiile de disponibilitate ale acestora. În acest caz, în propunerea tehnică vor fi descrise profilurile și expertiza experților non-cheie. Anterior formării grupurilor de lucru din etapa de analiză, în vederea validării experților non-cheie la care a făcut referire în cadrul propunerii tehnice, Prestatorul îi va propune nominal Autorității Contractante și va prezenta CV-urile și declarațiile de disponibilitate.

6.2.2 Condițiile ce trebuie îndeplinite de către prestator

Prestatorul va lua toate măsurile necesare pentru a preveni orice situație de natură să compromită prestare serviciilor necesare pentru îndeplinirea obiectului achiziției conform cerințelor din prezentul caiet de sarcini. Prestatorul va menține o legătură permanentă cu AC pe toată durata de prestare a serviciilor. Toate drepturile patrimoniale de autor asupra tuturor produselor create de către prestator, aferente serviciului livrat, se transferă către autoritatea contractantă.

AC va putea utiliza, publica sau transfera după cum consideră necesar, fără niciun fel de limitare geografică sau de altă natură toate rezultate sau drepturi, inclusiv drepturi de autor și/ sau orice alte drepturi de proprietate intelectuală, obținute în executarea sau ca urmare a executării serviciilor ce fac obiectul prezentului caiet de sarcini. În vederea respectării normelor stricte privind accesibilitatea și afișarea datelor, precum și în vederea asigurării protecției datelor fiecărui profil de utilizator al sistemului informatic se alocă drepturi stricte de acces. Acest lucru este valabil pentru toate tipurile de utilizatori. AC își rezervă dreptul de a rezilia unilateral contractul dacă se constată că prestatorul nu respectă termenele stabilite la încheierea acestuia.

6.2.3 Acceptanța și plata

- În cadrul procesului de acceptanță, toate livrabilele trebuie să fie verificate/ testate, validate și recepționate de AC, pe baza recomandărilor primite de la beneficiarul direct, ca fiind conforme cu cerințele funcționale și nefuncționale formulate de AC și cu obligațiile asumate de prestator. Procesul va cuprinde acceptanțe intermediare și finale.
- Pentru derularea procesului de acceptanță, în etapa de analiză se va realiza și agreea un plan al testelor de acceptanță care va cuprinde testele pe care sistemul trebuie să le treacă cu succes pentru a fi considerat conform. Acceptanța nu se va rezuma doar la testele incluse în planul testelor de acceptanță, AC având dreptul să efectueze teste proprii care pot cauza inclusiv refuzul acceptanței sau observații.
- În cadrul procesului de acceptanță se vor încheia procese verbale de acceptanță care vor conține observațiile AC, defectele identificate, eventualele observații ale Prestatorului, soluțiile necesare pentru remedierea defectelor identificate, termenul agreeat pentru remediere și clauze referitoare la prelungirea garanției.
- Fiecare componentă dezvoltată/ elaborată de prestator va fi testată/analizată de AC, rezultatul testării/analizei fiind consemnat în procese verbale de acceptanță intermediare. Dacă se constată că o componentă corespunde cerințelor din documentație de atribuire și din documentația cu specificațiile tehnice ale sistemului informatic, în procesul verbal de acceptanță intermediară se consemnează faptul că respectiva componentă este acceptată și plata poate fi efectuată, în caz contrar se notează recomandările de modificare și termenul de remediere.
- Varianta finală a sistemului informatic va fi testată de AC, rezultatul testării fiind consemnat în procesul verbal de acceptanță finală a sistemului informatic. Dacă AC constată că sistemul corespunde cerințelor sale, în procesul verbal de acceptanță finală a sistemului informatic se consemnează faptul că sistemul este acceptat și plata poate fi efectuată, în caz contrar se notează recomandările de modificare și termenul de remediere.
- În procesul de acceptanță AC poate utiliza auditori externi care să verifice implementarea și îndeplinirea tuturor cerințelor din prezentul caiet de sarcini, inclusiv cele de securitate.
- Procesul verbal de acceptanță a serviciilor se va semna după finalizarea perioadei de mentenanță evolutivă și corectivă.

Stabilirea penalităților pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor contractuale

- În cazul în care, din vina sa exclusivă, prestatorul nu execută, execută cu întârziere sau execută necorespunzător obligațiile asumate prin contract, atunci achizitorul are dreptul de a deduce din prețul contractului, ca majorare de întârziere, o sumă echivalentă cu 0,1%. pentru fiecare zi de întârziere, din valoarea serviciilor care au fost prestate cu întârziere, dar nu mai mult decât valoarea sumei datorate.
- În cazul în care achizitorul nu onorează facturile în termen de 30 de zile lucrătoare de la expirarea perioadei convenite, atunci prestatorul are dreptul de a solicita, ca majorări de întârziere, o sumă echivalentă cu 0,1% pentru fiecare zi de întârziere din plata neefectuată, dar nu mai mult decât valoarea sumei datorate.
- Penalitățile datorate curg de drept din data scadenței obligațiilor asumate conform contractului.

7 Anexa 2 Exemple de soluții digitale inovative

7.1 Proiect de tip GIS, emiterea certificatului de urbanism în format digital

Prima soluție de digitalizare este reprezentată de un proiect tip GIS (Geographic Information System) – cartografierea terenurilor și clădirilor din comună și emiterea de certificate în sistem digital. Acest proces va fi realizat de o companie specializată în modelarea computerizată a proiecțiilor geografice ale Pământului. Scopul acestui proces de cartografiere este reprezentat de emiterea de certificate de urbanism în sistem digital. Această soluție digitală vine în ajutorul cetățenilor și în ușurarea procesului de emitere a unui astfel de certificat. Această funcționalitate este susținută de o platformă online prin care cetățenii să solicite prin completarea unei cereri în format electronic emiterea de certificate de urbanism în format 100% digital.

7.2 Eficientizare, comunicare și transparență administrativă

7.2.1 Sistem de tipul „funcționar virtual”

Această soluție este fondată prin intermediul unei platforme digitale (website) cu aplicație de tip asistent virtual cu inteligență artificială și o aplicație pentru accesarea și utilizarea de către populația vizată a platformei de pe smartphone.

Această platformă reprezintă digitalizarea unui segment al sectorului public, care reprezintă și baza pentru o comună care vrea să acceseze termenul de comună smart. Rolul acestei platforme/ aplicații este de a facilita interacțiune dintre primărie și cetățeni, dar totodată de a facilita și procesul intern de management al primăriei. Din punct de vedere tehnic, vor fi achiziționate echipamente hard și servere care să susțină funcționalitatea acestei platforme.

Implementarea unui sistem de tipul „funcționar virtual” permite efectuarea diferitelor operațiuni online (ex. înregistrare și emitere documente, plata online a taxelor și impozitelor, efectuarea de programări on-line, puncte de plată a taxelor și impozitelor în teritoriu, emitere formulare specifice online etc.) prin intermediul unei platforme digitale.

7.2.2 Managementul centralizat al utilizatorilor primăriei

Managementul identității reprezintă un sistem de politici și proceduri realizate în scopul gestionării ciclului de viață și privilegiilor asociate credențialelor electronice. Gestiunea ciclului de viață este realizată printr-un ansamblu de procese și tehnologii care realizează crearea și ștergerea de conturi, administrarea acestora și a privilegiilor acordate acestora, precum și respectarea politicilor definite.

Există trei componente de bază în sistemele de management al identității:

1. Directory Services care oferă soluția pentru stocarea și gestiunea conturilor, informațiilor de identificare și a credențialelor;
2. Access Management care reprezintă procesul de autentificare a credențialelor și controlul accesului la resursele rețelei bazat pe niveluri de încredere și pe identitate
3. Identity Lifecycle Management care este reprezentat de procesele responsabile cu crearea și ștergerea conturilor, gestiunea conturilor și a permisiunilor asociate fiecărui cont și cu respectarea politicilor corespunzătoare.

Beneficiile implementării unui astfel de sistem în cadrul unei organizații se regăsesc în scăderea costurilor de integrare și customizare ulterioare, sporirea securității prin folosirea unui număr mai redus de parole și a unor mecanisme de autentificare mai sigure și creșterea eficienței operaționale, reducerea costurilor cu help desk-ul.

7.2.3 Sisteme de management al identității

Sistemele de management al identității reprezintă infrastructuri IT destinate consolidării și simplificării gestiunii identității utilizatorilor, autentificării și autorizării datelor și include servicii directe și facilități de gestiune a profilelor utilizatorilor, managementul accesului, capabilități complete de management al parolelor, sistem de gestiune a accesului web.

7.2.4 Managementul centralizat al utilizatorilor externi

Este important ca cetățenii să se autentifice în toate aplicațiile primăriei cu aceleași credențiale. De aceea este nevoie de un sistem de SSO (Single Sign-On) pentru a ușura accesul la aplicații, păstrând în același timp confidențialitatea tranzacțiilor și a datelor.

7.2.5 Aplicație mobilă integrată pentru managementul resurselor și obiectelor din UAT

Aplicația va permite marcarea și identificarea pe o hartă, cu ajutorul unui dispozitiv mobil, a unor puncte utilitare în comună. Aceste puncte utilitare vor fi clasificate în mai multe categorii, ca de exemplu, cămine de canalizare, stâlpi de curent, etc. Lista categoriilor va fi personalizată de un angajat al primăriei.

Atunci când se dorește cartarea unui obiectiv (de exemplu cămin), un utilizator merge la locația respectivă cu telefonul mobil pe care rulează aplicația (deci cu conexiune la Internet, fie prin WiFi, fie prin date), așteaptă câteva (cca 10) secunde pentru a se face localizarea cât mai bună, apoi marchează pe hartă ce tip de obiectiv este. Totodată are posibilitatea de a face câteva fotografii pentru a facilita identificarea obiectivului și a locației acestuia. Eroarea de localizare depinde de semnalul pe care îl are utilizatorul la telefon și de clădirile din împrejurimi, însă este de maxim 1-2 metri.

Atunci când se dorește localizarea unui obiectiv, utilizatorul va introduce ce obiectiv vrea să găsească, iar aplicația îi va arăta pe hartă traseul până acolo, împreună cu distanța. Atunci când distanța este zero, utilizatorul știe că se află la obiectiv, cu o eroare maximă de 1-2 m. Pentru o identificare mai bună, utilizatorul are la dispoziție fotografiile făcute la cartarea obiectivului.

Pentru fiecare obiectiv, va exista o listă de intervenții efectuate asupra lui.

7.2.6 Managementul documentelor și al statusului lor, împreună cu fluxurile de lucru

Gestionarea fluxului de documente în cadrul organizației:

- Producția documentelor
- Stocarea - documentele sunt stocate electronic și organizate în feluri care au sens pentru fluxul de lucru
- Distribuirea - alocarea sarcinilor de lucru către utilizatori, grupuri de utilizatori și departamente
- Prelucrarea

- Controlul și urmărirea documentelor electronice - printr-un proces amplu și continuu de revizuire, aprobare și validare. Monitorizăm activ sarcinile, starea și procesul fluxului de lucru; Sistemul trimite notificări și mesaje de tip e-mail pentru utilizatori, grupuri de utilizatori și departamente.
- Gestionarea ciclului de viață al fiecărui tip de document

7.2.7 Aplicația mobilă de notificare pentru și către cetățeni

Este vorba de o aplicație mobilă pe care cetățenii comunei o vor instala pe telefoanele lor, indiferent ca e vorba de Android sau iOS. La instalarea aplicației, utilizatorii își vor trece și domiciliul (cel puțin localitatea).

Atunci când primăria are de comunicat aspecte specifice, care vizează cetățenii dintr-o anumită localitate, aceștia vor primi notificări pe telefon. Acestea sunt gândite în principal ca notificările referitoare la vreme sau primirea unui email, pentru ca implică costuri suplimentare. Însă pot fi și sub formă de SMS.

Cetățenii pot să selecteze tipurile de mesaje pe care vor să le primească, de exemplu cele referitoare la colectarea gunoierului, sau cele legate de utilități, etc.

Primăria va avea un panou de administrare web, accesibil de oriunde (din primărie sau din altă locație, de pe telefon sau de pe calculator). Un angajat va putea pune anunțul, data la care va avea loc acțiunea și localitățile impactate. Cu un singur click pe butonul „Trimite mesaj” va informa toți utilizatorii din localitățile respective despre acea acțiune.

La nivelul primăriei se va ști ce mesaje au fost deschise și de către cine, astfel încât cei care nu au deschis mesajele, să poată fi informați prin alte mijloace.

7.3 Unități de învățământ

7.3.1 Catalog virtual de note și prezență

Preocuparea față de elevi și păstrarea unei legături strânse și deschise cu părinții stau la baza unui sistem eficient de învățământ.

Valoarea și prestigiul oricărei unități școlare sunt generate de performanțele colaborării dintre elevi, părinți și școală.

Pentru un acces facil la rezultatele elevilor, catalogul virtual de note și prezență vă pune la dispoziție situația școlară și toate statisticile legate de procesul educațional.

Avantajele platformei:

- Îmbunătățirea legăturii școală-familie și o mai bună colaborare între factorii direct implicați în desfășurarea actului educațional, respectiv în formarea generațiilor viitoare.
- Creșterea gradului de responsabilizare a elevului și reducerea absenteismului școlar.
- Înlesnirea obținerii rapoartelor statistice privind activitățile școlare și măsurarea acestora.
- Înlesnirea obținerii rapoartelor cu caracter statistic, a activităților școlare și cuantificarea acestora.
- Facilitarea întocmirii în timp util a foilor matricole și a oricăror date privind situațiile școlare ale elevilor.
- Centralizarea situațiilor școlare la nivelul unității de învățământ.
- Îmbunătățirea controlului părinților asupra evoluției și activității școlare a copiilor.

Funcționalități:

- Funcționalitate de chat pe grupa și chat individual între părinți, elevi, profesori, inspector școlar, etc.
- Funcționalitate de notare a prezenței elevilor la ore.
- Funcționalitate de trecere a notelor și calcularea mediei școlare.
- Accesul instantaneu la datele arhivate în format electronic, securizarea crescută a arhivelor, facilitatea întocmirii în timp util a foilor matricole și a oricăror date privind situația școlară a elevului (premiere la sfârșitul anului etc).
- Drepturi de acces diferite, în funcție de profilul fiecărui grup de utilizatori.
- Adaptarea automată a aplicației la caracteristicile lingvistice ale minorităților naționale, în conformitate cu recomandările de la Haga și cu directivele Înalțului Comisar OSCE pentru Minoritățile Naționale.
- Informarea părinților prin email sau SMS atunci când elevii obțin note mici sau au absențe nemotivate.
- Transparență și îmbunătățirea imaginii unității de învățământ prin evidențierea activității curente și permanente a personalului didactic.

7.3.2 E-Learning – platforma de învățământ la distanță

Funcționalitățile platformei LearnEscu:

- Lecții.
- Teste.
- Resurse informaționale facultative.
- Chat-uri pentru comunicarea sincronizată între cursanți și între cursanți și profesori.
- Forumuri pentru cursanți.
- Sondaje.
- Teme de casă.
- Wiki.
- Workshop-uri.
- Gestionează utilizatorii, rolurile, cursurile și instructorii.
- Asigură calendar de cursuri și evenimente.
- Trimite comunicări și notificări către cursanți.
- Pune la dispoziție modalități multiple de evaluare a cursanților.
- Asigură notarea cursanților.
- Suportă cursuri web sau în diferite formate media.
- Auto-înregistrarea cursanților atunci când au nevoie de cursuri sau materiale suplimentare.
- Multiple modalități de aprobare a înscrierilor, după necesități și preferințe.

7.4 Turism

7.4.1 Aplicație mobilă de ghid turistic cu realitate augmentată

Aplicația mobilă de ghid turistic este gândită să ofere servicii integrate de tip „smart tourism” are mai multe module personalizate:

1. Artă și cultură

- se pot vizualiza toate obiectivele culturale și cele de artă pe o hartă interactivă sau sub formă de listă;
- se pot salva obiective favorite care pot fi vizualizate ulterior pe harta offline;
- fiecare obiectiv cultural sau de artă are o descriere text, o galerie de imagini, o localizare pe hartă și posibilitatea de a oferi ruta până la acesta;
- posibilitatea de a lăsa recenzii (review-uri);
- posibilitatea de a distribui obiectivul pe rețele sociale;
- la finalul prezentării va fi sugerată o listă de obiective similare;
- se oferă posibilitatea de filtrare a obiectivelor apropiate de locația utilizatorului și locațiile cu cele mai bune recenzii.

2. Tururi turistice

- se afișează o listă a variantelor de traseu (ex: 3 zile în Comuna X, Comuna X văzută seara, etc.);
- pentru fiecare tur este afișată pe o hartă interactivă, traseul și ordinea recomandată de vizitare a obiectivelor, utilizatorul având posibilitatea de a selecta fiecare obiectiv turistic în parte, pentru a vizualiza mai multe detalii despre acesta;
- posibilitatea de a distribui turul pe rețele sociale.

3. Muzee

- se pot vizualiza toate muzeele pe o hartă interactivă sau sub forma unei liste;
- se pot păstra în memorie locațiile preferate, care pot fi vizualizate apoi, pe harta offline;
- fiecare muzeu are afișat programul de lucru, telefon și e-mail de contact, pagina web (dacă există), o descriere text, o galerie de imagini, o localizare pe hartă și posibilitatea de a oferi traseul până la acesta;
- se oferă posibilitatea de a filtra muzeele cele mai apropiate de locația utilizatorului și locațiile cu cele mai bune recenzii.

4. Realitate augmentată

- se va realiza o interfață de realitate augmentată pentru 10 obiective turistice;
- utilizatorul va putea să le repereze pe ecran atunci când se află într-o rază de minim 500 de metri de acestea, iar în momentul în care se apropie de unul dintre ele, se vor afișa într-o secțiune a ecranului imagini vechi cu acel obiectiv turistic și descrierea lui;
- utilizatorul va putea parcurge istoria obiectivului turistic, iar pe măsură ce parcurge acest istoric, imaginile și textul se vor modifica.

5. Transport public

- se oferă o descriere a sistemului de transport în comun al orașului;
- se afișează o hartă interactivă a locațiilor de unde se pot achiziționa tichete de călătorie în oraș și rutele până la destinații diverse;

- fiecare muzeu are afișat programul de lucru, numărul de telefon de contact și e-mail de contact, pagina web (dacă există), o descriere text, o galerie de imagini, o localizare pe hartă și posibilitatea de a prezenta ruta până la acesta;
- folosind datele transmise de serverul operatorului de transport public, se va realiza o interfață prin care se poate vizualiza momentul în care mijloacele de transport vor ajunge în stații.

6. Evenimente

- va fi disponibil un calendar actualizat zilnic, în care vor fi prezentate evenimente preluate automat atât din website-ul primăriei orașului, din categoria evenimente, cât și evenimente listate pe Facebook desfășurate în raza orașului, dar numai din locații indicate și aprobate de autoritatea contractantă;
- acestea vor trece printr-un filtru manual și vor fi aprobate din panoul de control înainte de a fi afișate în aplicație; totodată, se pot introduce și manual diverse evenimente în această categorie.

7. Cumpărături

- se pot vizualiza toate centrele comerciale pe o hartă interactivă sau sub forma unei liste;
- fiecare centru comercial va avea afișat programul, un număr de telefon și e-mail de contact, pagina web (dacă există), o descriere text, o galerie de imagini, o localizare pe hartă și posibilitatea de a oferi ruta până la acesta;
- se vor putea păstra în memorie locațiile favorite, acestea putând fi vizualizate ulterior pe harta offline;
- posibilitatea de a lăsa recenzii (review-uri);
- oferă posibilitatea de a distribui obiectivul pe rețelele sociale;
- se va oferi posibilitatea de a afișa locațiile cele mai apropiate și locațiile cu cele mai bune recenzii.

8. Restaurante, baruri și cafenele

- se pot vizualiza toate restaurantele și barurile pe o hartă interactivă sau sub forma unei liste;
- fiecare locație va avea afișat programul de lucru, un număr de telefon și un e-mail de contact, pagină web (dacă există), o descriere text, o galerie de imagini, o localizare pe hartă și posibilitatea de a genera traseul până la aceasta;
- se pot păstra în memorie locațiile favorite pentru vizualizarea ulterioară pe harta offline;
- se pot lăsa recenzii (review-uri);
- se poate distribui locația pe rețelele sociale;
- se pot afișa locațiile cele mai apropiate de utilizator și locațiile cu cele mai bune recenzii.

9. Cazare

- se pot vizualiza toate posibilitățile de cazare pe o hartă interactivă sau sub forma unei liste;
- fiecare locație va avea afișat programul de lucru, numărul de telefon și o adresă e-mail de contact, pagină web (dacă există), o descriere text, o galerie de imagini, o localizare pe hartă și posibilitatea de a afișa traseul până la aceasta;
- se vor putea lăsa recenzii (review-uri);
- se oferă posibilitatea de a distribui locația pe rețelele sociale;
- există posibilitatea de a păstra o locație în memorie, pentru vizualizare ulterioară pe harta offline;
- se pot alege locațiile cele mai apropiate de utilizator și locațiile cu cele mai bune recenzii.

10. Hărți offline

- harta offline a orașului, în care vor apărea toate tipurile de locații enumerate mai sus;
- se oferă posibilitatea afișării locațiilor în funcție de categorie;
- posibilitatea de a afișa doar locațiile preferate de utilizator.

8 Anexa 3. Personal calificat

8.1 Experți în digitalizare regionali

Pentru ca procesul de digitalizare să fie unul coerent, în cadrul proiectului au fost instruiți atât 41 de funcționari din cadrul primăriilor din mediul rural, cât și 10 membri ai ONG-urilor partenere ACoR și Intellisoft, care sunt la dispoziție pentru toate informațiile necesare pe parcursul procesului de digitalizare. Pe parcursul instruirilor, atât experții județeni, cât și cei regionali, au avut un nivel de instruire pornind de la elemente generale, la un grad de specificitate mai crescut, în funcție de nivelul pe care aceștia îl reprezintă.

8.2 Experți în digitalizare județeni

Expertul în digitalizare județean are capacitatea să stabilească atât auditul digital cât și recomandările impuse pentru fiecare primărie în parte, în funcție de tehnica și dimensiunea acesteia, la standardele actuale. Ca modalitate de abordare, în momentul în care doriți să demarați un proces de digitalizare în comuna dumneavoastră, recomandăm să contactați fie expertul din județul dumneavoastră fie un expert regional pentru îndrumările necesare.

Pentru a lua legătura cu experți județeni sau regionali vă rugăm să ne contactați la următoarele adrese de e-mail:

- office@intellisoft.ro;
- e-formare@acor.ro.



„Proiectul Cooperare digitală pentru dezvoltarea locală”
Cod SIPOCA 942/SMIS2014+: 151309

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod obligatoriu poziția oficială a Uniunii Europene sau a Guvernului României.

Titlul proiectului: Cooperare digitală pentru dezvoltarea locală

Codul proiectului: Cod My SMIS2014+ 151309 Cod SIPOCA 942

Denumirea beneficiarului: Asociația Comunelor din România

Data publicării: mai 2023



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!



www.poca.ro

Data publicării: mai 2023