



# DIGITALIZAREA INSTITUȚIILOR PUBLICE

---

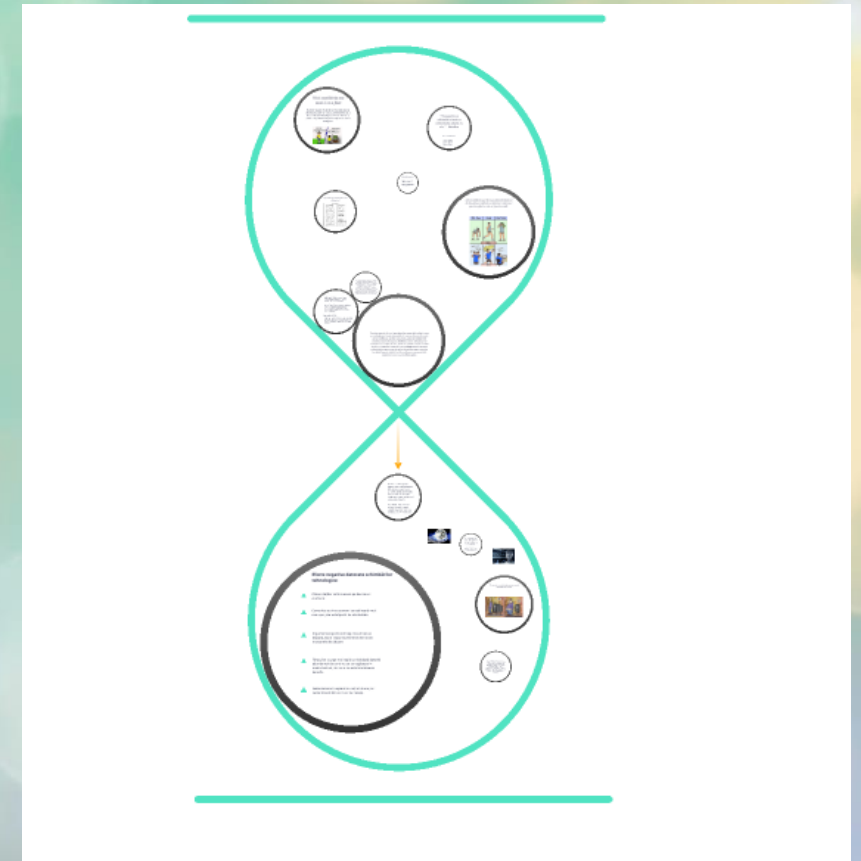
Autor: Mirela Elisabeta Pop

Prof. coordonator: Corina Pop Sitar

# Alvin Toffler spune:

---

- “Marele motor zgomotos al schimbării este tehnologia.”
- Ritmul în care tehnologia avansează în timp și spațiu a determinat omul să înlocuiască obiceiurile tradiționale, obișnuite, cu lucruri noi, inovative, ce ne fac de multe ori viața mai ușoară.
- Fie că acceptăm fie că nu, schimbarea și evoluția nu pot fi stopate, iar o dată cu acestea și omul este afectat.



---

## Agenda

1. Digitalizarea instituțiilor publice
2. Autoritatea pentru Digitalizarea României
3. Studiu de caz
4. Rezultate chestionar
5. Concluzii și propuneri



- 
- Transformarea digitală este una dintre prioritățile Uniunii Europene. În acest sens Parlamentul European elaborează politici care:
    - vor întări capacitățile Europei în noile tehnologii digitale
    - vor deschide noi oportunități pentru afaceri și consumatori
    - vor susține tranziția verde
    - vor ajuta UE să atingă neutralitatea climatică până în 2050
    - vor susține dobândirea de competențe digitale, formare profesională și vor ajuta la digitalizarea serviciilor publice, cu respectarea drepturilor și valorilor fundamentale ale cetățenilor.

# Avantajele digitalizării instituțiilor publice

---

Digitalizarea sectorului public presupune:

- acces mai rapid la informații
- experiență îmbunătățită a cetățenilor prin creșterea accesibilității la serviciile publice
- productivitate crescută
- costuri operaționale mai mici
- securitatea datelor

Implementarea serviciilor digitale conduce la creșterea satisfacției beneficiarilor și a eficienței și eficacității sectorului public, iar în ceea ce privește relația cu membrii societății, facilitează apropierea autorităților de cetățeni și nevoile acestora.

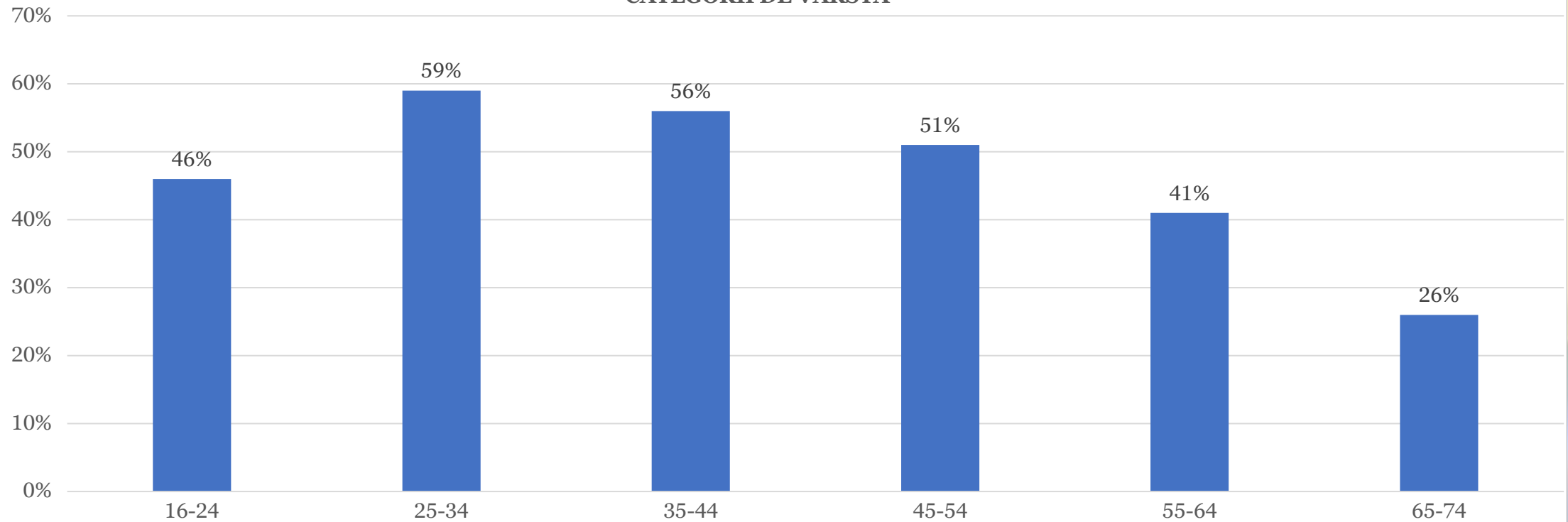
# Analiza gradului de digitalizare a României în contextul UE

---

La nivelul statelor membre ale Uniunii Europene, din anul 2014, Comisia Europeană a demarat procedurile necesare în vederea monitorizării evoluției digitalizării aferentă fiecărei țări.

În acest sens, a fost introdus DESI (Digital Economy and Society Index) , respectiv indicele economiei și societății digitale. Acest indice măsoară progresele pe care statele membre ale Uniunii Europene le realizează în direcția unei economii și a unei societăți digitale. DESI este calculat anual și este compus din cinci mari domenii:

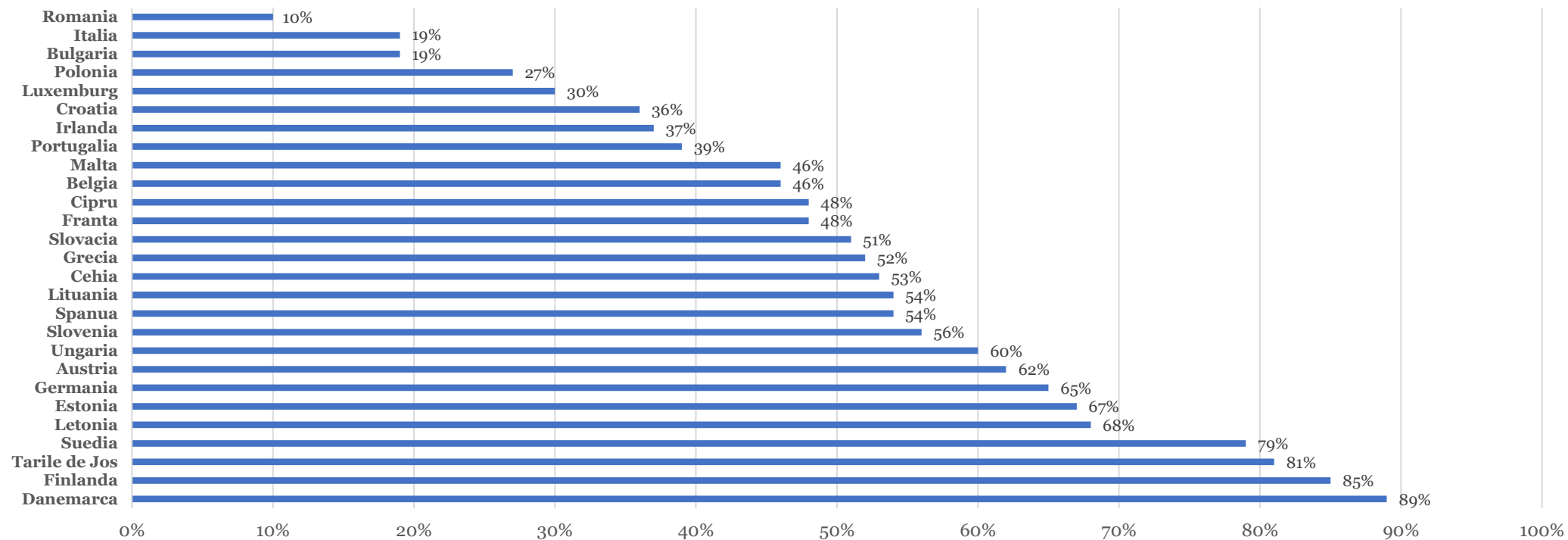
- conectivitate
- capital uman
- utilizarea internetului
- integrarea tehnologiei digitale
- servicii publice digitale

**PONDEREA OAMENILOR CARE AU OBȚINUT INFORMAȚII DE PE SITE-URILE INSTITUȚIILOR PUBLICE PE CATEGORII DE VÂRSTĂ**

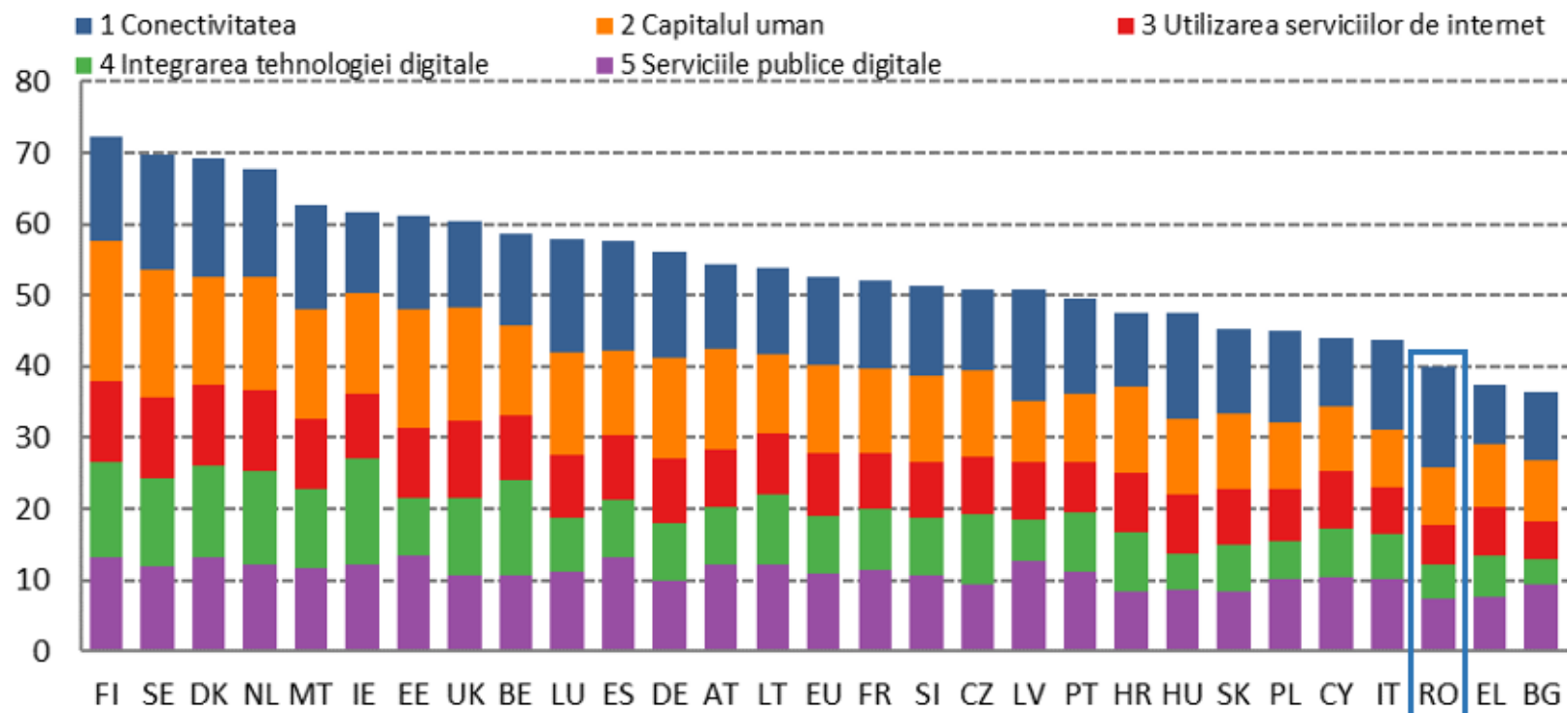
- 
- Conform datelor furnizate de Comisia Europeana cea mai mare pondere a persoanelor care au accesat informații de pe site-urile instituțiilor publice au fost cei cu vârste cuprinse între 25 și 34 de ani ( 59%) urmate de persoanele cu vârste între 35 și 44 de ani (56 %). Cetățenii cu vârste cuprinse între 65 și 74 de ani au accesat site-urile instituțiilor publice pentru a obține informații în proporție de 26 %.



PONDEREA CETĂȚENILOR CARE AU ACCESAT SITE-URILE INSTITUȚIILOR PUBLICE ÎN STATELE MEMBRE UE



- 
- Dezvoltarea serviciilor electronice și disponibilitatea accesării online a informațiilor de către cetățeni variază considerabil de la un stat membru UE la altul.
  - În 2020, cele mai mari procente de persoane care au utilizat platformele on-line ale instituțiilor publice pentru a obține informații în ultimele 12 luni au fost înregistrate în Danemarca (89 %), Finlanda (85 %), Țările de Jos (81 %) și Suedia (79 %).
  - România se află pe ultimul loc în ce privește obținerea informațiilor on-line de la instituțiile publice , respectiv doar 10 % dintre cetățenii accesează paginile de internet ale instituțiilor publice.



Clasamentul pentru anul 2020 al Indicelui Economiei și Societății digitale (DESI)  
 Sursa: Comisia Europeană - Indicele economiei și societății digitale 2020

- 
- În clasamentul țărilor Uniunii Europene, putem constata faptul că România se situează din perspectiva indicilor menționați anterior, pe locul 26 din 28.
  - În ceea ce privește indicele care face referire la serviciile publice, rapoartele Comisiei Europene indică faptul că România, se află în anul 2020 pe ultimul loc din clasament, respectiv 28.

# AUTORITATEA PENTRU DIGITALIZAREA ROMÂNIEI

## Rezultate privind accesarea serviciilor publice online furnizate de ADR la Martie 2022

|           | Ghiseul.ro  | SEAP     | e.guvernare.ro       | Punct unic de control    | aici.gov.ro | SIAE                     |
|-----------|-------------|----------|----------------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
|           | 1300000     | 200000   | 8300                 | 5300                     | 1800000     | 1700000                  |
|           | utilizatori | entitati | institutiile publice | proceduri si formalitati | solicitari  | autorizatii de transport |
| ■ Series1 |             |          |                      |                          |             |                          |

# Studiu de caz privind digitalizarea la nivel local

---

- Pe plan local Municipiul Baia Mare a fost în permanență preocupat de elaborarea politicilor și strategiilor de dezvoltare în concordanță cu evoluția tehnologică, de înglobarea unor sisteme performante, interconectate, în baza cărora se dezvoltă aplicații necesare creșterii calității vieții cetățenilor, în raport cu nevoile lor specifice.
- Întrucât întreaga interacțiune între beneficiarii de servicii/beneficii sociale și administrația locală s-a realizat offline, prin prezența fizică la ghișee, a fost identificată nevoia elaborării unui proiect al cărui scop principal a fost să implementeze o platformă online de servicii electronice.
- Proiectul a fost finanțat prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020.

# Proiectul a adus inovare în administrația publică locală prin digitizarea parțială a interacțiunii cu cetățenii:

---

- ❖ depunerea online a dosarelor pentru validare prealabilă și programare la depunerea documentelor fizice
- ❖ ocerizarea documentelor standard și preluarea automată a datelor pentru reducerea riscurilor asociate erorilor de procesare date
- ❖ planificarea optimizată a anchetelor sociale
- ❖ facilitarea interacțiunii între furnizorii de servicii sociale și beneficiarii finali - optimizarea costurilor cu serviciile sociale, coroborat cu creșterea nivelului de transparență al acordării acestor servicii și beneficii.

# Activitățile desfășurate în cadrul proiectului:

---

- ❖ Management de proiect
- ❖ Informare și publicitate
- ❖ Instruirea personalului
- ❖ Digitizarea serviciilor în domeniul social
- ❖ Retrodigitizarea arhivei



- 
- Într-o lume în care informația trebuie procesată cu viteză foarte mare, capacitatea de a învăța lucruri noi devine din ce în ce mai importantă.
  - Activitatea de instruire a avut drept scop pregătirea personalului vizat, pentru creșterea capacității administrative la nivelul instituțiilor partenere și facilitarea procesului de învățare și aplicare a cunoștințelor.
  - Curricula cursurilor a fost structurată în așa fel încât participanții să dobândească atât cunoștințe tehnice specifice domeniului de activitate, cât și cunoștințe care să le permită să utilizeze eficient sistemul informatic prin care se furnizează serviciile electronice.

# <https://online.baiamare.ro/aplicatii>

---

- Platforma online dezvoltată în cadrul proiectului acoperă funcționalitățile oferite în mod normal de o activitate la ghișeu: informare, formulare, primire solicitări și eliberare documente.

**ACTE DE IDENTITATE**

Programari online acte de identitate

**DECLARAȚII ONLINE**

Depunere online a declarațiilor de impunere pentru clădiri, terenuri, mijloace de transport și panouri publicitare.

**ASISTENȚĂ SOCIALĂ**

Depunere online a cererilor pentru acordarea diverselor beneficii/servicii sociale.

**FIȘA PERSONALĂ**

Date și informații despre istoricul interacțiunii dumneavoastră cu autoritatea locală

**FIȘA PERSONALĂ ASISTENȚĂ SOCIALĂ**

Date și informații despre istoricul interacțiunii dumneavoastră cu autoritatea locală legat de asistență socială

**HARTA SOCIALA ONLINE**

Harta beneficiilor sociale

**SERVICIILE SOCIALE**

Servicii sociale acordate de furnizori privați

**CRESA**

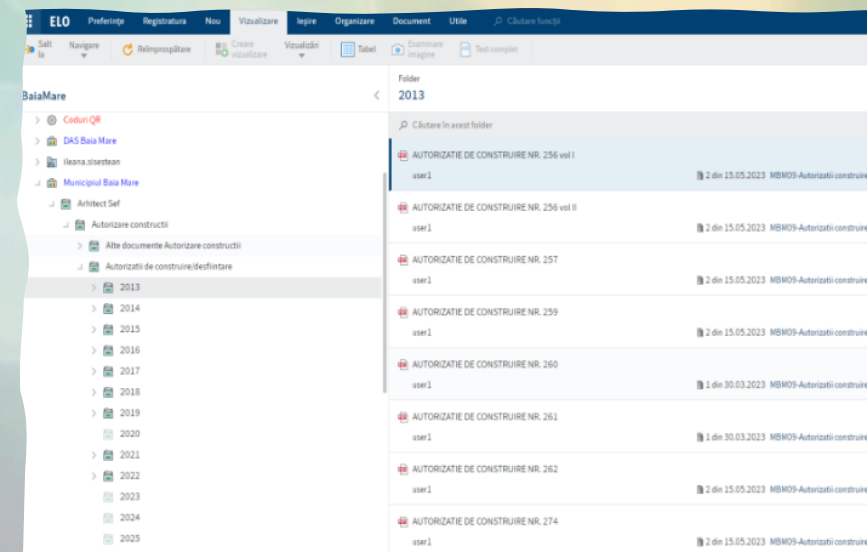
Crearea cererii de înscriere a copilului la cresa

Pentru a veni în sprijinul persoanele vârstnice sau aparținând grupurilor vulnerabile și care nu au în proprietate calculatoare sau telefoane inteligente au fost achiziționate echipamente de tip PC care au fost instalate în diverse locații din Municipiul Baia Mare, locații care deserveșc cetățenii în oferirea de beneficii/servicii sociale. În fiecare dintre aceste centre există personal instruit în utilizarea platformei astfel încât să poată veni în sprijinul cetățenilor.



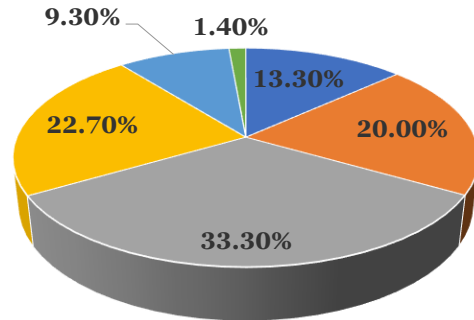
# Retrodigitizarea arhivei

- Ca și o continuare a implementării platformei online pentru cetățeni a venit și activitatea de retrodigitizare a arhivei electronice. Copiile digitale ale documentelor scanate au fost indexate, sub raportul conținutului și a identificatorilor documentelor/grupărilor de documente din care fac parte și au fost importate în soluția informatică de management al arhivei.



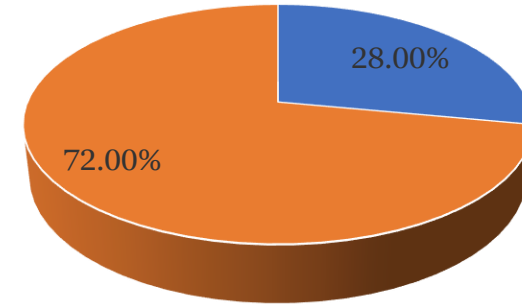
# Rezultate chestionar

## 1. CATEGORIA DE VARSTA



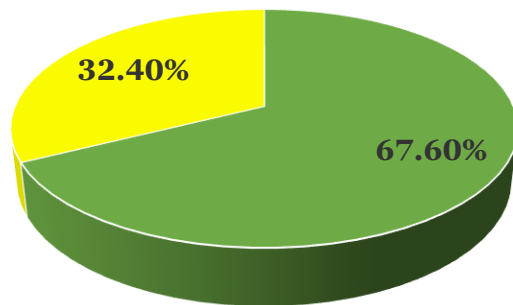
■ 18-25 ani ■ 26-35 ani ■ 36-45 ani ■ 46-55 ani ■ 56-65 ani ■ Peste 65 ani

## 2. SEXUL



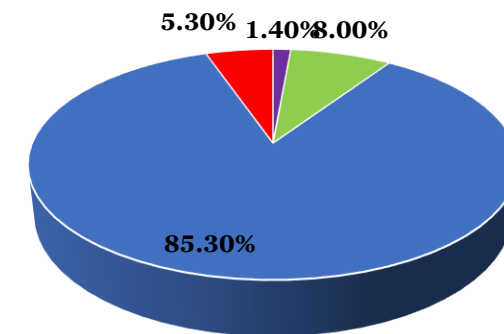
■ Masculin ■ Feminin

## 3. Mediul de resedinta



■ Urban ■ Rural

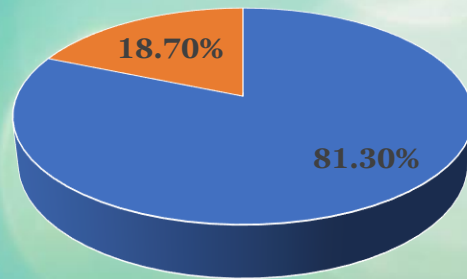
## 4. Nivelul de pregatire profesionala



■ Scoala gimnaziala ■ Studii medii  
■ Studii superioare ■ Altul specificati

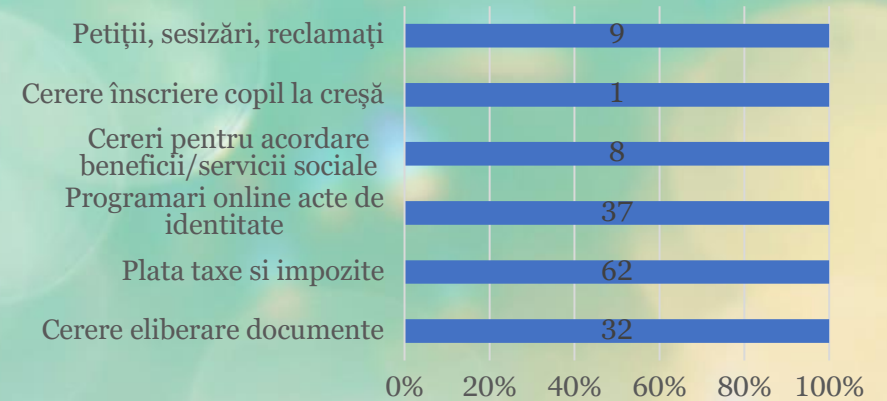
# Rezultate chestionar

7. A-ți solicitat servicii publice de la instituțiile publice în ultimele 12 luni?

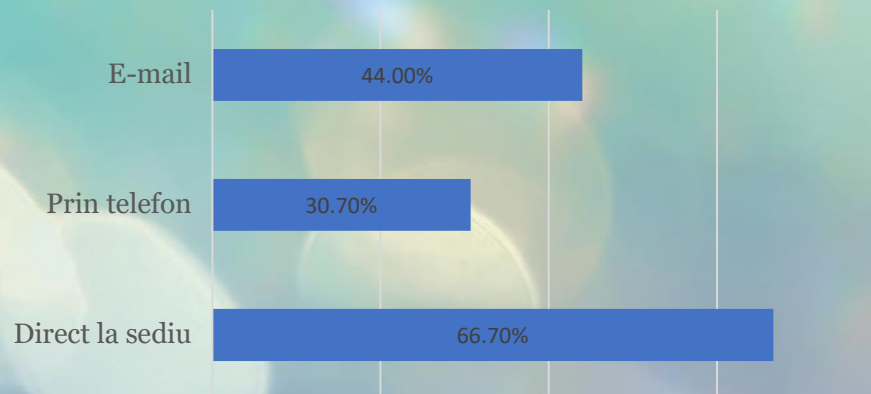


Da Nu

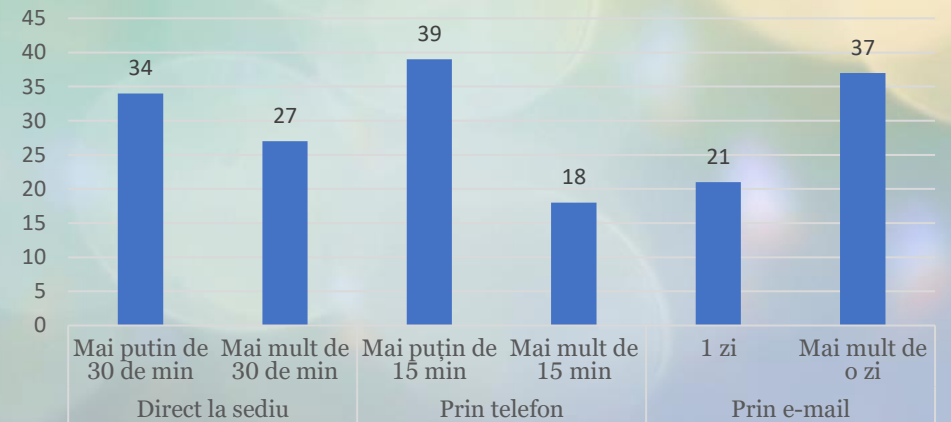
8. Care sunt categoriile de servicii/beneficii pentru care ați contactat instituțiile publice?



9. Cum ați contactat instituțiile publice locale?

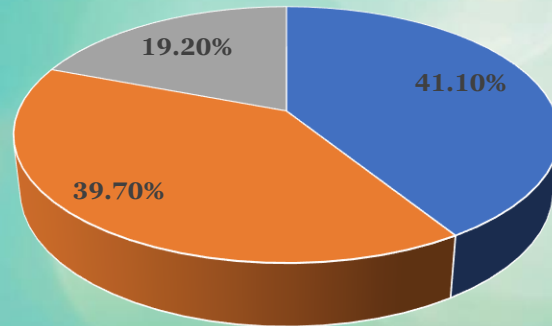


10. Care a fost timpul mediu de așteptare pentru a obține serviciul solicitat în funcție de modalitatea de a contacta instituția publică?



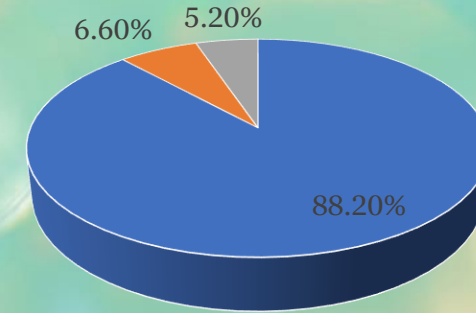
# Rezultate chestionar

11. Cum v-ar fi mai comod să interacționați cu instituțiile publice locale?



■ Direct la sediu ■ Prin telefon ■ E-mail

12. Cunoașteți că informații despre serviciile și beneficiile furnizate de către instituțiile publice locale sunt disponibile pe Internet?

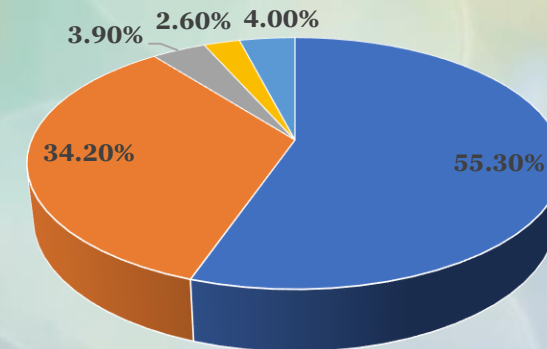


■ Da ■ Nu ■ Nu știu

14. De ce nu utilizați mijloacele digitale pentru a interacționa cu instituțiile publice?



15. Considerați că interacțiunea prin canale digitale dintre cetățeni și instituții publice este utilă?



■ Foarte mare măsură ■ Mare măsură ■ Mică măsură  
■ Foarte mică măsură ■ Nu știu



## Concluzii

"Timpurile se schimbă și noi odăbrețele", - de vinde de

ușurința cu

care reușim să ne adaptăm schimbării, disponibilitate

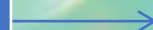
a de a învăța și de a disemina



Platforma dezvoltată în cadrul proiectului public, articolul și

în sprijinul cetățenilor poate și prin

faptul că sinceră a aduce cetățenilor



Trasformată în funcțională de serviciile și în

modul de a oferi servicii mai rapide, mai ieftine și

psmaibcmer.). contribuie la

digitale de comunicare o

au asupra

Platforma dezvoltată în

cadru public, proiectului

articolul și

amintit, dorește să anterior, vine.

în sprijinul cetățenilor

poate și prin

faptul că

sinceră a

aduce cetățenilor

poate face viața mai ușoară și în

Trasformată în

funcțională de

serviciile și în

modul de

a oferi servicii

mai rapide,

mai ieftine și

psmaibcmer.).

contribuie la



# Bibliografie

---

- [1] Alina Cerasela Avram, “Digitalizarea serviciilor în statele membre ale Uniunii Europene”, Revista de Economie Mondială, vol. 12, nr. 1, 2020
- [2] Robert DAMASCHIN, Mădălina Georgiana MIHĂILĂ, “Digitalizarea administrației publice din România în raport cu tendințele europene” -<https://www.studocu.com/ro/document/universitatea-babes-bolyai/introducere-in-administratie-publica/2020-oi-sv-ed08-art04-digitalizarea-administraiei-publice-din-romnia/63424245>
- [3] Dragos Dincă, Cătălin Vrabie, Cătălin Dumitrică, Sesiunea de Comunicări științifice “Orașul Inteligent”, Editia a treia, pag 281-293
- [4] \*<https://ro.economy-pedia.com/11041145-digitization>
- [5] \* <https://digital-strategy.ec.europa.eu/ro/library/digital-economy-and-society-index-desi-2022>
- [6] \* [https://insse.ro/cms/sites/default/files/com\\_presa/com\\_pdf/tic\\_r2022.pdf](https://insse.ro/cms/sites/default/files/com_presa/com_pdf/tic_r2022.pdf)
- [7] \*<https://mfe.gov.ro/programe/autoritati-de-management/poca>