

## “ANALIZA NEVOILOR INSTITUȚIEI ȘI A SISTEMULUI IT EXISTENT”

**BENEFICIAR - U. A. T. JUDEȚUL BISTRIȚA-NĂȘĂUD**



**Proiect: „Simplificarea procedurilor administrative și reducerea  
birocrației în cadrul Consiliului Județean Bistrița-Năsăud”,  
cod SIPOCA 1193/MySMYS2014+155019**

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





## Cuprins:

<b>1. Introducere și Date generale</b>	<b>2</b>
<b>2. Situația existentă</b>	<b>10</b>
2.1 Analiza procedurilor de lucru existente și modul propriu-zis de desfășurare în prezent a activităților pentru furnizarea serviciilor către cetățeni și mediul de afaceri	11
2.2 Situația existentă a sistemelor și aplicațiilor electronice utilizate în cadrul UAT Județul Bistrița-Năsăud	18
2.3 Propuneri cu privire la modalitatea optimă de implementare a serviciilor electronice și de optimizare a proceselor de lucru care fac obiectul proiectului și fluxuri de lucru care urmează a fi transpuse sub formă electronică	25
<b>3. Scenariile tehnice propuse, funcționalitățile soluției recomandate și modulele sistemului informatic integrat (SII)</b>	<b>27</b>
3.1 Scenariile tehnice propuse	28
3.2 Funcționalitățile soluției recomandate, modulele propuse	30
<b>4. Anexe</b>	<b>37</b>





## 1. Introducere și Date Generale

Tendința actuală de dezvoltare economică și socială a unităților administrativ-teritoriale este caracterizată de noile concepte de „Smart City” și „Smart Living”, interdependente și complementare. Conceptele presupun o dezvoltare integrată și armonioasă a diferitelor domenii și sectoare economico-sociale locale, în corelație cu realitățile zonale, regionale, naționale și internaționale, în special cele ale spațiului comunitar european.

Această dezvoltare se bazează în mod special pe informatizarea administrației publice locale (e-administrație) și pe industriile de înaltă tehnologie. Schimbarea este generată în special de nevoia de a răspunde cererilor generate de populație și societate, necesitând coordonarea resurselor cu interesele comunităților și trebuie făcută de administrația publică locală prin implementarea unor planuri, strategii și studii care să dea un sens dezvoltării viitoare și să asigure succesul inițiativelor și intervențiilor actorilor publici și privați, economici, educaționali sau sociali.

O dezvoltare economică locală reușită, alături de un spirit democratic în mentalitatea cetățenilor, demonstrează faptul că sistemul democratic este funcțional și cele mai importante forțe din comunitate operează și cooperează într-un cadru deschis și transparent.

În vederea realizării în cele mai bune condiții a misiunii sale, administrația publică locală a județului Bistrița-Năsăud abordează actul de administrație utilizând cele mai noi și adecvate politici publice, implementând strategii și planuri pe termen scurt, mediu și lung. Scopul actului de administrație publică locală, în viziunea echipei de management, este de a realiza o dezvoltare armonioasă și durabilă a județului, iar în domeniul managementului instituțional, de a simplifica și transparentiza relațiile interinstituționale, cu instituțiile județene, cât și relația cu membrii comunității, persoane juridice, societate civilă și în mod special cu cetățenii.

În atingerea acestui scop trebuie implementate instrumente și mecanisme noi și moderne de management instituțional care să ofere nivelului de decizie informații clare și concrete și care să formeze o imagine reală și imediată a situației. Utilizarea instrumentelor informatice și informaționale va conduce la eficientizarea actului de administrație prin capacitatea acestuia de a lua decizii în beneficiul comunității.

Inițiativa se circumscrie documentelor strategice locale, regionale, naționale și europene, precum:

- Strategia de Dezvoltare a Județului Bistrița-Năsăud 2017-2024;
- Strategia de Dezvoltare Teritorială a României 2035 - rapoartele privind rețeaua de localități după rang și importanță, formarea și dezvoltare sistemelor de localități, caracteristicile localităților urbane și rurale.
- Strategia EUROPA 2020, cu cele trei priorități de dezvoltare:

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





1. creștere inteligentă, care să dezvolte o economie bazată pe cunoaștere și inovație;
2. creștere durabilă, care să promoveze o economie mai verde, mai competitivă și care să gestioneze resursele într-un mod mai eficient;
3. creștere favorabilă incluziunii care să stimuleze o economie cu un potențial înalt de angajare, care să asigure coeziunea teritorială și socială.

➤ Agenda Teritorială a Uniunii Europene 2020, având ca priorități de dezvoltare teritorială:

1. Promovarea dezvoltării teritoriale policentrice și echilibrate;
2. Integrarea teritorială în cadrul regiunilor funcționale transfrontaliere și transnaționale;
3. Asigurarea competitivității globale a regiunilor pe baza unor economii locale puternice;
4. Îmbunătățirea conexiunilor teritoriale pentru oameni, comunități, întreprinderi și interese legitime;
5. Gestionarea și conectarea valorilor ecologice, peisagistice și culturale ale regiunilor.

*Dezvoltarea durabilă și egalitatea de șanse în procesul planificării strategice*

Conceptul de dezvoltare durabilă este „dezvoltarea care urmărește satisfacerea nevoilor prezentului, fără a compromite posibilitatea generațiilor viitoare de a-și satisface propriile nevoi”.<sup>1</sup>

În centrul dezvoltării durabile se afla o serie de **principii majore** care o caracterizează:

- preocuparea pentru echitate și corectitudine între țări și între generații;
- viziunea de lungă durată asupra procesului dezvoltării;
- gândirea sistemică, interconexiunea între economie, societate și mediu.

*Obiectivele cheie ale dezvoltării durabile sunt:*

1. Protecția mediului prin măsuri care să permită disocierea creșterii economice de impactul negativ asupra mediului;
2. Echitatea și coeziunea socială, prin respectarea drepturilor fundamentale, diversității culturale, egalității de șanse și prin combaterea discriminării de orice fel;
3. Prosperitatea economică prin promovarea cunoașterii, inovării, competitivității pentru asigurarea unor standarde de viață ridicate și unor locuri de muncă abundente și bine plătite;

---

<sup>1</sup> Comisia Mondială pentru Mediu și Dezvoltare [WCED] în raportul "Viitorul nostru comun", cunoscut și sub numele de Raportul Brundtland





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

4. Îndeplinirea responsabilităților internaționale ale UE prin promovarea instituțiilor democratice în slujba păcii, securității și libertății și a principiilor și practicilor dezvoltării durabile pretutindeni în lume.

Obiectivele generale ale Strategiei de Dezvoltare Durabilă a Uniunii Europene vizează:

1. limitarea schimbărilor climatice, a costurilor și a efectelor negative pentru societate și mediu;
2. asigurarea unui sistem de transport care să poată satisface nevoile economice, sociale și de mediu ale societății, minimizând impactul nedorit asupra acestora;
3. promovarea modelelor de producție și consum durabile;
4. îmbunătățirea managementului și evitarea supraexploatării resurselor naturale, recunoscând valoarea serviciilor ecosistemelor;
5. promovarea unei bune sănătăți publice în mod echitabil și îmbunătățirea protecției împotriva amenințărilor asupra sănătății;
6. promovarea incluziunii sociale prin luarea în considerare a solidarității între și în cadrul generațiilor, asigurarea securității și creșterea calității vieții cetățenilor, ca o condiție pentru păstrarea bunăstării individuale;
7. promovarea activă a dezvoltării durabile pe scară largă, pentru a asigura concordanță între politicile interne și externe ale UE și angajamentele internaționale ale Uniunii privitoare la dezvoltarea durabilă.

Ținta preconizată este de modernizare a administrației publice locale la nivelul Județului Bistrița-Năsăud, de a crea o administrație publică capabilă ca, prin schimbarea internă, adaptarea la valorile administrative europene, realizarea unor relații moderne și eficiente între actorii sociali, respectiv cetățeni/contribuabili, societate civilă și celelalte autorități publice să realizeze în cele mai bune condiții scopul pentru care a fost investită, realizarea serviciilor publice de interes județean, la un nivel performant, cât mai apropiat celui existent în structurile instituționale locale din țările Uniunii Europene.

Dezvoltarea economico-socială a determinat o creștere a presiunii comunităților locale pe serviciile publice. Localitățile se confruntă cu probleme precum extinderea zonelor rezidențiale, dezvoltarea infrastructurii, sporirea nevoii de servicii publice din partea populației. Oamenii au solicitări foarte diverse, au așteptări mari și tot mai complexe de la autoritățile publice, își doresc servicii de calitate și răspunsuri prompte la solicitări. Autoritățile locale s-au văzut, astfel, nevoite să facă față unei creșteri rapide a cerințelor, atât ca volum, cât și în privința calității.

Transparența decizională a reprezentat și ea un factor suplimentar care și-a lăsat amprenta asupra interacțiunii dintre autoritatea locală și comunitate. Resursele (financiare și umane)

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





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

limitate au dus la necesitatea identificării unor soluții de reducere a costurilor administrațiilor locale și de sporire a rezultatelor. Creativitatea decidenților, inovația și crearea de parteneriate la nivel local cu diverși stakeholderi au capacitatea de a rezolva măcar parțial aceste probleme.

Acest context este marcat de dezvoltarea rapidă a tehnologiei, care a produs modificări profunde în societate. Accesibilitatea largă a dispozitivelor inteligente, expansiunea sectorului IT (*eng. "Information Technology" - Tehnologia Informației*) și a conectivității au determinat schimbări în interacțiunea oamenilor cu diverșii actori din societate (autorități publice, agenți economici, familie, unități de învățământ, unități medico-sanitare, etc.).

Ca urmare a folosirii tehnologiei, oamenii și-au schimbat comportamentul social. Aceștia își doresc mai mult timp liber pentru ei înșiși și pentru familie și nu mai sunt dispuși să consume foarte mult timp pentru accesarea unor servicii publice. Ușurința și comoditatea sunt trăsături care le dictează atitudinea față de utilizarea serviciilor publice și legătura cu autoritățile.

Tehnologia nu mai este în prezent un lux, ea fiind disponibilă pentru o bună parte a populației, la costuri rezonabile. Utilizarea pe scară largă a dispozitivelor electronice inteligente de comunicare, a rețelelor de socializare, a serviciilor de "cloud computing" (respectiv, stocarea de date, informații pe internet), inteligența artificială - IA (*eng. AI - "Artificial Intelligence"*), marchează profund viața oamenilor. Mobilitatea, asigurată de echipamentele moderne de comunicație Smartphone-uri, tablete), a ajuns o trăsătură definitorie a societății actuale. Stilul de viață, de lucru, nevoile consumatorilor, progresul tehnologic și, în particular, revoluția digitală, au dus la modificarea modalității prin care oamenii interacționează nu doar între ei, ci și cu organizațiile publice sau private. Impactul în societate este unul covârșitor, determinând schimbări radicale atât în viața de zi cu zi, cât și în derularea activităților și sarcinilor de serviciu. Viața oamenilor a fost simplificată de tehnologie, care, devenită accesibilă, a ajuns să facă parte din majoritatea activităților derulate de către populație.

Viitorul societății este marcat de inovație și de continuarea revoluției digitale. Răspunsul autorității publice la aceste transformări constă în actualizarea viziunii și a angajamentului față de cetățeni, realizate pe baze sustenabile. Prioritățile strategice și cadrul de implementare sunt redefinite în acest context, iar principiile de guvernare sunt adaptate cerințelor unei societăți mobile și implicate în viața comunității.

Rezolvarea problemelor actuale necesită mai multă colaborare, nu doar la nivel intrainstituțional, ci și cu stakeholderii, dar și soluții creative și inovative la diversitatea de situații care pot să apară. În acest fel, condițiile de funcționare a autorităților publice s-au schimbat, prin includerea tehnologiei în operațiunile desfășurate.

Dezvoltarea modalităților și canalelor de conectare a dus la crearea de sisteme tehnologice special proiectate pentru nevoile societății. Cetățenii trebuie să aibă acces rapid și fără multă birocrație la servicii și informații publice. Sub presiunea cetățenilor, care își doresc condiții din

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

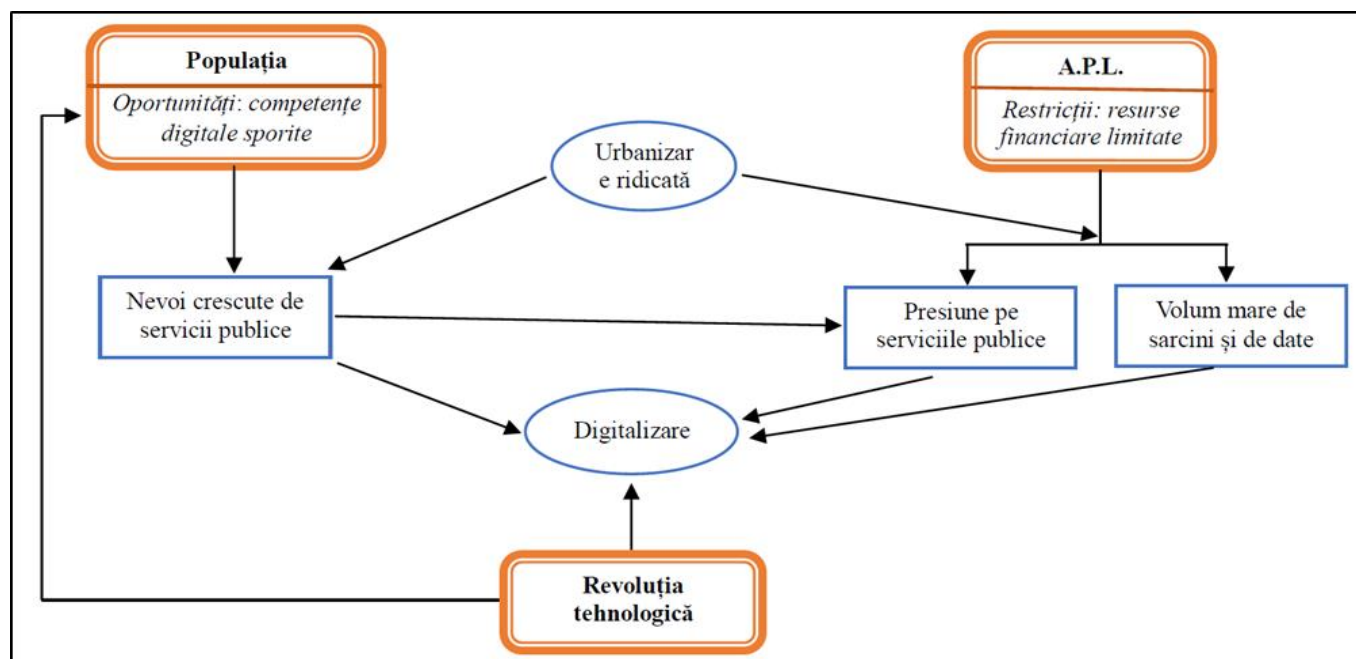


ce în ce mai bune de viață, volumul de activități pe care instituțiile de stat au ajuns să îl realizeze a crescut continuu. Aceasta a generat o cantitate mare de date și informații, foarte variate în privința tipologiei și a conținutului, care a creat dificultăți personalului din instituțiile de stat în stocarea, arhivarea, găsierea și utilizarea lor la nevoie. În formatul adecvat, informațiile, transformate în date electronice, pot fi prelucrate și gestionate mult mai repede cu ajutorul tehnicii de calcul, iar accesul la ele poate fi realizat în orice moment, inclusiv de la distanță.

Digitalizarea permite surmontarea tuturor acestor probleme, presupunând eforturi mult mai reduse pentru gestionarea comunicării cu cetățenii și pentru realizarea fluxului informațional. Consecința este modernizarea modalității de interacționare cu cetățenii, care devine mai prietenoasă, prin facilitarea accesului de la distanță la serviciile publice.

Digitalizarea administrației publice constă în transpunerea în mediul online a activităților interne derulate de către autoritatea publică și a serviciilor oferite populației. De cele mai multe ori, o platformă informatică este creată și utilizată în acest scop.

Schematic, contextul necesității digitalizării unei administrații publice locale, cu reliefarea factorilor de influență și a inter-condiționalităților dintre ei, poate fi reprezentat așa cum reiese din figura următoare:



Digitalizarea presupune realizarea unei comunicări mijlocite cu cetățenii/contribuabilii prin intermediul unei platforme online, în timp ce interacțiunea directă devine tot mai limitată. Comunicarea internă, în interiorul instituției, și circuitul informațional se vor realiza mult mai



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

rapid, contribuind la eficientizarea proceselor interne. Documentele completate fizic nu vor dispărea în totalitate, dar volumul lor va fi redus la minimum necesar.

Administrațiile locale nu mai pot sta departe de revoluția tehnologică și trebuie să se adapteze acestor transformări. Progresul tehnologic reprezintă o soluție sustenabilă pentru rezolvarea problemelor induse de dinamica accelerată și complexitatea nevoilor oamenilor. Fructificarea oportunităților oferite de tehnologie, prin explorarea căilor de utilizare a conectivității, va permite autorităților locale îmbunătățirea operațiunilor și a serviciilor efectuate.

Tehnologia digitală le permite funcționarilor din instituțiile administrației publice locale să-și crească productivitatea muncii, să-și folosească mai bine potențialul creativ, să dobândească noi competențe transversale, să comunice și să se informeze mai rapid. Pare astfel firesc ca administrația publică să utilizeze aceste competențe prin crearea de instrumente digitale de conectare cu populația, care ar aduce beneficii ambelor părți. Mediul privat are un avans considerabil în această privință, iar exemplele de bună practică arată că au fost obținute multiple avantaje. Mai mult, cetățenii s-au familiarizat cu accesarea serviciilor online și au, la rândul lor, așteptări din partea autorităților pentru efectuarea pasului către digitalizare.

În aceste circumstanțe, tehnologia și digitalizarea reprezintă o soluție pentru a crea un mediu de viață mai plăcut pentru comunitate. Sporirea gradului de utilizare a tehnologiilor și a dispozitivelor inteligente de către populație, costurile relativ reduse ale acestor soluții raportat la beneficiile generate și îmbunătățirea continuă a serviciilor de conectivitate reprezintă oportunități pentru autoritățile locale. Integrarea acestor tehnologii în desfășurarea proceselor operaționale curente poate fi realizată printr-o abordare și asumare clară de către conducătorii autorităților locale.

Pentru a ține pasul cu noile tehnologii și tendințe digitale și pentru a beneficia pe deplin de avantajele revoluției digitale este nevoie de o abordare sistemică, integrată și inovativă, care presupune investiții prioritare majore în infrastructura TIC, în crearea de software-uri informatice specializate și în pregătirea și perfecționarea resursei umane. Odată începută digitalizarea administrației, toate programele din domeniul TIC trebuie să aibă caracter permanent, multianual și să țină pasul cu ritmul transformării digitale.

Nevoile tot mai ridicate și sofisticate ale unei populații calificate digital, pentru care sistemele ITC (eng. *"Information Technology and Communication"* - Tehnologia Informației și Comunicațiilor) au ajuns o modalitate normală de comunicare, pot fi satisfăcute printr-un sistem complex de platformă digitală, care să includă cât mai multe servicii publice oferite. Platforma online permite creșterea transparenței în adoptarea deciziilor și accesul mai facil al populației la informații publice. În acest fel, activitatea administrației publice locale, poate deveni un proces deschis și incluziv, la care pot lua parte toți cetățenii/contribuabilii, care poate fi asigurat prin informări unidirecționale, prin organizarea de consultări publice online, s.a.

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







Platforma trebuie astfel proiectată încât să funcționeze la standarde ridicate, să fie simplă și intuitivă, și să asigure protecția și accesibilitatea datelor. Utilizatorii trebuie să aibă certitudinea că informațiile și datele colectate sunt stocate în siguranță și protejate prin protocoale stricte de securitate. De asemenea, ar fi ideal ca platforma să permită partajarea datelor cu alte autorități publice astfel realizându-se un Portal web.

Foarte multe probleme prioritare cu care se confruntă oamenii, societatea în general pot fi rezolvate cu ajutorul tehnologiei. Folosită eficient și integrat în cadrul unei strategii, aceasta poate genera multiple efecte pozitive pentru comunitate.

Maximizarea oportunităților și a beneficiilor oferite de digitalizare pot fi obținute printr-un leadership puternic la nivel organizațional, care să determine crearea unei culturi digitale în instituție. Sprijinul acordat angajaților din sectorul public pentru a-și îmbunătăți competențele digitale este crucial pentru succesul unui astfel de demers. Trebuie avut în vedere că mulți cetățeni au abilități TIC mai bune decât angajații autorităților publice și că acest decalaj trebuie redus cât mai repede în timp, pentru a asigura succesul strategiei de digitalizare a administrației.

Fructificarea avantajelor digitalizării serviciilor administrației publice necesită experimentare, spirit colaborativ, inovație, încredere manifestată în revoluția digitală și în serviciile online oferite cetățeanului. Odată depășit un nivel critic, utilizarea aplicațiilor informatice va accelera puternic și va duce la expansiunea și la creșterea calității și a fiabilității acestora. Rezultatul va fi *o comunitate inclusivă*, în care toate categoriile sociale sunt vizate și abordate în diversitatea lor.

O administrație digitalizată are un puternic impact favorabil în rândul comunității. Numeroși agenți economici vor decide trecerea la servicii digitalizate, iar cetățenii își pot îmbunătăți competențele TIC. În schimb, riscurile asociate cu procesele digitalizate, în principal cele legate de securitatea și vulnerabilitatea datelor, trebuie gestionate corespunzător.

Gradul de cuprindere și de integrare digitală a serviciilor publice, se vor face de către managementul autorității publice, în funcție de resursele financiare disponibile, de acceptarea digitalizării de către angajați/cetățeni, de oportunitatea și eficiența serviciilor oferite. Tentația introducerii digitalizării în toate sferile administrației publice poate fi ridicată, dar trebuie asumată și ineficiența unor servicii prestate mai rar și al căror cost se va dovedi mai mare decât în cazul canalelor clasice.

Implementarea de servicii online pentru cetățeni obligă autoritatea publică să înțeleagă nevoile cetățeanului și să îi ofere posibilitatea unei relaționări facile și prietenoase. Întreaga platformă online trebuie actualizată și menținută corespunzător, pentru a asigura continuitatea prestării serviciilor și a canalelor de furnizare. Feedback-ul cu privire la utilitatea opțiunilor platformei și la funcționalitatea acesteia trebuie utilizat pentru reprojectarea și îmbunătățirea

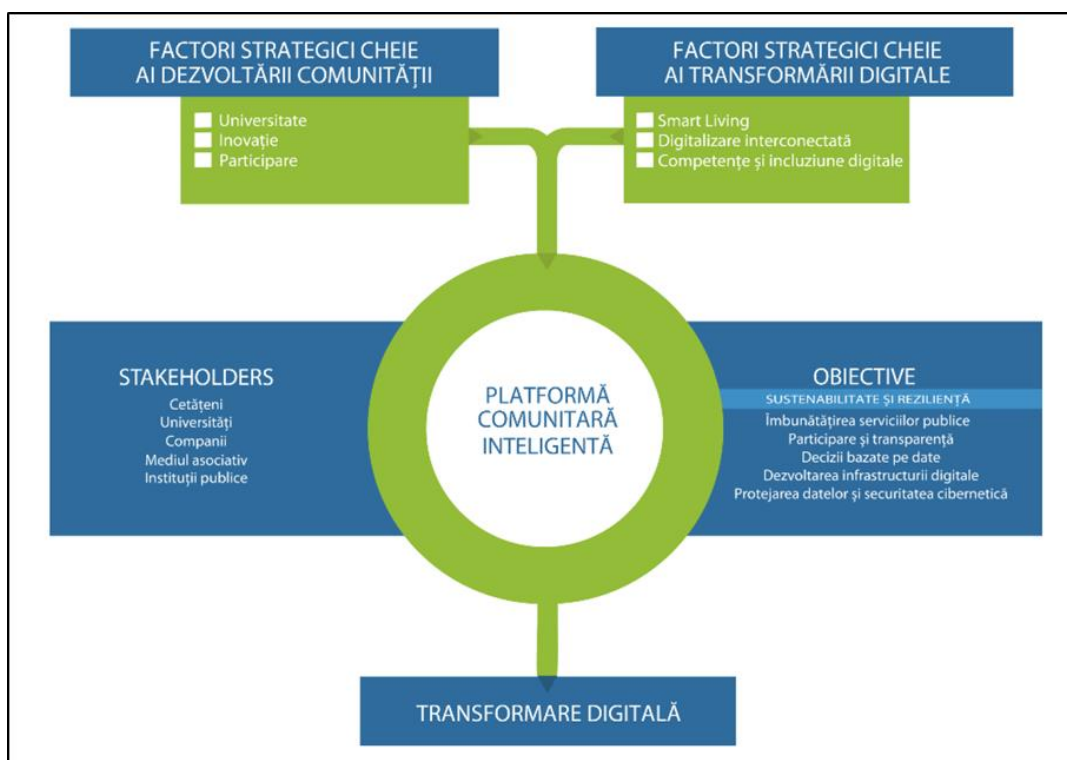


platformei. Avantajul platformei online este că multe dintre informațiile necesare pentru îmbunătățirea și modernizarea ei pot fi obținute indirect, prin accesarea și interpretarea datelor de accesare a serviciilor online de către utilizatori.

Stabilirea serviciilor care vor fi digitalizate și atribuirea de responsabilități personalului pot fi mai ușor realizate într-un cadru de guvernare digitală, care să fie implementat de către autoritatea publică.

Oamenii sunt conștienți de poziția lor în comunitate, de drepturile pe care le au și de cerințele legitime față de autoritățile publice locale. Populația, în sens larg, trebuie pusă în centrul acțiunii de digitalizare, iar întregul set de procese și instrumente ale acesteia trebuie subordonat nevoilor utilizatorului de servicii online.

Rolul administrației publice locale în cadrul comunității se poate extinde, iar cetățenii pot dobândi un rol activ. Aceștia trebuie să conștientizeze că administrația este transparentă, onestă și receptivă la solicitările lor.<sup>2</sup>



<sup>2</sup> Extrase din documente ale Comisiei Europene și Parlamentului European ([https://ec.europa.eu/info/index\\_ro](https://ec.europa.eu/info/index_ro))



Crearea unei culturi a digitalizării elimină barierele birocratice dintre cetățeni și funcționarii publici, iar populația va fi mai implicată în procesul decizional de la nivel local.

*Tehnologia este un facilitator (enabler) pentru îndeplinirea nevoilor și dorințelor cetățenilor și comunității - oamenii vor o calitate mai bună a vieții, care poate fi obținută cu ajutorul tehnologiei. Comunitatea inteligentă este capabilă să învețe și să evolueze rapid, iar transformarea digitală presupune schimbări majore nu doar la nivel de utilizare a tehnologiei, ci și în ceea ce privește structurile organizaționale, cultura organizațională și leadershipul comunitar.*

## 2. Situația existentă

La acest moment administrațiile publice locale generează un volum foarte mare de informații și date, acestea circulând în sistemul administrativ în mod greoi, corelarea lor fiind de multe ori dificilă. În sensul agregării lor pentru crearea unei imagini cât mai fidele și pentru a realiza un act de administrație de o cât mai bună calitate trebuie asigurat un sistem integrat de sintetizare, corelare și de circulație a informațiilor și datelor pe verticală, astfel încât acestea să poată fi valorificate în actul unei administrării eficiente, având ca scop final beneficiul contribuabilului. Acest deziderat este evidențiat la nivel național prin politicile publice de e-guvernare, respectiv e-administrație din Strategia Națională pentru Agenda Digitală a României, derivată din Strategia UE privind e-guvernarea.

„Județul inteligent creat va fi o sursă de servicii publice de calitate orientate către binele cetățeanului, în care toate proiectele întreprinse de către administrație vor avea un singur punct central - cetățeanul - având ca și rezultate standarde de viață și operaționale mai ridicate pentru cetățeni și întreprinderi, de noi posibilități de ocupare a forței de muncă printr-un ecosistem antreprenorial mai inovator, de durabilitate ecologică sporită.

Nevoia permanentă de a îmbunătăți accesul cetățenilor la informație și de a lărgi gama de servicii electronice se datorează numărului tot mai ridicat de contribuabili cu care se intră în contact, a cererilor numeroase și diverse cu care aceștia vin către administrația publică, precum și a preocupării continue a solicitantului de a servi cât mai eficient interesele cetățenilor, în acest context, soluția integrată propusă prin prezentul proiect va permite traversarea barierei digitale, care limitează accesul la informație prin folosirea de mijloace restrânse de comunicare, adresând toate cele șapte servicii care se încadrează în nivelul cel mai înalt de prioritate conform Planului integrat pentru simplificarea procedurilor administrative aplicabile cetățenilor.

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





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

Astfel, prin prezentul proiect se oferă o alternativă la modul clasic de livrare a serviciilor gestionate de județ, prin preluarea documentelor și datelor în format electronic de la cetățeni/mediu de afaceri și instituții subordonate/coordonate urmărindu-se creșterea gamei de servicii oferite în sistem electronic, disponibilitate extinsă a serviciilor electronice către cetățeni, creșterea eficienței în tratarea solicitărilor.”<sup>3</sup>

## **2.1. Analiza procedurilor de lucru existente și modul propriu-zis de desfășurare în prezent a activităților pentru furnizarea serviciilor către cetățeni și mediul de afaceri**

Consiliul Județean Bistrița-Năsăud, în calitate de beneficiar, implementează proiectul cu titlul „Simplificarea procedurilor administrative și reducerea birocrăției în cadrul Consiliului Județean Bistrița-Năsăud”, cod SIPOCA 1193/MySMYS2014+155019, în conformitate cu prevederile contractului de finanțare nr.671/11.04.2022 încheiat cu Ministerul Dezvoltării, Lucrărilor Publice și Administrației în calitate de Autoritate de Management pentru Programul Operațional Capacitate Administrativă - AMPOCA.

Proiectul este finanțat din Fondul Social European (FSE) prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020 (POCA), Axa prioritară: Administrație publică și sistem judiciar accesibile și transparente, Operațiunea Introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordantă cu SCAP (Strategia pentru Consolidarea Administrației Publice 2014-2020).

Prin proiectul ”Simplificarea procedurilor administrative și reducerea birocrăției în cadrul Consiliului Județean Bistrița-Năsăud” se urmărește o consolidare a capacității instituționale și eficientizarea activității la nivelul instituției, prin simplificarea procedurilor administrative și reducerea birocrăției pentru cetățeni, implementând măsuri din perspectiva back-office și front-office pentru serviciile publice furnizate partajat, care nu au mai fost finanțate din fonduri nerambursabile, prin extinderea sistemului informatic existent și integrarea aplicațiilor într-un sistem informatic integrat SII.

---

<sup>3</sup> Cererea de finanțare a proiectului





Obiectivul general al proiectului constă în consolidarea capacității instituționale și eficientizarea activității la nivelul Consiliului Județean Bistrița-Năsăud, prin simplificarea procedurilor administrative și reducerea birocrăției pentru cetățeni, implementând măsuri din perspectiva back-office și front-office pentru serviciile publice furnizate partajat.

Obiectivele specifice ale proiectului:

1. OS.1: Realizarea unor seturi de Proceduri simplificate pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivel local corelate cu Planul integrat de simplificare a procedurilor administrative pentru cetățeni implementate;
2. OS.2: Creșterea nivelului de cunoștințe și abilități ale personalului Consiliului Județean Bistrița-Năsăud, în vederea sprijinirii măsurilor/acțiunilor vizate de acest obiectiv specific.

În urma necesității descrise în Cererea de Finanțare prin proiectul de față s-a identificat nevoia:

- *dezvoltarea unei soluții informatice care să furnizeze digital fluxurile de lucru de bază din cadrul instituției. Implementarea aplicației informatice va avea ca efecte creșterea eficienței activității în cadrul Consiliului Județean Bistrița-Năsăud, precum și o creștere a eficacității, astfel venind ca un sprijin și pentru cetățeni.*

Nevoia identificată, în conformitate cu SCAP 2014 - 2020, se dorește a fi rezolvată prin realizarea unui sistem informatic integrat pentru administrația publică locală care să aibă următoarele caracteristici principale:

- trebuie să fie orientat către beneficiarii de servicii publice, contribuabili (cetățeni, mediu economic și societatea civilă), punându-le la dispoziție acestora servicii electronice integrate ce pot fi accesate oricând și de oriunde și prin intermediul cărora aceștia își vor rezolva diversele probleme în relația cu administrația;
- trebuie să dea dovadă că este capabil să reprezinte o administrație deschisă și receptivă la soluțiile inovatoare.

Astfel, trebuie să fie o administrație care simplifică și consolidează instituții și mecanisme printr-un proces predictibil și fundamentat, având în structura sa resurse umane profesioniste și un management financiar orientate spre interesul public. Procesul decizional predictibil și fundamentat va fi posibil prin stabilirea unor criterii de prioritizare, planificare și fundamentare a politicilor publice ce vor fi integrate în cultura și practica decizională a administrației publice locale.

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





UNIUNEA EUROPEANĂ



Oportunitatea apărută prin Apelul de proiecte POCA dă posibilitatea instituției de a realiza și implementa un sistem informatic integrat care să răspundă caracteristicilor principale ale Consiliului Județean Bistrița-Năsăud prezentate mai sus, după cum urmează:

- servicii electronice integrate ce pot fi accesate oricând și de oriunde de beneficiarii lor (contribuabilii), prin intermediul cărora aceștia își vor rezolva diversele probleme în relație cu administrația. Interfața acestor servicii trebuie să fie prietenoasă, accesibilă tuturor, personalizată și focalizată pe livrarea de servicii publice integrate bazându-se pe principiile de e-administrație și e-guvernare. Efectele generate de introducerea acestor sisteme integrate constă în reducerea birocrăției, de coordonare interinstituțională și de asumare a responsabilității;
- prin serviciile oferite prin sistemul informatic integrat se asigură o administrație care simplifică și consolidează instituții și mecanisme printr-un proces predictibil și fundamentat, având în structura sa resurse umane profesionale și un management financiar orientate spre interesul public;
- procesul decizional predictibil și fundamentat va fi posibil prin stabilirea unor criterii de priorizare, planificare și fundamentare a politicilor publice ce vor fi integrate în cultura și practica decizională a administrației publice;
- administrația va avea o resursă umană performantă ca urmare a procesului de recrutare bazat pe criterii profesionale și transparente, iar apoi, prin oferirea posibilității acestuia de a participa la diverse schimburi de experiență, la diferite cursuri de formare profesională în funcție de nevoile și tendințele societății;
- management financiar în interesul public, se bazează pe utilizarea fondurilor publice gestionate pe criterii de eficiență, în interesul cetățenilor având ca scop maximizarea performanței serviciilor oferite.

*Rezultatul principal al proiectului constă în:*

Fundamentarea deciziilor, planificarea strategică și măsuri de simplificare pentru cetățeni la nivelul Consiliului Județean Bistrița-Năsăud.

Prin aceasta se înțelege:

**Consolidarea capacității instituționale a Consiliului Județean Bistrița-Năsăud de a asigura calitatea și accesul la serviciile publice oferite exclusiv de acesta, prin simplificarea procedurilor administrației publice locale, reducerea birocrăției pentru cetățeni și eficientizarea activității personalului de specialitate.**

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





Implementarea politicilor și furnizarea serviciilor vor putea fi monitorizate în mod constant astfel încât managementul instituțional să fie transparent și predictibil.

În cadrul proiectului, realizarea și implementarea sistemului informatic integrat reprezintă unul dintre rezultatele preconizate, și anume:

*Rezultat de program 3: Proceduri simplificate pentru reducerea birocrației pentru cetățeni la nivel local corelate cu Planul integrat de simplificare a procedurilor administrative pentru cetățeni, rezultat atins prin rezultatul de proiect - Dezvoltarea unei soluții informatice care să furnizeze digital fluxurile de lucru de bază din instituție și coordonate/subordonate, care este completat de instruirea utilizatorilor sistemului, respectiv a funcționarilor din instituții.*

UAT - Județul Bistrița-Năsăud este o instituție a administrației publice care funcționează în baza Legii nr. 215/2001 privind administrația publică locală, republicată, cu modificările și completările ulterioare. În baza acestei legi și a legislație complementare Consiliul Județean Bistrița-Năsăud a aprobat Regulamentul de Organizare și Funcționare al Aparatului de Specialitate al (ROF), Organigrama instituției și a Serviciilor Publice, precum și a Statele de Funcții.

În analiza de față, pentru determinarea în funcție de relațiile interne a nevoilor de schimb de date, s-a ținut cont de organizarea internă a instituției pornind de la Regulamentul de Organizare și Funcționare și Organigrama<sup>4</sup> instituției.

Relațiile între diferitele structuri ce compun instituția sunt de 3 (trei) tipuri, așa cum sunt stabilite prin sistemul relațional și ierarhic, de conducere, coordonare și control, definit în ROF și Organigramă:

Intern:

- Relații de autoritate ierarhică;
- Relații de autoritate funcțională;
- Relații de colaborare.

În încercarea de a avea o cât mai bună comunicare cu cetățenii, CJ Bistrița-Năsăud a creat pe web site-ul instituției secțiunea Monitorul Oficial Local unde sunt publicate Hotărârile autorității deliberative, Dispozițiile autorității executive, precum și alte documente și informații, inclusiv financiare.

---

<sup>4</sup> Organigrama Consiliul Județean Bistrița-Năsăud – Anexa nr. 1;



Atribuțiile principale ale consiliului județean în planificarea strategică a resurselor materiale, umane, financiare ale județului sunt:

- atribuții privind dezvoltarea economico-socială a județului;
- atribuții privind gestionarea patrimoniului județului;
- atribuții privind gestionarea serviciilor publice din subordine;
- atribuții privind cooperarea interinstituțională;
- alte atribuții prevăzute de lege.

În exercitarea atribuțiilor, Consiliul Județean:

- a) aprobă, la propunerea președintelui consiliului județean, bugetul propriu al județului, virările de credite, modul de utilizare a rezervei bugetare și contul de încheiere a exercițiului bugetar;
- b) aprobă, la propunerea președintelui consiliului județean, contractarea și/sau garantarea împrumuturilor, precum și contractarea de datorie publică locală prin emisiuni de titluri de valoare în numele județului, în condițiile legii;
- c) stabilește impozite și taxe județene, în condițiile legii;
- d) adoptă strategii, prognoze și programe de dezvoltare economico-socială și de mediu a județului, pe baza propunerilor primite de la consiliile locale; dispune, aprobă și urmărește, în cooperare cu autoritățile administrației publice locale comunale și orășenești interesate, măsurile necesare, inclusiv cele de ordin financiar, pentru realizarea acestora;
- e) stabilește, pe baza avizului consiliilor locale ale unităților administrativ-teritoriale implicate, proiectele de organizare și amenajare a teritoriului județului, precum și de dezvoltare urbanistică generală a acestuia și a unităților administrativ-teritoriale componente; urmărește modul de realizare a acestora, în cooperare cu autoritățile administrației publice locale comunale, orășenești sau municipale implicate;
- f) aprobă documentațiile tehnico-economice pentru lucrările de investiții de interes județean, în limitele și în condițiile legii.

Consiliul județean, în exercitarea atribuțiilor prevăzute la lit. d), asigură cadrul necesar pentru furnizarea serviciilor publice de interes județean privind:

1. educația;
2. serviciile sociale pentru protecția copilului, a persoanelor cu handicap, a persoanelor vârstnice, a familiei și a altor persoane sau grupuri aflate în nevoie socială;
3. sănătatea;
4. cultura;
5. tineretul;
6. sportul;



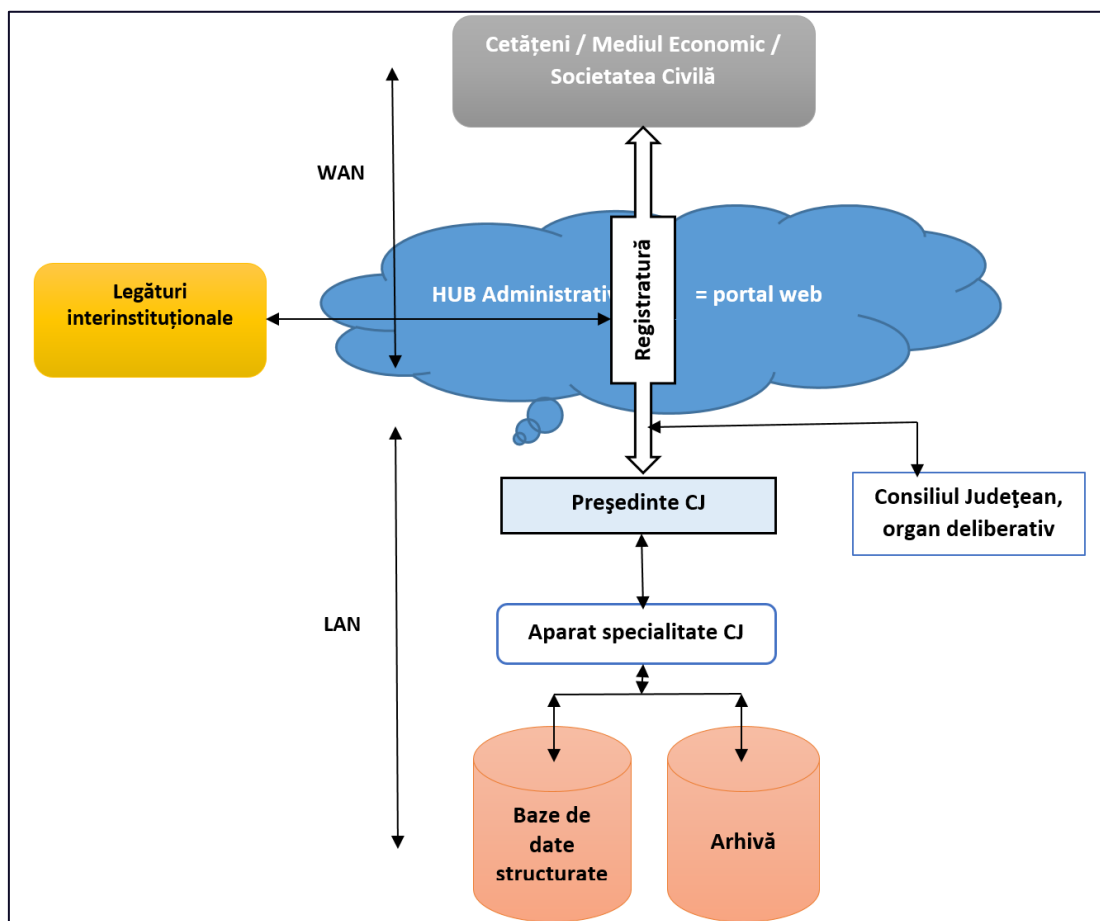
7. ordinea publică;
8. situațiile de urgență;
9. protecția și refacerea mediului;
10. conservarea, restaurarea și punerea în valoare a monumentelor istorice și de arhitectură, a parcurilor, grădinilor publice și rezervațiilor naturale;
11. evidența persoanelor;
12. podurile și drumurile publice;
13. serviciile comunitare de utilitate publică de interes județean, precum și alimentarea cu gaz metan;
14. alte servicii publice stabilite prin lege;
15. sprijină, în condițiile legii, activitatea cultelor religioase;
16. emite avizele, acordurile și autorizațiile date în competența sa prin lege;
17. acordă consultanță în domenii specifice, în condițiile legii, unităților administrativ-teritoriale din județ, la cererea acestora.

Îmbunătățirea comunicării, eficientizarea valorificării informațiilor și datelor generate de actul de administrare publică, administrațiile publice locale a fost un punct distinct în procesul consultativ pentru realizarea Strategiei de dezvoltare a județului Bistrița-Năsăud, una dintre nevoile majore sesizate fiind realizarea unei platforme integrate de schimb de informații și date între instituție și cetățeni/contribuabili (sistem informatic web based / platformă colaborativă) de tip Portal web.

La momentul actual, autoritatea contractantă se confruntă cu următoarele situații care creează nevoia complexă identificată:

- Există un volum relativ mare de informații și documente vehiculate în format letric între compartimentele instituției, dar și între CJ și cetățeni și alți contribuabili;
- Serviciile de bază referitoare la arhivarea electronică a documentelor și regăsirea acestora, gestionarea patrimoniului public, gestiunea registrelor - sunt necesar a fi digitalizate integral pentru a optimiza modul de lucru în cadrul instituțiilor menționate;
- Coordonarea și administrarea informațiilor constituie o problemă strategică de importanță majoră, cu atât mai mult cu cât tendința este de creștere a volumului și circulației informațiilor și datelor;
- Comunicarea și transparența atât în cadrul instituției cât și pe relația directă cu cetățenii/contribuabilii, se doresc a fi eficientizate prin utilizarea instrumentelor moderne electronice de tip portal intern și extern.

În sensul rezolvării acestei nevoi specifice reprezentată de necesitatea digitalizării actului administrativ, managementul Consiliului Județean Bistrița-Năsăud dorește realizarea unui portal colaborativ care să faciliteze agregarea datelor și circulația acestora bidirecțional, pe verticală între structura de administrație județeană și cetățeni/contribuabili, dar și pe orizontală între structurile organizaționale interne.



*Schema de circulație a datelor în contextul transpunerii din ROF și Organigramă a relațiilor interne și externe*

În realizarea dezideratului trebuie avută în vedere posibilitatea atragerii de fonduri nerambursabile și promovarea aplicării strategiilor de management de proiect, având ca principale scopuri:

- crearea cadrului instituțional pentru a accesa mai ușor fonduri internaționale de finanțare pentru dezvoltare și modernizare;
- facilitarea promovării programelor de finanțare internațională și a diseminării rezultatelor

- pentru proiectele implementate cu succes în România, cu un înalt nivel de profesionalism;
- c) crearea condițiilor pentru o mai eficientă folosire a resurselor, în mod special pentru proiecte cu finanțare internațională;
  - d) creșterea capacității administrative pentru accesarea fondurilor internaționale pentru dezvoltare și modernizare;
  - e) eficientizarea proceselor de implementare a proiectelor.

În concluzie, cadrul legislativ actual asigură un sistem complex de acte normative, metodologii, structuri documentare, proceduri și instrumente privind planificarea și implementarea dezvoltării locale:

- Planificarea strategică, integrată, comprehensivă, sectorială;
- Elaborarea și implementarea politicilor publice;
- Planificarea resurselor, inclusiv a celor financiare;
- Configurarea de parteneriate;
- Managementul implementării, inclusiv instrumentele procesului de implementare;
- Asigurarea cadrului instituțional.

## 2.2. Specificul activității compartimentelor vizate de proiect și a modului în care sistemul va fi implementat astfel încât să sprijine activitățile specifice ale acestora.

### Starea de fapt a sistemului informatic actual în contextul obiectivelor și cerințelor specifice ale sistemului.

Structurile funcționale din cadrul aparatului de specialitate au fiecare o competență proprie care rezultă din actele normative în vigoare pentru domeniul de specialitate respectiv, din prezentul regulament și din alte acte cu caracter intern, competență pe care o exercită întocmind acte administrative și operațiuni tehnico-materiale (Art.3, alin1)<sup>5</sup>.

Circuitul documentelor din cadrul aparatului de specialitate al Consiliului Județean Bistrița-Năsăud cu privire la evidența, circulația și modalitatea de semnare a documentelor se stabilește prin dispoziție a președintelui, ori prin alte reglementări cu caracter intern referitoare la documente clasificate sau neclasificate (Art. 4, alin. 3, ROF).

---

<sup>5</sup> Regulament de Organizare și Funcționare (ROF)

Structura organizatorică a aparatului de specialitate al Consiliului Județean Bistrița-Năsăud, precum și numărul maxim de posturi, sunt cele prevăzute în Organigrama și statutul de funcții aprobate prin hotărâre a Consiliului Județean Bistrița-Năsăud (Art.5).

Structura organizatorică este aprobată prin hotărâre a Consiliului Județean Bistrița-Năsăud este următoarea (Art. 6, ROF):

- Conducerea consiliului județean:
  - Președinte;
  - Vicepreședinte 1;
  - Vicepreședinte 2;
  - Administrator public;
  - Secretar general al județului.
- În subordinea președintelui sunt:
  - Vicepreședintele 1;
  - Vicepreședintele 2;
  - Secretarul general al județului;
  - Administratorul public;
  - Direcția economică formată din:
    - ❖ Serviciul buget, monitorizare investiții, care conduce:
      - Compartimentul buget, monitorizare investiții;
      - Compartimentul logistic;
      - Compartimentul parc auto;
    - ❖ Serviciul financiar contabilitate;
    - ❖ Biroul coordonare instituții subordonate, administrare patrimoniu, care conduce:
      - Compartimentul coordonare instituții subordonate;
      - Compartimentul administrare patrimoniu;
    - ❖ Biroul achiziții publice, contracte;
    - ❖ Compartimentul control;
    - ❖ Compartimentul audit public intern;
    - ❖ Compartimentul cabinet președinte.
- În subordinea secretarului general al județului sunt:
  - Direcția juridică, administrație locală formată din:
    - ❖ Serviciul resurse umane, organizare, relația cu consiliul județean, care conduce:
      - Compartimentul resurse umane;

- Compartimentul pregătire documente, Monitorul Oficial Local;
- Compartimentul control intern managerial;
- ❖ Biroul relații publice, IT care conduce:
  - Compartimentul relații publice, registratură;
  - Compartimentul IT;
  - Compartimentul juridic, coordonare consilii locale;
  - Compartimentul relații externe.
- În subordinea vicepreședintelui 1 sunt:
  - Structura Arhitect șef formată din:
    - ❖ Biroul mediu, transport județean, care conduce:
      - Compartimentul mediu, utilități publice;
      - Compartimentul Autoritatea județeană de transport;
    - ❖ Serviciul Public Județean SALVAMONT Bistrița-Năsăud;
    - ❖ Compartimentul urbanism, amenajarea teritoriului, GIS;
    - ❖ Compartimentul fonduri europene, dezvoltare, promovare;
    - ❖ Compartimentul cabinet vicepreședinte 1.
- În subordinea vicepreședintelui 2 sunt:
  - Direcția investiții, drumuri județene, formată din:
    - ❖ Serviciul managementul investițiilor publice;
    - ❖ Serviciul administrare drumuri județene, care conduce:
      - Compartimentul administrare, avizare, control drumuri județene;
      - Compartimentul urmărire lucrări, implementare proiecte drumuri județene;
      - Compartimentul implementare proiecte europene;
    - ❖ Compartimentul cabinet vicepreședinte 2.

Relațiile de autoritate funcțională se stabilesc între structurile funcționale din aparatul de specialitate al consiliului județean, [...], în conformitate cu atribuțiile specifice fiecăruia, cu obiectul lor de activitate sau competențele lor legale și în limitele prevederilor legale (Art. 9, ROF).

(1) Relațiile de colaborare se stabilesc între structurile funcționale din aparatul de specialitate al consiliului județean [...].

(2) Relațiile de colaborare din cadrul aparatului de specialitate al consiliului județean sunt relații ce se stabilesc între funcționari publici cu funcții de conducere, funcționari publici/salariați ai aceluiași compartiment funcțional, pentru realizarea prin aport comun, a atribuțiilor autorității și a obiectivelor acesteia, după cum urmează:

- a) legăturile de colaborare între structurile funcționale din cadrul aparatului de specialitate se organizează prin conducătorii acestora;
- b) prin excepție, legăturile de colaborare între personalul din cadrul aparatului de specialitate se poate desfășura în mod direct ca mijloc de culegere de informații, consiliere, informare reciprocă sau în vederea punerii la dispoziție a datelor necesare realizării activităților periodice, cu informarea șefului ierarhic. (Art. 10, ROF).

În conformitate cu Art. 21 (1) din ROF:

- c) efectuează activități de audit public intern pentru a evalua dacă sistemele de management financiar ale consiliului județean [...] sunt transparente și sunt conforme cu normele de legalitate, economicitate, eficiență și eficacitate;
- d) desfășoară activități de control în cadrul structurilor aparatului de specialitate [...] privind utilizarea resurselor materiale, umane și de monitorizare a performanțelor, pentru îndeplinirea obiectivelor și obținerea rezultatelor stabilite.

În cadrul instituției se utilizează o aplicație intranet (LAN), de management de documente, DocManager, care are configurați 110 useri, furnizată de firma Sobis Solutions.

Aplicația este utilizată, ca punct de intrare/ieșire, înregistrare și distribuție internă, de Compartimentul Relații Publice, Registratură, respectiv structura internă Registratură, din cadrul **Direcției Juridică, Administrație Locală**, pentru:

- Registratura electronică a actelor;
- Evidența Intrărilor și ieșirilor după tipuri de acte, proveniență, perioade de timp;
- Evidența Adreselor altor Instituții.

Aplicația de management de documente este configurată pentru întreaga structură organizatorică a instituției.

Aplicația creează baze de date specifice, de tip arhivă electronică.

Este necesară dezvoltarea ei cu noi funcționalități pentru back-office, dar și pentru front-office (componentele majore ale portalului web), și integrarea în viitorul sistem informatic.

În cadrul **Direcției Juridice, Administrație Locală** se mai utilizează software-ul LexExpert de către Compartimentul Juridic, Coordonare Consilii Locale, care creează baze de date specifice. Compartimentul juridic, coordonare consilii locale exercită atribuții în ceea ce privește activitatea de asistență juridică, contencios, avizare acte administrative și contracte (Art. 45, ROF). Aplicația mai este utilizată de Serviciul Resurse Umane, Organizare, Relația cu Consiliul Județean, Compartiment Resurse Umane, din cadrul direcției.

Aplicația este configurată pentru a fi utilizată de 15 utilizatori, iar datele stocate pot fi consultate doar în funcție de drepturile acordate fiecăruia (de scriere și modificare, de import de date sau doar de vizualizare).

Compartimentul Resurse Umane îndeplinește următoarele atribuții în domeniul organizării și eficientizării activității (extras din Art. 38, alin. 1, ROF):

- a) organizează și realizează gestiunea resurselor umane din cadrul aparatului de specialitate al consiliului județean;
- b) elaborează organigrama și statul de funcții pentru aparatul de specialitate al consiliului județean și reactualizează baza de date în funcție de modificările apărute și propune inițierea proiectului de hotărâre privind aprobarea acestora;
- c) elaborează și actualizează, împreună cu celelalte structuri funcționale din cadrul aparatului de specialitate al consiliului județean, Regulamentul de organizare și funcționare al aparatului de specialitate și propune inițierea proiectului de hotărâre privind aprobarea acestora;
- d) elaborează și actualizează periodic Regulamentul intern al aparatului de specialitate al consiliului județean și propune inițierea proiectului de dispoziție privind aprobarea acestuia;
- [.....];
- g) acordă asistență funcționarilor publici de conducere pentru întocmirea și actualizarea fișelor de post în concordanță cu competențele stipulate în actele normative, cu activitățile și atribuțiile stabilite în Regulamentul de organizare și funcționare, verifică modul de întocmire și asigură gestionarea acestora;
- h) asigură documentația privind aprobarea prin hotărâre de consiliu a salariilor de bază pentru funcțiile publice și funcțiile contractuale din cadrul aparatului de specialitate al consiliului județean;
- i) elaborează documentele privind fundamentarea fondurilor destinate cheltuielilor de personal ale consiliului județean;
- [.....].

Prin **Direcția Economică**, conf. Art. 26 (2), se asigură:

- a) elaborarea și execuția bugetului de venituri și cheltuieli;
- b) monitorizarea stadiului realizării obiectivelor de investiții;

- c) organizarea și conducerea contabilității;
- d) stabilirea și urmărirea încasării veniturilor și creanțelor bugetare;
- e) contractarea și administrarea datoriei publice;
- f) inventarierea și administrarea patrimoniului;
- g) coordonarea instituțiilor publice aflate în subordonarea/coordonarea/sub autoritatea Consiliului Județean Bistrița-Năsăud.

Direcția Economică asigură coordonarea îndeplinirii sarcinilor de natură economică în cadrul aparatului de specialitate al consiliului județean și furnizează datele necesare luării deciziilor din domeniul său de activitate. De asemenea, asigură, în colaborare cu celelalte structuri din cadrul aparatului de specialitate al consiliului județean, elaborarea/modificarea ghidurilor privind acordarea de finanțări nerambursabile de la bugetul județului Bistrița-Năsăud, publicarea programului anual al finanțărilor nerambursabile acordate de consiliul județean și întocmirea documentațiilor necesare pentru întocmirea proiectelor de hotărâri privind aprobarea listei proiectelor cu finanțare nerambursabilă declarate eligibile în urma derulării etapei de evaluare, asigurând managementul financiar al proiectelor cu finanțare nerambursabilă acordate de la bugetul județului.

În cadrul direcției se utilizează software-ul specializat INDECO SOFT.

Structura organizatorică a Direcției Economice este:

- Serviciul buget, monitorizare investiții;
- Serviciul financiar contabilitate.

Serviciul buget, monitorizare investiții (Art. 28, alin. 1, ROF):

a) elaborează bugetul de venituri și cheltuieli al județului Bistrița-Năsăud, pe baza propunerilor fundamentate transmise de structurile funcționale din cadrul aparatului de specialitate și de către instituțiile publice aflate în subordonarea/coordonarea consiliului județean, atât în faza inițială cât și rectificativă;

b) elaborează programul anual al investițiilor publice al județului Bistrița-Năsăud, pe baza propunerilor fundamentate transmise de structurile funcționale din cadrul aparatului de specialitate [...], atât în faza inițială cât și rectificativă;

[.....];

e) asigură fundamentarea și elaborarea actelor administrative necesare atribuirii contractelor de finanțare nerambursabilă din fonduri alocate de la bugetul local al județului Bistrița-Năsăud solicitanților, în conformitate cu prevederile Legii nr.350/2005 privind regimul finanțărilor



nerambursabile din fonduri publice alocate pentru activități nonprofit de interes general, cu modificările și completările ulterioare, a documentelor privind transparența și publicitatea, precum și monitorizarea acestora;

[.....].

Serviciul are în subordine trei compartimente:

1. Compartimentul buget, monitorizare investiții;
2. Compartimentul logistic;
3. Compartimentul parc auto.

Art.32 (1) Serviciul financiar contabilitate:

(1) a) asigură întocmirea la termen a proiectului bugetului de venituri și cheltuieli al județului Bistrița-Năsăud cu respectarea calendarului bugetar și a termenelor de desfășurare a activităților specifice privind întocmirea bugetului de venituri și cheltuieli;

b) solicită structurilor funcționale din cadrul aparatului de specialitate al Consiliului Județean Bistrița-Năsăud și instituțiilor aflate în subordonarea consiliului județean, întocmirea și transmiterea notelor de fundamentare a proiectului bugetului de venituri și cheltuieli în vederea analizării și centralizării propunerilor de buget de venituri și cheltuieli;

c) întocmește nota de fundamentare și asigură elaborarea proiectului bugetului de venituri și cheltuieli precum și a documentației aferente, urmare analizei și centralizării notelor de fundamentare precum și a documentațiilor aferente, transmise de structurile funcționale din cadrul aparatului de specialitate al consiliului județean și de instituțiile publice aflate în subordonarea/coordonarea Consiliului Județean Bistrița-Năsăud;

d) verifică și centralizează bugetele instituțiilor publice din subordinea consiliului județean, atât în faza de proiect cât și în cea definitivă și rectificativă;

e) asigură operarea în aplicația informatică, modulul Buget, atât a prevederilor bugetului inițial cât și a rectificărilor ulterioare;

(2) d) asigură operarea în aplicația informatică, modulul Investiții, a obiectivelor de investiții aprobate pentru structurile funcționale și instituțiile publice aflate în subordonarea/coordonarea Consiliului Județean Bistrița-Năsăud, atât în faza bugetului inițial cât și a rectificărilor ulterioare.

[.....].



În afara celor 3 (trei) aplicații informatice instituția nu mai posedă software-uri de rețea. Problemele locale sunt rezolvate prin utilizarea componentelor din suita Microsoft Office (doc, Excel, s.a.).

### 2.3. Propuneri cu privire la modalitatea optimă de implementare a serviciilor electronice și de optimizare a proceselor de lucru care fac obiectul proiectului și fluxuri de lucru care urmează a fi transpuse sub formă electronică

Analiza sistemelor și aplicațiilor electronice utilizate la acest moment în instituție s-a realizat prin studiul documentelor interne puse la dispoziție de Beneficiar și a altor informații obținute independent<sup>6</sup>.

În această etapă s-au urmărit următoarele principii:

- descoperirea nevoilor de automatizare a proceselor desfășurate în activitatea structurilor analizate;
- determinarea gradului de satisfacție al utilizatorilor sistemelor și aplicațiilor informatice folosite în activitatea curentă specifică;
- nevoia de obținere de date și informații necesare activității curente specifice, aflate în bazele de date deținute de alte structuri ale Beneficiarului.

Nivelul de informatizare al Consiliului Județean Bistrița-Năsăud este unul relativ ridicat, acesta implementând, cu finanțare UE, proiectul "RAISE: Retro-Digitalizarea Arhivei și Informatizarea Serviciilor Electronice la Consiliul Județean Bistrița-Năsăud", încheiat cu succes în 8 noiembrie 2021 și care asigură calitatea și accesul la serviciile publice oferite de instituție prin simplificarea procedurilor administrației locale și reducerea birocrației pentru cetățeni.

În fapt, s-a implementat în back-office un sistem informatic integrat intern prin care s-a realizat adaptarea procedurilor interne de lucru, digitalizarea arhivelor, s.a., și o componentă de front-office cu măsuri de simplificare, pusă la dispoziție și utilizată de cetățeni și firme. Rezultatele obținute, din perspectivă, sunt:

- Rezultat proiect 1 - Implementare portal servicii și elaborare plan pentru atragerea utilizatorilor vizați la serviciile on-line;
- Rezultat proiect 2 - Extindere sistem informatic existent și auditul tehnic al proiectului;
- Rezultat proiect 3 - Documentele din arhivă care contribuie la livrarea online a serviciilor

---

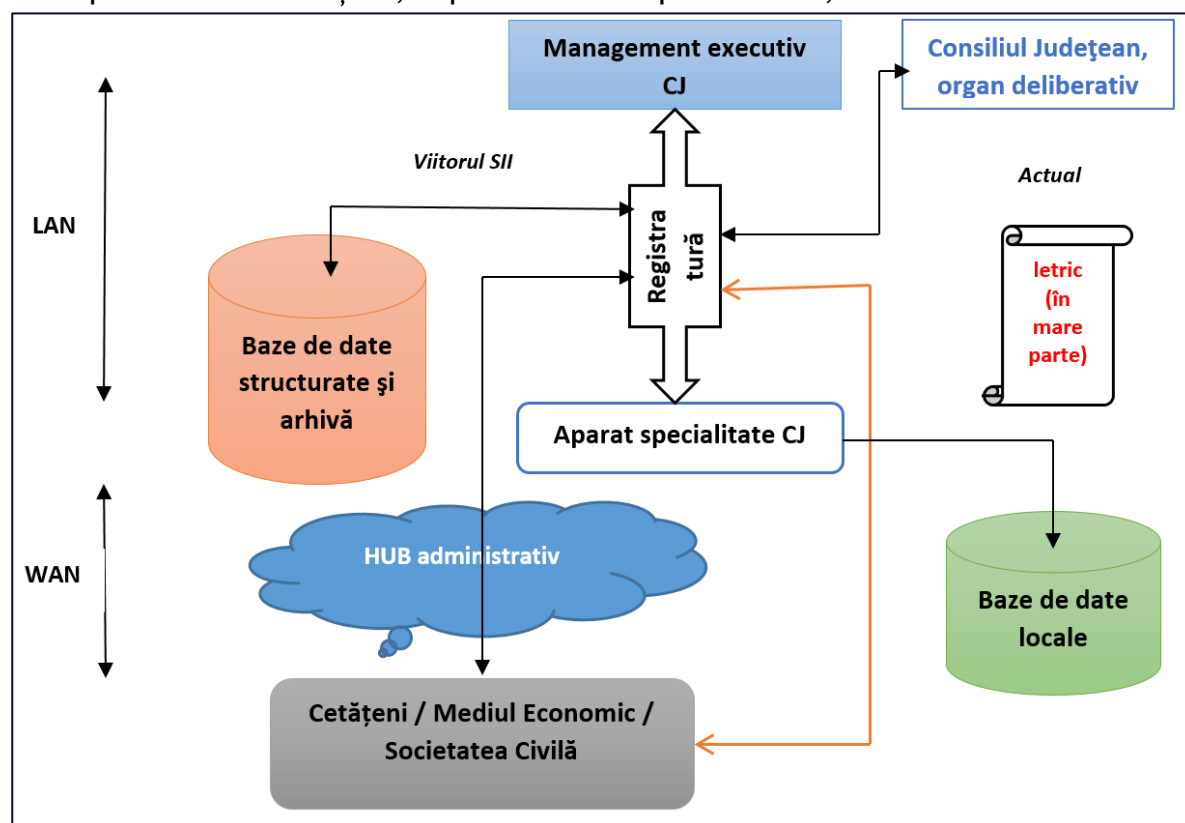
<sup>6</sup> [www.portalbn.ro](http://www.portalbn.ro)



- gestionate exclusiv de Consiliul Județean Bistrița-Năsăud, retro-digitalizate;
- Rezultat proiect 4 - Criterii stabilite de prioritizare a investițiilor în sectoarele: sănătate, asistență socială, infrastructura de mediu și transport pentru realizarea bugetului Consiliului Județean Bistrița-Năsăud aferent anului 2021;
  - Rezultat proiect 5 - Instruirea personalului în domeniul exploatarei și administrării sistemelor implementate.

Se observă următoarele:

- Portalul de servicii on-line pentru utilizatori externi, cetățeni și firme, se poate integra într-un portal administrativ, care va completa serviciile enumerate anterior cu cele interinstituționale, respectiv cu instituțiile subordonate/coordonate;
- Aplicația de arhivare electronică ar putea fi extinsă și customizată și pentru documentele interinstituționale emise și circulate de instituțiile subordonate/coordonate;
- Investițiile în sectoarele sănătate, asistență socială, infrastructura de mediu, transport, s.a., vor putea fi prioritizate strategic în funcție de anumite criterii de importanță, impact, capacitate de finanțare, capacitate de implementare, etc.



*Schema de relaționare a CJ, procese automatizate prin SII (HAB-ul administrativ) - stânga, versus procese actuale*



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

Listele activelor corporale și necorporale deținute de instituție, incluzând și pe cele achiziționate în urma implementării proiectului prezentat mai sus, reprezintă Anexa nr. 2 la prezentul document.<sup>7</sup>

#### **Concluzie:**

***Gradul de informatizare al Consiliului Județean influențează pozitiv implementarea prezentului proiect deoarece aceste va crea facilitățile de comunicare bidirecțională într-o manieră simplificată cu cetățenii și restul contribuabililor, aceștia beneficiind de serviciile online către populație. Portalul intern va asigura transpunerea în modul automatizat și standardizat a activităților interne, între diversele structuri organizaționale, conducând la simplificarea muncii funcționarilor. Managementul CJ va avea o imagine clară și date reale privind diversele activități din instituție. Dezvoltarea sistemului de arhivare va contribui eficientizarea și ușurarea activității intra instituționale a Consiliul Județean Bistrița-Năsăud prin regăsirea într-un timp scurt a documentelor, informațiilor și datelor istorice, stocate în baza de date specifică. În funcție de nevoile ce vor fi identificate în faza (etapa) de analiză informatică pentru realizarea și implementarea viitorului SII, bazele de date create de acesta vor putea fi consultate de alte structuri decât cele ce le creează, drepturile de acces (scriere, modificare, consultare) vor fi stabilite împreună cu reprezentanții Beneficiarului.***

### **3. Scenariile tehnice propuse, funcționalitățile soluției recomandate și modulele sistemului informatic integrat (SII)**

În cadrul acestui capitol se vor analiza și descrie următoarele:

**propuneri cu privire la modalitatea optimă de implementare a serviciilor electronice și de optimizare a proceselor de lucru care fac obiectul proiectului și fluxuri de lucru care urmează a fi transpuse sub formă electronică.**

---

<sup>7</sup> Anexa nr. 3 Listele activelor corporale și necorporale TIC deținute de CJ Bistrița-Năsăud – proiect RAISE



### 3.1. Scenariile tehnice propuse

Prezenta inițiativă investițională a CJ Bistrița-Năsăud are ca scop crearea unui ecosistem informațional și informatic interinstituțional, venind cu o soluție digitală inovatoare, bazată pe noile tehnologii, integrată în activitatea curentă a administrației publice locale, a instituțiilor subordonate/ coordonate și companiilor județene, pe modelul Centrului European Digital, astfel încadrându-se obiectivelor stabilite în cadrul Programului Europa Digitală, care accentuează importanța tranziției digitale, reiterând necesitatea investițiilor în domeniul digital. Ecosistemul administrativ creat astfel acționează ca un facilitator pentru relația cu contribuabilul, cetățean, mediu economic și societate civilă.

La acest moment se pot compara două scenarii tehnice în care se analizează posibilitățile de atingere a obiectivelor proiectului de investiții. Astfel, este prezentată o comparație a actualului stadiu de investiții cu o soluție investițională alternativă la situația de fapt pentru rezolvarea problemei/lor identificate.

Obiectivele specifice al proiectului de implementare a platformei colaborative de management intra și interinstituțional a documentelor sunt:

- Optimizarea modului de lucru cu documentele;
- Optimizarea timpului de răspuns către cetățeni;
- Transparența administrației publice locale.
- Utilizarea unei singure soluții, modulare pentru dematerializarea și procesarea unitară a informațiilor și documentelor relevante;
- Reducerea riscurilor;
- Reducerea costurilor operaționale prin optimizarea procesului de gestionare a informațiilor și datelor utilizate;
- Implementarea mecanismelor de monitorizare în timp real a activității interne;
- Minimizarea / eliminarea riscurilor de neîncadrare în termenele de răspuns;
- Furnizarea de informații obiective și consolidate în timp real pentru management;
- Optimizarea comunicării în cadrul instituției, cu subordonatele/coordonatele, precum și cu contribuabilii;
- Crearea arhivei electronice complete a documentelor;
- Comunicarea dispozițiilor către actorii interesați din sistem;
- Obținerea de rapoarte consolidate.

**În acest context, documentul de față fundamentează cu date certe nevoia digitalizării și interconectării activităților desfășurate de complexul administrației locale din județ.**

Pentru analiza atingerii obiectivelor proiectului și soluționarea problemei identificate sunt analizate în acest stadiu două scenarii, după cum urmează:



## I. Scenariul tehnic 0

Acest scenariu este reprezentat de menținerea situației actuale, deci **este non investițional**.

Menținerea în continuare a situației de fapt presupune:

- Neuniformizarea procedurilor și metodelor de lucru;
- Neautomatizarea proceselor de lucru intra și interinstituționale;
- Păstrarea actualelor sisteme interinstituționale de comunicare, greoaie și dificil de controlat;
- Regăsirea dificilă a documentelor în arhive;
- Costuri operaționale mari, consumatoare de timp și energie;
- Păstrarea la un nivel ridicat al riscurilor de funcționare și interacțiune;
- Imagine incompletă a funcționării instituționale datorată informațiilor și datelor neconsolidate furnizate managementului;
- Reacție și timp de răspuns întârziate la diverse situații neprevăzute și la solicitările cetățenilor;
- Act administrativ relativ opac pentru exteriorul instituțiilor.

## II. Scenariul tehnic 1

Acest scenariu este cel investițional și este reprezentat de implementarea unui sistem informatic integrat de servicii administrative digitale creat de CJ Bistrița-Năsăud și accesibil tuturor unităților subordonate / coordonate și finanțate de acesta, având la bază o platformă colaborativă interinstituțională.

Platforma colaborativă informatică (portalul web, intern și extern) trebuie să fie bazată pe produse software de tip comercial (COTS - commercial off the shelf). Nu se acceptă dezvoltări în acest sens, ci doar configurări sau personalizări, pentru a se putea permite accesul la aceasta într-un timp relativ scurt de la inițierea investiției până la punerea la dispoziție a platformei hardware către Beneficiar.

Platforma software va fi licențiată la nivelul întregii organizații a Beneficiarului, fără limitarea numărului de utilizatori.

Platforma software trebuie să dispună de o arhitectură modulară scalabilă pentru a permite adăugarea de noi utilizatori și noi documente cu păstrarea performanțelor de utilizare. În acest sens platforma colaborativă va avea două mari componente:



- Componenta de servicii, reprezentată de ansamblul de module funcționale operative ce vor reprezenta în fapt sistemul informatic integrat;
- Componenta interinstituțională, reprezentată de modulul informatic specializat, dedicat unităților subordonate/coordonate și finanțate de CJ. Acest modul este configurabil, ținând cont de specificul și particularitățile fiecărei instituții ce aderă la platforma colaborativă.

### 3.2. Funcționalitățile soluției recomandate, modulele propuse

#### Module front-office - servicii electronice pentru simplificarea relației cu contribuabilii, din portalul extern

##### 1. Extinderea numărului de servicii electronice de tip e-Guvernare ale portalului CJ Bistrița-Năsăud, prin adăugarea de servicii electronice pentru contribuabili:

- a. Depunere cerere certificate urbanism;
- b. Depunere cerere autorizație de construire;
- c. Depunere cerere acord săpătură;
- d. Orice alte documente identificate în faza (etapa) de analiză informatică pentru realizarea și implementarea viitorului SII;
- e. Permite configurarea facilă și ușoară de noi formulare și integrarea lor rapidă în site-ul instituției cât și în fluxul de documente, fără a fi nevoie de cunoștințe tehnice.

##### 2. Semnalare probleme

- a. Permite configurarea unui număr nelimitat de probleme ce pot fi semnalate;
- b. Permite semnalarea problemelor de pe site-ul instituției;
- c. Permite semnalarea problemelor din aplicația mobilă a cetățeanului;
- d. Permite semnalarea de probleme din alte sisteme informatice prin intermediul API;
- e. Permite definirea fluxurilor de soluționare pentru fiecare problemă în parte;
- f. Permite notificarea și a unor echipe externe;
- g. Permite vizualizarea pe harta electronică (Google Maps/GIS) a problemelor semnalate și nesoluționate/soluționate pentru o identificare ușoară a zonelor cu probleme;
- h. Permite soluționarea problemelor/ticketelor atât din zona back-end a sistemului cât și din aplicația mobilă a funcționarului;
- i. Permite semnalarea de probleme bidirecțional, adică și instituția poate trimite notificări de tip *PUSH notification* sau SMS către anumiți contribuabili sortați pe anumite zone, localități, străzi;
- j. Aplicația mobilă va rula atât pe dispozitive mobile cu sistem de operare Android cât și iOS.

##### 3. Extinderea portalului pentru cetățeni al C.J. Bistrița prin adăugarea de funcționalități

Permite înregistrarea datelor necesare pentru emiterea Certificatelor de urbanism și gestionarea acestora:

- a. Permite înregistrarea datelor necesare pentru emiterea Autorizațiilor de Construire și gestionarea acestora;
- b. Permite redactarea automată a Certificatelor de Urbanism și Autorizația de Construire;
- c. Permite evidenta documentațiilor de reglementare de tip PUG/ PUZ/ PUD;
- d. Permite configurarea de texte predefinite pentru eficientizarea introducerii datelor;
- e. Permite adăugarea de zone și reguli;
- f. Permite interconectarea cu modulul harta GIS<sup>8</sup> pentru localizarea în spațiu a elementelor după diferențe criterii (exemplu: adresa, scopul (CU), Denumirea lucrării (AC));
- g. Harta web GIS va putea fi afișată direct pe website;
- h. Din Harta GIS într-un singur click pe un teren, clădire se pot afla toate informațiile necesare;
- i. Permite interconectarea cu website-ul entității;
- j. Permite realizarea OrtoFotoPlanuri prin zboruri cu drone;
- k. Permite vectorizarea hârtiilor;
- l. Operarea în aplicația GIS este minimală, actualizarea informațiilor făcându-se automat prin integrarea cu modulul de Urbanism.

#### 4. Aplicație mobilă Cetățeni / Contribuabili

- a. Va fi disponibilă atât în Apple App Store cât și în Google Play;
- b. Permite efectuarea de operațiuni direct cu entitatea, de tipul: Sesizări online, Depunere de documente, Diverse Anunțuri de interes public, Verifica status documente depuse, Cultură, alte informații stabilite în faza de analiză;
- c. Permite “push notifications”, permițând astfel comunicarea de mesaje în masă sau pentru anumiți cetățeni (pe localități, străzi, cartiere) din zona de back-end;
- d. Informațiile și funcțiile aplicației mobile vor putea fi modificate de către beneficiar după necesitățile acestuia.

#### 5. Harta sesizărilor/incidentelor

- a. Permite afișare pe website a sesizărilor online; Permite vizualizarea pe hartă de către cetățeni a sesizărilor; Permite interconectarea cu problemele semnalate online;
- b. Permite afișarea incidentelor direct în harta și afișarea informațiilor suplimentare.

---

<sup>8</sup> va fi o aplicație precum sunt cele de la Esri, QGis, Intergraph. Va fi nevoie ulterior de achiziționarea serviciilor de digitalizare a zonelor de interes (rețele de utilități, drumuri, active fixe, PUG, PUZ). Dacă aplicația există aceste lucrări de digitalizate vor putea fi importate iar costurile pentru aceste operațiuni sunt relativ mici.



## 6. Pachet Docubox<sup>9</sup>

- a. Permite funcționalitatea de depunere și ridicare documente, 24/7 (pe principiul EasyBox Emag);
- b. Permite amplasare oriunde pe raza localității;
- c. Ușor de folosit prin scanarea unui QR code sau introducerea unui cod PIN;
- d. Interacțiunea cetățeanului cu DocuBox se poate face la orice oră din zi sau noapte fără a depinde de orarul de funcționare al instituției;
- e. Perioada de ridicare a documentelor din DocuBox poate fi stabilită de către beneficiar 24 de ore - 48 de ore sau 72 de ore;
- f. Depunerea documentelor din DocuBox durează aproximativ 2-3 minute;
- g. Permite interconectarea cu modulul Registratura electronică, înregistrându-se automat număr de înregistrare și intră automat pe fluxul instituției de circuit al documentelor;
- h. Permite alertare prin e-mail în timp real la adăugarea unui document la DocuBox;
- i. Raport în timp real al statusului documentelor din DocuBox sau al celor care urmează să fie livrate.

## 7. Licența Infokiosk plată taxe

- a. Permite interacțiunea cu cetățeanul pentru următoarele: plată taxă tonaj, Plată Certificat Urbanism sau alte taxe care se doresc, Eliberare bon de ordine, Informații privind documentele necesare pentru anumite operațiuni<sup>10</sup>;

## 8. Afișe QRCode cu link la aplicația mobilă sau serviciile electronice de pe web site (portalul extern)

- a. Permite generarea pe toate documentele de plată coduri QR care odată scanate vor redirecționa cetățeanul spre zona online securizată de plată cu cardul sau îi vor deschide aplicația mobilă cerând doar confirmarea de plată.

### Module back-office, din portalul intern

## 9. Harta investițiilor

- a. Permite vizualizarea investițiilor în plan, în curs sau finalizate;

---

<sup>9</sup> implementarea se va face doar la Consiliul Județean Bistrița-Năsăud.

<sup>10</sup> În cazul în care un cetățean nu știe ce documente sunt necesare, de exemplu pentru o autorizație de construcție, el poate merge la infokiosk pentru a obține aceste informații, inclusiv o listă tipărită cu aceste documente (ex.: certificat urbanism, avize, etc., și pașii de urmat) fără a mai fi nevoie să interacționeze cu un funcționar.

- b. Permite vizualizarea detaliată în cazul unui click pe un obiectiv (exemplu: Denumire, Valoare, Sursa de finanțare, Stadiu, Descriere, Poze și alte informații la alegerea beneficiarului);
- c. Permite vizualizarea pe anumite categorii selectate;
- d. Permite vizualizarea hârtii sub formă de pinpoint, poligon pe o hartă, poligon peste o hartă vedere din satelit sau sub formă de vizualizare de tip StreetView;
- e. Permite reprezentarea pe harta cu vizualizare detaliată;
- f. Permite filtrarea investițiilor după mai multe criterii, precum: denumire, anul începerii, status, valoare, categorie;
- g. Se interconectează cu modulul de investiții, proiecte europene.

## 10. Investiții

- a. Permite gestionarea obiectivelor de investiții prin urmărirea derulării proiectelor, având ca scop îndeplinirea acestora;
- b. Permite atașarea de imagini, documente, înregistrarea devizelor de lucrări, permițând atașarea de documente justificative care să ateste finalizarea unei etape sau sub-etape, etc.;
- c. Permite vizualizarea în timp real a stadiului în care se afla fiecare investiție (faze de lucru, devize de lucrări, sume angajate, sume plătite, etc.);
- d. Permite defalcarea surselor de venit aferente fiecărei investiții;
- e. Permite defalcarea pe Etape de lucrări. Etapele de lucrări vor putea conține sub-etape de lucrări;
- f. Permite vizualizarea în timp real a stadiului fiecărei lucrări, evidențiind cât la sută din lucrare a fost efectuat, ce sume au fost plătite și ce sume au mai rămas de plată aferente contractelor și aferente facturilor primite;
- g. Permite interconectarea cu modulul de Contracte, permițând conexarea la fiecare etapă de lucru a contractelor aferente realizării acelor etape;
- h. Permite interconectarea cu modulul de Contabilitate în vederea urmăririi plăților și facturilor aferente unei etape de lucru/contract;
- i. Permite tipărirea fișei de investiție în diferite formate: pdf, xls, docx, cvs;
- j. Permite exportul listei de investiții în diferite formate: pdf, xls, docx, cvs.

## 11. Extindere funcționalități Modul Contracte

- a. Permite înregistrarea contractelor de intrare/ieșire din cadrul entității;
- b. Permite atașarea de fișiere;
- c. Permite urmărirea stadiului de execuție și în general, colectarea tuturor informațiilor referitoare la contracte din ciclul lor natural de viață;
- d. Este prevăzut cu alerte automate la expirarea contractelor înregistrate;
- e. Permite interconectarea cu modulul de Contabilitate în vederea urmăririi plăților și facturilor aferente unui contract;
- f. Permite interconectarea cu Registratura Electronică la înregistrarea unui contract sau Anexă;

- g. Permite interconectarea cu modulul de Achiziții și Modulul de Investiții;
- h. Permite tipărirea unui contract în diferite formate: pdf, xls, docx, cvs;
- i. Permite exportul listei contractelor în diferite formate: pdf, xls, docx, cvs;
- j. Rapoarte de progres customizate la cerere.

## 12. Achiziții

- a. Permite gestionarea și monitorizarea Achizițiilor publice din cadrul instituției;
- b. Permite definirea proiectelor, a comisiei de evaluare și a grupelor de obiecte;
- c. Permite adăugarea referatelor de necesitate;
- d. Permite atașarea de Oferte pe fiecare referat în parte;
- e. Permite adăugarea și evidentă Garanțiilor bancare;
- f. Permite generarea notei de comandă;
- g. Permite generarea P.A.A.P în formatul impus de legislație în vigoare în timp real;
- h. Permite generare Anexa în formatul impus de legislația în vigoare în timp real;
- i. Permite interconectarea cu Registratura electronică la înregistrarea unui Referat de necesitate;
- j. Permite interconectarea cu modulul Contracte și Modulul Investiții;
- k. Permite tipărirea referatului de necesitate în diferite formate: pdf, xls, docx, cvs;
- l. Permite exportul listei referatelor de necesitate în diferite formate: pdf, xls, docx, cvs;
- m. Rapoarte de progres customizate la cerere.

## 13. Proiecte europene

- a. Permite gestionarea proiectelor europene prin urmărirea derulării acestora, având ca scop îndeplinirea lor;
- b. Permite atașarea de imagini, documente justificative care să ateste finalizarea fiecărei etape;
- c. Permite vizualizarea în timp real a stadiului în care se afla fiecare proiect (faze de lucru, urmărirea graficului Gant, procese verbale, etc.), evidențiind cât la sută la sută din proiect a fost efectuat, ce sume au fost plătite, etc;
- d. Este prevăzut cu alerte înainte și la expirarea unei etape din graficul Gant;
- e. Permite interconectarea cu modulul de Contracte;
- f. Permite interconectarea cu modulul de Contabilitate în vederea urmării plăților și facturilor aferente;
- g. Permite tipărirea fișei de proiect în diferite formate: pdf, xls, docx, cvs;
- h. Permite exportul listei proiectelor europene în diferite formate: pdf, xls, docx, cvs;
- i. Rapoarte de progres customizate la cerere.

## 14. Dezvoltare funcționalități Centrală Telefonică și Robot telefonic inteligent<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Sistemul de robot telefonic se va integra cu centrala telefonică

- a. Permite interacțiunea cu cetățeanul telefonic prin intermediul unui robot susținut de inteligență artificială;
- b. Permite disponibilitatea 27/7;
- c. Permite preluarea simultan, a minim 5 apeluri telefonice și înregistrarea apelurilor, la cerere;
- d. Meniuri interactive - IVR (*Interactive Voice Recording*), permițând crearea unui număr nelimitat de meniuri;
- e. Permite mesaje audio în limba română cu posibilitatea înregistrării de mesaje specifice: de întâmpinare, de așteptare, după program;
- f. Permite înregistrarea unei Sesizări; Transcrierea informațiilor;
- g. Caller ID pentru identificarea apelantului și revenirea către acesta cu informații despre statusul solicitării;
- h. Permite transmiterea prin SMS a documentelor necesare pentru depunerea cererii solicitate și un link care să permită depunerea online a documentelor;

Toate problemele semnalate prin Robotul Telefonic vor intra într-un subsistem și sunt distribuite în funcție de tematica lor către anumite departamente.

#### 15. Module interconectare cu alte instituții publice (prin e-mail, Api)

- a. Va permite pe viitor interconectarea cu alte instituții pentru automatizarea fluxurilor de documente.

#### 16. Dosarul cetățeanului

- a. Permite accesarea modulului oricând și de oriunde există conexiune la internet;
- b. Permite vizualizarea concentrată a informațiilor despre un cetățean legate de Plăți, Urbanism, documente în relația cu instituția, etc., într-un singur loc;
- c. Permite interconectarea cu modulul Urbanism, Registratura electronică, etc.

Cetățeanul/contribuabilul va avea un dosar unic ce va conține datele sale de identificare, datele fiscal și istoricul interacțiunilor cu CJ și instituțiile subordonate.

#### 17. Management sarcini / taskuri - tickete

- a. Permite adăugarea internă sau externă de sarcini/taskuri;
- b. Permite cronometrarea timpilor de soluționare;
- c. Sistemul permite, în funcție de categoriile de probleme să existe timpi de răspuns personalizați, în funcție de acești timpi de soluționare/răspuns va aranja taskurile în așa fel încât să fie toate soluționate în timp util;
- d. Permite detectarea ticketelor al căror termen de soluționare a fost depășit;
- e. Permite modificarea unui tichet în momentul în care dorim să corectăm modul de alocare al acestuia;

- f. Permite comunicarea cu partenerii, client prin email, telefon sau SMS. Toate informațiile transmise prin email sau telefon vor rămâne înregistrate în sistem;
- g. Permite predefinirea de șablon e-mail sau sms;
- h. Permite filtrarea și căutarea taskurilor după mai multe criterii: categorie, descriere sarcină, ID incident, etc.;
- i. La închiderea sarcini/taskului se schimbă statusul și se completează soluția cu care s-a închis cazul;
- j. Permite interconectarea cu Robotul Telefonic.

#### 18. Patrimoniu + Hartă electronică (tip GIS)

- a. Permite valorificarea unui anumit bun;
- b. Permite funcționalitatea de pe dispozitivele mobile, astfel datele pot fi colectate direct din teren (stare, observații, poze, etc.);
- c. Permite atașarea de imagini fiecărui obiect în parte;
- d. Permite conexarea obiectelor de patrimoniu cu cereri, contracte, fișiere;
- e. Permite interconectarea cu aplicația GIS. Dintr-un singur click pe un bun în harta GIS se pot afla informații despre bunul respectiv;
- f. Operarea în aplicația GIS este minimală, actualizarea informațiilor făcându-se automat prin integrarea cu Patrimoniu;
- g. Permite interconectarea cu modulul Registratură electronică permițând conexarea dosarelor din registratură cu obiecte de patrimoniu;
- h. Permite interconectarea cu modulul de Contabilitate și modulul de Contracte.

#### 19. Aplicație mobilă funcționari

- a. Permite evidența raportului de evoluție/de progres din teren;
- b. Permite adăugarea de noi informații (exemplu: comentarii, modificare stadiu, poze din șantier, etc.);
- c. Permite interconectarea cu modulul de Investiții/Harta investițiilor;
- d. Permite interconectarea cu modulul Patrimoniu/Harta Patrimoniu.

Dezvoltatorul sistemului informatic integrat va ține cont în analiza detaliu de sistem și subsistemele acestuia, de actualele aplicații informatice pe care Beneficiarul le are în uz și va încerca integrarea acestora, dacă este posibil, în SII, în caz contrar va propune realizarea unor noi aplicații, care le vor înlocui pe cele actuale. De asemenea, implementatorul va crea API-uri în portalul extern în vederea eventualelor dezvoltărilor ulterioare, API-uri ce vor fi predate Beneficiarului, cu demonstrația că acestea sunt funcționale și pot fi utilizate în viitor. Acestea vor fi proprietatea Beneficiarului, împreună cu întregul sistem informatic.

Modularitatea întregului sistem va trebui să permită variante nelimitate de flexibilizare a procesului de integrare pe diverse niveluri și direcții (orizontal sau vertical).



Analiza detaliu va conține și arhitectura fizică recomandată, plecând de la arhitectura software a sistemului propus, coroborată cu dotarea hardware existentă, fără a o supraîncărca.

Specificațiile tehnice cu privire la dezvoltarea modulelor funcționale, respectiv aplicațiile informatice, ce vor fi implementate în cadrul proiectului vor fi detaliate în caietul de sarcini pentru achiziția sistemului informatic integrat.

#### 4. Anexe

##### Anexa nr.1 - Bibliografie

- STRATEGIA DE DEZVOLTARE A JUDEȚULUI BISTRIȚA-NĂȘĂUD pentru perioada 2017-2024;
- [https://mfe.gov.ro/minister/perioade-de-programare/perioada-2021-2027/](https://mfe.gov.ro/minister/ perioade-de-programare/perioada-2021-2027/);
- <https://www.portalbn.ro/portal/bistrita-nasaud/portal.nsf>;
- <https://mfe.gov.ro/minister/perioade-de-programare/perioada-2021-2027/>;
- <https://www.portalbn.ro/portal/bistrita-nasaud/portal.nsf>;
- Modelarea Sistemelor Informatice, prof. IACOB Mirela;
- Sistemul informațional al organizației, instrument al eficientizării activității ei, dr. conf. univ. SOLCAN Angela;
- Smart Solutions for Local Development, prof. univ. Batagan Lorena, editura ASE;
- Theoretical and practical groundings regarding the optimization of the accounting model aiming for financial reporting that enhances risk management, conf. Bonaci Carmen Giorgiana;
- Managementul si competitivitatea organizației, conf. dr. Radu Catalina;
- Revista Administrație si Management Public, editura ASE București;
- Gestionarea documentelor în administrația publică, Revista Transilvană de Științe Administrative, Stănică V. (2004).



Județul Bistrița-Năsăud

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

