

Transformarea Digitală a Sectorului 5



Strategia de Dezvoltare Digitală a Sectorului 5

pentru perioada 2023 - 2030

Cuprins

I.	Introducere.....	4
I.1.	Context European	9
I.1.1.	Principiile priorităților de investiții ale noii politici de coeziune a UE pentru perioada 2021-2027	10
I.1.2.	Busola Digitală / The Digital Decade	12
I.1.3.	Indicele DESI	17
I.1.4.	PNRR (Planul Național de Redresare și Reziliență)	20
I.1.5.	Transformarea digitală și instituțiile publice.....	22
I.2.	Contextul legislativ național la nivelul instituțiilor publice privind transformarea digitală	24
II.	Analiza situației actuale în contextul dezvoltării digitalizării Sectorului 5.....	31
II.1.	Identificarea actorilor locali implicați în procesul de elaborare a strategiei de dezvoltare a digitalizării.....	32
	Identificarea și implicarea actorilor locali sunt esențiale în dezvoltarea unei strategii de transformare digitală eficiente pentru mai multe motive importante:.....	34
II.2.	Colectarea și analiza datelor prin aplicarea instrumentelor de cercetare.....	44
II.3.	Analiza SWOT	47
II.4.	Stadiul actual al digitalizării la nivelul Primăriei Sectorului 5.....	50
III.	Elaborarea strategiei de dezvoltare digitală a Sectorului 5	74
III.1.	Necesitatea implementării unei strategii de dezvoltare digitală la nivelul Sectorului 5	74
III.2.	Valorile, misiunea și viziunea Primăriei Sectorului 5	78
III.3.	Stabilirea direcției de dezvoltare și planul de acțiune	81
III.4.	Elaborarea portofoliului de proiecte	87
	a) Propuneri de digitalizare în gestionarea resurselor primăriei.....	87
	b) Implementarea unei platforme digitale integrate.....	88
	c) Propuneri de Digitalizare a serviciilor publice din subordonate	90



d) Platforma de interoperabilitate în interacțiunea cu cetățenii și celelalte instituții folosind inovarea tehnologică.....	102
III.5. Fundamentarea cadrului de implementare și monitorizare a strategiei.....	108
A) Definirea indicatorilor de performanță.....	108
B) Raportarea și analiza periodică.....	109
C) Îmbunătățirea continuă și ajustarea strategiei.....	111
Metodologia de culegere a feedback-ului	112
IV. Concluzii.....	116
Anexa lista fig. si tabele.....	118



***Strategia de dezvoltare digitală a Sectorului 5 al
Municipiului București***

Colectiv de elaborare:

Cătălin Vrabie – conf. univ, expert e-guvernare

Ioana Petcu – CS III, expert digitalizare

Eduard Dumitrașcu- Președinte ARSC, expert Smart City

Alexandra Dumitrașcu – expert ARSC

Elena Frincu, secretariat GL

TRANSFORMAREA DIGITALĂ

I. Introducere

România prezintă un parcurs deosebit în ceea ce privește guvernarea electronică, cu provocări principale venind din administrația publică locală, mai ales primăriile orașelor, datorită absenței timp îndelungat a unui cadru strategic la nivel național pentru e-guvernare. În timp ce multe orașe se luptă pentru eticheta de "Smart City" și progresează în digitalizarea serviciilor publice, există încă un deficit la nivel național în materie de interoperabilitate, standarde și reglementări. În ciuda acestor obstacole, orașele inovează, uneori susținute de sectorul privat. Cu toate acestea, pentru o transformare digitală națională

coerentă și eficientă, este esențială o strategie consolidată la nivel central, alături de resurse adecvate. Deși recent s-au observat semnale promițătoare de dezvoltare digitală la nivel central, calea spre un sistem unitar rămâne cu provocări. Strategia digitală este un plan sau un set de măsuri menite să ghideze o entitate (fie că este vorba de o țară, o companie, o organizație, o unitate administrativ teritorială, orice altă entitate) în adoptarea și utilizarea tehnologiilor digitale pentru a atinge obiectivele propuse. Aceasta implică abordări pentru digitalizarea proceselor, integrarea tehnologiilor emergente, adaptarea la cerințele pieței digitale și abordarea provocărilor, precum securitatea și protecția datelor.

În era digitală în care trăim, transformarea digitală a unei primării devine tot mai relevantă și necesară. Această evoluție tehnologică nu este o opțiune, ci și o oportunitate esențială pentru a îmbunătăți calitatea vieții cetățenilor și eficiența administrației locale.

PROVOCĂRI	REZULTATE OBȚINUTE
<i>EFICIENȚA ADMINISTRATIVĂ</i>	<i>reducerea birocrăției, simplificarea procedurilor și accelerarea rezolvării solicitărilor cetățenilor</i>
<i>TRANSPARENȚA ȘI ACCESUL LA INFORMAȚII</i>	<i>cetățenii au acces ușor la informații despre serviciile oferite de primărie, proiectele în desfășurare și deciziile luate</i>
<i>SERVICII PUBLICE MAI BUNE</i>	<i>servicii publice mai eficiente și personalizate</i>
<i>REDUCEREA COSTURILOR</i>	<i>economii semnificative</i>
<i>PLANIFICARE URBANĂ MAI EFICIENTĂ</i>	<i>cu ajutorul tehnologiei, crearea unui mediu urban mai sustenabil</i>
<i>IMPLICAREA COMUNITĂȚII</i>	<i>facilitarea implicării active a cetățenilor în procesul decizional</i>
<i>GESTIONAREA DE URGENȚĂ ȘI SIGURANȚA</i>	<i>îmbunătățirea sistemelor de gestionare a situațiilor de urgență și creșterea nivelului de siguranță a comunității, monitorizare, intervenție rapidă.</i>



Motive-cheie pentru care transformarea digitală a unei primării este importantă:

Eficiența administrativă Digitalizarea proceselor administrative permite primăriei să funcționeze mai eficient. Aceasta înseamnă reducerea birocrației, simplificarea procedurilor și accelerarea rezolvării solicitărilor cetățenilor. Documentele pot fi gestionate electronic, ceea ce reduce timpul și resursele necesare pentru gestionarea hârtiilor.

Transparența și accesul la informații: Prin intermediul platformelor digitale, cetățenii au acces ușor la informații despre serviciile oferite de primărie, proiectele în desfășurare și deciziile luate. Transparență consolidează încrederea cetățenilor în administrația locală și îi implică mai activ în viața comunității.

Servicii publice mai bune: Transformarea digitală permite primăriei să ofere servicii publice mai eficiente și personalizate. De exemplu, procesele de eliberare a actelor sau de programare la ghișee pot fi simplificate și rapide. Cetățenii pot plăti taxe și impozite online, fără a mai fi nevoie să se deplaseze fizic la primărie.

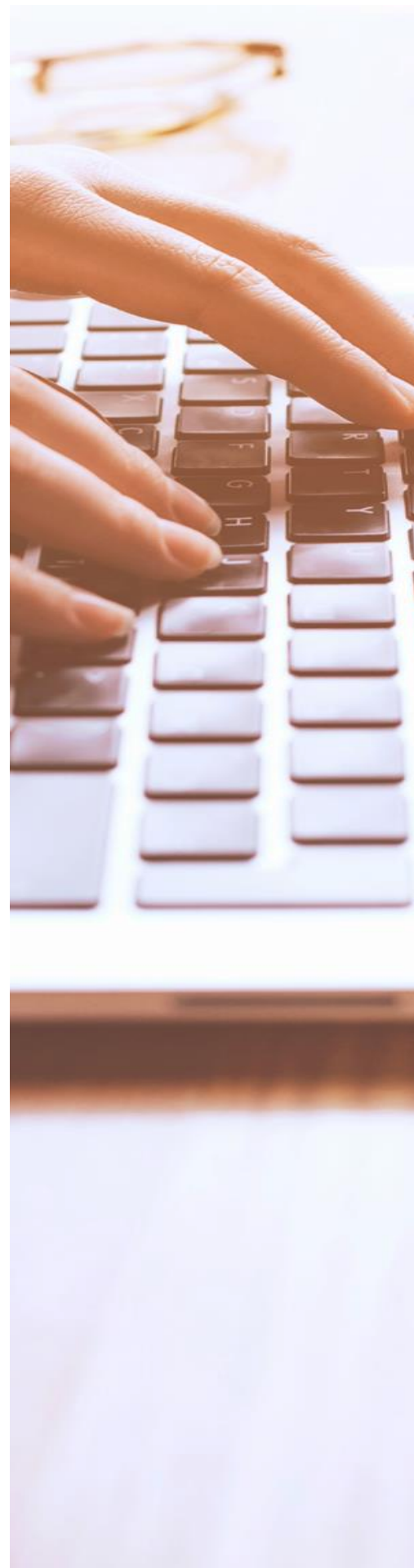
Reducerea costurilor: Digitalizarea aduce economii semnificative pentru primărie. Reducerea utilizării hârtiei, a resurselor umane pentru administrarea documentelor și a costurilor de întreținere a infrastructurii fizice poate duce la un buget mai eficient și la utilizarea mai bună a resurselor publice.

Planificare urbană mai eficientă: Cu ajutorul tehnologiei GIS, primăria poate să gestioneze și să planifice dezvoltarea urbană în mod mai eficient. Acest lucru contribuie la crearea unui mediu urban mai sustenabil și la îmbunătățirea calității vieții locuitorilor.

Participarea cetățenilor: Transformarea digitală poate facilita implicarea activă a cetățenilor în procesul decizional. Platformele online pot permite cetățenilor să își exprime opiniile, să propună proiecte și să participe la consultări publice, ceea ce conduce la o mai mare implicare civică și la luarea unor decizii mai bune.

Gestionarea de urgență și siguranța: Tehnologia contribuie la îmbunătățirea sistemelor de gestionare a situațiilor de urgență și creșterea nivelului de siguranță a comunității prin monitorizarea și răspuns rapid la incidente.

Astfel, transformarea digitală a unei primării nu este doar un proces tehnic, ci și unul strategic care poate aduce numeroase avantaje atât pentru administrație, cât și pentru comunitatea locală. O primărie digitalizată este mai eficientă, mai transparentă, mai aproape de cetățeni și mai bine pregătită pentru a face față provocărilor viitorului.





CONTEXT INTERNATIONAL

I.1. Context European

La nivel european, se pune accentul pe cele șase verticale de dezvoltare a orașelor inteligente. Aceasta implică atingerea unui înalt nivel de educație și competențe ale cetățenilor, implicarea activă în viața comunității, promovarea bunăstării și incluziunii sociale, dezvoltarea unor rețele de transport urban mai inteligente, îmbunătățirea infrastructurii pentru gestionarea apei și deșeurilor, precum și adoptarea unor modalități mai eficiente de iluminat și încălzire a clădirilor. De asemenea, se urmărește transformarea administrației locale într-una mai interactivă și mai receptivă la nevoile cetățenilor, crearea de spații publice mai sigure și abordarea în mod proactiv a provocărilor și cerințelor generate de îmbătrânirea populației.

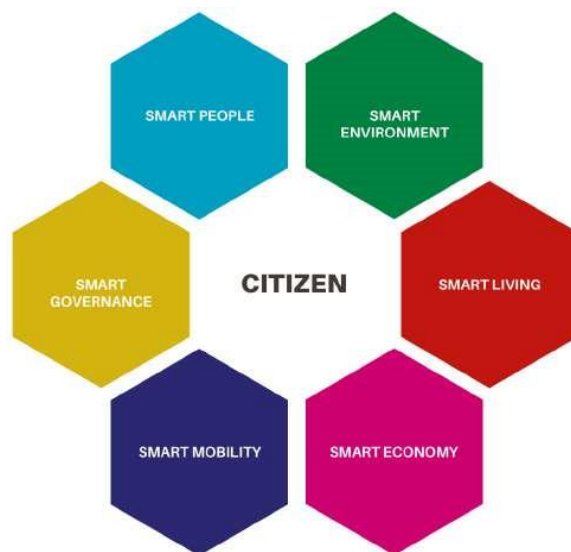


Figure 1 Cele 6 verticale smart city conform definiției CE

I.1.1. Principiile priorităților de investiții ale noii politici de coeziune a UE pentru perioada 2021-2027

- **Europa mai inteligentă**, prin inovare, digitalizare, transformare economică și sprijinirea întreprinderilor mici și mijlocii;
- **Europa mai verde**, fără emisii de carbon, prin punerea în aplicare a Acordului de la Paris și investiții în tranziția energetică, energia din surse regenerabile;
- **Europa mai conectată**, cu rețele strategice de transport și digitale;
- **Europa mai socială**, pentru realizarea pilonului european al drepturilor sociale și sprijinirea calității locurilor de muncă, a învățământului, a competențelor, a incluziunii sociale și a accesului egal la sistemul de sănătate;



- **Europa mai apropiată de cetățenii săi** prin sprijinirea strategiilor de dezvoltare conduse la nivel local și a dezvoltării urbane durabile în UE.

Figure 2 Priorități de investiții 2021-2027



I.1.2. Busola Digitală / The Digital Decade

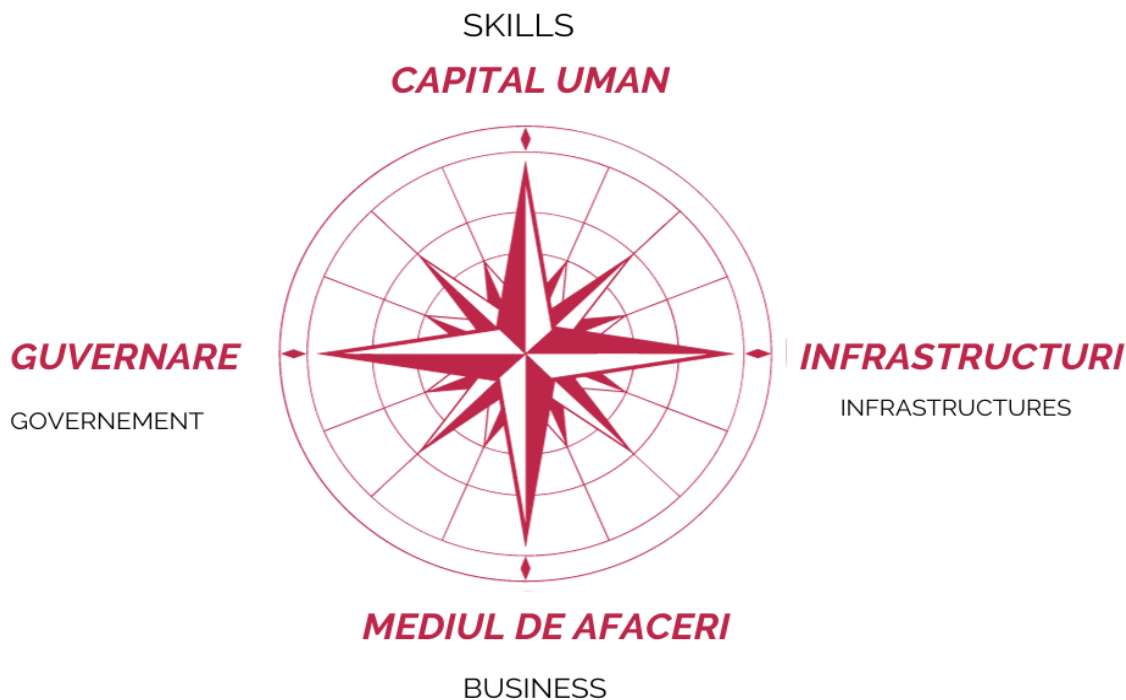


Figure 3 - Busola Digitală 2030

Programul de politici "Deceniul Digital" (The Digital Decade), cu ținte și obiective concrete pentru 2030, ghidează transformarea digitală a Europei, având ca punct central înnoirea și digitalizarea proceselor în multiple sectoare ale societății. Acesta își propune să consolideze piețele digitale și să ofere noi oportunități pentru cetățeni și întreprinderi, sporind astfel competitivitatea economică și garantând o tranziție digitală echitabilă și incluzivă pentru toți europenii. Există 4 puncte cardinale ale Busolei Digitale



ce reprezintă instrumentele de măsurare ale progresului digital la nivel european:

SKILLS - Aptitudini / Capitalul uman

- Aptitudini Specialiști TIC: 20 milioane + convergență de gen;
- Abilități digitale de bază: min 80% din populație;

BUSINESS - Transformarea digitală a afacerilor:

- Adoptarea tehnologiei: 75% dintre companiile din UE folosesc Cloud, AI sau Big Data;
- Inovatori: creșterea și extinderea și finanțarea pentru a dubla Unicornii UE;
- Adoptie târzie: peste 90% dintre IMM-uri ating cel puțin un nivel de bază de intensitate digitală;

INFRASTRUCTURES - Infrastructuri digitale sigure și

durabile - Conectivitate:

- Gigabit pentru toată lumea Semiconductori de ultimă generație: cota dublă a UE în producția globală;
- Date - Edge și Cloud: 10.000 de noduri marginale extrem de sigure din punct de vedere climatic Calcul: primul computer cu accelerație cuantică;

GOVERNANCE - Digitalizarea serviciilor publice:

- Servicii publice cheie: 100% online;
- e-Sănătate: 100% dintre cetățeni au acces la dosarele medicale online;
- Identitate digitală: 100% dintre cetățeni au acces la ID digital.

Analizând primul Raport al Stării Deceniului Digital (Septembrie, 2023) putem identifica elemente cheie ce trebuie avute în vedere în proiecția Strategiei de Transformare Digitală a sectorului 5. Astfel, eforturile se vor îndrepta către propuneri integrate de proiecte și soluții.

Punct cardinal: digitalizarea serviciilor publice

Accesul la serviciile publice digitale, la cardurile electronice de identitate (eID) și la înregistrările electronice de sănătate sunt elemente esențiale ale unei transformări digitale centrate pe cetățeni. Deceniul Digital stabilește obiective specifice pentru a asigura că serviciile publice, serviciile de sănătate și de îngrijire sunt disponibile și accesibile online pentru toți, în special pentru cei în situații defavorizate, inclusiv persoanele în vârstă, persoanele cu dizabilități și cei din zonele rurale. Obiectivele digitale includ realizarea unei accesibilități online de 100% pentru serviciile publice cheie, posibilitatea de interacțiune online cu administrațiile publice pentru cetățenii și întreprinderile din

Uniune, furnizarea de acces online la înregistrările electronice de sănătate pentru 100% din cetățenii Uniunii și oferirea de identificare electronică sigură (eID) pentru 100% din cetățenii Uniunii. Statele membre trebuie să se asigure că serviciile lor sunt accesibile tuturor, fără discriminare și în conformitate cu drepturile fundamentale ale UE.

Aceste obiective digitale includ atingerea unei accesibilități online de 100% pentru serviciile publice cheie, facilitarea interacțiunii online cu administrațiile publice pentru cetățenii și întreprinderile din Uniune, furnizarea accesului online la înregistrările electronice de sănătate pentru 100% din cetățenii Uniunii și asigurarea identificării electronice sigure (eID) pentru



100% din cetățenii Uniunii. Pentru a atinge aceste obiective, statele membre trebuie să se asigure că serviciile oferite sunt accesibile

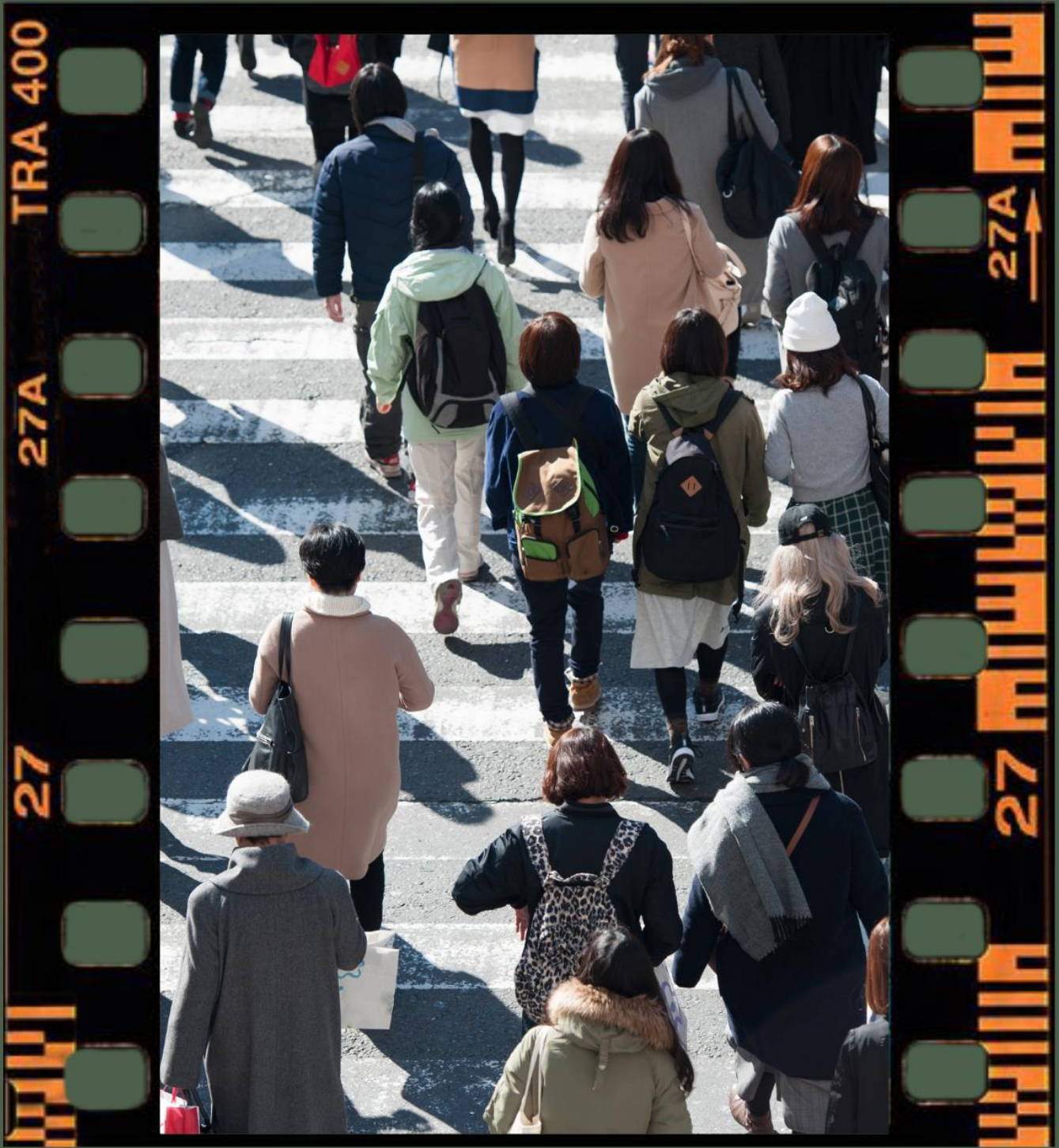
pentru toate categoriile de persoane, fără discriminare și în conformitate cu drepturile fundamentale ale Uniunii Europene.

Cu toate că progresele privind accesul la serviciile publice online au fost înregistrate atât pentru întreprinderi, cât și pentru cetățeni, există încă spațiu pentru îmbunătățiri suplimentare.

Multe state membre sunt pe drumul corect pentru a atinge obiectivul de disponibilitate online de 100% pentru serviciile publice destinate întreprinderilor. Cu toate acestea, există provocări semnificative în atingerea obiectivelor generale, cum ar fi reziliența, suveranitatea și crearea unui mediu digital orientat către cetățeni.

Statele membre fac investiții semnificative în reforma sectorului lor public și în transformarea sa digitală. Investiția planificată combinată în digitalizarea serviciilor publice și în soluțiile de e-guvernare prin Planurile Naționale de Redresare și Reziliență naționale se ridică la 48 de miliarde de euro. Dintre aceste fonduri, 33,6 miliarde de euro pot fi direct atribuite obiectivelor de servicii publice digitale.

Implementarea Portalului Digital Unic și a principiului "O dată și doar o dată" este esențială pentru a stimula în continuare digitalizarea serviciilor publice, ceea ce contribuie la creșterea competitivității Uniunii Europene și la asigurarea unei piețe unice echitabile.



CONTEXT NATIONAL

I.1.3. Indicele DESI

Indicele Economiei și Societății Digitale (DESI) a fost introdus de Comisia Europeană în 2014 pentru a monitoriza și evalua progresul statelor membre ale Uniunii Europene în ceea ce privește digitalizarea. Acest indice analizează nivelul de digitalizare al fiecărei țări și urmărește evoluția acesteia în ultimii cinci ani, având în vedere punctul de plecare al fiecăreia.

DESI a fost adaptat pentru a se alinia cu obiectivele propuse în

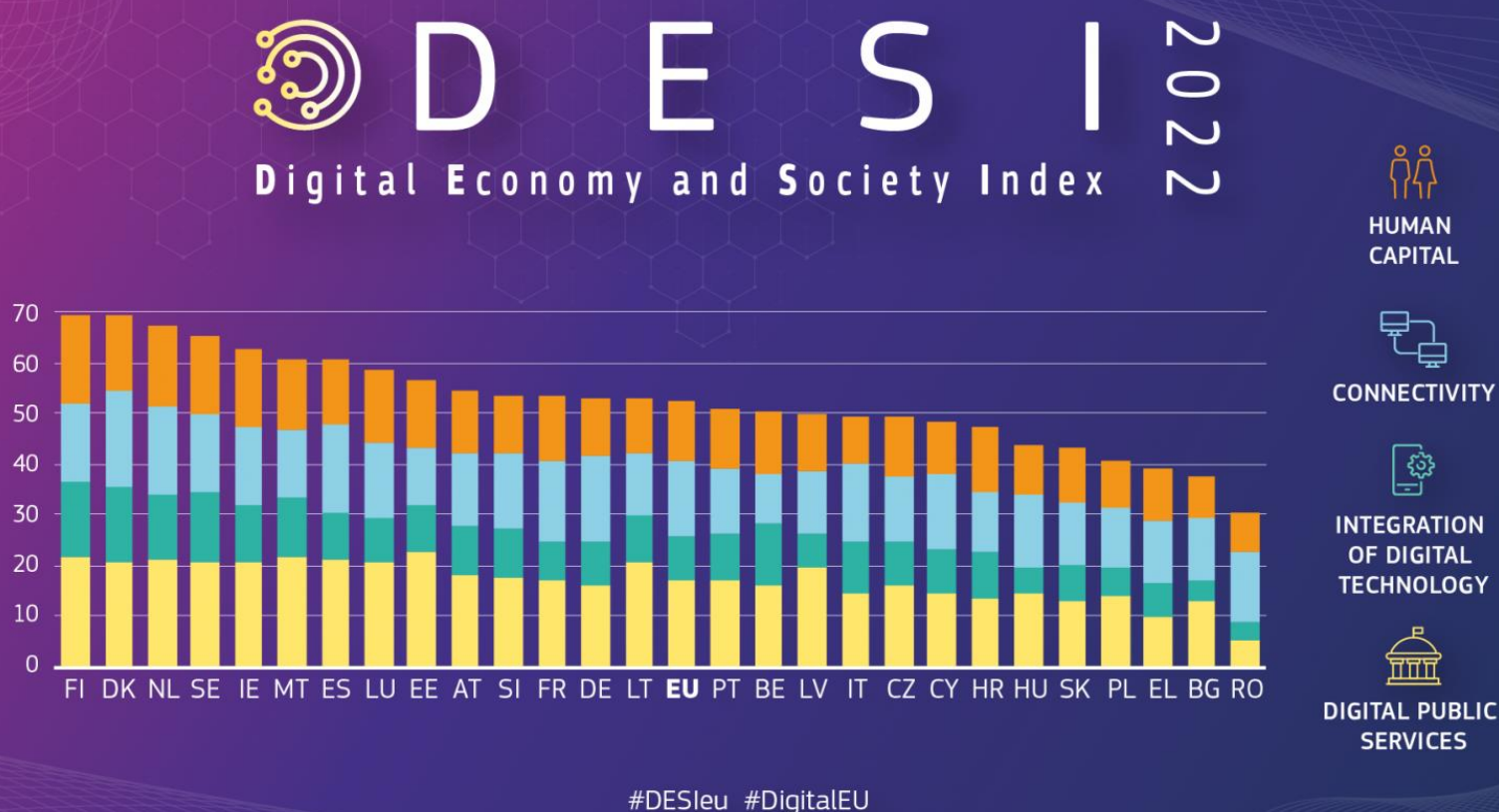


Figure 4 Indicele DESI 2022

programul "Calea către deceniul digital" al Comisiei Europene, care stabilește obiective pentru transformarea digitală până în 2030. În prezent, gradul de digitalizare în UE variază, dar există semne de convergență, cu

majoritatea statelor membre înregistrând progrese semnificative în domeniul digitalizării.

Realizarea obiectivelor deceniului digital depinde de contribuția tuturor statelor membre, fiecare pornind de la un punct diferit, având în vedere resursele, dimensiunea populației și particularitățile economice și sociale. Rezultatele indică faptul că un efort colectiv este necesar pentru a atinge aceste obiective ambițioase.

Punctajele și clasamentele DESI sunt actualizate periodic pentru a reflecta modificările în datele de bază.

România se află în clasamentul publicat în 2022, pe locul 27 din 27, ceea ce înseamnă un lung drum de recuperat, dar și oportunități, astfel că notăm câteva observații bazate pe rapoartele DESI:

1. **Conectivitate:** România s-a remarcat printr-o infrastructură de internet de mare viteză impresionantă, în special în ceea ce privește conexiunile fixe. Țara are una dintre cele mai rapide viteze de internet din lume, deși există discrepanțe semnificative între zonele urbane și rurale.

2. **Competențe Digitale:** Unul dintre domeniile în care România a înregistrat un scor sub medie a fost competențele digitale. O proporție semnificativă a populației nu folosește internetul sau nu are abilitățile digitale de bază.

3. **Utilizarea Internetului:** Deși accesul la internet de mare viteză este larg răspândit, utilizarea serviciilor online, precum serviciile bancare online sau cumpărăturile online, rămâne sub media UE.

4. **Integrarea Tehnologiei Digitale:** În ceea ce privește afacerile, există oportunități pentru mai multe companii să adopte tehnologii digitale, cum ar fi cloud computing-ul sau Big Data.

5. **Servicii Publice Digitale:** România a făcut progrese în digitalizarea serviciilor publice, dar există încă oportunități de îmbunătățire în ceea ce privește furnizarea de servicii guvernamentale electronice și e-sănătate.

Este important de menționat că, deși România s-a confruntat cu provocări în multe dintre aceste domenii, a existat un efort constant de a adresa aceste provocări și de a promova digitalizarea în țară. Indicele DESI servește ca un ghid util pentru identificarea zonelor de oportunitate și pentru monitorizarea progresului în direcția transformării digitale.

I.1.4. PNRR (Planul Național de Redresare și Reziliență)

Propuneri de proiecte și intervenții conform PNRR

PNRR (Planul Național de Redresare și Reziliență) cuprinde propuneri esențiale pentru transformarea digitală a României. Acestea vizează intervenții precum:

- **Digitalizarea activităților cheie din sectorul sănătății și educației** - Această inițiativă are ca scop consolidarea capacității de reziliență a României în fața crizelor pandemice prin intermediul digitalizării serviciilor publice de sănătate și educație.

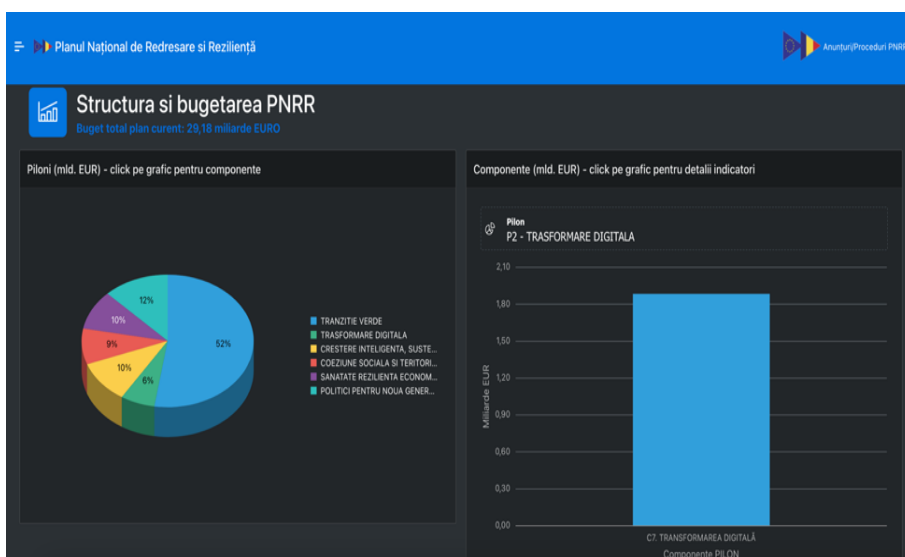


Figure 5 - Structura și bugetarea PNRR

- **Digitalizarea sistemului de administrare fiscală** - Un accent deosebit se pune pe digitalizarea ANAF (Agenția Națională de Administrare Fiscală) și a sistemului vamal pentru a eficientiza colectarea taxelor și gestionarea frontierelor vamale.
- **Eficientizarea sistemului judiciar prin tehnologie** - Implementarea de măsuri specifice de digitalizare are ca scop îmbunătățirea eficienței sistemului judiciar din România, contribuind la simplificarea proceselor și la accelerarea soluționării cazurilor. Aceste propuneri de proiecte și intervenții sunt concepute pentru a consolida capacitățile României și pentru a pregăti societatea pentru provocările prezentului și viitorului prin utilizarea tehnologiei și a soluțiilor digitale.



1.1.5. Transformarea digitală și instituțiile publice

Transformarea digitală joacă un rol crucial în transformarea modului în care societatea funcționează și interacționează, această tendință reflectându-se în mod egal atât în sectorul privat cât și în cel public, unde procesul de digitalizare a luat amploare din ce în ce mai mult pentru a îmbunătăți eficiența, transparența și calitatea serviciilor publice.

Transformarea digitală este un proces care necesită o recalibrare continuă atât a proceselor și fluxurilor operaționale din cadrul instituțiilor publice, cât și a modului de operare și de interacționare cu cetățenii și celelalte instituții, companii private sau societatea civilă. Această recalibrare duce automat la eficientizarea proceselor din cadrul instituțiilor, fiind o oportunitate de a îmbunătăți semnificativ interacțiunea cu

cetățenii. De asemenea trebuie luat în calcul creșterea nivelului de dezvoltare a competențelor digitale la nivelul funcționarilor publici din cadrul administrației locale și centrale.

Transformarea digitală nu este doar un obiectiv în sine, ci o oportunitate de a eficientiza administrația publică, de a consolida încrederea cetățenilor în instituții și de a face serviciile publice mai accesibile și mai responsive la nevoile comunității. Este un proces pe termen lung, iar adaptarea la schimbările tehnologice și evoluția continuă a mediului digital sunt esențiale pentru succesul acestui demers. Valoarea adăugată generată de transformarea digitală are un impact major asupra instituțiilor publice pe termen lung, atât din punct de vedere operațional, cât și al implicațiilor



social - economice, primăriile înțelegând rolul esențial pe care digitalizarea și dezvoltarea de competențe digitale o au la nivel de instituție. Cu siguranță, o strategie

digitală pentru o primărie este esențială în contextul transformării digitale în curs de desfășurare în administrația publică locală.

Primăria Sectorului 5 al Municipiului București își dorește să folosească tehnologia și digitalizarea pentru a transforma modul în care aceasta servește cetățenii și pentru a îmbunătăți calitatea vieții acestora. Totodată își dorește să devină un lider în guvernarea digitală locală, îmbinând eficiența, transparența și inovația pentru a crea un spațiu în care fiecare cetățean se simte conectat, valorizat și implicat.

1.2. Contextul legislativ național la nivelul instituțiilor publice privind transformarea digitală

În cadrul noului **Program de Guvernare** apărut în luna iunie 2023, pentru perioada iunie 2023 - decembrie 2024, în ceea ce privește Digitalizarea la nivel de țară prin accelerarea transformării digitale a economiei românești, regăsim următoarele **priorități de guvernare**:

- 1. Administrație publică digitală** – accelerarea tranziției, printr-un proces de transformare digitală a administrației publice din România, de la statutul de e-guvernare neconsolidată la cel de guvernare inteligentă.
- 2. Economie digitală** – accelerarea transformării digitale a economiei românești, cu accent pe IMM-uri, care reprezintă 99% dintre companiile românești.
- 3. Educație digitală** – creșterea gradului de competențe digitale prin implementarea unor politici și programe de dobândire, creștere, îmbunătățire a competențelor digitale la nivelul întregii societăți românești.
- 4. Comunicații digitale și tehnologii ale viitorului** (5G, IOT, comunicații cuantice, robotică, AI, blockchain, Smart City) – accelerarea modernizării infrastructurilor și a alinierii legislației la prevederi europene.
- 5. Securitate cibernetică** – dezvoltarea infrastructurii moderne pentru monitorizare și răspuns la incidente de securitate cibernetică pentru sectoarele economice strategice;



6. Operaționalizarea Centrului European Industrial, Tehnologic și de Cercetare în materie de securitate cibernetică (ECCC), prima agenție a Uniunii Europene cu sediul în România.

7. Operaționalizarea Centrului Național de Coordonare (NCC) în materie de competențe de securitate cibernetică, parte a rețelei europene a ECCC.

De asemenea, dintre **Obiectivele de guvernare pentru instituțiile publice** respectiv primăriei, cu referință la perioada 2023-2024 amintim:

Obiectiv 1: Cloud-ul Governamental

- Implementarea infrastructurii de cloud guvernamental, utilizând tehnologii sigure și eficiente din punct de vedere energetic pentru a asigura caracterul sigur, interoperabil și standardizat al datelor publice și migrarea serviciilor publice în cloud (investițiile C7.I1 și C7.I2, Planul Național de Redresare și Reziliență – PNRR)

- Va crește disponibilitatea, dar și ergonomia de utilizare a serviciilor publice digitale și vor scădea costurile firmelor în interacțiunea cu statul. Pe termen lung va scădea și presiunea pe bugetul public și, indirect, pe firme.

Obiectiv 2: Competențe de securitate cibernetică

- Program de finanțare a accesului la formare de competențe avansate în materie de securitate cibernetică (investiția C7.I15 din PNRR)

- Dezvoltarea unor instrumente pentru creșterea competențelor în materie de securitate cibernetică – programe, formatori și laboratoare distribuite în întreaga țară. Granturi pentru agenții economici și societatea

civilă pentru a participa la sesiuni de formare pe subiecte relevante tematicii securității cibernetice.

Obiectiv 3: Cercetare în securitate cibernetică

- *Program de finanțare a cercetării în materie de securitate cibernetică*
- *Creșterea numărului și a calității rezultatelor științifice și a gradului de transfer tehnologic în domeniul securității cibernetice.*

Obiectiv 4: Competențe digitale pentru funcționarii publici

- *Program de finanțare a formării de competențe digitale, inclusiv competențe digitale avansate, în rândul funcționarilor publici, dar și al celorlalte categorii de angajați ai instituțiilor administrației publice (investiția C7.I16 din PNRR)*
- *Dezvoltarea unui nucleu de funcționari în aparatul public care dețin competențe digitale și care vor contribui la accelerarea procesului de transformare digitală.*

Obiectiv 5: Bibliotecile – hub-uri pentru competențe digitale

- *Scheme de finanțare pentru biblioteci pentru a deveni centre de competențe digitale – Crearea unei rețele de biblioteci sustenabile și scalabile, cu acoperire națională care să devină hub-uri de dezvoltare de competențe digitale în comunitățile locale (investiția C7.I17 din PNRR):*
- *Dezvoltarea competențelor digitale de bază la nivelul populației României, cu accent pe categorii marginalizate sau defavorizate economic și geografic.*

În ceea ce privește **cadrul legislativ** cu privire la digitalizarea României la începutul lunii iulie a intrat în vigoare **legea prin care este**

eliminat dosarul cu șină, astfel instituțiile publice nu mai au voie să ceară dosar cu șină sau orice alt obiect de papetărie pentru a furniza un serviciu public.

Prin legea privind modificarea și completarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr.41/2016 privind stabilirea unor măsuri de simplificare la nivelul administrației publice centrale și pentru modificarea și completarea unor acte normative se intensifică eforturile de debirocratizare și simplificarea relației dintre cetățeni și instituțiile statului.

Principalele prevederi ale acestei legi:

Instituțiile publice, organele de specialitate ale administrației publice centrale și locale, precum și persoanele juridice de drept privat care, potrivit legii, au obținut statut de utilitate publică sau sunt autorizate să presteze un serviciu public, în regim de putere publică, nu pot solicita persoanelor fizice sau persoanelor juridice, în vederea soluționării cererilor pentru furnizarea unui serviciu public, dosare, dosare cu șină, precum și niciun alt articol sau obiect de birotică sau papetărie;

- Prevederile se aplică și în cazul depunerii actelor necesare pentru participarea la concursurile pentru ocuparea unei funcții publice, precum și în cazul depunerii actelor necesare pentru participarea la procedurile de achiziții publice;
- Instituțiile publice, organele de specialitate ale administrației publice centrale și locale, precum și persoanele juridice de drept privat care, potrivit legii, au obținut statut de utilitate publică sau sunt autorizate să presteze un serviciu public, în regim de putere publică, nu pot percepe taxe

suplimentare pentru acoperirea costurilor articolelor sau obiectelor prevăzute mai sus.

- Instituțiile publice, organele de specialitate ale administrației publice centrale și locale, precum și persoanele juridice de drept privat care, potrivit legii, au obținut statut de utilitate publică sau sunt autorizate să presteze un serviciu public, în regim de putere publică, au obligația de a publica, din oficiu, informații și modele de formulare sau cereri aferente tuturor serviciilor publice furnizate, în format electronic, atât pe pagina de internet proprie, cât și pe punctul de contact unic electronic, definit de Hotărârea Guvernului nr. 922/2010 privind organizarea și funcționarea Punctului de contact unic electronic, în varianta actualizată și într-un format tehnic care să permită descărcarea și editarea lor în scopul completării în format electronic de către beneficiar.

- Instituțiile publice, organele de specialitate ale administrației publice centrale și locale, precum și persoanele juridice de drept privat care, potrivit legii, au obținut statut de utilitate publică sau sunt autorizate să presteze un serviciu public, în regim de putere publică, sunt obligate să accepte copia în format electronic după cartea de identitate, transmisă prin e-mail, asigurând condițiile prevăzute de reglementările legale privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal. Toate instituțiile publice, organele de specialitate ale administrației publice centrale și locale, precum și persoanele juridice de drept privat care, potrivit legii, au obținut statut de utilitate publică sau sunt autorizate să presteze un serviciu public, în regim de putere publică, au obligația să publice o adresă de e-mail pentru primirea în format electronic

a copiei după cartea de identitate, pe punctul de contact unic electronic și pe pagina proprie de internet.

- Fiecare instituție publică, organ de specialitate al administrației publice centrale sau locale, precum și persoana juridică de drept privat care, potrivit legii, a obținut statut de utilitate publică sau este autorizată să presteze un serviciu public, în regim de putere publică, este obligată să elimine cerința de depunere a copiilor legalizate după documente la furnizarea serviciilor publice, înlocuindu-le cu certificarea conformității cu originalul de către funcționarul competent.

- Se interzice instituțiilor publice, organelor de specialitate ale administrației publice centrale și locale, precum și persoanelor juridice de drept privat care, potrivit legii, au obținut statut de utilitate publică sau sunt autorizate să presteze un serviciu public, în regim de putere publică, să solicite persoanelor fizice sau persoanelor juridice, în vederea soluționării cererilor pentru furnizarea unui serviciu public, copii de pe avize sau alte documente care au fost emise de către alte instituții publice, organe de specialitate ale administrației publice centrale și locale, precum și persoane juridice de drept privat care, potrivit legii, au obținut statut de utilitate publică sau sunt autorizate să presteze un serviciu public, în regim de putere publică.

Ministerul Cercetării, Inovării și Digitalizării (MCID) împreună cu Autoritatea pentru Digitalizarea României (ADR) au semnat în 6 Iulie 2023, contractul de finanțare pentru realizarea cloud-ului guvernamental, respectiv migrarea sistemelor informatice ale statului român. Astfel, 30 de instituții vor fi înrolate în cloud-ul guvernamental (dezvoltare cloud și migrare printr-o investiție de 177 milioane de EUR finanțate prin PNRR.



ANALIZA SITUATIEI ACTUALE

II. Analiza situației actuale în contextul dezvoltării digitalizării Sectorului 5

Prima etapă din cadrul procesului de elaborare a strategiei de dezvoltare digitală presupune descrierea situației actuale în contextul dezvoltării în direcția digitalizării, având în vedere o abordare integrată, cu orizont de dezvoltare pe termen mediu și lung.

În vederea realizării analizei situației actuale în contextul dezvoltării în direcția digitalizării Sectorului 5 sunt necesare următoarele demersuri:

- Identificarea actorilor locali ce vor fi implicați în procesul de elaborare a strategiei (potențiali furnizori de informații relevante - reprezentanți ai administrației publice locale și ai instituțiilor publice relevante, reprezentanți ai sectorului privat; ONG -urile, organizațiile comunitare și reprezentanți ai societății civile, etc.) și formarea grupurilor de lucru pe domenii (de tipul infrastructură și comunicații; energie verde și mediu; siguranță și securitate publică; e-sănătate; educație și turism; mediu de afaceri; administrație publică, respectiv pe verticale smart city)
- Colectarea și analiza datelor prin aplicarea instrumentelor de cercetare (inclusiv consultarea prin interviuri și focus grupuri pe domeniile identificate);
- Realizarea analizei SWOT
- Elaborarea Analizei situației actuale



II.1. Identificarea actorilor locali implicați în procesul de elaborare a strategiei de dezvoltare a digitalizării

Baza pentru elaborarea acestei strategii s-a construit pe două piloni: unul de cercetare bibliografică, pentru a fundamenta argumentația documentului, și unul de cercetare directă, prin intermediul chestionarelor și interviurilor structurate. Pentru a avea o viziune completă asupra situației actuale, am stabilit dialoguri cu liderii instituțiilor publice locale/subordonate și partenerii lor. Aceasta a fost consolidată prin examinarea documentelor strategice, aliniindu-le la obiectivele propuse.

Procesul de cercetare a inclus și vizite de teren, precum și sesiuni online, având ca scop identificarea nevoilor concrete ale sectorului și modul în care acestea pot fi abordate prin soluții inovative, având în vedere cele mai bune practici din domeniu.

Pentru a asigura o abordare tematică adecvată, am constituit grupuri de lucru axate pe diferite segmente ale unui oraș inteligent, având ca punct de plecare structura serviciilor publice. În cadrul acestor grupuri, s-au organizat discuții cu principalii stakeholderi locali - reprezentanți ai administrației, mediului de afaceri, academiei, societății civile și alte entități legate de primărie. Feedback-ul obținut a fost esențial pentru identificarea oportunităților și constrângerilor, care ulterior au fost integrate într-o analiză SWOT detaliată.

Grupurile de lucru au vizat transformarea sectorului într-o zonă mai inteligentă și mai eficientă, s-au constituit diverse grupuri de lucru, fiecare având o tematică specifică și subiecte distincte de abordat.

În cadrul primului grup, sub egida **Administrației Publice Locale**, discuțiile s-au concentrat asupra guvernării locale și digitalizării acestora. Au fost discutate subiecte precum crearea unei platforme digitale integrate, digitalizarea fluxurilor, introducerea procedurilor operaționale și utilizarea semnăturii digitale. De asemenea, s-a pus accent pe platforme care să faciliteze interacțiunea cu cetățenii și pe importanța unei registraturi și arhivări electronice. Pentru a putea acoperi toate aceste aspecte, au fost invitate diverse departamente, printre care Tehnic & IT, Proiecte, HR, Registratura și chiar City Manager.

Al doilea grup a avut în centrul atenției **Investițiile**. S-a discutat despre infrastructură și comunicații, energie și mediu și urbanism. Printre subiectele abordate s-au numărat infrastructura de transport inteligent, eficiența energetică, reciclarea pe fracții și monitorizarea deșeurilor. Pentru a oferi o perspectivă amplă, au fost invitate persoane din Direcția tehnică, Investiții, Achiziții publice, precum și reprezentanți ai societății civile, furnizorilor de utilități și telecomunicații.

Grupul trei s-a axat pe **Siguranță și Securitate Publică**. S-au discutat măsuri pentru siguranța circulației, securitatea publică și prevenirea comportamentelor antisociale. Au fost evaluate potențialele soluții de monitorizare inteligentă pentru spații publice, iluminat public și

parcări. Au contribuit la aceste discuții Poliția locală, administratorii de blocuri și reprezentanții cetățenilor.

În final, al patrulea grup s-a concentrat pe domeniile **Cultură, Educație, Sănătate și instituțiile subordonate** primăriei. S-au abordat teme precum educația online, e-learning și e-sănătate. S-au discutat proiecte de informatizare de tip e-learning. Reprezentanții inspectoratelor locale, societatea civilă și centrele culturale și multifuncționale au fost prezente pentru a aduce valoare conversației și identificarea unor măsuri de îmbunătățire a cadrului general.

Astfel, inclusiv tematica abordată prin intermediul acestor grupuri de lucru, reiese clar că sectorul își propune să facă pași semnificativi spre a deveni un oraș inteligent, eficient și în pas cu tehnologia.

Identificarea și implicarea actorilor locali sunt esențiale în dezvoltarea unei strategii de transformare digitală eficiente pentru mai multe motive importante:

Cunoașterea Resurselor și Capacităților: Identificarea actorilor locali permite o înțelegere mai profundă a resurselor și capacităților disponibile în comunitatea locală. Acest lucru poate include instituții guvernamentale, organizații neguvernamentale, companii private și alți stakeholderi. Cunoașterea acestor resurse este crucială pentru a determina ce poate fi realizat și pentru a aloca eficient resursele.

Consultarea Cetățenilor și Părților Interesate: Implicarea actorilor locali în procesul de transformare digitală permite consultarea cetățenilor și părților interesate direct afectate de schimbări. Acest lucru

asigură luarea în considerare a nevoilor, preocupărilor și sugestiilor acestora, ceea ce poate duce la soluții mai bune și la o acceptare mai mare a transformării digitale.

Parteneriate și Colaborare: Identificarea actorilor locali poate deschide uși pentru stabilirea de parteneriate și colaborări între diferite organizații și sectoare. Colaborarea poate aduce expertiză suplimentară, resurse financiare și sprijin în implementarea inițiativelor digitale.

Coerența și Sinergii: Prin implicarea actorilor locali, se poate evita suprapunerea eforturilor și fragmentarea inițiativelor digitale. Acest lucru contribuie la crearea unei strategii coezive și la realizarea sinergiilor între diferite proiecte și programe.

Adaptabilitate și Reziliență: Identificarea și colaborarea cu actorii locali facilitează adaptarea la schimbările neașteptate și abordarea problemelor care pot apărea în timpul procesului de transformare digitală. Comunitatea locală devine mai rezilientă în fața provocărilor.

Identificarea și implicarea actorilor locali în dezvoltarea strategiei de transformare digitală sunt esențiale pentru a asigura succesul și sustenabilitatea procesului. Aceasta contribuie la o mai bună înțelegere a contextului local, la luarea în considerare a diverselor perspective și la crearea unei strategii digitale mai bine fundamentate și mai eficiente.

a) Administrația publică locală - Primăria Sectorului 5

Instituția Primăriei Sectorului 5 are următoarea structură organizatorică:

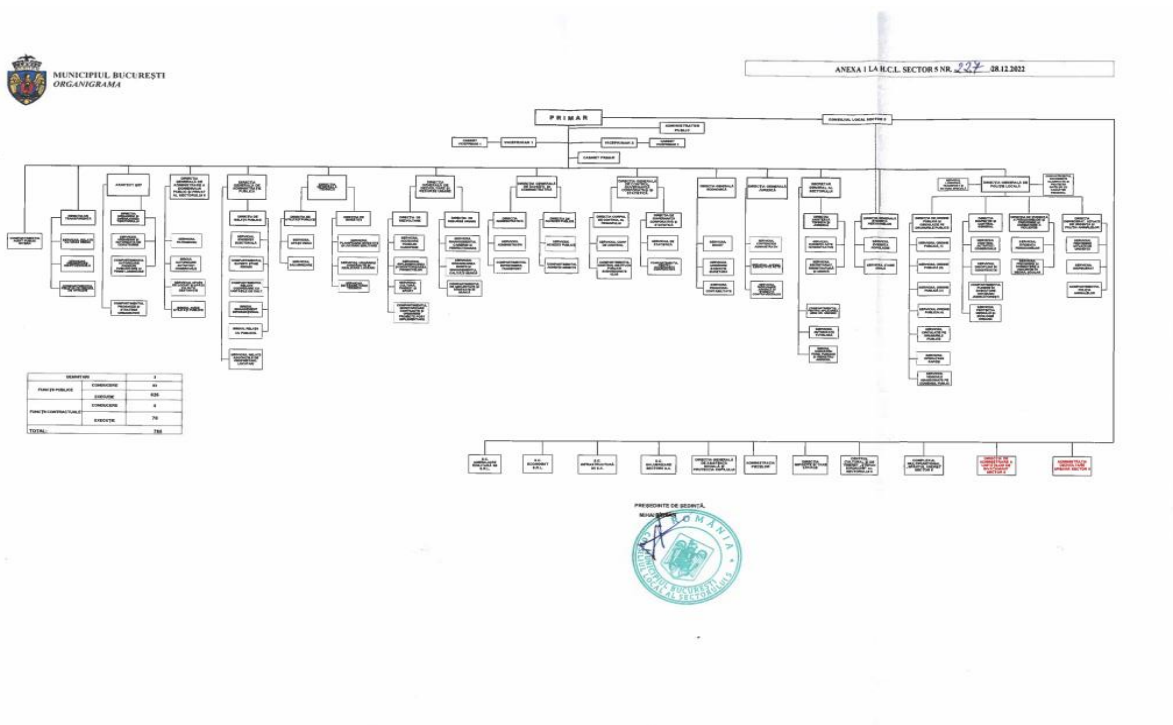




Figure 6 Organigrama Sector 5

b) Instituții subordonate Primăriei Sectorului 5

Conform organigramei prezentate prin HCL227/28.12.2022 au fost identificate următoarele subordonate Consiliului Local:

1. *Amenajare Edilitară S5 S.R.L. (AES5)*
2. *S.C. Economat Sector 5 S.R.L.*
3. *S.C. Infrastructura S5 S.A.*
4. *S.C. Salubritate Sector 5 S.A.*
5. *Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 5*
6. *Administrația Piețelor Sector 5*
7. *Direcția Impozite și Taxe Locale Sector 5*
8. *Centrul Cultural și de Tineret "Ștefan Iordache"*
9. *Complexul Multifuncțional "Sf. Andrei"*
10. *Direcția de Administrare a Unităților de Învățământ Sector 5*
11. *Administrația Dezvoltare Urbană Sector 5*

1. AMENAJARE EDILITARĂ S5 S.R.L

- Amenajare Edilitară S5 S.R.L a fost constituită ca o societate cu capital integral public, având ca obiect de activitate prestarea de servicii de utilitate publică;
- Adresa: Str. Fabrica de Chibrituri nr. 9-11, sector 5;
- website: www.aes5.ro/

2. S.C. ECONOMAT SECTOR 5 S.R.L.

- Magazinele ECONOMAT din Sectorul 5 al Capitalei au apărut în urma inițiativei Guvernului de a permite autorităților locale înființarea de unități comerciale care să vândă produse alimentare și nealimentare la un preț cât mai mic.

Primele magazine Economat, au fost înființate în anul 2001, având în prezent 3 puncte de lucru aflate în sectorul 5, București: Rahova – Șos. Alexandriei nr. 3-5; Ferentari – Calea Ferentari nr. 140; Cotroceni – Str. Sfântul Elefterie nr. 51

- Adresa: B-dul Națiunile Unite nr. 3-5; sector 4;
- website: <http://economatsector5.ro/>

3. S.C. INFRASTRUCTURĂ S5 S.A.

- Societatea a fost înființată în noiembrie 2019, conform Hotărârii Consiliului Local Sector 5 nr 274/26.11.2019. Începând cu 31.01.2020, acționariatul este format din Sectorul 5 al Municipiului București, reprezentat de Consiliul Local Sector 5, ca acționar majoritar cu 99% din acțiuni, și Centrul Cultural și de Tineret Ștefan Iordache, care deține statutul de acționar minoritar cu 1% din acțiuni.

- Adresa: Calea Rahovei nr. 266 – 268, Clădirea Electromagnetica Business Park, Corp C63, Etajul 8

- website: www.infrastructura5.ro/



4.S.C. SALUBRIZARE SECTOR 5 S.A.

- Compania Salubritate Sector 5 S.A. este unicul operator de servicii de salubritate din aria administrativa a sectorului 5 ce deține drept de colectare a deșeurilor conform licenței emise de către Autoritatea Națională nr. 5010 din 01.07.2020 și a contractului de delegare a gestiunii nr. 1307/01.04.2020 eliberat de Autoritatea Locala
- Adresa: Str. Fabrica de Chibrituri nr. 9-11, sector 5, București;
- website: www.salubritate5.ro

5.DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI SECTOR 5

- Aflată în subordinea Consiliului Local Sector 5, asigură aplicarea politicilor și strategiilor de asistență socială în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor singure, vârstnice, marginalizate, cu handicap sau aflate în dificultate;
- Adresa: str. Fabrica de Chibrituri nr. 9-11, sector 5,
- website: www.dgasp5.ro/

6.ADMINISTRAȚIA PIEȚELOR SECTOR 5

- Administrația Piețelor este un serviciu public care asigură organizarea, dezvoltarea și funcționarea în bune condiții a comerțului în piețele de pe raza administrativ-teritorială a Sectorului 5.
- Adresa: Sos. Alexandriei, nr, 3-5, sector 5;
- website: www.administratiapietelor5.ro



7. DIRECȚIA IMPOZITE ȘI TAXE LOCALE SECTOR 5

- Adresa: Str. Mihail Sebastian nr. 23, bl. S13, Sector 5; website: www.ditl5.ro/

8. CENTRUL CULTURAL ȘI DE TINERET "ȘTEFAN IORDACHE"

- adresa: Str. Fabrica de Chibrituri nr. 9-11, sector 5;
website: www.cultural5.ro/

9. COMPLEXUL MULTIFUNȚIONAL "SF. ANDREI"

Adresa: Str. Fabrica de Chibrituri nr. 9-11, sector 5; website: www.cmsfandrei.ro/

10. DIRECȚIA DE ADMINISTRARE A UNITĂȚILOR DE ÎNVĂȚĂMÂNT SECTOR 5

Înființat prin Hotărârea nr. 226/28.12.2022 privind aprobarea înființării Direcției de Administrare a Unităților de Învățământ Sector 5 ca serviciu public de interes local cu personalitate juridică

- Adresa: Str. Fabrica de Chibrituri nr. 9-11, sector 5, București;
website: -

11. ADMINISTRAȚIE DEZVOLTARE URBANĂ SECTOR 5

-Adresa: Str. Fabrica de Chibrituri nr. 9-11, sector 5, București;

c) Comisiile de specialitate

C1) Buget, finanțe, taxe locale, fonduri europene și alte activități economice

C2) Urbanism, lucrări publice, administrarea teritoriului, domeniului public și privat al Sectorului 5, patrimoniului și fondului funciar

C3) Privatizare, comerț, protecția consumatorului, relația cu patronatele și sindicatele

C4) Cultură, culte, societate civilă și minorități naționale

C5) Ecologie, protecția mediului, salubritate, reciclarea deșeurilor

C6) Juridică, de disciplină, apărarea ordinii publice și respectarea drepturilor și libertăților cetățenești

C7) Educație, tineret și sport

C8) Resurse umane, protecție socială, muncă, sănătate și familie

d) Grupurile de lucru

<i>Grupul de lucru</i>	<i>Tematică generală</i>	<i>Subiectele abordate</i>	<i>Invitați</i>
<i>Administrație Publică locală:</i>	<i>governare locală - administrație (e-governare)</i>	<i>platforma digitală integrată; digitalizare fluxuri; Proceduri Operaționale și semnătura digitală; platforme de interconectare cu cetățenii; registratură și arhivarea electronică; guvernanta digitală: gestionarea resurselor și a proiectelor</i>	<i>Departamente, Dep Tehnic &IT, Proiecte, Circuitul documentelor, SCIM, Economic, HR, Registratura, City Manager</i>
<i>Investiții Infrastructură și comunicații, energie și mediu, urbanism (e-meniu, e-energie, e-mobilitate, smart building)</i>	<i>infrastructură, transport inteligent, energie, rețele utilități, anvelopare blocuri și eficiență energetică, reciclare pe fracții, monitorizare deșeuri, salubritate, spații verzi, urbanism</i>	<i>rețele de utilități inteligente, infrastructură și tehnologii inteligente pentru clădiri și rețele de utilități; monitorizare calitatea aerului, apă, smart metering; stații transport, autorizații construcții și urbanism; spații verzi</i>	<i>Departamente: Direcția tehnică, Investiții, Achiziții publice, Relația cu cetățenii, Administrația străzi, Urbanism Reprezentanți asociații proprietari, societatea civilă, furnizorii de utilități, salubritate, parcări, telecomunicații</i>
<i>Siguranță și Securitate publică:</i>	<i>siguranța circulației și securitate publică , prevenire activ caracter anti-social,</i>	<i>monitorizare inteligentă pentru spații publice, securitatea cetățenilor, monitorizare trafic inteligent, camere video și senzori de trafic, iluminat public stradal, parcări și parcuri</i>	<i>Poliția locală, administratori blocuri, Reprezentanții cetățenilor</i>

<i>Cultură, educație, sănătate și Subordonate</i>	<i>educația online, e-learning, dezvoltare competențe, centru multifuncțional, centrul cultural, e-sănătate,</i>	<i>proiecte de informatizare de tip e-learning</i>	<i>Reprezentanți inspectorate locale, societatea civilă, centrul multifuncțional, centrul cultural</i>
---	--	--	--

Figure 7 Grupurile de lucru

II.2. Colectarea și analiza datelor prin aplicarea instrumentelor de cercetare

În procesul de colectare a datelor și obținere a informațiilor necesare elaborării Strategiei de dezvoltare digitală am folosit un mixt de metode și instrumente de cercetare. Un aspect important în colectarea datelor îl reprezintă faptul că acestea influențează credibilitatea evaluării, necesitând o planificare precisă și riguroasă. De asemenea populația țintă de la care au fost colectate informațiile reprezintă un factor important.

Tipurile de date au fost atât de natură cantitativă (cifre) cât și de natură calitativă (opinii, motive, păreri). Datele primare au fost colectate direct de la personalul administrativ al Primăriei Sectorului 5. Datele secundare au fost colectate din alte surse scrise, proceduri operaționale, website, anunțuri, și altele.

Abordarea calitativă a avut la bază următoarele aspecte:

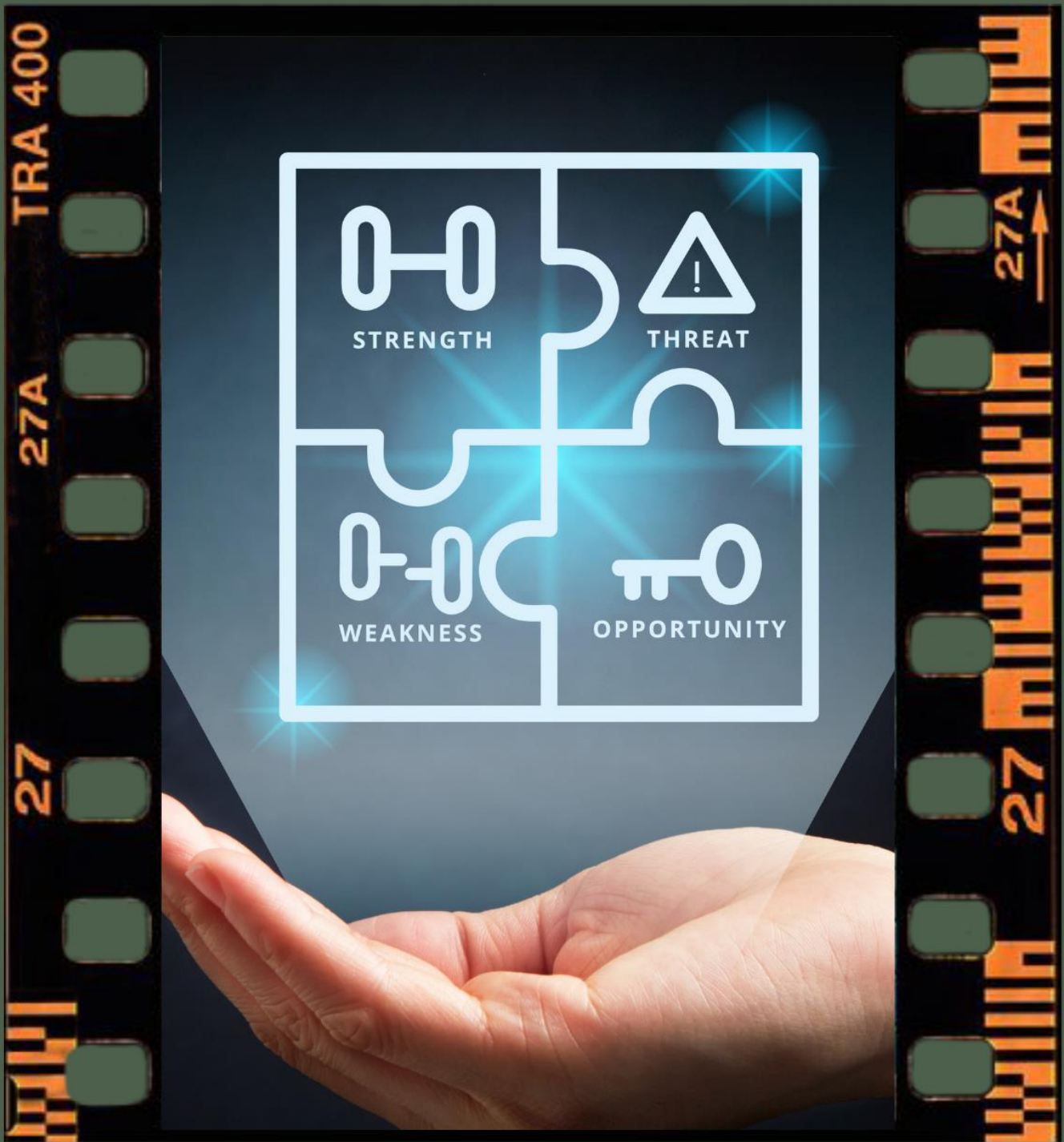
1. Informațiile furnizate direct de reprezentanții Primăriei Sectorului 5 privind serviciile digitale disponibile.
2. Datele prelucrate în urma aplicării chestionarelor cetățenilor cu domiciliul sau care dețin o societate comercială în Sectorul 5 al Municipiului București,

cât și informații din cadrul documentelor, rapoartelor și analizelor referitoare la digitalizarea din Sectorul 5, grad de utilizare.

3. Informațiile obținute în urma întâlnirii cu reprezentanții Primăriei Sectorului 5 care au expertiză în domeniul digitalizării, a comunicării cu cetățenii și a proiectelor implementate de instituție, care au la bază percepțiile și experiențele personalului implicat în vederea obținerii unei perspective calitative asupra modului cum se corelează cetățenia activă cu digitalizarea.

Principalele direcții urmărite au fost:

- *Puncte tari și punctele slabe privind percepțiile cetățenilor în legătură cu utilizarea serviciilor digitale puse la dispoziție de Primăria Sectorului 5;*
- *Aspecte ce țin de satisfacția cetățenilor (bune practici, probleme întâmpinate).*
- *Provocări legate de digitalizarea serviciilor (evaluare calitativă);*
- *Recomandări pentru îmbunătățirea serviciilor digitale și a informării cetățenilor cu privire la folosirea acestora;*
- *Modalități de implicare a cetățenilor corelate cu percepția lor asupra modului cum trebuie să se implice.*



ANALIZA SWOT

II.3. Analiza SWOT

ABORDARE COMPREHENSIVĂ

Transformarea digitală nu trebuie privită ca echivalentul strict al unor măsuri din sfera tehnologiei. În primul rând, aceasta presupune o abordare comprehensivă, pe mai multe paliere, incluzând, între altele, elemente de reorganizare internă, corelarea mai multor domenii de dezvoltare și o schimbare generală de mentalitate.

SIGURANȚĂ ȘI EFICIENȚĂ

În al doilea rând, transformarea digitală trebuie să țină cont și de alte provocări complexe care se pot dovedi problematice la nivelul implementării, precum: protecția datelor, accesibilitatea în raport cu utilizatorii, e-incluziunea, securitatea cibernetică, utilizarea eficientă a instrumentelor de analiză a datelor.

COMPLEMENTARITATE

În al treilea rând, în procesul de transformarea digitală este necesară complementaritatea cu alte aspecte ale unei bune guvernări, așadar o abordare integrată. Complementaritatea în procesul de transformare digitală se referă la modul în care inovațiile tehnologice sunt aliniate cu și susțin alte aspecte cruciale ale bunei guvernări, precum transparența, participarea cetățenilor și eficiența. O abordare integrată în acest context presupune implementarea tehnologiilor digitale într-un mod care să promoveze, de asemenea, dezvoltarea durabilă, incluziunea socială și egalitatea, asigurând că toate segmentele societății beneficiază de

oportunitățile create prin digitalizare și că niciun cetățean nu este lăsat în urmă în peisajul digital în evoluție.

Puncte tari, puncte forte, vulnerabilități și oportunități

MEDIUL INTERN	
PUNCTE TARI	PUNCTE SLABE
<p>12. transformarea digitală poate conduce la o diferență pozitivă majoră în modul în care se realizează guvernarea</p> <p>13. deschiderea conducerii/ managementului primăriei către o transformare digitală de succes</p> <p>14. modulul SCIM - existența unui modul SCIM, care ar permite inclusiv funcționalități suplimentare, însă nu este populată platforma cu date, astfel după introducerea datelor există posibilitatea de a analiza toate funcționalitățile</p>	<p>15. infrastructura digitală fragmentată</p> <p>16. lipsa unei arhitecturi IT eficiente și eficace</p> <p>17. lipsa sistemelor informatice integrate</p> <p>18. lipsă competențe digitale în rândul funcționarilor primăriei</p> <p>19. grad scăzut de digitizare a fluxurilor interne</p> <p>20. absența unor baze de date integrate, fapt care afectează cooperarea între instituții și subordonate</p>

MEDIUL EXTERN	
OPORTUNITATI	AMENINTARI
<p>21. posibilități multiple de finanțare atât din fonduri naționale cât și europene</p> <p>22. o viziune pe termen lung care poate fi conturată în special prin intermediul unei strategii integrate</p>	<p>24. lipsa competențelor digitale la nivelul cetățenilor sectorului 5</p> <p>25. discrepanța dintre evoluția accelerată a tehnologiei și ritmul lent al implementării strategiilor și reformelor în acest domeniu la nivel de sector.</p>

<p>23. <i>fixarea unor standarde ridicate în formularea unui model de transformare digitală, standarde care să permită cât mai mult cu putință sincronizarea cu ritmul în care evoluează tehnologia</i></p>	<p>26. <i>grad ridicat de birocratizare a relațiilor interinstituționale, interoperabilitate scăzută</i></p> <p>27. <i>lipsa unui cadru legislativ și procedural unitar pentru susținerea serviciilor publice digitale</i></p>
--	--

Figure 8 Analiza SWOT mediu intern -extern

Din discuțiile purtate în cadrul grupurilor de lucru a reieșit că transformarea digitală poate conduce la o diferență pozitivă majoră în modul în care se realizează guvernare. Participanții din cadrul primăriei Sectorului 5 și subordonatelor au menționat în mod recurent infrastructura digitală fragmentată și absența unor baze de date integrate, fapt care afectează cooperarea între instituții și subordonate.

De asemenea, în cadrul analizei SWOT a fost identificată ca amenințare discrepanța dintre evoluția accelerată a tehnologiei și ritmul lent al implementării strategiilor și reformelor în acest domeniu la nivel de sector. De aceea este fundamentală o viziune pe termen lung care poate fi conturată în special prin intermediul unei strategii integrate. De asemenea, este necesară fixarea unor standarde ridicate în formularea unui model de transformare digitală, standarde care să permită cât mai mult cu putință sincronizarea cu ritmul în care evoluează tehnologia.

Nu trebuie pierdut din vedere faptul că o parte din populația Sectorului 5 nu poate sau nu știe să acceseze platformele sau serviciile online, în special persoane provenind din grupuri defavorizate. Din acest motiv, incluziunea digitală sau e-incluziunea trebuie să fie la rândul ei o componentă indispensabilă acestei strategii, precum și a oricăror alte măsuri din sfera transformării digitale la nivel de sector.

La nivel intern, în elaborarea strategiei de transformare digitală, trebuie avut în vedere implementarea unor soluții care să faciliteze, ca funcționarii să poată lucra de acasă. În aceeași linie de gândire pot fi concepute departamente online a căror activitate să se desfășoare doar în mediu online.

La nivel extern, asigurarea unor servicii publice digitalizate flexibile și eficiente este o primă prioritate. A doua prioritate este facilitarea participării la decizie a cetățenilor și a societății civile prin intermediul unor platforme dedicate acest lucru.

II.4. Stadiul actual al digitalizării la nivelul Primăriei Sectorului 5

În prezent, Primăria Sectorului 5 are în curs de implementare următoarele proiecte de digitalizare la nivelul instituției:

A) O primărie mai aproape de oameni la doar un click distanță

- *Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020*
- *Cod proiect: MySMIS 128825 / SIPOCA 661*
- *Sursa de finanțare: Programul Operațional Capacitate Administrativă Axa prioritară 2 – Administrație publică și sistem judiciar accesibile și transparente Obiectivul specific 2.1 – Introducerea de sisteme*

și standarde comune în administrația publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP

- *Obiective generale: Obiectivul general al proiectului vizează îmbunătățirea procesului decizional, a planificării strategice și execuției bugetare, implementarea unitară a managementului calității și performanței și crearea de măsuri de simplificare pentru cetățeni în concordanță cu SCAP, la nivelul Primăriei Sectorului 5. Proiectul propus spre finanțare se încadrează în Axa prioritară 2 – Administrație publică și sistem judiciar accesibile și transparente, obiectivul specific 2.1 – Introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP.*

- *Obiectivele specifice:*

OS 1: Îmbunătățirea procesului decizional, a planificării strategice și a execuției bugetare la nivelul Primăriei Sectorului 5. În vederea atingerii acestui obiectiv specific în cadrul proiectului vor fi dezvoltate: un set de criterii de prioritizare a investițiilor în sectoare precum educație, sănătate, asistență socială și infrastructură, "Planul strategic instituțional aferent sectorului 5", analize de impact pentru toate actele administrative cu caracter normativ, analize ex-post pentru politicile/strategiile/hotărârile de consiliu local aprobate începând cu 2016 și revizuirile/elaborate proceduri formalizate pentru toate activitățile aferente instituției.

OS 2: Implementarea unui sistem de management al calității și performanței la nivelul Primăriei Sectorului 5 (implementarea standardului ISO 9001:2015).

OS 3: Crearea de măsuri de simplificare pentru cetățeni, prin dezvoltarea unui sistem de optimizare a proceselor. În vederea atingerii acestui obiectiv, în cadrul proiectului va fi dezvoltată o platformă informatică ce va facilita interacțiunea cetățenilor cu administrația publică.

OS 4: Dezvoltarea competențelor angajaților din cadrul Primăriei Sectorului 5. Formarea personalului din cadrul instituției cu privire la utilizarea funcționalităților platformei dezvoltate în cadrul proiectului și cu privire la implementarea standardelor de management al calității CAF și ISO 9001:2015

- *Rezultate preconizate:*

- *Analize de impact pentru toate actele administrative cu caracter normativ ce vor fi emise în cursul anilor 2019, ulterior contractării proiectului, și 2020;*
- *Politici publice ce necesită resurse financiare din bugetele instituției aferente anilor 2020-2021;*
- *Analiză ex-post efectuată pentru politicile publice/strategiile/hotărârile de consiliu local elaborate/aprobate începând cu anul 2016, concretizată într-un document programatic "Radiografie a politicilor publice/strategiilor/hotărârilor de consiliu local elaborate/aprobate la nivelul Primăriei sectorului 5 al municipiului București în perioada 2016 – 2019";*



- *Set de criterii pentru prioritizarea investițiilor în sectoarele educație, sănătate, asistență socială, infrastructură (mediu și transport);*
 - *Plan strategic instituțional; Sistem de management al calității și performanței ISO 9001:2015, implementat la nivelul Primăriei Sector 5;*
 - *Înființarea și operaționalizarea unui centru de tip „inovare și imaginație civică ”; Sistem de management al calității și performanței CAF implementat la nivelul Primăriei Sectorului 5 al Municipiului București; Sistem informatic de optimizare a proceselor, dezvoltat și implementat la nivelul Primăriei Sector 5. 10 sesiuni de formare desfășurate cu un total de 150 persoane formate în domeniul mecanismelor și procedurilor standard în vederea sprijinirii măsurilor/acțiunilor vizate de proiect Aplicație SCIM dezvoltată și implementată la nivelul Primăriei Sector 5.*
- *Parteneri: Asociația pentru Implementarea Democrației*
 - *Valoarea totală a proiectului: 4.352.898,40 lei, din care: valoarea eligibilă nerambursabilă din Fondul Social European – 3.436.600,80 lei; valoarea cofinanțării din bugetul național – 800.084,95 lei*
 - *Perioada de implementare: 19.06.2019 – 18.08.2021*

B) Soluții digitale pentru Sectorul 5 al Municipiului București

- *cod POCA 972 / MySMIS 155759 / "Introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP/1/Introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP"*

- *perioada de implementare: septembrie 2022 – iulie 2023*

- *valoare totală: 3.992.081,00 lei, din care 3.912.239,38 lei este contribuția Uniunii Europene, și 79.841,62 lei contribuție proprie.*

- *Obiectivul general al proiectului: consolidarea capacității administrative a Primăriei Sectorului 5 al Municipiului București, din Regiunea mai dezvoltată București-Ilfov, prin măsuri de planificare strategică (elaborare Strategie Smart City) și prin simplificarea procedurilor administrative cu ajutorul unei aplicații informatice pentru alocare și gestionare fonduri nerambursabile locale din fonduri publice alocate pentru activități nonprofit de interes general.*

- *Obiective specifice:*

OS 1 - Dezvoltarea capacității de planificare strategică care să permită construirea unui plan de dezvoltare și modernizare a Sectorului 5 prin realizarea Strategiei SMART CITY pentru perioada 2023 – 2030.

OS 2 - Implementarea la nivelul Instituției a măsurilor de simplificare a procedurilor administrative și reducerea birocrăției pentru cetățeni în sensul dezvoltării unei aplicații/platforme informatice pentru gestionare

fonduri nerambursabile locale din fonduri publice alocate pentru activități nonprofit de interes general.

- *Grupul țintă, format din beneficiarii direcți și participanții la formare, este dimensionat la numărul de 25 de persoane - personal de conducere și de execuție, care operează cu informații atât la nivel back-office cât și front office, în relație cu directă cu cetățeanul.*

- *Obiectivul general al serviciilor de instruire îl constituie familiarizarea cu noile componente ale soluției informatice extinse, prin însușirea cunoștințelor necesare utilizării aplicației, deprinderea funcționalităților și a modului de folosire a acesteia, înțelegerea implicațiilor și avantajelor raportate la realizarea obiectivelor specifice aferente proiectului. Persoanele instruite vor fi supuse unui proces de evaluare și ulterior certificate.*

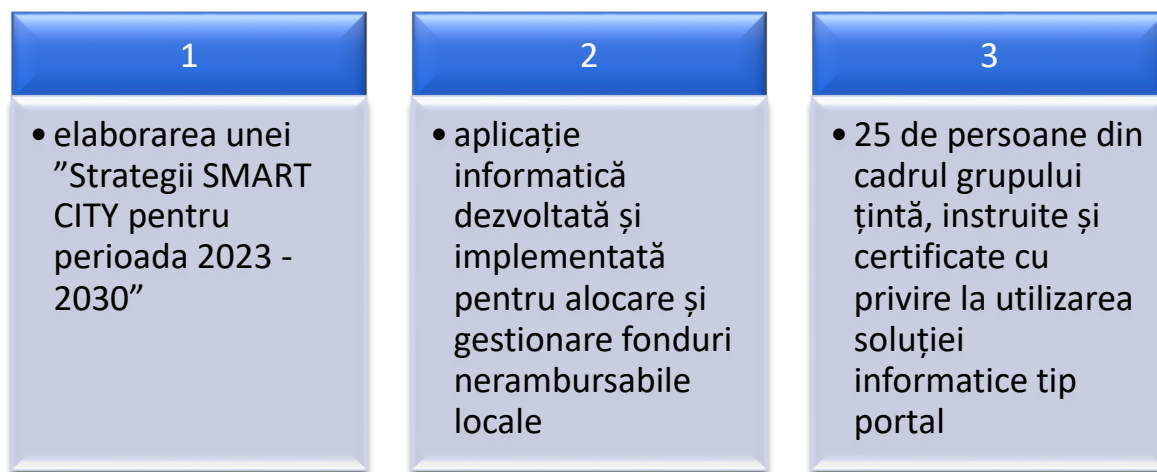


Figure 9 Rezultate așteptate proiect în implementare

Rezultate așteptate:

- **Rezultat 1:** elaborarea unei "Strategii SMART CITY pentru perioada 2023 - 2030";
- **Rezultat 2:** o aplicație informatică dezvoltată și implementată pentru alocare și gestionare fonduri nerambursabile locale;
- **Rezultat 3:** 25 de persoane din cadrul grupului țintă, instruite și certificate cu privire la utilizarea soluției informatice tip portal.

- Proiectul asigură aplicarea principiilor orizontale din Acordul de parteneriat (SECȚIUNEA 1 B - Aplicarea principiilor orizontale menționate la articolele 5, 7 și 8 din Regulamentul UE nr. 1303/2013) relativ la dezvoltarea durabilă, accesibilitate, egalitatea de șanse. Principiul egalității de șanse va fi aplicat în toate etapele implementării proiectului: elaborarea proiectului, implementarea și managementul acestuia, realizarea procedurilor de achiziție, în recrutarea personalului implicat în elaborarea, managementul și în identificarea grupurilor țintă.

- Pe durata implementării proiectului, beneficiarul va asigura condițiile pentru prevenirea oricărei forme de discriminare în implementarea proiectului (Ordonanța de Guvern nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, Art. 2.1). Beneficiarul se angajează să respecte legislația anti-discriminare în contextul recunoașterii faptului că angajații sunt cea mai importantă resursă a unei organizații. Promovarea principiului egalității de șanse în practicile de angajare, selecție și menținere a angajaților va avea rezultate pozitive prin diminuarea

fluctuațiilor de personal, care determină economii privind costurile de recrutare și instruire.

- Proiectul respectă principiul „poluatorul plătește”, conform căruia poluatorul este obligat să suporte cheltuielile pentru realizarea măsurilor de prevenire a poluării sau să plătească pentru pagubele provocate de poluare. Proiectul contribuie la aplicarea principiilor orizontale din Acordul de Parteneriat referitor la dezvoltarea durabilă.

- În cadrul proiectului vor exista și beneficiari indirecti, reprezentati de cetățeni și persoane juridice, care vor putea beneficia direct de rezultatele proiectului.

C) Administrație inteligentă în contextul digitalizării

- Cod Proiect 154822

- Sursa finanțare CP 16/2021 pentru regiunea mai dezvoltată – Fundamentarea deciziilor, planificare strategică și măsuri de simplificare pentru cetățeni la nivelul administrației publice locale din regiunea mai dezvoltată.

- Apel: POCA/973/2/1/Introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP/1/Introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP.

- Axa prioritară 2 – Administrație publică și sistem judiciar accesibile și transparente și Obiectiv specific 2.1. Introducerea de sisteme

și standarde comune în administrația publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP.

- *Obiectivul general al proiectului: optimizarea proceselor orientate către cetățeni, în concordanță cu SCAP, la nivelul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului, sector 5 (competența partajată a administrației publice locale în conformitate cu prevederile art 3 din Legea 292/2011 a asistenței sociale coroborate cu prevederile art 129 din OUG 57/2019 privind Codul administrative). Obiectivul general al proiectului se înscrie în obiectivul general 3 al Strategiei pentru Consolidarea Administrației Publice 2014-2020 (SCAP) precum și în cadrul Axei prioritare și obiectivului specific POCA, respectiv: Axa prioritară 2 – Administrație publică și sistem judiciar accesibile și transparente și Obiectiv specific 2.1. Introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP.*

- *Obiectivele specifice ale proiectului au fost următoarele:*

- *Simplificarea/optimizarea unui set de proceduri interne de lucru în relația cu beneficiarii, de la nivelul nivelului Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului, sector 5, în vederea reducerii birocrăției pentru cetățeni, în concordanță cu Planul integrat de simplificare a procedurilor administrative pentru cetățeni implementate. OS1 corespunde rezultatului de program R3 Proceduri simplificate pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivel local corelate cu Planul integrat de simplificare a procedurilor administrative pentru cetățeni implementate;*



- *Crearea de măsuri de simplificare pentru cetățeni prin dezvoltarea și implementarea unui ecosistem digital interinstituțional interconectat și interoperabil pentru asigurarea accesului online la serviciile gestionate la nivelul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului, sector 5. OS2 corespunde rezultatului de program R3 Proceduri simplificate pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivel local corelate cu Planul integrat de simplificare a procedurilor administrative pentru cetățeni implementate.*
- *Valoarea totală a proiectului: 2.983.315,22 lei*
- *Contribuția proprie: 2%*
- *Perioada implementare: aprilie 2022- august 2023*
- *Rezultatele proiectului includ următoarele:*
 - *Simplificarea procedurilor pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivel local – atins prin elaborarea unui plan de proiectare acceptată.*
 - *Dezvoltarea unei soluții informatice funcționale la nivelul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului, sector 5. Soluția informatică este un ecosistem digital interinstituțional interconectat și interoperabil, care asigură accesul online la serviciile gestionate de Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului, sector 5 în relația cu cetățeanul.*

- *Simplificarea unui set de proceduri interne de lucru pentru debirocratizarea activității cu cetățeanul la nivelul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului, sector 5*

În urma implementării acestor proiecte, Primăria Sectorului 5 (alături de structuri din subordine) s-a dotat cu echipamente IT (hardware, software și de comunicații) după cum urmează:

○Sistem informatic integrat bazat pe infrastructură cloud pentru debirocratizarea proceselor instituției;

○30 computere birou și 30 Pachete Pro (pachet Windows 10 Pro + Office);

○Un Sistem informatic integrat online pentru optimizarea proceselor în cadrul Primăriei Sectorului 5 alături de:

○2 servere și spațiu de stocare în vederea instalării și funcționării sistemului;

○Licențe software și echipamente hardware suplimentare, necesare implementării acestuia.

Cel din urmă este accesibil online și de pe dispozitive mobile și are ca scop simplificarea procedurilor administrative și îmbunătățirea serviciilor oferite de Primăria Sector 5.

Principalele componente ale lui sunt:

- *Comunicare online cu cetățenii: Această funcție permite cetățenilor, firmelor și altor instituții să depună online documente la primărie, fără a fi necesară prezența fizică la ghișeu. Procesul include*

Înregistrarea în sistem, autentificarea, completarea și semnarea electronică a cererii, recepționarea cererii de către angajații instituției, analiza dosarului, alocarea automată a unui număr de înregistrare pentru dosar și comunicarea cu inspectorul dacă este necesar.

- *Dezvoltare registratură online: Acest modul permite depunerea online a documentelor necesare pentru obținerea unui contract pentru un loc de parcare. Procesul implică înregistrarea în sistem, autentificarea, completarea formularului de cerere, atașarea și semnarea electronică a documentelor necesare. După aceasta, angajații instituției analizează dosarul și decid dacă este aprobat, respins sau necesită completare.*

- *Modul inventariere cu coduri de bare: Acesta facilitează tipărirea etichetelor pentru active fixe și obiectele de inventar, scanarea codurilor de bare pentru realizarea inventarului fizic și actualizarea automată a inventarului scriptic vs. inventarul fizic.*

- *Gestiunea patrimoniului public/privat: Acest modul asigură gestionarea bunurilor din patrimoniul public și privat, având legături cu zona financiar-contabilă, harta (poziționare geografică), arhiva electronică și taxe/impozite.*

- *Modul hartă interactivă (GIS): Acesta oferă acces la informații geografice oricărui utilizator din instituție, afișând diverse informații la cerere.*

- *Modul autorizare societăți comerciale, control comercial și disciplină în construcții: Permite gestionarea managerială a activităților din cadrul departamentelor de Autorizări Societăți Comerciale, Control Managerial și Disciplina în Construcții.*

Alături de dotările menționate, Primăria Sectorului 5 este implicată în procesul de elaborare a „Strategiei Smart City 2023-2030” a sectorului. Strategia vizează modernizarea și dezvoltarea sectorului prin tehnologii inovative, cu accent pe îmbunătățirea calității vieții, protecția mediului și dezvoltarea durabilă. Se dorește transformarea unui sector în unul SMART prin eficientizarea traficului, a transportului public, îmbunătățirea relației dintre cetățeni și autorități, a condițiilor de locuit și a sistemelor de sănătate și educație. Procesul de dezvoltare a strategiei implică colectarea și analiza datelor de la instituțiile relevante, realizat de un serviciu specializat subcontractat. Un expert coordonator asigură suportul tehnic și monitorizează toate activitățile. Documentul (în curs de elaborare la momentul redactării prezentei strategii) va fi aprobat de Consiliul Local și diseminat online alături de Strategia de Dezvoltare Digitală a instituției.

D) Platformă Digitală care permite mai multe Operațiuni Online

Nouă platformă digitală, permite și oferă mai multe operațiuni online, cu ajutorul căreia cetățenii pot interacționa mult mai facil cu instituția, inclusiv de pe telefonul mobil. Astfel, locuitorii din sector și nu numai, vor putea depune unele documente online, fără a mai fi nevoiți să piardă timp la ghișeele primăriei, după cum urmează:

- Înrolare în sistem;*
- Cerere și eliberare certificat fiscal;*
- Declarație și decizie impunere auto;*
- Declarație și decizie impunere clădiri și terenuri;*

- Declarație și decizie scoatere evidență auto;
- Alte tipuri de formulare electronice;
- Depunere online cereri la registratură.

De asemenea, aceștia își vor putea face programări prin intermediul site-ului pentru eliberarea unor documente, cum ar fi certificatele de naștere sau cărțile de identitate. În acest mod se vor evita cozile care obișnuiau să se formeze la sediul Serviciului Evidența Populației din Bulevardul George Coșbuc. Cuplurile care își doresc să se căsătorească vor putea să se programeze online la Starea Civilă, pentru depunerea documentelor.

Aceste servicii vin în sprijinul contribuabililor care erau nevoiți să petreacă mult timp la cozile ce se formau la Primăria Sectorului 5. Astfel, aceștia vor beneficia de servicii prin mediul online, fără a parcurge drumuri incomode la ghișeu. Platforma poate prelua în mod prompt solicitări prin internet, 24/24, 7/7 zile și este capabilă să deservescă mai mulți cetățeni simultan, fără întreruperi și incidente. Contribuabilul este informat în mod automat despre stadiul cererii și poate accesa o secțiune de comunicare cu inspectorii alocați rezolvării cererilor în curs.

Platforma este integrată 100% cu sistemul intern al instituției, conduce la scurtarea timpului petrecut de un funcționar pentru rezolvarea unei solicitări prin:

- Automatizarea fluxului de prelucrare a solicitărilor, alocare automată a numărului de înregistrare pe documente (la intrare dar și la ieșire);

– Documentele sunt emise de platformă, din 2 click-uri Validează/ Generează fără să fie nevoie operarea efectivă a documentelor – rapiditate și automatizare în instituție.

Încrederea contribuabilului este câștigată prin transparență și vizibilitatea în livrarea serviciului oferit de platformă.

Pe noua platformă digitală există și modulul care le va permite locuitorilor din sector să verifice în timp real și transparent care este situația locurilor de parcare pe raza sectorului.

D) Finanțări aprobate pentru modernizarea a 55 de Unități de Învățământ în Sectorul 5

Având în vedere importanța acordată în cadrul documentelor strategice ale Uniunii Europene în ceea ce privește educația și dobândirea de competențe digitale, subliniem importanța accesării finanțărilor pentru modernizarea și dotarea cu mijloace tehnologice, cu accent pe importanța dobândirii de competențe inclusiv a cadrelor didactice.

servicii digitale
pentru cetățeni



Aplicația oferă o serie de servicii și eliberări de documente fără prezența contribuabilului la ghișeu:

- Înrolare în sistem
- Cerere și eliberare certificat fiscal
- Declarație și decizie impunere auto
- Declarație și decizie impunere clădiri și terenuri
- Declarație și decizie scoatere evidență auto
- Alte tipuri de formulare electronice
- Depunere online cereri la registratură

În urma cererilor depuse, Primăria Sectorului 5 a obținut aprobarea finanțării pentru modernizarea a 55 de unități de învățământ, prin intermediul fondurilor disponibile prin Programul Național de Redresare și Reziliență (PNRR). O sumă de 10 milioane de euro a fost aprobată în acest scop, echivalentul a 48.256.593,46 lei.

Aceste fonduri vor fi direcționate către îmbunătățirea condițiilor educaționale pentru cei peste 32.000 de preșcolari, elevi și liceeni din sector. Astfel, școlile și instituțiile de învățământ vor beneficia de mobilier nou, echipamente IT cu tehnologie de ultimă generație și materiale didactice moderne, creând un mediu propice pentru un învățământ de calitate și adaptat nevoilor secolului în care trăim.

Proiectul va include modernizarea unui număr semnificativ de laboratoare și alte facilități în unitățile de învățământ din sector, inclusiv 37 de laboratoare de informatică, 27 de laboratoare de fizică, 26 de laboratoare de chimie, și 26 de laboratoare de biologie. În plus, se vor realiza îmbunătățiri în 18 cabinete medicale, 42 cabinete psihopedagogice, 30 de săli de sport și 5 ateliere de practică.

În ultimele luni ale anului 2023, au fost depuse proiecte care totalizează peste 700 de milioane de lei, o valoare cu 17 ori mai mare decât fondurile atrase în ultimii 30 de ani de Sectorul 5.

E) Stadiul soluțiilor digitale

În urma consultărilor purtate în cadrul grupurilor de lucru, echipele consultantului și primăriei au abordat mai multe teme menite să cartografieze situația actuală. Astfel, una dintre teme a constat în analiza funcționalităților unei aplicații de management intern al documentelor în

cadrul primăriei. În urma descrierii funcțiilor utilizate, în ciuda capabilităților platformei, s-a concluzionat că este folosit exclusiv modulul de registratură, prin care sunt alocate numere de înregistrare, ulterior documentele urmând traseul clasic al documentelor, respectiv tipărirea și transmiterea în format letric către departamentele vizate. Aplicația permite și trimiterea documentelor în format electronic, dar documentele se mută fizic între departamente. Nu există o centralizare, respectiv o urmărire a evidenței documentului în timp real. Totodată, aplicația permite folosirea semnăturii electronice, însă aceasta nu este folosită/nu există.

Deasemenea, există un modul de comunicare online cu cetățenii. Aceștia pot depune petiții online, primesc număr de înregistrare al documentului, procesarea are loc intern, iar aplicația ar fi trebuit să permită ca petiția să fie primită electronic, procesată și răspunsul să fie transmis de aceeași manieră, cu toate acestea, petițiile primesc același circuit urmat în format clasic.

Arhivarea documentelor: Normele privind stocarea documentelor, inclusiv cele financiar-contabile sunt detaliate, variind în funcție de tipul documentelor și de rolul lor. Legislația referitoare la stocarea documentelor se aplică atât pentru varianta pe hârtie, în dosare numerotate și parafate, cât și pentru cea electronică, indiferent dacă aceasta este realizată de către instituția respectivă sau de o firmă de arhivare subcontractată. Aceasta oferă entităților opțiunea de a alege modalitatea de stocare. Referitor la arhiva instituției primăriei Sector 5 București, aceasta se păstrează la un furnizor de arhivare în format fizic, iar din discuțiile purtate în cadrul grupului a rezultat că nu există o arhivă electronică în condițiile legii;

Referitor la parcările ce intră în evidența Sectorului 5, s-a evidențiat existența unui modul de parcări, dar s-a observat că departamentul de parcări nu mai face parte din primărie. În urma analizei proprii a consultanților s-a evidențiat că locurile de parcare de reședință destinate atât persoanelor fizice cât și celor juridice, sunt gestionate de Serviciul Parcări de Reședință Sector 5, iar din 2022 locurile de parcare de reședință pot fi solicitate online. Primăria Sectorului 5 care administrează peste 20.000 locuri de parcare de reședință amenajate, a realizat cartografierea locurilor de parcare și reprezentarea acestora grafic, pe o hartă electronică (GIS) și a dezvoltat o platformă electronică web prin intermediul căreia orice cetățean poate :

- să vadă în orice moment disponibilitatea locurilor de parcare din zona de reședință situată în sectorul 5;
- să solicite atribuirea unui loc de parcare;
- să actualizeze contractul de închiriere a locului de parcare;
- să descarce oriunde s-ar afla, contractul de închiriere a locului de parcare, fără a fi nevoie de prezența fizică la sediul Primăriei.

Totodată, conform website-ului care gestionează interfața cu utilizatorii (<https://parcarisector5.ro/>) s-a constatat că pentru anul 2023 au fost aduse îmbunătățiri, respectiv că aplicația este interconectată cu serverele BAAR și RAR, sistemul actualizând automat informațiile referitoare la asigurarea obligatorie (RCA) și ITP. În cazul cetățenilor care nu dețin mijloacele tehnice necesare accesării platformei online sau care întâmpină dificultăți pe parcursul procesului de transmitere electronică a solicitărilor, îndeosebi persoane vârstnice, transmiterea se va efectua tot prin intermediul

platformei online, la sediul Serviciului Parcaje Auto de Reședință Sector 5, cu sprijinul reprezentanților instituției.

În egală măsură a fost determinată existența unui modul de control intern managerial (SCIM), pentru care însă nu au fost identificate resurse pentru a putea fi folosit, resursele necesare fiind atât umane cât și tehnice. Managementul Controlului Intern reprezintă totalitatea politicilor și procedurilor dezvoltate și implementate de către conducerea și angajații unei entități publice, cu scopul de a furniza o asigurare rezonabilă pentru:

- realizarea obiectivelor entității publice într-un mod economic, eficient și eficace;
- respectarea reglementărilor externe și a politicilor și procedurilor de management;
- protejarea activelor și informațiilor;
- prevenirea și detectarea fraudelor și erorilor;
- menținerea calității documentelor contabile și generarea în timp util a informațiilor fiabile legate de domeniul financiar și de management;

S-a stabilit existența unui modul GIS pe care sunt marcate câteva puncte de interes. Aceasta prezintă acces cu două interfețe, una internă care conține mai multe informații, fiind mai elaborată și una pentru public, pentru care există și un site dedicat.

În ceea ce privește departamentul contabilitate a fost identificată existența unui modul aflat în curs de înlocuire, sistem de tip ERP (Enterprise Resource Planning) respectiv, un sistem software pentru managementul

integrat al proceselor și operațiunilor din diferite zone: achiziții, vânzări, contabilitate, managementul relațiilor cu clienții, management proiecte și alte activități ce privesc lanțul logistic.

Deasemenea alte provocări sunt întâmpinate de Departamentul Urbanism, ce necesită identificarea unei soluții care să ajute la eliminarea procedurilor birocratice, în ceea ce privește utilizarea semnăturii digitale și migrarea modulului de programări, ce nu a avut loc nici la Casa de Căsătorii a Sector 5.

Referitor la nevoia de competențe digitale pentru majoritatea angajaților nu au putut fi identificați indicatorii, urmând a fi elaborată o recomandare în acest sens, în conformitate cu prioritățile de finanțare stabilite de cadrul european, respectiv național.

Referitor la semnătura digitală - instituția deține un set de semnături electronice, pe două nivele: unul este folosit de primar, viceprimari, alte persoane autorizate, în timp ce alți angajați au semnătură electronică calificată, aproximativ în număr egal în cloud, respectiv cu token.

Departamentul de achiziții nu are Sistemul Electronic de Achiziții publice, (SICAP) interconectat cu vreun modul intern de referate, în vederea automatizării proceselor, Poliția locală are un sistem de camere video, un sistem pe care îl monitorizează, sunt ale primăriei, dar există alți actori care au/solicită acces la informațiile pe care aceștia le au. În ceea ce privește amenajarea parcurilor - există în derulare un proiect/ o acțiune prin care se verifică starea copacilor din sector, pentru evitarea accidentelor și pentru a acționa preventiv.

F) Analiză a site-ului instituției Sector5.ro

Pentru a evalua importanța pe care Primăria Sector 5 o acordă e-guvernării, a fost realizată o analiză a site-ului instituției, din perspectiva utilizării noilor tehnologii pentru prezentarea informațiilor, conectarea cu cetățenii și furnizarea de servicii către cetățeni și companii. Site-ul oficial este principalul vehicul prin care informațiile și serviciile online oferite de instituție ajung la cetățeni, companii sau organizații neguvernamentale. Pentru analiza infrastructurii și a proceselor digitale, precum și a rezultatelor în timp ale serviciilor online, am avut discuții și am primit informații de la persoanele din Primăria Sector 5 responsabile cu implementarea serviciilor electronice și cu digitalizarea back-office-ului.

Securitate și protecția datelor cetățenilor

În această categorie Primăria Sector 5 a reușit să aplice bunele practici în ceea ce privește securitatea și protecția datelor. Vizitatorii site-ului sunt avertizați în legătură cu folosirea cookies, există o pagină cu informații suplimentare care descrie exact ce este un cookie și cum pot fi ele activate și dezactivate în principalele browsere, dar și o detaliere mai clară a datelor care sunt colectate, cum sunt ele folosite și cum pot cetățenii avea control asupra acestor date. Mai mult, politica privind cookies este marcată în index și face trimitere către linkul detaliat <https://sector5.ro/privacy-center/cookie-policy/>. Paginile site-ului au un certificat de securitate valid, ceea ce, pe lângă creșterea încrederii utilizatorilor, duce și la punctarea superioară (indexarea) a site-ului de către motoarele de căutare (poate apărea mai sus în lista rezultatelor unei căutări).



Ergonomie

Site-ul poate fi accesat din browserele importante. Designul noului site este în general plăcut și adaptat la tendințele de design moderne. Site-ul este organizat și este foarte coerent, prezintă Instrumente pentru accesibilitate, marcate vizibil încă din index.

Site-ul nu are și o variantă, chiar și limitată, în limba engleză sau într-o altă limbă de circulație internațională, și nici nu au fost găsite alte site-uri care să se adreseze investitorilor sau locuitorilor străini, de pildă, care să ofere informații de bază și date directe de contact către un departament specializat.

De menționat este și faptul că website-ului primăriei este adaptat pentru terminalele mobile.

Participare și implicarea cetățenilor

În ceea ce privește modalitățile prin care cetățenii Sectorului 5 pot intra în contact cu primăria, sunt foarte clar explicate, încă din indexul site-ului. Există numere de telefon, adresa și mai ales programul de lucru, precum și adrese de mail pentru principalele departamente, inclusiv persoana responsabilă pentru departamentul respectiv. Nu este clar însă dacă există posibilitatea trimiterii, printr-un formular de contact, a unor mesaje online prin care să se solicite diverse informații, de pildă. Înscrierea în audiență nu se poate face online și nu este clar dacă aceste audiențe se pot desfășura, inclusiv prin videoconferință.

Pentru comunicarea cu cetățenii, în afară de site-ul instituției, Primăria Sector 5 folosește și o pagină de Facebook oficială. Are deasemenea un cont de YouTube, dar acesta necesită adăugarea de conținut recent. Un punct important de subliniat este faptul că, desi nu au fost postate pe canalul de YouTube, ședințele Consiliului Local sunt disponibile transparent pe pagina de Facebook oficială.

https://sector5.ro/telefoane-utile/ 67%

Telefon: 021.314.43.18, 021.314.46.80
 Telefon Sesizări cetățeni: 021.315.05.20
 E-mail: primarie@sector5.ro

Program de lucru al Primăriei Sector 5 Luni - Joi - 08.00-16.30; Vineri 08.00-14.00

CONTACTAȚI-NE

Primăria Sectorului 5

Telefon Sesizări cetățeni: 021.315.0520
 E-mail: sesizari@sector5.ro

031.9451 DISPECERAT POLIȚIA LOCALĂ	031.9885 DISPECERAT POLIȚIA LOCALĂ 1	0799.208.181 TAXE SI IMPOZITE	031.433.64.24 INFORMAȚII DGASFC	021.314.43.18 SPAȚIU LOCATIV	021.314.43.18 PARCĂRI
021.314.43.18 STARE CIVILĂ	021.314.46.80 /int. 1033 PROGRAMARE AUDIENȚE	021.314.43.18 AUTORIZAȚII DE FUNCȚIONARE	0799.413.636 TELEFONUL VĂRSNICULUI	021.314.43.18 ASOCIAȚII DE PROPRIETARI	

PRIMĂRIA SECTORULUI 5

Programare audiențe

021.314.43.18; 021.314.46.80 /int. 1033

primarie@sector5.ro
 audiente@sector5.ro

Biroul Relatii cu Mass Media

Figure 10 Captura website numere utile

Conținut

Site-ul reunește o cantitate destul de mare de informație, legată atât de funcționarea internă a instituției, cât și informații care pot să intereseze cetățenii sau companiile. Segmentarea acestor informații și încadrarea acestora în categorii logice este în general bună, organizarea datelor existente cu ajutorul meniurilor fiind logică și ușor de înțeles. Astfel, desi stufos, informațiile snt prezentate coerent și detaliat.

Mai mult site-ul Primăriei Sector 5 București prezintă un Ghid al documentelor necesare, menit să ajute cetățenii în informarea inițială (<https://sector5.ro/acte-necesare-ghid/>), iar principalele telefoane utile, cel mai frecvent căutate de cetățeni sunt marcate distinct, vizibil în website, inclusiv în index. (<https://sector5.ro/acte-necesare-ghid/>)

Servicii online

În ceea ce privește serviciile online, Primăria Sector 5 nu oferă servicii online, sau facilități cetățenilor sau firmelor.

Taxele și impozitele pot fi plătite online, atât pentru persoanele fizice (prin ghiseul.ro), cât și pentru persoanele juridice iar pe site ul dedicat (ditl5.ro) sunt subliniate explicit și conectate ConectX Online, Avansis Online și Ghiseul.ro. Plata online a amenzilor nu este menționată în nici un fel pe site, chiar dacă, teoretic, ea poate fi realizată prin intermediul ghiseul.ro.

Astfel, considerăm că site-ul instituției trebuie adaptat pentru a fi mai mult decât un site de informare, extrem de util, dar căruia îi lipsește integrarea pentru a răspunde cu adevărat nevoilor instituției și cetățenilor, prin servicii de tipul Registratură online, urmărirea cererii, traseul acesteia, etc.

III. Elaborarea strategiei de dezvoltare digitală a Sectorului 5

III.1. Necesitatea implementării unei strategii de dezvoltare digitală la nivelul Sectorului 5

Elaborarea unei strategii de dezvoltare digitală a Sectorului 5 este o prioritate esențială pentru instituția Primăriei, creându-se astfel un cadru general pentru abordarea provocărilor și oportunităților procesului de digitalizare, investițiilor eficiente în tehnologie și asigurarea că toți cetățenii sectorului beneficiază de transformarea digitală a serviciilor din cadrul Primăriei.

În procesul de realizare a strategiei s-au avut în vedere aspecte ce țin de planificarea strategică și alocare a resurselor la nivelul administrației publice locale, eficientizarea și simplificarea serviciilor furnizate cetățenilor de către primărie, promovarea modernizării în administrația publică locală din municipiu, prin dezvoltarea cunoștințelor și abilităților personalului din cadrul primăriei.

Obiectivul principal al realizării unei strategii de dezvoltare digitală este de a crea un cadru general prin care Primăria Sectorului 5 să poată utiliza tehnologia digitală pentru a îmbunătăți eficiența, transparența și calitatea serviciilor publice pe care le oferă cetățenilor săi.

Acest lucru include transformarea modului în care Primăria interacționează cu cetățenii și cu alți actori interesați, îmbunătățirea

accesului la serviciile publice digitalizate și promovarea unei mai mari participări a cetățenilor la procesul decizional din cadrul sectorului.

O strategie de digitalizare se va concentra pe experiența actorilor implicați precum funcționari publici, mediul de afaceri, instituții partenere, vizând ca rezultat schimbări ale designului organizațional, culturii, politicilor și priorităților necesare integrării tehnologiilor noi și emergente.

Convergența tehnologiilor digitale va permite luarea deciziilor „strategice”, bazate pe obiective și rezultate convenite, spre deosebire de abordarea „tactică” – tradițională.

Strategia de digitalizare a Sectorului 5 răspunde nevoii instituționale de a transforma canalele de comunicare dintre direcțiile, serviciile și compartimentele interne precum și cele care conectează instituția atât cu subordonatele cât și cu cetățeni, instituții, parteneri.

Un alt aspect ce trebuie remarcat este faptul că există rezistența la schimbare este datorată și nivelului de competențe digitale care nu au fost promovate și dezvoltate suficient de mult în toți acești ani. Acest lucru, văzut în dinamica actuală a dezvoltării tehnologiilor, a făcut ca o parte din infrastructură să aibă nevoie de revigorare. O amânare a dezvoltării acestei strategii și a implementării soluțiilor cerute de ea prezintă riscul de a rata oportunitățile de finanțare și exploatare a potențialului evoluției digitale, cunoscut fiind faptul că viteza cu care lumea IT-ului se dezvoltă este mai mare decât viteza de învățare / adaptare a utilizatorilor

Prezentul document se constituie ca o provocare, în primul rând, dar și ca o oportunitate pentru reinventarea radicală a modelului operațional al instituției grație peisajului digital actual. Implementarea strategiei de

digitalizare va duce la o transformarea a instituției într-un model de bogat în funcționalități, realizat printr-un set de servicii bazate pe cerere, agilitate, flexibilitate și integrare, cu capacitatea de a simplifica, standardiza și partaja fluxurile de informații – Sectorul 5 putându-se astfel alinia cu celelalte sectoare ale Municipiului București și devenind astfel un model de bune practici în ecosistemul administrațiilor publice din România.





VIZIUNE

III.2. Valorile, misiunea și viziunea Primăriei Sectorului 5

Valorile după care se ghidează Primăria Sectorului 5 gravitează în jurul cetățeanului, a respectului pentru educație, cultură, viitor, sănătate, comunitate, mediu. Transparența, eficiența și încrederea dintre cetățeni și Primărie sunt factorii cheie care pot transforma și moderniza o administrație. Motto-ul Primăriei Sector 5 este ***Din inimă pentru sectorul nostru.***

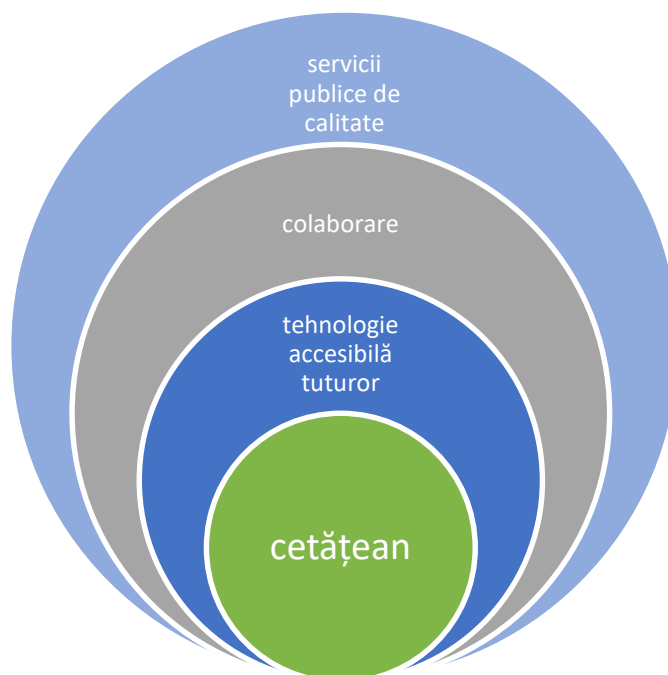


Figure 11 Viziunea sectorului 5

Primăria Sectorului 5 se angajează să promoveze transparența și eficiența în toate aspectele administrației sale. Comunicarea deschisă și accesul la informații sunt esențiale pentru o comunitate informată și implicată. Eficiența în furnizarea serviciilor publice înseamnă că fiecare cetățean are acces la ceea ce are nevoie, în timp util și fără birocrație inutilă.

VIZIUNEA

Sectorul 5 se angajează într-o strategie de transformare digitală cu viziunea de a aduce tehnologia în viața fiecărui cetățean. Ne propunem să dezvoltăm un oraș incluziv, participativ și sustenabil, în care nimeni să nu fie lăsat în urmă în era digitală. Din inimă pentru sectorul nostru și cu ajutorul cetățenilor, sectorului public, mediului academic, companiilor private, organizațiilor nonprofit și hub-urilor de inovare, vom utiliza toate resursele disponibile pentru a face tehnologia accesibilă tuturor. Împreună, vom crea o comunitate locală, metropolitană și regională prosperă, sporind calitatea vieții locuitorilor noștri prin intermediul tehnologiei, care va servi ca un catalizator al schimbării, nu ca un scop în sine.

MISIUNEA

Misiunea pe care și-o propune este să promoveze și să implementeze tehnologiile digitale de ultimă oră pentru a îmbunătăți accesul și eficiența serviciilor publice pentru toți cetățenii Sectorului 5. Angajamentul este transformarea serviciilor publice prin digitalizare și inovație în vederea creării unei administrație mai transparente și mai accesibile, facilitând participarea activă a cetățenilor în procesul decizional.

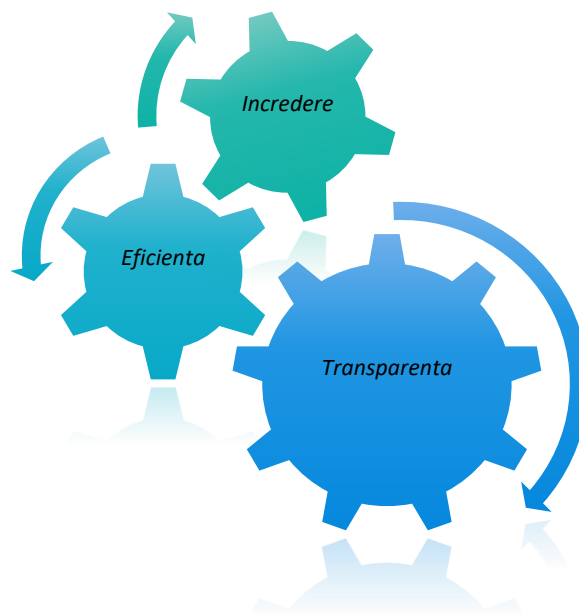


Figure 12 Misiune

Primăria Sectorului 5 din București este conștientă de importanța adoptării și adaptării la digitalizare. Sectorul 5 are o populație diversă și o economie înfloritoare, cu o nevoie în creștere de servicii publice eficiente și accesibile.

Ultimii ani au arătat cât de important este pentru administrația publică să poată oferi servicii publice în mod virtual, în condiții de siguranță și eficiente.

Cu toate acestea, tranziția către era digitală nu este fără provocări, existând inegalități digitale, diferențe în accesul la tehnologie și la dobândirea competențelor digitale, fiind nevoie de investiții semnificative în infrastructura digitală, în securitatea cibernetică și în resursele umane pentru a asigura o transformare digitală de succes.

III.3. Stabilirea direcției de dezvoltare și planul de acțiune

Pentru a realiza obiectivul principal al realizării unei strategii de dezvoltare digitală, strategia are la baza următorii piloni de dezvoltare:

1. Digitalizarea fluxurilor și proceselor operaționale din cadrul primăriei

- Automatizarea proceselor operaționale va reduce timpul de procesare și va elimina erorile umane, permițând personalului Primăriei să se concentreze pe sarcini mai complexe și să rezolve problemele eficient și transparent;*
- Digitalizarea fluxului de management al documentelor, registratura electronică și arhiva digitală, fluxuri de documente și semnătura electronică;*

Digitalizarea și operaționalizarea fluxurilor în cadrul primăriei aduc beneficii substanțiale pentru cetățeni prin creșterea accesibilității și convenabilității serviciilor publice, sporind în același timp eficiența, rapiditatea și transparența proceselor administrative. Automatizarea proceselor operaționale nu numai că elimină erorile umane și scurtează timpul de procesare, dar și permite personalului municipal să se concentreze pe sarcini mai complexe, îmbunătățind astfel calitatea serviciilor oferite comunității. În plus, adoptarea tehnologiei facilitează o

mai bună gestionare a datelor, economisirea resurselor, stimularea participării cetățenești și inovarea în prestarea serviciilor locale, conducând la o administrație locală mai adaptabilă, responsabilă și centrată pe cetățean.

2. Dezvoltarea competențelor digitale ale funcționarilor publici din cadrul Primăriei și ale subordonatelor

- Având în vedere ritmul accelerat de digitalizare și transformare tehnologică în domeniul administrației publice, recomandăm ca personalul administrativ să participe la cursuri de pregătire și dezvoltare profesională continue. Aceste cursuri ar trebui să aibă ca obiectiv furnizarea de competențe practice legate de soluțiile de digitalizare care au fost deja implementate sau sunt în curs de implementare în Primăria Sectorului 5. Participarea la astfel de programe de formare va ajuta la optimizarea și operationalizarea soluțiilor tehnice propuse, sporind eficiența proceselor și îmbunătățind serviciile oferite către public.

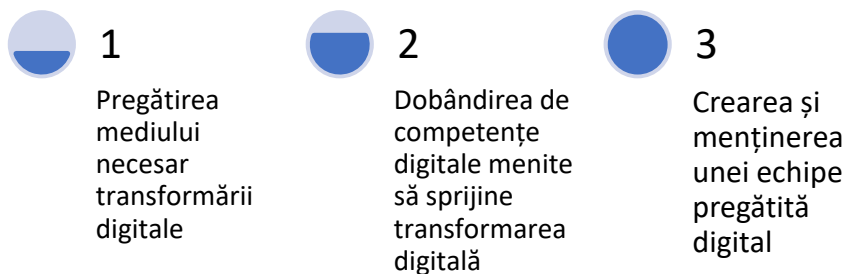


Figure 13 Creșterea competențelor digitale

Pilonii Transformării digitale la Primăria Sector 5

1

Digitalizarea fluxurilor și proceselor operaționale din cadrul primăriei

2

Dezvoltarea competențelor digitale ale funcționarilor publici

3

Crearea unei infrastructuri IT și de resurse software eficiente și performante

4

E-Guvernare

5

Stimularea inovației tehnologice și încurajarea parteneriatelor public-private

3. Crearea unei infrastructuri IT și de resurse

software eficiente și performante care să permită interoperabilitatea datelor, transparența la nivelul informațiilor în vederea luării de decizii rapide bazate pe informații corecte și în timp real;

- integritatea și interoperabilitatea datelor și informațiilor;
- securitatea și confidențialitatea datelor.

Prin dezvoltarea unei infrastructuri IT robuste și a resurselor software adecvate, primăria vizează să asigure un flux eficient și sigur al informației, facilitând astfel comunicarea interdepartamentală și cu cetățenii. Interoperabilitatea datelor garantează că diferitele sisteme și programe utilizate în cadrul primăriei pot comunica între ele, eliminând barierele de informare și dublările. Acest lucru, la rândul său, permite luarea de decizii rapide și informate, bazate pe informații corecte și actualizate în timp real. Pe lângă aceasta, integritatea informației asigură că datele sunt exacte și neschimbate de-a lungul tranzacțiilor sau transferurilor, în timp ce măsurile de securitate și confidențialitate protejează informațiile sensibile și personale ale cetățenilor, consolidând astfel încrederea publicului în serviciile digitale oferite de administrația locală.

4. E-Guvernare

- Servicii publice digitale, prin implementarea unei platforme digitale de interoperabilitate în vederea îmbunătățirii accesului cât mai facil la informații pentru toți cetățenii sectorului.

- Deasemenea platforma permite cetățenilor să se implice în luarea deciziilor la nivelul consiliului local, să voteze pe probleme importante, să propună idei noi, și să ofere feedback despre serviciile existente. Aceste platforme pot ajuta la crearea unei guvernări mai deschise, transparente și participative.

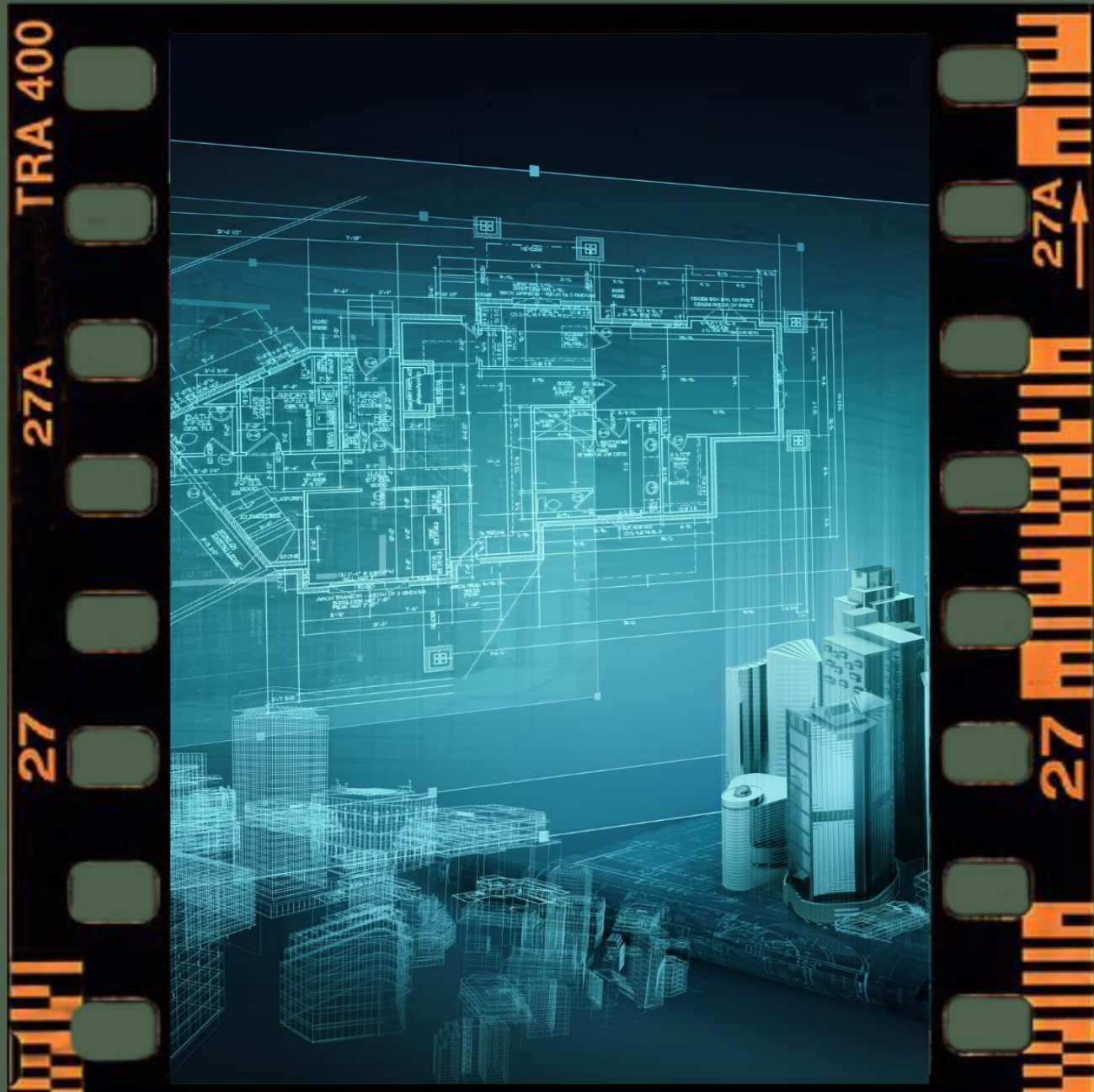
5. Stimularea inovației tehnologice și încurajarea parteneriatelor public-private în vederea dezvoltării serviciilor publice digitale;

- Inteligența artificială și analiza datelor pot permite administrației publice să identifice modele și tendințe care pot ajuta la luarea deciziilor; realitatea virtuală și augmentată pot oferi noi modalități de instruire și educație;

- Poate să colaboreze cu universitățile și centrele de cercetare pentru a stimula dezvoltarea de soluții tehnologice inovatoare;

- Sectorul privat are expertiza, resursele și agilitatea necesare pentru a conduce inovația tehnologică. Prin formarea de parteneriate cu companiile private, Primăria sectorului 5 poate beneficia de aceste resurse pentru a îmbunătăți și a extinde serviciile publice digitale.

Cei 5 piloni propuși în elaborarea strategiei de dezvoltare digitală reprezintă principalele direcții pe care Primăria Sectorului 5 intenționează să le urmeze în următorii ani, pentru a realiza transformarea digitală și a asigura că beneficiile acestei transformări sunt resimțite de toți cetățenii săi.



PORTOFOLIU DE PROIECTE

III.4. Elaborarea portofoliului de proiecte

a) Propuneri de digitalizare în gestionarea resurselor primăriei

În economia digitală, utilizarea unui software de tip ERP a devenit condiție esențială pentru administrațiile publice, aceasta neputând funcționa eficient, fără un sistem care să permită circulația informației în format digital, obținerea unei imagini unitare asupra activității instituției, identificarea rapidă a veniturilor și cheltuielilor și susținerea deciziilor cu date în timp real.

ERP - Enterprise Resource Planning (planificarea resurselor întreprinderii) reprezintă o platformă software integrată ce permite gestiunea tuturor activităților și resurselor unei organizații precum: gestiune financiar contabilă, salarizare, vânzări și achiziții, iar prin resurse: oameni, echipamente, stocuri de materii prime.

Elementul cheie al unui software ERP este integrarea întregii activități și utilizarea unei baze de date unice. Astfel, toate informațiile sunt centralizate și circulă fluid între departamente, iar managementul are o singură sursă de adevăr. Sistemul este alcătuit din mai multe module integrate (în funcție de specificul activității), care operează în timp real, ceea ce permite automatizarea fluxurilor de lucru și obținerea facilă a rapoartelor manageriale.

Exemple de module ale unui software ERP: Gestiune financiar contabilă, Salarizare și administrare personal, Bugete, Comercial (Ofertare, Achiziții, vânzări), Aprovizionare și managementul depozitului,

Managementul contractelor, managementul proiectelor, Raportare, analiză și prognoză.

b) Implementarea unei platforme digitale integrate

Activitatea Primăriei sectorului 5 se bazează pe vehicularea documentelor pe suport de hârtie între compartimentele funcționale și pe semnături olografe, procese consumatoare de timp, nu întotdeauna eficiente, fără o trasabilitate precisă și fără posibilitatea de a calcula indicatori de performanță privind fluxurile de activitate ale primăriei. Necesitatea adoptării unui sistem digital modern la toate nivelurile primăriei și pentru toate procedurile administrative, va permite fundamentarea deciziilor managementului și operarea angajaților instituției în baza unor informații corecte, complete și consistente, obținute la momentul necesar și în timp real, direct din bazele de date constituite și exploatare în fiecare dintre domeniile de activitate ale primăriei.

Prin implementarea platformei digitale integrate se urmărește ordonarea, ritmicizarea și automatizarea fluxurilor de activitate din cadrul primăriei, care vor contribui la reducerea timpului de prelucrare a documentelor și eliminarea timpilor de așteptare. În același timp, proiectarea unitară a fluxurilor digitale - urmând aceeași metodologie și același set de principii - va asigura un grad superior de creștere a eficienței activităților.

Astfel se va realiza procesarea documentelor în mod digital, fapt care va conduce la îmbunătățirea organizării și controlul documentelor și informațiilor necesare, îmbunătățindu-se accesul la serviciile publice prestate în mod rapid, ușor și precis, crescând eficiența și transparența în

relația cu cetățenii, autoritățile administrației publice locale și centrale, mediul de afaceri, mediul asociativ. Totodată, platforma va respecta prevederile legale din România referitoare la digitalizarea administrației publice (cu privire la interoperabilitate, securitate cibernetică, semnătură digitală, securizarea comunicațiilor, GDPR), asigurarea securității cibernetică a rețelei și infrastructurii digitale a primăriei fiind unul dintre elementele de bază pentru asigurarea unor servicii de calitate.

Asigurarea calității accesului la serviciile publice oferite de Primăria Sectorului 5 prin simplificarea procedurilor operaționale, reducerea birocrăției pentru cetățeni și eficientizarea activității personalului de specialitate se va realiza prin implementarea unui sistem informatic integrat. Acesta va cuprinde echipamente, aplicații standard și servicii de analiză, proiectare, dezvoltare și implementare, necesare pentru realizarea unor platforme software, atât front office cât și back office, inclusiv cu componente mobile. Toate acestea sunt menite să optimizeze activitățile de interacțiune cu cetățenii, dar și să ofere rezolvarea solicitărilor acestora atât prin automatizarea proceselor, cât și prin construirea unor baze de date integrate și a unor module de aplicații interconectate.



c) Propuneri de Digitalizare a serviciilor publice din subordonate

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 5

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 5 este o instituție publică, în subordinea Consiliului Local Sector 5, cu rolul de a asigura aplicarea politicilor sociale pentru protecția copilului, familiei, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități și altor grupuri vulnerabile [38]. În vederea eficientizării activității acesteia se propun următoarele inițiative:

- *Dezvoltarea unei Platforme Digitale care să centralizeze toate serviciile oferite de Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 5. Aceasta ar putea include formulare online pentru solicitări, un sistem de programări, o secțiune pentru știri și actualizări și o bază de date accesibilă pentru cazurile gestionate.*
- *Automatizarea proceselor: Utilizarea tehnologiilor RPA și IPA (Robotic Process Automation, respectiv Intelligent Process Automation) pentru a automatiza anumite procese, cum ar fi gestionarea cererilor, urmărirea progresului cazurilor și generarea rapoartelor. Aceasta ar reduce sarcina administrativă și ar îmbunătăți eficiența.*
- *Realizarea unui Sistem de comunicare digitală: Implementarea unui sistem de comunicare digitală pentru a îmbunătăți colaborarea între angajații instituției și pentru a facilita comunicarea cu cetățenii care au nevoie de serviciile acesteia. Acesta ar putea include aplicații de chat sau*

mesagerie instant, sisteme online de videoconferință și resurse cloud de partajare a documentelor.

- *Analiza datelor: Utilizarea analizei datelor pentru a înțelege mai bine nevoile comunității și pentru a îmbunătăți serviciile. Acest lucru ar putea include colectarea și analiza datelor despre utilizarea serviciilor și culegerea feedback-ului cetățenilor.*

- *Securitatea datelor: Îmbunătățirea securității datelor pentru a proteja informațiile sensibile ale beneficiarilor. Acest lucru ar putea include implementarea de criptare, autentificare în doi pași etc.*

- *Dezvoltarea unei aplicații mobile: Pentru a face serviciile mai accesibile, se poate dezvolta o aplicație mobilă care să permită beneficiarilor să solicite ajutor, să programeze întâlniri, să primească notificări și să acceseze resurse de suport.*

- *Educație digitală: Nu în ultimul rând totuși, oferirea de cursuri de educație digitală pentru personalul instituției, pentru a-i învăța să utilizeze noile tehnologii și să se adapteze la mediul digital, este de asemenea un aspect foarte important.*

Aceste inițiative ar trebui să fie luate în considerare în cadrul unei strategii de digitalizare; aceasta trebuie să includă și evaluarea nevoilor tehnologice ale instituției, instruirea personalului și asigurarea securității datelor.

Amenajare Edilitară S5 S.R.L

Inițiativele de digitalizare ce pot fi aliniate la strategia generală a companiei astfel:

- *Platformă online de gestionare a proiectelor: Implementarea unei platforme digitale care permite gestionarea tuturor proiectelor companiei într-un singur loc. Aceasta ar putea include caracteristici precum urmărirea progresului proiectului, colaborarea în timp real, gestionarea resurselor și planificarea sarcinilor.*
- *Sistem de management al relațiilor cu clienții (Customer Relationship Management – CRM): Implementarea unui software CRM poate ajuta la îmbunătățirea relațiilor cu cetățenii și furnizorii de servicii prin gestionarea eficientă a interacțiunilor cu aceștia. Acesta poate ajuta la înțelegerea mai bună a nevoilor, la îmbunătățirea serviciului de salubritate și la construirea de relații mai puternice.*
- *Automatizarea proceselor de afaceri (Business Process Automation – BPA): Automatizarea proceselor repetitive prin intermediul RPA/IPA poate ajuta la reducerea timpului necesar pentru a finaliza aceste sarcini și poate îmbunătăți eficiența și productivitatea generală.*
- *Utilizarea tehnologiilor IoT (Internet of Things): Prin intermediul dispozitivelor conectate la Internet, tehnologia IoT poate fi utilizată pentru a monitoriza și a controla în timp real consumul de energie și resurse, ajutând astfel la atingerea obiectivelor de sustenabilitate ale companiei.*
- *Platforma digitală de e-learning: Pentru a asigura pregătirea corespunzătoare a forței de muncă în domeniul specific, calitate, protecția mediului, securitate și sănătate în muncă, poate fi implementată o platformă de e-learning. Aceasta ar putea oferi materiale de instruire online și teste pentru a se asigura că toți angajații sunt bine instruiți.*

- *Sistem de comunicare digitală: Pentru a facilita comunicarea și colaborarea între angajați, poate fi implementat un sistem dedicat de comunicare digitală. Acesta poate include un sistem de mesagerie instant, videoconferințe și cloud.*
- *Sistem de analiză a datelor: Un sistem de analiză a datelor poate ajuta la colectarea și analiza datelor relevante pentru a face previziuni și a lua decizii informate. Acesta poate include analiza datelor de vânzări, feedback-ul cetățenilor și analiza performanței angajaților.*
- *Securitatea datelor: Asigurarea securității datelor este esențială în era digitală. Implementarea unor măsuri de securitate adecvate se impune încă din momentul dezvoltării soluțiilor – secure by design.*

Direcția Impozite și Taxe Locale Sector 5

În momentul redactării prezentei strategii aceasta este, probabil, cea mai digitalizată instituție din subordinea Primăriei Sector 5. În continuare, vom dezvolta câteva aspecte care evidențiază această digitalizare avansată:

- *Plata online a impozitelor și taxelor locale: Oferind contribuabililor opțiunea de a-și plăti impozitele și taxele online, instituția a îmbunătățit semnificativ experiența utilizatorului, economisind timp și resurse, atât pentru cetățeni, cât și pentru personalul administrativ.*
- *Portalul Web pentru contribuabili: Portalul oferă o interfață intuitivă și eficientă prin care cetățenii pot accesa informații privind obligațiile fiscale, pot calcula valoarea impozitelor datorate și pot depune declarații fiscale. Portalul poate oferi, de*

asemenea, actualizări și notificări privind schimbările în reglementările fiscale.

Cu toate acestea următoarele idei ar putea îmbunătăți și mai mult activitatea instituției:

- *Extinderea automatizării proceselor: Recomandăm continuarea exploataării opțiunilor de automatizare pentru alte procese repetitive. Acest lucru ar putea duce la reduceri suplimentare ale duratei de procesare și la îmbunătățirea eficienței angajaților.*

- *Îmbunătățirea sistemului de gestionare a bazelor de date: Este important a fi considerată evaluarea periodică a sistemului actual de gestionare a bazelor de date pentru menținerea la zi a celor mai recente standarde și tehnologii. Astfel, poate fi asigurată eficiența analizei datelor și calitatea deciziilor luate.*

- *Consolidarea securității datelor: Recomandăm continuarea proceselor de actualizare și îmbunătățire a măsurilor de securitate pentru a sporirea protecției împotriva celor mai recente amenințări cibernetice. Este importantă efectuarea controalelor de securitate periodice în vederea asigurării că toate măsurile de securitate sunt în conformitate cu cele mai recente reglementări.*

- *Realizarea unui sistem de ticketing pentru asistență: Recomandăm dezvoltarea unui astfel de sistem deoarece el poate duce la o rezolvare mai eficientă a problemelor și la o mai mare satisfacție a cetățenilor.*

- *Extinderea formării digitale pentru angajați: Recomandăm continuarea procesului de formare digitală a angajaților prin contractarea instituțiilor de învățământ superior care furnizează cursuri de pregătire în format executiv / postuniversitar pe tematici asociate activităților instituției. Acest lucru va asigura că angajații sunt la curent cu cele mai recente tehnologii și pot utiliza aceste instrumente pentru a îmbunătăți eficiența și calitatea serviciilor pe care le furnizează.*

Complexul Multifuncțional „Sf. Andrei” Sector 5

Aceasta este primul centru socio-medical deschis de administrația locală a Sectorului 5. În continuare prezentăm câteva inițiative de digitalizare aliniate la misiunea complexului:

- *Realizarea unei platforme online de programare: Instituția poate implementa un sistem de programare online cu eșalonare temporală și pe specialități care să permită persoanelor eligibile să își programeze propriile vizite medicale. Acesta va elimina nevoia de a se prezenta fizic la centrul medical pentru a face o programare, făcând procesul mai convenabil și mai eficient.*

- *Portal pentru pacienți: Un portal pentru pacienți va permite acestora să acceseze rezultatele analizelor/interpretărilor, să își actualizeze informațiile personale, să vizualizeze programările și să comunice cu medicii lor. Acest lucru va crește transparența și va îmbunătăți comunicarea între pacienți și furnizorii de servicii medicale.*

- *Sistem de gestionare a asistenței: Instituția poate implementa un sistem digital de gestionare a asistenței care să determine eligibilitatea pentru serviciile medicale gratuite sau cu reducere. Acest sistem ar putea*

să se bazeze pe venitul raportat al unei persoane pentru a calcula automat nivelul de asistență pentru care este eligibilă.

- *Educație digitală pentru sănătate: Instituția ar putea dezvolta materiale digitale educative care să promoveze un stil de viață sănătos. Acestea ar putea fi distribuite prin intermediul site-ului web al instituției. Aceasta ar putea include videoclipuri, articole, webinar-uri și alte resurse care să încurajeze un stil de viață sănătos.*

- *Telemedicină: Instituția ar putea lua în considerare implementarea serviciilor de telemedicină pentru a permite pacienților să aibă consultări medicale la distanță. Acest lucru ar putea fi deosebit de util pentru cei care au dificultăți în a se deplasa la centrul medical.*

Prin implementarea acestor inițiative, instituția poate face un pas mare către digitalizare, oferind servicii medicale mai eficiente și accesibile pentru locuitorii Sectorului 5.

Administrația Piețelor Sector 5

Acesta este serviciu public care asigură organizarea, dezvoltarea și funcționarea în bune condiții a comerțului în piețele de pe raza administrativ-teritorială a Sectorului 5 [42]. Administrația Piețelor Sector 5 poate beneficia în mod semnificativ de digitalizare, ceea ce va permite atât optimizarea operațiunilor interne, cât și îmbunătățirea serviciilor pentru comercianți și cumpărători. Iată câteva inițiative potențiale:

- *Sistem digital de rezervare a locurilor de vânzare: Implementarea unui sistem online unde comercianții pot rezerva și plăti pentru locurile de*

vânzare ar putea simplifica acest proces și ar reduce necesitatea interacțiunilor fizice.

- *Portal online pentru comercianți: Crearea unui portal online pentru comercianți ar putea oferi un loc centralizat pentru gestionarea interacțiunilor cu administrația. Acest portal poate include funcționalități cum ar fi plata taxelor, actualizarea detaliilor de contact, înregistrarea de noi produse pentru vânzare etc.*

- *Aplicație mobilă pentru consumatori: Dezvoltarea unei aplicații mobile pentru cumpărători poate oferi mai multe funcționalități, cum ar fi căutarea piețelor și a comercianților, verificarea disponibilității produselor, plățile mobile și revizuirea feedback-ului de la alți clienți.*

- *Sistem de monitorizare și analiză a datelor: Implementarea unui sistem de colectare a datelor despre vânzări, frecvența clienților și indicatori metrici cheie poate ajuta administrația să înțeleagă mai bine performanța piețelor și să ia decizii informate.*

- *Educație digitală pentru comercianți: Oferirea de formare online privind utilizarea noilor tehnologii, conformitatea cu reglementările, practicile de vânzare responsabile și altele, poate ajuta la îmbunătățirea calității serviciilor oferite de comercianți.*

Prin implementarea acestor inițiative, Administrația Piețelor Sector 5 poate îmbunătăți eficiența și calitatea serviciilor sale, oferind în același timp un mediu mai atractiv și modern pentru comercianți și cumpărători.

Magazinele *ECONOMAT* din Sectorul 5 al Capitalei

Apărute ca inițiativă a Guvernului României, permite autorităților locale înființarea de unități comerciale care să vândă produse alimentare și nealimentare la un preț cât mai mic [43]. Digitalizarea poate avea un impact semnificativ asupra activității Economat Sector 5, contribuind la eficientizarea proceselor interne și îmbunătățirea experienței de cumpărare pentru clienți. Iată câteva inițiative care pot fi luate în considerare:

- Magazin online: Dezvoltarea unui magazin online ar permite clienților să plaseze comenzi direct de acasă, extinzându-și astfel baza de clienți și oferind un serviciu adițional valoros. Astfel de servicii pot include comenzi online pentru livrare la domiciliu sau colectare la magazin.*
- Sistem digital de gestionare a inventarului: Implementarea unui sistem de gestionare a inventarului digitalizat ar îmbunătăți acuratețea și eficiența gestionării stocurilor, reducând pierderile și eliminând vânzările pierdute datorate lipsei de stoc.*
- Sistem digital de plăți: Oferind clienților opțiuni variate de plăți, atât în magazin cât și online, se poate îmbunătăți confortul acestora și se poate crește volumul de vânzări.*
- Platformă de feedback pentru clienți: Crearea unei platforme unde clienții pot oferi feedback și pot interacționa cu Economat Sector 5, poate contribui la îmbunătățirea continuă a serviciilor și produselor.*
- Analiza datelor de vânzări: Prin utilizarea de instrumente de analiză a datelor, Economat Sector 5 ar putea obține informații valoroase*

despre preferințele și comportamentul clienților, ceea ce ar putea contribui la îmbunătățirea sortimentului de produse și la personalizarea ofertelor.

- *Aplicație mobilă pentru clienți: Prin dezvoltarea unei aplicații mobile pentru clienți, Economat Sector 5 poate oferi funcționalități care îmbunătățesc experiența de cumpărare, cum ar fi notificări despre oferte speciale, posibilitatea de a face liste de cumpărături, sau funcționalități de auto-scanare și plată rapidă în magazin.*

Prin implementarea acestor măsuri, Economat Sector 5 ar putea să se adapteze la noile cerințe ale pieței și să ofere o experiență de cumpărare mai eficientă și mai plăcută pentru clienții săi.

Centrul Cultural și de Tineret „Ștefan Iordache”

Acesta are un potențial considerabil pentru digitalizare, având în vedere misiunea sa de a încuraja accesul liber și oportunitățile egale la cultură, sport și educație continuă [44]. Mai jos sunt câteva inițiative care ar putea fi luate în considerare:

- *Platformă online interactivă: Crearea unei platforme online ar putea îmbunătăți accesul la evenimente, cursuri și alte resurse culturale, permise de la distanță. Acest lucru ar putea include înregistrări video ale evenimentelor, materiale în format digital, baze de date cu resurse culturale și un forum pentru discuții și schimburi culturale.*

- *Tehnologia Realității Virtuale / Augmentate: Implementarea tehnologiilor de realitate virtuală sau augmentată pentru a permite vizitatorilor să experimenteze expoziții virtuale, tururi de patrimoniu cultural sau să participe la evenimente într-un mediu digital imersiv.*

- *Aplicații mobile: Dezvoltarea unei aplicații mobile pentru Centrul Cultural și de Tineret ar putea facilita accesul la program, rezervările, feedback-ul utilizatorilor și ar putea include și funcții interactive, cum ar fi jocuri educaționale sau tururi auto-ghidate.*
- *Social media și marketing digital: Creșterea prezenței pe platformele de social media și folosirea tehnologiei de marketing digital pentru a ajunge la un public mai larg și a promova activitățile și evenimentele centrului.*
- *Educație online: Oferirea de cursuri și seminarii online ar putea extinde oportunitățile educaționale pentru un public mai larg și ar putea ajuta la promovarea unei culturi de învățare continuă.*
- *Digitalizarea patrimoniului cultural: Crearea unei baze de date digitale cu elemente de patrimoniu cultural, care să fie accesibilă online pentru scopuri de cercetare, educație și promovare culturală.*
- *Analiza de date: Utilizarea tehnologiei pentru a colecta și analiza date despre participarea și implicarea publicului, pentru a îmbunătăți programele și evenimentele viitoare.*

Implementând aceste inițiative, Centrul Cultural și de Tineret Sector 5 ar putea deveni un model de inovație în domeniul cultural și ar putea contribui la dezvoltarea și promovarea culturii într-un mod mai accesibil și interactiv.

Salubritate Sector 5 S.A.

Salubritatea este o componentă esențială a societății noastre, iar digitalizarea acestui sector poate îmbunătăți eficiența, accesibilitatea și

durabilitatea serviciilor . Având în vedere misiunea, viziunea și valorile companiei "Salubrizare Sector 5 S.A.", aici sunt câteva inițiative care ar putea duce la dezvoltarea digitală a acestei instituții:

- o Implementarea unui sistem de gestionare digitală a deșeurilor: Acesta ar putea urmări fluxul deșeurilor din momentul colectării până la procesare, ajutând la optimizarea traseelor și la reducerea impactului asupra mediului. O astfel de platformă ar putea fi accesată de pe dispozitive mobile, permițând colectorilor de deșeuri municipale să înregistreze în timp real colectarea acestora și să primească instrucțiuni de traseu.*
- o Aplicație mobilă pentru cetățeni: O aplicație care oferă informații despre colectarea deșeurilor, încurajând comportamentul ecologic. Aceasta ar putea permite utilizatorilor să verifice grafice de colectare a gunoiului (eventual chiar interacționând cu acesta), să raporteze probleme, să solicite servicii suplimentare sau să primească alerte despre campaniile de curățenie sau colectare.*
- o Utilizarea tehnologiei IoT (Internet of Things) în containerele de gunoi: Senzorii pot trimite alerte atunci când containerele sunt pline, permițând optimizarea programului de colectare și prevenind supraîncărcarea containerelor și suprasolicitarea sistemului de colectare.*
- o Educație digitală și campanii de conștientizare: Crearea și distribuirea de conținut digital (video, infografii, articole de blog) pentru a educa publicul despre importanța reciclării și gestionării responsabile a deșeurilor.*

- *Analiza datelor și raportare: Colectarea și analiza datelor cu privire la volumele de deșeuri, tipurile de deșeuri, eficiența programelor de colectare etc., pentru a îmbunătăți serviciile și a informa politicile publice.*
- *Plată online și servicii electronice de sesizări: Implementarea unui sistem care permite cetățenilor să plătească online pentru serviciile de salubritate, să solicite servicii suplimentare sau să trimită sesizări.*

Prin implementarea acestor inițiative, "Salubritate Sector 5 S.A." ar putea deveni un model de eficiență și sustenabilitate în sectorul de salubritate, îmbunătățind serviciile pentru cetățeni și contribuind la un sector 5 mai curat și mai verde.

d) Platforma de interoperabilitate în interacțiunea cu cetățenii și celelalte instituții folosind inovarea tehnologică

Creșterea calității vieții locuitorilor sectorului, una dintre prioritățile administrației locale a sectorului, depinde nu doar de implementarea proiectelor din planul de acțiune al strategiei, ci și de implementarea proiectelor de la nivel de municipiu și cooperare cu celelalte primării de sector ale municipiului București.

Consolidarea parteneriatului administrației locale cu actorii publici și privați este esențială pentru implementarea soluțiilor necesare rezolvării problemelor strategice identificate.

Astăzi, cetățenii se așteaptă ca autoritățile publice să dea dovadă de promptitudine, să se străduiască să atingă excelența și să demonstreze eficiență. Există astfel nevoia tot mai mare de a dezvolta o infrastructură îmbunătățită și servicii de mai bună calitate. Având în vedere că nevoile publice sunt în creștere, iar bugetele sunt supuse unor presiuni

semnificative, literatura de specialitate privind managementul public sugerează că întârzierile prelungite în furnizarea de soluții eficiente, personalul necalificat și capacitățile administrative, în general, inferioare, ar putea accelera integrarea aplicațiilor de inteligență artificială (AI) pentru a promova și menține buna guvernare.

În continuare prezentăm câteva dintre proiectele inovative ce ar putea fi adoptate la nivelul Primăriei Sectorului 5.

Petiționare

În cazul petițiilor electronice, inteligența artificială ar putea ajuta la procesul de triaj, ar putea oferi răspunsuri sistematic și automat la anumite întrebări și ar putea identifica petițiile care necesită o analiză suplimentară din partea departamentelor specializate. AI ar putea sprijini procesul decizional prin furnizarea, la cerere, a dovezilor relevante pentru răspunsuri cuprinzătoare în conformitate cu reglementările naționale sau internaționale existente. AI poate examina petițiile pentru a determina eligibilitatea acestora (de exemplu, dacă au fost formulate în mod corect și adresate autorității corespunzătoare), pentru a compara subiectele și pentru a evalua eficiența organizațională (manifestată prin timpul și resursele alocate pentru rezolvarea diferitelor cereri). În executarea acestor sarcini, AI economisește timp, energie și resurse. Funcțiile de „comparare și conformare” pot simplifica navigarea printre reglementările care ar putea fi pertinente pentru furnizarea unui răspuns oficial precis și cuprinzător, reducând astfel redundanța și pierderea de timp. Prin efectuarea unei analize a sentimentelor, AI poate identifica chestiuni urgente în textul petițiilor, putând obține răspunsuri rapide din partea guvernului și, în consecință, sporind încrederea publicului în autoritățile publice.

Achiziții publice

În actuala eră dinamică, pe măsură ce „problemele dificile” solicită din ce în ce mai mult intervenția guvernamentală, devine extrem de important să se minimizeze risipa de timp și resurse dedicate unor funcții elementare, de rutină. Aplicațiile de achiziții publice electronice ar putea beneficia în mod semnificativ de pe urma sistemelor de automatizare inteligentă a proceselor de lucru (Robotic / Intelligent Process Automation – RPA/IPA). În urma implementării acestora, funcționarii publici ar avea doar sarcina de a completa un formular cu detalii despre produsele/serviciile solicitate, sistemul executând etapele ulterioare necesare, gestionând termenele limită și navigând printre reglementările în vigoare. În consecință, specialiștii în achiziții publice și-ar putea dedica eforturile pentru a cultiva relațiile cu furnizorii și pentru a anticipa intervențiile de mentenanță.

Reînnoirea documentelor

Caracterul rapid al tranzacțiilor online moderne este evident: obținerea biletelor la un concert nu durează de obicei mai mult de câteva minute – inclusiv timpul de selectare a locurilor; programarea online a unei consultații medicale ar trebui să se poată realiza de asemenea în câteva minute, chiar și atunci când se ține cont de introducerea necesară a istoricului medical și de alegerea orei potrivite. Cumpărăturile online nu depășesc 15 minute – chiar și atunci când se folosește timp pentru a compara diverse produse. Având în vedere acești timpi de așteptare net diminuați față de deceniile trecute, nu este surprinzător faptul că cetățenii își doresc obținerea simplă și rapidă a unui document de identitate de pe un portal guvernamental oficial.

Cu toate acestea, reînnoirea documentelor, în multe instituții publice, continuă să fie un proces greoi, care necesită adesea o interacțiune față în față cu cel puțin un funcționar public și durează în medie câteva zile. Această ineficiență poate fi atribuită absenței soluțiilor digitale sau redundanței care compromite eficacitatea platformelor online existente. Tehnologii RPA pot aborda și minimiza astfel de redundanțe prin examinarea cererilor, verificarea și autentificarea datelor cu caracter personal și aprobarea sau redirectionarea acestora pentru o analiză suplimentară.

Reînnoirea permiselor de parcare

Zonele rezidențiale ar putea beneficia în mod semnificativ de folosirea sistemelor RPA. De exemplu, cetățenii ar putea utiliza o aplicație dedicată pentru reînnoirea permiselor de parcare, putând prelungi valabilitatea anuală a acestora. Sistemul ar fi conceput pentru a identifica modificările (cum ar fi schimbările de adresă, numerele de înmatriculare sau tipul de vehicul) și, dacă este necesar, ar efectua interogările necesare, ar introduce informațiile actualizate sau ar redirectiona cererea către un operator pentru o examinare suplimentară.

Generarea rapoartelor

Reducerea ineficienței birocratice a fost un obiectiv principal al reformelor publice la nivel european în ultimele decenii. Aplicațiile de inteligență artificială pot contribui la acest efort prin furnizarea de soluții pentru generarea de rapoarte privind aspecte precum bugetele, cheltuielile, operațiunile, cererile cetățenilor, subvențiile și alte sarcini specifice. Acest lucru ar putea duce la simplificarea administrativă și la o mai mare responsabilitate din partea sectorului public. Datele pentru aceste rapoarte

sunt obținute din sistemele tradiționale ale organizațiilor. Tehnologiile RPA utilizează funcții de recunoaștere optică a caracterelor (OCR) pentru a interpreta textul din imagini și documente, pentru a extrage date pertinente și pentru a genera rapoarte.

„Personal” de întâmpinare

Roboți precum Pepper sau Relay pot fi utilizați de organizațiile publice cum ar fi primăriile, pentru a-i ajuta pe cetățeni să se orienteze către departamentele corespunzătoare pentru solicitările lor sau pentru a soluționa rapid anumite nemulțumiri. Acești „asistenți de recepție” automatizați ar putea fi programați cu capacități de viziune computerizată (inclusiv recunoaștere facială) și programați să adreseze întrebări specifice, cu scopul de a oferi cea mai potrivită îndrumare.

Analiza sentimentelor

Într-un context cultural care se bazează încă pe discursul Noului management public, caracterizat prin accentul pus pe strategiile antreprenoriale și pe instrumentele orientate spre piață pentru a spori eficiența publică, tehnologiile RPA pot fi folosite pentru a colecta date de pe platformele de internet privind percepțiile publicului cu privire la diverse entități, servicii sau funcționari guvernamentali. Acești roboți au capacitatea de a extrage comentariile sau evaluările furnizate de public cu privire la serviciile și facilitățile oferite, permițând astfel o analiză a sentimentelor celor care le-au scris și facilitând înțelegerea agregată a acestora.



DEFINIREA INDICATORILOR

III.5. Fundamentarea cadrului de implementare și monitorizare a strategiei

Cadrul de implementare și monitorizare a strategiei de dezvoltare digitală pentru Primăria Sectorului 5 cuprinde următoarele elemente esențiale:

A) Definirea indicatorilor de performanță

Pe parcursul elaborării strategiei vor fi definiți indicatori de performanță (KPIs) pentru a măsura succesul implementării acesteia. În mod evident aceștia vor acoperi aspecte importante din activitatea instituției precum: eficiența serviciilor, satisfacția angajaților alături de cea a cetățenilor și, nu în ultimul rând, impactul social. Amintim în continuare pe cei pe care, la momentul redactării prezentei strategii, îi considerăm cei mai importanți, lista nefiind exhaustivă:

- **Gradul de Digitalizare a Serviciilor**: Acesta poate fi măsurat prin **procentajul de servicii care pot fi accesate online** sau numărul de tranzacții realizate prin intermediul serviciilor digitale;
- **Viteza de Răspuns la Solicitățile Cetățenilor**: Acest KPI poate fi măsurat prin **timpul mediu necesar pentru a răspunde** la o solicitare a cetățeanului, fie că este vorba de o cerere de informații, o plângere sau o cerere de servicii;
- **Satisfacția Cetățenilor**: Acesta poate fi măsurat **prin sondaje regulate ale cetățenilor cu privire la calitatea serviciilor publice, transparența guvernării și gradul de satisfacție cu modul în care sunt adresate problemele comunității.**

○ **Rata de Participare a Cetățenilor la Procesul de Guvernare :**

Acest KPI poate urmări **numărul de cetățeni care participă la consultările publice**, utilizează platformele de guvernare participativă sau se implică în alte forme de angajament civic.

○ **Eficiența Bugetară :** Acest indicator poate urmări cât de eficient sunt cheltuite fondurile publice. De exemplu, poate fi măsurată **rata de implementare a proiectelor finanțate bugetar**, sau raportul dintre rezultatele obținute și costurile asociate.

○ **Nivelul de Formare și Educație Digitală :** Poate fi măsurat prin numărul de persoane care participă la programele de formare digitală oferite de primărie sau prin **nivelul de competențe digitale** în rândul populației.

Acești KPIs ar trebui să fie monitorizați și revizuiți în mod regulat pentru a se asigura că primăria răspunde eficient nevoilor cetățenilor și că se îndeplinește viziunea și misiunea stabilite în prezenta Strategie de Dezvoltare Digitală.

B) Raportarea și analiza periodică

Implementarea strategiei va fi monitorizată prin rapoarte periodice care vor arăta progresul în funcție de indicatorii amintiți mai sus. Aceste rapoarte se vor bucura de transparență totală fiind accesibile tuturor părților interesate. Amintim în continuare pe cele pe care, la momentul redactării prezentei strategii, le considerăm cele mai importante, lista nefiind exhaustivă:

- **Raport de Implementare și Monitorizare**. Pentru ca strategia de dezvoltare digitală a Primăriei Sectorului 5 să fie de succes, este esențial să existe un sistem solid de monitorizare și evaluare a progresului. Acest sistem va consta în crearea și publicarea regulată a rapoartelor periodice, care vor reflecta progresul realizat în funcție de KPIs stabiliți;
- **Raport Privind Transparența și Accesibilitate**. Unul dintre principiile de bază ale strategiei de dezvoltare digitală este transparența. Prin urmare, toate rapoartele periodice vor fi publicate online și vor fi accesibile tuturor părților interesate: cetățeni, organizații non-guvernamentale, instituții publice, companii private, media, etc. Aceste rapoarte vor fi ușor de înțeles și vor include vizualizări ale datelor, cum ar fi grafice și diagrame, pentru a facilita interpretarea.
- **Raport Privind Feedback-ul primit și Modul de Îmbunătățire Continuă**. Pe lângă monitorizarea și raportarea progresului, vor fi urmărite oportunitățile de a culege feedback și de a identifica domeniile care necesită îmbunătățiri. Acest feedback poate veni de la cetățeni, de la alte părți interesate, sau poate fi generat intern, de către echipa primăriei. Orice feedback primit va fi luat în considerare și va fi folosit pentru a îmbunătăți continuu implementarea strategiei;
- **Crearea și Publicarea Rapoartelor Periodice**. Rapoartele periodice vor fi create pentru a monitoriza și a evalua progresul realizat în implementarea strategiei de dezvoltare digitală. Acestea vor include date actualizate privind fiecare KPI, o analiză a progresului realizat, și recomandări pentru îmbunătățiri. Frecvența publicării rapoartelor va

depinde de natura fiecărui KPI dar, un raport anual, poate fi suficient pentru a oferi o imagine clară a evoluției. Rapoartele vor fi create de către o echipă desemnată din cadrul Primăriei, care va avea responsabilitatea de a colecta și analiza datele.

În concluzie, implementarea și monitorizarea eficientă a strategiei de dezvoltare digitală este esențială pentru atingerea obiectivelor acesteia. Prin crearea și publicarea regulată a rapoartelor periodice, și prin asigurarea transparenței și accesibilității acestora, Primăria Sectorului 5 se angajează să fie responsabilă și receptivă la nevoile cetățenilor săi în era digitală.

C) Îmbunătățirea continuă și ajustarea strategiei

Rezultatele monitorizării și evaluării vor fi utilizate într-un sistem de feedback-loop pentru a identifica zonele de îmbunătățire și pentru ajustarea dinamică a prezentei strategii. Strategia de dezvoltare digitală nu este un document static, ci mai degrabă un ghid dinamic care trebuie să se adapteze la schimbările din mediul extern, la progresul tehnologic și la feedback-ul și nevoile cetățenilor. În acest sens, monitorizarea și evaluarea continuă sunt esențiale pentru a asigura relevanța și eficacitatea strategiei pe termen lung. Amintim:

- **Feedback-loop.** Un element central în acest proces este conceptul de feedback-loop. În acest context, termenul se referă la procesul de a utiliza informațiile colectate prin monitorizare și evaluare pentru a ajusta și îmbunătăți strategia. La nivel practic, acest lucru înseamnă că, după fiecare raport de monitorizare, rezultatele vor fi analizate pentru a identifica zonele în care progresul este sub așteptări sau unde au apărut probleme neașteptate. Pe baza acestei analize, se vor propune măsuri de

îmbunătățire, care pot varia de la schimbări minore ale unor acțiuni specifice, până la revizuirea obiectivelor strategice sau a KPI-urilor.

- **Participarea Cetățenilor.** Participarea cetățenilor joacă un rol-cheie în procesul de îmbunătățire continuă. Feedback-ul oferit de aceștia cu privire la serviciile digitale, dar și la întreaga strategie, poate fi o sursă de informații extrem de valoroasă. De aceea, Primăria Sectorului 5 va pune în aplicare mecanisme prin care cetățenii pot oferi feedback și sugestii în mod regulat.
- **Flexibilitate și Adaptabilitate.** În cele din urmă, este important de subliniat că acest proces presupune o anumită flexibilitate și adaptabilitate din partea Primăriei. Deoarece tehnologia și societatea se schimbă rapid, este posibil ca unele aspecte ale strategiei să devină învechite sau irelevante. În aceste cazuri, este important ca Primăria să fie pregătită să facă ajustări semnificative la strategie, în funcție de necesități.

Prin adoptarea acestui sistem de feedback-loop și prin angajamentul pentru îmbunătățire continuă și ajustare, Primăria Sectorului 5 își propune să facă din strategia de dezvoltare digitală un succes pe termen lung, care să răspundă cu adevărat nevoilor cetățenilor săi.

Metodologia de culegere a feedback-ului

Va fi luat în considerare feedback-ul cetățenilor și a tuturor părților interesate pentru îmbunătățirea continuă a prezentei strategii și a manierei de implementare a acesteia [50]. Implementarea și monitorizarea eficientă a strategiei de dezvoltare digitală va ajuta Primăria Sectorului 5 să își atingă viziunea și misiunea de a transforma serviciile publice prin digitalizare, în

beneficiul instituției, a angajaților acesteia și a tuturor cetățenilor. Primăria se va asigura că există:

1. Canale de Culegere a Feedback-ului. Pentru a culege feedback, Primăria va implementa o serie de canale, asigurându-se că aceasta este un proces accesibil pentru toți cetățenii. Aceste canale pot include:

- Un formular online dedicat pentru a culege feedback pe site-ul Primăriei;
- Adresa de email dedicată unde cetățenii pot trimite sugestiile și observațiile;
- Sesiuni publice de consultare sau ateliere de lucru;
- Social media și alte platforme online.

2. Analiza și Utilizarea Feedback-ului. Toate sugestiile și comentariile primite vor fi analizate de către o echipă desemnată din cadrul Primăriei prin mecanisme digitale precum sentiment analysis. Feedback-ul va fi folosit pentru a ajusta și îmbunătăți strategia și implementarea acesteia. Pentru a asigura transparența și responsabilitatea, Primăria va publica un rezumat al feedback-ului primit și al măsurilor luate ca răspuns, în cadrul rapoartelor periodice de monitorizare;

3. Feedback de la Alte Părțile Interesate. Pe lângă cetățeni, Primăria va solicita și feedback de la alte părți interesate, cum ar fi organizațiile non-guvernamentale, instituțiile publice, companiile private și experții în tehnologie și digitalizare. Aceste perspective pot oferi insight-uri valoroase și pot contribui la implementarea cu succes a prezentei strategii.

Implementarea acestei metodologii de culegere a feedback-ului va permite Primăriei Sectorului 5 să răspundă eficient și proactiv la nevoile și

așteptările cetățenilor și să își îndeplinească viziunea și misiunea de a transforma serviciile publice prin digitalizare. Acest angajament pentru a asculta și a lua în considerare vocea cetățenilor reprezintă o etapă crucială în construirea unei administrații publice digitale moderne, transparente și centrată pe cetățean.

DE CE ESTE UTIL FEEDBACK-ul?

Feedback-ul în acest context se dovedește a fi vital, deoarece permite Primăriei să afle direct de la sursă - cetățenii - despre eficacitatea, eficiența și relevanța inițiativelor sale digitale, conferind astfel posibilitatea de a adapta și perfecționa continuu strategiile și serviciile publice digitale. Astfel, prin colectarea și analiza feedback-ului, autoritățile au șansa de a înțelege mai bine nevoile, preocupările și așteptările locuitorilor, oferind în același timp o formă de transparență și dialog deschis, care poate crește încrederea cetățenilor în instituții și poate îmbunătăți adoptarea și satisfacția față de serviciile digitale oferite. Fără un mecanism robust de feedback, Primăria ar putea rata oportunitatea de a se alinia eficient cu realitățile și cerințele cetățenilor săi, diminuând astfel potențialul de succes al inițiativelor de digitalizare.



CONCLUZII

IV. Concluzii

Strategia de dezvoltare digitală a Sectorului 5 are ca obiectiv principal creșterea calității vieții cetățenilor din sector.

Strategia este parte integrantă a unei viziuni mai largi asupra dezvoltării sectorului (bazată pe calitatea vieții și participare), fiind un instrument, nu un scop în sine.

Strategia se bazează pe un proces continuu de consultare și comunicare cu comunitatea, fiind actualizată permanent, printr-un mecanism funcțional și coerent. Strategia va conduce la dezvoltarea capacităților și capabilităților instituționale, inclusiv a rezilienței în sens de capacitate adaptativă și transformațională, bazată pe inovații și tehnologii digitale.

Strategia de dezvoltare digitală a Primăriei Sectorului 5 pune un accent puternic pe monitorizarea și evaluarea continua a procesului de digitalizare a întreg aparatului administrativ din sectorul 5, București. Aceasta este susținută prin publicarea regulată a rapoartelor periodice ce urmăresc un set bine definit de indicatori-cheie de performanță (KPIs). Această abordare asigură că progresul este nu numai măsurabil, ci și transparent, facilitând astfel responsabilitatea instituțională.

Una dintre pietrele de temelie ale strategiei propuse este transparența informațională. Toate rapoartele generate în cursul implementării strategiei vor fi disponibile public, servind diferite părți interesate - de la cetățeni și ONG-uri până la sectorul privat. Această transparență nu numai că îmbunătățește responsabilitatea, dar și încurajează participarea civică în procesul de guvernare digitală.

Documentul pune în evidență un sistem de "feedback loop" ca fiind esențial pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor. Astfel, informațiile și opiniile culese vor fi folosite pentru adaptarea și finalizarea strategiei, garantând astfel că aceasta rămâne aliniată la nevoile și așteptările comunității.

Totodată se face un apel explicit la implicarea cetățenilor și a altor părți interesate în procesul de feedback. De la formulare online și e-mailuri până la sesiuni publice de consultare, se încurajează participarea activă a cetățenilor în formularea și adaptarea continuă a strategiei de dezvoltare digitală.

Prin prezentul document, echipa de elaborare recunoaște natura volatilă și în continuă dezvoltare a tehnologiei și, prin urmare, stipulează necesitatea de a fi flexibilă în implementarea și ajustarea măsurilor strategice. Această abordare asigură că strategia poate evolua în conformitate cu inovațiile tehnologice și schimbările din dinamica socială.

În concluzie, documentul de strategie prezintă o abordare integrată și adaptabilă pentru dezvoltarea serviciilor digitale publice, subliniind importanța monitorizării, transparenței, feedback-ului și adaptabilității ca elemente cruciale pentru succesul implementării pe termen lung.

Anexa lista fig. si tabele

FIGURE 1 CELE 6 VERTICALE SMART CITY CONFORM DEFINIȚIEI CE9

FIGURE 2 PRIORITĂȚI DE INVESTIȚII 2021-2027.....10

FIGURE 3 - BUSOLA DIGITALĂ 2030.....12

FIGURE 4 INDICELE DESI 202217

FIGURE 5 - STRUCTURA ȘI BUGETAREA PNRR.....20

FIGURE 6 ORGANIGRAMA SECTOR 5.....37

FIGURE 7 GRUPURILE DE LUCRU44

FIGURE 8 ANALIZA SWOT MEDIU INTERN -EXTERN49

FIGURE 9 REZULTATE AȘTEPTATE PROIECT ÎN IMPLEMENTARE55

FIGURE 10 CAPTURA WEBSITE NUMERE UTILE72

FIGURE 11 VIZIUNEA SECTORULUI 578

FIGURE 12 MISIUNE80

FIGURE 13 CREȘTEREA COMPETENȚELOR DIGITALE82

FIGURE 14 PILONII TRANSFORMĂRII DIGITALE83

Transformarea Digitală a Sectorului 5



Strategia de Dezvoltare Digitală a Sectorului 5 pentru perioada 2023 - 2030