



Administrație inteligentă în contextul digitalizării

Axa prioritară: Administrație publică și sistem judiciar accesibile și transparente

Obiectivul tematic: Optimizarea proceselor orientate către cetățeni, în concordanță cu SCAP, la nivelul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului, sector 5.

Obiectiv specific: Optimizarea unui set de proceduri interne de lucru în relația cu beneficiarii, de la nivelul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului, sector 5 și 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.

Titlul proiect: "Administrație inteligentă în contextul digitalizării"

Contract nr. 685/19.04.2022

APROB,

Manager Proiect

Cristina Mădălina Ivănuș

PLAN pentru atragerea și informarea utilizatorilor vizati la serviciile de asistenta sociala online

Introducere

La nivelul DGASPC sector 5 se află în implementare proiectul „Administrație inteligentă în contextul digitalizării”.

Obiectivul tematic al proiectului este Optimizarea proceselor orientate către cetățeni, în concordanță cu SCAP, la nivelul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului, sector 5.





DGASPC Sector 5 pune la dispoziția cetățenilor, persoane fizice sau juridice, o serie de servicii online prin intermediul unui portal web de servicii și, de asemenea, implementează un sistem digital de gestiune a arhivei care va permite acces rapid la documentele din arhivă, cu eforturi mai mici de documentare și recuperare a informațiilor, scurtând astfel timpul de răspuns la solicitări sau pentru rezolvarea anumitor problemele.

Prin prezentul proiect se oferă o alternativă la modul clasic de livrare a serviciilor de asistență socială gestionate la nivelul sectorului 5, prin preluarea documentelor și datelor în format electronic, urmărindu-se creșterea gamei de servicii electronice oferite, disponibilitate extinsă a acestora și creșterea eficienței în tratarea solicitărilor

Acest plan își propune să includă modalitățile și activitățile necesare în vederea atragerii a cât mai multor utilizatori la serviciile on-line pe care DGASPC Sector 5 le va pune la dispoziție către cetățeni, persoane fizice sau juridice, în cadrul proiectului „**Administrație inteligentă în contextul digitalizării**” de a asigura calitatea și accesul la serviciile publice oferite exclusiv de către instituție prin simplificarea procedurilor de lucru și reducerea birocratiei.

Informatizarea serviciilor de asistență socială reprezintă o condiție primordială dezvoltării economice și sociale la nivelul întregii societăți.

Promovarea unui tip modern de administrație, bazat pe tehnica și cunoaștere, va avea rezultate importante la nivelul întregii societăți, va schimba mentalități și va modela un alt fel de cultură organizațională.

Context

Prezentul plan este elaborat în urma analizei situației curente la DGASPC Sector 5 și se bazează pe studiul cu privire la modul de atragere a utilizatorilor vizati la serviciile online, precum și măsurile specifice necesare.

Descrierea situației actuale la nivelul DGASPC Sector 5

DGASPC Sector 5 își desfășoară activitatea în principal la sediul din Strada Fabrica de Chibrituri, nr.9-11, Sector 5, București.

DGASPC Sector 5 detine site-ul web www.dgaspc5.ro, instituția furnizând informații și prin pagina de Facebook.





Principalele servicii puse la dispoziție prin accesare online și oferite beneficiarilor sunt

- a) **tichete sociale acordate pensionarilor din sistemul public de pensii**,
- b) **ajutorul social** conform Legii nr.416/2001 privind venitul minim garantat, cu modificările și completările ulterioare și H.G. nr.50/2011 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr.416/2001 privind venitul minim garantat;
- c) **alocația de susținere a familiei** conform Legii 277/2010 privind alocația pentru susținerea familiei, republicată și H.G. nr. 38/2011 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 277/2010 privind alocația pentru susținerea familiei;
- d) **ajutor de urgență** conform Legii nr.416/2001 privind venitul minim garantat, cu modificările și completările ulterioare și H.G. nr.50/2011 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr.416/2001 privind venitul minim garantat
- e) activitatea de acordare a **ajutoarelor pentru plata chiriei**, în conformitate cu prevederile OUG 70/2011, cu modificările și completările ulterioare, ale H.G. nr.920/2011 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr.70/2011 privind măsurile de protecție socială în perioada sezonului rece, cu modificările și completările ulterioare și a hotărârilor Consiliului Local Sector 5

Metode si instrumente de informare

Modalitățile specifice avute în vedere pentru atragerea de utilizatori la serviciile oferite, aferente categoriilor din grupul țintă sunt următoarele:

- ❖ Implementarea unui sistem de afișaj electronic în sediul DGASPC Sector 5 - ce va avea menirea de a informa cetățenii ce vizitează sediul;
- ❖ Implementarea unui sistem online de afișare și publicare dinamică a informațiilor relevante (texte, imagini, filme de prezentare) - ce va avea menirea de a informa cetățenii activi din punct de vedere al prezenței în mediul online.

Zgomotul informational din zilele noastre impune afisarea de informatii pe cat mai multe pe canale pentru a putea atinge publicul tinta intr-un procent cat mai mare si cu un impact cat mai bun.

Din acest motiv, se recomanda sporirea gradului de cunoastere al serviciilor online prin afisarea de informari si atragerea de trafic catre Portalul de servicii online.

În continuare, se vor putea utiliza și modalitățile curente existente de informare, prin intermediul site-ului web, prin pagina de Facebook sau prin intermediul conferințelor de presă.

Modalitățile de informare propuse pentru atragerea de utilizatori la serviciile online, prin prezentul



plan, sunt:



1. **Afisaj Digital** prin implementarea avizierului electronic în sediul DGASPC S 5.

Această modalitate de informare se adresează cetățenilor care vizitează sediul, luând în considerare toate profilele cetățenilor ce au interese directe pentru unul dintre servicii sau interese indirecte pentru informare, persoane fizice sau juridice, entități care interacționează cu instituția, cu respectarea principiului de promovare a egalității de șanse, nediscriminare și a egalității de gen, fără discriminare în funcție de gen, rasă, origine etnică, religie, handicap, vârstă, sex etc.

Instrumentul pus la dispoziție este alcătuit dintr-un ansamblu format din:

- Un display de dimensiuni mari ce se va instala în holul instituției, cu vizibilitate cât mai mare, astfel încât toți cetățenii să poată vizualiza toate informațiile relevante în legătură cu serviciile din portal;
- Un minipc conectat la display ce are menirea de a face legătura între display și serverul care conține datele de afișat;
- Un server pe care se găsește instalată și configurată aplicația web prin intermediul căreia se afișează toate informațiile relevante în legătură cu serviciile din portal;
- Consola de administrare a aplicației web, prin intermediul căreia persoana desemnată din partea Beneficiarului să poată face modificarea informațiilor afișate pe display (poate adăuga texte noi, le poate modifica pe cele existente, poate adăuga imagini noi sau le poate modifica pe cele existente, poate să refacă layoutul de afișare a informațiilor, poate adăuga sau modifica ordinea în care se derulează informațiile, șamd).

2. **Avizier online** prin implementarea unui avizier online de afișare și publicare dinamică a informațiilor relevante (texte, imagini, filme de prezentare) - ce va avea menirea de a informa cetățenii activi din punct de vedere al prezenței în mediul online, luând în considerare toate profilele cetățenilor (vârstă, sex, interese directe pentru unul din servicii sau indirecte pentru informare, persoane fizice sau juridice, entități care interacționează cu instituția).

Instrumentul pus la dispoziție este alcătuit dintr-un ansamblu format din:

- Un server pe care se găsește instalată și configurată aplicația web prin intermediul căreia se afișează toate informațiile relevante în legătură cu serviciile din portal;
- Consola de administrare a aplicației web, prin intermediul căreia persoana desemnată din partea beneficiarului să poată face modificarea informațiilor afișate pe display (poate adăuga texte noi, le poate modifica pe cele existente, poate adăuga imagini noi sau le poate modifica pe cele existente, să poată să refacă layoutul de afișare a informațiilor, poate adăuga sau modifica ordinea în care se derulează informațiile, șamd).

Aplicația web va putea fi accesată de pe orice device, calculator, laptop, telefon mobil sau tabletă.

Site-ul web al instituției - Site-ul web al DGASPC Sector 5 se poate accesa de la adresa _____, direct, prin cautare în motorul Google, din site-uri externe care fac trimitere către acesta.



Pentru promovarea Portalului de servicii se va adauga in meniul principal de navigare al site-ului a



unui link catre Portal.

In site, in prima pagina si in sectiunea dedicata, vor fi adaugate stiri referitoare la lansarea Portalului cu link direct catre acesta.

Categorii de utilizatori

Categoriile principale de utilizatori/beneficiari vizati pentru informare sunt:

- Cetatenii care intra in institutie, segment cel mai avizat sa fie informat legat de posibilitatea accesarii serviciilor online;
- Cetatenii care se informeaza legat de modul in care pot rezolva anumite situatii, accesand de la distanta site-ul institutiei sau anumite zone informative, fara a se deplasa fizic la sediul institutiei;
- Cetatenii care cauta in mediul online informatii legat de serviciile de asistenta sociala dupa anumite cuvinte cheie

Avantajele propunerilor curente

Prin modalitățile de comunicare/ informare descrise anterior, DGASPC Sector 5 se asigură că va acoperi o plajă foarte largă prin care diseminează toate informațiile către utilizatori, atât pentru cei care se deplasează la sediu - unde va fi montat display-ul cu informații, dar și pentru cei care doresc o interacțiune digitală.

Modalitatea de promovare prin avizierul online este facilă, nu este restricționată de timp și este un instrument puternic pentru promovarea serviciilor online, dar și a celor ce se vor implementa în viitor.

Detalierea planului de măsuri și acțiunile specifice.

În mixul de comunicare s-au luat în considerare următoarele:

- un mediu creativ de comunicare în mediul online al campaniei de comunicare, prin implementarea soluției Avizier Electronic, o soluție care permite plasarea de conținut și diseminarea acestuia în mediul online și offline;
- difuzarea campaniei de comunicare în spațiul public pe un afișaj electronic; afișajul electronic va fi disponibil într-o locație pusă la dispoziție de DGASPC Sector 5, prin livrarea de echipamente (un TV cu suport de prindere și miniPC) și conectarea acestuia la serverul de aplicații Avizier Electronic;
- afișajul electronic va fi disponibil concomitent și utilizatorilor online, informația fiind accesibilă atât pe TV cât și pe alte dispozitive smart (telefoane mobile, tablete)

Activitățile principale ce se vor desfășura, grupate pe modalitățile de informare, precum și graficul/etapele de derulare al acestora, sunt:

Implementarea avizierului electronic

I. Prima etapă constă în activități de instalare și punere în funcțiune folosind datele și macheta de layout implicită.



a) Se instalează în zona cea mai vizibilă din sediu a display-ului;



- b) Se instalează de asemenea și mini-pc-ul conectat la display și se validează că există o la Internet de bună calitate, care să permită afișarea informațiilor fără întreruperi;
- c) Se instalează și se configurează aplicația specifică cu suportul departamentului;
- d) Se lansează pe mini-pc URL-ul specific al aplicației folosind layout-ul și informațiile standard implicate

II. Etapa a doua constă în analiza informațiilor relevante ce sunt necesare să fie afișate, structura în care se vor prezenta, realizarea textelor, a imaginilor sau a filmelor.

III. Etapa a treia constă în implementarea noului layout și publicarea informațiilor în aplicație.

Observație:

Informațiile pentru promovarea serviciilor online prin intermediul Avizierului Electronic sunt la dispoziția DGASPC Sector 5, vor putea fi actualizate ori de câte ori se consideră de cuviință și cu informațiile pe care le consideră relevante beneficiarul și mai mult, layoutul de prezentare poate să fie actualizat/modificat ori de câte ori se dorește.

Implementarea avizierului online

I. Prima etapă constă în activități de instalare și punere în funcțiune folosind datele și macheta de layout implicită.

- a) Se instalează și se configurează aplicația specifică cu suportul departamentului;
- b) Se lansează pentru testare, URL-ul specific (<https://info.portalbn.ro>) al aplicației folosind layout-ul și informațiile standard implicate;
- c) Se declară un cont specific și se generează un cod de Analytics care se implementează în aplicație pentru a putea urmări diverși parametri. Numărul de accesări al Avizierului online se va contoriza prin implementarea trackingului Google Analytics; implementarea trackingului se va realiza de către echipa Prestatorului.

II. Etapa a doua constă în analiza informațiilor relevante ce sunt necesare să fie afișate, structura în care se vor prezenta, realizarea textelor, a imaginilor sau a filmelor. Se vor putea utiliza aceleași informații + layout ca și pentru afișajul digital sau se vor crea altele speciale dedicate

III. Etapa a treia constă în implementarea noului layout și publicarea informațiilor în aplicație.

Pentru accesarea aplicației se recomandă utilizarea unui certificat SSL valid.

Certificatul SSL free va fi reînnoit la intervalul de câte 3 luni sau va fi achiziționat unul cu o perioadă de valabilitate mai mare.

Layoutul de prezentare a informațiilor va fi unul de tip responsive, adică se va adapta cu afișarea informațiilor în funcție de dispozitivul folosit de utilizator (telefon/tabletă/desktop/laptop).

De asemenea, pentru o mai ușoară accesare, linkul către aplicație poate să fie introdus și în site-ul web al instituției, într-un loc cât mai vizibil.



Acest link se poate distribui și prin rețelele de socializare deținute.

Observație:

Informațiile pentru promovarea serviciilor online prin intermediul avizierului online sunt și vor rămâne la dispoziția DGASPC Sector 5 și vor putea fi actualizate ori de câte ori se consideră de cuviință, cu informații pe care le consideră relevante (de la texte, imagini, filme sau layout-ul de prezentare).

Campaniile se vor derula pe o durată de timp de o lună după finalizarea, implementarea și lansarea portalului de servicii online, a instruirii utilizatorilor interni, astfel încât impactul campaniilor să fie maxim. Această activitate va începe după punerea în funcțiune a portalului sau în apropierea finalizării acestuia.

În ceea ce privește grupurile țintă, acestea sunt grupate după fiecare serviciu online pus la dispoziție de portal, după cum urmează:

Grup 1: **tichete sociale acordate pensionarilor din sistemul public de pensii;**

Grup 2: **ajutorul social conform Legii nr.416/2001 privind venitul minim garantat;**

Grup 3: **alocația de susținere a familiei;**

Grup 4: **ajutor de urgență;**

Grup 5: **activitatea de acordare a ajutoarelor pentru plata chiriei,**

Riscuri

În cadrul propunerilor curente s-au identificat și o serie de riscuri posibile și de asemenea propuneri de tratare a acestora pentru fiecare dintre metodele propuse.

Implementarea avizierului electronic

- Lipsa disponibilității temporare de alocare a resurselor hardware și software pentru instalarea și configurarea aplicației;

Modalitatea prin care se va putea rezolva o asemenea situație este instalarea aplicației, pe o perioadă de timp de 12 luni, pe un mediu în cloud pus la dispoziție de prestator. Beneficiarul va putea să instaleze ulterior aplicația în infrastructura locală, iar prestatorul va asigura suportul migrării soluției

- Accesul la Internet slab pentru mini-pc;

Modalitatea prin care se va putea remedia o asemenea situație este instalarea cât mai aproape de routerul ce furnizează accesul la internet.

- Lipsa totală a accesului la Internet pentru mini-pc;

În cazul în care aplicația este instalată pe infrastructura internă a beneficiarului, acest risc nu există; pentru situația temporară în care aplicația este hostată, se va lansa manual de către responsabilul de sistem a unui film de prezentare sau a unei prezentări.

Implementarea avizierului online

- Lipsa disponibilității temporare de alocare a resurselor hardware și software pentru instalarea și configurarea aplicației;

Modalitatea prin care se va putea rezolva o asemenea situație este instalarea aplicației, pe o perioadă de timp de 12 luni, pe un mediu în cloud pus la dispoziție de prestator. Beneficiarul va putea să instaleze ulterior aplicația în infrastructura locală, iar prestatorul va asigura suportul migrării soluției.





- Lipsa totală a accesului la Internet;

În cazul în care aplicația este instalată pe infrastructura din cloud, acest risc nu există; pentru situația în care aplicația rulează în infrastructura internă, utilizatorii nu vor putea să acceseze URL-ul specific al aplicației. Se recomandă existența unei legături redundante la Internet

Livrabile

Livrabilele propuse și elaborate în urma implementării planului de atragere a utilizatorilor la serviciile online, sunt:

Implementarea avizierului electronic

- Echipamentele de afișare (TV, miniPC);
- Structura bazei de date a aplicației
- Arhiva cu aplicația de avizier electronic
- Procesul verbal de instruire în utilizarea aplicației

Implementarea avizierului online

- Structura bazei de date a aplicației
- Arhiva cu aplicația de avizier electronic
- Procesul verbal de instruire în utilizarea aplicației
- Credențialele de acces la contul Google

Întocmit:

Coordonator: MARIN VASILICA-VIORICA

Expert IT : ALEXANDRU ILIE

