

## Pct.2-Stadiul digitalizării în Primăria Cluj-Napoca.

La baza elaborării acestui raport se află documente publice preluate de pe site-ul Primăriei, al FSPAC, documente puse la dispoziție de către Serviciul strategii de informatizare, rezultatul unor discuții cu oficialii ai Cluj IT Cluster și ai Serviciului de strategii de informatizare.

Strategia de digitalizare intră în strategia de dezvoltare durabilă, care înseamnă utilizarea resurselor (limitate) astfel încât acestea să poată fi folosite și de generațiile următoare. În plan global, populația crește numeric, ajungând în perioada actuală la peste 8 miliarde de locuitori, în timp ce ritmul de descoperire a unor noi resurse, materiale, de inovare și dezvoltare tehnologică este încă unul scăzut și concentrat în anumite zone și continente (America de Nord, Europa, Asia). Factorii economici, sociali, politici și militari obligă la o rapidă interconectare a actorilor globali dar și, în cadrul acestora, a schimbării modului de guvernare și a relațiilor dintre indivizi și autorități.

La nivelul Uniunii Europene există o serie de priorități și programe dintre care pentru tema pe care o analizăm se desprind ca importanță Europe's Digital Strategy și Programul Digital Europe-2021-2027 al Comisiei Europene cu priorități în:

- a. investiții în supercomputing în domeniul public (sănătate, învățământ, administrație publică);
- b. inteligența artificială
- c. securitate cibernetică
- d. abilități digitale

La nivel național a fost elaborat un program numit "Creștere inteligentă, digitalizare și instrumente financiare" care se încadrează în prioritățile și programele Uniunii Europene în domeniu.

Primăria Cluj are, în cadrul obiectivelor privind informatizarea și digitalizarea:

- a) colaborarea între primărie și companii private pentru actualizarea site-ului primăriei și introducerea sau îmbunătățirea unor servicii online (multe din aceste proiecte au fost realizate pro bono)
- b) un Consiliu Consultativ pentru Antreprenoriat și Inovare în IT, care reunește reprezentanții primăriei și ai Clusterelor de IT. Prin acest Consiliu, Primăria a beneficiat de elaborarea Strategiei de Transformare digitală elaborată de către FSPAC cu sprijinul celor două cluster de IT (Cluj IT Cluster, Transilvania IT Cluster)
- c) În primăria Cluj-Napoca, Serviciul Strategii de Informatizare are prevăzute 8 posturi, care sunt toate ocupate.

### **Servicii oferite de primărie, conform Strategiei de digitalizare:**

#### **Back-Office**

- a. Aplicația care gestionează fluxurile de lucru și de documente din instituție se numește Infocet. Marea majoritate a documentelor care circulă în instituție sunt gestionate de această aplicație, care este utilizată de toate departamentele importante. Pe lângă managementul propriu-zis al documentelor și al fluxurilor de

lucru, aplicația poate genera rapoarte, poate accesa o arhivă, etc. Este cea mai importantă aplicație back-officea primăriei.

- b. Aplicația Simtax gestionează intern plățile pentru diferitele servicii oferite către cetățeni sau companii și poate oferi rapoarte sau ține evidențe contabile. Pe lângă aceste aplicații de bază, există o serie de alte aplicații care sunt folosite pentru gestionarea unor anumite fluxuri de lucru (eliberarea de permise de trecere, autorizări comerț, aplicațiile poliției locale, autorizațiile de spargere, patrimoniu, piețe, etc.).

### **Front Office**

Dintre serviciile online oferite de către primăria Cluj-Napoca, putem menționa: plata taxelor și impozitelor locale (atât prin aplicația proprie cât și prin ghiseul.ro), verificarea stadiului cererii depuse prin registratura online, peste 100 de formulare care se pot complete online, programarea căsătoriilor, programări pentru depunerea sau ridicarea actelor de identitate, înscrierea la creșă, solicitarea unui loc de parcare, trimiterea de sesizări prin aplicația My-Cluj, etc

### **Servicii oferite de primărie conform site-ului Primăriei:**

#### **Aplicații pentru cetățeni**

- a) - MyCluj - pentru sesizările adresate Primăriei poate fi utilizată aplicația MyCluj, platformă de sesizări integrată cu sistemul intern de management al documentelor.
- b) - Tranzy - aplicația Companiei de Transport Public (afișarea timpilor de sosire în stație a mijloacelor de transport în comun).
- c) - Cluj Bike - aplicație pentru rețeaua de 50 de stații de închiriere de biciclete în regim self-service.
- d) - Cluj Parking - aplicație de mobil care oferă în timp real date despre ocuparea parcarilor cu barieră din municipiu.
- e) - ParkingPay - aplicație pentru plată parcare cu card bancar.
- f) - STEP Hear - aplicația pentru accesibilizarea Centrului de informare pentru cetățeni și Evidența persoanelor.
- g) - EVCharge Cluj - aplicație pentru gestionarea stațiilor de încărcare pentru mașini electrice.

### **Servicii digitale pentru cetățeni**

- a) Modalități de plată a taxelor și impozitelor locale (3)
- b) Modalități de plată a amenzilor (4)
- c) Plăți online aferente unor taxe și impozite locale și unor servicii furnizate de Primărie (97)
- d) Eliberare documente online prin PCUe (26)
- e) Documente administrative fiscale care pot fi comunicate cetățenilor în format electronic prin email (30)
- f) Cereri care pot fi transmise online prin intermediul funcționarului virtual Antonia (158)
- g) Tichetul Albastru - o procedură de audiențe online prin care peste 500 de funcționari publici din toate serviciile primăriei Cluj-Napoca acordă relații cu publicul online
- h) Alte servicii și proceduri digitale (22):
  - Audiențe online
  - Sedințe de Consiliu Alte servicii și proceduri digitale local online

- Dezbateri publice online
- Programarea online a căsătoriilor - pe [www.primariaclujnapoca.ro](http://www.primariaclujnapoca.ro)
- Programarea online pentru obținerea actelor de identitate - pe [www.primariaclujnapoca.ro](http://www.primariaclujnapoca.ro)
- Sistem de plăți neasistate pentru cărțile de identitate și cărțile de identitate provizorii.
- Programări online pentru terenurile de sport ale Bazei Sportive Gheorgheni și ale Bazei Sportive "La Terenuri" Mănăștur (<https://sportinclujnapoca.ro>)
- Ridicări auto - posibilitatea de a verifica pe site-ul Primăriei dacă un autoturism a fost ridicat (după numărul de înmatriculare).
- Cererile pentru locuri de parcare în cartiere se pot depune online
- S-a implementat prelungirea online a abonamentelor de parcare și plata online pentru riverani.
- Plata parcărilor prin SMS
- Prolungirea valabilității cardurilor la transportul în comun pentru elevi
- Plata biletelor de transport public prin SMS
- Plata biletelor de transport public prin aplicația mobilPay Wallet
- Plata biletelor prin aplicația 24pay - colaborare cu PTP Online și Banca Transilvania (BT)
- Soluție de plată cu carduri contactless în mijloacele de transport ale Companiei de Transport Public Cluj-Napoca.
- Plata online a taxei lunare de creșe.
- Harta orașului în sistem GIS cu prevederile legate de urbanism este accesibilă pe site-ul Primăriei - <https://gis.primariaclujnapoca.ro/Public/>.
- Eliberarea automată de certificate de urbanism de informare.
- Serviciu online pentru verificarea disponibilității și rezervarea locurilor de vânzare din cele 5 piețe administrate de municipalitate.
- Primirea de documente în format electronic și extinderea utilizării semnăturii electronice calificate la funcționarii din Primărie.
- Digitalizarea procesului de eliberare a autorizațiilor de liberă trecere necesare pentru aprovizionarea și transportul de mărfuri, produse, materiale de construcții.

### **Proiecte finalizate sau in curs de finalizare:**

1. În anul 2023, a fost finalizat proiectul „Creșterea transparenței decizionale și simplificarea procedurilor administrative pentru cetățeni - ANTO - CIIC” finanțat prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014 -2020 (POCA). Prin intermediul „funcționarului public virtual”, numit „Antonia”, care a fost reconstruit, clujenii pot alege să își înregistreze cererile de la distanță, fără a se deplasa fizic la registratura generală a instituției sau la una dintre primăriile de cartier;
2. In mai, 2023, NTT DATA a lansat proiectul ClujID, care își propune să inoveze serviciile publice oferite cetățenilor de către Primăria Municipiului Cluj-Napoca, prin utilizarea celor mai moderne instrumente digitale disponibile în ecosistemul companiei, cu scopul de a

oferi oamenilor o identitate digitală fiabilă și de încredere. Proiectul este sprijinit de Ministerul japonez al Afacerilor Interne și al Comunicațiilor (MIC) și beneficiază de colaborarea unui partener cheie de implementare, QUNIE CORPORATION, o firmă japoneză de consultanță în afaceri a grupului NTT DATA, care a fost comisionată direct de către MIC.

Proiectul a fost finalizat la începutul anului 2024.

3. Au fost materializate demersurile de colaborarea cu alte instituții pentru a asigura legătura cu bazele de date ale Ministerului Afacerilor Interne, ale Oficiului National al Registrului Comerțului, ale Ministerului Educației, în condiții respectării reglementărilor privind prelucrarea legală a datelor cu caracter personal. În acest fel, s-au putut automatiza procese ale instituției, spre exemplu, repartizarea parcărilor rămase libere.
4. au fost câștigate 3 proiecte PNRR care vizează digitalizarea activității Companiei de Transport Public, înnoirea hard și soft a sistemului de ticketing și instalarea de noi automate pentru titluri de călătorie. Proiectele sunt în faza de achiziție publică.
5. Primăria a susținut segmentul de IT pentru realizarea programului Rabla local (pentru care nu s-au cerut acte de la beneficiari, verificările făcându-se automat), pentru acordarea gratuităților pentru elevi și studenți conform noii legislații (de asemenea, cu verificări automate pentru a simplifica experiența utilizatorilor) și portalul pentru refugiații ucrainieni.
6. În colaborare cu cele două clustere IT, (Cluj IT Cluster, respectiv Transilvania IT Cluster), primăria devine beneficiara unor servicii gratuite de consultanță privind digitalizarea, prin implementarea a două proiecte finanțate de către Comisia Europeană: Hub pentru inovare digitală pentru societate (Cluj IT Cluster), respectiv Transilvania Digital Innovation Hub (Transilvania IT Cluster)

## Rezultate

1. Numărul de utilizatori prin Antonia în anul 2023 a fost de 59581 de înregistrări
2. Numărul total de plăți făcute prin platforma on-line a primăriei a fost de 136859, din care le menționez pe cele mai relevante numeric : plată parcări și abonamente în parking-urile primăriei (28940), amenzi (10597), autorizații construire (150), autorizații liber acces (22823), cărți de identitate (13.071), cărți electronice de identitate (3629), impozite (13089), plata contract creșe (13354), plata impozit cu autentificare (28310) etc.
3. a crescut numărul de utilizatori înscriși pe platforma online a complexelor sportive Baza sportivă Gheorgheni și „La Terenuri”. Astfel, la data de 09.11.2023 erau 62.693 utilizatori înscriși pe platforma online, față de 46.346 utilizatori înscriși pe platforma online în aceeași perioadă a anului 2022, o creștere cu peste o treime. (Raport FSPAC)
4. există preocupări la nivelul Primăriei pentru obținerea unui feed-back pentru îmbunătățirea serviciilor oferite de către primărie prin platformele on-line. Astfel, pe baza unui sondaj realizat la finele anului 2023 de către Direcția de Strategii de informatizare- serviciul Transformare digitală și inovare pe un eșantion de 1085 de utilizatori au fost obținute următoarele rezultate:
  - a. Cât de ușor v-a fost să contactați instituția? răspunsurile au fost: slab (12%), moderat (10%), bun (31%) excelent (47%)
  - b. în ce măsură ați primit informațiile necesare? răspunsurile au fost : slab (18%), moderat (9%), bun (27%), excelent (46%)

- c. cum calificați atitudinea personalului instituției față de dvs? răspunsurile au fost slab (16%), moderat (10%), bun (26%), excelent (45%)

### **Concluzii și recomandări**

Într-un studiu realizat de către o echipă de cercetători și cadre didactice din cadrul Facultății de Științe politice, administrative și ale comunicării a fost evaluată guvernarea electronică a orașelor din România.

Cele două ediții ale studiului (2020, respectiv 2023) pot fi consultate pe site-ul FSPAC <https://csldi.fspac.online/evaluarea-guvernarii-electronice-in-orasele-din-romania-editia-a-doua/>

Pentru analiza atringerii unor obiective cum sunt: servicii online, securitate și protecția datelor personale, participarea și implicarea cetățenilor, ergonomie, conținut, a fost dezvoltat un instrument prin care se urmărește evaluarea periodică și comparativă privind serviciile on-line oferite de administrațiile publice. Indexul cuprinde 47 de indicatori împărțiți în 5 categorii, fiecare cu o anumită pondere în nota finală: Ergonomie (15%); Conținut (25%); Servicii online (25%); Participarea și implicarea cetățenilor (20%); Securitatea și protecția datelor personale (15%).

Conform studiului, se observă o evoluție pozitivă între cele două ediții (2020 vs. 2023). Cluj-Napoca se află pe primul loc în clasamentul orașelor din România, având un scor final de 95 (din 100) desfășurat astfel: servicii online - 100, securitatea și protecția datelor personale - 100, participarea și implicarea cetățenilor - 100, ergonomie - 92, conținut - 86.

Ca recomandări și eventuale soluții propunem:

1. organizarea unor traininguri care să fie oferite în mod gratuit cetățenilor prin care aceștia să fie instruiți cu privire la modul de utilizare a platformelor și instrumentelor digitale în relația cu primăria;
2. încadrarea programelor informatice ale primăriei în aplicația la nivel național, aplicație prin care se uniformizează practicile în domeniu la scară națională;
3. elaborarea unei aplicații informatice prin care proiectele de dezvoltare aprobate de primărie să fie urmărite din punct de vedere al graficului de execuție, al costurilor și economiilor care se realizează prin utilizarea acestei aplicații. Aceasta ar permite o actualizare permanentă a analizei stadiilor de implementare a proiectelor, o transparențizare a informațiilor și, în ultimă instanță, o redistribuire a unei părți din personal spre alte tipuri de activități.

Cluj-Napoca, 14.03.2024

Intocmit: M.L.