

La baza elaborării acestui raport se află răspunsul Primăriei Cluj cu numărul 123911/101/03.03.2025 ca urmare a solicitării depuse de CCL în data de 17 februarie 2025, documente publice preluate de pe site-ul Primăriei, documente puse la dispoziție de către Serviciul strategii de informatizare, rezultatul unor discuții cu oficialii ai Serviciului de strategii de informatizare, domnii Marcel Ielcean și Adrian Chircă.

Digitalizarea reprezintă, în perioada actuală, o prioritate dictată de cel de-al patrulea val al revoluției industriale, rezultat al dezvoltărilor fără precedent în absolut toate domeniile : economic, social, politic, de securitate, etc. Ea și-a arătat forța în reșezarea polilor de putere în fiecare din domeniile menționate, fie ca e vorba de structuri locale, regionale, naționale sau globale. Creșterea numerică a populației, la aproximativ 8,4 miliarde în perioada elaborării acestui raport determină o nevoie acută de comunicare și înlocuire a unora din procedurile clasice care determină relațiile dintre indivizi, dintre indivizi și societate sau între societăți în utilizarea resurselor limitate și a luării deciziilor.

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.

În analiza privind digitalizarea la nivelul primăriei Cluj-Napoca am urmărit modul de realizare al acesteia în interiorul instituției, cu aspecte vizând creșterea eficienței utilizării timpului de lucru, al reducerii birocrăției, al creșterii comunicării dintre servicii și a reorganizării activităților în cadrul acestora. Cel de-al doilea aspect este cel legat de rolul și locul digitalizării în cadrul Primăriei Cluj-Napoca în relațiile cu terți.

Ambele direcții sunt finanțate fie prin proiecte europene sau ale altor instituții internaționale, fie prin finanțări de la bugetul național sau local sau prin eforturi proprii ale primăriei.

La nivelul administrației locale din Cluj-Napoca s-au stabilit, de-a lungul timpului, o serie de priorități privind informatizarea și digitalizarea relațiilor dintre primărie și cetățeni, companii publice sau private, alte instituții ale statului, respectiv societatea civilă.

Conform datelor furnizate de Centrul de Strategie, Leadership și Dezvoltare Inteligentă al FSPAC, din cadrul Universității Babeș-Bolyai, (2020, 2023), Municipiul Cluj-Napoca se află pe primul loc în rândul orașelor din România în ceea ce privește guvernarea electronică (e-governance). Datele au fost prezentate în detaliu în Raportul privind digitalizarea al CCL pentru anul 2024.

Primăria Cluj-Napoca urmează o direcție clară de inovare și digitalizare a serviciilor publice oferite

cetățenilor. În prezent, clujenii au la dispoziție peste 350 de operațiuni administrative care pot fi efectuate online și care nu mai necesită interacțiunea directă a cetățeanului cu funcționarul public,

acestea incluzând modalități de plată a taxelor și impozitelor locale, modalități de plată a amenzilor, depunerea a diverse tipuri de cereri online, eliberarea de documente online etc. Unele dintre acestea au fost implementate pentru prima dată în România, devenind exemple de bune practici pentru alte municipii și orașe.

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

b) Modalități de plată a amenzilor

c) Plăți online aferente unor taxe și impozite locale și unor servicii furnizate de Primărie

d) Eliberare documente online prin PCUe

e) Documente administrative fiscale care pot fi comunicate cetățenilor în format electronic prin email

f) Cereri care pot fi transmise online prin intermediul funcționarului virtual Antonia

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 :

☑ Audiențe online

☑ Sedințe de Consiliu Alte servicii și proceduri digitale local online

☑ Dezbateri publice online

☑ Programarea online a căsătoriilor - pe www.primariaclujnapoca.ro

☑ Programarea online pentru obținerea actelor de identitate - pe 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 parcarilor prin SMS

☑ Prelungirea 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 construcț

O mare parte din proiectele Primăriei privind digitalizarea sunt cuprinse în SIDU, având drept surse de finanțare fie fonduri europene, prin PNRR respectiv instrumente de coeziune, fie finanțări prin proiecte ale Băncii Mondiale, fie finanțări prin bugetul național, respectiv al administrației locale.

Dintre proiectele cuprinse în SIDU și aflate în diferite stadii de implementare menționez:

a) extinderea platformei GIS a Primăriei Cluj-Napoca, <https://gis.primariaclujnapoca.ro/Public/>, realizată prin efort propriu. Primăria Cluj-Napoca a făcut publică o hartă a orașului în sistem GIS (sistem informațional geografic) pe care se găsesc prevederile PUG și pe care sunt marcate UTR-urile, PUD-urile și PUZ-urile aprobate, aflate în valabilitate, precum și certificatele de urbanism și autorizațiile de construire emise începând din luna mai 2021.

b) ClujOpenData - portal de date geospațiale de tip GIS Urban / Metropolitan, ADI Zona Metropolitană Cluj (ZMC) a lansat prima platformă GIS metropolitan din România,, accesibilă la adresa web <https://beta.getlayer.xyz/cluj>. Proiectul este realizat de către experți ai Băncii Mondiale pentru zona Metropolitană Cluj și este finanțat prin Comisia

Europeană. În momentul întocmirii acestui raport sunt disponibile 80 de seturi de date care oferă informații selectate pe baza celor cuprinse în planurile urbanistice generale ale unităților administrativ-teritoriale locale (Planul de Amenajare a Teritoriului Județean Cluj, Strategia Integrată de Dezvoltare Urbană a ZMC, Planul de Mobilitate Urbană Durabilă al ZMC)

c) Eliberarea automată, în mod gratuit, a certificatelor de urbanism de informare, <https://gis.primariaclujnapoca.ro/Public>. Folosind numărul cadastral se pot obține date privind reglementările Planului Urbanistic General, respectiv reglementările din Planuri Urbanistice Zonale acolo unde acestea sunt aprobate.

d) DigitalCity - digitalizarea și standardizarea bazelor de date GIS aferente documentațiilor de urbanism și amenajare a teritoriului (inclusiv eliberare automată de certificate de urbanism, adeverințe de adresă și alte acte; Deocamdata se eliberează doar certificate de urbanism pentru informare, nu se eliberează adeverințe și alte acte în mod automat.

e) Sistem inteligent de monitorizare a traficului, proiect aflat în faza de identificare a unor surse de finanțare europene. Începând cu anul 2024, Primăria este partener într-un proiect al companiei Waze, numit Waze for cities.

f) Aplicație administrare parcuri în zona centrală și cartiere, aplicație realizată pentru Direcția Parcuri publice prin efortul propriu al primăriei prin Serviciul Strategii de Informatizare

g) Cetățenie Digitală (biblioteca de identitate digitală, implementare single-sign-on atașat unui sistem de management al identității, integrare baze de date interinstituționale).

Aceste proiect a fost implementat prin eforturi proprii, prin colaborări cu parteneri din mediul de afaceri (NTT DATA) respectiv Ministerul Afacerilor Interne și de Comunicații din Japonia și prin proiecte naționale, fără a implica cheltuieli prin bugetul local. RO-ID funcționează și Primăria l-a integrat. În cadrul unor proiecte naționale, la Cluj-Napoca s-a implementat un proiect-pilot în premieră: eliberarea Cărții Electronice de Identitate. Exista în derulare și un proiect-pilot pentru eliberarea actelor de stare civilă în format electronic.

h) În ceea ce privește integrarea cu alte baze de date, precizăm că a fost realizată interconectarea cu baze de date externe pentru automatizare serviciilor Primăriei prin

eforturile Primăriei. Astfel în prezent, există legături stabilite cu DEPABD, SRPCIV, RAR, BAAR, ANAF, ANCP, Ministerul Educației, ISJ Cluj, UBB, ADR (PCUE, ghiseul.ro). În ceea ce privește conectările între baze de date acestea au fost realizate prin eforturile Primăriei.

i) Digital Twin CIIC (centrul de date urbane, aplicație de monitorizare proiecte publice, actualizare, site web, dezvoltare competențe digitale și antreprenoriale pentru tineri. În ceea ce privește dezvoltarea competențelor digitale ale angajaților Primăriei, o serie de angajați au participat la sesiuni de instruire și este în curs de elaborare documentația necesară pentru o serie de servicii de instruire și consultanță în domeniul digitalizării oferite de către DIH4Society (Centrul de Inovare Digitală gestionat de clusterul ClujIT) prin finanțări europene.

În ceea ce privește dezvoltarea competențelor antreprenoriale pentru tineri, municipalitatea finanțează Fondul de Inovare și Experiment (FIX) Cluj, cel mai mare

program de inovare orientat către tineri din România (primul fond de inovare dedicat finanțării inițiativelor antreprenoriale ale tinerilor clujeni). FIX Cluj a fost conceput pentru a sprijini ideile de start-up propuse de tineri în vederea creării unui ecosistem social sustenabil.

j) Rețea de monitorizare a calității aerului și apei, cu aplicație de informare pentru populație. Pentru analiza calității aerului, se află în curs de o monitorizare cu senzori, pentru care se identifică finanțări prin proiecte europene și prin achiziția de senzori de către compartimentul Ecologie urbană;

k) Sistem inteligent de gestiune a sistemelor de irigații- in curs de implementare și de identificare a surselor de finanțare;

l) Sistem unic de telegestiune pentru iluminatul public, urmează ca sistemele de telegestiune existente să fie unificate și apoi extinse la nivelul întregului oraș.

m) Școli inteligente (achiziție de echipamente hardware, procese educaționale, catalog online, blockchain). Se afla în implementare un proiect European de 9 mil Euro prin care se asigură dotarea și modernizarea infrastructurii, inclusive a celei de IT, pentru 64 de școli din municipiul Cluj-Napoca.

n) Digitalizarea și simplificarea relațiilor cetățenilor cu administrația publică locală dintre

care menționăm:

a. Taxele și impozitele locale și taxele pentru serviciile Primăriei se pot plăti online.

În anul 2024 s-au făcut peste 134.000 de plăți online pe platforma Primăriei

b. Modernizarea funcționarul public virtual „Antonia. Conform datelor furnizate de către primărie, funcționarul public Antonia a fost accesat de 56674 de ori în anul 2024 și de 11284 de ori în anul 2025, până la data de 26 februarie.

c. Sistem de plăți neasistate pentru cărțile de identitate și cărțile de identitate provizorii

d. Toate amenziile emise de Poliția Locală pot fi plătite cu ajutorul sistemul de cod de bare QR

e. Extinderea folosirii semnăturii electronice calificate la departamentele din Primărie.

f. My Cluj - aplicația Primăriei pentru sesizări a fost îmbunătățită

g. Tranzy - Aplicație pentru transportul public

h. Repartizarea automată a parcarilor. S-a automatizat zona de încheiere a abonamentelor de parcare.

i. Digitalizarea procesului de eliberare a autorizațiilor de liberă trecere necesare pentru aprovizionarea și transportul de mărfuri, produse, materiale de construcții

j. Prelungirea automată a autorizațiilor de transport și de taxi

k. Aplicație gestiunea apelurilor în dispeceratul Poliției locale

l. Urmărirea în timp real la dispeceratul Poliției locale a unor tipuri de sesizări care necesită intervenție rapidă

m. Sistemul de administrare al piețelor din municipiul Cluj-Napoca este digitalizat. Producătorii pot să rezerve, să ceară / să își prelungească online abonamentul / locul dorit în piață

n. Programul Rabla online;

o. Programarea online pentru actele de identitate și pentru căsătorii;

p. Urmărirea mașinilor de salubritate pe site-ul Primăriei (mașinile pentru curățenie stradală și mașinile pentru ridicarea gunoierului menajer).

q. Platformă pentru refugiați ucrainieni (colaborare DASM cu Banca Mondială)

r. E-cont - cont de comunicare digitală a documentelor în relația cu Primăria. Acest cont permite comunicarea în format digital a actelor administrative fiscale, de executare sau alte acte emise de organul fiscal local, cum ar fi: înștiințarea de plată, decizia de impunere, atestatul fiscal, alte 30 de documente fiscale;

s. Un număr de 31 documente administrative fiscale pot fi comunicate cetățenilor în format electronic (prin email);

t. Sistem de Internet WiFi. Primăria a continuat extinderea rețelei de WiFi gratuit în centrul și în cartierele orașului, existând în prezent 50 de hotspot-uri în oraș, dar și accesul la o rețea WiFi care acoperă comunitățile din zona Pata Rât: Cantonului, Dallas, comunitatea Coastei și Rampă;

u. Chat-bot pentru interacțiunea cu cetățenii;

v. Canalul de YouTube al Primăriei cuprinde diverse tutoriale care vin în sprijinul cetățeanului, transmite dezbateri publice și ședințele de Consiliu local;

o) Platformă de atragere de investiții și interacțiune cu mediul de afaceri (Cluj Business Agency). A fost creat site-ul <https://clujbusiness.ro>.

p) CulturainCluj.ro - agenda culturală digitală a municipiului și a regiunii, digitalizarea accesului la oferta culturală și a colectării de date relevante pentru cultură, digitalizarea patrimoniului. <https://visitcluj.ro>

q) Data Center pentru Primăria Cluj-Napoca (dotare hardware și software). În acest moment este în curs de realizare proiectul pentru realizare Cloud-ului regional pentru Regiunea de Dezvoltare Nord-Vest, proiect în cadrul căruia Primăria este unul dintre parteneri.

r) Soluții smart pentru eficientizarea colectării selective a deșeurilor, se află în implementare două Centre de colectare prin aport voluntar pentru deșeuri reciclabile și biodeșeuri care nu pot fi colectate în pubelele individuale, precum și deșeuri voluminoase, deșeuri textile, deșeuri din lemn, mobilier, deșeuri din anvelope, deșeuri de echipamente electrice și electronice, deșeuri de grădină, deșeuri din construcții și demolări etc. - proiecte finanțate prin PNRR.

Colaborarea primăriei Cluj-Napoca cu mediul de afaceri și cu instituții publice locale, regionale sau naționale a continuat și în perioada analizată pe următoarele coordonate:

a) Colaborarea cu cele două clustere de IT (Cluj IT Cluster, respective Transilvania IT Cluster) materializată printr-o serie de proiecte dintre care amintim parteneriatele pentru

Centrele de Inovare Digitală (DIH). În cadrul acestora, printr-un proiect cu finanțare europeană în curs de implementare, angajații primăriei participă la o serie de sesiuni de instruire și consultanță în domeniul digitalizării.

b) Colaborarea cu universitățile clujene în domeniul informatizării și al digitalizării, pe toate proiectele majore ale municipiului Cluj-Napoca, în principal cu UBB și Universitatea Tehnică;

c) Existența Consiliului Consultativ pe antreprenariat și IT, care cuprinde specialiști din cele două clustere și din universitățile clujene;

d) Parteneriatul cu ADR Nord-Vest pentru realizarea Cloud-ului regional

e) Colaborarea cu companii reprezentative domeniului analizat din mediul de afaceri, materializată printre altele, prin proiectul Cluj ID legat de identificarea biometrică a datelor, realizat în parteneriat cu NTT Data și Ministerul Japonez al Afacerilor Interne și Comunicațiilor sau premiul național obținut în anul 2024 de către Compania Software Imagination and Vision pentru proiectele implementate în administrația publică, inclusive pentru modernizarea funcționării funcționarului public Antonia.

În privința efectelor pe care digitalizarea le are asupra numărului de angajați din primărie și a structurii personalului angajat, conform discuțiilor avute cu responsabilii privind informatizarea și digitalizarea în cadrul primăriei, în condițiile legislației din România, în acest moment, digitalizarea nu poate avea nici un efect asupra numărului și structurii personalului angajat. Mai mult, digitalizarea pune o presiune suplimentară pe funcționarii publici (în sens larg) prin aceea că ei trebuie să gestioneze atât actele transmise în format fizic, cât și cele transmise în format digital.

Pentru cetățeni - digitalizarea nu schimbă procesele birocratice, dar le face semnificativ mai ușor accesibile. În acest sens, un sondaj realizat la sfârșitul anului 2024 pe un număr de 882 de respondenți scoate în evidență următoarele aspecte La întrebarea:

a) Cat de usor v-a fost să contactați instituția?, 44% au răspuns Excelent, 29% bun, 12% moderat și 15% slab

b) În ce măsură ați primit informațiile necesare? 42% au răspuns excellent, 24% bun, 13% moderat și 21% slab

c) Cum calificați atitudinea personalului instituției față de Dvs, 43% au răspuns excelent,

27% bun, 11% moderat, 18% slab

Soluția o reprezintă interconectarea bazelor de date la nivel național. În perioada elaborării acestui raport primăria a realizat prin efort propriu interconectarea cu baze de date externe pentru automatizarea serviciilor primăriei cu o serie de instituții cum ar fi DEPABD, SRPCIV, RAR, BAAR, ANAF, ANCP, Ministerul Educației, ISJ Cluj, UBB, ADR Nord-Vest.

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 și recomandări și eventuale soluții propunem:

1. Creșterea transparenței în comunicarea cu cetățenii, inclusiv printr-o reorganizare a site-ului primăriei, care să devină mai prietenos și mai ușor de accesat de către cetățenii de toate vârstele și categoriile sociale și profesionale;
2. Mediatizarea consistentă a existenței și modului de utilizare a platformelor și aplicațiilor informatice destinate serviciilor oferite de către Primărie cetățenilor prin intermediul instrumentelor digitale. ;
3. Crearea unei aplicații care să permit evaluarea cantitativă și calitativă a modului în care

cetățenii utilizează instrumentele digitale în relația cu primăria;

4. Organizarea unor instruirii gratuite pentru cetățeni privind utilizarea platformelor și a instrumentelor digitale cu care operează primăria;

5. 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 transparență a informațiilor și, în ultimă instanță, o redistribuire a unei părți din personal spre alte tipuri de activități.

6. Considerăm că exista potențial de dezvoltare a extinderii digitalizării activităților administrative interne și pe alte segmente decât cele cuprinse în acest proces până acum.

7. Propunem primăriei ca o parte din plățile privind plata personalului administrativ să se realizeze, desigur în limitele prevăzute, prin proiectele europene din care primăria face parte sau le coordonează;

8. Se recomandă reducerea schemei de personal implicat în activitățile de IT de la nivelul primăriei privind bugetarea participativă prin realizarea unei platforme informatice dedicate acestei proceduri;

9. Continuarea procedurii de integrare a bazelor de date atât la nivel local, județean sau regional cât și în cadrul zonei metropolitane Cluj.

10. Diminuarea perioadei în care cele două proceduri, cea clasică și digitală funcționează în paralel, astfel încât aceasta să conducă la reducerea birocrăției și al scăderea presiunii la care sunt supuși angajații primăriei prin efectuarea celor două tipuri de activități.