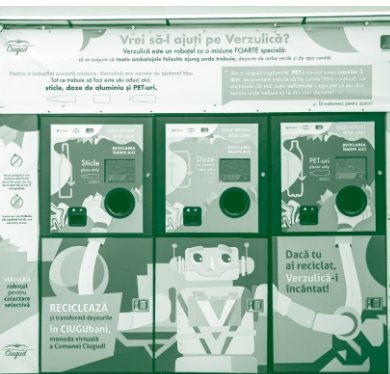




# GHIDUL celor mai bune practici din Administrația Publică din România 2021



# *INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SECTORUL PUBLIC*

## **Ghid de bune practici**

**noiembrie 2021**

## CUPRINS

<b>Introducere</b>	<b>2</b>
Obiectivele competiției	2
Tematicile propuse	2
Descrierea metodologiei competiției	3
Recomandări generale pentru aplicanți	4
<b>Componența comitetului de evaluare și procedura de evaluare</b>	<b>5</b>
<b>Prezentarea cazurilor de bună practică</b>	
Pilonul 1	15
Pilonul 2	143
Pilonul 3	188
<b>Lista bunelor practici înscrise în Competiție</b>	<b>280</b>

## Introducere

Agencia Națională a Funcționarilor Publici a lansat cea de-a XIII-a ediție a „*Competiției celor mai bune practici în administrația publică din România*”. Competiția este un demers realizat pentru cunoașterea și recunoașterea performanței la nivelul administrației publice românești, care se finalizează cu premiarea celor mai bune practici în cadrul conferinței internaționale „*Inovație și calitate în sectorul public*” și diseminarea acestora la nivel național printr-un **Ghid de bune practici**.

Scopul acestei competiții este acela de a identifica, evidenția și disemina inițiative inovative și eficiente din administrația publică, de a face cunoscute experiența și rezultatele remarcabile ale autorităților și instituțiilor publice din România.

Înscrierea în competiție s-a realizat on-line, prin intermediul adresei de email [bunep practici@anfp.gov.ro](mailto:bunep practici@anfp.gov.ro), în perioada **22 iulie - 17 septembrie 2021**. Au fost invitate să participe toate entitățile publice din sistemul administrației publice românești. Competiția se axează pe trei piloni tematici. Autoritățile și instituțiile publice pot înscrie în competiție maximum 3 cazuri de bună practică implementate în ultimii 3 ani, dar nu mai mult de 2 aplicații în cadrul aceluiași pilon tematic.

### Condiții generale:

(1) Nu pot participa în competiția națională proiecte/ cazuri de bună practică premiate la edițiile anterioare ale conferinței sau idei de proiecte care nu au fost încă implementate.

(2) Sunt acceptate și bune practici aflate în implementare, dar care au obținut rezultate relevante (până în momentul înscrierii în competiție).

## Obiectivele competiției

Obiectivele vizate prin realizarea acestei competiții au fost:

- ✓ Creșterea calității resursei umane prin identificarea și promovarea politicilor, mecanismelor și practicilor destinate optimizării activității instituționale;
- ✓ Promovarea eficienței și eficacității inițiativelor și practicilor destinate atragerii resurselor (umane, materiale, financiare, timp);
- ✓ Cunoașterea și popularizarea poveștilor de succes despre dezvoltarea durabilă (local, regional, instituțional);
- ✓ Promovarea mecanismelor de implementare a parteneriatului administrație - cetățeni - societate civilă.

## Tematicile propuse

Pentru cea de-a XIII-a ediție a Competiției s-au propus trei tematici de concurs (piloni):

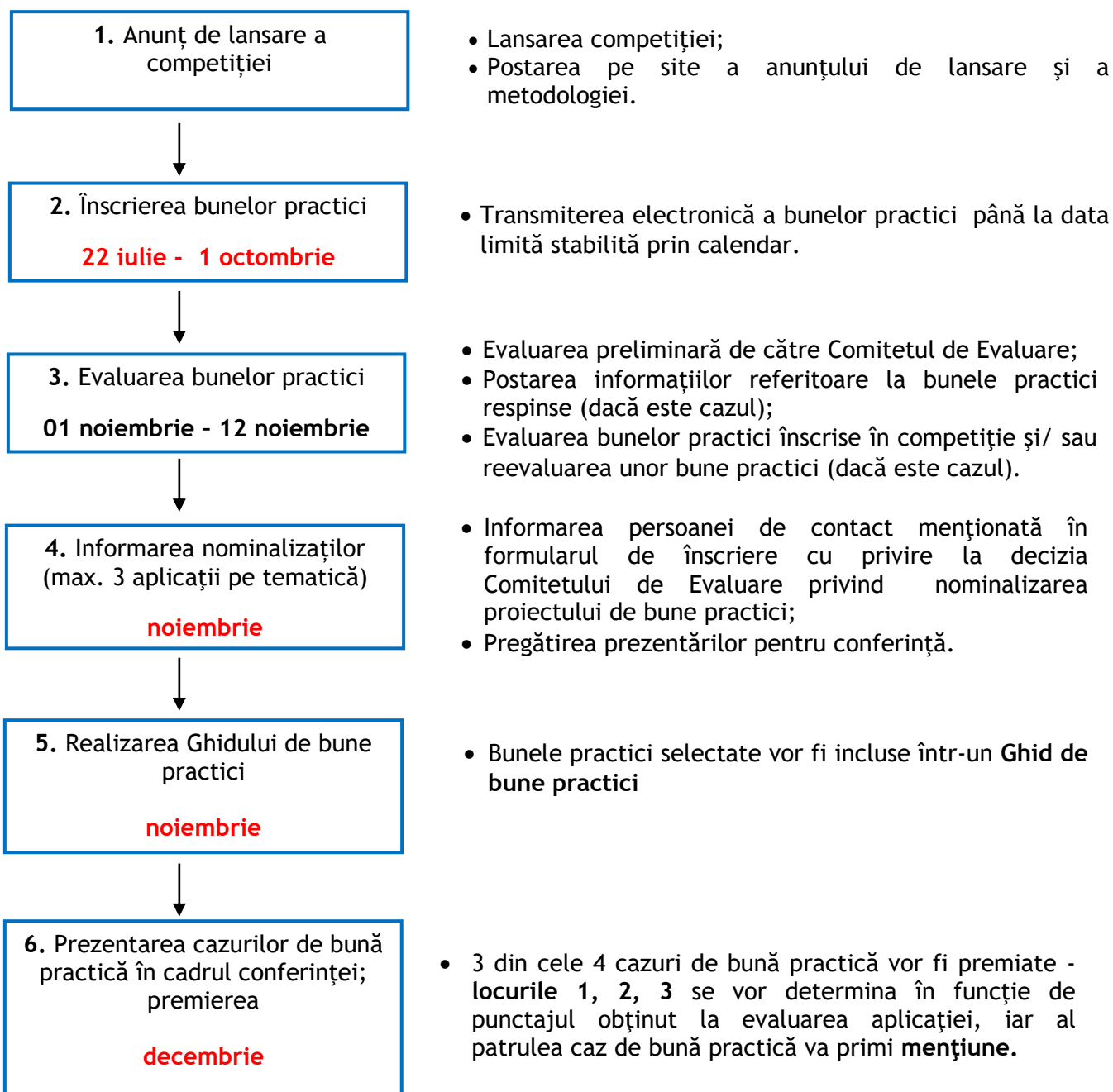
- ✓ **Pilon 1: Digitalizarea - soluții integrate pentru o administrație inteligentă;**
- ✓ **Pilon 2: Administrație verde - calea spre o societate durabilă;**
- ✓ **Pilon 3: Contribuții la asigurarea sănătății comunității sau a angajaților.**

## Descrierea metodologiei competiției

Competiția presupune parcurgerea următoarelor etape:

- ✓ Postarea metodologiei pe site-ul ANFP și promovarea anunțului de lansare a competiției;
- ✓ Înscrierea în competiție;
- ✓ Evaluarea preliminară;
- ✓ Postarea informațiilor referitoare la aplicațiile respinse (dacă este cazul);
- ✓ Evaluarea finală a bunelor practici înscrise în competiție (conform grilelor nr. 2, respectiv nr. 3);
- ✓ Reevaluarea unor bune practici (dacă este cazul);
- ✓ Desemnarea câștigătorilor și premiarea acestora.

**Calendar activități:**



## Recomandări generale pentru aplicanți

Cazurile de bună practică ar trebui să sublinieze:

- ✓ partea “descriptivă”, dar și partea “explicativă” a cazului;
- ✓ procesul (cum s-a ajuns la rezultat) și efectele (rezultatele);
- ✓ factorii de succes;
- ✓ factorii situaționali, esențiali pentru reușita cazului;
- ✓ indicatori folosiți în vederea evaluării performanței proiectului;
- ✓ descrierea trebuie să se bazeze pe dovezi certe și concrete, documente scrise sau audio-vizuale;
- ✓ măsuri de sustenabilitate.

**Posibile surse de obținere a dovezilor, în momentul elaborării studiilor de caz:**

- ✓ rapoartele de evaluare și monitorizare realizate pe baza indicatorilor de performanță;
- ✓ interviuri realizate cu persoanele care implementează proiectele și cu beneficiarii proiectului;
- ✓ rapoarte elaborate pe baza chestionarelor;
- ✓ rapoarte de analiză a nevoilor;
- ✓ rapoarte ale întâlnirilor echipei;
- ✓ toate tipurile de documente elaborate;
- ✓ articole din publicații;
- ✓ statistici;
- ✓ programe TV și radio (înregistrări, reportaje etc.);
- ✓ fotografii;
- ✓ declarații de parteneriat;
- ✓ certificate și atestate;
- ✓ diplome;
- ✓ studii;
- ✓ analize;
- ✓ declarații de presă;
- ✓ comunicate de presă;
- ✓ evaluări independente;
- ✓ declarații ale beneficiarilor.

Notă: Cazul de bună practică poate fi asimilat unui proiect, fapt ce a permis utilizarea termenului generic de „proiect” în loc de „cazul de bună practică” (vezi terminologia utilizată în grilele de evaluare).

**Precizări privind evaluarea bunelor practici validate (care au fost acceptate după evaluarea preliminară):**

- ✓ prin grila nr. 2 vor fi evaluate aspecte ce țin de valoarea și calitatea planificării proiectului propus (caracterul inovativ, factorii de sprijin, aspectele metodologice);
- ✓ prin grila nr. 3 au fost introduse criteriile de evaluare similare celor utilizate în cazul proiectelor: relevanță, eficiență, eficacitate, impact și sustenabilitate;

- ✓ în raport cu ponderea alocată, în cazul ambelor grile se va opera și cu criterii complexe, compuse din 2 sau 3 subcriterii și notate distinct (vezi criteriul metodologic-aplicativ, relevanța și sustenabilitatea).

**Condiție obligatorie:** fiecare aplicație trebuie să obțină **minim 50** de puncte pentru fiecare dintre cele 2 grile de evaluare; în sens contrar, buna practică va fi eliminată din competiție;

#### **Recomandări:**

- ✓ Aveți grijă să vă asigurați că obțineți puncte pentru fiecare dintre cele 4, respectiv 5 criterii (în unele cazuri, 0 puncte la 2-3 criterii din aceeași grilă duce automat la eliminarea aplicației din competiție)
- ✓ Pentru a evita situațiile prezentate anterior și a vă maximiza șansele de a obține un rezultat cât mai bun în competiție, formulăm câteva recomandări (cu caracter orientativ):
  - încercați să utilizați obiective SMART și indicatori - pentru a facilita măsurarea unor criterii-cheie (ex. eficiență, eficacitate etc.);
  - în lipsa obiectivelor SMART, pentru fiecare criteriu în parte, vor fi folosite argumente/ justificări sintetice prin care veți arăta că buna practică a răspuns cerințelor formulate în criteriul respectiv. Indiferent de modul în care a fost structurat inițial proiectul pe care îl introduceți în competiție, vă rugăm să realizați o restructurare a lui sau o reformulare a unor pasaje (după caz) - astfel încât să puteți acoperi cerințele formalizate în grilele de evaluare. Pe baza grilelor de mai jos, vă puteți face chiar o autoevaluare (înainte de depunerea bunei practici, respectiv după încărcarea ei pe portalul dedicat competiției);

### **Comitetul de evaluare (CEv.)**

Se va constitui câte un CEv. pentru fiecare dintre cei 3 piloni. Fiecare CEv. va avea **4 membri:**

- ✓ 3 membri cu drept de vot;
- ✓ secretar - membru fără drept de vot.

**Fiecare bună practică va fi evaluată de către 3 evaluatori**, conform procedurii de evaluare descrise în prezenta metodologie.

**Comitetul de evaluare** pentru fiecare dintre cei trei piloni va avea în componență reprezentanți ai mediului universitar, ai mass-media, ai ONG-urilor cu experiență bogată și rezultate reprezentative și ai Agenției Naționale a Funcționarilor Publici, care asigură secretariatul.

#### **Atribuțiile comitetului de evaluare**

Comitetul pentru evaluarea cazurilor de bune practici va analiza și va selecta aplicațiile pe baza procedurii de evaluare.

Comitetul de Evaluare are următoarele atribuții:

- ✓ Realizarea unei evaluări preliminare (conform grilei cuprinzând un set de 7 criterii eliminatorii);
- ✓ Primirea și soluționarea contestațiilor (cu suportul echipei organizatoare);
- ✓ Evaluarea aplicațiilor în conformitate cu Grilele de evaluare (Anexa 1);

- ✓ Întocmirea listei cu bunele practici care s-au calificat spre a fi premiate;
  - ✓ Asigurarea că cerințele de raportare sunt îndeplinite după finalizarea procesului de evaluare;
  - ✓ Elaborarea, revizuirea și aprobarea Raportului de evaluare.
- Secretarul comitetului de evaluare va întocmi un raport de evaluare pentru fiecare secțiune tematică a competiției.

## Procedura de evaluare

### *Primirea și înregistrarea bunelor practici*

Înscrierea în competiție se face prin transmiterea bunei practici (conform structurii din anexă), prin email-ul [bunep Practici@anfp.gov.ro](mailto:bunep Practici@anfp.gov.ro).

În cazul în care se consideră că un caz de bună practică se identifică mai bine cu un alt pilon tematic, comitetul de evaluare va realiza mutarea proiectului în pilonul tematic respectiv, cu o consultare prealabilă și acordul aplicantului.

### *Evaluarea bunelor practici*

Evaluarea este un proces derulat în 2 etape, evaluarea preliminară și evaluarea finală.

#### **I. Etapa preliminară constă în selectarea bunelor practici eligibile din cele înscrise în competiția propriu-zisă.**

În funcție de tematica bunei practici, secretarul comitetului de evaluare va transmite pe e-mail evaluatorilor aplicațiile și cele 3 grile de evaluare. Aceștia vor evalua individual bunele practici primite și vor acorda fiecăreia dintre ele un punctaj pe baza grilelor de evaluare.

În cazul grilei corespunzătoare evaluării preliminarii (vezi tabelul de mai jos Grila 1), au fost stabilite condițiile generale obligatorii, respectiv un set de 7 criterii eliminatorii, după cum urmează:

#### **Grila 1**

Nr.	Criteriu	DA	NU
1.	Proiectul/ cazul de bună practică a fost premiat la edițiile anterioare ale conferinței;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Ideea de proiect nu au fost încă implementată;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Buna practică aflată în implementare, nu a obținut rezultate până în momentul înscrierii în competiție;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Buna practică propusă nu se încadrează în spiritul și în valorile promovate de competiție (nu este inovativă și/ sau are o calitate îndoielnică; reprezintă o activitate curentă);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Rezultatele reflectate de buna practică sunt anterioare anului 2015;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Nu au fost respectate cerințele de formă și de fond ale aplicației (elemente de identificare, redactare etc.);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Lipsă de originalitate;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



### Detalii privind înțelegerea criteriilor eliminatorii:

Grila de evaluare preliminară propusă mai sus operează atunci când evaluatorii constată că cel puțin unul din aceste criterii s-a manifestat (și-a produs efectele, existând cel puțin o mențiune/ bifare „DA”).

Descalificarea unei bune practici este rezultatul analizei riguroase și obiective, iar evaluatorii, prin intermediul secretariatului tehnic de organizare a competiției, pot solicita clarificări din partea aplicantului pentru a se asigura de corectitudinea deciziilor adoptate.

Prin introducerea acestor criterii se vizează identificarea acelor bune practici ce aduc plusvaloare, sunt într-adevăr inovative și au potențial de replicare (de exemplu, activitățile curente nu pot fi încadrate în categoria „bunelor practici inovatoare”).

Nerespectarea cerințelor de formă și de fond ale aplicației poate avea drept consecință:

- ✓ dificultăți majore în înregistrarea (corectă și completă) bunei practici;
- ✓ imposibilitatea identificării corecte a aplicantului;
- ✓ exprimare și conținut inadecvat (exemplu: idei neclare sau incoerente - ce aduc atingere imaginii aplicantului, a organizatorului și, prin extensie, asupra administrației publice în general);
- ✓ redactarea defectuoasă (nerespectarea structurii/ câmpurilor/ secțiunilor obligatorii etc.).

Organizatorul nu are dreptul de a interveni/ modifica/ adăuga în ceea ce privește conținutul aplicației transmise în vederea evaluării!

Respectarea acestor criterii obligatorii, care sunt diseminate și promovate înainte de inițierea procesului de înscriere, reprezintă exclusiv sarcina aplicantului!

Autoritățile și instituțiile publice care s-au înscris cu mai mult de 3 aplicații vor renunța la acele aplicații înscrise peste limita impusă de organizator (acestea își vor exprima opțiunea în scris cu menționarea expresă a celor 3 bune practici eligibile). Rațiunea acestei restricții constă în oferirea de șanse egale pentru toți competitorii, respectiv în promovarea unui tratament nediscriminatoriu în ceea ce privește șansele de premiere.

**Neîndeplinirea unuia sau mai multor criterii preliminare duce automat la eliminarea aplicației din competiție!**

**Postarea rezultatelor privind evaluarea preliminară**

Nr.	Titlul bunei practici	Criteriu	DA	NU
1.		Proiectul/ cazul de bună practică a fost premiat la edițiile anterioare ale conferinței;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.		Ideea de proiect nu au fost încă implementată;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	..... ..... ..	Buna practică aflată în implementare, nu a obținut rezultate până în momentul înscrierii în competiție;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.		Buna practică propusă nu se încadrează în spiritul și valorile promovare de competiție (nu este inovativă și/ sau are o calitate îndoielnică reprezintă o activitate curentă);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.		Rezultatele reflectate de buna practică sunt anterioare anului 2015;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.		Nu au fost respectate cerințele de formă și fond ale aplicației (elemente de identificare, redactare etc.);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.		Lipsă de originalitate (ex.: bune practici identice);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vor fi afișate aplicațiile respinse - pentru care nu a fost respectate unul sau mai multe criterii eliminatorii, potrivit modelului de mai sus!

### Dreptul de contestații și soluționare a acestora

Contestațiile pot fi depuse în termen de 3 zile de la postarea pe site a bunelor practici respinse.

Soluționarea contestațiilor se realizează în termen de 5 zile lucrătoare.

După acest termen, pe site-ul competiției vor fi postate deciziile adoptate în urma soluționării (contestație admisă sau respinsă).

## II. Evaluarea finală

Fiecare bună practică va fi evaluată pe baza a două **Grile de evaluare** (vezi grila nr. 2 și grila nr. 3), de către **3 evaluatori** care vor lucra independent unul de celălalt. Astfel, pe fiecare tematică vor fi 3 evaluatori, în total 9.

Evaluarea finală va consta în adunarea punctajelor obținute la fiecare criteriu (grila nr. 2 și grila nr. 3).

- ✓ prin grila nr. 2 vor fi evaluate aspecte ce țin de valoarea și de calitatea planificării proiectului propus (caracterul inovativ, factorii de sprijin, aspectele metodologice);
- ✓ prin grila nr. 3 au fost introduse criterii de evaluare similare celor utilizate în cazul proiectelor: relevanță, eficiență, eficacitate, impact și sustenabilitate;
- ✓ în raport cu ponderea alocată, în cazul ambelor grile se va opera și cu criterii complexe, compuse din 2 sau 3 subcriterii și notate distinct (vezi criteriul metodologic-aplicativ, relevanța și sustenabilitatea).

**Condiție obligatorie:** fiecare bună practică trebuie să obțină **minimum 50 de puncte pentru fiecare** dintre cele 2 grile de evaluare; în sens contrar, buna practică va fi eliminată din competiție.

Scorul maxim ce poate fi acordat pentru fiecare grilă este de **100 de puncte**.

În cazul în care între media punctajului acordat de un evaluator și media generală (pe cele 3 evaluări) există un decalaj  $\geq 15$  puncte, se va relua procedura de evaluare.

Reevaluarea se poate face în cadrul unei întruniri între cele 3 evaluatori și numai pentru bunele practici în legătură cu care s-au constatat acest decalaj.

### Decizia finală

Punctajul final al unei bune practici reprezintă media aritmetică dintre punctajul obținut la a doua grilă și punctajul obținut la a treia grilă.

În funcție de punctajele finale obținute, se realizează lista cu clasamentul final, mai exact locurile 1, 2 și 3 și mențiunea pentru fiecare dintre cele trei tematici.

## GRILE DE EVALUARE

## Grila 2

Codul de înregistrare:			
Titlul bunei practici:			
Numele autorului de contact:			
Instituția:			
Punctaj:		Punctaj maxim	Comentarii
<b>Caracterul INOVATIV al bunei practici:</b> orice idee inovatoare care conduce la modernizarea serviciilor publice, la îmbunătățirea satisfacției beneficiarului; elementul de noutate va fi umărit în soluția aleasă, în activitățile propuse)		20	
<b>PARTENERIATE dezvoltate</b> în cadrul derulării bunei practici (nominalizarea partenerilor și modul în care aceștia au fost implicați activ în implementarea și finalizarea bunei practici)		20	
<b>IMPLICAREA cetățenilor și voluntariat:</b> în ce măsură s-a reușit implicarea cetățenilor și a voluntarilor în derularea bunei practici, cum și pe ce activități		20	
<b>Criteriul METODOLOGIC-APLICATIV</b>			
(1) raportare <b>coerența structurală:</b> se urmărește caracterul structurat al aplicației („firul roșu”), fapt ce va permite o evaluare facilă pe axa obiective - activități - rezultate;		20	
(2) raportare la abordările, metodele și instrumentele utilizate, care să reflecte <b>caracterul practic si orientat către rezultat</b> al aplicației: cazul de bună practică trebuie să fie orientat către rezultat, nu către proces. Altfel, un proces îmbunătățit nu este un rezultat în sine, ci reprezintă o metodă pentru atingerea unui rezultat. În concluzie, rezultatul urmărit trebuie să reflecte îmbunătățirea situației inițiale (de exemplu, în legătură cu satisfacția cetățenilor, calitatea serviciilor publice oferite etc.). <b>Calitatea abordărilor/ metodelor/ instrumentelor indică în final, cumulativ, valoarea rezultatelor obținute.</b>		20	
<b>Total 1:</b>	<b>x din 100</b>	<b>100</b>	

Grila 3

<b>Codul de înregistrare:</b>			
<b>Titlul bunei practici:</b>			
<b>Numele autorului de contact:</b>			
<b>Instituția:</b>			
<b>Punctaj:</b>		<b>Punctaj maxim</b>	<b>Comentarii</b>
<b>Criteriul RELEVANȚEI</b> (1) raportare la cerințele prezentei metodologii: prin obiectivele stabilite și modalitățile de implementare, buna practică propusă contribuie efectiv la realizarea obiectivelor competiției (perspectiva metodologică); (2) raportare la nevoile beneficiarilor: relevanța unei bune practici reprezintă măsura în care obiectivele stabilite și planul de implementare propus se adresează corect problemelor identificate (perspectiva intervenționistă).		10	
		10	
<b>EFICIENȚĂ demonstrată:</b> buna practică prezintă clar rezultatele așteptate în raport cu resursele angrenate (umane, materiale, financiare, informaționale etc.). Indicatorii de eficiență utilizați pun în balanță rezultatele obținute cu resursele care au fost mobilizate pentru acea activitate.		15	
<b>EFICACITATE demonstrată:</b> vizează îmbunătățirea nivelului de satisfacție al utilizatorului final/ beneficiarului. Prin urmare trebuie să existe o metodă de măsurare a situației „dinainte” și a situației „de după”, folosind aceiași indicatori/ date în vederea obținerii unei analize a “elementelor lipsă”. Indicatorii de eficacitate utilizați raportează rezultatele obținute la ceea ce s-a sperat să se obțină).		15	
<b>IMPACTUL bunei practici:</b> cum se reflectă/ influențează rezultatele proiectului reforma administrației publice). Termenul <i>impact</i> (ciocnire, cf. Dex) se referă la efectul de ansamblu al beneficiilor aduse de un anumit proiect/ bună practică, asupra unui număr mai mare de persoane decât principalii beneficiari dintr-o anumită instituție/ comunitate/ regiune etc.		20	
<b>SUSTENABILITATEA bunei practici:</b> (1) <b>promovare:</b> se va avea în vedere descrierea modalităților de diseminare/ împărtășire de cunoștințe și experiență din cadrul bunei practici, precum și rezultatele acesteia și în cadrul altor instituții/ organizații (inclusiv indicatori și rezultate, resurse promoționale angrenate etc.); (2) <b>replicare:</b> posibilitățile de multiplicare a bunei practici în cadrul altor comunități/ de către alte instituții/ servicii publice/ organizații (justificare, argumentare, oferirea unor exemple/ scenarii de dezvoltare); (3) <b>continuitate:</b> se va evalua calitatea prezentării și argumentării demersurilor prin care <b>buna practică/ proiectul a continuat și după finalizarea implementării</b> (ex., după ce		10	
		10	
		10	

finanțarea a încetat/ nu au mai fost alocate resurse/ grupul de lucru/ echipa de proiect au fost dizolvate etc.). În concluzie, este necesară detalierea măsurilor actuale sau care vor fi luate pentru a se asigura faptul că progresul sau beneficiile realizate pentru beneficiari/ grupurile țintă vor fi garantate în viitor, demonstrându-se probabilitatea ca rezultatele pozitive ale buneii practici să continue și după terminarea perioadei de implementare.		
<b>Total 2:</b>	<b>x din 100</b>	<b>100</b>
<b>Punctaj general:</b>		



### **Pilonul 1: Digitalizarea - soluții integrate pentru o administrație inteligentă**

❖ **Liviu George RADU** - decan al Facultății de Relații Internaționale și Administrație din cadrul Universității „Nicolae Titulescu” din București, doctor în economie - are o experiență academică semnificativă, în prezent fiind lector universitar la catedra de Științe Politice și Administrative. Autor și co-autor a diferite manuale de economie. A publicat numeroase articole în reviste de specialitate și a participat la diverse sesiuni de comunicări științifice naționale și internaționale în domenii precum: economia sectorului public, organizația și managementul acesteia, fundamentarea deciziilor și eficiența economică, formarea și utilizarea resurselor de muncă, calitate și eficiență în domeniul serviciilor publice, mecanisme concurențiale, globalizare și investiții, corporații transnaționale.

❖ **Ionuț CALUSCHI** - Digital Content Director al portalului Administratie.ro, liderul național al informațiilor din domeniul administrației publice locale și naționale. Absolvent al Facultății de Filosofie din cadrul Universității "Al. I. Cuza" din Iași și al unui masterat în domeniul comunicării și relațiilor publice, Ionuț Caluschi a lucrat în trecut ca jurnalist la publicațiile "Monitorul de Iași", "Ziarul de Iași", Revista Națională de Administrație Publică și la postul Radio Nord-Est. În prezent, pe lângă portalul Administratie.ro, Ionuț Caluschi coordonează echipa redacțională *Oameni și Companii*, care editează peste 30 de portaluri specializate, printre care MedicalManager.ro, EduManager.ro, EuroUrbanism.ro și GlobalManager.ro.

❖ **Radu Puchiu** - co-fondator al H.appyCities, organizație ce construiește aplicații și platforme digitale care permit orașelor să gândească și să acționeze inteligent, ajutate de tehnologie, pentru beneficiul cetățenilor.

Cu peste 10 ani de experiență în sectorul public, Radu Puchiu a fost un constant promotor al noilor tehnologii în sprijinul transparenței și dialogului între Guvern și societatea civilă.

Între octombrie 2012 și noiembrie 2017 a fost Secretar de Stat în cadrul Cancelariei Prim-Ministrului responsabil pentru coordonarea politicilor publice și a strategiilor la nivelul Centrului Guvernului.

Începând cu 2013, a fost Coordonatorul Național al Parteneriatului Pentru Guvernare Deschisă, reprezentând România în cadrul Comitetului Director al organizației începând cu anul 2015.

Între februarie și noiembrie 2017, a fost numit Coordonator Național pentru Relația României cu Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică - OCDE

A fost, de asemenea, coordonatorul celor 5 ediții ale programului oficial de internship al Guvernului României - [internship.gov.ro](http://internship.gov.ro) desfășurate între 2013 și 2017, program ce a inclus peste 750 de tineri.

Anterior, între 2004 și 2009, Radu Puchiu a fost director IT în cadrul Palatului Victoria.

A absolvit Facultatea de Design în București și cursurile organizate de către Internet Leadership Academy din cadrul Oxford Internet Institute, Oxford University, Marea Britanie. Este de asemenea membru al Open Data Leaders Network organizat de către Open Data Institute London.

În 2016 a fost ales de către Res Publica, Google, Visegrad Fund și Financial Times în NewEurope100 (<http://www.ne100.org>) - clasamentul celor mai inovativi lideri din Europa Centrală și de Est.

În semn de recunoaștere pentru rolul jucat în promovarea transparenței, participării civice și datelor deschise, a fost invitat de către Secretariatul Parteneriatului pentru Guvernare Deschisă (OGP) să devină Emisar al OGP începând cu octombrie 2018.

Experiența sa include peste trei ani în domeniul marketing-ului online și peste cinci ani de proiecte online și de branding.



## **Pilonul 2: Administrație verde - calea spre o societate durabilă**

❖ **Carmen IONESCU** - manager Agenția de presă RADOR, doctor în Științele informării și comunicării (Paris III-Sorbonne Nouvelle), Studii postuniversitare în științele comunicării (SNSPA), licențiată a Facultății de Litere Universitatea din București.

Este cadru didactic al Facultății de Jurnalism și Științe ale Comunicării. A fost selecționată de Radio France, în programul său de cooperare cu posturile de radio publice din Europa Centrală și Orientală, în grupul “seniori”: stagiul Radio France Bleu Limousin, unde a participat la realizarea jurnalelor de știri ale postului.

A publicat cărți și articole de specialitate. A realizat traduceri din limba franceză a unor lucrări în domeniul comunicării.

❖ **Simona David Crisbășanu**, vicepreședintă a Federației Coaliției pentru Educație și lider al Asociației ROI, a inițiat și coordonat proiecte inovatoare în acest domeniu care promovează colaborarea și lucrul în echipă. Proiecte precum Zburd-Educație prin coaching și Adoptă un liceu au încurajat colaborarea profesori-elevi-părinți-comunitate cu rezultate remarcabile. În 2019, a lansat harta școlilor care transformă educația în România - [www.scoalazburd.ro](http://www.scoalazburd.ro).

Simona are o bogată experiență profesională în domeniul comunicării și în dezvoltarea de proiecte educaționale, fiind pasionată de coaching. În urmă cu 10 ani, a părăsit lumea corporatistă pentru a introduce coachingul în educație prin proiectele Asociației ROI. A susținut activ dezvoltarea Coaliției pentru Educație ([www.coalitiaedu.ro](http://www.coalitiaedu.ro)) încă de la înființare, din 2015.

Simona David Crisbășanu a lucrat în calitate de coach/ facilitator și formator cu sute de profesori, elevi și părinți, fiind o promotoare a lucrului în echipă pentru o școală mai bună. *“Susțin schimbarea de mentalitate în educație prin colaborarea profesori-elevi-părinți, care poate genera rezultate extraordinare și poate ușura povara de pe umerii cadrelor didactice. Este important ca vocea elevilor să fie auzită de către profesori și de către autorități și să li se permită elevilor să se implice în găsirea de soluții pentru ca învățarea să aibă mai mult sens pentru ei”*, spune Simona David Crisbășanu.

În 2014, Foreign Policy Romania a nominalizat-o pe Simona printre cei 100 de români care prin puterea ideilor sau a exemplului mișcă lucrurile în România. A primit premiul Femeia Anului 2014 pentru Excelență în Educație de la Revista Avantaje. În 2017, s-a aflat pe harta inovatorilor sociali din România publicată de Ashoka. În 2018, a fost una dintre cele 100 de femei prezente în volumul „Forța Civică a Femeilor”.

❖ **Conf.univ.dr. Papuc Răzvan-Mihail** - decan al Facultății de Administrație și Afaceri, Universitatea din București (2012 - prezent). A absolvit Facultatea de Sociologie, Psihologie și Pedagogie, Universitatea din București. Din 1995 este angajat al Universității din București, fiind titularul cursurilor de Economia Sectorului Public, Finanțe Publice și Sociologie. Este doctor în economie din 2008, iar din 2013 are diplomă de studii postdoctorale, Academia Română. A urmat stagii de pregătire la Universitatea Paris, Sorbonna și la Nottingham Trent University. A fost și este coordonatorul mai multor proiecte al căror beneficiar sau partener a fost/ este Universitatea din București.



### **Pilonul 3: Contribuții la asigurarea sănătății comunității sau a angajaților**

❖ **Diana - Camelia IANCU** (doctor în științe administrative, cum laude, 2008) - conferențiar universitar la Facultatea de Administrație Publică, SNSPA București și manager pentru SNSPA al Alianței Universitare CIVICA - The European University of Social Sciences. A colaborat cu OECD și Banca Mondială în gestionarea de proiecte relevante domeniului administrației publice și, din 2018 este expert independent al Grupului de experți privind Carta Europeană a Autonomiei Locale din cadrul Consiliului European. Interesele ei de cercetare cuprind: reforma administrației publice, europenizarea, moduri alternative de guvernare. Printre publicațiile coordonate se numără și “Uniunea Europeană și administrația publică” (Editura

Polirom, 2010), “Local reforms in transitional democracies” (Editura Institutul European, 2013) și “The Promise of Higher Education” (Editura Springer, 2021).

❖ **Marius Decuseară-Brandenburg - Senior Partner - Head of Strategy**

<https://www.linkedin.com/in/marius-decuseara-brandenburg-072398/>

#### **Principalele arii de competență**

Marius este un consultant cu experiență bogată în proiecte legate de vânzări și leadership. În calitate de business advisor și coach, lucrează cu echipe de board și individual cu membri ai echipelor de management pentru creșterea eficacității acestora și pentru a le oferi sprijin în dezvoltarea personală și profesională. Este implicat și în proiecte de sales management, fiind parte din initiative de definire și implementare a unor procese productive bazate pe bune practici și metodologii internaționale.

**Experiență profesională:** După mai mult de 11 ani de sales management și consultanță regională într-o companie multinațională, Marius s-a alăturat echipei TREND în anul 2007 și a condus compania în perioada 2014-2019. Este coach și consultant pentru mai multe echipe de board și se implică alături de echipa TREND în diverse proiecte de consultanță.

Este membru în boardul unor companii antreprenoriale și a unor inițiative nonprofit cum ar fi HR Club România (Asociația Profesioniștilor în Resurse Umane), ENVISIA Board of Elite (1st Business School in Romania pentru Board Directors) și ETURIA Travel (High-end tour operator).

**Clienți de referință:** BCR Group, BRD-GSG, Deutsche Bank, Dacia-Renault, ENGIE Romania, eMag Corporate, Eturia Travel, ING Bank, Telekom, UNIQA, URSUS Breweries, Vodafone.

**Certificări:** Marius a fost certificat Huthwaite International - SPIN și Account Strategies for Major Sales, Miller Heiman - Strategic Selling și Conceptul Selling, Eagle’s Flight Canada pentru numeroase sesiuni de învățare experiențială, Hogan Assessment, Human Synergistics pentru instrumentele din gama Circumplex™. A urmat programul de tip ACTP International Coach Academy (Australia).

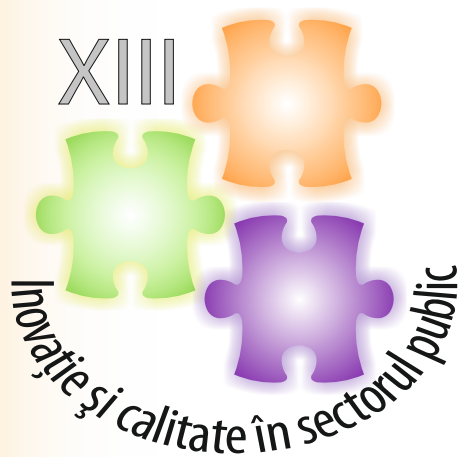
**Educație:** Academia de Studii Economice - Management

Universitatea Româno-Americană - Afaceri Internaționale

Envisia & Bursa de Valori București - Programul „Guvernanța corporativă care creează valoare” (2021-2022)

❖ **Răzvan CHIRUȚĂ** este redactorul-șef al revistei Newsweek România, din 2018 până în prezent. Între 2015 și 2017, a fost redactor-șef la cotidianul România liberă, unde lucrase anterior ca reporter de investigații. Este absolvent de Jurnalism, în cadrul Universității „Al. I. Cuza” din Iași, și a urmat un master în Managementul instituțiilor mass-media (fără disertație) la Facultatea de Jurnalism și Științele Comunicării din cadrul Universității din București. Și-a început cariera la Opinia studentescă, cunoscuta școală de presă din Iași. A lucrat în presa locală, apoi a devenit corespondent pentru Iași al cotidianului Evenimentul Zilei. Din 2004, a coordonat pentru șase luni secția de corespondenți a Evenimentului Zilei. A mai lucrat la săptămânalul Prezent și a colaborat cu revistele Dilema Veche și Suplimentul de Cultură. Este co-autor în volumelor „Mass-media și democrația în România post-comunistă” (ed. a II-a), Ed. Institutul European, Iași, 2013, și „COVID - 19. Dimensiuni ale gestionării pandemiei”, Editura Junimea, Iași, 2020.





# Pilonul I

***Digitalizarea - soluții integrate  
pentru  
o administrație inteligentă***



## PREZENTAREA CAZURILOR DE BUNĂ PRACTICĂ<sup>1</sup>

### Pilonul 1



#### *Digitalizarea - soluții integrate pentru o administrație inteligentă*

Procesul de digitalizare are drept scop creșterea calității serviciilor oferite de instituțiile și autoritățile publice, atât în relația cu cetățenii, cât și în cea interinstituțională.

O problemă actuală o reprezintă capacitatea restrânsă de interconectare a serviciilor oferite de administrația publică. Pentru aceasta, la nivelul fiecărei entități publice ar trebui dezvoltate procese care, folosind tehnologia informatică, nu numai să crească eficiența pe plan intern, ci să fie compatibile cu soluții implementate la nivel local și chiar național, internațional.

Digitalizarea instituțiilor publice aduce cu sine un nivel sporit de eficiență și transparență și ar trebui să fie unul dintre pilonii de dezvoltare ai oricărei comunități inteligente. Prin intermediul digitalizării, este eficientizată întreaga activitate a instituțiilor publice, pe toate cele trei planuri: la nivel intern, intrainstituțional și la nivel extern, în relația cu cetățenii și restul instituțiilor.

În administrația publică, tendințele și nevoile actuale au creat premisele dezvoltării de portaluri, platforme, baze de date interogabile, care să servească beneficiarilor finali, cetățenii. Administrația viitorului va găsi soluții de armonizare și interconectare ale acestora într-un instrument util, rapid și coerent.

<sup>1</sup> În ghid sunt prezentate toate bunele practici înscrise în competiție.

**Instituția Prefectului Județul Bihor**  
***Digitalizare: Implementare sistem audio și videoconferință cu administrațiile locale și instituțiile publice din județul Bihor***

***Instituția:***

Instituția Prefectului Județul Bihor

***Numele Bunei Practici:***

Digitalizare: Implementare sistem audio și videoconferință cu administrațiile locale și instituțiile publice din județul Bihor

***Persoană de contact:***

Ligia Oala - Purtător de cuvânt, Director Cancelaria Prefectului

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Una dintre prioritățile asumate la preluarea mandatului în decembrie 2019 de către prefectul Dumitru Țiplea a fost implementarea unor proceduri și introducerea de noi tehnologii în vederea eficientizării comunicării cu autoritățile locale și nu numai. Astfel, începând cu anul 2020 s-au analizat diverse soluții tehnice pentru a putea fi pus în practică un sistem de videoconferință pentru operativitatea în comunicare.

Județul Bihor este un județ cu o întindere mare, având suprafața de 7.544 km<sup>2</sup> și un număr de 101 UAT-uri, fiind totodată un județ de graniță cu Republica Ungaria, cu un număr de 10 puncte de trecere a frontierei. Indicatorii cu privire la suprafața județului, numărul de localități și numărul populației plasează județul Bihor în top 10 național, ceea ce implică de fiecare dată o provocare din punct administrativ. Distanța de la municipiul reședință de județ până la limitele de județ, unde se află ultima localitate, este de circa 100 - 120 km, iar această distanță rutieră este străbătută în circa 1.30 ore - 2 ore.

Prin urmare, nevoia implementării unui sistem de comunicare de tipul videoconferință era stringentă, atât pentru Instituția Prefectului - Județul Bihor, cât și pentru autoritățile locale, având în vedere distanțele de parcurs, cât și numărul mare de UAT-uri. Odată cu luna februarie a anului 2020, apariția virusului SARS-CoV-2 pe teritoriul României a determinat o criză sanitară fără precedent care a dus la introducerea de restricții pe întreg teritoriul, fiind astfel un factor accelerator pentru implementarea unui sistem de videoconferință.

Printr-o colaborare interinstituțională exemplară cu Serviciul de Telecomunicații Speciale (STS) Bihor, s-a compus o arhitectură tehnică de comunicare pentru un sistem de videoconferință ce putea fi implementat rapid și utilizat împreună cu toate UAT-urile sau instituțiile publice din județul Bihor, pe

baza unor infrastructuri tehnice existente ce necesitau doar adaptări sau îmbunătățiri.

Totodată, s-a pus în funcțiune un sistem de audioconferință ce a fost utilizat pentru ședințele Comitetului Județean pentru Situații de Urgență Bihor (CJSU) pe întreg parcursul anului 2020, acesta fiind utilizat și în prezent. Acest sistem de audioconferință permite tuturor membrilor CJSU să participe de oriunde la luarea deciziilor, fără a fi necesară prezența fizică.

Aceste două sisteme sunt utilizate cu suportul tehnic al Serviciului de Telecomunicații Speciale ceea ce conferă o siguranță sporită din punct de vedere al comunicării securizate cu toți cei care sunt parte a acestor sisteme.

Premisa de la care s-a plecat a fost numărul mare de 101 unități administrativ-teritoriale din județul Bihor a căror activitate este verificată de către Instituția Prefectului Județul Bihor, care se situează astfel în primele locuri din țară din punct de vedere al numărului de unități administrative aflate în coordonare.

Cea de-a doua problemă care a accelerat procesul de digitalizare este strâns legată de data de 16 martie 2020 când a fost instaurată starea de urgență, conform dispozițiilor Decretului Prezidențial nr.195/2020 pentru prevenirea și combaterea pandemiei de COVID-19. În baza acestuia, au urmat solicitările transmise de către Ministerul Afacerilor Interne către toate serviciile publice deconcentrate ale ministerelor și celorlalte organe ale administrațiilor publice din județ cu privire la analiza și luarea tuturor măsurilor impuse datorită contextului epidemiologic actual.

Astfel, la nivelul Instituției Prefectului Județul Bihor s-a căutat o modalitate de comunicare intrainstituțională sigură, rapidă și eficientă din toate punctele de vedere. Numărul considerabil de unități administrativ-teritoriale și prezența pandemiei au condus la accelerarea întregului proces de implementare a sistemului de videoconferință din cadrul instituției. Nevoia de digitalizare și de simplificare a modului de transmitere a informațiilor cu celeritate și siguranță a pornit de la existența acestor doi mari factori identificați.

Pentru a fi asigurată și o bază legală, decizia utilizării și modalitatea de implementare a acestor două sisteme a fost pusă în aplicare în baza unor hotărâri ale CJSU Bihor.

### ***Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:***

Ca principale obiective realizate amintim:

- ✓ creșterea eficienței implementării în teritoriu a proceselor și deciziilor administrative;
- ✓ îmbunătățirea comunicării la nivel instituțional;
- ✓ creșterea gradului de digitalizare în relația cu autoritățile și instituțiile publice;
- ✓ transmiterea cu celeritate a informațiilor în timp real, cu dezbateri, propuneri, discuții între organele centrale și locale, folosind o modalitate care să fie în concordanță cu normele de siguranță sanitară pentru protejarea tuturor reprezentanților din domeniul administrativ împotriva virusului SARS-CoV-2;
- ✓ eficientizarea resurselor financiare prin economiile realizate la bugetele locale.

### ***Parteneriate:***

Acest sistem a fost implementat și funcționalizat cu ajutorul Serviciului de Telecomunicații Speciale Bihor și cu implicarea administrațiilor locale și a instituțiilor publice din județul Bihor.

### ***Resurse utilizate / alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:***

- ✓ tehnicienii ai STS Bihor;
- ✓ informaticienii ai IPBH;
- ✓ echipamentele terminal utilizate de către fiecare UAT au fost achiziționate pe baza specificațiilor tehnice transmise de Instituția Prefectului Județul Bihor pentru interconectarea în platforma de videoconferință. Costurile pentru fiecare UAT în parte au fost de circa 1000 lei.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Durata de implementare a sistemului de videoconferință a fost de 30 de zile de la momentul adoptării hotărârii Comitetului pentru Situații de Urgență Bihor.

Începând cu luna aprilie 2020 s-a reușit implementarea acestui sistem de tip videoconferință, care deservește două mari scopuri:

- ✓ comunicarea operativă cu unitățile administrativ teritoriale din județ în domeniul situațiilor de urgență;
- ✓ comunicarea administrativă prin care se evaluează activitatea secretarilor generali, se constituie consilii locale, s-au realizat instructaje electorale, de implementare a normelor sanitare și a strategiei de vaccinare etc.



### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

În ciuda faptului că pandemia a generat dificultăți în exercitarea atribuțiilor sale, Instituția Prefectului Județul Bihor a reușit să depășească momentele dificile, să gestioneze bine noile provocări apărute și să genereze standarde noi în administrație prin implementarea acestui sistem de videoconferință.

### ***Lecții învățate:***

Oferirea unor servicii publice de calitate pentru cetățeni este o prioritate pentru Instituția Prefectului Județul Bihor, o prioritate asumată și monitorizată constant, iar prin organizarea ședințelor operative săptămânale/ lunare cu autoritățile locale și serviciile publice deconcentrate prin intermediul acestui sistem de videoconferință am învățat că putem fi aproape chiar și la un monitor distanță, fiind implicați și dornici de a oferi suport și ajutor, adaptându-ne condițiilor de muncă, reușind astfel exercitarea atribuțiilor cu eficiență.

### ***Rezultate:***

- ✓ Ședințe CJSU desfășurate în sistem de audiconferință: 58 de ședințe cu adoptarea a 73 de hotărâri în anul 2020;
- ✓ Instruiri necesare proceselor electorale din anul 2020 (alegeri locale și parlamentare) realizate prin sistem de videoconferință: 12 sesiuni cu participarea online a peste 6000 de persoane;
- ✓ Instruiri pentru implementarea Programului Operațional Ajutorarea Persoanelor Defavorizate (POAD) 2020 - 6 videoconferințe;
- ✓ Instruiri cu secretarii generali de la nivelul UAT-urilor - 4 videoconferințe;
- ✓ Instruiri cu reprezentanții UAT-urilor și alte instituții publice pentru implementarea măsurilor de prevenție și vaccinare în contextul epidemiei Covid-19 - 10 videoconferințe;
- ✓ Constituirea în urma alegerilor locale a 98 de consilii locale prin coordonarea ședințelor de constituire și cu participarea prefectului Dumitru Țiplea prin intermediul sistemului de videoconferință: într-un timp record de 8 zile - 98 de videoconferințe.

În urma implementării sistemului de videoconferință, timpul de implementare a proceselor administrative a scăzut semnificativ, în doar 8 zile prefectul Dumitru Țiplea a coordonat constituirea a 98 de consilii locale. Soluția digitală a fost aleasă pentru operativitate având în vedere numărul mare al consiliilor locale de la nivelul județului Bihor pentru care termenul legal de constituire este de 60 zile de la data alegerilor. Conform planificării, constituirea celor 101 de consilii s-a desfășurat în intervalul 19-28 octombrie, adică în 8 zile lucrătoare, fiind efectuate în medie zilnic 13 ședințe. Astfel, în data de 28 octombrie 2020, s-a finalizat suita de ceremonii demarată în 19 octombrie, cu participarea prefectului în sistem de videoconferință, marcând astfel o premieră în administrația locală din România. O altă premieră a fost de asemenea și utilizarea platformei de comunicare pentru depunerea jurământului de care aleșii locali aflați în carantină la domiciliu ca urmare a măsurilor de prevenire și limitare a îmbolnăvirilor cu SARS-CoV-2.

Ședințele de pregătire ale autorităților locale din Bihor privind organizarea alegerilor locale și parlamentare au fost organizate în sistem de videoconferință ceea ce a însemnat o eficientizare a procesului de instruire, precum și respectarea normelor sanitare impuse de contextul pandemic.

În acest mod, Instituția Prefectului Județul Bihor și-a îndeplinit atribuțiile legale în ceea ce privește organizarea fără incidente a două scrutine electorale, exercitarea controlului de legalitate a actelor administrative și coordonarea serviciilor publice deconcentrate, precum și implementarea unui proiect transfrontalier cu finanțare europeană (ROHU 183 SAFE BORDER, SAFER LIFE), toate acestea în condiții de pandemie.

Datorită condițiilor extraordinare de pandemie, nevoia de digitalizare a administrației publice a devenit imperativă și s-a materializat în inițiative importante ale Instituției Prefectului județul Bihor:

- ✓ în anul 2020, din cele 58 de ședințe ale Comitetului Județean pentru Situații de Urgență, 50 de ședințe s-au desfășurat online, în sistem de audioconferință securizată și vot în sistem electronic;
- ✓ a fost implementat sistemul de videoconferință cu toate cele 101 unități administrativ-teritoriale din județul Bihor și s-au ținut o serie de ședințe în acest format;
- ✓ instruirea privind organizarea și desfășurarea alegerilor locale, cu participarea a peste 200 de primari și secretari generali, s-a realizat în sistem online;
- ✓ în urma alegerilor, consiliile locale din majoritatea UAT-urilor din județul Bihor au fost constituite în 8 zile, într-un ritm de 13 ședințe pe zi;
- ✓ a fost utilizată platforma de comunicare pentru depunerea jurământului de către aleșii locali aflați în carantină la domiciliu;
- ✓ a fost implementată plata prin virament bancar a personalului implicat în procesul de organizare și desfășurare a celor două procese electorale - aproximativ 18.000 de persoane a căror plată se realiza anterior în numerar;
- ✓ totodată s-a implementat comunicarea, în format electronic, a actelor administrative (hotărâri de consiliu și dispoziții) transmise în vederea exercitării controlului de legalitate, generând economii de spațiu și resurse.

Prin implementarea acestui sistem de tip videoconferință s-a evitat expunerea persoanelor respectându-se astfel normele de siguranță prin limitarea efectelor negative pe care virusul le-ar fi putut produce, s-au realizat economii substanțiale în ceea ce privește timpul alocat deplasărilor de la unitățile administrativ teritoriale până la sediul instituției, s-au realizat economii semnificative de combustibil necesar deplasării, întreg procesul fiind unul extrem de eficient și sigur.

Datorită infrastructurii digitale astfel create s-a dezvoltat comunicarea online pentru o creștere a transparenței și consolidarea unei relații mai bune cu cetățenii, făcând de asemenea posibilă, la nivelul UAT-urilor, transmiterea online a ședințelor de consiliu local.

Totodată prin intermediul sistemului de videoconferință s-a reușit desfășurarea unei ședințe comune prin participarea reprezentanților Instituției Prefectului Județul Bihor, a Inspectoratului de Poliție Județean Bihor, a Inspectoratului Teritorial al Poliției de Frontieră Oradea și a Căpitaniei de Poliție a județului Hajdu-Bihar din Ungaria în cadrul proiectului transfrontalier ROHU 183 SAFE BORDER, SAFER LIFE. Ședința a avut loc online, instituțiile participând de la sediile acestora din România și Ungaria, fiind prima reușită națională de acest fel,

de la nivelul autorităților locale și a reprezentanților guvernului din teritoriu, deoarece procedura de interconectare a sistemelor de comunicare securizate ale celor două state fiind una foarte complexă. Luând în considerare faptul că aceste proceduri complexe sunt specifice ministerelor de resort și administrație.

#### **Referințe:**

---

- ✓ reprezentanții UAT-rilor din județul Bihor;
- ✓ membrii Comitetului Județean pentru Situații de Urgență;
- ✓ conducătorii serviciilor publice deconcentrate din județul Bihor.

#### **Linkuri:**

---

- ✓ [https://bh.prefectura.mai.gov.ro/;](https://bh.prefectura.mai.gov.ro/)
- ✓ <https://www.facebook.com/prefecturabihor;>
- ✓ [https://safeborder-rohu.eu/;](https://safeborder-rohu.eu/)
- ✓ <https://www.facebook.com/prefecturabihor/photos/2143326385804916;>
- ✓ <https://www.facebook.com/prefecturabihor/photos/2437241426413409;>
- ✓ <https://www.facebook.com/prefecturabihor/photos/2337785206359032;>
- ✓ <https://www.facebook.com/prefecturabihor/photos/2293963270741226;>
- ✓ <https://www.facebook.com/prefecturabihor/photos/2236016566535897;>
- ✓ <https://www.facebook.com/prefecturabihor/photos/2202940856510135;>
- ✓ <https://www.facebook.com/prefecturabihor/photos/2152030188267869;>
- ✓ <https://www.facebook.com/prefecturabihor/photos/2206156649521889;>
- ✓ [https://www.facebook.com/prefecturabihor/posts/2320445951426291.](https://www.facebook.com/prefecturabihor/posts/2320445951426291)



## Consiliul Județean Brașov

### Program digitalizare administrativă

#### **Instituția:**

Consiliul Județean Brașov

#### **Numele Bunei Practici:**

Program digitalizare administrativă

#### **Persoană de contact:**

Petru Nechifor Moraru - manager proiecte

#### **Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:**

Birocrația inerentă a circuitului documentelor în interiorul instituției și în relația cu subordonatele, alte instituții publice, cetățenii și firmele colaboratoare.

Depunerea documentelor și înregistrarea se făcea la ghișeu, fiind un dezavantaj mai ales pentru cei care locuiesc în alte localități din județ. De asemenea, pentru unele solicitări care necesită plata de taxe, programul casei necesita mai multe drumuri, mai ales dacă solicitările nu erau complete (de exemplu solicitări de urbanism).

Nu exista o imagine clară a stadiului fiecărei lucrări la un anumit moment dat, respectiv unde se află la semnat, a fost sau nu semnată etc., pentru toate documentele din toată instituția. În plus, accesul la documentele arhivate din arhiva fizică era greoi, necesitând aprobare, proces verbal de preluare/predare în/din arhivă etc.

#### **Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:**

Operaționalizarea unui sistem informatic integrat, care respectă cerințele Regulamentului eIDAS, prin care se implementează identitatea electronică, semnătura electronică, sigiliul electronic, circuitul documentelor, arhivarea electronică, transmiterea electronică.

S-a implementat sistemul electronic disponibil în cloud de pe orice dispozitive cu acces la internet, prin care:

- ✓ se certifică identitatea utilizatorilor, cu mențiunea că persoanele fizice și juridice se pot înrola gratuit;
- ✓ se utilizează două canale de comunicare, formal și informal (comunicarea informală cuprinde apeluri audio, apeluri video, mesaje text, transfer fișiere, partajare ecran, traducere simultană în 90 limbi);
- ✓ s-a integrat semnătura calificată și sigiliul electronic calificat (în cloud);

- ✓ transmitere certificată (certificarea identității emitentului și destinatarului, nemodificarea mesajului, confirmarea trimiterii și primirii, confirmarea citirii);
- ✓ registratură automată;
- ✓ arhivare electronică;
- ✓ disponibil 24/7.

Acest lucru a dus la micșorarea timpului de procesare a solicitărilor și de eliberare a actelor pentru terți, precum și la o rigurozitate ridicată a activității administrative interne.

### ***Parteneriate:***

Pentru a nu rămâne doar la stadiul de proiect singular pentru aparatul propriu, s-au încheiat parteneriate cu DGASPC Brașov și 7 unități medicale subordonate Consiliului Județean prin care se implementează un miniprogram la nivel județean pentru digitalizare administrativă.

Partenerii din cele două proiecte sunt:

- ✓ Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Brașov;
- ✓ Spitalul Clinic Județean de Urgență Brașov;
- ✓ Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii Brașov;
- ✓ Spitalul Clinic de Obstetrică Ginecologie „Dr. I.A.Sbârcea” Brașov;
- ✓ Spitalul Clinic de Boli Infecțioase Brașov;
- ✓ Spitalul Clinic de Pneumoftiziologie Brașov;
- ✓ Spitalul Clinic de Psihiatrie și Neurologie Brașov;
- ✓ Unitatea de Asistență Medico-Socială de Pneumoftiziologie Sânpetru.

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

Gradul de adopție din partea persoanelor fizice și juridice este surprinzător de bun, acesta fiind un indicator de eficiență a sistemului informatic.

### ***Resurse utilizate / alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:***

Implementarea se face în cadrul a 2 (două) proiecte finanțate prin POCA 2014-2020, suma aferentă digitalizării fiind de aproximativ 3.200.000,00 lei fără TVA (pentru aparatul propriu, DGASPC Brașov și 7 unități medicale), din care aproximativ 64.000,00 lei reprezintă contribuția din bugetul propriu, restul fiind fonduri din bugetul UE (85%) și cofinanțare din bugetul național (13%). La nivelul instituției s-au constituit două unități de implementare proiect formate din 5 (cinci), respectiv 7 (șapte) membri, care folosesc infrastructura existentă. De asemenea, a fost numit câte un reprezentant din cadrul fiecărui partener și un înlocuitor al acestuia.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Pentru primul proiect, contractul de finanțare a fost semnat în mai 2019, iar după întocmirea caietului de sarcini și licitație (cu supraveghere ANAP) s-a semnat contractul de servicii implementare sistem informatic, în luna iunie 2020. Implementarea a presupus achiziționarea și activarea semnăturilor electronice

calificate pentru 200 de funcționari, crearea structurii instituției, pe departamente, a relațiilor funcționale, a registrelor și grupelor de documente și a conturilor și rolurilor funcționarilor. După parcurgerea mai multor etape de instruire pe departamente, am considerat oportun să avem o perioadă de testare liberă de 1 lună, iar începând cu 15 februarie 2021 prin dispoziție a președintelui a devenit obligatorie utilizarea sistemului.

Al doilea proiect, respectiv digitalizarea DGASPC Brașov și a celor 7 unități medicale a început prin semnarea contractului de finanțare în luna septembrie 2019, contractele economice fiind semnate în luna iunie, respectiv luna iulie 2021. Au fost achiziționate semnături electronice calificate pentru un număr de 900 persoane din grupul țintă (250 DGASPC și 650 pentru spitale), activarea tuturor semnăturilor fiind o provocare în sine. Sistemul a fost implementat la nivelul a 3 (trei) unități medicale, respectiv Spitalul Clinic de Psihiatrie, Spitalul Clinic de Boli Infecțioase și Unitatea de Asistență Socio-Medicală de Pneumoftiziologie Sâmpetru și este în curs de implementare la DGASPC.

Principiile pe baza cărora s-a implementat sistemul informatic sunt:

- ✓ accesul în sistem pentru oferirea de servicii publice să fie gratuit (sau aproape gratuit);
- ✓ sistemul informatic să fie în cloud, pentru a putea fi accesat în siguranță fără a fi limitați la calculatorul de la birou sau de necesitatea unei conexiuni VPN;
- ✓ sistemul informatic să fie proiectat plecând de la competențele digitale deja existente, atât în rândul funcționarilor publici, cât și al cetățenilor sau al firmelor, fără a necesita manuale de utilizare de sute de pagini;
- ✓ utilizarea să fie intuitivă, adică meniul să fie aerisit (maxim 7 butoane într-un ecran) iar pentru un anumit proces sistemul să te conducă dintr-un ecran în celălalt în mod cronologic și logic doar în funcție de ce trebuie făcut;
- ✓ nu în ultimul rând, să respecte prevederile Regulamentului eIDAS și cele privind arhivarea electronică a documentelor (inclusiv alocarea numerelor de înregistrare). Următorul pas de dezvoltare îl reprezintă adoptarea de către plenul consiliului a strategiei de transformare digitală și implementarea acesteia, costurile asociate fiind preconizate să fie atrase din PNRR sau din fondurile structurale pentru perioada de programare 2021-2027.

Transformarea digitală nu poate fi redusă doar la aplicarea unor tehnologii digitale, ci implică și transformarea proceselor, trecerea la un alt nivel în ceea ce privește gradul de specializare al funcționarilor, dezvoltarea de noi competențe, schimbarea culturii organizaționale, încurajarea inovației și schimbarea de paradigmă din punct de vedere al experienței profesionale a angajaților, a beneficiarilor de servicii și a partenerilor instituționali, motiv pentru care este necesară elaborarea unui document cu caracter strategic și programatic care să adreseze și să asigure o abordare integrată, într-o matrice secvențială adaptată particularităților fiecărei instituții în parte.

Strategia de transformare digitală va oferi răspunsuri și acțiuni la întrebările/provocările esențiale: ce activități și fluxuri de lucru vor fi digitalizate și în ce măsură, care sunt rațiunile și beneficiile digitalizării, ce metodologie va urma procesul de transformare digitală (care sunt pașii logici pentru o transformare digitală de succes), cum monitorizăm progresul și care va fi rolul și contribuția fiecărui actor implicat în acest proces (echipe interne, organismul de guvernare, parteneri privați etc.), creând astfel o calibrare între situația actuală, obiectivele pe termen lung și pașii necesari pentru transformare prin digitalizare.

Cum transformarea digitală este prin definiție holistică, strategia de transformare digitală va contribui la identificarea elementelor constructive a componentelor de integrare și colaborare, a riscurilor și oportunităților. Aceasta va documenta obiectivele digitalizării, sumarul situației actuale, măsurile de optimizare recomandate pe arii de interes (proces, sisteme, competențe digitale), gruparea recomandărilor pe proiecte din punct de vedere logic dar și temporal, identificarea potențialelor riscuri, identificarea structurii optime de guvernare.

Pașii necesari pregătirii și ulterior implementării acțiunilor de transformare digitală:

- ✓ viziunea și misiunea transformării digitale, identificându-se astfel direcțiile și obiectivele strategice din perspectivă procesuală, tehnologică și organizațională;
- ✓ evaluarea și cartografierea proceselor curente, asigurând documentarea activităților efectuate la nivelul instituției, care constituie baza pentru selectarea și prioritizarea acțiunilor de optimizare prin digitalizare;
- ✓ evaluarea situației IT curente (infrastructură, aplicații, politici IT) contribuie la înțelegerea arhitecturii actuale și a modului în care aceasta susține procesele, activitățile și performanța instituției și identificarea acțiunilor de îmbunătățire și transformare;
- ✓ evaluarea calității datelor va contribui la înțelegerea problemelor de natura calitativă care afectează sistemele și, implicit, serviciile oferite cetățenilor;
- ✓ structura de guvernare și remodelarea instituțională vor asigura cadrul și controalele necesare monitorizării și implementării cu succes a strategiei de transformare digitală.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

- ✓ A crescut gradul de accesibilitate pentru oferirea de servicii publice, solicitările putând fi depuse de pe orice dispozitiv conectat la internet, cu condiția să existe în prealabil un cont activ cu identitate certificată în sistem. De asemenea, răspunsurile la solicitări se primesc în contul personal din sistem și există o arhivă personală a utilizatorului.
- ✓ A scăzut timpul de procesare a documentelor interne, circuitul documentelor fiind setat de emitent de la început, transmiterea fiind automată prin sistem după aplicarea semnăturii electronice.
- ✓ Gradul de securitate și trasabilitate al documentelor a crescut prin aplicarea sigiliului electronic la finalul circuitului de semnare și prin evidențierea în orice moment a stadiului lucrărilor.
- ✓ Arhivarea automată a documentelor a crescut accesibilitatea, arhiva fiind disponibilă de pe orice dispozitiv cu conexiune la internet, fără necesitatea unui server dedicat sau a conexiunii VPN.
- ✓ A crescut responsabilitatea, atât la nivelul funcțiilor de execuție, dar și la nivelul funcțiilor de conducere, solicitările de revizuire a documentelor rămânând înregistrate în sistem, toată activitatea fiind auditabilă.

### ***Lecții învățate:***

În implementarea unui proiect contează în primul rând factorii psihologici, respectiv încrederea și voința. Încrederea echipei de implementare, a tuturor

angajaților în faptul că implementarea va conduce la rezolvarea problemelor sau la îmbunătățirea activității sunt esențiale. De asemenea, voința conducerii de a duce la bun sfârșit proiectul și susținerea echipei de proiect, mai ales în momentele inevitabile, când un proiect stagnează sau pare că se blochează, reprezintă un factor cheie în reușita implementării.

Rezistența la schimbare trebuie abordată dedicat, chiar dacă pandemia a netezit acceptarea digitalizării, există încă multe reticențe.

Sistemul trebuie gândit integrat de la început și disponibil la interconectare, respectarea reglementărilor europene fiind o condiție pentru a putea fi utilizat și recunoscut la nivelul UE.

### **Rezultate:**

- ✓ Sistem informatic ușor de utilizat. Competențele digitale minime pentru utilizatori trebuie să fie cunoașterea e-mail-ului și a platformelor de social media (în special Whatsapp), ceea ce asigură un grad de adopție cu potențial foarte mare;
- ✓ Înrolarea persoanelor fizice și juridice în sistem este gratuită;
- ✓ Identitatea tuturor utilizatorilor este certificată de funcționarii publici ai instituției prin procedura de identificare video sau la ghișeu;
- ✓ Sistemul este în cloud certificat, asigurând accesul doar cu conexiune la internet și garantând un grad de siguranță a datelor foarte mare (cu mult mai mare decât serverele proprii);
- ✓ Semnăturile calificate și sigiliul electronic sunt calificate și tot în cloud;
- ✓ Comunicarea în sistem respectă cerințele privind transmiterea certificată a informațiilor, respectiv garantarea identității emitentului și a destinatarului, integritatea mesajului între emitent și destinatar, precum și înregistrarea momentului transmiterii, recepționării și vizualizării de către destinatar;
- ✓ Semnătura electronică și sigiliul electronic se face prin certificarea codului hash, furnizorul neavând posibilitatea să reconstituie nici parola aferentă semnăturii, nici conținutul documentului semnat și sigilat;
- ✓ Semnătura electronică include ordinea și motivul semnării;
- ✓ Documentele create sunt încadrate de la emiterie în registre și grupe de documente;
- ✓ Interfața este aerisită, meniul de navigare în sistem afișând doar informațiile necesare, fără informații reziduale;
- ✓ Există două canale de comunicare: informal (similar whatsapp) și formal.

### **Referințe:**

Cadrul de referință European - criteriile de referință în UE în ceea ce privește monitorizarea serviciilor publice de tip eGovernment ale țărilor membre sunt grupate sub 4 mari categorii:

- ✓ concentrarea pe utilizator - indică nivelul până la care un serviciu public este livrat online și cum este perceput de cetățeni;
- ✓ transparența - indică până la ce nivel autoritatea publică este transparentă în ceea ce privește: performanța și reponsabilitatea proprie, procesul de livrare a serviciului public și protecția datelor personale;

- ✓ mobilitatea trans-frontalieră - indică nivelul până la care serviciile publice pot fi accesate și utilizate de către contribuabilii rezidenți (persoane fizice și/sau juridice) dacă le accesează/utilizează de pe teritoriul altor țări membre UE;
- ✓ indicatori cheie de facilitare - indică nivelul până la care următoarele pre-condiționalități tehnice sunt disponibile online pentru cetățeni: identitate electronică (eID), documente/fluxuri administrative electronice (eDoc), surse de informare ale autorității publice și folosirea poștei electronice.

Procedural, toți acești indicatori sunt măsurați în comparație cu 8 “evenimente de viață”:

- ✓ operațiuni cotidiene și periodice aparținând mediului de afaceri;
- ✓ mutarea/relocarea dintr-un loc în altul (fie în interiorul aceleiași țări, fie în altă țară membră din spațiul UE);
- ✓ deținerea și conducerea unui autovehicul;
- ✓ inițierea unei cereri/proceduri de solicitare de documente oficiale/înscrisuri;
- ✓ deschiderea unei afaceri;
- ✓ pierderea și/sau găsirea unui loc de muncă;
- ✓ viața de familie;
- ✓ studiile.

Rezultă că toate “evenimentele de viață” prin care se măsoară performanța sistemelor digitale ale autorităților publice depind direct sau au o legătură cu serviciile digitale aflate, conform legii, în sfera de competență a administrației publice locale.

Regulamentul nr. 910/2014 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 iulie 2014 privind identificarea electronică și serviciile de încredere pentru tranzacțiile electronice pe piața internă și de abrogare a Directivei 1999/93/CE. Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor). Directiva (UE) 2016/1148 a Parlamentului European și a Consiliului din 6 iulie 2016 privind măsuri pentru un nivel comun ridicat de securitate a rețelelor și a sistemelor informatice în Uniune.

### Linkuri:

- ✓ [https://site.judbrasov.ro/event\\_Consiliul-Jude-ean-Bra-ov---primul-din-ar-care-implementeaz-un-sistem-digital-integrat-n-activitatea-proprie\\_672.html#](https://site.judbrasov.ro/event_Consiliul-Jude-ean-Bra-ov---primul-din-ar-care-implementeaz-un-sistem-digital-integrat-n-activitatea-proprie_672.html#)
- ✓ <https://www.mytex.ro/stiri/546-expres/618187-cj-brasov-primul-care-scapa-de-birocratie-la-pachet-cu-spitalele-asistenta-sociala-si-protectia-copilului.html>
- ✓ <http://www.poca.ro/anunturi/organizarea-evenimentului-anual-de-informare-poca-24-iunie-2021/>
- ✓ <https://www.conectx.net/>

**Primăria Comunei Cristian, județul Brașov**  
***Eficientizarea activității compartimentului de urbanism și amenajarea teritoriului prin utilizarea resurselor tradiționale în metode specifice digitalizării, în scopul unui serviciu public de calitate care valorifică resursa timp***

***Instituția:***

Primăria Comunei Cristian, județul Brașov

***Numele Bunei Practici:***

Eficientizarea activității compartimentului de urbanism și amenajarea teritoriului prin utilizarea resurselor tradiționale în metode specifice digitalizării, în scopul unui serviciu public de calitate care valorifică resursa timp.

***Persoană de contact:***

Arhitect șef, urb.dipl.arh. Atănăsoaie Maria - Mihaela

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

***1. Interval de timp îndelungat pentru emiterea unui certificat de urbanism***

În conformitate cu prevederile Legii 50/1991, termenul maxim pentru eliberarea certificatelor de urbanism este de 30 zile de la data depunerii documentației complete. Având în vedere că primul pas în realizarea unui obiectiv, care are nevoie de autorizație de construire sau documentație de urbanism (PUZ, PUD), este obținerea certificatului de urbanism, presiunile, așteptările și nevoile solicitanților sunt de a scurta cât mai mult această perioadă.

Pe plan intern (în activitatea compartimentului), procedura de redactare și emitere a certificatului de urbanism se desfășoară pe scurt, în următoarele etape:

- ✓ verificarea documentelor depuse (cerere, extras CF și extras de plan cadastral eliberate de OCPI, sau plan de încadrare în zonă, plan de situație pentru identificarea imobilului);
- ✓ identificarea documentației de urbanism în care se încadrează imobilul pentru informații privind regimul tehnic prin localizarea acestuia în teritoriu;
- ✓ stabilirea listei de avize și studii în raport cu solicitarea și în raport cu eventuale restricții generate de zone de protecție;
- ✓ redactarea certificatului de urbanism cu datele de mai sus;
- ✓ verificarea și semnarea documentului emis.

În urma analizei procesului descris mai sus s-a observat că perioada cea mai lungă de timp este dedicată identificării amplasamentului și a documentației de urbanism care reglementează imobilul și extragerea informațiilor necesare pentru

redactarea actului. De asemenea, erorile constatate la verificare au fost sesizate la aceeași etapă.

Identificarea se realiza astfel:

- ✓ În cazul imobilelor înscrise în sistemul național de cadastru, pornind de la extrasul CF, prin introducerea numărului cadastral pe site-ul ANCPI se localiza imobilul în cadrul localității, apoi se identifica strada sau zona.
- ✓ În cazul imobilelor neînscrise în sistemul de cadastru, identificarea și localizarea imobilului se realiza cu sprijinul unui alt compartiment (registru agricol), pe baza planurilor cadastrale sau planurilor parcelare existente tot în format fizic în arhivă.

Ulterior localizării amplasamentului se identifica documentația de urbanism relevantă pentru extragerea informațiilor privind reglementările urbanistice. Documentațiile de urbanism, întocmite în format analog, pe suport de hârtie, au fost arhivate și organizate pe străzi sau zone din localitate.

Cu informațiile obținute, inspectorii puteau începe întocmirea actului. La etapa de verificare, procesul era identic. Se verifica localizarea, dacă documentația de urbanism și informațiile privind regimul tehnic extrase din documentația de urbanism erau corect identificate, dacă lista studiilor și avizelor s-a stabilit în conformitate cu obiectul cererii și dacă sunt restricții care pot afecta respectivul imobil. Având la dispoziție documentațiile doar în format analog, timpul alocat activității era extrem de mare, iar riscul de erori ridicat, documentațiile nefiind corelate.

În medie, doar acest pas din emiterea unui certificat era un proces dublu (atât la întocmire, cât și la verificare) care dura între 1 zi până la 3 zile de lucru pentru un singur document, în funcție de complexitatea amplasamentului, și care angrena și resurse umane din afara compartimentului.

Deși emiterea certificatelor de urbanism s-a realizat întotdeauna cu respectarea termenului legal (în medie în cca. 2-3 săptămâni, în funcție de volumul de solicitări), s-a evidențiat nevoia cetățenilor de a obține mai repede acest act. Timpul este o resursă importantă, iar scurtarea unui interval de timp în obținerea unui act facilitează în lanț obținerea următoarelor și implicit are efecte în realizarea mai rapidă a obiectivelor beneficiarilor, cu efecte propagate în economia de piață.

Disfuncția la nivelul compartimentului a rezultat din alocarea unor resurse importante de timp pentru identificarea caracteristicilor fiecărui amplasament și riscul de erori, în lipsa unei baze de date electronice bine organizată și a unor informații corelate.

## **2. Acces îngreunat la informații de interes public (documentații de urbanism)**

În decursul activității compartimentului au existat multiple solicitări de informații ale unor cetățeni care doreau să cunoască date privind reglementările de urbanism în cazul imobilului pe care îl dețineau în proprietate, fie doreau să îl achiziționeze, fără a depune o cerere de eliberare a unui certificat de urbanism pentru informare, aceștia dorind un răspuns pe loc, cunoscând că eliberarea unui act presupune mai mult timp (timpul de colectare a documentelor necesare depunerii cererii și timpul de așteptare până la emitere).

Totodată, documentațiile de urbanism (precum și lista certificatelor de urbanism și a autorizațiilor de construire) sunt informații de interes public care, în



conformitate cu prevederile legale, este necesar să fie publicate pe site-ul instituției.

În ceea ce privește activitatea de proiectare, specialiștii în domeniul arhitecturii și urbanismului au nevoie de acces la documentațiile de urbanism aprobate, aceștia având obligația să coreleze propunerile cu reglementările aprobate. Aceștia sunt nevoiți să solicite eliberarea unor copii ale documentațiilor de interes și să aștepte intervalul de timp în care vor obține documentele solicitate, iar compartimentul de specialitate alocă timpul necesar pentru a satisface aceste cereri.

Disfuncția a rezultat din alocarea unor resurse importante de timp pentru satisfacerea acestor nevoi, atât din perspectiva cetățenilor sau profesioniștilor interesați cât și a compartimentului.

### ***Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:***

#### ***Obiectiv 1 - Termen mai scurt de eliberare a certificatului de urbanism***

Plecând de la disfuncțiile sesizate, eficientizarea a fost gândită în doi pași:

**Pasul 1 - crearea unei baze de date cu toate informațiile necesare, utilă activității mai multor compartimente, într-o singură hartă pentru eficientizarea procesului de localizare a unui imobil**

Modelul de inspirație a fost cel de hartă interactivă cu documentații de urbanism, pe care l-am întâlnit pe site-urile unor primării (primăria municipiului Brașov, primăria capitalei, etc.).

S-a dispus scanarea integrală a tuturor documentațiilor de urbanism aprobate, s-au organizat pe tipuri de documentații (PUG, PUZ, PUD) și s-au arhivat electronic pe ani, în funcție de anul aprobării. S-au colectat informații și hărți disponibile în format digital (în dwg) de la registrul agricol. De asemenea unde au fost disponibile în format digital s-au colectat hărți privind infrastructura (apă, canalizare, magistrale de gaz, traseu autostrada).

Din documentațiile de urbanism scanate integral s-au extras pentru fiecare în parte informațiile de interes, respectiv hotărârea de aprobare, regulamentul de urbanism, planșa de reglementări urbanistice.

Pasul următor a fost realizarea hărții generale, cu toate informațiile de interes colectate. Pentru o localizare eficientă era nevoie de suport adecvat, iar cea mai bună metodă de localizare a unui imobil a fost pe harta ANCPI. Pentru a putea utiliza această hartă ca suport, aceasta neexistând decât interactiv, am realizat o serie de print-screen la aceeași scară, creând o hartă suport pentru întreaga localitate în format jpg, pe care am scalat-o în format dwg. În dwg am suprapus la aceeași scară și în coordonate stereo toate celelalte hărți și informații colectate. S-a creat astfel un al doilea layer suport, respectiv informațiile pentru localizare din sistemul integrat de cadastru s-au completat cu informațiile proprii din planurile parcelare. A urmat identificarea fiecărei străzi din localitate și aducerea la zi a denumirilor de străzi cu informațiile din registrul agricol. Ultimul pas a fost localizarea, pe această hartă complexă, a teritoriului aferent fiecărei documentații de urbanism aprobate și identificarea acestora cu numărul și anul hotărârii de aprobare (PUG, PUZ, PUD). Parcurgerea etapelor de mai sus este sintetizată în Anexa 7.

Rezultatul a fost o hartă de ansamblu a întregului teritoriu administrativ, cu toate informațiile existente aduse la zi, pe care poate fi identificat rapid orice

imobil (Anexa 8).

## **Pasul 2 - reducerea timpului de redactare/ întocmire a unui certificat de urbanism prin identificarea elementelor de repetabilitate**

Modelul de inspirație a fost ideea de automatizare a procesului de emitere a unui document atunci când toate informațiile pot fi generate, în scopul emiterii on-line a certificatului de urbanism, pe care ne dorim să îl implementăm.

Pornind de la conținutul cadru al informațiilor conținute de certificatul de urbanism, prevăzute în normele de aplicare a Legii, datele care se personalizează sunt: scopul emiterii, informațiile privind solicitantul, încadrarea în documentațiile urbanism, informațiile privind regimul juridic și economic, lista avizelor și a studiilor în raport cu scopul solicitat.

Informațiile care se pot repeta sunt cele privind regimul tehnic, acesta fiind identic pentru toate imobilele care se regăsesc în teritoriul reglementat de respectiva documentație de urbanism. Pornind de la acest fapt, s-au extras din regulamentul local de urbanism al fiecărei documentații de urbanism aprobată, informațiile privind regimul tehnic, în ordinea în care sunt prevăzute în conținutul cadru prevăzut de legislație.

S-a ajuns astfel la crearea unei tipologii de certificat de urbanism pentru fiecare documentație de urbanism aprobată în parte, ca suport de lucru.

În acest fel, pentru un imobil localizat pe harta de la pasul 1, utilizăm tipul de certificat aferent documentației de urbanism în care imobilul se regăsește, adaptând conținutul personalizat conform scopului solicitării.

### ***Parteneriate:***

Colectarea informațiilor necesare pentru realizarea bazei de date și corelarea acestora în harta de ansamblu a fost realizată cu implicarea compartimentelor primăriei (urbanism și amenajarea teritoriului, registrul agricol, arhivă) sub coordonarea arhitectului șef, cu sprijinul serviciului de urbanism din cadrul Consiliului Județean prin corelarea arhivei documentațiilor de urbanism, al S.C. DOROBIEIUL S.R.L. prin punerea la dispoziție a hărții cu rețelele de apă și canalizare, hidranți pe raza comunei, al TRANSGAZ prin punerea la dispoziție a traseului magistralelor în coordonate Stereo 70, al CNAIR prin traseul autostrăzii în coordonate Stereo 70, al OCPI prin punerea la dispoziție a informațiilor avute la dispoziție.

În realizarea obiectivelor propuse pentru eficientizarea activității am externalizat serviciile de scanare a documentelor, serviciile de realizare a site-ului instituției și a hărții interactive către 2 operatori economici de profil (S.C. ASK S.R.L. și S.C. BRAND MARK STUDIO S.R.L.).

În măsurarea eficienței, am fost sprijiniți de platforma Regista.ro, aplicație de managementul documentelor, registratură și e-Guvernare, punându-se la dispoziție rapoartele de activitate pe compartiment.

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

Fiind o activitate care a alocat resurse umane din aparatul de specialitate, nu a fost cazul unei implicări active a cetățenilor în procesul de elaborare/implementare a acestei practici, însă aceștia au apreciat rezultatele obținute, accesul la informații și ne-au transmis mulțumirea pentru rapiditatea cu

care se răspunde solicitărilor. De asemenea, solicitanții au înțeles că, pentru un răspuns rapid la solicitare, este necesar ca și documentele depuse să fie conforme, accentuându-se astfel importanța colaborării dintre instituția publică și cetățean în rezultatele așteptate.

### ***Resurse utilizate / alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:***

#### ***Resurse umane***

- ✓ compartimentul de urbanism și amenajarea teritoriului (3 persoane);
- ✓ registrul agricol (3 persoane);
- ✓ arhivă (1 persoană).

#### ***Resurse financiare***

- ✓ externalizarea serviciului de scanare documente;
- ✓ externalizarea serviciului de realizare a web-site-ului [www.primariacristian.ro](http://www.primariacristian.ro) și implicit a publicării informațiilor pe site;
- ✓ achiziție aplicație tip harta interactivă;
- ✓ costuri cu printarea hărții de ansamblu pentru expunerea în zone reprezentative și accesibile unui public larg din instituție.

#### ***Resurse logistice***

- ✓ în realizarea bazei de date și a hărții de ansamblu s-au utilizat computerele și sistemul de operare (Windows) din dotarea compartimentelor și următoarele softuri: Corel Draw, Autocad, Word.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

- ✓ activitatea de scanare documente și colectare date și informații s-a desfășurat în termen de cca. 8 luni, în 2019;
- ✓ activitatea de corelare a datelor și realizare a hărții de ansamblu s-a desfășurat în cca. 3 luni, în 2019-2020;
- ✓ activitatea de realizare structură website și publicare a informațiilor rezultate pe site-ul instituției s-a finalizat în octombrie 2020;
- ✓ extragerea informațiilor din regulamentele de urbanism în vederea standardizării redactării certificatelor de urbanism s-a realizat în cca. 2 luni.

Managementul în implementarea bunei practici a fost asigurat de arhitect șef. În ceea ce privește comunicarea pe timpul implementării, aceasta a fost, pe de o parte, reprezentată de un anunț public privind activitatea de realizare a bazei de date, la inițierea demersului, pe de altă parte, prin intermediul website-ului instituției (publicarea informațiilor).

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Buna practică s-a născut din nevoia de a fi eficienți în activitatea desfășurată. Analizând atent activitatea am identificat unde se pierde timp esențial, și am stabilit nevoia unei baze de date bine structurată și corelată în activitatea desfășurată.

În vederea estimării unui buget pentru a asigura această nevoie, am cercetat piața de profil, iar în urma unor întâlniri cu diverse companii, care realizau astfel de servicii, scopul final fiind o hartă de ansamblu, am constatat că aceștia nu

puteau furniza ceea ce ne doream în lipsa cadastrului general și a GIS, cu informațiile avute, aproape toate informațiile fiind pe suport analog.

De asemenea, am efectuat vizite în alte instituții care aveau implementate modele de hărți interactive, pentru a studia dacă funcționează la nivelul așteptărilor noastre, însă am realizat că, atât modul de utilizare al aplicațiilor respective, cât și informațiile pe care acestea le puteau conține, nu ajungeau la nivelul de care aveam nevoie. Totodată, ofertele privind costurile acestor servicii ajungeau la sume importante, care nu se justificau, ținând cont că, odată cu actualizarea PUG, toate informațiile actuale se vor modifica, iar resursele umane implicate din aparatul propriu erau implicit necesare. În ceea ce privește termenul de realizare, dependent de activitatea personalului angajat al primăriei, acesta depășea categoric nevoia noastră.

Am decis astfel să fim creativi și să realizăm ceea ce ne dorim pe cont propriu, cu resurse umane proprii, ținând cont de abilitățile și experiența fiecăruia dintre noi, și cu resurse financiare minime, cât mai aproape de zero, demonstrând astfel inclusiv eficiență la nivel cheltuielilor din buget.

În ceea ce privește eficacitatea, aceasta a fost demonstrată în organizarea colectării informațiilor, împărțind sarcinile (în funcție de abilități) și stabilind termene pentru fiecare activitate, respectiv - externalizare serviciu de scanare documentații, structurarea și organizarea acestora, realizarea hărții de ansamblu cu toate informațiile la zi, extragerea din fiecare documentație a informațiilor de interes public, publicarea acestora pe site-ul instituției într-un mod cât mai organizat, extragerea informațiilor din regimul tehnic, redactarea certificatelor de urbanism - tip.

Impactul pozitiv asupra activității compartimentului a fost imediat. Totodată, realizarea bazei de date cu toate informațiile, corelate pe o hartă de ansamblu, la nivelul întregului UAT, a adus beneficii în activitatea altor compartimente și servicii, atât din aparatul propriu cât și din alte instituții, respectiv:

- ✓ Registrului agricol, la eliberarea adeverințelor privind caracterul de intravilan/extravilan precum și la fundamentarea nomenclatorului stradal, sau în alte activități;
- ✓ Poliției Locale și Poliției Naționale, la identificarea amplasamentelor/străzilor, atât pentru activitatea privind disciplina în construcții, cât și în activitatea curentă;
- ✓ Oficiului Poștal Local pentru identificarea denumirilor de străzi în zone nou dezvoltate;
- ✓ Societății Locale de Apă și canalizare pentru identificarea zonelor în care se preconizează dezvoltarea, în vederea unei abordări corelate și strategice a extinderilor de rețele;
- ✓ Consiliului Local, prin asigurarea posibilității de a avea o viziune de ansamblu asupra impactului unei documentații de urbanism asupra dezvoltării localității, în procedura de avizare/aprobare conform prerogativelor;
- ✓ Oficiului de Cadastru și Publicitate Imobiliară prin punerea la dispoziție a tuturor documentațiilor de urbanism aprobate, în vederea corelării propriei baze de date privind intravilanul/extravilanul localității;
- ✓ Consiliului județean - Direcția Arhitect șef, serviciul de urbanism, în vederea corelării bazei de date prin completarea registrului de avize cu hotărârile de consiliu privind aprobarea documentațiilor;

✓ Inspectoratului de Stat în Construcții, în activitatea de control.

Corelarea informațiilor în ansamblu, la nivelul întregului UAT, a dus la elaborarea unui concept strategic de dezvoltare spațială, care stă la baza Strategiei de dezvoltare a localității și a stat la baza elaborării caietului de sarcini și a temei de proiectare pentru Actualizarea Planului Urbanistic General.

Emiterea, într-un termen mai scurt, a documentelor necesare investițiilor (fie publice, fie private) are impact major în termenul de realizare a acestora, în strategia de atragere a investitorilor pentru dezvoltarea economiei, cu efecte care își găsesc locul propriu în ridicarea calității vieții cetățenilor și a nivelului de trai.

Modelul de bună practică poate fi implementat în orice primărie în care activitatea este intensă, informațiile sunt pe suport analog și nu beneficiază de un PUG actualizat și implementat în GIS.

### ***Lecții învățate:***

Cea mai importantă lecție învățată a fost că putem fi creativi cu resurse limitate, în scopul de a fi eficienți în serviciul public, acest lucru aducându-ne mari satisfacții la nivelul motivației personale, feedback-ul pozitiv primit de la cetățeni contribuind la menținerea acestora.

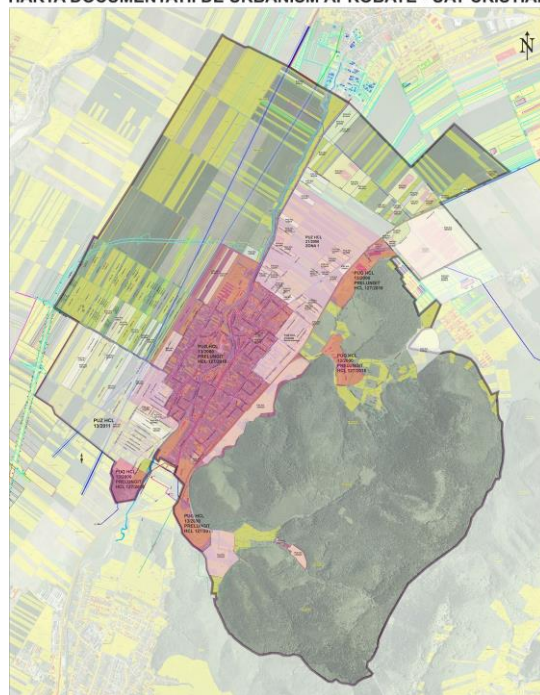
De asemenea, a fost un exercițiu de muncă în echipă și de perseverență, care a întărit relațiile de colegialitate.

### ***Rezultate:***

De la implementarea metodei descrise mai sus, activitatea biroului în ceea ce privește emiterea certificatelor de urbanism a fost substanțial eficientizată, atât în ceea ce privește corectitudinea actului redactat (la verificarea documentelor, s-a observat o substanțială reducere a erorilor în încadrarea corespunzătoare a amplasamentelor și în informațiile privind regimul tehnic), cât și a timpului de emitere a actului (în medie procesul de identificare a informațiilor relevante, întocmirea actului și verificarea înscriindu-se în maxim 1 oră, față de 1 -3 zile, iar termenul de emitere a unui certificat de urbanism înscriindu-se într-un interval de timp de la 1 zi până la maxim 5 zile, de la data depunerii documentației, față de 2-3 săptămâni, în funcție de complexitatea și volumul de cereri).

Menționăm că activitatea compartimentului presupune, pe lângă emiterea certificatului de urbanism, și următoarele: consultații cu publicul, verificarea documentațiilor înainte de depunere, emiterea autorizațiilor de construire, emiterea avizelor, emiterea certificatelor de atestare a edificării, recepții la terminarea lucrărilor, referate pentru proceduri de achiziții, ședințe de lucru între

HARTA DOCUMENTATII DE URBANISM APROBATE - UAT CRISTIAN



compartimente, avize, rapoarte și proceduri de informare a populației pentru documentații de urbanism, referate și puncte de vedere pentru proiectele de hotărâre de consiliu, completare registre, statistică, publicarea informațiilor publice pe site, suport tehnic pentru disciplina în construcții sau alte compartimente, răspuns la sesizări, adrese, etc. Eficientizarea procesului de emitere a certificatelor de urbanism a făcut posibilă alocarea resurselor de timp în celelalte activități, generând astfel și în acelea termene mai scurte de emitere a actelor.

Plănuim ca metoda de lucru descrisă mai sus să pună bazele realizării unui sistem de eliberare on-line a certificatului de urbanism, prin realizarea unei aplicații pe site-ul primăriei, care să permită introducerea datelor personalizate de către solicitant, iar sistemul bine pus la punct din punct de vedere al informațiilor să genereze automat certificatul de urbanism, cu un extras de plan de situație pe care sunt delimitate toate restricțiile care afectează imobilul respectiv.

### ***Obiectiv 2 - Informații publice accesibile la un click distanță***

Publicarea pe site-ul instituției a hărții de ansamblu, realizată pentru eficientizarea activității compartimentului este de mare utilitate pentru cei care doresc să obțină rapid informații cu privire la un imobil. Orice persoană interesată poate localiza pe hartă imobilul, aflând astfel tipul documentației de urbanism care reglementează imobilul respectiv (PUG, PUZ sau PUD) și numărul/anul aprobării prin HCL. Pasul următor este să descarce sau să vizualizeze informațiile publicate pe site (HCL, regulament, planșa de reglementări) pentru tipul de documentație identificat, publicarea documentațiilor fiind organizată pe tipuri și pe ani.

Principiul de funcționare a fost inspirat de hărțile interactive, de curând fiind lansată pe site-ul instituției și harta interactivă proprie, realizată cu informațiile centralizate anterior privind documentațiile de urbanism aprobate, pe suport furnizat de google maps.

De asemenea, documentațiile publicate pot fi descărcate de profesioniști în domeniu (arhitecți, urbaniști), aceștia având obligația de a corela propunerile cu reglementările conținute de documentațiile aprobate anterior.

Atingerea acestui obiectiv a adus, pe de o parte, satisfacerea nevoii cetățenilor de a afla informații, fără a aloca timpul necesar deplasării până la primărie, a redus timpul alocat consultațiilor în relațiile cu publicul din cadrul compartimentului, și a răspuns nevoii profesioniștilor implicați în proiectare.

De asemenea, a răspuns eficient restricțiilor de mobilitate impuse în contextul pandemiei. Ca pas următor, implementarea hărții interactive (de curând în funcțiune) va face mult mai ușoară interacțiunea utilizatorilor cu site-ul primăriei.

### ***Rezultate:***

- ✓ Creșterea eficienței activității compartimentului de urbanism și amenajarea teritoriului în ceea ce privește termenul de emitere a certificatelor de urbanism, până la 3 zile de la data înregistrării, de la 19% în 2019, la 42% în 2020, și la 67% în 2021.
- ✓ Creșterea eficienței activității în totalitate a compartimentului de urbanism și amenajarea teritoriului, astfel:

## 2019

- documente emise in termen cuprins intre 1-3 zile (25.50 %)
- documente emise in termen cuprins intre 4-7 zile (28.82 %)
- documente emise in termen cuprins intre 8-15 zile (28.37 %)
- documente emise in termen cuprins intre 16-20 zile (6.64 %)
- documente emise in termen cuprins intre 21-30 zile (10.67 %)

## 2020

- documente emise in termen cuprins intre 1-3 zile (49.47 %)
- documente emise in termen cuprins intre 4-7 zile (23.48 %)
- documente emise in termen cuprins intre 8-15 zile (18.08 %)
- documente emise in termen cuprins intre 16-20 zile (4.25 %)
- documente emise in termen cuprins intre 21-28 zile (4.72 %)

## 2021

- documente emise in termen cuprins intre 1-3 zile (68,53 %)
- documente emise in termen cuprins intre 4-7 zile (21.59 %)
- documente emise in termen cuprins intre 8-15 zile (7.28 %)
- documente emise in termen cuprins intre 16-20 zile (1.76 %)
- documente emise in termen cuprins intre 21-28 zile (0.84 %)

- ✓ Baza de date la zi, corelate într-o hartă de ansamblu, cu toate informațiile deținute (Anexa 8);
- ✓ Acces on-line la informații de interes public (Anexa 9);
- ✓ Harta interactivă (Anexa 10).

### Referințe:

Conform raportului generat de platforma Regista.ro, sunt anexate listele certificatelor de urbanism emise, cu evidențierea celor care s-au emis în termen de până în 3 zile de la data înregistrării cererilor în instituție și cu protejarea datelor cu caracter personal, respectiv:

- ✓ Anexa 1 - lista certificate de urbanism emise în 2019
- ✓ Anexa 2 - lista certificate de urbanism emise în 2020
- ✓ Anexa 3 - lista certificate de urbanism emise în 2021

Conform prelucrării raportului generat de platforma Regista.ro, sunt anexate listele documentelor emise în compartimentul urbanism, cu evidențierea celor care s-au emis în termen de până în 3 zile de la data înregistrării cererilor în instituție, a celor emise în termen de 4-7 zile, în termen de 8-15 zile, 16-20 zile și 21–30 zile, respectiv:

- ✓ Anexa 4 - statistică documente emise în 2019
- ✓ Anexa 5 - statistică documente emise în 2020
- ✓ Anexa 6 - statistică documente emise în 2021

### Linkuri:

- ✓ <https://primariacristian.ro/index.php/servicii-publice/urbanism-si-amenajarea-teritoriului/>;
- ✓ <https://primariacristian.ro/wp-content/uploads/2020/10/HARTA-DOC-URBANISM-APROBATE-OCT-2020.jpg>.

**Agencia Națională pentru Plăți și Inspectie Socială**  
**Strategia de digitalizare și automatizare robotizată a procesului**  
**de acordare a indemnizațiilor de sprijin, gestionate de ANPIS**  
**pe perioada pandemiei de Covid-19**

**Instituția:**

Agencia Națională pentru Plăți și Inspectie Socială

**Numele Bunei Practici:**

Strategia de digitalizare și automatizare robotizată a procesului de acordare a indemnizațiilor de sprijin, gestionate de ANPIS pe perioada pandemiei de Covid-19

**Persoană de contact:**

Adrian Clement, șef serviciu Direcția Resurse Umane, Formare Profesională a Adulților și Incluziune Socială

**Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:**

În luna martie 2020, ca urmare a evoluției epidemiologice de la nivel național și internațional, determinată de răspândirea coronavirusului Covid-19, precum și a declarării stării de "Pandemie" de către Organizația Mondială a Sănătății, Președintele României a decretat stare de urgență, conform Decretului nr. 195 din 16 martie 2020, prelungită ulterior prin Decretul nr. 240 din 14 aprilie 2020.

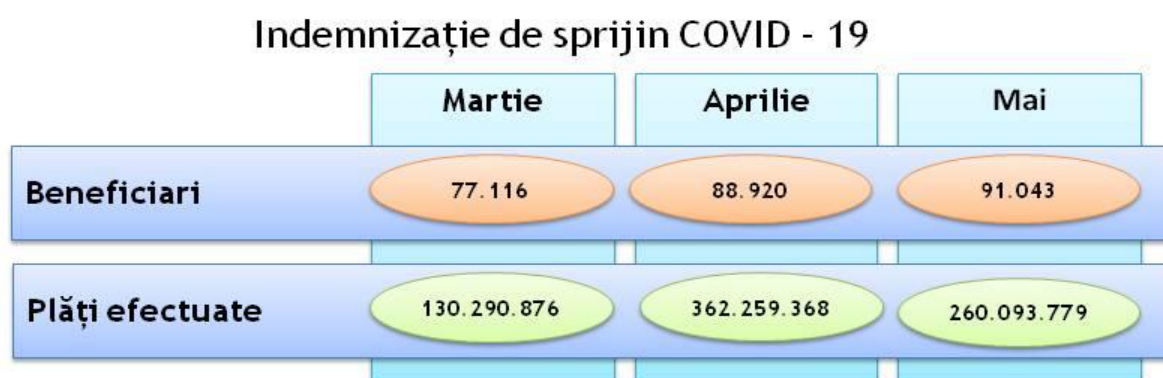
În situația de criză care a urmat, forța de muncă din România a fost nevoită să ia o pauză bruscă, ceea ce a determinat Guvernul României să adopte o serie de măsuri urgente în domeniul protecției sociale cu scopul de redresare și de creștere a încrederii populației, după cum urmează:

- ✓ OUG nr. 30/2020 din 18 martie 2020, privind modificarea și completarea unor acte normative, precum și pentru stabilirea unor măsuri în domeniul protecției sociale în contextul situației epidemiologice determinate de răspândirea coronavirusului Covid-19, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ OUG nr. 32/2020 din 26 martie 2020, privind modificarea și completarea OUG nr. 30/2020 privind modificarea și completarea unor acte normative, precum și pentru stabilirea unor măsuri în domeniul protecției sociale în contextul situației epidemiologice determinate de răspândirea coronavirusului Covid-19 și pentru stabilirea unor măsuri suplimentare de protecție socială, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ HG nr. 394/2020 din 18 mai 2020, cu modificările și completările ulterioare și HG nr. 476/2020 din 16 iunie 2020, privind prelungirea stării de alertă pe teritoriul României și măsurile adoptate pentru prevenirea și combaterea efectelor pandemiei Covid-19, cu modificările și completările ulterioare.



Aceste măsuri au prevăzut, printre altele, și acordarea unor indemnizații de sprijin pentru profesioniștii care au avut activitatea întreruptă/ restrânsă, iar Agenția Națională pentru Plăți și Inspecție Socială, numită în continuare ANPIS, ca instituție publică centrală cu atribuții și responsabilități în domeniul asistenței și protecției sociale, a fost desemnată ca instituție responsabilă cu plata acestor beneficii.

ANPIS, prin intermediul agențiilor județene pentru plăți și inspecție socială, numite în continuare AJPIS, reprezintă Guvernul României în îndeplinirea misiunii de a stabili, acorda și efectua plata beneficiilor de asistență socială pentru prevenirea și combaterea sărăciei, printre care și aceste nou-introduse indemnizații Covid-19. Ca urmare a măsurilor adoptate în vederea combaterii efectelor pandemiei, numărul de beneficiari de plăți sociale deserviți de ANPIS împreună cu structurile județene din teritoriu a fost suplimentat, într-un interval de timp foarte scurt, conform graficului următor:



Realizarea activităților de prelucrare a solicitărilor în vederea punerii în plată a beneficiarilor de indemnizație de sprijin Covid-19 în termenul prevăzut de noua legislație în vigoare a presupus un volum foarte mare de muncă suplimentară, o perioadă continuă de lucru (24 ore/ 24, 7 zile din 7), în condițiile subdimensionării resursei umane existente deja la momentul apariției pandemiei de Covid-19, situație care a condus la diminuarea capacității forței de muncă, prin extenuare fizică și psihică în rândul personalului ANPIS și AJPIS.

### **Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:**

#### **Scopul:**

Eficientizarea și tehnologizarea proceselor la nivel național și județean, astfel încât instituția să răspundă solicitărilor cetățenilor în format electronic, în regim de urgență și eficient, iar deciziile să fie luate rapid, informat și controlat.

#### **Obiective specifice:**

1. Stocarea și managementul electronic al documentelor care stau la baza acordării beneficiilor de asistență socială și a măsurilor active de sprijin pentru angajați și angajatori (indemnizații, stimulente) în contextul situației epidemiologice determinate de răspândirea coronavirusului Covid-19, precum și pentru stimularea creșterii ocupării forței de muncă.

2. Automatizarea fluxurilor de lucru cu documentele și informațiile prevăzute de OUG nr. 30/2020 pentru modificarea și completarea unor acte normative, prin intermediul portalului [www.aici.gov.ro](http://www.aici.gov.ro), în scopul acordării de către ANPIS/

AJPIS a indemnizației lunare de 75% din câștigul salarial mediu brut pentru anul 2020.

3. Diminuarea cu până la 50% a timpului de așteptare de către cetățean, precum și simplificarea modului de comunicare cu acesta prin crearea posibilității depunerii solicitărilor pe cale electronică iar, ulterior, procesarea acestora prin intermediul tehnologiei RPA.

### ***Parteneriate:***

#### **ADR - Autoritatea pentru Digitalizarea României**

Autoritatea pentru Digitalizarea României, instituție publică din cadrul aparatului de lucru al Guvernului și în coordonarea prim-ministrului, având rolul de a realiza și coordona implementarea strategiilor și a politicilor publice în domeniul transformării digitale a societății.

Prin parteneriatul cu ADR, ANPIS a demarat operaționalizarea platformei [www.aici.gov.ro](http://www.aici.gov.ro) ca intermediar pentru înregistrarea documentelor adresate AJPIS privind solicitarea indemnizațiilor de sprijin Covid-19 în perioada de pandemie.

#### **UiPath, compania lider de Robotic Process Automation (RPA)**

UiPath este o companie de top a erei 'Automation First' care promovează conceptul 'un robot pentru fiecare persoană', facilitând învățarea de către roboți de noi abilități prin intermediul inteligenței artificiale și a algoritmilor de machine learning.

Compania a automatizat deja milioane de sarcini repetitive pentru întreprinderi și organizații guvernamentale din întreaga lume, inclusiv mai mult de 50% din companiile Fortune 500 și 8 din cele Fortune 10. UiPath a fost numită de curând drept compania cu cea mai mare creștere în America de Nord în cadrul Deloitte Technology Fast 500 în 2019, un clasament al companiilor private și publice din America de Nord și a ocupat locul 3 în cadrul 2019 Forbes Cloud 100.

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

Dat fiind caracterul inovativ al sistemului de procesare automatizată a solicitărilor de indemnizații, implicarea cetățenilor s-a manifestat în primul rând prin acceptarea și adaptarea la un nou stil de procesare a solicitărilor. Am putea face referire chiar la înregistrarea unui progres în privința integrării tehnologiei în viața cetățenilor, prin îmbunătățirea competențelor tehnice atât ale acestora, cât și ale funcționarilor publici.

Totodată, cetățenii au fost cei care au adus la cunoștința personalului agențiilor teritoriale eventuale neconformități sau nereguli întâlnite în procesul de solicitare prin transmiterea de notificări în format e-mail sau telefonice.

### ***Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) bune practici:***

Cost certificat de licență:

- ✓ UiPath a oferit gratuit certificatele de licență pentru 42 de roboți attended la nivelul celor 42 de AJPIS-uri, în perioada martie-august 2020;

- ✓ €30.000/anual pentru 3 certificate de licență pentru 3 roboți unattended pentru procesarea în sistem centralizat a tuturor cererilor depuse la AJPIS-ruri.
- Resurse umane/ Număr de angajați implicați în proiect:
  - ✓ 6 angajați ANPIS/ AJPIS în managementul de proiect;
  - ✓ 500 de angajați de la nivelul ANPIS/ AJPIS în implementarea proiectului.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Pentru a veni în sprijinul atât a cetățenilor, cât și a instituțiilor publice, în luna aprilie 2020, Guvernul României a adoptat OUG nr. 38/2020 privind utilizarea înscrisurilor în formă electronică la nivelul autorităților și instituțiilor publice, ordonanță prin care instituțiile au fost obligate să primească online documentele cu semnătura electronică trimise de către persoane fizice și juridice.

În acest context, confruntându-se cu un volum fără precedent de solicitări pentru acordarea beneficiilor sociale, dar fără să beneficieze de personal suplimentar și în contextul respectării reglementărilor de distanțare socială impuse de pandemie, în luna aprilie 2020, ANPIS împreună cu AJPIS lași s-au numărat printre primele organizații care au sesizat oportunitatea de a folosi roboți software pentru activități repetitive, de volum mare și consumatoare de timp.

DEMO ROBOT, tehnologia creată de către compania UiPath - Robotic Process Automation - și implementată în parteneriat cu ANPIS și AJPIS lași, ca răspuns la volumul mare și inopinat de solicitări, a venit în sprijinul angajaților prin prelucrarea automată a informațiilor, angajații având ulterior sarcina de a verifica, valida și corecta erorile în situația în care acestea existau. Ulterior, proiectul pilot a fost extins la o altă agenție teritorială, AJPIS Botoșani, și, mai mult decât atât, în perioada imediat următoare, ANPIS a reușit să implementeze cu succes tehnologia RPA (Robotic Process Automation) și la nivelul celorlalte agenții teritoriale pentru plăți și inspecție socială din întreaga țară, ceea ce a reprezentat o evoluție fără precedent în istoria recentă a instituțiilor publice din România.

Anterior implementării DEMO ROBOT, activitatea de prelucrare manuală a datelor la nivelul agențiilor teritoriale a constat în:

- ✓ descărcarea, printarea și salvarea documentelor comunicate de către beneficiari prin e-mail;
- ✓ verificarea prealabilă a documentelor, iar în situația în care acestea nu erau eligibile/ conforme, se contacta prin poșta electronică sau telefonic beneficiarul în vederea modificării, corectării și retransmiterii sau completarea dosarului cu alte documente relevante;
- ✓ introducerea manuală a datelor într-un fișier centralizat tip Excel folosit pentru determinarea dispozițiilor bugetare și a deciziilor, în vederea obținerii indemnizației de sprijin și acordarea sumelor convenite fiecărei categorii de beneficiari.

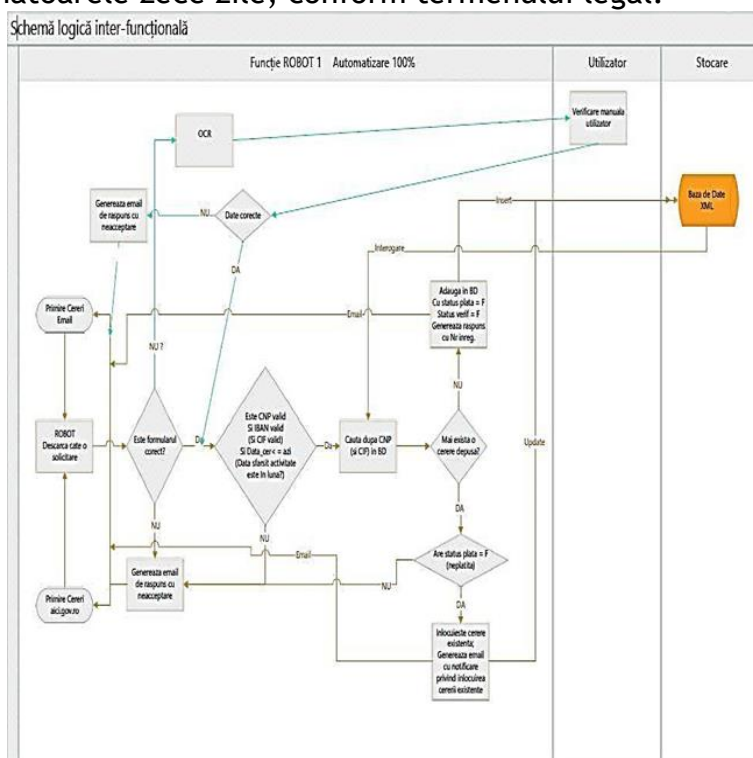
După intervenția DEMO ROBOT, procedura de plată a acestor beneficii a fost modificată. Platforma [www.aici.gov.ro](http://www.aici.gov.ro) a servit drept intermediar pentru înregistrarea documentelor adresate instituțiilor publice, în speță ANPIS și agențiile sale teritoriale, care nu au un sistem propriu de registratură online. Astfel, au fost create formulare care sunt realizate sub forma unor fișiere pdf. inteligente și a fost elaborată o procedură de completare a cererii. Documentele tipizate, formularele, se descarcă din Portal, se completează și se semnează digital sau olograf, după

care se încarcă individual în secțiunea “Încarcă” din dreptul fiecărui tip de document.

Din cele șase categorii de beneficiari, DEMO ROBOT a făcut prima prelucrare a documentelor depuse de către patru categorii de beneficiari, celelalte două categorii conținând un document neinteligent care nu putea fi citit, ci doar salvat. Robotul verifica acuratețea completării cererii - formularul PDF inteligent - extrăgând datele corecte într-o bază de date (Excel) și creând foldere individuale cu documentele depuse (denumite după numele și prenumele solicitanților, respectiv CNP).

De asemenea, DEMO ROBOT a notificat solicitanții în cazul în care formularul depus era incorect, solicitând documente suplimentare.

Angajații ANPIS au continuat apoi procesul de verificare și validare a cererilor și, în etapa finală, au trimis baza de date către compartimentul Economic care a întocmit ordinele de plată a indemnizațiilor de sprijin Covid-19. Astfel, solicitanții au depus cererile în primele zece zile ale lunii, iar plata indemnizațiilor s-a făcut în următoarele zece zile, conform termenului legal.



Durata: Aprilie 2020 - prezent

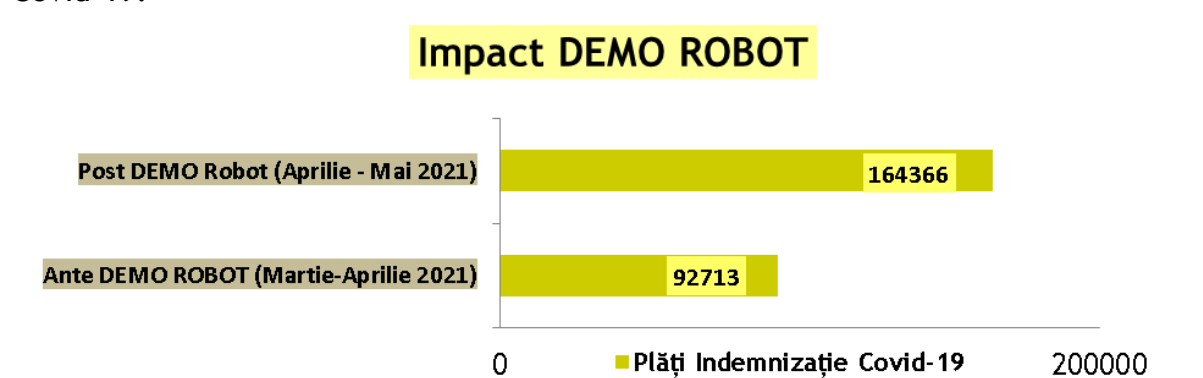
Activități

- ✓ Achiziționarea tehnologiei DEMO ROBOT - martie - aprilie 2020;
- ✓ Implementarea strategiei (proiect pilot) - aprilie 2020:
  - Training-ul personalului - la locul de muncă;
  - Introducerea platformei [www.aici.gov.ro](http://www.aici.gov.ro) ;
  - Implementarea tehnologiei DEMO ROBOT la nivelul agențiilor teritoriale;
  - Monitorizarea implementării strategiei și soluționarea problemelor identificate;
- ✓ Extinderea tehnologiei DEMO ROBOT la nivelul celorlalte agenții județene - mai 2020 - prezent;

- ✓ Monitorizarea și evaluarea implementării strategiei - iulie - prezent.

### **Eficiență, eficacitate și impact:**

DEMO ROBOT este o abordare de management, cu inteligență artificială, care favorizează schimbarea instituțională printr-o comunicare și prelucrare a datelor mai eficientă și rapidă, facilitând o creștere de 44% în plata stimulentei de sprijin Covid-19.



Doar în intervalul 1-11 mai, ANPIS a primit la nivel național 110.000 astfel de solicitări, iar fără intervenția robotului, procesarea manuală a unei cereri depuse corect ar fi durat 15 minute, aproximativ 4 cereri/ oră. După lansarea procesului de automatizare, robotul UiPath a procesat 100 de cereri/oră, lucrând zi și noapte, șapte zile pe săptămână, procesând la nivel național, în medie, 10.000 de solicitări pe zi.

Necesitatea implementării măsurilor de protecție socială de către ANPIS și AJPIS-uri a determinat o creștere substanțială a volumului de muncă pentru personalul, deja limitat, al agenției naționale, precum și al agențiilor județene. Având în vedere că suplimentarea personalului nu ar fi fost posibilă atât în contextul pandemiei, cât și datorită limitărilor financiare și de timp, soluția implementării acestei strategii a fost o alegere corectă și eficientă.

Din punct de vedere al eficacității, 95% din cererile procesate de roboți au fost corecte.

Analizând strategia din punct de vedere al impactului avut, observăm următoarele aspecte:

- ✓ ANPIS a dus la îndeplinire, în termenul legal și în mod eficient, prevederile unei Ordonanțe de Urgență de interes național, cu impact major asupra populației și care prevedea obligații suplimentare, extrem de costisitoare din punct de vedere logistic, financiar și al factorului uman;
- ✓ Personalul agenției naționale și al agențiilor teritoriale a beneficiat de training direct la locul de muncă/ online într-o metodologie nouă cu aplicabilitate care se poate extinde pe viitor, cu anumite ajustări, și la plata altor beneficii sau instituții de interes public;
- ✓ Volumul de muncă al angajaților a fost menținut la un nivel acceptabil fără suplimentarea necesarului de personal.

### **Lecții învățate:**

Pentru o evaluare cât mai clară a implementării strategiei DEMO ROBOT, au fost introduse chestionare de feedback în rândul instituțiilor participante.

Una dintre întrebări a fost „doriți să utilizați în continuare tehnologia DEMO ROBOT?” la care răspunsul a fost afirmativ în 38 de situații și negativ în doar 4 cazuri, demonstrând, așadar, atât un nivel crescut de adaptabilitate în rândul instituțiilor, cât și utilitatea și eficiența strategiei. Analiza rezultatelor a relevat că un număr total de 42 de agenții teritoriale au folosit tehnologia DEMO ROBOT dovedindu-i gradul ridicat de aplicabilitate.

În completarea analizei rezultatelor, au mai fost identificate o serie de avantaje și dezavantaje, după cum urmează:

Avantajele utilizării DEMO ROBOT:

- ✓ permite interacțiunea robot - om printr-o interfață ușor de personalizat;
- ✓ verificarea rapidă și cu acuratețe a solicitărilor și a documentelor transmise de beneficiari;
- ✓ extragerea automată a datelor corecte într-o bază de date;
- ✓ crearea automată a folderelor individuale cu documentele depuse (denumite după numele și prenumele solicitanților);
- ✓ notificarea promptă a solicitanților, în cazul în care formularul depus este incorect;
- ✓ solicitarea documentor suplimentare, după caz;
- ✓ acționarea fără pauză, indiferent de dimensiunea fișierului sursă;
- ✓ disponibilitate continuă - 24 ore/24 ore, 7 zile din 7;
- ✓ obținerea rezultatelor într-un timp mult mai scurt, cu o acuratețe crescută;
- ✓ înlocuirea nevoilor de personal prin utilizarea unei tehnologii de lucru moderne și eficiente (RPA).

Dezavantajele utilizării DEMO ROBOT:

- ✓ RPA are o aplicare punctuală, pe probleme strict precizate - eliminarea operațiunilor repetitive;
- ✓ grad redus de eroare în baza de date - greșeli de transcriere/ copiere.

### **Rezultate:**

- ✓ În contextul prevenirii și combaterii infectării cu virusul Covid-19, al necesității de reformă administrativă și de introducere a conceptelor moderne de e-Guvernare, e-incluziune socială, promovarea inovării și dezvoltarea infrastructurii de servicii digitale, ANPIS și agențiile teritoriale de plăți și inspecție socială au oferit servicii publice digitalizate rapide, eficiente și transparente;
- ✓ În contextul confruntării, într-un timp foarte scurt, cu un flux mare de solicitări pentru plata beneficiilor sociale, utilizarea acestei noi tehnologii a condus la diminuarea timpului de așteptare de către cetățean precum și a numărului de erori înregistrate;
- ✓ Reducerea timpului de procesare a cererilor;
- ✓ Crearea posibilității de a redistribui forța de muncă existentă (care oricum este subdimensionată) către activități cu o valoare adăugată mai mare și nu în activități repetitive;
- ✓ Totodată, obligativitatea impusă instituțiilor publice prin OUG Nr. 38/ 2020 de a accepta documente semnate electronic și a răspunde solicitărilor depuse de către cetățeni în aceeași manieră a determinat o schimbare semnificativă a modalității de desfășurare a activității din cadrul ANPIS și AJPIS;

- ✓ Prin implementarea tehnologiei DEMO ROBOT, ANPIS a demonstrat flexibilitate, creativitate și eficiență în furnizarea unui serviciu public de calitate orientat către cetățean și nevoile imediate ale acestuia. Mai mult decât atât, implementarea acestei strategii a deschis drumul implementării unei strategii similare și la nivelul altor beneficii și plăți ce fac obiectul de activitate al agenției, reprezentând un model de bune practici ce poate fi extins și adaptat de către alte instituții publice în vederea eficientizării actului administrativ și a serviciilor oferite cetățeanului.

ANPIS recunoaște și reiterează astfel nevoia reformei administrative și a introducerii conceptelor moderne de e-Guvernare, promovarea inovației și dezvoltarea infrastructurii de servicii digitale pentru eficientizarea activității, creșterea calității resursei umane, eliminarea riscurilor și sprijinirea activității funcționarilor publici.

Digitalizarea este un tip de proces care, odată inițiat, nu mai poate fi oprit niciodată. De aceea, digitalizarea Agenției Naționale pentru Plăți și Inspecție Socială înseamnă trecerea la o nouă paradigmă tehnologică, informațională și socială.



Product Solutions About RPA Resources Company

English

#### COVID-19 Challenge

## Hundreds of thousands of welfare applications filed in Romania because of the coronavirus pandemic-imposed lockdown

On March 18, 2020, the Government of Romania issued a Government Emergency Ordinance instating unemployment benefits to support the citizens whose jobs and income have been affected by the state of emergency caused by the COVID-19 crisis.

The National Agency for Payments and Social Inspection (ANPIS) is managing the claims process for six categories of beneficiaries that are eligible for financial support. ANPIS had to carry out this urgent activity without additional staff, through its entire network of 41 county branches.

#### Referințe:

- ✓ OUG nr. 30/2020 din 18 martie 2020 privind modificarea și completarea unor acte normative, precum și pentru stabilirea unor măsuri în domeniul protecției sociale în contextul situației epidemiologice determinate de răspândirea coronavirusului Covid-19, cu modificările și completările ulterioare;

- ✓ **OUG nr. 32/2020** din 26 martie 2020 privind modificarea și completarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 30/2020 privind modificarea și completarea unor acte normative, precum și pentru stabilirea unor măsuri în domeniul protecției sociale în contextul situației epidemiologice determinate de răspândire a coronavirusului Covid-19 și pentru stabilirea unor măsuri suplimentare de protecție socială, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ **OUG Nr. 38/2020** din 31 martie 2020 privind utilizarea înscrisurilor în formă electronică la nivelul autorităților și instituțiilor publice;
- ✓ **HG nr. 394/2020**, din 18 mai 2020 privind declararea stării de alertă și măsurile care se aplică pe durata acesteia pentru prevenirea și combaterea efectelor pandemiei de COVID-19;
- ✓ **HG nr. 476/2020** din 16 iunie 2020 privind prelungirea stării de alertă pe teritoriul României și măsurile care se aplică pe durata acesteia pentru prevenirea și combaterea efectelor pandemiei de COVID-19.

### **Linkuri:**

---

- ✓ **Autoritatea pentru Digitalizarea României:** [www.adr.gov.ro](http://www.adr.gov.ro)
- ✓ **UiPath:**  
<https://www.uipath.com/resources/covid-automations/timely-processing-financial-support-applications-covid19>
- ✓ **Agencia Națională pentru Plăți și Inspecție Socială:**  
<https://www.mmanpis.ro>
- ✓ **Platforma Aici:** <https://aici.gov.ro/home>



**Poliția Locală Sector 2, București**  
**Implementarea unui sistem de analiză video ce utilizează**  
**inteligență artificială**

***Instituția:***

Poliția Locală Sector 2, București

***Numele Bunei Practici:***

Implementarea unui sistem de analiză video ce utilizează inteligență artificială

***Persoană de contact:***

Daniel Pascu, Director Adjunct în cadrul Poliției Locale Sector 2

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

În cadrul executării atribuțiilor de către Poliția Locală Sector 2, s-a constatat nevoia creșterii nivelului de monitorizare și intervenție rapidă, implicit aplicarea măsurilor legale, cu prioritate în următoarele direcții:

În domeniul circulației pe drumuri publice:

- ✓ asigurarea fluenței circulației pe drumurile publice din raza teritorială de competență;
- ✓ constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor pentru încălcarea normelor legale privind oprirea, staționarea, parcare autovehiculelor și accesul interzis, având dreptul de a dispune măsuri de ridicare a autovehiculelor staționate neregulamentar.

Elemente/ probleme identificate:

- ✓ creșterea numărului de auto oprite/ staționate/ parcate neregulamentar;
- ✓ aglomerarea unor zone, în anumite intervale orare;
- ✓ creșterea numărului de sesizări ale cetățenilor privind auto oprite/staționate/ parcate neregulamentar.

În domeniul protecției mediului:

- ✓ controlează respectarea prevederilor legale privind condițiile de ridicare, transport și depozitare a deșeurilor menajere și industriale;
- ✓ supraveghează depozitele de deșuri aflate în circumscripția teritorială a unității/subdiviziunii administrativ-teritoriale pentru prevenirea declansării unor incendii, cu consecințe negative pentru viața oamenilor, mediu și bunuri materiale;
- ✓ sesizează autoritățile și instituțiile publice competente cu privire la cazurile de nerespectare a normelor legale privind nivelul de poluare, inclusiv fonică;

- ✓ participă la acțiunile de combatere a zoonozelor deosebit de grave și a epizootiilor;
- ✓ identifică bunurile abandonate pe domeniul public sau privat al unității/ subdiviziunii administrativ-teritoriale sau pe spații aflate în administrarea autorităților administrației publice locale ori a altor instituții/servicii publice de interes local și aplică procedurile legale de ridicare a acestora;
- ✓ verifică igienizarea surselor de apă, a malurilor, a albiilor sau a cuvetelor acestora;
- ✓ verifică asigurarea salubrității străzilor, a căilor de acces, a zonelor verzi, a rigolelor, îndepărtarea zăpezii și a gheții de pe căile de acces, dezinfecția și deratizarea imobilelor;
- ✓ verifică existența contractelor de salubritate încheiate de către persoane fizice sau juridice, potrivit legii;
- ✓ verifică ridicarea deșeurilor menajere de operatorii de servicii de salubritate, în conformitate cu graficele stabilite;
- ✓ verifică și soluționează, potrivit competențelor specifice ale autorităților administrației publice locale, sesizările cetățenilor privind nerespectarea normelor legale de protecție a mediului și a surselor de apă, precum și a celor de gospodărire a localităților;
- ✓ constată contravenții și aplică sancțiuni pentru încălcarea normelor legale specifice realizării atribuțiilor prevăzute la lit. a) - i), stabilite în sarcina autorităților publice locale.

Elemente/ probleme identificate:

- ✓ creșterea numărului de depozite necontrolate de deșuri pe domeniul public;
- ✓ creșterea numărului de persoane care evacuează/ depozitează deșuri pe domeniul public;
- ✓ creșterea numărului de sesizări ale cetățenilor privind probleme legate de gunoi.

A doua problemă identificată este imposibilitatea adaptării străzilor la cerințele tot mai crescânde de trafic, ceea ce conduce la necesitatea aplicării unor soluții inteligente, evident cu asumarea unui efort financiar, dar și cu implicații benefice în siguranța traficului, a cetățeanului și fără creșteri semnificative a personalului angajat în acest domeniu.

Problemele de gestionare a deșeurilor pe care le are România și implicit Sectorul 2, au un impact major asupra comunității și reprezintă o amenințare directă la adresa sănătății oamenilor precum și un efect advers asupra calității vieții.

Partea cea mai însemnată a deșeurilor din Sectorul 2 este depozitată pe domeniul public, fapt ce afectează mediul înconjurător. Din cauza practicilor frecvente de ardere a deșeurilor stocate, există, de asemenea, și o problemă de poluare a aerului.

Luând în considerare aceste practici curente, este clar faptul că sistemul de gestionare a deșeurilor din Sectorul 2, necesită îmbunătățiri substanțiale pentru a se conforma cerințelor noilor reglementări naționale și europene. Întărirea unui sistem durabil destinat gestionării deșeurilor, implică schimbări majore în practicile actuale. Implementarea unor astfel de schimbări se va putea realiza numai prin implicarea întregii societăți: populația în calitate de utilizator, întreprinzători, instituții socio-economice și autorități publice.

### **Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:**

În vederea soluționării problemelor menționate mai sus, Poliția Locală Sector 2 are ca obiectiv extinderea implementării acestui sistem de analiză video care utilizează inteligența artificială, pentru toate cele 783 camere, din cele șase sisteme de supraveghere și monitorizare video implementate, care va genera notificări în timp real către dispeceratul instituției, având ca rezultate:

- ✓ Asigurarea intervenției la 100% din alarmele generate de sistem, cu privire la autoturismele oprite/staționate/parcate neregulamentar, la depozitele necontrolate de deșeuri pe domeniul public, și răspunsul în timpul cel mai scurt;
- ✓ Obținerea de date esențiale/înregistrări ce vor permite deplasarea în timp mai scurt, în vederea optimizării/fluenței circulației, eliminarea depozitelor de deșeuri sau depistarea persoanelor care depun deșeuri ilegal, în zonele în care apar alarme;
- ✓ Reducerea faptelor antisociale în zonele monitorizate;
- ✓ Eficientizarea activităților de depistare, combatere și instrumentare juridică a infracțiunilor și creșterea gradului de protecție a mediului;
- ✓ Optimizarea circulației în zonele cu trafic intens și aglomerare urbană;
- ✓ Îmbunătățirea nivelului de trai al locuitorilor din Sectorul 2 prin creșterea nivelului siguranței sociale și a securității acestora.

### **Parteneriate:**

Pentru implementarea soluției, Poliția Locală Sector 2 a încheiat un parteneriat cu SecurifAI, partener al Orange România, furnizorul soluției software de analiză video utilizând inteligență artificială, derulând astfel acest program pilot. S-au derulat mai multe întâlniri de lucru-grupuri de lucru.

### **Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:**

Participarea cetățenilor la procesul de sesizare a faptelor antisociale și la crearea unei baze de date cu zonele cu potențial crescut.

Instalarea și asigurarea mentenanței soluției software de analiză video, utilizând inteligența artificială, se face gratuit, pe bază de voluntariat, de către parteneri.

### **Resurse utilizate / alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:**

Resursele utilizate sunt alocate de către S.C. SecurifAI S.R.L și Poliția Locală Sector 2, astfel:

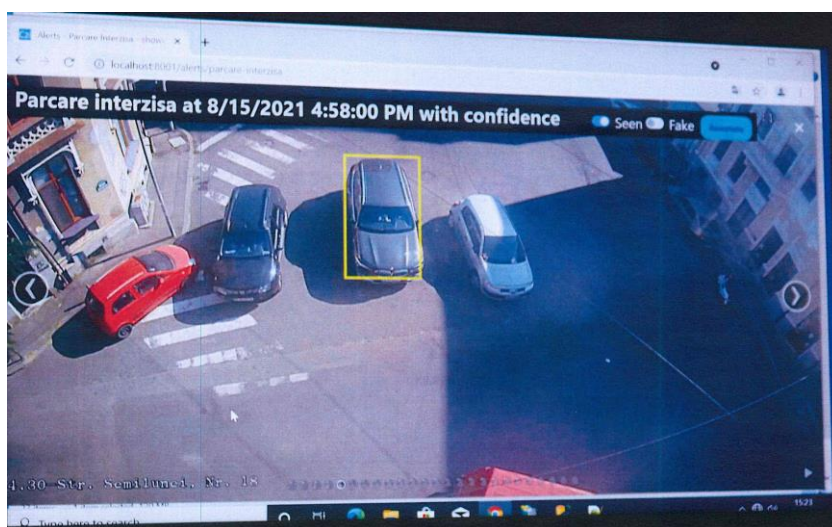
- ✓ S.C. SecurifAI S.R.L
  - Resurse Umane - 4 persoane;
  - 5 licențe utilizând algoritmi AI;
  - 5 algoritmi de inteligență artificială implementați (sistem monitorizare perimetru);
  - 1 PC pe care este instalată aplicația tip tablou de bord (dashboard);
  - Corectare erori/defecte în funcționarea soluțiilor implementate.
- ✓ Poliția Locală Sector 2.

- 5 camere, parte a unui sistem de monitorizare și supraveghere video, implementat la nivelul instituției;
- operatori camere.

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

#### Activități/durăță:

- ✓ Implementare algoritmi - 1 zi;
- ✓ POC - 4 zile;
- ✓ Sesiune instruire - 1 zi;
- ✓ Monitorizare și intervenție operator camera - la momentul generării alarmei - 24h/24h, pe durata procesului;
- ✓ Administrare infrastructura hardware - operatorii de camera - 24h/24h, pe durata proiectului;
- ✓ Elaborarea unor rapoarte - Serviciul Supraveghere și Monitorizare Video.



### **Eficiență, eficacitate și impact:**

#### Eficiență

- ✓ buget parteneri;
- ✓ nr. mai mic de operatori la supravegherea camerelor;
- ✓ intervenții rapide la alarme;
- ✓ vizualizare în timp real;
- ✓ obținerea de date esențiale/ înregistrări;
- ✓ eficientizarea activităților echipajelor de teren.

#### Eficacitate:

- ✓ asigurarea intervenției la 100% din alarmele generate de sistem;
- ✓ creșterea nivelului siguranței sociale și securității cetățenilor comunității;
- ✓ îmbunătățirea sistemului de gestionare a deșeurilor din Sectorul 2.

Impact:

- ✓ îmbunătățirea nivelului de trai al locuitorilor din Sectorul 2;
- ✓ creșterea vizibilității serviciilor acordate de Poliția Locală Sector 2.

### **Lecții învățate:**

- ✓ Alinierea obiectivelor proiectului cu strategia organizației;
- ✓ Identificarea unor surse de finanțare alternative - parteneri;
- ✓ Munca în echipă;
- ✓ Implicarea în proiect a celor mai buni specialiști în domeniu;
- ✓ Fiecare proiect este o experiență de învățare;
- ✓ Integrarea proiectului în activitatea curentă a serviciului de specialitate.

### **Rezultate:**

- ✓ Indicatori cantitativi:
  - nr. alarme sesizate;
  - nr. incidente soluționate;
  - nr. înregistrări relevante;
  - nr. depozite deșeuri eliminate;
  - nr. intervenții la alarme;
  - nr. amenzi aplicate;
  - nr. auto identificate.
- ✓ Indicatori calitativi:
  - creșterea gradului de încredere în Poliția Locală Sector 2;
  - reducerea fenomenului antisocial în zonele monitorizate.

### **Referințe:**

Până în prezent, SecurifAI a implementat cu succes 8 proiecte-pilot pentru clienți diferiți în domeniul administrației publice dar și în companii private.

SecurifAI, dezvoltator de soluții de analiză a video-urilor înregistrate de camerele de supraveghere sau monitorizare, a reușit să strângă de la 42 de investitori o sumă de 150.000 de euro, peste așteptări, plus 75.000 de euro de la fondul de investiții Gapminder, prin intermediul unei campanii derulate de platforma de crowdfunding Seedblink.

### **Linkuri:**

- ✓ <https://5glab.orange.ro/5g-pentru-securitatea-oraselor-business-services-in-parteneriat-cu-securifai/>;
- ✓ <https://www.zf.ro/techday/zf-tech-day-o-platforma-livrata-de-securifai-impuna-cu-orange-19747403>;
- ✓ <https://start-up.ro/securifai-startup-ul-ramanesc-care-utilizeaza-ai-ul-in-folosul-comunitatii/>;
- ✓ <https://www.zfcorporat.ro/zf-it-generation/zf-it-generation-radu-ionescu-valeriu-filip-securifai-tintim-o-finantare-de-0-8-mil-euro-1-mil-euro-pentru-wxpansiune-globala-noi-am-fost-evaluati-la-1-mil-euro-dar-potentialul-este-mai-mare-18666949>.

**Primăria Sectorului 2, București**  
***Eficientizarea activității privind relația cu publicul,  
reducerea timpului de așteptare la ghișeu,  
accesul cetățenilor mai facil la informații***

***Instituția:***

Primăria Sectorului 2, București

***Numele Bunei Practici:***

*Eficientizarea activității privind relația cu publicul, reducerea timpului de așteptare la ghișeu, accesul cetățenilor mai facil la informații*

***Persoană de contact:***

Ionescu Irina, Director Executiv - Direcția Relații Comunitare  
Cristian Atanasie Dușu, Director Executiv - Direcția Venituri Buget Local Sector 2

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Centrul de Relații cu Publicul are ca activitate de bază consolidarea relațiilor dintre cetățenii Sectorului 2 și administrația publică locală, prin serviciile publice de calitate, pe care Primăria Sectorului 2 le pune la dispoziția acestora la cele 16 ghișee, unde își desfășoară activitatea de consiliere și relații publice, atât reprezentanții Serviciului Registratură, Relații cu Publicul, cât și reprezentanții serviciilor de specialitate din cadrul Primăriei Sectorului 2.

În cadrul Centrului de Relații cu Publicul, a fost instalat și implementat Sistemul Electronic de Dirijare și Ordonare (SEDO), pentru prevenirea suprasolicitării compartimentelor de lucru cu publicul și monitorizarea activității Centrului de Relații cu Publicul, care asigură la ghișee programarea solicitanților după un număr de ordine, iar traseele de acces ale celor 16 ghișee sunt marcate.

De asemenea, la nivelul Direcției Venituri Buget Local, cu rolul de a exercita atribuții privind stabilirea, constatarea, controlul, urmărirea și încasarea impozitelor, taxelor locale și a altor venituri ale bugetului local, s-a dezvoltat o platformă digitală care cuprinde plata impozitelor și a taxelor, declararea clădirilor, terenurilor, autovehiculelor, cererilor de restituire, obținerea de certificate fiscale, depunere cereri, obținere documente în format electronic, platformă care a dus la o creștere a calității serviciilor oferite de instituție, atât în relația cu cetățenii, cât și în cea interinstituțională.

***Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:***

Utilizând ordonarea, în cadrul Centrului de Relații cu Publicul, aparatul poate salva mai mult timp și energie și poate micșora numărul de sesizări de la

petenții care așteaptă la rând, departe de enervanta și deloc confortabila așteptare la rând.

Instituția și-a îmbunătățit extrem de mult calitatea serviciului/serviciilor și totodată imaginea. Pe de altă parte, instituția este capabilă să își distribuie serviciile, să își dezvolte potențialul, să își aranjeze serviciile în mod corespunzător prin date statistice, pentru a scurta timpul pe care petenții îl risipesc așteptând, instituția îmbunătățindu-și astfel eficiența.

În același timp, SEDO poate furniza un tratament preferențial unei persoane speciale (precum: persoana cu dizabilități, o persoană în vârstă, o femeie însărcinată, etc.). Are caracteristica transferului automat a mai multor procese și, de asemenea, poate fi asamblat cu multe seturi de SEDO pentru extinderea activităților și un mai bun management.

Monitorizarea și urmărirea fluxului și a traseului bonurilor de ordine se realizează prin aplicația Telecomanda Virtuală care este instalată pe fiecare calculator, fiecare utilizator având acces în programul de registratură Infocet și implicit la telecomandă cu user și parolă. Funcționarul de la ghișeu are posibilitatea de a apela, reapela, de a lua preferențial, de a transfera un bon de ordine.

Pe de altă parte, urmărirea traseului și ordinea alocată fiecărui număr poate fi monitorizată în timp real de către cetățeni prin monitoarele amplasate în cadrul Centrului de Relații cu Publicul, sala de așteptare, recepția principală, pe site-ul instituției la secțiunea Contact/Programări online/Afișaj, precum și printr-o simplă scanare a codului QR, poziționat sub afișajul electronic al Centrului de Relații cu Publicul.

În ceea ce privește serviciul electronic “Programări Online”, dezvoltat în cadrul Direcției Venituri Buget Local Sector 2, precizăm că acesta este un serviciu dedicat contribuabililor, persoane fizice și juridice, în scopul prezentării la ghișeu la data și la ora stabilite de către aceștia pentru un acces mai facil la ghișeu și scurtării timpului de așteptare din sediile instituției.

“Platforma Digitală”, serviciul electronic cu autentificare, dedicat persoanelor fizice și juridice permite efectuarea unei serii de operațiuni fiscale:

- ✓ depunere declarații online (auto, clădiri, terenuri, domeniu public, taxă habitat/salubritate casnici și non-casnici);
- ✓ solicitare și eliberare certificate de atestare fiscală online;
- ✓ efectuare de plăți online;
- ✓ vizualizare acte administrativ-fiscale emise de DVBL pe numele utilizatorului (decizii de impunere, adrese de luare în debit, somații, notificări etc.);
- ✓ vizualizare patrimoniu înregistrat la DVBL Sector 2, balanță, plăți efectuate;
- ✓ depunere cereri diverse: actualizare date personale, compensare sume, transfer auto, stingere amenzi, aplicare scutire;
- ✓ acordarea credențialelor de acces online, realizând identificarea prin documente emise de instituție pe numele solicitantului sau utilizarea semnăturii electronice calificată;
- ✓ posibilitate regenerare parolă de acces online;
- ✓ posibilitate acordare feedback de către contribuabili cu privire la utilizarea Platformei Digitale;
- ✓ operațiuni online persoane fizice și juridice, fără autentificare;
- ✓ declarare online (auto, clădiri, taxă de salubritate - casnici și non-casnici);
- ✓ rectificare rol fiscal clădire/teren/auto;

- ✓ cerere încetare rol fiscal clădiri/terenuri;
- ✓ declarație scoatere din evidență (radiere) mijloace de transport;
- ✓ cerere transfer auto;
- ✓ cerere actualizare date personale;
- ✓ cerere aplicare scutire;
- ✓ cerere compensare sume de pe conturi bugetare diferite;
- ✓ cerere aplicații facilități fiscal conform H.C.L nr. 171/2020;
- ✓ plăți electronice amenzi contravenționale;
- ✓ cerere stingere amenzi contravenționale;
- ✓ cerere compensare sume între conturi bugetare diferite.

De asemenea, asigură posibilitatea utilizării unor **modalități de plată** diverse: plăți electronice (site, ghișeul.ro, Platforma Digitală, P.O.S., plată prin serviciile Westaco Express, implementat în stațiile de benzină O.M.V. din toată țara, prin ordin de plată utilizând sistemele electronice ale băncilor), plata în numerar prin cele 83 de ghișee informatizate ale oficiilor poștale situate pe raza Municipiului București, plată prin mandat poștal.

În secțiunea *“Aici este cererea ta!”*, platforma permite vizualizarea stadiului de soluționare a unei cereri, a unei declarații sau a unui alt act administrativ pentru care contribuabilul a primit un număr de înregistrare de la Direcția Venituri Buget Local Sector 2

Direcția Venituri Buget Local Sector 2 a asigurat suportul necesar pentru înrolarea instituțiilor publice/notarilor publici în *Platforma digitală DVBL* în vederea obținerii certificatelor de atestare fiscală online pentru diverse persoane, în cazurile și în condițiile prevăzute de reglementările legale în vigoare.

Această platformă informatică a asigurat și interconectarea cu alte surse de date în vederea unui acces mai facil, cum ar fi:

- ✓ înrolarea instituției la Punctul unic de Contact-E-Guvernare, Ghișeul.ro.
- ✓ sistem electronic rapid de accesare informații pe site-ul instituției (*Chat Interactiv*).
- ✓ posibilitatea consultării online, în timp real, a numărului de ordine alocat de aparatul de bonuri, prin *scanarea codului QR sau accesării site-ului DVBL S2*, astfel că nu există obligativitatea așteptării contribuabililor în fața sediului instituției.

Se constată o creștere semnificativă a calității timpului de așteptare, creștere datorată în principal migrării contribuabililor de la prezența fizică în sălile instituției, la serviciile digitale oferite („Platforma Digitală” și „Programări Online”); acest fapt a condus la necesitatea îmbunătățirii calității serviciilor electronice oferite, pentru o utilizare cât mai facilă a acestora de către contribuabili, mai ales în contextual pandemiei SARS - COV 2.

Toate cele menționate mai sus au avut ca rezultat îmbunătățirea accesului la informațiile și serviciile oferite de către Primăria Sector 2 și Direcția Venituri Buget Local Sector 2 printr-o deservire rapidă și eficientă fapt care a dus la *creșterea eficienței activității angajaților prin scăderea timpului de lucru necesar alocat pentru o activitate.*

### **Parteneriate:**

“Platforma digitală” fost implementată și actualizată permanent în parteneriat cu compania ATS (Advanced Technology Systems).

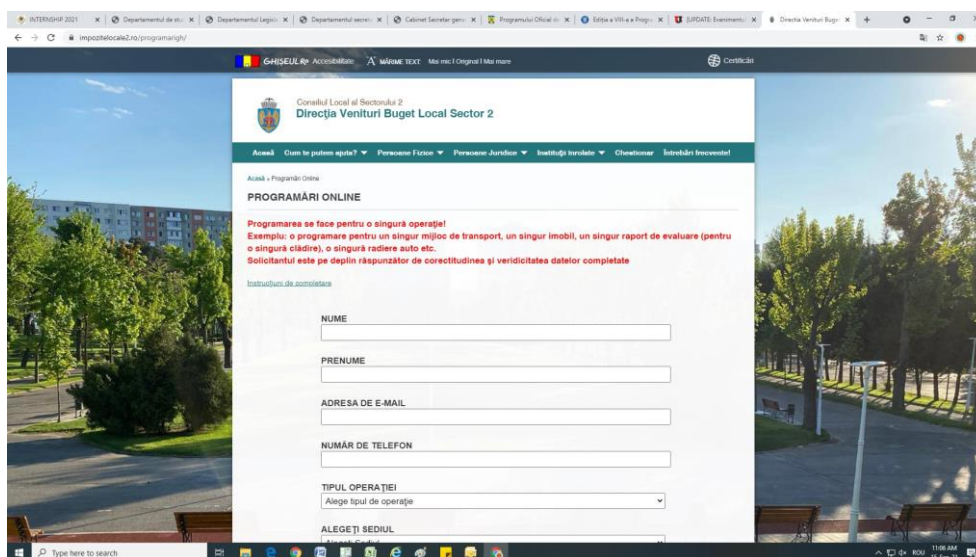


## **Resurse utilizate/ alocate (umane, financiare, logistice) buneii practici:**

- ✓ Salariați care deserveșc Centrul de Relații cu Publicul;
  - ✓ Salariați departament tehnic;
  - ✓ Costuri mentenanță;
  - ✓ Costuri consumabile;
- Resursele financiare au fost prevăzute în bugetul instituției.

## **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Sistemul Electronic de Dirijare și Ordonare (SEDO) a fost implementat la sediul Primăriei Sectorului 2, Centrul de Relații cu Publicul, începând cu luna iunie, anul 2018, iar în anul 2021, s-a luat inițiativa de a publica pe site-ul instituției [www.ps2.ro](http://www.ps2.ro) situația bonurilor de ordine în timp real <https://www.ps2.ro/afisaj>.



Proiectul “Programări Online” a fost implementat în iunie 2019, prin utilizarea resurselor interne ale instituției, cu suportul echipei IT și costuri zero.

Proiectul “Platforma Digitală” a fost implementat în anul 2003, pornind de la funcționalități uzuale (plăți, vizualizare patrimoniu, balanță, note de plată) și fiind în permanență actualizat prin prisma noilor cerințe digitale.

## **Eficiență, eficacitate și impact:**

Implementarea acestor sisteme electronice, care acordă bonuri de ordine pe domenii de competență pentru solicitanți, previne supraaglomerarea compartimentelor de lucru cu publicul și monitorizarea activității Centrului de Relații cu Publicul. Acest sistem asigură la ghișee programarea solicitanților după un număr de ordine, iar traseele de acces ale cetățenilor către cele 16 ghișee sunt marcate. Sistemul și-a dovedit eficiența și eficacitatea într-un timp scurt,

beneficiarii acestuia familiarizându-se rapid cu acest mod de lucru, impactul fiind unul benefic.

Gradul de satisfacție al contribuabililor pentru anul 2020 a fost de 80% la nivelul Primăriei Sectorului 2 și Direcției Venituri Buget Local Sector 2.

Inițiativele digitale au propulsat instituția în topul instituțiilor administrației publice cu același obiect de activitate, fiind în continuare în topul preferințelor contribuabililor Sectorului 2, așa cum rezultă din feedback-urile pozitive ale persoanelor ce au utilizat acest serviciu.

Soluțiile implementate atât la nivelul Primăriei Sectorului 2, cât și la nivelul Direcției Venituri Buget Local Sector 2, ajută la câștigarea “timpului pierdut”, având în vedere că sunt ore de vârf când anumite ghișee pot fi ceva mai aglomerate, astfel petenții, care au de rezolvat diverse probleme la ghișeele Centrului de Relații cu Publicul, prin simpla scanare a codului QRcode-ului sau prin accesarea site-ului instituției <https://www.ps2.ro/afisaj>, respectiv <https://www.impozitelocale2.ro/Plata/Main.aspx>, pot înlocui timpul de așteptare cu câteva clipe de relaxare în parcul din proximitatea clădirii sau la cumpărături rapide, urmărind în timp real situația bonului de ordine.

### ***Lecții învățate:***

---

Prin simplul mecanism de a te pune în locul cetățeanului, al “schimbului de roluri”, tu ca entitate înțelegi mult mai ușor nevoile acestuia și atunci poți implementa modalități de a accesa serviciile administrației publice locale mult mai facil.

### ***Rezultate:***

---

Fluidizarea traficului către ghișeele compartimentelor de specialitate din cadrul Centrelor de Relații cu Publicul, optimizând activitatea, evitând aglomerația.

Sistemul funcționează fără disfuncționalități, asigurându-se fără întreruperi circuitul cetățean-funcționar, funcționar-cetățean. Un ultim rezultat cu impact major a fost inițiativa de a publica pe site-ul instituției situația bonurilor de ordine în timp real. Ca și indicatori calitativi deosebit creșterea gradului de încredere, atât în serviciile oferite de Primăria Sectorului 2, cât și de către Direcția Venituri Buget Local Sector 2.

### ***Linkuri:***

---

- ✓ <https://www.ps2.ro/afisaj>;
- ✓ <https://www.impozitelocale2.ro/Plata/Main.aspx>.

**Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului  
Sector 2, București**  
***Parteneriat public - privat pentru prevenirea eșecului/  
abandonului școlar la copiii din familii cu risc crescut de separare  
în perioada pandemiei COVID-19***

***Instituția:***

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 2, București

***Numele Bunei Practici:***

Parteneriat public - privat pentru prevenirea eșecului/ abandonului școlar la copiii din familii cu risc crescut de separare în perioada pandemiei COVID-19

***Persoană de contact:***

Florin Emanuel Manole - Director General

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului (DGASPC) Sector 2 este instituția publică cu personalitate juridică înființată în subordinea Consiliului Local al Sectorului 2 al Municipiului București cu scopul de a asigura aplicarea politicilor sociale în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități, precum și altor persoane, grupuri sau comunități aflate în nevoie socială, cu rol în administrarea și acordarea beneficiilor de asistență socială și a serviciilor sociale.

Una dintre atribuțiile cele mai importante ale DGASPC Sector 2 este aceea de coordonare a activităților privind protecția familiei și a drepturilor copilului, precum și a măsurilor de prevenire a separării copilului de familia sa. În acest sens, DGASPC Sector 2 ia toate măsurile necesare pentru depistarea precoce a situațiilor de risc care pot determina separarea copilului de părinții săi, prin acordarea sistematică a serviciilor și prestațiilor prevăzute de lege, cu accent deosebit pe informarea corespunzătoare a părinților, consilierea acestora, terapie sau mediere, acordate, conform legii, în baza unui plan de servicii.

În cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 2 funcționează Serviciul de Prevenire a Separării Copilului de Familie care se ocupă de coordonarea celor 5 centre de zi (Ursulețul de Pluș, Floare de Câmp, Pinocchio, Sf. Pantelimon, Sf. Maria) ce au ca obiect prevenirea abandonului școlar și separarea de familie.

Una dintre prioritățile strategice ale DGASPC Sector 2 este dezvoltarea de parteneriate cu reprezentanții mediului neguvernamental. Există, în prezent, aproximativ 40 de convenții de colaborare cu organizații neguvernamentale, biserici, agenți economici care doresc să sprijine copiii cu risc de separare și/ sau abandon/ eșec școlar.

Abandonul școlar generează șomaj, excluziune socială și sărăcie, aspecte sociale grave care la rândul lor determină nenumărate alte probleme care influențează negativ destinele multor familii care ajung să-și trăiască viețile la limita subzistenței. Mulți copii și tineri renunță prea devreme la studii din motive diverse: probleme personale sau familiale, dificultăți de învățare sau o situație socioeconomică precară. Alte motive vizează funcționarea sistemului de învățământ, atmosfera nu întotdeauna suportivă din școli și relațiile dintre profesori și elevi care nu întotdeauna evoluează în beneficiul copiilor. Întrucât motivele pentru care elevii abandonează sistemul de învățământ sunt adesea complexe și interconectate, strategiile de reducere a abandonului școlar trebuie să aibă în vedere o gamă largă de factori și să se bazeze pe o strânsă cooperare între reprezentanții autorităților cu atribuții în domeniu și reprezentanți ai mediului neguvernamental/ privat.

Problematica abandonului școlar se află de multă vreme în atenția factorilor de decizie și a fost discutată de autoritățile de la toate nivelurile administrative. Ca urmare, având în vedere situația dificilă a abandonului școlar timpuriu, miniștrii educației din statele membre ale Uniunii Europene au adoptat încă din 2011 o recomandare a Consiliului Uniunii Europene cu privire la politica de reducere a abandonului școlar, care definește un cadru amplu, coerent și bazat pe date concrete. Consiliul Uniunii Europene a convenit că, până în 2020, proporția persoanelor care părăsesc timpuriu educația și formarea profesională să scadă sub 10 %.

La nivelul autorităților locale din Sectorul 2, instituția cu atribuții în prevenirea abandonului școlar și prevenirea separării de familie este Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 2, aflată sub coordonarea Consiliului Local Sector 2. Principalele servicii destinate acestor activități sunt cele oferite în cadrul a 5 centre de zi ale DGASPC Sector 2: Centrul de Zi „Pinocchio”, Centrul de Zi „Ursulețul de Plus”, Centrul de Zi „Floare de Câmp”, Centrul de Zi pentru Copii „Sfânta Maria” și Centrul de Zi „Sf. Pantelimon”. Centrele au ca misiune prevenirea abandonului și a instituționalizării copiilor, prin asigurarea, pe timpul zilei, a unor activități de îngrijire, educație, recreere - socializare, consiliere, dezvoltare a deprinderilor de viață independent, orientare școlară și profesională, etc. pentru copii, precum și a unor activități de sprijin, consiliere, psihoeducație pentru părinți sau reprezentanții legali. Serviciile oferite de centrele de zi sunt complementare demersurilor și eforturilor familiilor, precum și serviciilor oferite de unitățile de învățământ și de alți furnizori de servicii, corespunzător nevoilor individuale ale copilului în contextul său socio - familial. Serviciile din cadrul centrelor de zi sunt licențiate și respectă prevederile legale, se adresează copiilor cu risc crescut de separare/ instituționalizare, precum și copiilor cu risc crescut de abandon/ eșec școlar din Sectorul 2.

Realitatea socio-economică a indicat, în ultimii ani, necesitatea unui alt tip de educație pentru copii, una care să le poată aduce șanse crescute de dezvoltare profesională și personală, respectiv educația digitală. Pornind de la această idee, în anul 2015, Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 2 a inițiat un proiect de educație digitală în colaborare cu compania SC Everymatrix SRL.

Proiectul a debutat prin inaugurarea unui laborator de informatică destinat copiilor de la două centre de zi, “Ursulețul de Plus” și „Floare de Câmp”, aflate în subordinea DGASPC Sector 2. Cele două centre au capacitatea de a oferi servicii

unui număr de 40 de copii din comunitatea Sectorului 2 aflați în situații de vulnerabilitate. Proiectul a presupus, într-o primă fază, identificarea unui spațiu în incinta unuia dintre centrele de zi, care să fie transformat în laborator de informatică. S-a ținut cont de faptul că cele două centre de zi sunt învecinate și, astfel, copiii nu s-au deplasat la distanțe mari pentru activitățile proiectului. Spațiul identificat a fost mobilat corespunzător și echipat cu tehnologia necesară: 10 calculatoare de ultimă generație, 10 tablete, 10 tablete grafice. Au fost achiziționate licențe pentru sistemele de operare ale calculatoarelor și tabletelor. Partenerul de proiect, SC Everymatrix SRL, a asigurat mentenanța calculatoarelor, înlocuirea celor defecte cu altele noi și prezența unui profesor de informatică.

Modelul primului laborator de informatică a fost replicat în același an, 2015, în incinta unui alt centru de zi aflat în subordinea DGASPC Sector 2: Centrul de Zi "Pinocchio". Ulterior acestei prime faze a proiectului activitățile au fost extinse. După monitorizarea rezultatelor școlare ale copiilor, cei doi parteneri, DGASPC Sector 2 și SC Everymatrix SRL au asigurat personal pentru a acorda sprijin copiilor la materiile unde întâmpinau probleme: engleza și matematica. Rezultatele orelor de educație digitală au fost testate în cadrul numeroaselor concursuri naționale și internaționale la care copiii au început să participe sub titulatura de KIDS ACADEMY. În paralel cu activitățile educaționale, au fost organizate excursii și tabere în țară. Ca urmare a rezultatelor pozitive obținute cu cele două laboratoare de informatică, în anul 2018, a fost inaugurat un al treilea laborator, în incinta centrului de zi „Sf. Pantelimon”.

Investiția în proiectul de prevenire a abandonului școlar și prevenire a separării copiilor de familie și-a arătat rezultatele mai ales în anul 2020, an în care s-a declanșat pandemia COVID-19. Criza epidemiologică a determinat trecerea de la stilul tradițional de predare „față-în-față” la mediul online. În acest context, educația digitală a devenit mai importantă ca oricând.

Pandemia de COVID-19 a determinat o digitalizare accelerată la nivelul întregii societăți. Acest lucru a evidențiat și a crescut inegalitățile deja existente în ceea ce privește accesul la mijloacele tehnologice sau la educație digitală. Categoriile întregi de persoane s-au confruntat cu izolarea în condițiile în care le-au lipsit abilitățile și tehnologia de conectare în mediul online: doar 35% dintre persoanele cu vârste între 55 - 74 de ani au educație digitală și doar una din trei persoane cu dizabilități are acces la Internet, conform Forumului European al Persoanelor cu Dizabilități. În mediul școlar, educația digitală a fost mai necesară ca oricând. 32% dintre elevi și studenți nu au avut acces la Internet și la instrumente digitale. Cu alte cuvinte, aceștia nu au avut acces la educație.

Criza provocată de pandemia COVID-19 a subliniat faptul că este necesară o abordare multidisciplinară a politicilor de educație digitală.

În acest context, proiectul dezvoltat de DGASPC Sector 2 și Everymatrix și-a extins din nou activitățile pentru a face față noilor provocări:

- ✓ Laboratorul de informatică a devenit centru de comunicare a personalului de educație din centre cu personalul didactic, în scopul acordării unui sprijin adecvat copiilor din familiile în care părintele nu dispunea de resursele digitale necesare;
- ✓ Everymatrix a sprijinit, în regim de urgență, copiii care nu aveau dispozitive adecvate pentru învățarea online;

- ✓ Copiii din centrele de zi au folosit dispozitivele din cadrul laboratorului de informatică pentru a participa la activitățile de învățare online organizate de școală;
- ✓ Pentru copiii cu dificultăți de învățare, aflați în izolare la domiciliu, personalul centrelor de zi a oferit sprijin, utilizând resursele puse la dispoziție prin laboratorul de informatică;
- ✓ Copiii care se aflau împreună cu părinții în izolare la domiciliu au solicitat sprijin, utilizând dispozitivele electronice puse la dispoziție prin DGASPC Sector 2, iar personalul centrelor de zi a oferit suport psihologic și material pentru gestionarea optimă a acestei perioade de criză pentru familii.

### **Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:**

Prevenirea abandonului școlar și a separării copilului de familie în perioada pandemiei Covid-19 prin creșterea nivelului de educație digitală în rândul copiilor aflați în risc de separare de familie și în risc de abandon școlar din evidența DGASPC Sector 2.

Rezultate:

- ✓ În centrele de zi din subordinea DGASPC Sector 2, în cursul anului 2021, au fost asistați un număr de aproximativ 100 copii de vârstă școlară și 20 copii de vârstă antepreșcolară;
- ✓ 100 de copii din comunitatea sectorului 2 de vârstă școlară și 20 de copii de vârstă antepreșcolară au participat la orele de educație digitală oferite în cadrul celor trei laboratoare de informatică create în cadrul proiectului implementat de DGASPC Sector 2 și Asociația EveryMatrix Kids Academy;
- ✓ Din cei aproximativ 100 copii de vârstă școlară, toți au promovat anul școlar următor, evitându-se eșecul/ abandonul școlar;
- ✓ În perioada stării de urgență, un număr de 76 de familii care beneficiau de serviciile centrelor de zi au accesat servicii de consiliere, informare, educație parentală, ajutor financiar;
- ✓ Copiii din cadrul proiectului au participat la concursuri interne și internaționale de robotică/ informatică sub titulatura de "KIDS ACADEMY":
  - First Lego League - concurs ce abordează o problemă curentă a societății și cheamă copiii să vină cu idei pentru rezolvarea acesteia în cadrul a trei probe:
    1. Proba de robotică - copiii trebuie să construiască un robot care să rezolve în două minute și jumătate cât mai multe misiuni din sezonul respectiv. Pot crea un robot folosind motoarele și senzorii sub orice formă doresc.
    2. Proba proiectului de cercetare - copiii trebuie să cerceteze problema sezonului să comunice cu un specialist și să vină cu o soluție inovatoare.
    3. Proba valorilor fundamentale - copiii trebuie să dovedească pe tot parcursul concursului faptul că aplică valorile fundamentale ale concursului: corectitudine, integritate, respect, spirit de echipă și integrare. Competiția First Lego League are la bază conceptul de competiție cooperantă.
  - World Robot Olympiad - asemănător cu First Lego League, dar având ca centru doar proba de robotică
    - Concurs Intern - Concursuri ce le permit copiilor să își testeze abilitățile dobândite în cadrul unui cadru competițional. Concursurile au ca teme de la desen, MS Office la programare sau robotică.

- ✓ Rapoartele de evaluare periodică întocmite de specialiștii DGASPC Sector 2 au evidențiat dezvoltarea de către beneficiari a unei atitudini de reziliență pozitivă în fața restricțiilor generate de pandemie;
- ✓ Colaborarea dintre DGASPC Sector 2 și compania EveryMatrix s-a concretizat într-un model eficient de asistență în perioada pandemiei, iar rezultatele observate individual pentru fiecare familie/ beneficiar atestă/validează modelul construit pentru reducerea efectelor pandemiei de COVID-19 în cazul copiilor cu risc de separare incluși în centrele de zi.

### ***Parteneriate:***

Pentru dezvoltarea și implementarea proiectului a fost necesar un parteneriat între reprezentanții autorităților locale, respectiv Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 2 și cei ai mediului neguvernamental, respectiv Asociația Everymatrix Kids Academy. Pe parcursul dezvoltării proiectului s-a alăturat activităților și Asociația Română a Dezvoltatorilor de Jocuri pe Calculator (RGDA).

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

În condițiile create de pandemia Covid-19 riscul de abandon școlar a înregistrat o mare creștere. Presiunea școlii online, a mediului socio - economic aflat în schimbare, nevoile mai mari decât oricând de aptitudini digitale și de adaptare, toți acești factori au determinat consolidarea cooperării dintre reprezentanții administrației publice și ai mediului privat. Proiectul „Parteneriat public - privat pentru prevenirea eșecului/ abandonului școlar la copiii din familii cu risc crescut de separare în perioada pandemiei COVID-19” a implicat prezența voluntarilor care au colaborat cu reprezentanții DGASPC Sector 2 și ai Asociației Everymatrix Kids Academy pentru a-i sprijini pe copii în derularea orelor online și completarea cursurilor de informatică oferite de profesori de specialitate.

Fiecare dintre cele trei laboratoare de informatică dezvoltate a beneficiat de sprijinul voluntarilor din comunitate. De asemenea, părinții copiilor s-au implicat în promovarea activităților derulate, iar cadrele didactice care au fost și ele nevoite să se adapteze la mediul online au colaborat, atât cu micii cursanți, cât și cu voluntarii/ coordonatorii din cadrul proiectului. Astfel, proiectul a beneficiat de implicarea mai multor categorii de persoane din comunitatea locală: profesori de informatică, voluntari, părinți, personalul coordonator din cadrul DGASPC Sector 2 și din cadrul Asociației Everymatrix Kids Academy, cadrele didactice care au predat online.

### ***Resurse utilizate / alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:***

DGASPC Sector 2:

- ✓ Resurse materiale: a identificat și a pus la dispoziție spațiile necesare amenajării laboratoarelor de informatică din cadrul celor trei centre de zi din subordinea sa: Centrul de Zi „Pinocchio”, Centrul de Zi „Sf. Pantelimon”, Centrul de Servicii de Asistență și Sprijin pentru Prevenirea Situațiilor ce Pun în Pericol Securitatea și Dezvoltarea Copilului „Casa din Tei”;

✓ Resurse umane: personal pentru supraveghere și însoțire a copiilor care participă la cursurile de informatică.

Asociația Everymatrix Kids Academy a pus la dispoziție:

✓ Resurse materiale: mobilierul pentru cele trei laboratoare de informatică, tehnologia necesară (10 calculatoare de ultimă generație, 10 tablete, 10 tablete grafice, licență Microsoft), servicii de mentenanță pentru calculatoare și tablete.

✓ Resurse umane: profesori de informatică și profesori pentru diverse materii școlare.

✓ Resurse financiare:

1. Laborator informatică amenajat în cadrul Centrului de Zi „Casa din Tei” - 36370.69 RON (investiție inițială și post - implementare);

2. Laborator de informatică amenajat în cadrul Centrului de Zi „Pinocchio” - 36695.20 RON (investiție inițială și post-implementare);

3. Laborator de informatică amenajat în cadrul Centrului de Zi „Sf. Pantelimon” - 36695.20 RON (investiție inițială și post-implementare).



### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Parteneriatul DGASPC Sector 2 - Asociația Everymatrix Kids Academy s-a derulat începând cu anul 2015 și continuă și în prezent. În perioada 2015 - 2018 parteneriatul a fost încheiat între DGASPC Sector 2 și compania privată SC Everymatrix SRL. Începând cu anul 2018 până în prezent, compania Everymatrix a rămas parte din proiect ca sponsor și a cedat partea sa de colaborare Asociației înființată de companie, Asociația Everymatrix Kids Academy. Colaborarea a fost implementată, într-o primă fază, în cadrul Complexului „Casa din Tei”, pentru copiii - beneficiari ai serviciilor complexului. În urma rezultatelor pozitive obținute (îmbunătățirea rezultatelor școlare, nivel de participare optim din partea copiilor și părinților, scăderea gradului de abandon școlar, proiectul a fost extins la nivelul altor două centre de zi din cadrul DGASPC Sector 2: Centrul de Zi „Pinocchio” și Centrul de Zi „Sf. Pantelimon”.

Proiectul a fost demarat prin înființarea și dotarea unui laborator de informatică în cadrul Complexului „Casa din Tei” (unde funcționează centrele de zi



Ursulețul de Pluș și Floare de Câmp) cu 10 calculatoare de ultimă generație, 10 tablete, 10 tablete grafice, licență Microsoft și mobilier specific funcționării în bune condiții a calculatoarelor. Ulterior, parteneriatul s-a extins la nivelul Centrelor de Zi „Pinocchio” și „Sf. Pantelimon”.

Pe durata pandemiei COVID-19, DGASPC Sector 2 și Asociația Everymatrix Kids Academy au continuat procesul de educație digitală acordând tablete și calculatoare copiilor din comunitatea Sectorului 2 care nu aveau posibilități de a se acomoda la noul stil de predare online în lipsa mijloacelor tehnologice. Cele trei centre zi au ca misiune prevenirea abandonului și a instituționalizării copiilor, prin asigurarea, pe timpul zilei, a unor activități de îngrijire, educație, recreere - socializare, consiliere, dezvoltare a deprinderilor de viață independentă orientare școlară și profesională etc. pentru copii, cât și a unor activități de sprijin, consiliere, educare etc. pentru părinți sau reprezentanții legali.

Activitățile derulate au cuprins:

- ✓ Mobilarea spațiilor pentru laboratoarele de informatică;
- ✓ Dotarea cu tablete, calculatoare, tablete grafice a laboratoarelor de informatică;
- ✓ Instalarea software-urilor licențiate pentru a utiliza tehnologia (licențe Microsoft);
- ✓ Asigurarea mentenanței pentru tehnologia utilizată;
- ✓ Organizarea cursurilor de informatică;
- ✓ Participarea la concursuri de robotică/ grafică.

Activitățile proiectului au fost promovate atât pe paginile web ale DGASPC Sector 2 și ale Asociației Everymatrix Kids Academy, cât și pe platforma de socializare Facebook. Informația a fost diseminată la nivelul cetățenilor Sectorului 2, prin diverse mijloace mass-media, în așa fel încât la aceasta să aibă acces familiile vulnerabile, cu copii aflați în risc de abandon școlar. Informația diseminată a fost îndreptată atât către beneficiarii serviciilor sociale oferite de DGASPC Sector 2, cât și către diverse categorii de public care au dorit să se implice prin voluntariat în susținerea și dezvoltarea acestui proiect.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

#### ***Eficiență:***

Cele trei laboratoare de informatică realizate în parteneriat cu Asociația EveryMatrix Kids Academy, amenajate la Centrul de Zi “Pinocchio”, Centrul de Zi “Sf. Pantelimon”, Centrul de Servicii de Asistență și Sprijin pentru Prevenirea Situațiilor ce Pun în Pericol Securitatea și Dezvoltarea Copilului „Casa din Tei” au ajutat 120 de copii să evite abandonul școlar, un real pericol în contextul pandemiei COVID-19. Pentru cei mai mulți dintre beneficiarii laboratoarelor, acestea au reprezentat singura posibilitate de educație digitală, în condițiile în care majoritatea copiilor nu dispuneau de mijloace digitale în locuințele proprii. Fără acces la laboratoarele amenajate în centrele DGASPC Sector 2, riscul de abandon școlar ar fi fost crescut. Costurile proiectului de educație digitală (aprox. 36370.69 lei/ laborator de informatică) care a avut ca obiectiv prevenirea abandonului școlar și prevenirea separării de familie, raportate la potențialele cheltuieli ale îngrijirii copiilor în mediu instituționalizat sunt mult mai scăzute.

## **Eficacitate**

Proiectul a avut ca obiectiv prevenirea abandonului și a separării copilului de familie prin asigurarea accesului la educație digitală. Grupul țintă a fost reprezentat de copiii din comunitatea Sectorului 2 aflați în situații de risc social din cauza unor dezechilibre materiale și/ sau familiale. În contextul pandemiei COVID-19 care a transformat în întregime stilul tradițional de învățământ și a înlocuit prezența fizică la ore cu prezența online, exista un risc crescut de abandon școlar.

Deoarece părinții nu au, deseori, posibilitatea financiară și cunoștințele necesare pentru a preveni separarea copilului, situația se finalizează prin intervenția autorităților de specialitate, care preiau îngrijirea copilului total sau parțial, cu respectarea prevederilor legale. Proiectul dezvoltat de DGASPC Sector 2 în parteneriat cu Asociația Everymatrix este unul de tip preventiv care dorește să prevină abandonul școlar. Intervenția realizată în acest proiect a fost bazată pe dezvoltarea procesului educativ, respectiv tipul de educație digitală care oferă copiilor șanse crescute la informație și la oportunități de dezvoltare profesională și personală.

La aproape doi ani de la debutul pandemiei COVID-19, copiii care au participat la proiect, monitorizați de specialiștii DGASPC Sector 2, s-au adaptat noului tip de învățământ online și chiar au progresat în domeniul informaticii, participând la concursuri de robotică naționale și internaționale. De asemenea, toți copiii din proiect se bucură în prezent de familiile lor, separarea fiind evitată.

## **Impact**

Pe termen lung, eforturile investite în acest proiect vizează un impact atât asupra dezvoltării copiilor (prevenirea abandonului școlar), cât și asupra comunității. În noua realitate socială determinată de pandemia COVID-19, digitalizarea are un rol central. Educația digitală poate furniza unei comunități autonomia necesară pentru a oferi sprijin copiilor care riscă să piardă îngrijirea parentală, prin deschiderea accesului la informație și la comunicare.

Sustenabilitatea proiectului este evidențiată distinct prin 3 aspecte:

**Aspectul instituțional:** Autoritatea locală (DGASPC Sector 2) își va continua activitatea curentă cu performanțe îmbunătățite ca urmare a experienței câștigate și a rezultatelor dezvoltate pe parcursul implementării proiectului. Resursele materiale achiziționate prin proiect, strategia campaniei de conștientizare se vor utiliza și pentru desfășurarea altor programe de prevenire a abandonului școlar și separare a copilului de familie. Cele trei laboratoare de informatică sunt amenajate în incinta centrelor de zi și costurile întreținerii lor sunt suportate din bugetul local. Menținerea investiției inițiale (echipamentele cu care au fost dotate laboratoarele) va fi susținută de autoritatea locală tot în colaborare cu reprezentanții mediului neguvernamental.

**Aspectul parteneriatului public - privat:** Proiectul contribuie și la îmbunătățirea experienței mediului privat în cooperarea cu autoritățile locale în ceea ce privește implementarea de proiecte în folosul comunității.

**Abordarea integrată:** Considerăm că proiectul de educație digitală este o investiție în comunitatea locală a Sectorului 2. Pe măsură ce s-a extins, a fost cooptat sprijin din partea voluntarilor/ cetățenilor pentru a oferi copiilor ajutor și la celelalte materii la care întâmpinau dificultăți. În centrele de zi, unde se desfășoară proiectul, copiii mai beneficiază și de consiliere psihologică, etc.

### **Lecții învățate:**

Amenajarea celor trei laboratoare nu ar fi fost posibilă fără colaborarea cu Asociația EveryMatrix Kids Academy, ceea ce subliniază importanța colaborării cu organizațiile neguvernamentale pentru dezvoltarea și creșterea calității serviciilor sociale oferite beneficiarilor. Buna practică de față este o lecție demnă de luat în considerare pentru dezvoltarea unor noi parteneriate care să vină în ajutorul beneficiarilor DGASPC Sector 2. Pandemia COVID-19 a scos în evidență necesitatea extinderii digitalizării la nivelul centrelor destinate copiilor din comunitate, aflați în risc de abandon școlar. Deschiderea de noi laboratoare care să permită acces la educația digitală rămâne o necesitate și pe viitor, pentru asigurarea accesului la educație tuturor copiilor.

### **Rezultate:**

- ✓ 120 de copii din comunitatea sectorului 2 de vârste preșcolare și școlare au participat la orele de educație digitală oferite în cadrul celor trei laboratoare de informatică create în cadrul proiectului implementat de DGASPC Sector 2 și Asociația EveryMatrix Kids Academy;
- ✓ din cei aproximativ 100 copii de vârstă școlară, toți au promovat anul școlar următor, evitându-se eșecul/ abandonul școlar;
- ✓ în perioada stării de urgență, un număr de 76 de familii care beneficiau de serviciile centrelor de zi au accesat servicii de consiliere, informare, educație parentală, ajutor financiar;
- ✓ rapoartele de evaluare periodică întocmite de specialiștii DGASPC Sector 2 au evidențiat dezvoltarea de către beneficiari a unei atitudini de reziliență pozitivă în fața restricțiilor generate de pandemie;
- ✓ colaborarea dintre DGASPC Sector 2 și compania Everymatrix s-a concretizat într-un model eficient de asistență în perioada pandemiei, iar rezultatele observate individual pentru fiecare familie/ beneficiar atestă/ validează modelul construit pentru reducerea efectelor pandemiei de COVID-19 în cazul copiilor cu risc de separare, incluși în centrele de zi.

### **Referințe:**

- ✓ fotografiile din cadrul proiectului (instantanee din laboratoarele de informatică, participarea copiilor la concursuri sub denumirea de KIDS ACADEMY);
- ✓ diplome obținute de copiii ce au participat la acest proiect în cadrul unor concursuri interne și internaționale de robotică;
- ✓ parteneriatele/ convențiile de colaborare încheiate pe parcursul derulării proiectului între DGASPC Sector 2 și S.C. Everymatrix/ Asociația Everymatrix Kids Academy;
- ✓ comunicatele referitoare la activitățile proiectului publicate pe pagina de socializare - Facebook a DGASPC Sector 2.

### **Linkuri:**

- ✓ [www.social2.ro](http://www.social2.ro);
- ✓ <https://www.everymatrix.academy/ro/>.

**Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului  
Sector 6; București**  
***Soluție informatică pentru digitalizarea înscrierilor  
în centrele de zi tip creșă aflate în subordinea instituției***

***Instituția:***

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6; București

***Numele Bunei Practici:***

Soluție informatică pentru digitalizarea înscrierilor în centrele de zi tip creșă aflate în subordinea instituției

***Persoană de contact:***

Mihaela Drăgoi - șef birou comunicare

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Contextul pandemic, strategia instituției de digitalizare a acordării serviciilor, precum și recomandările venite de la nivel central în acest sens, au impus acest program.

***Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:***

Crearea unei platforme accesibile online care să permită înscrierea copiilor la cele trei centre de zi de tip creșă aflate în subordinea instituției. Obiectivul a fost atins, deplasarea părinților la sedii pentru înscriere nu mai este necesară.

***Parteneriate:***

La nivelul anului 2019, Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6 București încheia un protocol de colaborare și parteneriat cu o companie românească de dezvoltare software, stabilind drept obiectiv principal posibilitatea implementării unei soluții informatice pentru digitalizarea înscrierilor în centrele de zi tip creșă aflate în subordinea instituției. Aplicația informatică, denumită IVOA CMS (Contract Management System), urma să fie modelată, respectiv adaptată de către partener pentru a răspunde nevoilor instituției, scopul fiind simplificarea furnizării de servicii către cetățeni și creșterea eficienței procedurilor de lucru de la nivelul instituției.

### ***Resurse utilizate / alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:***

Din perspectiva instituției și a partenerului de dezvoltare software, aproximativ 10 persoane au fost implicate din partea ambelor părți, atât pentru analizarea posibilității de a implementa soluția informatică la nivelul instituției, cât și pentru a realiza faza propriu-zisă de implementare și training. În prezent, resursa umană alocată proiectului din partea instituției este de 12 persoane (utilizatori ai aplicației), respectiv 2 persoane aflate sub coordonarea partenerului care asigură mentenanța tehnică asupra soluției informatice.

Raportat la componenta financiară, costul aproximativ pentru implementarea progresivă a proiectului pe o durată de 24 de luni este de 200.000 lei.

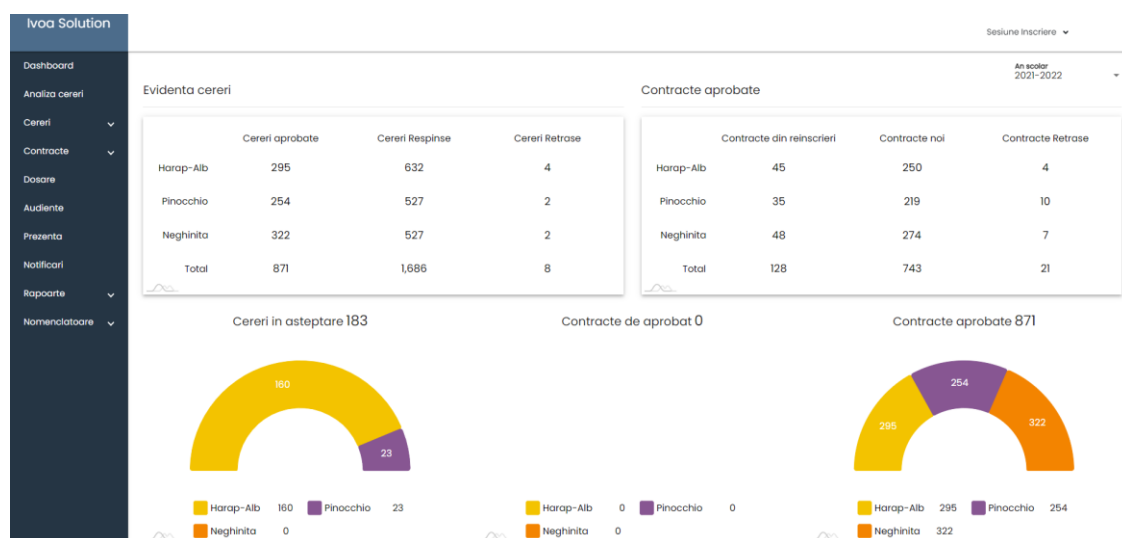
Din perspectivă logistică, ca urmare a implementării soluției informatice, Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6 București a pus la dispoziție un server securizat, servicii de hosting și SMS, costurile fiind neglijabile în raport cu impactul digitalizării înscrierilor în centrele de zi tip creșă la nivelul instituției, fapt de natură a asigura un grad înalt de satisfacție atât pentru personalul instituției, cât și pentru beneficiarii serviciilor sociale.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

La nivelul anului 2019, Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6 București încheia un protocol de colaborare și parteneriat cu o companie românească de dezvoltare software, stabilind drept obiectiv principal posibilitatea implementării unei soluții informatice pentru digitalizarea înscrierilor în centrele de zi tip creșă aflate în subordinea instituției. Aplicația informatică, denumită IVOA CMS (Contract Management System), urma să fie modelată, respectiv adaptată de către partener pentru a răspunde nevoilor instituției, scopul fiind simplificarea furnizării de servicii către cetățeni și creșterea eficienței procedurilor de lucru de la nivelul instituției. În măsura în care soluția informatică răspundea nevoilor Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6 București, instituția avea facultatea de a achiziționa soluția propusă. Pe cale de consecință, prin metoda de implementare aleasă, putem spune că instituția a evitat risipa resurselor financiare alocate, concomitent asigurându-se că produsul final corespunde nevoilor, fiind adaptat fluxului de lucru particular de la nivelul instituției.

Pe parcursul unui an calendaristic au existat numeroase întâlniri bilaterale între echipele de proiect și management ale instituției, respectiv companiei de dezvoltare software.

În primă fază s-au identificat cerințele și nevoile specifice ale Direcției Generale de Asistență Socială și Protecției Copilului Sector 6 București cu privire la întreg procesul de înscriere în centrele de zi tip creșă, din dorința de a optimiza soluția informatică, atât pentru rezolvarea aspectelor administrative interne (exemplu: automatizarea contractelor privind acordarea de servicii sociale), precum și pentru a evalua necesitatea creării unui website, accesibil beneficiarilor instituțiilor, în vederea înscrierii online a copiilor în centrele de zi tip creșă.



În a doua fază a proiectului, partenerul instituției urma să prezinte un proiect asupra implementării soluției informatice la nivelul instituției, împreună cu transmiterea de idei și recomandări pentru o potențială reorganizare a activității pe anumite fluxuri de lucru, cu condiția ca acestea să respecte prevederile legale specifice aflate în vigoare.

În a treia fază a proiectului, după validarea acestuia de către echipa de management a Direcției Generale de Asistență Socială și Protecției Copilului Sector 6 București, se realizează implementarea aplicației informatice la nivelul instituției, operațiune monitorizată de către echipele mixte ale instituției, respectiv companiei de dezvoltare software, fiind asigurat sprijinul tehnic, logistic și de training necesar implementării la scară largă a soluției informatice. Implementarea aplicației informatice a permis transpunerea dosarelor fizice în dosare electronice și automatizarea, pentru viitor, a procedurilor de lucru care vizează înscrierea copiilor în centrele de zi tip creșă, fapt care a condus la degrevarea personalului instituției cu atribuții specifice (eliminarea sarcinilor repetitive), precum și la asigurarea unui înalt grad de satisfacție pentru cetățenii beneficiari din Sectorul 6, determinată de transparentizarea și digitalizarea acordării serviciilor sociale.

### **Eficiență, eficacitate și impact:**

Aplicația informatică IVOA CMS (Contract Management System) dispune de două componente: *back-office* (soluție informatică utilizată de către angajații instituției pentru automatizarea fluxurilor de lucru în legătură cu cererile de înscriere a copiilor în centrele de zi tip creșă) și *front-office* (portal online utilizat de către beneficiarii instituției pentru depunerea în sistem online a cererilor de înscriere în centrele de zi tip creșă, respectiv pentru actualizarea datelor existente în platforma de back-office).

În ceea ce privește aplicația informatică de back-office, trebuie spus că primul pas necesar la momentul implementării a fost importul de date, în sensul transpunerii dosarelor fizice (cereri de înscriere, contracte etc.) în dosare electronice, ușor și imediat accesibile prin intermediul aplicației informatice. Pe baza acestui import, s-a realizat o bază de date cu copii și aparținătorii acestora

care și-au exprimat intenția de a urma programele centrelor de zi tip creșă, aflate în subordinea instituției. Așadar, toate datele furnizate de către aparținătorii copiilor în cererea de înscriere au fost importate în aplicația informatică, putând fi vizualizate în orice moment de către persoanele din cadrul instituției, cărora li s-a facilitat accesul pe bază de user și parolă. Informațiile sau detaliile aferente fiecărei cereri (date copil, date aparținător, situație familială, data de intrare în creșă etc.) pot fi accesate de către angajații instituției la numai 3 click-uri distanță.

Prin raportare la cererea de înscriere și cu respectarea cadrului legal care vizează înscrierea copiilor în centrele de zi tip creșă aparținând Direcției Generale de Asistență Socială și Protecției Copilului Sector 6 București, angajații instituției au posibilitatea de a aproba, respinge sau retrage cereri de înscriere. Aprobarea unei cereri de înscriere conduce la întocmirea automată a contractului privind furnizarea de servicii sociale, împreună cu alte documente precum referatul și dispoziția de admitere. Se elimină prin acest mecanism sarcinile manuale și repetitive, din moment ce aplicația informatică este capabilă, instant, să genereze automat contracte (precompletate) și alte documente necesare, asigurându-se totodată exportul documentelor în format .pdf pentru semnarea acestora de către aparținătorii copiilor, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale oferite de către instituție.

De asemenea, prin intermediul aplicației informatice reprezentanții centrelor de zi tip creșă, aflate în subordinea instituției, au posibilitatea de a forma grupele de copii, de a adăuga prezențe și de a genera o evidență asupra prezențelor, aspecte extrem de relevante în contextul contribuției datorate de către aparținătorii copiilor.

Suplimentar, aplicația este capabilă să genereze automat și imediat o serie de rapoarte și/sau să transmită, la un click distanță, notificări sau documente pe adresa de e-mail utilizată de către beneficiarul serviciilor sociale.

Prin utilizarea aplicației informatice de back-office, utilizatorul (angajatul instituției) ține electronic evidența cererilor de înscriere, a contractelor și poate gestiona de o manieră extrem de facilă și rapidă toate aspectele de interes pe acest subiect.

În ceea ce privește aplicația informatică de front-office, aceasta este reprezentată de un portal online unde aparținătorii copiilor, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale oferite de către instituție, își pot crea un cont atât pentru depunerea cererilor de înscriere în centrele de zi tip creșă, precum și pentru actualizarea unor date preexistente în aplicația informatică de tip back-office.

Cu alte cuvinte, aparținătorul copilului își creează cont, completează o serie de câmpuri obligatorii, atașează documentele solicitate și transmite, astfel, cererea de înscriere direct din confortul propriei locuințe către instituție. Datele transmise de către aparținătorul copilului sunt importate automat în aplicația informatică de tip back-office la care are acces personalul special desemnat în acest sens de către Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6 București.

De asemenea, prin intermediul portalului online, Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6 București are posibilitatea de a publica comunicate sau informări către beneficiari și/sau de a afișa, spre exemplu, lista copiilor admiși în centrele de zi tip creșă.

### ***Lecții învățate:***

---

Din interacțiunile avute cu beneficiarii serviciilor sociale, considerăm că punerea la dispoziție a unor multiple canale de comunicare este esențială pentru asigurarea unui înalt grad de satisfacție. Cu alte cuvinte, spre exemplu, pentru beneficiar nu este suficient să existe o simplă adresă de e-mail la care să transmită o solicitare sau anumite întrebări, ci este necesar să aibă toate informațiile și răspunsurile la un singur click distanță, utilizând portalul online dezvoltat pentru înscrierea copiilor în centrele de zi tip creșă. Pe cale de consecință, îmbunătățirea portalului online pentru dezvoltarea comunicării cu beneficiarul, precum și transformarea în realitate a feedback-ului legat de îmbunătățirea intuitivității portalului online, reprezintă nu doar un test pentru instituție, ci și un scop în sine, de a răspunde întotdeauna și mai bine decât înainte nevoilor cetățenilor.

### ***Rezultate:***

---

Aproximativ 2000 de dosare fizice au fost importate în cadrul aplicației informatice de tip back-office. În prezent, la nivelul aplicației sunt gestionate peste 6000 de cereri și peste 2500 de contracte. Nu mai puțin de 1400 de beneficiari au un cont activ pe portalul online privind depunerea cererilor de înscriere la creșă sau pentru actualizarea datelor preexistente în aplicația informatică de tip back-office.

Platforma permite o evidență a prezenței copiilor la creșă și, implicit, o calculare a costurilor. Tot din perspectiva gestionării activității creșelor, este de remarcat posibilitatea de a dispune în permanență de informații actualizate, sub forma unui dosar electronic, care poate fi arhivat și accesat cu ușurință.

### ***Referințe:***

---

[www.asistentasociala6.ro](http://www.asistentasociala6.ro)

### ***Linkuri:***

---

[cresaonline.asistentasociala6.ro](http://cresaonline.asistentasociala6.ro)



**Consiliul Județean Buzău**  
**Suținerea de măsuri de simplificare din perspectiva backoffice și front-office, optimizarea proceselor orientate către cetățeni prin îmbunătățirea accesului online la serviciile gestionate partajat de către UAT Județul Buzău**

**Instituția:**

Consiliul Județean Buzău

**Numele Bunei Practici:**

Suținerea de măsuri de simplificare din perspectiva backoffice și front-office, optimizarea proceselor orientate către cetățeni prin îmbunătățirea accesului online la serviciile gestionate partajat de către UAT Județul Buzău

**Persoană de contact:**

Oprea Mirela Eugenia, manager de proiect

**Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:**

Proiect: „Planificare strategică, simplificare administrativă și optimizare a unor servicii pentru cetățeni, la nivelul județului Buzău” SIPOCA 794, Cod MySMIS2014+ 136038.

Cererea de finanțare a fost depusă în cadrul Programului Operațional Capacitate Administrativă 2014 - 2020, 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, Cererea de proiecte POCA/661/2/1, CP13/2019 pentru regiunile mai puțin dezvoltate.

Îmbunătățirea performanțelor de calitate în serviciul public a devenit o temă majoră pentru reforma din sectorul public, indiferent de modelul de management ales, calitatea serviciului public reprezentând o problemă cheie pentru modernizarea administrației publice din România.

Considerentele principale care au constituit fundamentul deciziei de a accesa linia de finanțare în cadrul POCA constau în:

- ✓ Nevoia permanentă de a îmbunătăți accesul cetățenilor la informație și de a oferi servicii electronice se datorează numărului tot mai ridicat de cetățeni cu care se intră în contact, a cererilor numeroase și diverse cu care aceștia vin către administrația publică, precum și a preocupării continue a instituției de a servi cât mai eficient interesele cetățenilor. Soluția care a fost propusă prin proiect și în curs de implementare va permite traversarea barierei digitale.
- ✓ Pagina de internet <http://cjbuzau.ro/> este structurată numai pe standarde de transparență decizională și cod administrativ, nu are acces facil la servicii online (identificare și descărcare diferite formulare, depunere cereri

specializate online, funcționalități pentru plăți on-line etc.), nu permite publicarea și gestionarea informațiilor și integrarea datelor pentru public. Astfel, este evidentă nevoia de a oferi modalități de interacțiune digitală cu cetățenii, cu alte instituții publice și private, comunicarea online cu alte sisteme de creare de documente de la alte instituții și eficientizarea activităților de tip back-office, pentru îmbunătățirea calității serviciilor.

### ***Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:***

Dezvoltarea și implementarea unui sistem informatic integrat ce susține simplificarea procedurilor administrative și reducerea birocrăției pentru cetățenii județului Buzău prin portal servicii electronice, platforma software pentru Sistem Informațional Geografic - GIS, aplicație management documente.

Aplicație de Arhivare electronică cu componenta digitizare și arhivare documente.

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

Reforma administrativă, în care este angrenat și Consiliul Județean Buzău, vrea să se concentreze mai puțin pe reducerea costurilor și mai mult pe obiective/ rezultate și să urmărească implicarea pe scară mai largă a cetățenilor și a personalului, asigurându-se transparență în actul decizional.

După implementarea integrală a soluției informatice, acțiune în curs de desfășurare, feedback-ul cetățenilor a contribuit și contribuie decisiv la îmbunătățirea continuă a serviciilor publice prestate de Consiliul Județean Buzău, ca instituție publică constituită la nivel județean.

În cadrul proiectului s-a acordat o atenție deosebită implicării/consultării cetățenilor în procesul decizional, având în vedere că a fost utilizată metoda de consultare online a acestora, în ceea ce privește elaborarea Planului Strategic Instituțional privind utilizarea fondurilor publice ale județului pentru investițiile prioritare aferente perioadei 2021-2022, dar și în ceea ce privește elaborarea Strategiei de Dezvoltare Durabilă a Județului Buzău 2021-2027 pentru un nou orizont de timp.

### ***Resurse utilizate / alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:***

#### **Resurse utilizate/ alocate umane:**

- ✓ Echipa de proiect - manager de proiect, asistent manager, responsabil financiar, responsabil achiziții publice, responsabil comunicare, responsabil IT, responsabil tehnic, responsabil arhivă, responsabil instruire personal și responsabil juridic;
- ✓ Resurse umane din cadrul UAT Județul Buzău implicate în procesul de elaborare, implementare și monitorizare al proiectului;
- ✓ Resurse umane din instituțiile aflate în subordinea Consiliului Județean Buzău care au participat, alături de funcționarii Consiliului Județean Buzău, la cursul de instruire derulat în cadrul proiectului, la finalizarea căruia obținându-se certificate de absolvire pentru ocupația „Manager îmbunătățire procese” și „Specialist îmbunătățire procese”.

- ✓ Pentru realizarea fluxului de date portal online au fost desemnate persoane responsabile din cadrul departamentelor relevante în implementarea proiectului, cât și beneficiare directe ale rezultatelor proiectului.

**Resurse utilizate/ alocate financiare:**

Pentru implementarea acestui obiectiv specific al proiectului, ce abordează componenta de digitalizare prevăzută în cadrul proiectului, s-a încheiat în luna mai 2021 un contract de servicii de dezvoltare și implementare al unui sistem informatic integrat cu infrastructură IT hardware și software aferentă și servicii de retrodigitalizare documente din arhivă pentru Consiliul Județean Buzău, contract în valoare de 2.243.102,40 lei (TVA inclus).

**Resurse utilizate/ alocate logistice:**

Au fost achiziționate prin proiect: 1 cluster hardware, 3 noduri servere, 1 scanner și plotter A0, 1 scanner rapid A3, 1 scanner A3 fără trecere, 4 laptop-uri, 2 computere desktop, 1 multifuncțională, licență Antivirus, licențiere cluster, licențe pentru echipamente IT (6 licențe sistem de operare profesional, 6 licențe antivirus și 6 licențe Office).

***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Perioada de implementare a proiectului: 26 luni, respectiv perioada 18.05.2020 - 17.06.2022.

Conceptul proiectului a fost gândit pentru a contribui la soluționarea nevoilor identificate ale cetățenilor, dar totodată și pentru îmbunătățirea calității activității funcționarilor.

Principalele activități ale proiectului vizează:

1. Dezvoltarea și implementarea unui sistem informatic cu multiple funcționalități pentru susținerea de măsuri de simplificare front-office și back-office, prin digitizarea proceselor de administrare a documentelor și acces online la serviciile gestionate partajat de către Consiliul Județean Buzău.
  - a) Portalul de servicii electronice, permite cetățenilor o interacțiune on-line cu autoritatea publică locală prin intermediul serviciilor electronice puse la dispoziție. Soluția propusă asigură toate cele 5 grade de sofisticare a serviciilor electronice: informarea, interacțiunea, interacțiunea bidirecțională (posibilitatea de a transmite online formulare completate), tranzacționarea (inclusiv livrarea și/sau plata) și personalizarea (ex: mecanism de notificare automată pentru atenționarea utilizatorilor asupra unor măsuri pe care aceștia trebuie să le ia, precompletarea unor câmpuri ale formularelor cu date deja existente în bazele de date ale administrației). Se vor implementa atât servicii electronice complete, cu grad de sofisticare cuprins între minim 3 (transmitere electronică a solicitării și ulterior ridicare a documentelor emise de la ghișee sau doar accesul la formulare tipizate sau simpla informare cu privire la procedurile necesare în vederea obținerii unui anumit serviciu), respectiv 5 (transmitere integral electronică a dosarelor aferente solicitărilor, precum și primirea electronică a răspunsurilor sau a documentelor solicitate, cu semnătura electronică).

Vor fi implementate următoarele componente/ servicii online - componenta Front Office:

- ✓ Documentație urbanism și avize/autorizații;

- ✓ Solicitări de închiriere a domeniului public și privat al județului conform Procedurii de închiriere a bunurilor imobile din domeniul public și privat al Județului Buzău, aflate în administrarea Consiliului Județean Buzău;
- ✓ Înregistrare petiții și sesizări conform OUG 27/2002;
- ✓ Solicitări privind accesul la informații de interes public conform Legii 544/2001;
- ✓ Integrarea serviciului de plată online;
- ✓ Serviciu de alertare petenți prin e-mail și SMS;
- ✓ Servicii on line pentru solicitări către Biroul de consiliere pentru persoane fizice și juridice, pentru acordarea de consultanță, conform Ordinului Prefectului Județului Buzău nr. 129/16.02.2018;
- ✓ Licențe de transport public județean de persoane, prin curse regulate.

Portalul de servicii online se integrează cu soluția de management al documentelor. Solicitățile primite se vor transfera automat în funcție de tipul acestora în sistemul de management al documentelor, conform fluxurilor instituției în vederea soluționării.

Documentele electronice de răspuns la solicitările depuse vor fi transmise semnate electronic de către funcționarii care le-au generat/vizat precum și de un sigiliu electronic calificat al instituției, configurabil în zona de administrare a portalului. Toate documentele eliberate de către portal vor conține un cod QR ce va asigura identificarea și validarea rapidă a unui document emis în format electronic.

b) Platforma software pentru Sistem Informațional Geografic - GIS componenta Front Office.

Soluția informatică va pune la dispoziția factorilor interesați “Harta inteligentă a Județului Buzău” care va permite poziționarea geospațială a: obiectivelor de investiții, culturale și turistice, drumurilor județene cu toate informațiile aferente, infrastructurii rutiere clasificată, socială, turistică, culturală și de mediu.

Beneficiile implementării soluției GIS: creșterea calității actului administrativ, reducerea timpilor de răspuns la solicitările cetățenilor prin utilizarea de instrumente inteligente predefinite sau ad-hoc (analize și rapoarte); suport pentru luarea deciziilor administrative, pentru fundamentarea proiectelor cu finanțare externă sau de la bugetul local; transparența decizională privind obiectivele de investiții; promovarea obiectivelor turistice aflate pe teritoriul Județului Buzău și asigurarea vizibilității județului; îmbunătățirea comunicării inter-instituționale; suport pentru selectarea scenariilor/măsurilor optime, coordonarea activităților și a planului investițional.

Utilizatorul final al componentei de front-office nu va fi dependent de o anumită tehnologie pentru a accesa serviciile furnizate on-line și se vor include soluții care să faciliteze incluziunea categoriilor defavorizate.

c) Aplicație management documente - componenta Back Office - se vor asigura funcționalitățile specifice managementului documentelor în format electronic. Aplicația va fi integrată cu Portalul de servicii electronice și va avea următoarele funcționalități:

- ✓ Înregistrarea în Catalogul documentelor electronice. Fiecare document nou înregistrat va avea un identificator unic ce va fi asociat permanent. Se vor asocia o serie de metadate (proprietăți) obligatorii cum ar fi: numărul documentului, data emiterii, tipul documentului, emitentul, destinatarul, dar

și metadate suplimentare definite de operatori. Aceste metadate vor permite regăsirea facilă a documentelor, reducând astfel timpii de consultare a unui document;

- ✓ Gruparea documentelor în funcție de nomenclatorul arhivistic al unității sau în funcție de necesitățile unității;
- ✓ Posibilitatea de a defini cataloage virtuale în care sa se regăsească referințe la anumite documente electronice în funcție de criterii de grupare definite ad-hoc;
- ✓ Integrarea cu Aplicația de Arhivare electronică pentru managementul unităților arhivistice și identificarea documentelor electronice cu termen de păstrare expirat. Sistemul informatic va integra o funcție de notificare automată prin intermediul căreia se vor genera rapoarte cu documentele pentru care durata de păstrare urmează să expire;
- ✓ Sistemul va gestiona arhiva electronică constituită în urma retro-digitalizării împreună cu metadatele asociate în procesul de indexare. Orice acțiune asupra fondului digital de: introducere în arhivă a unui document nou, consultare, eliberare duplicat, vizualizare, listare, va fi posibilă prin intermediul unui acces controlat și se va memora automat într-un jurnal de evenimente disponibil în modulul de audit;
- ✓ Sistemul va permite gestionarea documentelor interne emise exclusiv în formă electronică;
- ✓ Componenta GDPR asigură funcționalitățile necesare implementării politicilor de securitate a datelor cu caracter personal în conformitate cu Regulamentul European 679/2016 privind protecția datelor cu caracter personal: consultarea și actualizarea inventarului datelor cu caracter personal. Lista se va construi în mod automat, pe baza proprietăților (metadate) ce au marcată informația de date cu caracter personal (DCP), registrul datelor cu caracter personal existent în sistemele externe configurate în modulul de integrări, gestiunea incidentelor de securitate ce vizează datele cu caracter personal, managementul transferurilor de date cu caracter personal, gestiunea registrului unic de persoane pentru care instituția prelucrează sau stochează date cu caracter personal, evidența drepturilor de acces la date cu caracter personal;
- ✓ Prin intermediul componentei Calendar evenimente se pot gestiona evenimentele pentru toți utilizatorii sau pentru un utilizator selectat.

Beneficiile utilizării sistemului informatic sunt: accelerarea eficienței proceselor organizaționale, reutilizarea informațiilor existente în organizație, posibilitatea de a interacționa cu alte organizații la același nivel tehnologic, acces rapid la informații, protejarea împotriva accesului neautorizat, catalogarea și identificarea diferențiată a documentațiilor, reducerea timpului de răspuns la solicitări și petiții.

#### 1. Retro-digitalizarea documentelor din arhiva Consiliului Județean Buzău

În cadrul instituției a fost necesară dezvoltarea acestei soluții informatice integrate pentru capturarea și arhivarea electronică a documentelor, pentru crearea posibilității de constituire a dosarelor electronice. Retro-digitalizarea documentelor din arhiva Consiliului Județean Buzău contribuie la simplificarea procedurilor administrative la nivel local, fiind o măsură de tip back-office, cu caracter general, creată și implementată în concordanță cu documentul „Planul integrat pentru simplificarea procedurilor administrative aplicabile cetățenilor”.

Activitatea a fost realizată prin achiziționarea unui serviciu specializat care a oferit următoarele servicii: scanarea documentelor, indexarea/extragerea datelor relevante, organizarea acestora pentru acces automat în baza de date, așa cum este cerut de Legea Arhivelor Nationale nr. 16/1996, republicată, licență soft și servicii dezvoltare și implementare, customizare și configurare soft conform specificului de activitate etc.

Prin intermediul acestei aplicații s-au asigurat funcționalitățile necesare gestionării și manipulării arhivei electronice.

Fondul arhivei electronice va cuprinde atât documentele existente în format electronic la nivelul instituției cât și pe cele obținute prin operațiunile de retro-digitalizare a documentelor în format analogic (pe hârtie).

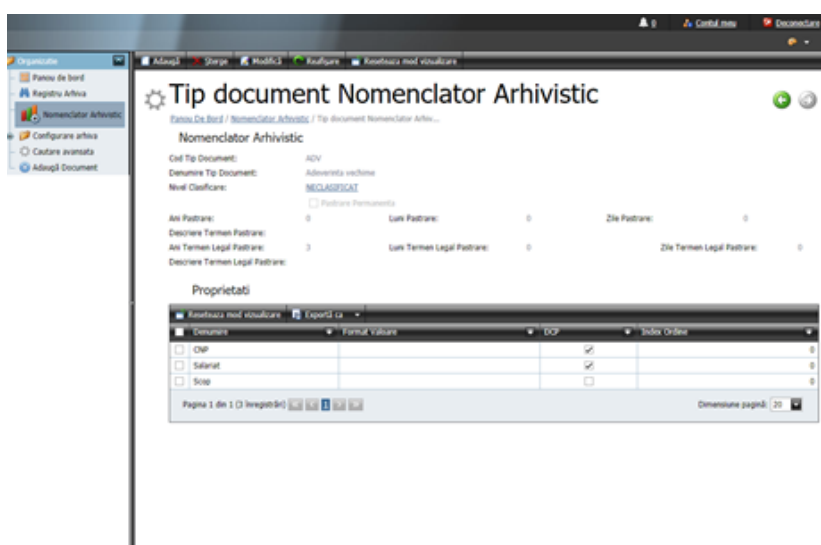
### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Inițiativa demarării acestui proiect, în cursul anului 2020, s-a pliat pe contextul generat de efectele SARS-Cov 2 și a determinat accelerarea timpului alocat pentru realizarea activităților specifice și pentru îndeplinirea obiectivelor proiectului.

Astfel, componenta de digitalizare configurată prin acest proiect răspunde întru totul nevoilor cetățenilor în ceea ce privește accesul la servicii publice digitale (în plină perioadă de pandemie), dar asigură totodată și creșterea eficienței la locul de muncă pentru personalul din administrația publică locală având în vedere componenta de management documente.

Pe de altă parte se poate discuta și despre eficiența și eficacitatea activității echipei de proiect care se reflectă în mod direct în implementarea cu maxim profesionalism a activităților proiectului, dar și asupra calității serviciilor ce se vor presta în folosul cetățenilor, spre satisfacția acestora, cât și pentru operaționalizarea activității în interiorul instituției.

### ***Lecții învățate:***



Așteptările cetățenilor județului, beneficiari ai serviciilor furnizate de instituție, au crescut în ultimii ani, iar funcționarii nu mai pot oferi aceste servicii decât dacă se aliniază din punct de vedere al resurselor deținute (materiale și umane profesionale) la aceste cerințe.

Procesul de digitalizare demarat odată cu acest

proiect a coincis cu situația neprevăzută, generată de răspândirea virusului COVID 19, care a impus utilizarea cu precădere a comunicării prin intermediul infrastructurii IT, impulsionând și găsirea celor mai optime soluții.

Soluțiile IT concepute la data promovării cererii de finanțare (ianuarie 2020) și proiectate pe un orizont de timp relativ mediu și-au demonstrat aplicabilitatea și eficiența imediat, în contextul pandemiei COVID 19.

Personalul de conducere și de execuție din aparatul de specialitate al Consiliului Județean Buzău a învățat, în această perioadă de implementare a proiectului, că există soluții performante care asigură un management, respectiv o activitate profesională, la standarde moderne, impuse de evoluția tehnologiei informaționale și de contextul actual, la nivel mondial.

### **Rezultate:**

---

Unul dintre obiectivele instituției îl reprezintă asigurarea și promovarea transparenței actelor administrative și comunicarea operativă cu cetățenii, având ca principală acțiune diversificarea și consolidarea cadrului de participare a societății civile la procesul decizional și încurajarea realizării activităților ce vizează democrația locală și participarea cetățenească la nivelul autorităților locale.

Rezultate așteptate la finalizarea proiectului:

- ✓ Accesul online la serviciile gestionate partajat de Consiliul Județean Buzău;
- ✓ Sprijinirea introducerii de instrumente, procese de management la nivel local;
- ✓ Digitalizarea proceselor de administrare a documentelor;
- ✓ Retro-digitalizarea documentelor din arhivă.

Potrivit Regulamentului de Organizare și Funcționare al instituției, compartimentul Administrație Rețea IT și Suport Tehnic din Consiliul Județean se ocupă în mod direct de realizarea obiectivelor IT (implementare și mentenanță).

Acestui compartiment îi revin atribuții în legătură directă cu realizarea obiectivelor proiectului și cu operaționalizarea rezultatelor proiectului: analiza necesităților/ identificarea de fluxuri pentru dezvoltarea continuă a sistemului atât în perioada de implementare, cât și în perioada de mentenanță, activitate de instruire a utilizatorilor finali ai sistemului, împreună cu furnizorul, fundamentarea tehnică și financiară pentru alocarea de fonduri pentru susținerea mentenanței sistemului.

### **Referințe:**

---

- ✓ cererea de finanțare „Planificare strategică, simplificare administrativă și optimizare a unor servicii pentru cetățeni, la nivelul județului Buzău”, cod SIPOCA 794/cod MySMIS 136038;
- ✓ contract de finanțare în cadrul Programului Operațional Capacitate Administrativă nr.483/7210/18.05.2020.

### **Linkuri:**

---

- ✓ <http://cjbuzau.ro/proiecte-in-implementare>

## Instituția Prefectului - Județul Buzău

### *Digitalizarea Instituției Prefectului - Județul Buzău*

#### ***Instituția:***

Instituția Prefectului - Județul Buzău



#### ***Numele Bunei Practici:***

Digitalizarea Instituției Prefectului - Județul Buzău

#### ***Persoană de contact:***

Timotei Oprea Stoian

#### ***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Principalele probleme identificate în cadrul Instituția Prefectului - Județul Buzău au fost următoarele:

- ✓ productivitate internă scăzută, care a condus în timp la întârzieri foarte mari în rezolvarea sarcinilor de serviciu;
- ✓ termene foarte lungi de soluționare a referatelor de fond funciar, a petițiilor sau a avizelor de legalitate;
- ✓ imposibilitatea evaluării profesionale a funcționarilor din instituție având la bază criterii obiective de eficiență;
- ✓ număr foarte mare de documente listate care trebuiau arhivate fizic;
- ✓ costuri foarte ridicate cu materialele consumabile (cartușe imprimante, hârtie copiator, dosare etc.) și servicii poștale;
- ✓ imposibilitatea desfășurării activității profesionale a funcționarilor în regim de telemuncă, în contextul unor măsuri de carantină;
- ✓ timpi foarte lungi necesari pentru identificarea documentelor în arhiva instituției.



## **Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:**

La nivel național, digitalizarea serviciilor publice s-a dovedit extrem de utilă în perioada stării de urgență, iar extinderea acestei practici la nivelul instituțiilor devine un obiectiv strategic al României.

Digitalizarea instituțiilor publice aduce cu sine un nivel sporit de eficiență și transparență în actul de guvernare. Prin intermediul digitalizării, întreaga activitate a instituțiilor publice la nivel intern este **eficientizată**, dar și relația cu cetățenii, care reprezintă o prioritate în orice comunitate creativ-inteligentă.

**Principalele obiective** ale acestui proiect, ținând cont de resursele disponibile, sunt următoarele:

- ✓ deservirea rapidă și eficientă prin îmbunătățirea accesului la informațiile și serviciile oferite de către Instituția Prefectului - Județul Buzău;
- ✓ reorganizarea și restructurarea proceselor administrative sau/și chiar eliminarea unor procese;
- ✓ îmbunătățirea schimbului de informații și servicii între autoritățile publice centrale, autoritățile publice locale și deconcentrate;
- ✓ îmbunătățirea calității serviciilor publice de către Instituția Prefectului Județul Buzău;
- ✓ creșterea productivității interne a muncii prin: reducerea costurilor operative, eficientizarea fluxurilor cu exteriorul;
- ✓ promovarea responsabilității, eficienței și transparenței serviciilor publice oferite.

## **Resurse utilizate / alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:**

Pentru implementarea unui astfel de proiect, de digitalizare a instituției, au fost folosite următoarele resurse:

### **Resurse umane**

Într-un proces de digitalizare, cea mai importantă resursă utilizată este resursa umană. Pentru ca acest proces de digitalizare să fie implementat cu succes, este necesar ca tot personalul implicat să fie receptiv la instrucțiunile de utilizare a programului de gestionare a fluxului de documente. Pentru circuitul documentelor, în cadrul Instituției Prefectului - Județul Buzău a fost emis un ordin de prefect prin care este prevăzut fluxul managementului electronic al documentelor.

Tot acest proces de digitalizare a fost implementat doar cu personalul propriu al Instituției Prefectului - județul Buzău. De menționat un lucru foarte important, încă din luna aprilie 2021 în cadrul instituției postul de IT-ist este vacant. Tot acest proces de digitalizare a fost realizat prin implicarea tuturor angajaților sub îndrumarea și coordonarea conducerii instituției.

### **Resurse financiare**

Implementarea acestui proiect implică un cost suplimentar de doar 400 lei/lună, cost de actualizare a soluției de management electronic al documentelor, deja existent la nivelul Instituției (costul total fiind de doar 1.000 lei/lună). Această actualizare ne-a permis accesul la funcționalități noi, care ne-au dat posibilitatea să digitalizăm întregul proces de circulație a documentelor.

De adăugat faptul că a fost implementată semnătura electronică în cadrul Instituției Prefectului - Județul Buzău, semnătura pe care STS o oferă în mod gratuit pentru toate instituțiile care semnează acte publice.

Dorim să subliniem faptul că tot acest proces de digitalizare a fost realizat cu costuri foarte reduse comparativ cu beneficiile pe care le oferă. Au fost căutate, găsite și implementate cele mai eficiente soluții din punct de vedere al raportului calitate/preț.

### **Resurse logistice**

Implementarea proiectului de digitalizare a fost realizată cu ajutorul echipamentelor pe care Instituția Prefectului - Județul Buzău le are în gestiune. Nu au fost achiziționate alte echipamente suplimentare. Acestea, împreună cu echipamentele deja existente, au fost folosite pentru implementarea cu succes a acestui proiect. Având în vedere faptul că în cadrul Instituției Prefectului se elaborează foarte multe documente, iar aproximativ 90% din timpul lucrat se desfășoară în fața calculatorului, am decis ca fiecare stație de lucru să lucreze cu câte două monitoare. În acest fel se va eficientiza munca fiecărui angajat printr-o mai bună vizualizare a documentelor. Astfel, a fost luată decizia de a achiziționa monitoare de 27” pentru toate stațiile de lucru din instituție.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Implementarea procesului de digitalizare este unul dintre cele mai importante proiecte pe care o instituție îl poate realiza. Beneficiile unui astfel de proiect sunt nenumărate, iar costurile implementării sunt infime comparativ cu acestea.

Proiectul „Digitalizarea Instituției Prefectului - Județul Buzău” este unul implementat cu succes în cadrul instituției încă din luna iulie 2021.

**Durata implementării:** 1 mai – 1 iulie 2021.

Implementarea proiectului de digitalizare a fost realizată efectiv în aproximativ 2 luni și a început să producă rezultatele așteptate chiar din primele zile de aplicare.

### **Activități**

Pentru ca procesul de digitalizare să înceapă să producă efecte a fost necesară emiterea unui Ordin al Prefectului care să reglementeze întregul proces. Astfel, fluxul activităților este următorul:

- ✓ *Primirea documentelor în format electronic.* Aceste documente, care sunt primite pe e-mail, vor fi înregistrate în Registratura Electronică fără a mai fi necesară efectuarea unei altei operațiuni.
- ✓ *Primirea documentelor în format letric.* Aceste documente vor primi coduri QR, vor fi scanate, iar apoi vor fi introduse și înregistrate în Registratura Electronică.
- ✓ *Transmiterea electronică a documentelor în cadrul instituției folosind fluxuri de lucru predefinite.* Toate documentele care vor intra în Registratura Electronică vor fi direcționate, prin intermediul programului de management electronic al documentelor, către responsabilii din cadrul departamentelor din instituție, în vederea operării. În funcție de tipul solicitării, este alocat, în mod automat, un timp efectiv de

rezolvare, ținând cont și de prevederile legale. În acest fel se pot identifica foarte ușor lucrările ale căror termen este aproape de expirare, cele expirate, precum și numărul efectiv de zile rămase pentru rezolvare. De asemenea, pot fi generate rapoarte și statistici cu privire la timpul de rezolvare a solicitărilor, gradul de rezolvare a acestora, eficacitatea și productivitatea în muncă a fiecărui angajat în parte.

- ✓ *Transmiterea electronică a documentelor către instituții, persoane juridice sau persoane fizice.* Acest proces este realizat de către responsabilul căruia i-a fost atribuită solicitarea, după ce aceasta a fost rezolvată.
- ✓ *Arhivarea documentelor în format electronic, folosind codurile din nomenclatorul de arhivare al instituției.* Această etapă presupune arhivarea efectivă a documentelor de intrare/ieșire în format electronic. Programul de management electronic al documentelor permite, în orice moment, vizualizarea trasabilității documentelor în cadrul instituției, precum și modul și timpul de rezolvare a acestora.

Toate aceste activități, care alcătuiesc fluxul de circulație a documentelor, nu ar fi putut fi realizate dacă nu ar fi fost implementată și semnătura electronică. Implementarea semnăturii electronice a facilitat accelerarea procesului de digitalizare, deoarece timpul de răspuns la solicitări a fost diminuat considerabil. Fiecare angajat din cadrul Instituției Prefectului - Județul Buzău care are acces la programul de management electronic al documentelor a primit un token cu semnătura electronică calificată din partea STS. Astfel, toate documentele care sunt elaborate în cadrul instituției sunt semnate electronic.

### **Management**

Managementul programului de management electronic al documentelor este asigurat de conducerea Instituției Prefectului - Județul Buzău. De asemenea, orice fel de problemă semnalată de departamentele sau de conducerea instituției sunt direcționate către firma care asigură mentenanța aplicației, fiind rezolvată în cel mai scurt timp posibil.

### **Comunicare**

- ✓ *comunicarea internă* – au fost comunicate tuturor angajaților procedurile de utilizare a programului de management electronic al documentelor și a fost emis un ordin de prefect, prin care sunt reglementate normele de circulație a documentelor;
- ✓ *comunicarea externă* – instituțiilor care transmit solicitări către Instituția Prefectului - Județul Buzău le-a fost solicitat să utilizeze varianta electronică. De asemenea, în cadrul ședințelor de Colegiu prefectoral, conducerea instituției a prezentat modelul de bună practică din domeniul digitalizării în vederea preluării de către orice instituție publică.
- ✓ *comunicare mass-media* – au fost comunicate către presă toate acțiunile de digitalizare întreprinse de Instituția Prefectului - Județul Buzău. De asemenea, aceste acțiuni au fost comunicate și pe pagina oficială a instituției.

## ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Digitalizarea instituțiilor publice aduce cu sine un nivel sporit de eficiență și transparență și ar trebui să fie unul dintre pilonii de dezvoltare ai oricărei comunități inteligente.

Prin implementarea proiectului de digitalizare a fost **eficientizată** întreaga activitate a Instituției Prefectului - Județul Buzău, pe toate cele trei planuri:

- ✓ intern;
- ✓ intra-instituțional și
- ✓ extern, în relația cu cetățenii.

**Impactul** acestui proiect de digitalizare, implementat cu succes în cadrul instituției prefectului, este unul major. Astfel:

- ✓ impact pozitiv asupra mediului înconjurător, întrucât au fost reduse consumurile cu hârtia de la nivelul instituției cu peste 80%;
- ✓ impact pozitiv asupra bugetului de cheltuieli al instituției, întrucât au fost reduse costurile cu consumabilele (tonere, cartușe imprimante etc.) și cu articolele de papetărie (hârtie copiator, etc.);
- ✓ impact pozitiv asupra securității documentelor, întrucât a fost introdusă semnătura electronică calificată obligatorie pentru toate documentele din Registratura Electronică, iar acest lucru nu face altceva decât să sporească gradul de securizare al documentelor;
- ✓ impact pozitiv asupra productivității muncii. Odată cu implementarea acestui proiect a crescut productivitatea muncii cu peste 40%. Acest lucru este reflectat în rapoartele generate lunar de programul de management electronic al documentelor (Registratură Electronică);
- ✓ impact pozitiv asupra timpului de rezolvare a solicitărilor venite către Instituția Prefectului - Județul Buzău. A fost redus timpul de răspuns la solicitări cu până la 30% în funcție de tipul de solicitare. Acest lucru este reflectat în rapoartele generate lunar de programul de management electronic al documentelor (Registratură Electronică);
- ✓ posibilitatea telemuncii. Odată cu digitalizarea instituției au fost create și premisele necesare telemuncii (munca de acasă), mai ales în contextul pandemic în care ne aflăm.

## ***Lecții învățate:***

Anul 2020 a reprezentat unul dintre cei mai grei ani din toate punctele de vedere, pentru întreaga lume. Însă, dacă ar fi să subliniem una dintre cele mai importante lecții învățate, și anume aceea că România nu a fost pregătită suficient pentru a se putea adapta rapid la contextul pandemic. În aceste condiții, digitalizarea instituțiilor a devenit unul dintre cele mai importante obiective pe care România ar trebui să și le propună.

Astfel, considerăm că digitalizarea întregii activități a Instituției Prefectului - Județul Buzău era una impetuos necesară. În aceste condiții am reușit să implementăm cu succes în aproximativ 2 luni digitalizarea instituției.

## Rezultate:

Implementarea proiectului „Digitalizarea Instituției Prefectului - Județul Buzău” are ca **rezultate** notabile, următoarele:

- ✓ reducerea timpului de răspuns la solicitările venite către Instituția Prefectului - Județul Buzău cu până la 30%, în funcție de tipul de solicitare. Acest lucru este reflectat în rapoartele generate lunar de programul de management electronic al documentelor (Registratură Electronică);
- ✓ creșterea productivității muncii cu peste 40%, comparativ cu perioada în care nu erau implementate măsurile de digitalizare la nivelul instituției. Acest lucru este reflectat în rapoartele generate lunar de programul de management electronic al documentelor (Registratură Electronică);
- ✓ reducerea cheltuielilor cu articolele de papetărie (hârtie copiator, etc.) și cu consumabilele (tonere, cartușe imprimante etc.) cu peste 60%;
- ✓ creșterea gradului de securizare a documentelor prin introducerea semnăturii electronice pentru angajații instituției care au acces în Registratura Electronică;
- ✓ crearea posibilității de muncă la domiciliu (telemuncă). Odată cu implementarea digitalizării la nivelul instituției, se poate lucra cu ușurință de la domiciliu în contextul pandemic actual.

## Referințe:

- ✓ <http://www.tvbuzau.ro/management-electronic-al-documentelor-la-prefectura/>
- ✓ <https://sansanews.ro/prefectura-a-trecut-de-la-evul-mediu-la-era-digitalizarii-iordache-a-inlocuit-hartiile-cu-documentele-in-format-electronic-ce-spune-despre-angajati/>
- ✓ <https://www.bursa.ro/prefectura-buzau-complet-digitalizata-05468340>
- ✓ <https://www.buzaumedia.ro/politica/prefectul-iordache-silviu-digitalizeaza-prefectura>

## Linkuri:

- ✓ [https://www.facebook.com/permalink.php?story\\_fbid=155306110021498&id=103446918540751](https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=155306110021498&id=103446918540751)
- ✓ <https://www.facebook.com/Prefecturabuzau/posts/372183007633178>
- ✓ <https://www.facebook.com/Prefecturabuzau/videos/514999883135920>

**Primăria Municipiului Călărași**  
**Sistem integrat pentru simplificarea procedurilor**  
**administrative și reducerea birocrăției**  
**la nivelul municipiului Călărași**

***Instituția:***

Primăria Municipiului Călărași

***Numele Bunei Practici:***

Sistem integrat pentru simplificarea procedurilor administrative și reducerea birocrăției la nivelul municipiului Călărași

***Persoană de contact:***

Flavius-Alexandru Fulga, șef serviciu achiziții și informatică

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

**Obiectivul general** al instituției a fost, încă din anul 2014, când s-a finalizat implementarea primelor module digitale din sistemul informatic Avansis, îmbunătățirea capacității instituționale și eficientizarea activității desfășurate de Primăria Municipiului Călărași, dar și a celorlalte servicii publice locale și a unităților de învățământ.

**Rezultatele** au fost peste așteptări, iar productivitatea muncii angajaților și a unităților aflate în subordonare au crescut semnificativ. În anul 2019, în vederea implementării viziunii integrate în domeniul I.T. la nivelul Municipiului Călărași, primăria a depus și a obținut finanțarea implementării proiectului „Sistem integrat pentru simplificarea procedurilor administrative și reducerea birocrăției la nivelul Municipiului Călărași”, cod SIPOCA 656, cod MySMIS2014 129152.

Astfel, viziunea în acest domeniu a venit să confirme tendințele la nivel național în ceea ce privește digitalizarea, fapt confirmat și de nevoia apărută în societate și ca urmare a contextului pandemic din anul 2020.

După anul 2020, potențat și de pandemie, focusul s-a mutat spre zona de digitalizare a tuturor serviciilor, în special a celor în relație directă cu cetățenii.

Prin implementarea unor module digitale care fac parte din arhitectura sistemului integrat Avansis s-a urmărit identificarea unor soluții optime de relație directă cu cetățenii. Cu ajutorul partenerului Integrisoft, a fost creat un set de instrumente menite să ajute executivul Primăriei Municipiului Călărași în activitatea de conducere, prin implementarea unui sistem informatic apt să optimizeze funcționarea tuturor structurilor organizatorice, pe toate nivelurile, sprijinind astfel transformările din cadrul instituției. Informațiile din aplicațiile care au fost instalate utilizează nomenclatoare comune de persoane, adrese, utilizatori și alte elemente de interes comun între departamente. Cu o tehnologie web la bază, acestea maximizează posibilitatea de acces și minimizează efortul de administrare.

Sistemul integrat Avansis dezvoltat de Integrisoft este utilizat în peste 40% dintre orașe și peste 30% dintre orașele municipii reședințe de județ.

Platforma poate prelua în mod prompt solicitări prin internet, 24/24 h, 7/7 zile pe săptămână.

Au fost implementate mecanisme integrate pentru oferirea unor servicii online de informare sau plată către contribuabili și partea de acces a unor servicii direct de pe mobil.

Primăria Municipiului Călărași are în acest moment un sistem aproape complet integrat și o multitudine de soluții care servesc activitățile curente zilnice din instituție, dar mai ales relația cu cetățenii:

- ✓ soluție pentru managementul veniturilor;
- ✓ modul pentru contabilitatea veniturilor (generează înregistrări contabile folosind intrările din soluția de management al veniturilor);
- ✓ soluție pentru managementul patrimoniului public și privat;
- ✓ soluție pentru managementul activității de urbanism;
- ✓ soluție pentru managementul integrat al contabilității bugetare pentru ordonatorul principal și subordonate;
- ✓ soluție de management al documentelor și fluxurilor de lucru;
- ✓ soluție pentru asistența deciziilor de management la nivel de instituție;
- ✓ portal pentru comunicarea bidirecțională cu cetățeanul;
- ✓ cerere certificat fiscal / Eliberare certificat fiscal online;
- ✓ declarație impunere auto / imobile/ terenuri;
- ✓ registratură online;
- ✓ interfață mobilă, prin care contribuabilul poate consulta cuantumul taxelor și impozitelor asociate rolului fiscal, defalcat la nivel de tip de taxă/impozit.

În România anului 2021, instituțiile statului se reorganizează și se străduiesc să schimbe paradigma „hârtiei plimbate” la ghișeu și apoi între departamente. Procesul de digitalizare a început în multe primării, pentru că acesta este cu siguranță viitorul, însă lucrurile sunt complexe și este imperios necesar ca baza de la care se pornește să fie gândită în mod inteligent, pe termen lung.

**Listă concretă de probleme existente anterior în instituție:**

- ✓ dificultate majoră în a menține un nivel ridicat de încasări din taxe și impozite, în condițiile restricțiilor impuse de pandemie, a fricii cetățenilor de a se deplasa la ghișee și a sta la cozi, în aglomerație;
- ✓ presiune asupra instituției din cauza faptului că fluxul de lucru devenise mult îngreunat, din cauza aglomerației de la ghișee;
- ✓ birocrațizare excesivă a relației cu cetățenii;
- ✓ timp pierdut atât pentru instituție cât și pentru cetățeni.

**Scopul** proiectului a constat în îmbunătățirea furnizării de servicii de care beneficiază și cu care interacționează cetățenii și instituții subordonate ale Primăriei Municipiului Călărași. Accesul îmbunătățit al angajaților Primăriei la informațiile necesare derulării în condiții optime a activității pe care o desfășoară minimizează timpii alocați acesteia și erorile umane. Rezultatul a constat în maximizarea timpului alocat furnizării de servicii către cetățeni și instituțiile administrației publice, și, în consecință, a calității acestui proces.

Implementarea modulelor digitale Avansis Online și Avansis Mobile au ca scop simplificarea procedurilor administrative pentru cetățenii Primăriei Municipiului Călărași. Astfel, se vor simplifica mult prin procedurile din instituție, prin înregistrarea tuturor documentelor depuse de către cetățeni în timp real,

digitalizarea circuitului documentelor, folosirea semnăturii electronice autorizate și arhivarea electronică a documentelor.

Strategia Primăriei Municipiului Călărași are ca principal scop îmbunătățirea proceselor interne, pentru ca instituția primarului să își poată îndeplini misiunea conform actului de înființare, în condiții de eficiență, ceea ce poate asigura întărirea rolului instituției primarului, a eficacității intervențiilor sale, precum și a transparenței și eficienței în relațiile cu terții.

Evoluția de la sisteme izolate, cu procesare manuală și/sau tehnologii învechite, către un sistem unitar și performant nu mai este doar un scop de dorit, ci a devenit o necesitate care tinde să devină obligatorie în cadrul unei societăți care tinde spre modernizare și colaborare și care, în 2021, poate funcționa cu adevărat eficient doar în condițiile în care instituția devine complet digitalizată.

Astfel proiectul POCA, finalizat cu succes în perioada iunie 2019–iunie 2021, a venit să sprijine întreaga arhitectură instituțională în domeniul digitalizării construită până la începutul anului 2019.

### ***Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:***

---

Pentru a avea succes, Primăria Municipiului Călărași a decis să ofere contribuabililor, persoane fizice sau juridice, servicii calitative ce satisfac necesitățile și așteptările. În operațiunile ce implică instituția, contribuabilul se așteaptă să nu mai fie nevoit să planifice și să facă drumuri incomode la ghișeu, să nu mai stea la cozi, să afle informații cu ușurință despre pașii și stadiul documentului depus.

**Obiectivul general** al proiectului a fost: consolidarea capacității instituționale și eficientizarea activității la nivelul municipiului Călărași, prin simplificarea procedurilor administrative și reducerea birocrăției pentru cetățeni, implementând un sistem integrat care optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP.

**Obiectivele specifice** ale proiectului au fost:

- ✓ OS1. implementarea unor măsuri de simplificare pentru cetățeni, în corespondență cu Planul integrat pentru simplificarea procedurilor administrative aplicabile cetățenilor prin achiziția și implementarea unui sistem integrat ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP;
- ✓ OS2. îmbunătățirea cunoștințelor și a competențelor personalului din Primăria Municipiului Călărași, precum și a aleșilor locali, în vederea sprijinirii măsurilor/acțiunilor vizate de acest proiect.

### ***Parteneriate:***

---

Integrisoft Solutions SRL



### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

Sistemul integrat are avantaje enorme pentru cetățeni prin:

- ✓ Performanța în livrare este îmbunătățită drastic. Față de un ghișeu clasic, platforma este capabilă să deservască mai mulți contribuabili simultan, pe tot intervalul promis, fără întreruperi și incidente;
- ✓ Automatizările din platformă fac posibilă eliminarea unor etape redundante și scurtarea procesului în ansamblu (ex: platforma face posibilă reutilizarea documentelor deja introduse în sistem în cazul unei reiterări ale aceleași cereri sau în cazul depunerii unei alte cereri ce solicită în setul de documente necesar unele deja existente în platformă);
- ✓ Încrederea contribuabilului este câștigată prin transparență și vizibilitatea în livrarea serviciilor oferite de platformele Avansis Online, Avansis Mobile;
- ✓ Contribuabilul este informat în mod automat, prin mesaje transmise prin e-mail despre proces în ansamblu, documente necesare, pași următori, cerințe de clarificări, stadiu prelucrare etc.

### ***Resurse utilizate / alocate (umane, financiare, logistice) buneii practici:***

Bugetul proiectului a fost în sumă de 2.997,575.10 lei, co-finanțare 59.951,50 lei.

Anterior anului 2019:

- ✓ surse financiare din bugetul local al municipiului Călărași;
- ✓ timp alocat de către personalul primăriei și al partenerului Integrisoft, pentru instruire.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Implementarea Avansis Online și Mobile include toate componentele necesare pentru a începe lucrul direct:

#### **Management de proiect**

Activitatea de management de proiect s-a desfășurat conform unei metodologii de management de proiect recunoscut internațional de către organisme profesionale de management de proiect.

#### **Analiza inițială**

- ✓ analiza și înțelegerea contextului existent și al structurii organizatorice și proceselor de lucru din cadrul instituției Primăriei Municipiului Călărași;
- ✓ identificarea nevoilor și neajunsurilor pe care Primăria Municipiului Călărași dorește să le rezolve, în special în ceea ce privește comunicarea și serviciile adresate cetățenilor;
- ✓ analiza sistemului informatic existent și definirea aspectelor ce necesită îmbunătățiri. Definirea cerințelor aplicațiilor care vor fi dezvoltate.

S-au stabilit astfel procesele operaționale care vor fi susținute de către noile module implementate, participanții la aceste procese, momentele în care aceștia

participă la derularea proceselor respective, contextul în care ei participă și informațiile procesate.

### **Proiectare**

În etapa de proiectare au fost descrise în detaliu modulele și funcționalitățile ce au fost implementate

Livrabilele etapei de proiectare au fost:

- ✓ arhitectura sistemului – prezintă arhitectura la nivelurile: hardware (servere, echipamente de comunicații, stații de lucru etc.), software de bază, software de aplicație. Pentru toate aceste niveluri și pentru fiecare componentă de pe fiecare nivel au fost prezentate: descrierea componentei, împreună cu caracteristicile funcționale și non-funcționale ale acesteia;
- ✓ scenarii de utilizare – prezintă modalitate de utilizare a sistemului din perspectiva utilizatorului, modul de interacțiune al utilizatorilor cu sistemul;
- ✓ modelul de securitate – nivel logic (roluri, grupuri de utilizatori, drepturi de acces, poziționarea în organigramă etc.) și nivel fizic (servere, echipamente de comunicații, soft de bază, software de aplicație etc.);
- ✓ integrările la nivelul componentelor software – pentru fiecare interacțiune se specifică sistemul sursă, sistemul destinație, modalitatea de implementare, canalul de comunicare, structura datelor de transfer, constrângeri de business pentru datele transferate etc.

### **Pregătirea Bazei de date a sistemului integrat**

- ✓ import și unificare date din subsistemele existente;
- ✓ construirea unei biblioteci electronice;
- ✓ dezvoltare și configurare;
- ✓ testarea și asigurarea calității (testare unitară și testarea sistemului integrat);
- ✓ implementare;
- ✓ achiziția echipamentelor de suport pentru rularea Sistemului Informatic Integrat;
- ✓ achiziția licențelor software (de suport pentru rularea Sistemului Informatic Integrat din scopul proiectului/ contractului).

## Instruirea personalului



Instruirea administratorilor a avut în vedere dobândirea cunoștințelor necesare:

- ✓ administrării utilizatorilor și permisiunilor asociate acestora în cadrul aplicației;
- ✓ verificării realizării back-up-ului aplicației;
- ✓ consultării jurnalelor de auditare a accesului și operațiunilor desfășurate în cadrul sistemului.

Instruirea utilizatorilor cheie a avut în vedere familiarizarea cunoștințelor privind:

- ✓ adăugarea/ modificarea/ ștergerea datelor în cadrul sistemului;
- ✓ gestionarea nomenclatoarelor;
- ✓ consultarea rapoartelor specifice;
- ✓ generarea de rapoarte dinamice, altele decât cele predefinite și construite de către furnizor;
- ✓ asistență tehnică și suport.

### Asigurarea și controlul calității pe durata proiectului

Procedurile de asigurare și control al calității aplicabile proceselor pe care le derulează, incluse în propunerea tehnică sunt:

- ✓ procedura de analiză și design;
- ✓ procedura de dezvoltare;
- ✓ procedura de implementare;
- ✓ procedura de testare a livrabilelor soft;
- ✓ procedura de asistență tehnică, mentenanță și suport;
- ✓ procedura de livrare, Procedura de acceptanță;
- ✓ procedura de control al produsului neconform;
- ✓ procedura de control al livrărilor;
- ✓ procedura de derulare a ședințelor;
- ✓ procedura de management al schimbării;
- ✓ plan de calitate
  - descrierea fazelor, etapelor și activităților din cadrul proiectului;
  - descrierea pachetelor de lucru și a livrabilelor rezultate în urma prestării serviciilor;
  - descrierea criteriilor de acceptanță pentru livrabile, pachete de lucru, faze, etape, formulare utilizate în cadrul proiectului.

**Durata proiectului:** iunie 2019 – iunie 2021.

## ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Modulele s-au instalat pe un server și accesul în aplicație se face de oriunde, cu ajutorul unui browser web, această arhitectură având următoarele avantaje:

- ✓ merge la fel de bine și pe calculatoarele mai puțin performante, toți utilizatorii beneficiind de aceeași viteză de lucru, întrucât prelucrările de date complexe se fac pe server;
- ✓ actualizările periodice ale aplicației nu sunt necesare decât pe server, astfel instituția va putea beneficia de ultimele versiuni ale aplicației fără a fi întrerupt timpul de lucru;
- ✓ accesul prin browser permite interacțiunea inclusiv de pe teren, de pe dispozitive mobile (laptop, PDA, tabletă etc.);
- ✓ mecanisme integrate pentru oferirea unor servicii online de informare sau plată către contribuabili.

### **Cum se diferențiază Avansis Online și Mobile de sisteme similare?**

O mai bună înțelegere a nevoilor contribuabilului:

- ✓ platforma poate prelua în mod prompt solicitări prin internet, 24/24 h, 7/7 zile pe săptămână;
- ✓ operare minimă și de la distanță;
- ✓ adaptată realității de eficientizare a muncii de acasă;
- ✓ rapiditate și acces instant la informative.

*Săptămânal, fluxurile de lucru din Avansis Online acoperă un interval orar de disponibilitate de până la 4 ori mai mare decât modul de lucru clasic, pe bază de hârtii și poate deservi simultan mai mulți contribuabili, fără timpi de așteptare.*

## ***Lecții învățate:***

Transformarea digitală este integrarea tehnologiei digitale în toate departamentele unei instituții publice, ceea ce duce la modificări fundamentale ale modului de funcționare și a valorii pe care o oferă.

Pur și simplu, este vorba despre schimbarea modului în care Primăria Municipiului Călărași interacționează cu contribuabilii/cetățenii și despre modul în care le oferă acestora o experiență convenientă, consecventă și relevantă oricând și oriunde au nevoie.

Conștientizarea importanței promovării beneficiilor utilizării modulelor de digitalizare Avansis Online și Mobile, deoarece oamenii nu pot alege opțiunea mai bună dacă nu sunt informați și conștienți că aceasta există. De aceea, am demarat o campanie de comunicare și PR, pentru a populariza implementarea acestor soluții digitale disponibile pentru cetățeni în cadrul Primăriei Municipiului Călărași.

## Rezultate:

Cel mai important beneficiu este îmbunătățirea radicală a percepției cetățeanului privind calitatea serviciilor livrate de Primăria Municipiului Călărași.

Prin implementarea Avansis Online, instituția dovedește o înțelegere a nevoilor contribuabilului, scutindu-l de drumuri incomode la ghișeu. Platforma poate prelua în mod prompt solicitări prin internet, 24/24 h, 7/7 zile pe săptămână.

Încrederea cetățeanului este câștigată prin transparență și vizibilitatea în livrarea serviciului, oferită de platformă. Cetățeanul este informat în mod automat, prin mesaje pe e-mail, despre procesul în ansamblu, documente necesare, pași următori, cerințe de clarificări, stadiu prelucrare etc. Implementarea platformei conduce la scurtarea timpului petrecut de un funcționar pentru rezolvarea unei solicitări, prin eliminarea majorității punctelor de contact la ghișeu cu contribuabilul, automatizarea informărilor necesare pe parcursul solicitării și automatizarea unei părți însemnate din fluxul de prelucrare a solicitărilor (ex: alocare automată număr de înregistrare). Dashboard-ul din back-end oferă o agendă zilnică orientativă pentru inspectori cu lucrările de efectuat și stadiul acestora.

Conducerea și factorii de decizie din primărie beneficiază de o viziune și un control superior al activității. Ei au posibilitatea consultării unor statistici în timp real asupra volumului și tipului solicitărilor sau ritmului în care sunt prelucrate cererile. Aceste informații le dă posibilitatea de a reacționa în timp util pentru alocarea/redistribuirea resurselor interne.

Primăria Municipiului Călărași oferă o soluție inteligentă de digitalizare a serviciilor instituției, iar Avansis Mobile este o aplicație mobilă integrată de gestionare a relației dintre primărie și contribuabil.

Prin aplicația Avansis Mobile, cetățenii își vor putea plăti obligațiile, vor putea pot solicita și consulta documente sau vor face programări la administrația locală și la subordonate. De asemenea, Primăria Municipiului Călărași va putea trimite cetățenilor mesaje de interes public la nivel local, direct pe telefon.

Aplicația Avansis Mobile poate fi utilizată de către toți cetățenii, de pe orice telefon cu sistem de operare Android sau IOS și oferă siguranță deplină utilizatorilor în privința confidențialității datelor.

## Referințe:

✓ <https://www.primariacalarasi.ro/index.php/avansis-online>

Sistemul integrat implementat vine să completeze și să susțină și transparența și integritatea locală a bugetului de venituri și cheltuieli, a bugetelor din proiectele cu fonduri europene implementate de către primărie.

Totodată, din anul 2016 a fost îmbunătățită pagina web [www.primariacalarasi.ro](http://www.primariacalarasi.ro) și au fost înființate pagini web pentru toate serviciile publice locale, unde sunt publicate informații la zi, conform standardelor legale de publicare a informațiilor publice. Mai mult, se publică date deschise (open data), în conformitate cu planul național de date deschise.

## Linkuri:

---

- ✓ [Primarul Marius Dulce, prezent la lucrările conferinței naționale cu tema „Digitalizarea fluxurilor de lucru în administrația publică locală” - Observator de Calarasi \(observatorcl.info\)](#)
- ✓ [Soluție inteligentă de digitalizare a serviciilor Primăriei. Cum funcționează | adevarul.ro](#)
- ✓ [Primăria Municipiului Călărași anunță că a ales o soluție inteligentă de digitalizare a serviciilor instituției și a implementat Avansis Mobile \(arenamedia.ro\)](#)
- ✓ [Călărași: Aplicație mobilă pentru plata taxelor și impozitelor | infomuntenia.ro](#)
- ✓ [Solutie inteligenta la Primarie pentru plata taxelor si impozitelor locale \(nmedia.ro\)](#)
- ✓ [Solutie inteligenta la Primarie pentru plata taxelor si impozitelor locale | Calarasi | Ziare.com](#)
- ✓ [Primarul Dulce, prezent la conferința națională “Digitalizarea fluxurilor de lucru în administrația publică locală” - Opinia de Călărași \(opiniacalarasi.ro\)](#)

## Primăria Municipiului Cluj-Napoca *Tehnologia în administrația publică: digitalizarea serviciilor publice*

### ***Instituția:***

Primăria Municipiului Cluj-Napoca, județul Cluj

### ***Numele Bunei Practici:***

Tehnologia în administrația publică: digitalizarea serviciilor publice

### ***Persoană de contact:***

Liviu Purtător

### ***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Digitalizarea administrației este una dintre mizele instituțiilor publice, accelerată odată cu perioada pandemică, nu doar din perspectiva recuperării decalajelor față de celelalte state UE, ci și pentru eliminarea blocajelor pe care birocrăția le pune în fața mediului de afaceri și a cetățeanului.

Astăzi, procesul de urbanizare are loc într-un ritm rapid în întreaga lume, generând provocări economice, sociale și de mediu majore. Orașele pot profita de această transformare digitală, deoarece tehnologia și analiza datelor oferă soluții la problemele de zi cu zi ale vieții. „Orașele inteligente” folosesc tehnologia ca un instrument, fiind necesară participarea cetățenilor.

Orașele au posibilitatea de a profita la maximum de transformarea digitală, la fel cum au făcut-o din elementele revoluțiilor industriale din secolele precedente. Analiza tehnologică și a datelor poate oferi soluții la problemele care se manifestă acut în orașe și sunt legate de dezvoltarea economică durabilă, transportul public, întreținerea infrastructurii, rețelele de utilități, siguranța publică, eficiența energetică și protecția mediului, salubritatea și sănătatea publică.

Schimbarea este de lungă durată și dificilă pentru cei care deschid calea. De aceea, este important ca rezultatele experimentelor să fie împărtășite între orașe și între instituții, ajutând la găsirea unor soluții mai ușor de replicat.

Digitalizarea serviciilor publice oferite de Primăria Municipiului Cluj-Napoca ajută la modelarea unui oraș mai eficient și mai accesibil, prin crearea orașului inteligent de mâine.

### ***Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:***

Obiectivele municipalității cu privire la digitalizarea serviciilor publice se bazează pe doi piloni: utilizarea noilor tehnologii pentru a găsi soluții inovatoare pentru problemele multiple care apar într-o aglomerație urbană și dezvoltarea unei

culturi de participare publică. Cele două elemente principale au legătură cu cetățenii și rolul lor activ, precum și cu tehnologia informației și comunicațiile.

### ***Parteneriate:***

Pentru a se asigura că soluțiile implementate sunt durabile, acestea trebuie generate în moduri care implică toate părțile interesate și cooperarea dintre toți partenerii sociali. Unul dintre instrumentele de exercițiu este Consiliul consultativ pentru antreprenoriat și inovare în IT, construit de cele două cluster IT asociate primăriei.

Pentru componenta de mobilitate durabilă, primăria lucrează în strânsă colaborare cu Compania de Transport Public.

Aplicația Wheeley Go a fost dezvoltată de către compania clujeana LIFE IS HARD SA| Work Soft pentru Agenția de Dezvoltare Regională Nord-Vest (ADR Nord-Vest), în cadrul proiectului european TRAM, în parteneriat cu Primăria Municipiului Cluj-Napoca.

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

Primăria Municipiului Cluj-Napoca le-a propus clujenilor o implicare activă în procesul de luare a deciziilor în ceea ce privește viitoarele proiecte ale municipalității. Acest demers se concretizează prin intermediul procesului de bugetare participativă, prin care cetățenii au fost invitați să ia parte la o acțiune democratică de deliberare și decizie pentru stabilirea modalității optime de cheltuire a unei părți din bugetul local.

Acest proces este o continuare a proiectului pilot de bugetare participativă realizat în 2013, în cel mai mare cartier al Clujului, Mănăștur, și a procesului participativ pentru tineret desfășurat în anul 2015, în cadrul programului Cluj-Napoca 2015 Capitala Europeană a Tineretului, Com'On Cluj-Napoca. Procesul de bugetare participativă online a devenit ulterior un model de bune practici la nivelul orașelor din România.

### ***Resurse utilizate / alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:***

Pentru a deveni o administrație digitală, performantă, primăria încearcă să genereze **resurse financiare** atât din fonduri europene, cât și din alte tipuri de granturi (de ex. fonduri elvețiene), pe lângă utilizarea resurselor financiare de la bugetul local.

**Resursa umană** alocată variază de la responsabilii tehnici pentru implementarea proiectelor la cei responsabili cu diseminarea și comunicarea acestora în spațiul public și către cetățeni.

Recent, la Primăria Municipiului Cluj-Napoca a fost înființat Serviciul Transformare digitală și inovare. Prin alocarea suplimentară de resurse umane, acest serviciu va accelera și optimiza procesele digitale din cadrul instituției.



## Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:

Primăria Municipiului Cluj-Napoca continuă procesul de digitalizare a procedurilor din administrația publică locală.

### E-cont – Dosarul digital al cetățeanului

Acest cont permite comunicarea și vizualizarea – în format digital – a actelor administrative fiscale, de executare sau alte acte emise de organul fiscal local, cum ar fi:

- ✓ scrisoarea primarului;
- ✓ înștiințarea de plată;
- ✓ decizia de impunere;
- ✓ atestatul fiscal;
- ✓ amenzi;
- ✓ taxe și impozite;
- ✓ alte 30 de documente fiscale.

**ÎNCĂ NU ȚI-AI FĂCUT E-CONT?**

Creează-ți unul pe [e-primariaclujnapoca.ro](http://e-primariaclujnapoca.ro) și ai acces la documente administrative oriunde și oricând, în deplină siguranță, în dosarul tău digital.

- Taxele și impozitele locale
- Scrisoarea primarului
- Înștiințarea de plată
- Decizia de impunere
- Amenzile din executare silită
- Certificatul de atestare fiscală și alte documente administrative fiscale

[E-PRIMARIACLUJNAPOCA.RO](http://E-PRIMARIACLUJNAPOCA.RO)

**Antonia – primul „funcționar public virtual”** – oferă posibilitatea înregistrării cererilor în atenția Primăriei Municipiului Cluj-Napoca, de la distanță, fără deplasare fizică la registratura generală a instituției sau la una dintre primăriile de cartier.

În prezent, în Cluj-Napoca există peste **300 proceduri și aplicații digitale** în domeniul administrației publice. Unele dintre acestea au fost implementate pentru prima dată în România, de exemplu emiterea documentației de planificare urbană în format electronic (certIFICATE urbane, extinderea autorizațiilor de construire și alte autorizații) sau procesul de bugetare participativă online. Astfel, Primăria Municipiului Cluj-Napoca a înregistrat în primele două luni ale anului 2021 un total de 51.121 de plăți efectuate online prin intermediul serviciilor și procedurilor puse la dispoziție cetățenilor. Un număr de peste 24.000 cetățeni s-au adaptat contextului epidemiologic creat de pandemia de Covid-19 și au ales să își achite impozitele și taxele locale online.

### Aplicațiile Municipiului Cluj-Napoca:

- ✓ **My Cluj** – Aplicația My Cluj reprezintă serviciul mobil de raportare a sesizărilor pentru probleme semnalate pe domeniul public. Pentru a asigura o mai mare operativitate în buna gestionare a soluționării sesizărilor, aplicația My Cluj este integrată cu INFOCET – sistemul intern de management al documentelor, ceea ce înseamnă că sesizările ajung direct la Serviciul de specialitate din cadrul Primăriei responsabil cu soluționarea lor, de la care se va primi și răspunsul.
- ✓ **Tranzy** – Aplicația de mobil Tranzy face parte dintr-o suită de instrumente dedicate transportului urban, printre care o soluție dedicată companiilor de transport public pentru planificarea și managementul flotei și un sistem de informare călători pe suportul mobilierului urban sau alte dispozitive electronice, grupate într-o platformă de tip PaaS (Platform as a Service),

dezvoltată pentru eficientizarea și digitalizarea transportului public din România. Aplicația de mobil Tranzy oferă: harta actualizată a stațiilor de transport public din oraș, detalii actualizate despre linii, minutele de sosire a mijloacelor de transport în stație și rutele optime în funcție de punctul de plecare ales, stațiile de autobuz din proximitatea zonei, numărul de biciclete Cluj Bike disponibile pentru a fi închiriate, cât și harta tuturor stațiilor Cluj Bike din municipiul Cluj-Napoca, distanța până la destinație și posibilitatea de alerte.

- ✓ **Wheeley Go** – Aplicația Wheeley Go ajută la luarea celor mai bune alegeri atunci când vine vorba de deplasarea prin oraș într-un mod distractiv și ușor cu bicicleta, cu scuterul sau pe jos, iar, în funcție de numărul de kilometri parcurși, cei interesați vor avea acces la diferite recompense oferite de partenerii înregistrați în aplicație.
- ✓ **24pay** – Aplicația 24pay reprezintă o modalitate de plată pentru achiziția biletului necesar transportului în comun din municipiul Cluj-Napoca.
- ✓ **Cluj Bike** – Aplicația Cluj Bike cuprinde o rețea de 50 de stații de închiriere de biciclete în regim self-service, alături de rețele coerente de piste și trasee destinate bicicliștilor de pe teritoriul municipiului Cluj-Napoca.
- ✓ **Cluj Parking** – Aplicația Cluj Parking reprezintă o modalitate facilă de a verifica disponibilitatea locurilor de parcare din parcările cu barieră de pe raza municipiului Cluj-Napoca.
- ✓ **Parking Pay** – Aplicația Parking Pay este utilizată pentru achitarea parcărilor din Cluj-Napoca. Aplicația facilitează plata parcărilor fără a mai fi necesară deplasarea până la aparatele de taxat, aceasta fiind posibilă cu cardul bancar prin utilizarea telefonului mobil.
- ✓ **City Parking Cluj** – Aplicația City Parking Cluj ghidează utilizatorii către cel mai apropiat loc de parcare din zona I a municipiului, cu ajutorul unui sistem de senzori. City Parking identifică în timp real locurile de parcare libere de pe mai multe străzi centrale. În total, sunt cuprinși în proiect peste 1.200 senzori, instalați și conectați la aplicația server de gestionare prin 9 stații de interconectare echipamente.
- ✓ **EVCharge Cluj** – Aplicația mobilă EVCharge Cluj arată locația, informațiile și starea diferitelor încărcătoare pentru mașinile hibrid și electrice, permite clientului să le activeze și să înceapă o încărcare, arătând grafic procesul în timp real.
- ✓ **Cluj Now** – Aplicația Cluj Now indică evenimentele și lucrările care au loc pe domeniul public. Prin aplicația Cluj Now, cetățenii și vizitatorii orașului sunt notificați despre evenimentele și lucrările care au loc pe domeniul public al municipiului Cluj-Napoca și care influențează traficul în oraș. De asemenea, prin intermediul acestei aplicații sunt transmise și alte notificări importante de interes public.

## Tichetul albastru – Noul serviciu de comunicare al Primăriei Municipiului Cluj-Napoca cu cetățeanul.

**RELAȚIA CU PUBLICUL**  
SE MUTĂ ÎN ONLINE PRIN

**TICHETUL**  
ALBASTRU

**Ce este Tichetul Albastru?**  
Tichetul Albastru facilitează comunicarea cu funcționarul care a primit în operare o cerere înregistrată în prealabil.

**Comunicarea se referă la:**

- cererile care sunt în operare;
- cererile la care s-a primit un răspuns, dar se doresc anumite clarificări în maximum 30 de zile de la comunicarea acestuia.

Mai multe informații pe [www.primariaclujnapoca.ro](http://www.primariaclujnapoca.ro)  
secțiunea Administrație / Programări Online / Comunicarea cu publicul / Solicitare Tichet Albastru

PRIMĂRIA ȘI  
CONSILIUL LOCAL  
CLUJ-NAPOCA

Tichetul Albastru este un serviciu de comunicare directă, la cerere, prin programare online între fiecare cetățean care are o solicitare înregistrată la Primăria Cluj-Napoca și inspectorul (personalul de execuție) care o are în operare în vederea furnizării unui răspuns și clarificarea unor aspecte privind serviciul administrativ solicitat. Acest tip de interacțiune cu personalul de execuție din cadrul Primăriei este valabil atât pentru cererile care sunt în operare, cât și pentru cele la care s-a primit un răspuns, dar se doresc anumite clarificări, în maximum 30 de zile de la comunicarea acestuia.

524 funcționari publici și personalul de conducere din cadrul primăriei vor putea comunica direct, online, cu cetățenii. Pentru acest lucru, există 2 proceduri puse la dispoziție de către Primăria Municipiului Cluj-Napoca. Totodată, există și procedura audiențelor, care pot fi acordate și online de către primar, viceprimari, administrator public, secretar general și directori (detalii găsiți pe site-ul Primăriei Cluj-Napoca, [www.primariaclujnapoca.ro](http://www.primariaclujnapoca.ro), la secțiunea Administrație/Informații publice/[Audiențe](#)).

**GIS – Sistem informațional geografic integrat la nivelul municipiului Cluj-Napoca**  
Platforma GIS este intuitivă și oferă un manual de utilizare și o legendă astfel încât cetățenii care consultă documentațiile să poată vizualiza ușor zonele de interes. Fiecare documentație de urbanism are atașate Hotărârea Consiliului Local, Avizul Arhitectului Șef și planșa privind reglementările urbanistice, iar în cazul PUZ-urilor este atașat și Regulamentul aferent.

Tipurile de documentații de urbanism care pot fi regăsite pe platforma GIS sunt următoarele:

- ✓ Planul Urbanistic General (PUG);
- ✓ Planuri Urbanistice Zonale (PUZ);
- ✓ Planuri Urbanistice în Detaliu (PUD);
- ✓ Autorizații de construire;
- ✓ Certificate de urbanism.

Accesând site-ul instituției: [www.primariaclujnapoca.ro](http://www.primariaclujnapoca.ro), secțiunea Locuire, prin butonul GIS sau direct pe link-ul [www.gis.primariaclujnapoca.ro](http://www.gis.primariaclujnapoca.ro), toți cei interesați pot localiza dezvoltările urbanistice din oraș.

**Sistem pentru scanarea documentelor la registratura generală a primăriei și în primăriile de cartier** – Primăria Municipiului Cluj-Napoca se adaptează noilor tehnologii pentru a oferi servicii publice rapide și eficiente. Astfel, cererile depuse la registratura generală a Primăriei Municipiului Cluj-Napoca sau la primăriile de cartier, care au nevoie de fotocopii ale actelor de identitate sau ale altor documente în original, pot fi înregistrate fără acestea, cu ajutorul unor scannere care permit obținerea de copii digitale pe loc. Prin utilizarea acestor scannere se reduce semnificativ timpul necesar realizării unor operațiuni administrative și se extind instrumentele digitale pentru clujenii care aleg să solicite serviciile primăriei și altfel decât online.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Eficiența, eficacitatea și impactul pozitiv al serviciilor online se poate observa în creșterea numărului de proceduri finalizate online de la an la an. Odată cu popularizarea noului E-cont, calitatea serviciilor online a crescut exponențial, deoarece cetățenii au acum posibilitatea să acceseze oricând și oriunde dosarul lor digital.

### ***Lecții învățate:***

Digitalizarea este un proces continuu. Accelerarea acestui proces a survenit de această dată în urma unei crize sanitare, ca un răspuns la nevoile cetățenilor. Am învățat așadar că din orice situație de criză pot apărea oportunități de dezvoltare.

De asemenea, am învățat că pe parcursul procesului de implementare pot apărea idei de îmbunătățire care în prealabil, la faza de planificare, nu existau. Totodată, digitalizarea punctuală a deschis drumul către servicii integrate. Prin urmare, primăria urmărește să treacă la un nou nivel în materie de digitalizare a serviciilor publice prin integrarea serviciilor deja existente și eficientizarea modului de lucru pentru utilizator în relația cu administrația.

### ***Rezultate:***

Clujul este considerat un model de bune practici în materie de digitalizare a serviciilor publice. Proiectele implementate de către primărie au fost replicate și în alte orașe din România.

De asemenea, prin varietatea serviciilor online oferite cetățenilor, a crescut nivelul de transparență, eficiența acestora, au scăzut timpii de răspuns etc.

Până în acest moment, există peste 55.000 conturi digitale înscrise în sistemul E-cont – dosarul digital al cetățeanului care permite comunicarea și vizualizarea – în format digital – a actelor administrative fiscale, de executare sau alte acte emise de organul fiscal local.

## Referințe:

---

- ✓ <https://primariaclujnapoca.ro/>

## Linkuri:

---

- ✓ Proceduri online:  
<https://primariaclujnapoca.ro/informatii-publice/comunicate/cereri-si-proceduri-administrative-care-nu-necesita-interactiunea-directa-a-cetateanului-cu-functionarul-public/>
- ✓ Clip de prezentare proceduri online: [https://youtu.be/V\\_XqqxdWfXU](https://youtu.be/V_XqqxdWfXU)
- ✓ Clip de prezentare E-cont: <https://youtu.be/jK5p83BRkLk>
- ✓ Clip prezentare City Parking Cluj: [https://youtu.be/\\_Had7W7eGQs](https://youtu.be/_Had7W7eGQs)
- ✓ Lansare Antonia:  
<https://primariaclujnapoca.ro/informatii-publice/comunicate/comunicat-2679/>
- ✓ Lansare Tichetul albastru:  
<https://primariaclujnapoca.ro/informatii-publice/comunicate/primaria-cluj-napoca-lanseaza-tichetul-albastru-un-nou-serviciu-de-comunicare-directa-cu-cetateanul/>
- ✓ Tutorial Tichetul albastru: [https://youtu.be/mxwdEAM\\_g94](https://youtu.be/mxwdEAM_g94)
- ✓ Playlist Tutoriale:  
<https://youtube.com/playlist?list=PLZ337bEJYADZlflTzsR7vdhbkUpEYmPXw>

## Serviciul Public de Impozite, Taxe și alte Venituri ale Bugetului Local Constanța *e-Tax – puntea spre servicii fiscale digitale*

### **Instituția:**

Serviciul Public de Impozite, Taxe și alte Venituri ale Bugetului Local Constanța (SPIT)

### **Numele Bunei Practici:**

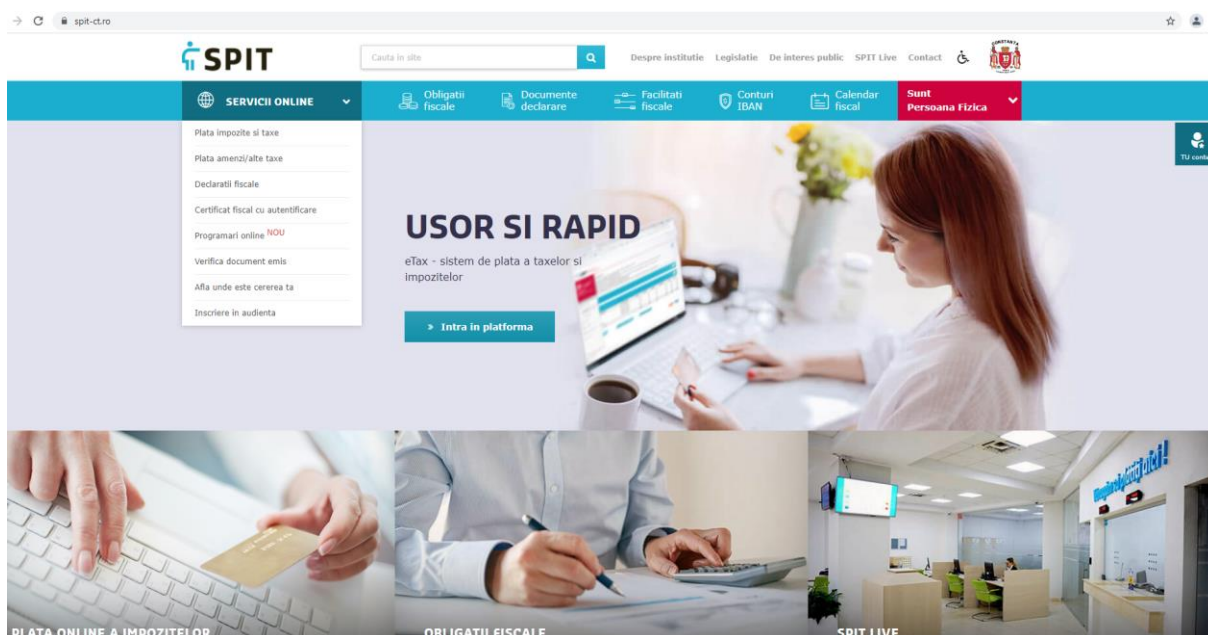
e-Tax – puntea spre servicii fiscale digitale

### **Persoană de contact:**

Dana Cristina Cicio

### **Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:**

Necesitatea adaptării la noile tehnologii din secolul vitezei, digitalizarea și debirocratizarea instituțiilor publice, dar și dorința de a răspunde nevoilor și cerințelor contribuabililor și a altor părți interesate au determinat dezvoltarea la nivelul instituției a platformei online e-Tax, un serviciu online gratuit, sigur și rapid, care oferă cetățenilor alternativa electronică la distanță, în vederea clarificării și rezolvării situațiilor fiscale, fără a mai fi nevoie să se deplaseze la ghișeele SPIT.



Platforma online e-Tax reprezintă astfel puntea spre o digitalizare de calitate, care permite cetățenilor să acceseze servicii fiscale la un click distanță, indiferent de locul în care se află.

Importanța platformei digitale și-a făcut simțită efectele mai ales în ultimii doi ani, când pandemia de Covid-19 a afectat întreaga populație, impunând numeroase restricții și măsuri de distanțare socială. În aceste condiții, serviciile electronice la distanță, dezvoltate deja în cadrul instituției, au reprezentat o legătură importantă între contribuabili și agențiile fiscale SPIT.

Implementarea platformei e-Tax a rezolvat o serie de probleme importante:

- ✓ timpul de așteptare la ghișeele instituției;
- ✓ numărul mare de contribuabili prezenți în locațiile SPIT;
- ✓ riscurile generate de pandemia Covid-19;
- ✓ costurile ridicate generate de resursele utilizate (hârtie, tonere, curent electric etc.);
- ✓ stresul generat de birocrație;
- ✓ educația digitală.

### **Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:**

Sistemele de management implementate la nivelul instituției, respectiv cel al calității, ISO 9001, al Sănătății și Securității în Muncă, ISO 45001, al Mediului, ISO 14001, al Securității Informației, ISO 27001, asigură în mod eficient dezvoltarea proceselor și instrumentelor necesare creșterii calității serviciilor publice și a performanței la nivelul instituției.

SPIT dezvoltă continuu și aduce în permanență îmbunătățiri platformei digitale e-Tax, având ca obiective:

- ✓ digitalizarea serviciilor publice oferite pentru scăderea nivelului birocrației și simplificarea procedurilor de lucru;
- ✓ fluidizarea și eficientizarea activității prin eliminarea timpului petrecut la ghișeele instituției;
- ✓ reducerea numărului de contribuabililor prezenți în locațiile SPIT;
- ✓ accesarea/interogarea cu ușurință a situației patrimoniale și fiscale de către contribuabili;
- ✓ soluționarea cu celeritate a cerințelor cetățenilor;
- ✓ transparența serviciilor publice oferite;
- ✓ contribuirea la dezvoltarea durabilă prin utilizarea rațională a resurselor utilizate în cadrul activității instituției;
- ✓ îmbunătățirea performanțelor angajaților;
- ✓ educarea publicului în direcția utilizării serviciilor digitale.

Digitalizarea serviciilor publice la nivelul instituției reprezintă un pas important în reformarea administrației publice și în atingerea obiectivului de a fi lider de performanță în administrația publică și un model de profesionalism și integritate pentru contribuabili și alte părți interesate.

Drumul către digitalizare nu a fost unul ușor, îndrumarea contribuabililor către utilizarea serviciilor electronice, în special în rândul populației vârstnice, fiind un proces de lungă durată. Pentru promovarea și educarea digitală a contribuabililor în utilizarea platformei online, SPIT a demarat de-a lungul anilor campanii de promovare și informare menite să aducă în atenție importanța utilizării mijloacelor electronice alternative.

Printre cele mai importante campanii, enumerăm:

- ✓ „Breloc e-Tax – motor de promovare al serviciilor online” – înmănat tuturor persoanelor fizice și juridice, care erau deja utilizatori ai contului E-tax, dar și celor care au obținut cont E-tax în anul 2017, înregistrându-se o creștere a utilizatorilor de 25% în anul 2017 față de anul anterior;
- ✓ „Accesează secțiunea servicii online”;
- ✓ „Verifică document emis”;
- ✓ „Discută cu un consultant SPIT și descoperă serviciile online” - în cadrul fiecărei agenții fiscale, SPIT a pus la dispoziția contribuabililor un consultant care să le prezinte și să îi ghideze în utilizarea serviciilor online;
- ✓ „Cu e-Tax mobile SPIT îți poți plăti impozitele și taxele de oriunde. Descarcă aplicația”;
- ✓ „#staiacasa online este mai simplu. Punctul comun este siguranța dumneavoastră” ;
- ✓ „Achită online impozitele, taxele locale, amenzile și evită deplasarea la ghișeele SPIT”;
- ✓ „Ușor și rapid”;
- ✓ „Ai prioritate la ghișeele SPIT. Programează-te online”.

Promovarea în mass-media și social-media, cât și creșterea treptată a numărului de utilizatori ai serviciilor online au generat un număr mai mare de plăți efectuate prin intermediul e-Tax, cea mai mare creștere fiind înregistrată la nivelul anului 2020, respectiv aproximativ 85% față de anul anterior.

Același trend crescător îl întâlnim și în ceea ce privește declarațiile fiscale depuse online și certificatele de atestare fiscală eliberate online.

În luna decembrie 2020, restricțiile generate de starea de alertă declanșată de pandemia de Covid-19 au dus la implementarea unui nou serviciu online, accesibil prin platforma e-Tax. Menit să crească gradul de siguranță în rândul angajaților și al cetățenilor, prin serviciul „Programări online”, orice contribuabil își poate alege ziua și ora la care dorește să meargă la ghișeu, dar și agenția fiscală la care vrea să se deplaseze.

Prioritatea la ghișeele instituției, precum și posibilitatea încărcării documentelor direct în aplicație, documente necesare soluționării situației fiscale pentru care solicită programarea online au condus la apelarea la acest serviciu a unui număr de aproximativ 12.000 de contribuabili în mai puțin de un an.

Astfel, în condițiile impuse de distanțarea socială, e-Tax a reprezentat și reprezintă un instrument de accesare al serviciilor publice care poate fi folosit în siguranță de oriunde. În acest fel, contribuabilii își pot îndeplini obligațiile fiscale respectând măsurile de siguranță impuse de autorități, reducând astfel riscurile de răspândire și îmbolnăvire cu virusul Covid-19.

S-a constatat și o creștere a gradului de satisfacție al contribuabililor, prin oferirea de servicii alternative la un click distanță, apreciate de cetățeni în cadrul chestionarelor de evaluare completate online sau la nivelul agențiilor fiscale.

Un alt rezultat planificat și obținut odată cu utilizarea serviciilor electronice îl reprezintă reducerea semnificativă a consumului de hârtie. Astfel, în anul 2020, în cadrul agențiilor fiscale SPIT, s-a înregistrat o reducere cu 18% a consumului de hârtie comparativ cu anul anterior.



### **Parteneriate:**

- ✓ Protocol încheiat cu Camera Notarilor Publici Constanța în vederea obținerii online a certificatelor de atestare fiscală necesare actelor notariale întocmite la cererea persoanelor interesate;
- ✓ Primăria Municipiului Constanța;
- ✓ Consiliul Local Constanța;
- ✓ Direcția Regim Permise de Conducere și Înmatriculare a Vehiculelor.

### **Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:**

Încă din anul 2006, odată cu implementarea standardului ISO 9001, “Sistem de Management al calității”, SPIT monitorizează percepția cetățenilor cu privire la măsura în care au fost îndeplinite cerințele, necesitățile și așteptările acestora.

Instituția pune accent pe implicarea cetățenilor în evaluarea serviciilor publice. Astfel, a pus la dispoziție evaluarea serviciilor prin sistemul instalat pe dispozitivele mobile, existente la nivelul fiecărei agenții fiscale, care este structurat pe 2 secțiuni:

- ✓ secțiunea 1 „Opinia dumneavoastră contează mult pentru noi”, care cuprinde un set de 3 întrebări, posibilitatea acordării de calificative pentru serviciile publice oferite EXCELENT, BINE, SATISFĂCĂTOR, NESATISFĂCĂTOR și eventuale propuneri/sugestii pentru îmbunătățirea calității serviciilor;
- ✓ secțiunea 2 „Chestionar de evaluare privind satisfacția contribuabilului”, care cuprinde chestionarul, disponibil și pe site-ul instituției [www.spit-ct.ro](http://www.spit-ct.ro), constând într-un set de 5 întrebări și eventuale propuneri/sugestii pentru îmbunătățirea calității serviciilor.

În ceea ce privește sugestiile/propunerile de îmbunătățire formulate, ele sunt soluționate fie în timp real (climatizarea, preluarea documentelor în back-office, în vederea fluidizării activității la ghișee), fie sunt analizate ulterior la nivel de conducere și implementate în funcție de oportunitatea acestora.

Tot în scopul eficientizării serviciilor oferite și a implicării contribuabililor în îmbunătățirea activității, instituția are în curs de implementare campania „**Evaluează serviciile SPIT! Părerea ta contează!**”, care cuprinde un chestionar cu 16 întrebări, prin care comunitatea locală poate evalua atitudinea, profesionalismul și operativitatea personalului, dar și serviciile de care au beneficiat online și la ghișeele instituției.

### **Resurse utilizate / alocate (umane, financiare, logistice) bune practice:**

Principalele resurse alocate sunt cele umane, operatorul economic care deține drepturile exclusive de proprietate intelectuală asupra modulelor sistemului informatic și angajații instituției.

Prin implicarea totală a operatorului economic, precum și a personalului propriu din cadrul Serviciului Informatizare, dar și cu ajutorul propunerilor și experienței tuturor salariaților, s-a ajuns la o mai bună înțelegere a cerințelor cetățenilor și, implicit, la dezvoltarea continuă a platformei în funcție de acestea.

Pentru internalizarea sistemului s-au alocat spațiile necesare, special destinate serverelor, acestea fiind dotate cu sisteme de climatizare și măsuri de

securitate sporite, cu acces doar pentru personalul autorizat, respectiv angajații Serviciului Informatizare și persoanele ce asigură mentenanța și securitatea acestora.

Pentru buna funcționare a platformei se folosesc un număr de 2 servere, un certificat de server Web Wildcard, care conferă vizitatorilor paginii web legitimitate și siguranță în utilizarea serviciilor online puse la dispoziție. În acest fel, vizitatorii domeniului [spit-ct.ro](http://spit-ct.ro) au garanția că informațiile afișate sunt veridice, iar datele pe care le completează și le transmit către server sunt protejate, iar conexiunea între vizitator și site este criptată și nu poate fi interceptată.

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

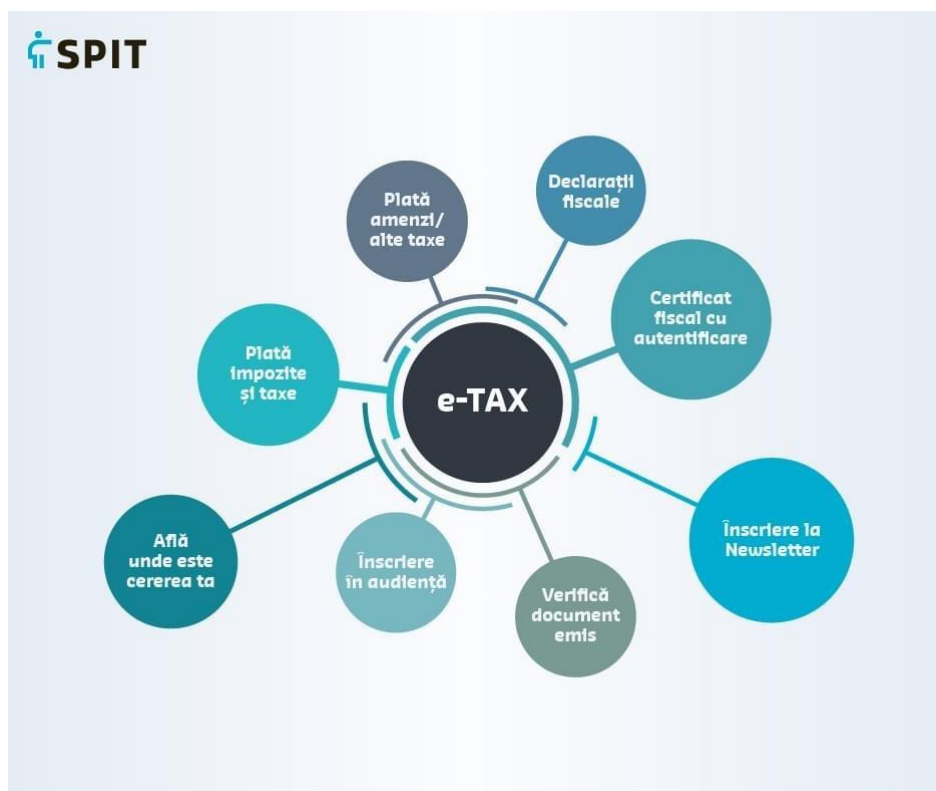
Platforma online e-Tax a fost implementată în anul 2004 pe site-ul instituției, iar varianta e-Tax Mobile în anul 2014, ambele variante fiind dezvoltate din necesitatea digitalizării serviciilor, dar și pentru îmbunătățirea relației cu cetățenii.

Dezvoltarea continuă a acestei platforme s-a făcut prin colaborarea permanentă a angajaților Serviciului Informatizare cu tot personalul instituției, anticipând astfel nevoile și cerințele cetățenilor.

Pentru obținerea dreptului de utilizator și a parolei în aplicația e-TAX, contribuabilii trebuie să acceseze site-ul instituției, [www.spit-ct.ro](http://www.spit-ct.ro).

De asemenea, există posibilitatea de a obține datele de autentificare prin generarea contului automat cu ajutorul numărului de înregistrare al deciziei de impunere anuale/somației emise și comunicate de către SPIT contribuabililor, al CNP-ului și adresei de e-mail.

Acest sistem permite contribuabililor, atât persoane fizice, cât și persoane juridice să acceseze următoarele servicii online, cu sau fără autentificare:



- ✓ „**Plată impozite și taxe**” cu autentificare;
- ✓ „**Plată amenzi/alte taxe**” fără autentificare: plată online a amenzilor sau a taxelor; amenzi circulație, amenzi contravenționale, taxă judiciară de timbru, taxă urgență, taxă tramă transport marfă etc.;
- ✓ „**Declarații fiscale**” cu/fără autentificare: depunerea online a declarațiilor fiscale prin completarea formularelor disponibile pe platformă și atașarea documentelor justificative;
- ✓ „**Certificat fiscal**” cu autentificare: obținerea certificatelor de atestare fiscală pentru orice scop (înstrăinare bunuri, licitații, intabulare etc.). La nivelul anului 2020, SPIT a încheiat un protocol de colaborare cu Camera Notarilor Publici Constanța, în vederea obținerii online de către notarii din Constanța a certificatelor de atestare fiscală necesare actelor notariale întocmite la cererea persoanelor interesate. Totodată, contribuabilii au posibilitatea de a vizualiza certificatele de atestare fiscală solicitate anterior;
- ✓ „**Programării online**” cu/fără autentificare la ghișeele agențiilor fiscale: contribuabilii se pot programa online la unul dintre ghișeele celor șase agenții fiscale, având totodată posibilitatea de a alege data și ora la care doresc să se prezinte pentru rezolvarea problemelor fiscale, dar și de încărcare a documentelor în platformă chiar la momentul efectuării programării, reducând astfel timpul petrecut la ghișeele instituției;
- ✓ Vizualizarea patrimoniului, respectiv clădiri, terenuri, mijloace de transport, taxă de salubritate etc.;
- ✓ Vizualizarea istoricului de plăți efectuate în ultimii 5 ani fiscali încheiați;
- ✓ Posibilitatea de a gestiona de pe același cont mai multe roluri fiscale printr-un simplu click pe butonul „**Schimbă contribuabilul**”, acest serviciu fiind disponibil doar în urma solicitării în scris a titularului de rol;
- ✓ „**Verifică document emis**” cu/fără autentificare: verificarea autenticității certificatelor de atestare fiscală emise, a autorizațiilor de tramă stradală eliberate;
- ✓ „**Află unde este cererea ta**” fără autentificare: verificarea stadiului documentelor înregistrate;
- ✓ „**Înscriere în audiență**” fără autentificare: înscrierea în audiență la conducerea instituției;
- ✓ „**Plată taxe act identitate**”: plata online a taxelor pentru obținerea actelor de identitate;

Întregul sistem de achitare a impozitelor, taxelor și amenzilor are la bază tehnologia 3D Secure, tehnologie promovată de Organizațiile Internaționale de Carduri Visa și Mastercard, în scopul minimizării riscului de fraudare din comerțul pe internet. Astfel, plățile pot fi efectuate cu orice card emis sub sigla Visa sau Mastercard, nefiind perceput niciun comision suplimentar pentru tranzacții, indiferent dacă plătitorul este persoană fizică sau persoană juridică.

Aplicația e-Tax Mobile, care poate fi accesată și pe dispozitivele mobile, prin sistemele iOS și Android, oferă posibilitatea de vizualizare online a patrimoniului și a situației fiscale, de depunere a declarațiilor și de efectuare a plăților de oriunde.

Totodată, o altă facilitate a aplicației mobile o constituie plata prin codul QR (quick response), inserat în deciziile de impunere anuale și în somațiile

transmise contribuabililor, care are drept scop reducerea timpului de accesare a aplicației E-tax Mobile, prin simpla scanare a codului, contribuabilul putând achita fără autentificare impozitele și taxele locale.

Întrucât protecția și securitatea datelor utilizate în cadrul serviciilor online puse la dispoziție de instituție reprezintă un element esențial pentru combaterea atacurilor informatice, SPIT a implementat în anul 2019 standardul ISO 27001, „Sistem de management al securității informației”, care demonstrează angajamentul și capacitatea instituției pentru controlul tuturor informațiilor și datelor pe care le deține sau le vehiculează.

Sistemul de management al securității informației oferă un control mai bun asupra fluxurilor de informații din instituție și permite demonstrarea tuturor părților interesate că dispune de măsuri sigure de protejare atât a informațiilor, cât și a sistemelor informatice de accesul neautorizat, folosirea, dezvăluirea, întreruperea, modificarea sau distrugerea acestora.

SPIT a luat măsuri tehnice și organizaționale adecvate privind securitatea datelor, utilizează metode și tehnologii de securitate avansate, împreună cu politici aplicate salariaților și procedurilor de lucru pentru a proteja prelucrarea datelor cu caracter personal, conform prevederilor Regulamentului UE 2016/679 privind protecția datelor cu caracter personal și libera circulație a acestora. Instituția depune toate eforturile rezonabile și justificate pentru a proteja datele cu caracter personal pe care le prelucrează. Drept urmare, specialiștii IT analizează permanent noile tehnologii și dacă este cazul le implementează, în vederea actualizării sistemelor de securitate.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

**Eficiența și eficacitatea** platformei e-Tax sunt traduse prin creșterea exponențială anuală a numărului de utilizatori și accesări ale serviciilor online.

**Impactul** este unul direct asupra activității instituției, fapt ce impune dezvoltarea de noi servicii pentru crearea unui mediu online ușor de folosit, rapid și sigur, care implică confidențialitatea, integritatea și disponibilitatea informațiilor deținute și prelucrate.

### ***Lecții învățate:***

***Online e mai simplu!***  
Așa poate fi tradusă experiența ultimilor ani în ceea ce privește implementarea, dezvoltarea și utilizarea platformei e-Tax, disponibilă și în aplicația mobilă.

**SPIT** Serviciul Public de Impozite și Taxe Constanța

**Ai prioritate la ghișeele SPIT. Programează-te online!**

Alege data și ora, iar ghișeul selectat te va primi în deplină siguranță.

**Mai simplu, mai rapid!**  
[www.spit-ct.ro](http://www.spit-ct.ro)

Etax Mobile  
Disponibilă pentru iOS și Android

The advertisement features a large smartphone displaying the SPIT mobile application interface. The screen shows a 'PROGRAMARE' (Appointment) screen with a calendar for selecting a date and time. A woman is sitting on top of the phone, and another woman is walking with a suitcase, and a man is standing at a service counter, all illustrating the ease and convenience of the online service.

Conform datelor înregistrate prin codurile de tracking Google Analytics, 60% dintre utilizatori au accesat serviciul online de pe telefonul mobil, în timp ce restul de 40% au preferat să utilizeze mijloacele electronice tip desktop.

Serviciile online au fost utilizate în proporție de 63% de femei, față de 37% de bărbați.

Au preferat să își rezolve problemele online în locul deplasării la ghișeu în special contribuabilii cu vârste cuprinse între 25 și 64 de ani, aproximativ 90%, în timp ce doar 9% dintre persoanele de peste 65 de ani au folosit mijloacele electronice.

Cei mai mulți dintre utilizatorii serviciului e-Tax sunt din Constanța, 37%, urmați de București, 32%. Analiza arată că serviciul pus la dispoziție de SPIT a fost utilizat în proporție de 2-3% și de contribuabili constănțeni stabiliți în alte orașe ale țării, dar și de peste hotare, din Franța, Germania, Regatul Unit, Spania, Turcia, Grecia, Polonia, Danemarca, dar și din Statele Unite, Filipine, Emiratele Arabe Unite, Japonia sau Australia.

### **Rezultate:**

---

Faptul că cetățenii au avut la dispoziție un sistem electronic la distanță simplu, rapid și sigur s-a transpus în numărul utilizatorilor înregistrați pe platforma e-Tax. De exemplu, anul acesta, numărul persoanelor care au optat pentru serviciul online a fost cu 77% mai mare decât în anul anterior.

Creșteri semnificative au fost constatate atât în ceea ce privește plata impozitelor și taxelor locale, cu 85% în anul 2020 mai mult față de anul 2019 și 72% în anul 2021 comparativ cu anul 2020, cât și în emiterea certificatelor fiscale online, eliberate pentru orice scop (înstrăinare bunuri, licitație, intabulare etc.), cu 33% mai multe în anul 2021 față de 2020.

În ceea ce privește depunerea declarațiilor fiscale online, au fost înregistrate creșteri, cea mai mare fiind semnalată la nivelul anului 2020 – 133% raportat la anul 2019.

Programările online au înregistrat, de asemenea, un real succes, prin faptul că la niciun an de la implementare, aproximativ 12.000 de contribuabili au ales să își rezolve problemele fiscale la ghișeu, la ora și data stabilite chiar de ei, online, prin intermediul platformei e-Tax.

### **Referințe:**

---

Google Analytics și surse proprii de documentare, întrucât sistemul este dezvoltat în cadrul instituției.

## Linkuri:

---

- ✓ [www.spit-ct.ro](http://www.spit-ct.ro)
- ✓ <https://www.spit-ct.ro/servicii-online/>
- ✓ <https://etax.spit-ct.ro/Autentificare.aspx>
- ✓ <https://etax.spit-ct.ro/Autentificare.aspx#contOnline>
- ✓ <https://etax.spit-ct.ro/Autentificare.aspx#tabPlataAmenzi>
- ✓ <https://etax.spit-ct.ro/Autentificare.aspx#plataTaxaTrama>
- ✓ <https://etax.spit-ct.ro/Autentificare.aspx#plataTaxeActeIdentitate>
- ✓ <https://etax.spit-ct.ro/Autentificare.aspx#tabCertificatFiscal>
- ✓ <https://etax.spit-ct.ro/Autentificare.aspx#tabCerereDeInscriere>
- ✓ <https://etax.spit-ct.ro/Autentificare.aspx#tabProgramariOnline>
- ✓ <https://m.ziuaconstanta.ro/stiri/actualitate/spit-constanta-recomanda-utilizarea-serviciilor-online-736935.html>
- ✓ <https://m.ziuaconstanta.ro/stiri/actualitate/spit-constanta-servicii-online-pentru-plata-impozitelor-si-taxelor-locale-sau-amenzilor-733752.html>
- ✓ <https://m.ziuaconstanta.ro/stiri/actualitate/spit-constanta-recomanda-utilizarea-serviciilor-online-736935.html>

## Direcția de Impozite și Taxe Locale Giurgiu *Acum de la Distanță*

### ***Instituția:***

Direcția de Impozite și Taxe Locale Giurgiu

### ***Numele Bunei Practici:***

Acum de la Distanță

### ***Persoană de contact:***

Laurențiu Țintea, director executiv

### ***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

**Oferirea de soluții de acces de la distanță, la TOATE serviciile DITL Giurgiu**

În contextul creșterii mobilității contribuabililor, în special din comunitățile medii și mici, soluțiile de acces on-line la serviciile administrației publice tind să devină un mecanism care se bucură de un interes din ce în ce mai crescut din partea cetățenilor.

### ***Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:***

**Obiectivul principal** a fost și este acela de a oferi on-line toate serviciile pe care această instituție le oferă în modul clasic (prin contact direct la ghișeu sau casierii).

Cu alte cuvinte, orice contribuabil cu domiciliul în municipiul Giurgiu să poată apela la serviciile DITL Giurgiu (obținere de documente fiscale, declararea tranzacțiilor auto sau imobiliare, plăți de impozite, taxe și amenzi etc.) de oriunde din lume, folosindu-și propriile terminale pentru acces (telefon, tabletă, laptop, etc.).

### ***Parteneriate:***

Platforma pentru Integrarea Serviciilor de E-Guvernare în Sistemul Electronic Național – Punctul de Contact Unic electronic – deținută de Autoritatea pentru Digitalizarea României (ADR).

## Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:

Implicarea contribuabililor a vizat doar primirea de către aceștia a materialelor de informare – flyere – la punctele de contact din cadrul instituției (registratură, casierii, spațiile destinate relației cu publicul).



**DITL GIURGIU.RO**  
**ACUM DE LA DISTANȚĂ**  
<https://ditlgiurgiu.ro/Service-Online>  
Fără ghize. Fără șeva. Fără timp pierdut.

DITL Giurgiu pune la dispoziția contribuabililor persoane fizice și juridice, posibilitatea obținerii anumitor documente on-line prin platforma PUNCTUL DE CONTACT UNIC ELECTRONIC (PCUe) dezvoltată de Agenția pentru Agenda Digitală a României - Platforma pentru Integrarea Serviciilor de E-Guvernare în Sistemul Electronic Național.

**GATA CU COZILE LA GHIȘEU!**  
Transmite dosarul **ONLINE** în orice moment.

Accesează <https://ditlgiurgiu.ro/Service-Online>: Documente online de pe telefon, tabletă sau PC și scapi de ghișeu!

**Procedurile disponibile pentru contribuabili persoane fizice:**

- Cerere pentru emisia Certificatului Fiscal
- Declaraarea numărului de persoane pentru Taxa de Habitat în vederea obținerii Notei de plată anuală
- Declaraarea clădirilor nou construite aflate în proprietatea persoanelor fizice
- Declaraarea clădirilor rezidențiale/nerezidențiale aflate în proprietatea persoanelor fizice
- Declaraarea terenurilor aflate în proprietatea persoanelor fizice
- Declaraarea autovehiculelor aflate în proprietatea persoanelor fizice
- Declaraarea autovehiculelor peste 12 tone aflate în proprietatea persoanelor fizice
- Restituiri amenzi, impozite, taxa judiciară de timbru persoane fizice
- Compensare obligații de plată între contribuabili diferiți persoane fizice

**Procedurile disponibile pentru contribuabili persoane juridice:**

- Declaraarea clădirilor nou construite aflate în proprietatea persoanelor juridice
- Declaraarea clădirilor rezidențiale/nerezidențiale aflate în proprietatea persoanelor juridice
- Declaraarea terenurilor aflate în proprietatea persoanelor juridice
- Declaraarea autovehiculelor aflate în proprietatea persoanelor juridice
- Declaraarea autovehiculelor peste 12 tone aflate în proprietatea persoanelor juridice
- Restituiri amenzi, impozite, taxa judiciară de timbru persoane juridice
- Compensare obligații de plată între contribuabili diferiți persoane juridice

0246.231.521 - Secretariat  
0246.213.893 - Fax Secretariat  
0246.213.112 - Serviciul Financiar Contabil (SFC)  
0246.213.165 - Biroul Persoane Fizice (BPF)  
0246.213.195 - Biroul Persoane Fizice (Amenzi)  
0723.152.226 - Biroul Persoane Juridice  
0722.454.646 - Biroul Execuții Săle

**DITL GIURGIU**  
EFICIENȚĂ ȘI INTEGRITATE

## Resurse utilizate / alocate (umane, financiare, logistice) buneii practici:

Constrânși de multe ori de resursele limitate alocate, cele mai la îndemână au fost resursele proprii de care instituția a dispus.

Resursele implicate au vizat câteva categorii:

- ✓ resurse umane
- ✓ resurse informatice - hardware și software
- ✓ resurse financiare

**Resursele umane** implicate în această campanie au fost reprezentate exclusiv de angajați ai DITL Giurgiu – plecând de la activități de implementare a platformei PCUe (Punctul de Contact Unic electronic) – Platformă pentru Integrarea Serviciilor De E-Guvernare în Sistemul Electronic Național, deținută de Autoritatea pentru Digitalizarea României (ADR) cu structurile informatice proprii ale DITL Giurgiu și până la crearea conținutului componentei de promovare (copyright sau crearea de conținut) sau distribuția mesajelor de informare pe canale adecvate publicului țintă.

**Resursele informatice** nu au făcut obiectul vreunui proiect sau vreunei achiziții speciale, dedicate acestei practici. Au fost folosite echipamentele hardware existente, iar acolo unde a fost necesar s-au folosit soluții open source, evident cu respectarea nivelelor de securitate optime necesare.

**Resursele financiare** au fost reprezentate de:

- ✓ costurile de obținere a numelui de domeniu, certificatele calificate digitale pentru optimizarea nivelului de securitate al site-ului <https://ditlgiurgiu.ro/> – 272 lei;
- ✓ costurile campaniei de promovare – doar tipărirea bannere-lor, flyere-lor și colantelor (creația și editarea făcându-se cu resurse umane proprii) – 3.600 lei (4 bannere, dimensiune 1m x 6m, 15.000 flyere, dimensiune 10cm x 21 cm și colante, dimensiune 5cm x 30cm).



## **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Demararea implementării a avut loc în decembrie 2017, însă o accelerare atât a implementării, dar mai ales a promovării ca alternativă funcțională a serviciilor oferite, a avut loc la începutul anului 2020.

Cu toții am anticipat, practic, ce va urma din punct de vedere al restricțiilor de acces fizic al oamenilor în cadrul instituțiilor publice, astfel că se impunea pregătirea unei alternative la *ghișeul-fizic* sau *casieria-fizică*, mai mult decât oricând.

### **Durata**

01.12.2017 – 31.12.2017: încheierea protocolului de colaborare cu Autoritatea pentru Digitalizarea României (ADR).

### **Activități**

- ✓ 10.01.2018 – 15.01.2018 – definirea Birourilor implicate în fluxul online – <https://edirect.e-guvernare.ro/>;
- ✓ 16.01.2018 – 19.01.2018 – înrolarea angajaților în structurile virtuale create – <https://edirect.e-guvernare.ro/>;
- ✓ 20.01.2018 – 10.02.2018 – crearea, documentarea procedurilor online și asocierea acestora cu birourile și e-mailurile asociate activității specifice – <https://edirect.e-guvernare.ro/>;
- ✓ 10.02.2018 – 15.02.2018 – publicarea, interconectarea și explicarea procedurilor pe site-ul autorității publice locale – <http://impozitelocale.primariagiurgiu.ro>;

Posibilitatea realizării unor proceduri online este menționată și în contul fiecărui utilizator din <https://www.ghiseul.ro/ghiseul/public>;

- ✓ 12.03.2018 – prima solicitare soluționată pe fluxul online;
- ✓ 01.09.2018 – publicarea, interconectarea și explicarea procedurilor pe site-ul autorității publice locale se face pe domeniu dedicat la – <https://ditlgiurgiu.ro> (am achiziționat practic la noul domeniu pe care am mutat toate serviciile folosite).

### **Management**

Dezvoltarea și implementarea tehnică a fost realizată de Alin Ciobanu, șef Birou Informatică fiscală. Coordonarea tehnică și procedurală (organizarea proceselor) – Laurențiu Țintea, director executiv.

În toate procesele au fost implicați angajați din cadrul Biroului Persoane fizice, Biroului Persoane juridice, executări silite, Biroul Juridic sau Informatică fiscală, numărul celor implicați în aceste procese (urmărirea solicitărilor, asigurarea suportului, urmărirea fluxului inter-compartimental și livrarea serviciului/produsului/documentelor) se ridică la 25-30 de angajați, fiind necesare revizuirea/actualizarea procedurilor operaționale și a fișelor de post pentru toți cei implicați în aceste procese.

### **Comunicare**

De la crearea conținutului, realizarea materialelor de promovare și până la alegerea canalelor de comunicare, totul s-a făcut cu resurse interne, astfel:

#### A) Outdoor

- ✓ s-au folosit 4 bannere de dimensiuni 1 x 6 metri (care, ulterior expirării perioadei de afișare, au fost amplasate pe fațadele celor 3 locații ale DITL, asigurând și în prezent informarea tuturor celor interesați);
- ✓ rularea unor clipuri video de 10 și 30 de secunde pe panoul led (4 x 3 metri) din centrul administrativ al orașului (<https://www.youtube.com/watch?v=ge4ZwP9npvg> și <https://www.youtube.com/watch?v=g0CnkTZzuJg>).

#### B) Indoor:

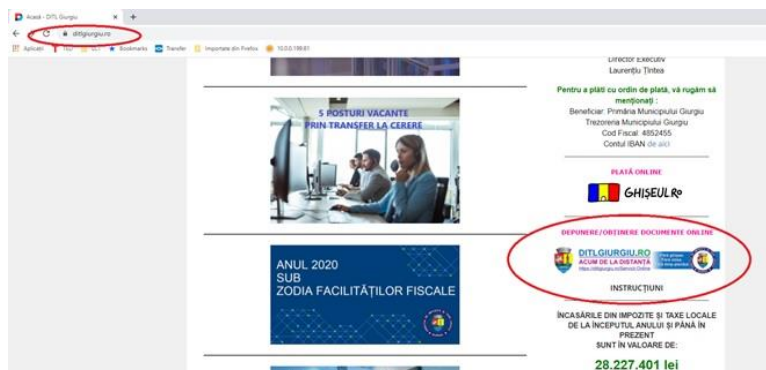
- ✓ flyere expuse la toate punctele de relații cu contribuabilii. Fiecare cetățean care lasă un document la registratura fizică primește, odată cu numărul de înregistrare, un pliant/flyer cu informațiile necesare folosirii on-line a serviciilor DITL Giurgiu;
- ✓ colante (5 x 30 cm) aplicate identic pe toate intrările de acces a contribuabililor (în zona mânerelor sau clanțelor ușilor, pentru o vizibilitate maximă la folosirea intrării) din cadrul tuturor instituțiilor din subordinea Primăriei Municipiului Giurgiu (sediul primăriei, Direcția de Asistență Socială, DITL, Direcția de Evidența Populației etc.).

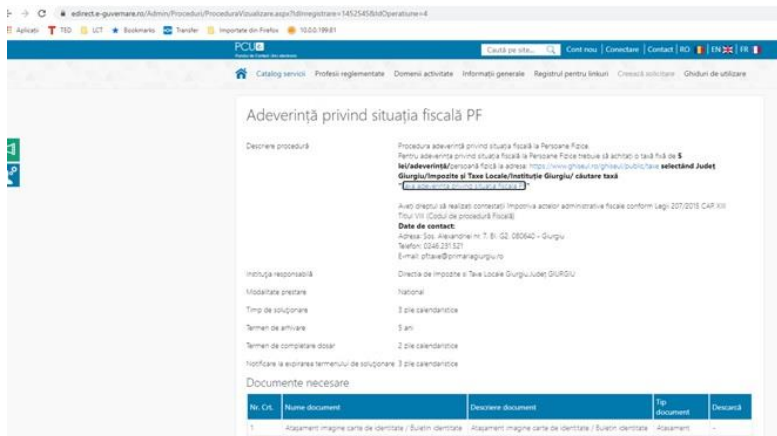


#### Cum se desfășoară procesul?

Concret, oricine dorește să apeleze la serviciile DITL Giurgiu trebuie să acceseze site-ul instituției, <https://ditlgiurgiu.ro/>, apoi să apese banner-ul „ACUM DE LA DISTANȚĂ” din partea dreaptă.

Utilizatorul este apoi redirecționat către platforma [e-guvernare.ro](https://e-guvernare.ro), la Punctul de Contact Unic electronic, unde utilizatorul poate opta pentru serviciul de care are nevoie.





După identificarea serviciului (de exemplu, solicitarea unei adeverințe privind situația fiscală PF), utilizatorul dă click pe această procedură, regăsind descrierea acesteia, documentele care necesită să fie atașate solicitării pentru obținerea serviciului sau documentului și câteva

informații privind datele de contact sau termenul de păstrare al documentului emis electronic.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Implementarea și utilizarea pe scară din ce în ce mai largă a serviciilor online destinate cetățenilor și mediului de afaceri, alături de mobilitatea oferită de echipamentele moderne de comunicații electronice duc la utilizarea tehnologiilor și digitalizarea la un alt nivel în cadrul comunităților din România.

Accesarea digitalizată a informațiilor deținute de DITL Giurgiu, completarea de formulare online pe platforma dedicată, furnizarea de documente semnate electronic, plata online a taxelor și impozitelor, depunerea prin internet a declarațiilor către DITL Giurgiu au devenit modalități normale de interacțiune cu administrația publică.

Un alt avantaj obținut pe parcursul derulării proiectului „ACUM DE LA DISTANȚĂ” a fost acela al creșterii numărului angajaților DITL Giurgiu deținători de semnătură electronică, de la 2-3 în 2017, la 28 de utilizatori, dintr-un total de 34 de angajați în prezent, care se ocupă strict de activitatea fiscală.

Beneficiile utilizării serviciilor publice online sunt uriașe, atât la nivelul administrației publice cât, mai ales, la nivelul cetățenilor și mediului de afaceri.

Timpul recuperat de la cozile la ghișee sau în trafic, micșorarea timpului de așteptare în picioare, în căldură sau în frig, reducerea timpului de rezolvare, reducerea dependenței de programul de lucru la ghișeu, diversificarea mijloacelor de informare sau de interacțiune sunt beneficii evidente pentru persoanele care trebuie să interacționeze cu administrația publică locală din Giurgiu.

La toate acestea se mai pot adăuga: reducerea birocrăției, creșterea transparenței și a eficienței prin utilizarea tehnologiilor moderne și automatizarea fluxurilor de activități din cadrul Direcției de Impozite și Taxe Locale Giurgiu. Acestea vor deveni în scurt timp premisele unei administrații „smart”, adaptabile, eficiente și integre.

Eficiența și Integritatea sunt două dintre dezideratele pe care Direcția de Impozite și Taxe Locale Giurgiu și le-a asumat de mai bine de 8 ani, atât în relația internă dintre angajați, dar mai ales pe relația externă cu cetățenii.

## **Lecții învățate:**

Oferta poate crea în unele cazuri cererea, mai ales dacă o ofertă nouă este mai avantajoasă (ca timp și costuri) decât celelalte alternative.

Implementarea unor proceduri de lucru, promovarea permanentă a acestora la nivelul comunității/publicului țintă poate crea într-un timp rezonabil o nevoie, o cerere din partea celor cărora se adresează serviciul respectiv.

## **Rezultate:**

Dacă inițial „apetitul” contribuabililor giurgiuveni pentru servicii fiscale on-line nu a fost unul spectaculos, de-a lungul anilor 2020 și 2021 lucrurile au evoluat. Astfel, încet-încet, pașii pe care ar trebui să-i urmeze un solicitant de servicii on-line au devenit ceva mai familiari, judecând după evoluțiile înregistrate în acești 2 ani:

Nr.	Anul	Număr solicitări de servicii on-line
1	2018	2
2	2019	244
3	2020	326
4	2021 (la 31.07)	196

Poate că acest proiect nu surprinde prin inedit sau prin resursele angajate, de-a lungul evoluției lui. Însă cu siguranță – până la apariția unor resurse mult mai generoase – această alternativă pentru cetățeni are menirea de a crea o nevoie în rândul cât mai multor contribuabili din municipiul Giurgiu, menajând pentru început cheltuirea de resurse materiale semnificative, a banului public, în ultimă instanță.

Am preferat în această fază să creăm și să implementăm ceva „cu ce am avut prin casă” – platforma e-gurvernare disponibilă de mai multă vreme, resurse open-source sau creativitatea și dăruirea angajaților – și după o perioadă – când nevoile de servicii on-line ale cetățenilor vor deveni evidente (să zicem, printr-un număr de solicitări mai crescut sau solicitări mai variate), să angajăm resurse importante în această direcție.

## **Referințe:**

Componenta de transformare digitală a unei mari părți dintre activitățile instituțiilor publice din România creează premisele accentuării eficacității, transparenței și simplității în relația cu cetățenii, toate acestea ducând la o productivitate mult mai ridicată a proceselor implementate.

Conștientizarea necesității noilor tehnologii de către conducătorii instituțiilor publice, a adaptării continue la cerințele cetățenilor, serviciile publice online de calitate, sigure și rapide sunt doar câteva dintre elementele de viziune pe care Autoritatea pentru Digitalizarea României le dezvoltă și la care Direcția de Impozite și Taxe Locale Giurgiu a subscris de mai bine de 13 ani (odată cu aderarea la ghiseul.ro) și cu care continuăm „să ținem” pasul, bineînțeles, în limita resurselor de care dispunem.

**Linkuri:**

---

- ✓ <https://ditlgiurgiu.ro/>
- ✓ <https://edirect.e-guvernare.ro/Admin/Catalog/CatalogProceduriCetatean.aspx?idJudet=19&idInstit=16562&nrRanduri=20&paginaCrt=0>
- ✓ <https://www.ghiseul.ro/ghiseul/public>
- ✓ <https://www.youtube.com/channel/UCpg6WcS4m5-fA9jLS1qw5dw>

## Instituția Prefectului - Județul Harghita *PRACTICaTA*

### ***Instituția:***

Instituția Prefectului - Județul Harghita

### ***Numele Bunei Practici:***

PRACTICaTA

### ***Persoană de contact:***

Laura Luca  
Romulus–Bogdan Țifrea

### ***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Nivelul scăzut al informațiilor deținute de tinerii din comunitatea județeană, și în mod deosebit a celor cu oportunități reduse cu privire la contribuția pe care o pot avea prin valorificarea și dezvoltarea aptitudinilor și competențelor tehnice și non-tehnice însușite în școală pentru o viitoare carieră de succes în domeniul administrației publice județene, se reflectă pe de o parte în interesul scăzut al acestora de a se întoarce și a profesa în județ, iar pe de altă parte în creșterea gradului de ocupare a funcțiilor publice de către persoane cu vârsta de peste 30 de ani<sup>1</sup>.

Această situație va avea, pe termen mediu și lung, un impact negativ asupra eficienței activității resurselor umane din sectorul public, dar și a serviciilor publice, ținând cont că, în noul context, devine tot mai stringentă necesitatea alinierii administrației publice și, implicit, a resursei umane la exigențele noii și viitoarei ere digitale, statuate în documentele de politici publice ale Uniunii Europene: „Strategia Digitală Europeană”, „Decada Digitală Europeană”, „Programul Digital European”, „Agenda Competențelor Digitale” și transpuse la nivel național în cadrul Planului Național de Investiții și Relansare Economică, în Strategia privind Digitalizarea Educației din România și planul aferent acesteia<sup>2</sup> în cel al Strategiei Naționale privind Agenda Digitală pentru România 2020, precum și în obiectivele pentru anul 2021 ale Agenției Naționale ale Funcționarilor Publici.

<sup>1</sup> <https://data.gov.ro/dataset/structura-pe-grupe-de-varsta-a-corpului-functionarilor-publici-2018>

<sup>2</sup> <https://www.edu.ro/sites/default/files/SMART.Edu%20-%20document%20consultare.pdf>.

În cadrul *Planului operațional de măsuri* este prevăzută ca măsură și dezvoltarea stagiilor de practică pentru elevi și studenți, prin care sunt consolidate și aplicate competențele digitale necesare pe piața muncii, pag. 22.

## **Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:**

Scopul principal al proiectului este de a crea o sinergie între instituțiile publice locale/județene și sectorul neguvernamental, în vederea îmbunătățirii nivelului de cunoștințe ale tinerilor cu privire la domeniul de activitate al administrației publice locale și de a contribui la dezvoltarea abilităților și competențelor profesionale și digitale ale acestora.

### **Obiectivele specifice care vor fi atinse până la finalul proiectului:**

- ✓ OS1: creșterea gradului de conștientizare în rândul a 500 de tineri din 8 licee din Miercurea Ciuc, județul Harghita, aflați în ani terminali, cu privire la urmarea unei cariere în domeniul administrației publice locale/județene, prin participarea la stagii de practică în 12 instituții publice locale din municipiul Miercurea Ciuc, în perioada 1 iulie - 31 august 2021;
- ✓ OS3: dezvoltarea nivelului competențelor digitale dobândite în școală de către tinerii de liceu participanți la stagiile de practică prin dezvoltarea de noi competențe digitale aplicate, specifice domeniului de activitate al celor 12 instituții publice, precum și prin implementarea aplicației digitale Mentimeter, pentru facilitarea evaluării online a cunoștințelor acumulate de tinerii implicați în acest proiect, dar și a altor instrumente digitale (YouthPass, Europass, Platforma Proiectului);
- ✓ OS3: consolidarea relației dintre sectorul non-guvernamental și cel public din județ prin asocierea resurselor umane și financiare ale acestora în vederea creării de oportunități de educare și formare pentru tinerii din comunitate în concordanță cu exigențele impuse de progresul rapid al noilor tehnologii, cum ar fi inteligența artificială, robotica, tehnologiile de tip cloud computing și blockchain.

### **Rezultatele preconizate a fi obținute:**

- ✓ 12 acorduri de parteneriat încheiate între Asociația Young Europe Society Y.E.S. și instituțiile participante la stagiile de practică;
- ✓ 20 de stagii de practică organizate;
- ✓ 20 de tineri stagiați instruiți cu privire la modul de funcționare, procedurile, limbajul și competențele digitale specifice dezvoltate/utilizate în instituțiile publice din administrația publică județeană, partenere în proiect;
- ✓ 20 de tineri stagiați informați cu privire la oportunitățile oferite de programele pentru tineret ale Uniunii Europene;
- ✓ 20 de jurnale de practică;
- ✓ 20 planuri de acțiune privind viitorul profesional al tinerilor participanți;
- ✓ 20 de certificate YouthPass completate de tineri online la secțiunea specifică și emise de oficialitățile Uniunii Europene și 20 de Curriculum Vitae - Europass completate online;
- ✓ 20 de certificate de participare la stagiul de practică emise de Instituția Prefectului - Județul Harghita;
- ✓ 500 de tineri familiarizați cu oportunitatea dezvoltării unei cariere în domeniul administrației publice și cu privire la oportunitățile oferite de programele pentru tineret ale Uniunii Europene;
- ✓ 12 instituții publice cu expertiză în organizarea stagiilor de practică pentru tineri;

- ✓ 6 comunicate de presă;
- ✓ 1 pagină web dedicată proiectului „PRACTICaTA”;
- ✓ 1 material video care va surprinde experiența instituțiilor implicate și a stagiilor;
- ✓ 20 de materiale de prezentare a experienței practice trăite și diseminarea acestora în unitățile școlare din care provin tinerii stagiați;
- ✓ 1 prezentare a proiectului și a rezultatelor acestuia angajaților din cele 12 instituții publice partenere (12 ședințe de promovare);
- ✓ 1 prezentare privind rezultatele intermediare ale proiectului (12 ședințe informative);
- ✓ 1 prezentare privind rezultatele finale ale proiectului (12 ședințe informative).

### **Parteneriate:**

- ✓ Instituția Prefectului - Județul Harghita;
- ✓ Agenția pentru Protecția Mediului Harghita;
- ✓ Direcția Județeană pentru Cultură Harghita;
- ✓ Inspectoratul Școlar Județean Harghita;
- ✓ Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Harghita;
- ✓ Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială;
- ✓ Direcția de Sănătate Publică Harghita;
- ✓ Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita;
- ✓ Agenția de Plăți și Intervenție pentru Agricultură – Centrul Județean Harghita;
- ✓ Oficiul Județean de Studii Pedologice și Agrochimice Harghita;
- ✓ Centrul de Prevenire, Evaluare și Consiliere Antidrog Harghita;
- ✓ Crucea Roșie, filiala Harghita.

### **Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:**

80% dintre activitățile proiectului sunt derulate prin acțiunea voluntară a celor implicați: elevi, reprezentanți ai Asociației Young Europe Society, funcționari publici de conducere și execuție. Fiecare dintre părțile implicate a înțeles valoarea adăugată pe care implementarea acestui proiect o va avea pe termen scurt și mediu asupra consolidării cooperării interinstituționale în viitor, în vederea creării de oportunități de educare și formare a tinerilor din comunitate în concordanță cu nevoile acestora, dar și cu cele ale comunității din care provin.

### **Resurse utilizate / alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:**

Pentru desfășurarea proiectului au fost alocate următoarele resurse:

**Resurse umane – echipa proiectului este formată din:**

- ✓ 12 funcționari de conducere;
- ✓ 42 de funcționari publici însărcinați cu coordonarea și implementarea stagiilor de practică;
- ✓ 1 manager proiect;
- ✓ 12 mentori (1 mentor pentru fiecare instituție publică).



### Grup țintă:

- ✓ 500 elevi din cele 8 licee, beneficiari indirecti ai proiectului;
- ✓ 20 elevi beneficiari directi ai proiectului.



**Resurse de timp** – perioada consacrată implementării proiectului 01.05.2020 – 30.04.2022.

**Resurse logistice** – pentru buna desfășurare a proiectului se asigură resursele logistice necesare:

- ✓ cele 12 instituțiile publice implicate asigură fiecărui elev accesul la un calculator dotat cu aplicațiile informatice specifice activității pe care o desfășoară în mod curent, precum și la materialele și documentele care reglementează domeniul propriu de activitate (acces la soft-ul/programul legislativ al instituțiilor publice implicate; acces la site-ul instituției pentru consultarea domeniilor de activitate și a regulamentelor de funcționare și organizare etc., utilizarea bazelor de date proprii pentru rezolvarea sarcinilor date etc.);
- ✓ instalarea aplicației Mentimeter și asigurarea logării la aceasta;
- ✓ materiale necesare pentru desfășurarea activităților proiectului – birotică și papetărie, xerox, scaner, imprimante etc.;
- ✓ planul activităților stagiilor de practică pe zile.

### Resurse financiare

Proiectul beneficiază de un buget alocat în valoare de 19.000 Euro și este finanțat prin Corpul European de Solidaritate. Cheltuielile sunt defalcate pe cinci categorii:

- ✓ *transport*: asigurarea cheltuielilor cu transportul pentru elevii care fac naveta în municipiul Miercurea Ciuc, unde se derulează proiectul;
- ✓ *sprijin organizatoric*: costuri legate direct de punerea în aplicare a activităților din cadrul stagiilor de practică;
- ✓ *sprijin pentru incluziune*: costuri legate direct de punerea în aplicare a activităților din cadrul stagiilor sau de la locurile de muncă în care sunt

implicați tineri cu mai puține oportunități (de exemplu, pregătirea, consolidarea mentoratului, monitorizarea și sprijinirea participanților, validarea rezultatelor învățării), cu excepția subzistenței;

- ✓ *indemnizația de reînstalare*: contribuție la cheltuieli personale suplimentare pentru participanți (elevi);
- ✓ *sprijin lingvistic*: costurile legate de sprijinul oferit participanților în timpul activității, în scopul aprofundării limbii pe care o vor folosi pentru îndeplinirea sarcinilor de voluntariat (pentru elevii care au ca limbă maternă limba maghiară).

Totodată, prin perfectarea parteneriatelor între Asociația Y.E.S. și cele 12 instituții implicate, fiecare partener contribuie la asigurarea resurselor umane și logistice (stațiile de lucru, materiale informative, locațiile de desfășurare a activităților), necesare desfășurării optime a activităților proiectului.

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

#### **Activitatea 1**

- a. Titlul activității: *Încheiere parteneriate: stabilire parteneri și perfectarea de acorduri parteneriale*;
- b. Data/perioada de desfășurare: 28.06.2021;
- c. Locul desfășurării: sala de videoconferințe a Palatului Administrativ, Miercurea Ciuc
- d. Participanți: reprezentanții Asociației Y.E.S., ai Instituției Prefectului - Județul Harghita, precum și ai următoarelor instituții: Agenția pentru Protecția Mediului Harghita, Direcția Județeană pentru Cultură Harghita, Inspectoratul Școlar Județean Harghita, Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Harghita, Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială, Direcția de Sănătate Publică Harghita, Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita, Agenția de Plăți și Intervenție pentru Agricultură - Centru Județean Harghita, Oficiul Județean de Studii Pedologice și Agrochimice Harghita, Centrul de Prevenire, Evaluare și Consiliere Antidrog Harghita; Crucea Roșie filiala Harghita.

#### **Activitatea 2**

- a. Titlul activității: *Organizare interviu online pentru selecția a 20 de tineri care vor participa la stagiile de practică organizate prin proiectul „PRACTICaTA” - prima ediție*;
- b. Data/perioada de desfășurare: 15.06 – 25.06.2021;
- c. Locul desfășurării: sediul Asociației Y.E.S. și platforma PASS;
- d. Participanți: 12 mentori, reprezentanți ai Asociației Y.E.S., aproximativ 500 liceeni, parteneri;
- e. Descrierea pe scurt a activității:
  - ✓ informare a aproximativ 500 de liceeni prin intermediul directorilor unităților de învățământ din ciclul liceal cu privire la proiect și la condițiile/profilul pe care trebuie să le îndeplinească un candidat pentru a putea deveni stagiar;
  - ✓ stabilire membrii comisiei interviu;
  - ✓ elaborare Plan interviu, cu stabilirea criteriilor de selecție a celor 20 de tineri care vor participa la stagiile de practică organizate prin proiectul „PRACTICaTA”;

- ✓ informarea celor aproximativ 68 elevi pre-înscriși în platforma proiectului cu privire la organizarea interviului pentru selecția celor 20 de tineri care vor participa la stagiile de practică, precum și la ziua de desfășurare a acestuia;
- ✓ desfășurare interviuri;
- ✓ afișare rezultate selecție interviu în ordinea descrescătoare a punctajului obținut de elevii participanți cu repartizarea în instituțiile publice conform opțiunii exprimate de către aceștia în etapa de pre-înscriseri;
- ✓ confirmare/infirmare participare, urmare a rezultatelor obținute de elevi și a repartiției;
- ✓ înscrierea individuală a fiecărui stagiar în platforma PASS pentru validarea selecției.

### Activitatea 3

- a. Titlul activității: *Organizarea și desfășurarea celor 62 de zile stagii de practică*;
- b. Data/perioada de desfășurare: 01.07 – 31.07.2021;
- c. Locul desfășurării: sediul celor 12 instituții publice partenere din Miercurea Ciuc, sediul Asociației Y.E.S.;
- d. Participanți: 56 funcționari publici, 12 mentori, reprezentanți ai Asociației Y.E.S., 20 liceeni stagiați, parteneri;
- e. Descrierea pe scurt a activității:
  - ✓ elaborarea de planuri privind modul de muncă, programul și procedurile aferente activităților pe care le vor desfășura cei 20 de stagiați în cadrul celor 12 instituții publice partenere, pe parcursul celor 62 zile de practică, de către funcționarii publici desemnați cu coordonarea stagiilor de practică și prezentarea acestora elevilor stagiați și celor 12 mentori însărcinați cu ghidarea și acordarea de sprijin, în vederea unei integrări ușoare a acestora în noul mediu de învățare;
  - ✓ instruirea stagiilor cu privire la normele de protecție a muncii și de apărare împotriva incendiilor, cu măsurile sanitare impuse de pandemia de COVID-19, specifice activităților pe care le va desfășura;
  - ✓ familiarizarea acestora cu biroul, mijloacele și aplicațiile tehnologice pe care le vor avea la îndemână pentru desfășurarea practicii – stația de lucru și aplicațiile informatice folosite în activitatea instituției unde își desfășoară activitatea, inclusiv instalarea și logarea la un instrument informatic prin care se asigură testarea interactivă a cunoștințelor acumulate și interacțiunea dintre participanții la stagiile de practică – Mentimeter;
  - ✓ stabilirea de sarcini de lucru care apelează la aplicațiile digitale, la mijloacele multimedia folosite în mod curent de instituția publică în care se desfășoară stagiul de practică și asigurarea îndrumării stagiilor pe tot parcursul stagiului de practică pentru îndeplinirea sarcinilor stabilite pentru fiecare zi de practică prin funcționarii publici îndrumători;
  - ✓ întocmirea, de către fiecare stagiar, a unui jurnal de practică în care sunt menționate cele mai importante achiziții practice și digitale pentru fiecare zi de practică;

- ✓ funcționarul public îndrumător întocmește săptămânal un raport privind parcursul și evoluția stagiului.

#### Activitatea 4

- Titlul activității: *Monitorizarea stagiilor de practică*;
- Data/perioada de desfășurare: 01.07 – 31.08.2021;
- Locul desfășurării: sediul celor 12 instituții publice partenere și Asociația Y.E.S.;
- Participanți: 56 funcționari publici, 12 mentori, reprezentanți ai Asociației Y.E.S., 20 liceeni selectați, parteneri;
- Descrierea pe scurt a activității: fiecare dintre cele două părți implicate:
  - ✓ Asociația Y.E.S. – instituția publică parteneră monitorizează activitățile prevăzute în Planurile aferente stagiilor de practică specifice fiecărei dintre cele 12 instituții și înregistrează progresul și competențele – cunoștințe, abilități și aptitudini – în rapoartele de monitorizare;
  - ✓ Asociația Y.E.S. întocmește rapoartele de monitorizare inițiale, intermediare și finale cu privire la evaluarea indicatorilor care măsoară satisfacția stagiilor, cunoștințele dobândite și propunerile pentru îmbunătățirea activității;
  - ✓ Comunicarea acestor rapoarte partenerilor.

#### Activitatea 5

- Titlul activității: *Emitere certificat YouthPass și completarea Europass, în vederea cunoașterii elementelor și informațiilor care contează în concursul de angajare*;
- Data/perioada de desfășurare: 10.09 – 15.09.2021;
- Locul desfășurării: sediul Instituției Prefectului - Județul Harghita;
- Participanți: 56 de funcționari publici, 12 mentori, reprezentanți ai Asociației Y.E.S., 20 liceeni selectați, parteneri;
- Descrierea pe scurt a activității:
  - ✓ prezentarea, la începutul implementării proiectului, a certificatului Youthpass și a C.V.-ului în formatul european Europass și a competențelor pe care acestea le cuprind, competențe care sunt urmărite a fi atinse în mod conștient de către tinerii practicanți în cadrul celor 62 de zile de practică;
  - ✓ îndrumarea stagiilor pe tot parcursul completării celor două documente.

#### Activitatea 6

- Titlul activității: *Management de proiect și comunicare*;
- Data/perioada de desfășurare: 01.05.2020 – 30.04.2022;
- Locul desfășurării: sediul Instituției Prefectului - Județul Harghita;
- Participanți: 56 de funcționari publici, 12 mentori, reprezentanți ai Asociației Y.E.S., 20 de liceeni selectați, parteneri;
- Descrierea pe scurt a activității:
  - ✓ managementul proiectului este asigurat pe tot parcursul proiectului și urmărește, pe baza unor rapoarte intermediare de progres, stadiul în care se află proiectul, dacă activitățile sunt realizate în concordanță cu termenele, resursele umane și financiare stabilite în Graficul de

- implementare al proiectului și impactul riscurilor care ar putea apărea în derularea proiectului;
- ✓ comunicarea în cadrul proiectului se realizează prin utilizarea mijloacelor moderne de comunicare: e-mail, Facebook, platforma Mentimeter, smartphone, Ipod etc.;
  - ✓ vizibilitatea proiectului este asigurată prin mai multe elemente de promovare ale acestuia: crearea unui logo care va fi imprimat pe toate materialele promoționale (steaguri, pixuri, roll-up și tricouri), crearea unei pagini pe site-ul Asociației Y.E.S., postarea comunicatelor de presă privind implementarea proiectului pe site-urile Instituției Prefectului - Județul Harghita și a Inspectoratului Școlar Județean Harghita și a informațiilor de ultim moment pe Facebook. Totodată, va fi realizat un video promoțional al proiectului, prin care va fi ilustrată experiența stagiilor și a personalului din instituțiile publice implicate.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

#### **Eficiență**

Metodele elaborate și puse în practică (planurile pentru stagiile de practică, aplicațiile digitale proprii fiecărei instituții și cele nou introduse, rapoartele de progres, evaluările periodice ale progresului stagiilor), resursele umane și financiare asigură atingerea rezultatelor proiectului și contribuie mai ales la creșterea gradului de cunoștințe în domeniul administrației publice în rândul tinerilor stagiari direct implicați, dar și a celor care participă indirect la acest proiect.

#### **Eficacitate**

Gradul ridicat de satisfacție al stagiilor și implicarea în activitățile cuprinse în Planurile aferente stagiilor de practică, interesul crescut al acestora pentru însușirea de noi cunoștințe tehnice și non-tehnice specifice instituției publice în care are loc stagiul de practică, așa cum rezultă din evaluările inițiale și intermediare efectuate până în prezent, denotă eficacitatea mijloacelor teoretico-practice, a resurselor umane și financiare folosite în implementarea proiectului.

#### **Impact**

Implementarea proiectului a adus deja o serie de schimbări pozitive în rândul tuturor celor implicați. Astfel, elevii stagiari manifestă o creștere a interesului față de activitățile prevăzute în stagiile de practică, precum cele care contribuie pe de o parte la dezvoltarea de noi competențe tehnice/digitale prin utilizarea aplicațiilor informatice specifice activității instituției publice la care se desfășoară stagiul de practică în îndeplinirea sarcinilor date, dar și a celor non-tehnice (cunoașterea domeniului de activitate al administrației publice locale prin însușirea limbajului administrativ prin studiul legislației, regulamentelor de organizare și funcționare etc.). Funcționarii publici îndrumători din instituțiile publice partenere dovedesc o atitudine proactivă și deschidere față de nevoile și interesele tinerilor stagiari și facilitează adaptarea acestora la noul mediu de învățare și lucru. Interacțiunea dintre stagiari și funcționari publici a creat o stare de bine și dorința de a împărtăși cunoștințe și experiențe de viață, contribuind la o integrare mai facilă în noul mediu al celor dintr-un și la stabilirea unor relații durabile, care va continua și după implementarea proiectului. Îmbunătățirea și

consolidarea cooperării dintre sectorul non-guvernamental și cel public din județ, prin asocierea expertizei, resurselor umane și financiare ale acestora a creat și va crea oportunități de educare și formare adaptate la nevoile și cerințele tinerilor din comunitatea locală. Diseminarea experiențelor trăite în cadrul stagiilor de practică în rândul celorlalți liceeni din municipiul Miercurea Ciuc, precum și buna cunoaștere a domeniului administrativ, a activităților, atribuțiilor și competențelor pe care le presupune munca în acest domeniu vor încuraja tinerii să se îndrepte în viitor spre o carieră de succes în administrația publică. Promovarea acestei bune practici, a obiectivelor și a rezultatelor sale în cadrul întâlnirilor Inspectoratului Școlar Județean cu directorii celorlalte unități școlare din județ sau din țară va crea premisele replicării acesteia atât la nivelul întregului județ și, de ce nu, la nivel național. Asociația Y.E.S. va încuraja și alte organizații nonguvernamentale să preia această bună practică și să o implementeze în contexte similare sau diferite.

### ***Lecții învățate:***

Buna cooperare între instituțiile publice și organizația neguvernamentală implicată a demonstrat încă o dată că, atunci când acestea își unesc eforturile și resursele de care dispun, contribuie fără echivoc la dezvoltarea și îmbunătățirea stării unei comunități aflate în dificultate la un moment dat și în același timp, prin exemplul propriu, devin motoare ale schimbării atât în comunitatea locală, cât și cea națională/europeană. Totodată, interacțiunea dintre tinerii stagiați și mai experimentații funcționari publici din instituțiile publice partenere a înlesnit dialogul dintre generații, fapt care a contribuit la maturizarea și creșterea stimei de sine a celor dintâi și la motivarea și creșterea stării de bine a celor din urmă, fapt care a contribuit la crearea unui ambient de lucru prietenos și sigur în cadrul căruia au fost puse cu succes în practică activitățile aferente stagiilor de practică.

### ***Rezultate:***

- ✓ 12 acorduri de parteneriat încheiate între Asociația Young Europe Society Y.E.S. și instituțiile participante la stagiile de practică;
- ✓ 20 de stagii de practică organizate;
- ✓ 20 de tineri stagiați instruiți cu privire la modul de funcționare, procedurile, limbajul și competențele digitale specifice dezvoltate/utilizate în instituțiile publice din administrația publică județeană, partenere în proiect;
- ✓ 20 de tineri stagiați informați cu privire la oportunitățile oferite de programele pentru tineret ale Uniunii Europene;
- ✓ 20 de jurnale de practică;
- ✓ 20 planuri de acțiune privind viitorul profesional al tinerilor participanți;
- ✓ 20 de certificate YouthPass completate de tineri online la secțiunea specifică și emise de oficialitățile Uniunii Europene și 20 de Curriculum Vitae - Europass completate online;
- ✓ 20 de certificate de participare la stagiul de practică, emise de Instituția Prefectului - Județul Harghita;
- ✓ 500 de tineri familiarizați cu oportunitatea dezvoltării unei cariere în domeniul administrației publice și cu privire la oportunitățile oferite de programele pentru tineret ale Uniunii Europene;

- ✓ 12 instituții publice cu expertiză în organizarea stagiilor de practică pentru tineri;
- ✓ 6 comunicate de presă;
- ✓ 1 pagină web dedicată proiectului „PRACTICaTA”;
- ✓ 1 material video care surprinde experiența instituțiilor implicate și a stagiilor;
- ✓ 20 de materiale de prezentare a experienței practice trăite și diseminarea acestora în unitățile școlare din care provin tinerii stagiați;
- ✓ 1 prezentare a proiectului și a rezultatelor acestuia angajaților din cele 12 instituții publice partenere (12 ședințe de promovare);
- ✓ 1 prezentare privind rezultatele intermediare ale proiectului (12 ședințe informative);
- ✓ 1 prezentare privind rezultatele finale ale proiectului (12 ședințe informative).

### Referințe:

---

- ✓ Proiect: PRACTICaTA – Stagii de practică pentru tineri;
- ✓ Număr proiect: 2020-1-RO01-ESC21-078909;
- ✓ Durată: 01.05.2020 – 30.04.2022, proiect finanțat prin Programul Corpul European de Solidaritate.

### Linkuri:

---

- ✓ <https://youtu.be/NJDgc-eiq2l>
- ✓ Site-ul proiectului: <https://yes-eu.ro/practicata/>
- ✓ Facebook: <https://www.facebook.com/YoungEuropeSocietyRomania/>
- ✓ <https://ziarharghita.ro/proiectului-practicata-lansat-in-harghita-stagii-de-practica-pentru-elevi-in-institutiile-publice>
- ✓ <http://www.romaniapozitiva.ro/romania-pozitiva/practicata/>

**Direcția pentru Agricultură Județeană Iași**  
***Oportunitatea educației și formării profesionale***  
***cu ajutorul digitalizării în spațiul rural din județul Iași***

***Instituția:***

Direcția pentru Agricultură Județeană Iași

***Numele Bunei Practici:***

Oportunitatea educației și formării profesionale cu ajutorul digitalizării în spațiul rural din județul Iași

***Persoană de contact:***

Apetroaie Camelia

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Lipsa pregătirii profesionale cu atestare în domeniul Punctelor Gastronomice Locale, pentru înființarea acestora prin accesarea fondurilor europene nerambursabile disponibile în anul 2021 sau cu fonduri proprii.

***Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:***

**Obiective preconizate**

- ✓ îmbunătățirea accesului la servicii de pregătire profesională, informare și consultanță;
- ✓ eficientizarea activității DAJ Iași prin sprijinirea grupurilor țintă în domeniul pregătirii profesionale digitalizate;
- ✓ comunicare eficientă interinstituțională;
- ✓ educație digitală.

**Rezultate preconizate**

- ✓ planificarea și organizarea a 8 activități de informare și consultanță în 8 comune ale județului Iași privind înființarea Punctelor Gastronomice Locale prin accesarea fondurilor europene (Submăsura 6.2), pentru a identifica posibii beneficiari pentru formare profesională în domeniu;
- ✓ organizarea unui curs în domeniul Punctelor Gastronomice Locale (PGL), în parteneriat cu alte instituții;
- ✓ înscrierea online a 12 solicitanți;
- ✓ 12 cursanți care vor absolvi cursul;
- ✓ identificarea a 5 PGL din Regiunea de Nord – Est, contactarea persoanelor autorizate, solicitarea acceptului pentru prezentarea ca exemple de bună practică pentru persoanele din județul Iași, respectiv pentru realizarea unei vizite la PGL;



- ✓ comunicarea online între 3 instituții implicate în organizarea cursului PGL privind detaliile organizatorice (logistica DAJ Iași, documente necesare, informații utile): ANZM, DAJ Iași, DSVSA Iași.
- ✓ participarea online individuală a 2 cursanți, din localitățile de domiciliu / locurile de muncă din comunele județului Iași, separat de participarea online, cu sprijinul logistic al DAJ Iași pentru 10 cursanți.

### **Parteneriate:**

- ✓ **Direcția pentru Agricultură Județeană Iași:**
  - planificarea și organizarea activităților de informare și consultanță pentru identificarea nevoilor de formare profesională în domeniul PGL;
  - inițiativa organizării cursului PGL pentru grupul țintă din județul Iași, cu sprijin logistic instituțional;
  - contactare ANZM, solicitare aprobare curs, responsabil local DAJ Iași pentru informare grup țintă (documente înscriere, program curs, testare) și transmitere documente centralizate la ANZM;
  - identificare PGL de la nivel regional și național, respectiv contactare PGL din regiune și elaborare prezentări Power Point pentru exemple de bună practică în cadrul cursului;
  - logistică pentru curs;
  - contactare DSVSA Iași, solicitare reprezentant pentru curs;
  - promovare oportunități PGL (articol site DAJ Iași, înscriere la Sesiunea științifică „Vectori ai dezvoltării rurale în Regiunea Nord – Est a României”, organizată la data de 14 octombrie 2021 de Academia Română – Filiala Iași, Institutul de Cercetări Economice și Sociale „Gh. Zane”, cu lucrarea: „Punctele Gastronomice Locale – alternativă de valorificare a produselor proprii din exploatațile familiale”).
- ✓ **Agencia Națională a Zonei Montane (ANZM)**, cu sediul în Vatra Dornei, județul Suceava:
  - aprobare organizare curs online;
  - nominalizare lector;
  - comunicare cu DAJ Iași (cerințe condiții organizatorice, acte necesare, perioadă desfășurare curs, program zilnic);
  - transmitere zilnică link de acces online pentru cursanți;
  - evaluare cursanți;
  - eliberare atestate de participare la program de formare profesională.
- ✓ **Direcția Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor Iași (DSVSA):**
  - participare la curs reprezentantă DSVSA;
  - prezentare legislație în domeniul PGL, etape de înființare, cerințe de înregistrare sanitar – veterinară a PGL;
  - clarificări la întrebările adresate de cursanții din județul Iași, respectiv din județul Sibiu (curs online comun).

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

Persoanele din comunele județului Iași au manifestat interes și receptivitate pentru informațiile prezentate în cadrul activităților organizate de DAJ Iași privind oportunitatea înființării PGL, în condițiile în care în județ nu există niciunul.

Accesarea fondurilor europene pentru domeniul PGL este considerată de participanți ca un sprijin real, 3 cursanți inițiind demersuri pentru elaborarea proiectelor în cadrul Submăsurii 6.2 „Sprijin pentru înființarea de activități neagricole în zone rurale” și accesarea sprijinului nerambursabil de 50.000 Euro, pentru înființare PGL în comunele Dobrovăț, Bălțați și Bârnova.

Organizarea cursului de formare profesională pentru PGL este o inițiativă voluntară a unor reprezentanți DAJ Iași, care a fost pusă în practică în condițiile în care instituția nu este acreditată pentru acest domeniu.

Activitatea de voluntariat este reprezentată și de identificarea PGL la nivel național și regional, contactarea reprezentanților din regiunea de Nord – Est și solicitarea acceptului pentru promovarea ca exemple de bună practică, elaborarea a două prezentări Power–Point cu informații privind înființarea și aspecte vizuale din PGL.

După aprobarea cursului de către ANZM, activitatea de voluntariat s-a manifestat și în rândul echipei DAJ Iași.

### ***Resurse utilizate / alocate (umane, financiare, logistice) bunei practici:***

#### **Resurse umane**

La implementarea bunei practici au participat specialiștii Direcției pentru Agricultură Județeană Iași din Compartimentul asistență tehnică zonală și RICA, respectiv Compartimentul de formare profesională, promovare și elaborare proiecte, alături de reprezentanții partenerilor (Agenția Națională a Zonei Montane, cu sediul în Vatra Dornei, județul Suceava; Direcția Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor Iași).

Specialiștii Agenției Naționale a Zonei Montane au pregătire în domeniu și sunt acreditați pentru cursul din cadrul „Programului de formare profesională pentru persoanele care deservește Punctele Gastronomice Locale”.

Personalul din cadrul Direcției pentru Agricultură Județene Iași implicat în implementarea bunei practici are experiență în organizarea activităților de informare, consiliere, consultanță, în mediatizarea rezultatelor pozitive din județul Iași, în colaborare cu diverși parteneri.

Ca urmare a activităților desfășurate în cadrul bunei practici, există mai multe solicitări pentru organizarea cursurilor privind Punctele Gastronomice Locale (PGL) și a activităților de informare și consiliere pentru înființarea PGL prin accesarea fondurilor europene sau cu fonduri proprii, respectiv multiplicarea activităților în alte comunități.

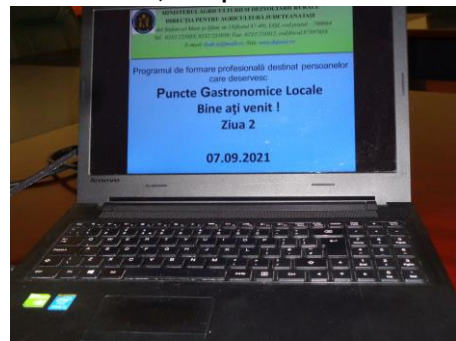
#### **Resurse financiare**

Buna practică nu a avut un buget individualizat pentru activitățile desfășurate. Contribuțiile privind mijloacele utilizate au fost comune, din partea Direcției pentru Agricultură Județene Iași, respectiv a partenerilor.

## Resurse logistice

Pentru implementarea bunei practici a fost utilizată logistica de la Direcția pentru Agricultură Județeană Iași, respectiv de la Agenția Națională a Zonei Montane, pentru organizarea cursului și a activităților aferente, respectiv:

- ✓ calculatoare / laptop;
- ✓ imprimante;
- ✓ video proiectoare;
- ✓ ecran;
- ✓ sonorizare;
- ✓ rețea internet;
- ✓ platformă digitală Zoom.



De menționat că au fost utilizate informații din surse oficiale privind modul de înființare a Punctelor Gastronomice Locale, legislația specifică, înregistrarea la Oficiul Național al Registrului Comerțului (ONRC), inclusiv cu atestatul de formare profesională pentru înființarea PGL obținut în urma absolvirii cursului, variante de valorificare a produselor din exploatarea proprie și din zonă, fondurile europene pentru înființarea PGL posibil de accesat în anul 2021, au fost elaborate lucrări cu informații și exemple de bună practică cu PGL din Regiunea de Nord – Est, s-au elaborate broșuri privind Submăsura 6.2 pentru participanții la activitățile de informare și consiliere.

Aceste informații au fost obținute prin mijloace electronice de la:

- ✓ Agenția Națională a Zonei Montane (ANZM);
- ✓ Agenția Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor (ANSVSA);
- ✓ Agenția de Finanțare a Investițiilor Rurale (AFIR);
- ✓ Oficiul Național al Registrului Comerțului (ONRC).

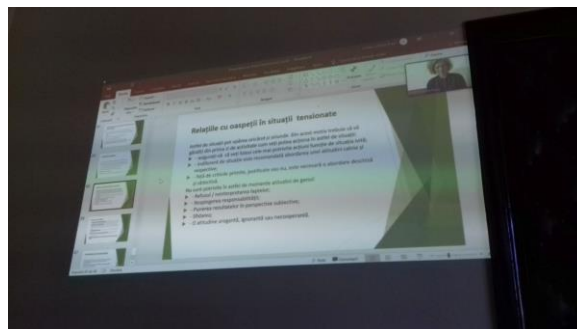
## **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

### **Durata**

Activitățile prezentate în buna practică au fost organizate în anul 2021:

- ✓ acțiunile de informare și consiliere privind Punctele Gastronomice Locale au fost desfășurate în perioada martie – august 2021;
- ✓ cursul în cadrul „Programului de formare profesională pentru persoanele care deservește Punctele Gastronomice Locale” s-a desfășurat în perioada 06 – 09.2021.

## Activități



- ✓ organizarea acțiunilor de informare și consiliere privind oportunitatea de înființare a Punctelor Gastronomice Locale, în județul Iași neexistând niciunul;
- ✓ identificarea persoanelor interesate din comunitățile rurale pentru înființarea PGL care nu dețin calificare în domeniu;
- ✓ identificarea posibilităților de formare profesională și obținerea atestatului specific PGL de la Agenția Națională a Zonei Montane (ANZM);
- ✓ contactare ANZM, propunere organizare curs pentru județul Iași, cu sprijinul Direcției pentru Agricultură Județeană Iași (DAJ);
- ✓ contactare Direcția Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor Iași (DSVSA), pentru solicitare participare reprezentant la cursul organizat;
- ✓ comunicare oficială cu partenerii: prin mijloace electronice;
- ✓ organizare curs online, prin punerea la dispoziția participanților a logisticii necesare;
- ✓ activități organizatorice la DAJ Iași (contactare persoane identificate pentru curs, comunicare acte necesare pentru înscriere, centralizare documente, transmitere lor la ANZM);
- ✓ desfășurare curs și participare reprezentantă DSVSA Iași;
- ✓ identificarea PGL din România și Regiunea de Nord – Est, contactare reprezentanți din județele Botoșani și Neamț, solicitare accept utilizare informații pentru promovare;
- ✓ elaborare lucrări în format Power–Point, cu exemple de bună practică;
- ✓ evaluare cursanți;
- ✓ planificarea unor deplasări la PGL înființate în județele Botoșani și Neamț;
- ✓ promovarea activităților din buna practică și a oportunității PGL prin: articol site DAJ Iași, Facebook DAJ Iași, prin lucrarea: „Punctele Gastronomice Locale – alternativă de valorificare a produselor proprii din exploatațile familiale”, care va fi prezentată la Sesiunea științifică organizată de Institutul de Cercetări Economice și Sociale „Gh. Zane” Iași, din cadrul Academiei Române – Filiala Iași (14.10.2021), cu efect de multiplicare în alte comunități.

## Management

Activitățile prezentate în buna practică sunt realizate în anul 2021, de către consilierii DAJ Iași, Compartimentul Asistență tehnică zonală și RICA, respectiv Compartimentul formare profesională, promovare și elaborare proiecte, iar

persoana responsabilă de implementare este reprezentanta DAJ Iași, Apetroaie Camelia.

## Comunicare

Buna practică și activitățile desfășurate au fost promovate prin materialele de informare postate pe site-ul instituției, prin lucrarea susținută la o sesiune științifică și exemplele de afaceri inițiate la nivel regional și național, fiind evidențiată oportunitatea de a înființa Puncte Gastronomice Locale și în comunitățile rurale din județul Iași, până în prezent neexistând un astfel de demers.

## **Eficiență, eficacitate și impact:**

### **Eficiență**

Activitățile propuse în cadrul bunei practici reprezintă o inițiativă locală a Direcției pentru Agricultură Județeană Iași, cu accent pe **rolul și impactul digitalizării în identificarea și rezolvarea necesităților persoanelor din comunitățile rurale din județul Iași** în domeniul formării profesionale și accesarea fondurilor europene.

Aspecte semnificative ale bunei practici:

- ✓ activități organizate online cu efect privind economia de timp și fonduri pentru cursanți și lector;
- ✓ în același timp, au participat la curs persoane din mai multe zone;
- ✓ cursul în cadrul programului de formare profesională pentru PGL este gratuit;
- ✓ posibilitatea de participare a persoanelor care nu dețin mijloace tehnice, rețea internet;
- ✓ interacțiune între cursanți (din județele Iași, Sibiu);

### **Eficacitate**

Buna practică prezentată evidențiază faptul că digitalizarea oferă oportunități noi pentru acces deschis la resursele de formare profesională:

- ✓ *instrumente și resurse suplimentare accesibile*: conținutul în format digital a beneficiat de materiale suplimentare care au fost apelate pentru referință și exemplificare (ex., Ghidul solicitantului pentru accesarea fondurilor europene, prin Submăsura 6.2 și anexele, prezentarea unor PGL înființate la nivel național);
- ✓ *posibilitate de adaptare, actualizare, completare, corectare a materialelor digitale*: spre deosebire de materialul didactic în format fizic / tipărit, materialele digitale au fost modificate, completate și redistribuite; actualizarea s-a realizat de lector și cursanți și a constat în explicații, reformulări, personalizare (PGL de la nivel național), materialele completate au ajuns instantaneu la lector și la cursanți;
- ✓ completarea informațiilor în cadrul cursului, organizat cu sprijinul DAJ Iași, privind condițiile pentru accesarea fondurilor europene, înregistrarea sanitar – veterinară a PGL și cunoașterea exemplelor de bună practică (PGL înființate în Regiunea Nord – Est și la nivel național) au *determinat trei cursanți să inițieze etapele pentru accesarea Submăsurii 6.2 din Programul Național de Dezvoltare Rurală (PNDR), pentru înființarea PGL.*

## Impact

- ✓ utilizarea de noi forme de pregătire profesională prin intermediul platformei online este considerată de Direcția pentru Agricultură Județeană Iași, prin buna practică prezentată, ca o posibilitate reală și actuală de îmbunătățire a activității instituționale;
- ✓ digitalizarea a oferit oportunitatea, în cadrul bunei practici, de a evidenția modul în care parteneriatul dintre furnizorul de formare profesională pentru PGL (ANZM) și DSVSA Iași – ca parte importantă de informare privind legislația în domeniu – a funcționat și va continua colaborarea cu DAJ Iași, respectiv cu alte instituții similare din țară în sprijinul persoanelor din comunitățile rurale, care au acces redus la noile tehnologii;
- ✓ promovarea și mediatizarea activităților din cadrul bunei practici realizate în unele comune din județul Iași au determinat solicitări din alte localități rurale pentru acțiuni de informare, consiliere și participare la un alt curs privind înființarea Punctelor Gastronomice Locale;
- ✓ pentru promovarea ofertei de produse locale, care pot fi valorificate în perspectivă și prin PGL, Direcția pentru Agricultură Județeană Iași organizează în perioada următoare evenimente locale:
  - Târgul Legumelor de Iași, ediția a II -a, în data de 30.09.2021, la Târgu Frumos;
  - Târgul de Toamnă al Crescătorilor de Animale din Județul Iași, în perioada 02 – 03.10.2021, la Podu - Iloaiei.

## Lecții învățate:

- ✓ prin utilizarea în comun a instrumentelor digitale pentru învățare și formare există posibilitatea de îmbunătățire a cooperării și dialogului între furnizorul de formare profesională (ANZM), alte instituții implicate în spațiul rural (DAJ Iași, DSVSA Iași), grupuri țintă diverse (cursanți din județele Iași, Sibiu) și cunoașterea altor exemple de bună practică din domeniul de interes (PGL);
- ✓ platformele digitale pot reuni persoane cu același domeniu de interes, dar în etape diferite de realizare în practică: în cadrul cursului s-au cunoscut persoane implicate în PGL și / sau entități deja înființate și funcționale, fiind planificate în perioada următoare vizite și schimburi de idei la fața locului.
- ✓ înființarea Punctelor Gastronomice Locale în comunitățile rurale din județul Iași reprezintă o necesitate și oportunitate pentru valorificarea produselor din exploatațiile proprii și din zonă, respectiv pentru realizarea de venituri, iar formarea profesională în domeniu prin cursul online organizat pune bazele practice pentru acest demers.

## Rezultate:

- ✓ organizarea a 10 activități de informare și consultanță în 10 comune ale județului Iași privind înființarea Punctelor Gastronomice Locale prin accesarea fondurilor europene (Submăsurile 6.2, 6.4), pentru a identifica posibii beneficiari pentru formare profesională în domeniu;

- ✓ organizarea unui curs în domeniul Punctelor Gastronomice Locale, în parteneriat cu alte instituții;
- ✓ înscrierea online a 24 solicitanți;
- ✓ 21 cursanți care au absolvit cursul;
- ✓ identificarea a 85 Puncte Gastronomice Locale din România din baza de date a ANSVSA și centralizarea pe județe, pentru informarea cursanților;
- ✓ identificarea a 5 PGL din Regiunea de Nord – Est, contactarea persoanelor autorizate, solicitarea acceptului pentru prezentarea ca exemple de bună practică pentru persoanele din județul Iași, respectiv pentru realizarea unei vizite la GPL;
- ✓ elaborarea a 2 prezentări Power–Point pentru promovarea în cadrul cursului organizat prin DAJ Iași;
- ✓ comunicarea online între 3 instituții implicate în organizarea cursului PGL privind detaliile organizatorice (logistica DAJ Iași, documente necesare, informații utile);
- ✓ participarea online individuală a 9 cursanți, din localitățile de domiciliu / locurile de muncă din comunele județului Iași, separat de participarea online, cu sprijinul logistic al DAJ Iași pentru 12 cursanți;
- ✓ 3 cursanți intenționează să acceseze fonduri europene nerambursabile de 50.000 euro prin Submăsura 6.2 „Sprijin pentru înființarea de activități neagricole în zone rurale”, pentru înființare PGL în comunele Dobrovăț, Bălțați și Bârnova.

### Referințe:

Buna practică prezentată are la bază următoarele referințe:

- ✓ solicitare DAJ Iași pentru curs;
- ✓ răspunsul Agenției Naționale a Zonei Montane (ANZM);
- ✓ anunț ANZM: curs aprobat pentru județul Iași;
- ✓ linkuri zilnice transmise de ANZM pentru logare cursanți;
- ✓ transmitere chestionare evaluare de la ANZM;
- ✓ articol postat pe site DAJ Iași, Facebook DAJ Iași;
- ✓ adrese pentru parteneri: mulțumiri colaborare ;
- ✓ calendar estimativ lansări sesiuni proiecte (inclusiv Submăsura 6.2);
- ✓ extras din condiții accesare Submăsura 6.2 – Punct Gastronomic Local;
- ✓ prezentări PGL din județele Botoșani și Neamț;
- ✓ invitație sesiune științifică;
- ✓ rezumat lucrare privind PGL – sesiune științifică;
- ✓ foto.

### Linkuri:

- ✓ <https://ro-ro.facebook.com/DAJIASI/>
- ✓ Curs de formare profesională privind Punctele Gastronomice Locale pentru persoanele din județul Iași  
<https://www.dajiasi.ro/media/comunicare/curs-de-formare-profesionala-privind-punctele-gastronomice-locale-pentru-persoanele-din-judetul-iasi/246>  
<http://azm.gov.ro/agentia-nationala-a-zonei-montane-organizeaza-cursuri-de-formare-profesionala-destinate-persoanelor-care-deservesc-punctele-gastronomice-locale-pgl/>

## **Primăria Municipiului Roman** ***Administrație electronică la nivelul Municipiului Roman pentru reducerea birocrăției***

### ***Instituția:***

Primăria Municipiului Roman, județul Neamț

### ***Numele Bunei Practici:***

Administrație electronică la nivelul Municipiului Roman pentru reducerea birocrăției

### ***Persoană de contact:***

Toma Dragoș, consilier al primarului

### ***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Relația cetățenilor cu administrația publică este caracterizată de proceduri greoaie, fluxuri lungi și sinuoase ale documentelor, termene lungi de rezolvare a demersurilor cetățenilor și multitudinea de formulare, în multe situații redundante. Relativ la serviciile publice, efectul resimțit la nivelul cetățenilor poate fi sintetizat în: costuri ridicate pentru prestarea anumitor categorii de servicii publice, acces limitat/difil la anumite servicii, timpi de așteptare îndelungați, calitate redusă sau diferențiată a prestației, în funcție de momentul sau locul livrării, toate acestea conducând la o nemulțumire generalizată cu privire la prestația administrației publice. Prin implementarea proiectului Administrație electronică la nivelul Municipiului Roman s-a urmărit reducerea birocrăției și simplificarea procedurilor, atât pentru cetățeni și mediul de afaceri, cât și la nivel intra-instituțional, în vederea eficientizării activității administrației publice (din perspectiva costurilor și timpului de reacție), creșterea gradului de transparență și integritate în prestarea serviciilor.

### ***Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:***

Proiectul a apărut ca o necesitate la nivel local, justificată de nevoia permanentă de a îmbunătăți accesul cetățenilor la informație și de a lărgi gama de servicii electronice oferite acestora.


Pentru dezvoltarea unei administrații publice moderne, eficiente, transparente și deschise în relația cu cetățenii și mediul de afaceri, tehnologia informației și comunicațiilor are un rol foarte important, acela de a fundamenta soluția tehnică aferentă preluării, procesării și stocării, după caz, a datelor relevante pentru problemele ridicate de cetățeni/mediu de afaceri.



portal-servicii.primariaroman.ro

Portal Primăria municipiului Roman

Acasă Servicii publice electronice (online) Inregistrare



### Despre proiect


Platforma integrată pentru servicii electronice a fost realizată în cadrul proiectului ADMINISTRATIE ELECTRONICĂ LA NIVELUL MUNICIPIULUI ROMAN PENTRU REDUCEREA BIROCRATIEI. Cod MySMIS2014: 126260/ Cod SIPOCA 526, proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020.

Obiectivul general al proiectului constă în consolidarea capacității instituționale și eficientizarea activității la nivelul Municipiului ROMAN, prin simplificarea procedurilor administrative și reducerea birocrației, implementând măsuri din perspectivă back-office (adaptarea procedurilor interne de lucru, digitalizarea arhivelor), și front-office pentru serviciile publice furnizate cetățenilor.

Prin subsistemul PORTAL se oferă cetățenilor, persoanelor juridice și instituțiilor partenere Primăriei posibilitatea accesării unor servicii publice online, sub formă electronică. Prin utilizarea acestor servicii electronice, beneficiarii acestora vor avea posibilitatea de a interacționa cu Primăria într-un mediu electronic securizat și cu o disponibilitate de 24 ore din 24, 7 zile pe săptămână.

Pentru accesarea de către o persoană fizică sau juridică a serviciilor electronice puse la dispoziție de PORTAL, este necesară crearea unui cont de utilizator în cadrul PORTALULUI.

La crearea contului, utilizatorul trebuie să dețină o adresă de email validă și să furnizeze o serie de date cu caracter personal.



**Obiectivul general** al proiectului a constat în consolidarea capacității instituționale și eficientizarea activității la nivelul municipiului Roman, prin simplificarea procedurilor administrative și reducerea birocrației pentru cetățeni, implementând măsuri din perspectiva back-office (adaptarea procedurilor interne de lucru, digitalizarea arhivelor) și front-office pentru serviciile publice furnizate.

**Obiectivele specifice** ale proiectului:

1. Implementarea unor măsuri de simplificare pentru cetățeni, în corespondență cu Planul integrat pentru simplificarea procedurilor administrative aplicabile cetățenilor, atât din perspectiva back-office (adaptarea procedurilor interne de lucru, digitalizarea arhivelor), cât și front-office;
2. Dezvoltarea cunoștințelor și abilităților personalului din cadrul Municipiului Roman, în vederea sprijinirii măsurilor vizate de proiect.

Prin implementarea activităților proiectului s-au obținut următoarele **rezultate** principale:

- ✓ Platforma integrată pentru servicii electronice complete (descărcare/ completare/ transmitere documente, plată electronică, semnătură electronică, notificări asupra stadiului demersului) cu un nivel 5 de sofisticare.
    - a. Portalul web <https://portal-servicii.primariaroman.ro/>
    - b. Aplicația pentru dispozitive mobile, „Municipiul Roman – Servicii online” – în funcție de sistemul de operare folosit de utilizator aplicația poate fi descărcată:
      - pentru sistemul Android, de pe serviciul online Google Play;
      - pentru sistemul IOS, de pe serviciul online App Store.
- „Municipiul Roman – Servicii online” este o aplicație software de servicii electronice lansată de Primăria Municipiului Roman și care pune la dispoziția cetățenilor servicii electronice pentru utilizarea în context de mobilitate: informații referitoare la transportul public, informații referitoare la

parcările publice; informații referitoare la datele de contact și programul de funcționare al instituțiilor administrației locale, interogarea stadiului de rezolvare a solicitărilor depuse, plata electronică.

- ✓ Terminalul interactiv self-service pentru servicii electronice, care a fost instalat în locația cu cea mai mare accesibilitate din cadrul municipiului:
  - Sediul Primăriei Municipiului Roman – Piața Roman-Vodă nr.1, intrarea dinspre Judecătoria;
  - Terminalul self-service poate fi utilizat pentru depunerea și ridicarea documentelor, consultarea/plata impozitelor și taxelor locale;
- ✓ Soluție pentru managementul integrat al documentelor;
- ✓ Platformă integrată pentru arhivare electronică care asigură: suport pentru retrodigitalizarea documentelor din arhiva instituției; arhivarea electronică a documentelor care intră în instituție; gestionarea în format electronic a fluxului aferent documentelor care se creează în instituție. Arhiva digitalizată (minim 50.000 de pagini), incluzând documente cu termen de păstrare actual, respectiv cu termen de păstrare peste 4 ani);
- ✓ 91 de persoane din cadrul grupului țintă instruite în ceea ce privește utilizarea/administrarea soluțiilor informatice implementate în cadrul proiectului.

### ***Parteneriate:***

Pentru mediatizarea utilizării de către cetățeni a Platformei integrate pentru servicii electronice, au fost încheiate parteneriate cu mass-media locală.

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

Cetățenii, utilizatori direcți ai serviciilor publice, au fost implicați activ în consultarea, identificarea nevoilor, în stabilirea priorităților, în elaborarea și implementarea proiectului.

Pentru testarea soluțiilor informatice, s-au implicat 24 de tineri voluntari din cadrul Consiliului Consultativ pentru Probleme de Tineret al Municipiului Roman.

### ***Resurse utilizate / alocate (umane, financiare, logistice) bune practice:***

**Valoarea** totală a proiectului este de 3.020.255,73 lei, valoarea eligibilă nerambursabilă fiind de 2.616.854,58 lei.

**Managementul** proiectului s-a realizat de o echipă formată din 8 persoane, experți din aparatul propriu al Municipiului Roman.

Primăria Municipiului Roman a pus la dispoziția echipei de proiect o parte din dotarea, infrastructura și logistica IT existentă în compartimentele funcționale (150 PC, 73 imprimante, 15 copiatoare): spații: birouri – 50, săli de conferință: 3, în incinta sediului administrativ, dotate cu 1 videoproiector, 1 ecran de proiecție.

Consiliul Local al Municipiului Roman va asigura cheltuielile necesare administrării și operării sistemului informatic integrat, după încheierea finanțării. În contextul strategiei proprii de simplificare administrativă, Primăria Municipiului Roman are în vedere continuarea/extinderea proiectului la nivelul serviciilor publice subordonate Consiliului Local, în scopul consolidării capacității instituționale de a oferi servicii electronice în domeniile de activitate adresate de instituțiile subordonate în cauză.

## **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Unitatea Administrativ Teritorială – Municipiul Roman, în calitate de beneficiar, a implementat proiectul „Administrație electronică la nivelul Municipiului Roman pentru reducerea birocrăției”, cod SIPOCA 526, cod SMIS 126260, în cadrul Programului Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020, axa prioritară 2 „Administrație publică și sistem judiciar accesibile și transparente”, obiectiv specific 2.1 „Introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP”.

Proiectul a avut o **durată** de implementare de 28 luni (29.11.2018–29.03.2021).

**Activitățile** proiectului au fost următoarele:

✓ **Activitatea 1. Managementul proiectului**

Pentru planificarea și organizarea activităților s-au realizat: organizarea echipei de proiect; planificarea livrabilelor; planificarea activităților necesare în vederea realizării acestor livrabile și a validării calității acestora; planificarea resurselor și timpului necesar pentru realizarea activităților - inclusiv a activităților de control al calității, precum și identificarea resurselor specializate necesare; definirea legăturilor și dependențelor între activități; definirea eventualelor dependențe externe privind furnizarea unor informații, produse sau servicii; realizarea achizițiilor proiectului, conform legislației în vigoare; monitorizarea proiectului și inițierea de măsuri corective.

✓ **Activitatea 2. Simplificarea procedurilor administrative și reducerea birocrăției pentru cetățeni**

2.1 Implementarea unei platforme integrate pentru servicii electronice  
S-a implementat o platformă integrată (portal web, aplicație pentru dispozitive mobile) pentru servicii electronice, care asigură accesul online la serviciile publice gestionate de Primăria Municipiului Roman și furnizează digital fluxurile de lucru de bază din cadrul instituției, care implică tradițional prezența fizică a celui interesat la sediul instituției. Soluția acoperă funcționalitățile oferite în mod normal de o activitate la ghișeu, de exemplu: informare/asistență, formulare, primire solicitări și eliberare documente cu valoare juridică.

Utilizatorul final nu este dependent de o anumită tehnologie pentru a accesa serviciile, cu includerea de soluții care facilitează incluziunea categoriilor defavorizate.

S-au implementat măsuri de simplificare din perspectiva front-office, pentru serviciile specifice furnizate exclusiv de către autoritățile administrației publice locale, așa cum sunt ele precizate în legea nr. 195/2006 a descentralizării, cu completările și modificările ulterioare.

Soluția propusă oferă posibilitatea punerii la dispoziție de servicii administrative prin mijloace electronice, respectiv crearea de beneficii atât pentru utilizatori (cetățeni și mediul de afaceri), cât și pentru funcționarii din administrația publică.

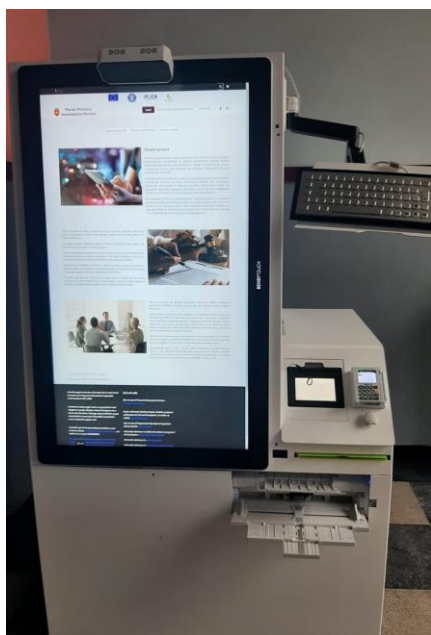
S-au implementat atât servicii electronice complete, cu grad de sofisticare cuprins între minim 3 (transmitere electronică a solicitării și

ulterior ridicare a documentelor emise de la ghișee sau doar accesul la formulare tipizate sau simpla informare cu privire la procedurile necesare în vederea obținerii unui anumit serviciu), respectiv 5 (transmitere integral electronică a dosarelor aferente solicitărilor, precum și primirea electronică a răspunsurilor sau a documentelor solicitate, cu semnătură electronică).

Serviciile electronice includ: depunere acte necesare și eliberare documente de tipul certificate, autorizații, abonamente (documentele eliberate au implementat un mecanism de tip QR-code pentru facilitarea verificării automate a acestora); plată electronică (inclusiv amenzi) cu autentificare; notificări automate trimise cetățenilor înregistrați, cu privire la termenele/statusul aferente serviciilor de care beneficiază; transmitere petiții, înscrieri în audiență; programare online.

Soluția de plată electronică permite efectuarea de plăți prin intermediul Internetului, utilizând carduri bancare, pentru toate categoriile de sume datorate bugetului local: impozite și taxe locale, chirii, redevențe concesiuni, amenzi.

Totodată s-a implementat o soluție de securitate pentru asigurarea complianței platformei integrate cu Directiva privind protecția datelor cu caracter personal. Aceasta are, printre altele, un rol de colectare a evenimentelor de securitate din cadrul platformei implementate în vederea raportării, alertării și analizei în timp real a potențialelor atacuri informatice, tentativelor de furt de informații și prevenirea oricăror altor tipuri de breșe de securitate IT. Soluția acoperă cerințele Directivei privind protecția datelor cu caracter personal, atât prin auditul și rapoartele specifice directivei, pe care le execută la nivelul infrastructurii IT, cât și prin monitorizare activă a accesului utilizatorilor la informațiile ce conțin date cu caracter personal.



## 2.2 Implementarea unui terminal interactiv self-service pentru servicii electronice

Utilizarea unui serviciu al terminalului presupune parcurgerea de către cetățean a unei succesiuni de activități asistate de aplicație, ce vor include: ecrane de informare; identificarea cetățeanului; completarea unor formulare; scanarea unor documente ale utilizatorului; scanarea unui cod de bare de pe un document al utilizatorului; efectuarea unor plăți cu cardul; imprimarea și eliberarea unui document.

Solicitările efectuate prin intermediul terminalului sunt preluate și prelucrate de funcționari în componenta back-end a platformei de servicii electronice, în mod similar cu solicitările inițiate prin intermediul componentelor platformei de servicii electronice.

### 2.3 Implementarea unei soluții pentru managementul integrat al documentelor

Implementarea soluțiilor informatice care asigură administrarea electronică a documentelor create, primite sau întocmite pentru uz intern în cadrul instituției, se face cu respectarea prevederilor Legii Arhivelor Naționale nr. 16/1996, republicată. Procese acoperite: registratură, clasificare conform nomenclatorului, evidență unități arhivistice, selecționare, acces, păstrare.

### 2.4 Implementarea unei platforme pentru arhivare electronică

S-a implementat o Platformă integrată pentru arhivare electronică, care a asigurat: suport pentru retrodigitalizarea documentelor din arhiva instituției; arhivarea electronică a documentelor care intră în instituție; gestionarea integrală în format electronic al fluxului aferent documentelor care se creează în instituție; stocarea electronică a documentelor (de intrare, de ieșire) din cadrul instituției.

Funcționalitățile platformei de arhivare electronică includ: crearea arhivei electronice prin atașarea unuia sau mai multor documente (fișiere) la un anumit număr de înregistrare; circulația, stocarea și regăsirea documentelor în format electronic; gestionarea documentelor electronice rezultate în urma scanării/încărcării documentelor fizice și căutarea în conținutul documentului scanat; indexarea conținutului fișierelor de tip text atașate și căutarea directă în conținutul acestora; gestionarea versiunilor de documente – evidența informațiilor cu privire la istoric, persoana care a creat versiunea, data modificării. Aplicația de arhivare electronică asigură: eficientizarea fluxurilor de lucru interne printr-un management integrat al documentelor (scanare/arhivare electronică/organizare și extragere informații) în vederea gestionării, consultării și utilizării optime a informațiilor la nivelul instituției; digitizarea arhivei fizice prin transformarea documentelor pe hârtie în documente electronice, permițând accesul rapid și valorificarea acestora în întreaga organizație; reducerea timpului de procesare a documentelor, concomitent cu posibilitatea de a aloca mai multe resurse pentru procesele proprii; reducerea costurilor cu depozitarea și transmiterea documentelor, respectiv cu interogarea arhivei fizice; reducerea riscului de pierdere a informațiilor/documentelor; posibilitatea de a utiliza un document de către mai multe persoane, în același timp.

### 2.5 Instruirea utilizatorilor și administratorilor soluțiilor informatice, cu implementarea principiilor orizontale

Activitatea de instruire a vizat formarea/instruirea, evaluarea/testarea și certificarea competențelor/cunoștințelor dobândite pentru 50 persoane din cadrul grupului țintă, în ceea ce privește utilizarea soluțiilor informatice implementate în cadrul proiectului. Obiectivul general al serviciilor de instruire l-a constituit familiarizarea cu componentele soluției informatice implementate, prin însușirea cunoștințelor necesare utilizării aplicațiilor, deprinderea funcționalităților și a modului de folosire a acestora, înțelegerea implicațiilor și avantajelor raportate la realizarea obiectivelor specifice aferente proiectului.

## 2.6 Retrodigitalizarea documentelor din arhiva instituției.

Prin intermediul acestei activități s-a avut în vedere crearea unei arhive de copii digitale ale documentelor tradiționale existente în arhiva instituției, care prezintă valoare operațională în prezent. Copiile digitale au fost indexate, sub raportul conținutului și a identificatorilor documentelor/grupărilor de documente din care fac parte. Metadatele rezultate din indexare și referitoare la copiile digitale au fost importate în soluția informatică existentă de managementul documentelor, și administrate prin interfața acesteia.

### ✓ **Activitatea 3. Informare și publicitate**

- au fost realizate măsurile de informare și publicitate, iar în cadrul cursurilor organizate au fost diseminate obiectivele orizontale;
- a fost organizat un eveniment de diseminare a rezultatelor obținute, cu implementarea principiilor orizontale. Acesta a fost sub forma unei conferințe, organizate la finalizarea proiectului, și a fost însoțit de 2 anunțuri de presă publicate în media;
- au fost elaborate broșuri informative pentru cetățeni. S-au editat 2.500 broșuri informative, care expun rezultatele proiectului și beneficiile utilizării serviciilor electronice implementate în contextul proiectului. Broșurile au fost distribuite prin intermediul Centrului de Informații pentru Cetățeni.

### **Eficiență, eficacitate și impact:**

Prin implementarea proiectului „Administrație electronică la nivelul Municipiului Roman” se oferă o alternativă la modul clasic de livrare a serviciilor gestionate de municipalitate, prin preluarea documentelor și datelor în format electronic de la cetățeni/mediu de afaceri, urmărindu-se creșterea gamei de servicii oferite în sistem electronic, disponibilitate extinsă a serviciilor electronice către cetățeni, creșterea eficienței în tratarea solicitărilor.

Proiectul contribuie la soluționarea nevoilor identificate prin implementarea unor măsuri de simplificare pentru cetățeni, în corespondență cu Planul integrat pentru simplificarea procedurilor administrative aplicabile cetățenilor, atât din perspectivă back-office (adaptarea procedurilor interne de lucru, digitalizarea arhivelor), cât și front-office. În acest sens, s-a implementat o platformă integrată pentru arhivarea electronică, respectiv a unei platforme integrate (portal web, aplicație pentru dispozitive mobilă) pentru servicii electronice complete (inclusiv semnătură electronică) și a unui terminal interactiv de tip self-service pentru servicii electronice, bazate pe utilizarea inteligentă a informațiilor disponibile prin aplicarea principiului înregistrării „o singură dată” a datelor, prin care informațiile necesare din partea cetățenilor sunt colectate doar o singură dată, cu respectarea cerințelor de protecție a vieții private, precum și generalizarea acceptării și emiterii de către autoritățile publice a documentelor în format electronic.

Demersul de simplificare a procedurilor administrative aplicabile cetățenilor a dus la: economisirea resurselor utilizatorilor pentru accesarea serviciilor (financiare, timp, informaționale, confort); realizarea de efecte semnificative de antrenare și în alte domenii de interacțiune cu cetățenii; degrevarea instituțiilor publice de resurse implicate în interacțiunea cu cetățenii (timp, informaționale, materiale, financiare, corespondență).

Din punct de vedere numeric, proiectul a dus la:

- ✓ realizarea a 38 de noi servicii electronice;
- ✓ 1.519 utilizatori ai serviciilor electronice;
- ✓ 761 de documente eliberate on-line în cursul anului 2021;
- ✓ 155.339 lei - veniturile încasate în sistem electronic prin aplicația de taxe și impozite online, în anul 2021;
- ✓ 60.000 de documente retrodigitalizate din arhiva instituției.

### ***Lecții învățate:***

---

Proiectul asigură operaționalizarea la nivel teritorial a măsurilor de simplificare prevăzute în Planul integrat pentru simplificarea procedurilor administrative aplicabile cetățenilor. Măsurile de tip front-office vizate au avut în vedere facilitarea interacțiunii cetățeanului cu primăria, în vederea obținerii de servicii publice cu consum minim de resurse (timp, informații financiare, materiale) din partea cetățeanului. Măsurile de tip back-office au avut în vedere dezvoltarea facilităților suport ale primăriei, care contribuie indirect la simplificarea procedurilor administrative pentru cetățeni, prin optimizarea proceselor interne și crearea unor instrumente/mecanisme de natura să contribuie la reducerea timpilor interni.

Nevoia permanentă de a îmbunătăți accesul cetățenilor la informație și de a lărgi gama de servicii electronice se datorează numărului tot mai ridicat de contribuabili cu care se intră în contact, a cererilor numeroase și diverse cu care aceștia vin către administrația publică, precum și a preocupării continue a primăriei de a servi cât mai eficient interesele cetățenilor.

### ***Rezultate:***

---

- ✓ platformă integrată (portal web, aplicație pentru dispozitive mobile) pentru servicii electronice complete (descărcare/completare/transmitere documente, plată electronică, semnătură electronică, notificări asupra stadiului demersului), cu un nivel 5 de sofisticare;
- ✓ terminal interactiv self-service pentru servicii electronice (depunere documente), plasat în locația cu cea mai mare accesibilitate din cadrul municipiului;
- ✓ soluție pentru managementul integrat al documentelor;
- ✓ platformă integrată pentru arhivare electronică;
- ✓ 91 de persoane din cadrul grupului țintă instruite în ceea ce privește utilizarea/administrarea soluțiilor informatice implementate în cadrul proiectului.



Soluția integrată realizată în cadrul proiectului permite traversarea barierei digitale care limitează accesul la informație, prin folosirea de mijloace restrânse de comunicare, adresând toate cele șapte servicii care se încadrează în nivelul cel mai înalt de prioritate, conform Planului integrat pentru simplificarea procedurilor administrative aplicabile cetățenilor.

Caracterul inovator al proiectului constă în integrarea următoarelor principii în cadrul soluției informatice implementate:

- ✓ **One Stop Shop** – acces facil și imediat către servicii publice care să fie disponibile non-stop și accesibile de acasă, de la serviciu, sau din orice altă locație, independent de tipul de dispozitiv folosit, PC/laptop sau dispozitive mobile (telefoane, tablete);
- ✓ **Identitatea electronică a cetățeanului** – acces la servicii electronice utilizând un mijloc de comunicare uzual, utilizarea adresei de e-mail pentru autentificarea în portalul primăriei, trasabilitatea datelor cu caracter personal solicitate și transmise cetățenilor, cu respectarea legislației în vigoare, implementarea unei aplicații de gestiune integrată a comunicării cu cetățeanul, pe modelul Customer/Citizen Relationship Management;
- ✓ **Spațiul virtual privat**, în vederea schimbului electronic de documente, completării de formulare online, furnizării de notificări automate și dovezi referitoare la manipularea datelor transmise certificate prin utilizarea semnăturilor digitale.

Soluția informatică implementată include funcționalități care asigură punerea în practică a următoarelor măsuri/deziderate din Planul integrat pentru simplificarea procedurilor administrative aplicabile cetățenilor: accesibilizarea mediului comunicațional și informațional pentru persoanele cu dizabilități; informarea cetățenilor cu privire la procedurile și instrumentele de simplificare, în vederea facilitării interacțiunii cu instituția și asigurarea de suport pentru trecerea de la interacțiunea fizică (la ghișeu) la cea electronică.



Proiectul promovează conceptul de oraș inteligent, punând în practică recomandările europene privind asigurarea durabilității orașelor ca rezultat al unei simbioze inteligente între tehnologii mai mature și inovatoare, platforme integrate, infrastructuri moderne, eficiență energetică, reproiectarea unor servicii mai eficiente pornind de la exigențele cetățenilor și utilizatorilor, integrarea internetului.

### **Referințe:**

---

Prezentarea proiectului, articole de presă, pagina de Facebook a Primăriei Municipiului Roman, site-ul instituției.

### **Linkuri:**

---

- ✓ <https://primariaroman.ro/administratie-electronica-la-nivelul-municipiului-roman-pentru-reducerea-birocratiei/>
- ✓ <https://romantv.ro/2021/03/19/digitalizare-la-primaria-roman-din-fonduri-europene/>
- ✓ <https://romanulfinanciar.ro/administratie/conferinta-administratie-electronica-la-nivelul-municipiului-roman-pentru-reducerea-birocratiei/>
- ✓ <http://www.ziarulderoman.ro/administratie-electronica-la-nivelul-municipiului-roman-pentru-reducerea-birocratiei/>
- ✓ <https://romanulfinanciar.ro/administratie/primarul-leonard-achiriloaei-a-prezentat-raportul-de-activitate-al-primariei-roman-pentru-anul-2020/>
- ✓ <https://portal-servicii.primariaroman.ro/>
- ✓ <https://realitateadeneamt.net/digitalizarea-administratiei-pe-bani-europeni-la-roman/>



# Pilonul II

*Administrație verde –  
calea spre o societate durabilă*



# PREZENTAREA CAZURILOR DE BUNĂ PRACTICĂ<sup>1</sup>



## Pilonul 2

### *Administrație verde - calea spre o societate durabilă*

Planeta noastră este cea mai prețioasă resursă și tocmai de aceea gestionarea acesteia cu înțelepciune este responsabilitatea tuturor.

Schimbările climatice și degradarea mediului sunt în continuare provocări importante pentru Europa și pentru întreaga lume. Pentru a contracara efectele negative generate, trebuie să existe o abordare responsabilă și să fie întreprinse acțiuni concrete.

Pactul verde european (European Green Deal), publicat de Comisia Europeană în 2019, cuprinde direcțiile de acțiune a politicilor europene pe o perioadă de 5 ani. Documentul este în conexiune cu o serie de inițiative legislative și non-legislative din domenii multiple, precum mediu, schimbări climatice, energie, industrie, transporturi, agricultură, digitalizare și sectorul financiar.

Pilonul „Administrație verde - calea spre o societate durabilă” își propune să evidențieze proiectele administrației publice care abordează direct provocările legate de schimbările climatice și protejarea mediului (energie și durabilitate, reducerea emisiilor și a altor poluanți, reducerea utilizării resurselor, promovarea utilizării eficiente a resurselor, reciclarea și reducerea deșeurilor și contracararea efectului poluării etc.).

Orice autoritate/ instituție publică se poate înscrie în competiție cu unul sau mai multe cazuri de bună practică pe această tematică, dacă a demarat acțiuni care au condus la implementarea unor soluții pentru o administrație verde, cum ar fi:

- ✓ investiții în tehnologii ecologice
- ✓ sprijin pentru inovare în sectorul industrial
- ✓ introducerea unor forme de transport privat și public mai puțin poluante, mai ieftine și sănătoase
- ✓ înființarea de orașe inteligente (smart city) prin dezvoltarea de infrastructuri și implementarea unor soluții sociale și tehnologice avansate;
- ✓ inițiative și politici locale privind prevenirea și controlul integrat al poluării (reducerea emisiilor de gaze, colectarea selectivă a deșeurilor, reciclarea, respectarea normelor ecologice);
- ✓ strategii de dezvoltare vizând protecția mediului;
- ✓ inițiative și mecanisme prin care au fost dezvoltate colaborării și parteneriate (locale, regionale, internaționale) pentru protecția mediului, în acord cu politicile europene;
- ✓ colaborarea cu reprezentanți ai societății civile în ceea ce privește adoptarea unor decizii și soluții viabile destinate dezvoltării unei administrații verzi;
- ✓ măsuri de conservare a biodiversității și a ecosistemelor specifice cadrului biogeografic natural;
- ✓ inițiative instituționale și civice privind educația cetățenilor, în general, și a copiilor și a tinerilor, în special, în spiritul respectării valorilor protecției mediului.

<sup>1</sup> În ghid sunt prezentate toate bunele practici înscrise în competiție.

## Ministerul Mediului, Apelor și Pădurilor *Vinerea verde - Stop! Mașina stă pe loc!*

### ***Instituția:***

Ministerul Mediului, Apelor și Pădurilor

### ***Numele Bunei Practici:***

Vinerea verde - Stop! Mașina stă pe loc!

### ***Persoană de contact:***

Adriana Anghel, consilier

### ***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Amprenta de carbon din traficul rutier este o realitate care schimbă viața Planetei.

Deplasarea la birou, acasă sau în vacanță face parte din viața fiecăruia dintre noi. Toată lumea se gândește la o mobilitate “în viteză” și “cu confort maxim”, fără să ia în calcul amprenta de carbon pe care o lasă Planetei: peste 70% din emisiile de CO<sub>2</sub> din transporturi provin doar din traficul rutier. Anual, fiecare dintre noi amprentează Planeta cu peste 7000 de kg de CO<sub>2</sub>, pe cele mai multe dintre acestea le producem doar apăsând accelerația mașinii personale.



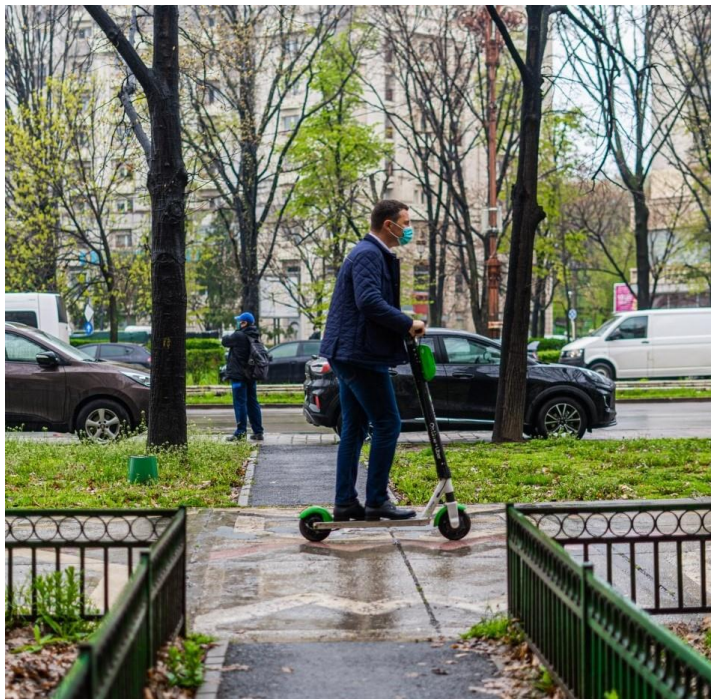
### **Obiectivele preconizate:**

Obiectivele UE de reducere a emisiilor de dioxid de carbon: 37.5% pentru autoturisme noi și 31% pentru camionete noi până în 2030.

Conform regulilor în vigoare, mașinile noi nu ar trebui să emită, în medie, mai mult de 95 g CO<sub>2</sub>/km până la finalul lui 2021.

Numărul mașinilor electrice crește rapid, dar acestea reprezintă încă mai puțin de 1,5% dintre mașinile nou înregistrate.

România trebuie să facă eforturi pentru atingerea obiectivelor UE.



### **Parteneriate:**

Ministerul Mediului, Apelor și Pădurilor, Asociația Green Revolution și Coca-Cola HBC Romania au semnat un parteneriat pentru Instalarea sistemului automatizat de închiriere de biciclete în fața instituției, MMAP alăturându-se astfel proiectului l’Velo Urban, care asigură bucureștenilor și celor care tranzitează Capitala o mai bună mobilitate, prin cele 17 stații de închiriere de biciclete amplasate în cele mai importante zone din oraș.

În rest, nu s-au încheiat parteneriate, ci s-au trimis mail-uri cu informații și există deja implicarea și sprijinul declarat al mai multor reprezentanți ai societății, astfel:

- ✓ Administrația publică centrală (președinție, guvern, ministere, subordonate, agenții/ regii autonome/ companii naționale);
- ✓ Administrația publică locală (prefecturi, consilii județene, primării);
- ✓ Alte instituții (ambasade, instituții de învățământ superior/preuniversitar, biblioteci, direcții de asistență socială).

ADER la Vinerea Verde - poate deveni un slogan care să motiveze companiile și corporațiile din România să ADERE la Vinerea Verde prin măsuri proprii transmise MMAP. Acestea vor fi diseminate și promovate ca inițiative private.

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

Campania este, în primul rând, o inițiativă cetățenească cu o componentă motivațional-educativă, care își propune responsabilizarea cetățenilor cu privire la importanța protejării mediului și conștientizarea relevanței aportului personal la succesul acțiunii.

### ***Resurse utilizate/alocate (umane, financiare, logistice) Bunei Practici:***

Resursele sunt strict umane și reprezentate de cei care au aderat deja la inițiativă. Fiecare din cei implicați poate gândi și organiza activitățile cu resurse proprii în funcție de posibilități.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Campania presupune mai multe etape:

I. Conștientizarea angajaților MMAP cu privire la importanța aderării la acest proiect și promovarea prin exemplul personal (foto pe rețelele de socializare, discuții cu prietenii, rudele etc.);

II. ADER la Vinerea Verde - adeziunea companiilor și a corporațiilor din România (măsură voluntară);

✓ instituțiile/ companiile din România pot să ADERE la Vinerea Verde prin măsuri proprii transmise MMAP; acestea sunt fi diseminate și promovate ca inițiative private;

III. Impulsionarea mobilității alternative a angajaților din instituțiile publice (măsură voluntară);

- ✓ 2021 - unul din patru angajați ai instituțiilor publice din mediul urban se deplasează cu mijloace alternative de transport în Vinerea Verde;
- ✓ 2022 - procentul va crește la 50%;
- ✓ 2023 - procentul va ajunge la 70%;

IV. Oferirea de transport public gratuit în Vinerea Verde peste tot în țară (măsură voluntară prin aderarea marilor orașe la inițiativa Vinerea Verde);

- ✓ Capitala va fi primul oraș din România care va adera la această măsură;
- ✓ Va fi instituit cardul Vinerea Verde prin care oricine se va putea deplasa gratuit cu toate mijloacele de transport în comun din București;
- ✓ Autoritatea de Mediu va purta discuții și cu restul primăriilor din marile orașe ale țării pentru a adera la acest model de impulsionare a transportului cu emisii scăzute.

V. Amenajarea de parcări pentru biciclete și infrastructură de alimentare a mașinilor electrice pentru instituțiile publice (măsură obligatorie) - Infrastructura verde este susținută de Ministerul Mediului printr-un program dedicat;

- ✓ 2022 - toate instituțiile publice amenajează parcări pentru bicicletele angajaților - MMAP a rezolvat;
- ✓ 2021-2022 - fiecare instituție publică va avea o stație cu cel puțin două puncte de încărcare rapidă pentru mașinile instituției;
- ✓ 2023 - stații de încărcare pentru toate mașinile electrice ale angajaților instituției, dar și pentru parcul auto al instituției.



VI. Achiziționarea de mașini electrice în parcurile auto ale instituțiilor publice (măsură obligatorie care poate fi cuprinsă în legea achizițiilor publice verzi) - Măsura este sprijinită prin Programul autorității de mediu RABLA PLUS;

- ✓ 2021 - 2022 - o mașină electrică în fiecare instituție publică din România.

VII. Asigurarea de parcuri auto full electrice pentru transportul în comun din orașele din România (măsură obligatorie) - această măsură va fi sprijinită prin Programul finanțat de autoritatea de mediu pentru achiziția de autobuze full electric destinate transportului în comun;

- ✓ 2021 - 2023 - 20% din autobuzele din parcurile auto destinate transportului în comun să fie autobuze cu emisii ZERO;



- ✓ 2024 - 2025 - procentul crește la 40%;
- ✓ 2026 - 2027 - procentul crește la 70%;
- ✓ 2028 - 2030 - transportul în comun în România devine full electric;
- ✓ Brașovul va fi primul oraș din România care la finalul anului 2021 va avea transportul în comun full electric.

În ceea ce privește comunicarea, aceasta diferă de la un factor implicat la altul având câteva elemente comune în funcție de specific și de canalul de comunicare ales, astfel:

Canal principal de comunicare

- ✓ ședința de lucru săptămânală de la nivelul fiecărei instituții, pe a cărei ordine de zi va fi permanent inclusă reamintirea scopului campaniei, a măsurilor/modului de implicare/rezultatelor deja obținute, precum și solicitarea în continuare a sprijinului constant în vederea implementării campaniei;

Canale secundare

- ✓ folosirea/promovarea elementelor de identitate vizuală;
- ✓ exemplul personal al managementului instituțiilor;
- ✓ postări pe rețele de socializare (Twitter, Facebook, LinkedIn și Instagram) cu #vinereverde #stopmasinastapeloc si tag MMAP;
- ✓ raport săptămânal transmis pe mail către MMAP de persoana responsabilă cu buna desfășurare a proiectului (activități organizate și număr de persoane implicate efectiv).

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

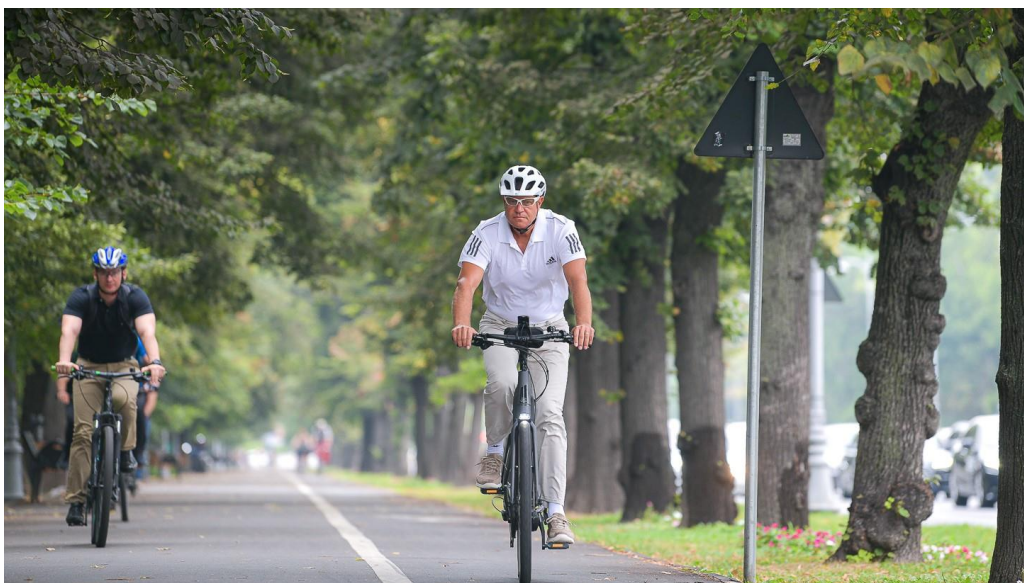
Media amprente de CO<sub>2</sub> generată de autoturismele cu motoare termice este de 182g/km CO<sub>2</sub>.

În funcție de numărul participanților la campanie și de numărul de kilometri parcurși se va putea calcula reducerea amprente de carbon

Totodată, în funcție de mobilizarea obținută va putea fi stabilită și reducerea emisiilor de particule PM<sub>10</sub> și PM<sub>2.5</sub>.

### ***Lecții învățate:***

O lecție simplă, care trebuie să devină parte integrantă a unei rutine de bun simț pentru copiii noștri, să se transforme într-un gând/ gest reflex - ce pot face eu ca să ajut la protejarea mediului în care trăiesc?





## Rezultate:



Până în acest moment, au aderat și se implică săptămânal în acțiuni menite să promoveze inițiativa MMAP: 11 ministere, 24 de prefecturi, 20 de consilii județene, 24 de primării, 22 instituții de învățământ superior, 11 alte asociații, ong-uri sau organisme de stat sau private și 7 ambasade.

## Referințe:

Asociația Act for Tomorrow și Kaufland România au lansat campania "Schimbă PET-ul cu Biletul", care s-a desfășurat deja în orașele Constanța, Craiova, Timișoara și Iași.

Primăria Cluj a introdus transportul gratuit în fiecare vineri, acordând gratuitate oricărei persoane care dorește să se deplaseze cu mijloacele de transport în comun pe liniile de pe raza municipiului Cluj-Napoca.

ANAR - Angajații ABA (Administrației Bazinale de Apă) din mai multe județe au ales mijloace alternative de transport, în special biciclete și au promovat constant activitățile pe facebook și Instagram reușind să disemineze semnificativ informația prin exemplul personal.

Centrul pentru Seniori al Municipiului București a acceptat provocarea MMAP transformând-o într-o inițiativă minunată - "Verde la implicare - Seniori pe două roți".

ROMSILVA și Garda de Mediu, prin reprezentanții locali, au avut, de asemenea, o implicare notabilă în promovarea campaniei prin exemplul personal.

## Linkuri:

<https://www.facebook.com/Mediu.Romania/posts/2935966866724153>

<https://www.facebook.com/Mediu.Romania/posts/2889708794683294>

<https://www.facebook.com/Mediu.Romania/posts/2972327489754757>

<https://www.facebook.com/Mediu.Romania/posts/2967418046912368>

<https://www.facebook.com/Mediu.Romania/posts/2920496218271218>

<https://fb.watch/8lcQNTYsTg/>

<https://www.facebook.com/Mediu.Romania/posts/2962513074069532>

<https://www.facebook.com/Mediu.Romania/posts/2863810277273146>

## Primăria Sectorului 6 al Municipiului București

### *Școli eficiente energetic în Sectorul 6 - Sisteme smart, energie regenerabilă, mediu de lucru modern*

#### ***Instituția:***

Primăria Sectorului 6 al Municipiului București

#### ***Numele Bunei Practici:***

Școli eficiente energetic în Sectorul 6 - Sisteme smart, energie regenerabilă, mediu de lucru modern

#### ***Persoană de contact:***

Iuliana Leca - director executiv, Direcția Fonduri Externe

Mirela Buzărin - șef serviciu, Serviciul Relații cu Presa, Transparență și Protocol

#### ***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

##### Probleme identificate:

- ✓ Fondul imobiliar din învățământ se caracterizează prin calitatea slabă, mare parte format din clădiri vulnerabile la riscul seismic;
- ✓ Întârzierile în ceea ce privește raționalizarea și modernizarea infrastructurii școlare afectează calitatea educației;
- ✓ Cheltuielile pentru educație sunt printre cele mai scăzute din Uniunea Europeană.

Cheltuielile cu educația rămân printre cele mai mici din UE (2,8% din PIB față de media UE de 4,6%), mai ales la nivel preșcolar și primar, care reprezintă doar 21,8% din buget (media UE fiind de 32%). Ratele de înscriere la toate nivelurile de învățământ rămân semnificativ sub media UE. În pofida îmbunătățirilor recente, rata părăsirii timpurii a școlii este încă foarte ridicată, cu efecte negative asupra participării pe piața forței de muncă, a sărăciei și a incluziunii sociale. Aproximativ 10% dintre unitățile de învățământ din România sunt supraaglomerate, în timp ce aproape 60% dintre acestea au capacitate excedentară. Doar 30% dintre unitățile de învățământ au capacitate adecvată. Datele evidențiază problema ineficienței spațiilor din unitățile de învățământ din România, care nu sunt corelate cu schimbările demografice. În mediul urban 14,5% dintre unitățile de învățământ au o capacitate insuficientă, comparativ cu 8,8% din mediul rural. Ineficiența utilizării spațiului afectează și grădinițele din România, având în vedere faptul că aproximativ 60% dintre acestea au capacitate excedentară. În România, aproximativ 6.600 de grădinițe deserveșc aproape 380.000 de copii.

Eficiențizarea consumului de energie, reabilitarea, renovarea unităților de învățământ, îmbunătățirea continuă a condițiilor necesare desfășurării procesului de învățământ, sunt unele dintre principalele priorități pe care autoritatea locală a Sectorului 6 și le-a propus a le realiza.

Având în vedere faptul că legislația în vigoare (Legea 372/2005 privind performanța energetică a clădirilor, cu modificările și completările ulterioare) prevede că după data de 31.12.2018 toate clădirile noi din administrarea autorităților publice trebuie să fie construite conform principiilor nZEB, iar după data de 31.12.2020 toate clădirile noi trebuie să fie nZEB, se prevede necesitatea dezvoltării de proiecte de clădiri publice la standard aproape zero energie (nZEB).

### **Obiectivele preconizate:**

Sector 6 Eficiență Energetică pentru Clădiri Publice - D6EEPB (District 6 Energy Efficiency for Public Buildings)

Obiectivul general al acestui proiect îl reprezintă creșterea performanței energetice în clădirile publice din Sector 6 și îmbunătățirea condițiilor de învățare pentru elevii din sector, prin valorificarea condițiilor de confort interior, reducerea consumurilor energetice și scăderea emisiilor poluante.

Prin acest proiect se urmărește implementarea soluțiilor de construire a unor clădiri caracterizate de consumuri de energie pentru încălzire/răcire, ventilare mecanică, preparare apă caldă de consum și iluminat, clădiri de tip nZEB. Aceste consumuri reduse de energie înseamnă implicit și emisii reduse de CO<sub>2</sub>.

Proiectul își propune atingerea următoarele obiective specifice:

- ✓ Reducerea costurilor de încălzire pentru Administrația Școlilor prin creșterea eficienței energetice a clădirilor publice de învățământ situate în Sectorul 6 al Municipiului București;
- ✓ Creșterea calității condițiilor de învățare pentru copiii din Sectorul 6 al Municipiului București și pentru cadrele didactice din învățământul de stat. Consecințele directe aferente renovării clădirilor existente și construcției clădirilor de tip nZEB vor fi reflectate în creșterea confortului termic, acustic și de iluminat, introducerea sistemelor de răcire, asigurarea debitului necesar de aer proaspăt etc. (atât în sezonul rece, cât și în cel cald), dar și în costul utilităților publice;
- ✓ Ameliorarea aspectului urbanistic al sectorului, respectiv al Municipiului București, prin renovarea/ modernizarea fondului de clădiri proprii;
- ✓ Protecția mediului înconjurător prin creșterea eficienței energetice a clădirilor publice din Sector 6 al Municipiului București, diminuarea efectelor schimbărilor climatice, prin reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră, creșterea independenței energetice, prin reducerea consumului de combustibil utilizat la prepararea agentului termic pentru încălzire;
- ✓ Stimularea creșterii și dezvoltării sectorului construcțiilor și al industriilor conexe. Finanțarea/ cofinanțarea programului va fi utilizată în principal pentru contractarea execuției construcției, în condiții de competiție corectă și transparentă furnizată prin procesul de achiziție publică;

- ✓ Crearea și menținerea locurilor de muncă promovând în același timp coeziunea socială, întărind susținerea furnizată pentru creșterea eficienței energetice a clădirilor publice în termeni de dezvoltare durabilă.

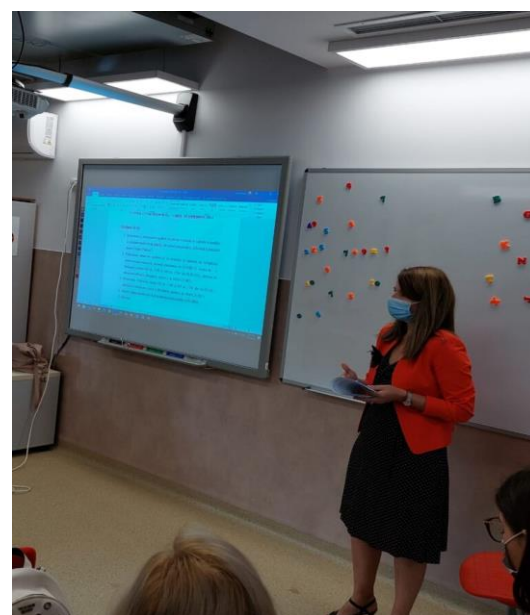


### ***Parteneriate:***

Administrația Școlilor Sector 6 și TUD Group (consultantul financiar și tehnic).

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

Există o campanie de informare și conștientizare a utilizatorilor infrastructurii școlare, implicarea părinților și a copiilor fiind esențială pentru atingerea obiectivelor proiectului. Vor fi atrase persoane publice, influenceri pentru a promova acest proiect pilot.



### ***Resurse utilizate/alocate (umane, financiare, logistice) Bunei Practici:***

Valoarea programului, estimată pe baza indicatorilor tehnico-economici aprobați de Consiliul Local al Sectorului 6, este de 44.241.946 euro (inclusiv TVA, echivalent a 218.997.634 lei).

Proiectul este finanțat prin facilitatea de asistență tehnică ELENA (European Local ENergy Assistance - Asistență europeană pentru energie locală), o inițiativă comuna a Băncii Europene de Investiții și a Comisiei Europene. ELENA acordă granturi pentru asistență tehnică, atât pentru sectorul public, cât și pentru cel privat, pentru a acoperi costurile Serviciilor de Dezvoltare a Proiectelor pentru investiții în eficiența energetică și energie regenerabilă, care vizează clădirile și transportul urban inovator.

Serviciile de Dezvoltare a Proiectului (SDP) înseamnă asistență tehnică solicitată de către Beneficiarul Final pentru a pregăti, implementa și finanța un Program de Investiție eligibil și pentru a implementa obiectivele operaționale ale Horizon 2020.

Activitățile eligibile pentru grantul ELENA includ în cazul Sectorului 6: documentații de proiectare (DALI/PTh+DE), consultanță tehnică, consultanță financiară, consultanță juridică, consultanță în pregătirea procedurilor de licitație, management de proiect, audit financiar, marketing. Facilitatea ELENA acoperă până la 90% din aceste costuri eligibile, definite așadar ca și costuri aferente experților externi contractați de către BEI sau de către Sectorul 6 sau aferente personalului intern sau adițional contractat de către Sectorul 6 (pentru stabilirea unității de implementare a proiectului), pentru furnizarea Serviciilor de Dezvoltare a Proiectului în vederea pregătirii, implementării și finanțării Programului de Investiții de Eficiență Energetică în Clădiri Publice.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Grupul țintă al proiectului îl reprezintă locuitorii Sectorului 6.

Sectorul 6 al Municipiului București este prima autoritate publică din România care a accesat facilitatea ELENA, primind aprobarea Comisiei Europene în data de 21 decembrie 2017 și semnând cu Banca Europeană de Investiții (BEI), în data de 16.02.2018, contractul de asistență tehnică ELENA-2016-085 cu o valabilitate de 4 ani.

- ✓ Contractul de împrumut extern BEI (Banca Europeană de Investiții) pentru cofinanțarea lucrărilor de investiție a fost semnat în data de 18.12.2019.
- ✓ Contractul de împrumut extern BDCE (Banca de Dezvoltare a Consiliului Europei) pentru cofinanțarea lucrărilor de investiție și/sau alte costuri (ex. proiectare, dirigenție) a fost semnat în data de 23.11.2020.

Aprilie 2017 - transmitere cerere de finanțare către ELENA-BEI în vederea obținerii unui grant pentru serviciile de dezvoltare a proiectului (asistență tehnică).

Februarie 2022 - finalizare servicii de dezvoltare a proiectului, obligație conform contractului de grant ELENA.

Decembrie 2022 - finalizare investiții, obligație conform contractului de împrumut BEI.

Pentru ambele, este în curs de pregătirea solicitarea pentru prelungirea cu un an.

Au fost întocmite procese verbale de recepție la terminarea lucrărilor pentru 5 obiective de investiții incluse în componenta reabilitare energetică complexă, a căror semnare a avut loc în data de 21.05.2021, respectiv 11.06.2021. Ordinul de începere a lucrărilor pentru aceste 5 clădiri a fost emis în data de 17 iulie 2020, întâzierile fiind legate în mare parte de condițiile meteorologice și de restricțiile Covid-19.

Pentru restul de 7 clădiri din componenta reabilitare energetică complexă urmează să fie lansată licitația de proiectare tehnică și execuție.

La nivelul clădirilor noi nZEB, procedurile de achiziție sunt finalizate, fiind emis ordinul de începere a lucrărilor pentru toate cele 8 clădiri în decembrie 2020. Astfel, 4 unități se află în stadiu avansat de construcție, 2 clădiri în stadiu incipient și alte 2 clădiri în stadiu de închidere a proiectului tehnic.

Termenul de execuție este de 24 de luni, ceea ce conduce la finalizarea lucrărilor în anul 2023.

O puternică mediatizare, în special în mediul online, asigură transparența programului și utilizarea eficientă a resurselor - fiind vorba de vizibilitate maximă a programului la nivel local și costuri minime.

- ✓ Economica.net - Dum, 17 iun. 2018
- ✓ Energyindustryreview.com - August 21, 2018
- ✓ Rptv.ro - August 14, 2020
- ✓ Economica.net - Septembrie 18, 2020
- ✓ Agenție de Presă, Agerpres - 30 Iulie, 2021
- ✓ Agenție de Presă, Agerpres - Septembrie 13, 2021
- ✓ Bucurestibusiness.ro - Septembrie 13, 2021
- ✓ <https://www.scoala59.ro/>



Sectorul 6 al Municipiului Bucuresti, semnatar al Convenției Primarilor pentru climă și energie, din anul 2018, a fost selectat în cadrul apelului lansat de Convenție în ianuarie 2021, ce a oferit municipalităților din întreaga Europă oportunitatea de a participa la schimburi de învățare de la egal la egal, care au ca scop creșterea capacității și cunoștințelor autorităților de a dezvolta și implementa strategii pe termen lung privind clima și energia. În cadrul aplicației transmise de Sectorul 6 în data de 31.03.2021, a fost cuprins proiectul D6EEPB, ca un exemplu de bună practică, fiind totodată prezentate provocările identificate pe parcursul acestui proiect, aflat încă în derulare. Schimbul de experiență se derulează pe o perioadă de 6 luni sau mai mult, întâlnirea introductivă având loc în iunie 2021.

- ✓ Experiența proiectului D6EEPB a fost prezentată în cadrul evenimentului online „Soluții De Finanțare Pentru Renovarea Energetică a Clădirilor”, organizat în cadrul proiectului SMAFIN în parteneriat cu Guvernul României - Departamentul de Dezvoltare Durabilă, Ministerul Investițiilor și Proiectelor Europene și Ministerul Dezvoltării, Lucrărilor Publice și Administrației.
- ✓ Primăria Sectorului 6 a fost invitată să participe la „Săptămâna nZEB Caravana nZEB București”, de echipa clusterului pRO-nZEB împreună cu partenerul INC DURBAN-INCERC, în cadrul proiectului The nZEB Roadshow. Evenimentele s-au derulat în mediul online, dar au inclus și ateliere de lucru și activități practice ce țin de viitorul clădirilor cu consum de energie aproape egal cu zero (nZEB).
- ✓ Primăria Sectorului 6 a fost invitată să participe cu prezentarea proiectului la Forumul orașelor verzi, eveniment organizat de Primăria Municipiului Brașov. (<https://fovbv.ro>, a se vedea înregistrarea <https://www.facebook.com/fovbrasov/videos/1421473211571951>)
- ✓ Primăria Sectorului 6 a organizat 6 seminarii de conștientizare pentru conducerea, personalul didactic și administrativ din cadrul celor 5 unități de învățământ renovate.
- ✓ Derularea unor ateliere practice în unitățile de învățământ pentru copii, profesori - casa pasivă, promovând ideea “om cu om schimbăm orașul”.
- ✓ Proiectul este printre cele 9 proiecte finaliste în cadrul concursului de proiecte organizate de Camera de Comerț și Industrie Româno-Germană. (<https://www.citiessoftomorrow.ro/agenda/>).



### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Există foarte multe beneficii pe care acest proiect le aduce din punct de vedere social și economic, printre care enumerăm:

- ✓ creșterea numărului de locuri pentru copii în instituțiile de învățământ;
- ✓ dezvoltarea socială durabilă: contribuie la atingerea obiectivelor generale ale Uniunii Europene;
- ✓ impact benefic asupra întregii zone adiacente.

Principalele direcții de acțiune identificate prin prezentul proiect au scopul de a îmbunătăți siguranța în alimentarea cu energie și de a răspunde în același timp cerințelor de mediu, precum: reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră; creșterea eficienței energetice; utilizarea resurselor energetice regenerabile; utilizarea combustibililor curați. Proiectul aduce, de asemenea, o contribuție semnificativă la reducerea consumului energetic, la utilizarea mai redusă a resurselor energetice convenționale și la scăderea emisiilor de dioxid de carbon. Managementul energetic are ca principal obiectiv asigurarea unui consum eficient al energiei, în scopul maximizării profitului prin minimizarea costurilor energetice.

### ***Lecții învățate:***

Proiectul dezvoltat de Sectorul 6 a fost un program pilot în România, prin natura obiectivelor sale. În anul 2017, când proiectul a fost structurat, în România existau puține clădiri de tip nZEB (în jur de 12), construite anterior emiterii reglementării naționale privind nZEB (2016). Majoritatea acestora erau clădiri rezidențiale cu un consum redus de energie sau clădiri certificate Passive House. Au existat unele proiecte pilot de cercetare care puteau fi legate de reglementările naționale nZEB și utilizate ca exemple, dar nu existau clădiri nZEB acreditate în România, în special clădiri publice.

Începând cu 1 ianuarie 2019 obligativitatea de a respecta standardul nZEB a fost impusă tuturor proiectelor de construire de clădirilor publice.

Astfel, s-a considerat că asistența ELENA va contribui în mod substanțial la stabilirea cadrului tehnic și financiar pentru Sectorul 6, care să asigure dezvoltarea primelor clădiri publice nZEB, servind ca exemplu pentru viitoarele clădiri publice nZEB din România.

Sectorul 6 al Municipiului București dorește să îndrume comunitatea sectorului în a utiliza energie verde pentru a îmbunătăți calitatea mediului, dar și pentru a reduce considerabil emisiile gazelor cu efect de seră. În acest sens, conform evoluției dinamice a legislației naționale, Sectorul 6 (din punct de vedere al energiei electrice) urmărește asumarea poziției de prosumator, pentru clădirile publice. Astfel, atât la clădirile noi, cât și la cele existente, ce fac obiectul reabilitării complexe, o cantitate importantă de energie electrică va fi asigurată din energia produsă de panourile solar electrice amplasate la partea superioară a clădirilor. În dorința de a asigura o cantitate cât mai mare de energie verde, clădirile existente, în urma reabilitării vor fi dotate cu panouri solar termice pentru prepararea apei calde de consum. Mai mult, pentru noile clădiri s-a proiectat utilizarea panourilor solare electrice coroborată cu panouri solare



termice, dar și cu pompe de căldură drept sisteme de încălzire și de pregătire a apei calde de consum.

În continuare se consideră că documentațiile realizate cu asistența ELENA vor servi drept exemple de bune practici și vor asigura premisele dezvoltării viitoare a proiectelor de Eficiența Energetică în mai multe clădiri publice din Sectorul 6, atingând cel mai înalt nivel de îmbunătățiri ale eficienței energetice și instalații de energie regenerabilă.

Proiectul are un potențial ridicat de a fi replicat la nivel național sau internațional.

### **Rezultate:**

---

Rezultate inițiale estimate:

- ✓ generare anuală totală de energie regenerabilă: 218 MWhel și 476 MWht;
- ✓ economii anuale totale pentru un consum energetic final de: 5.3 GWh;
- ✓ reduceri anuale totale ale emisiilor de: 1.370 t CO<sub>2</sub> eq;
- ✓ modernizarea și extinderea stocului de clădiri publice din Sectorul 6 în beneficiul comunității sale locale, obținându-se astfel o extindere a duratei de viață a clădirilor, îmbunătățiri/economii în funcționarea și întreținerea acestora, dar și îmbunătățirea confortului interior al clădirilor.

### **Referințe:**

---

Materiale de informare: materiale apărute în mass-media, seminarii, evenimente online, prezentări etc.

### **Linkuri:**

---

- ✓ [https://www.economica.net/proiect-pilot-in-romaniascoli-si-gradinite-eficiente-energetic-cu-bani-europeni-prin-programul-elena\\_155050.html](https://www.economica.net/proiect-pilot-in-romaniascoli-si-gradinite-eficiente-energetic-cu-bani-europeni-prin-programul-elena_155050.html)
- ✓ <https://energyindustryreview.com/renewables/elena-european-local-energy-assistance/>
- ✓ <https://www.agerpres.ro/comunicate/2021/09/13/comunicat-de-presa-primaria-sectorului-6-bucuresti--778604>
- ✓ <https://bucurestibusiness.ro/sectorul-6-prima-autoritate-publica-din-romania-care-acceseaza-facilitatea-elena/>
- ✓ <https://www.agerpres.ro/comunicate/2021/09/13/comunicat-de-presa-primaria-sectorului-6-bucuresti--778604>
- ✓ [https://www.economica.net/toate-scolile-din-sector-6-sunt-avizate-de-directia-de-sanatate-publica\\_190280.html](https://www.economica.net/toate-scolile-din-sector-6-sunt-avizate-de-directia-de-sanatate-publica_190280.html)

**Primăria Comunei Ciugud, județul Alba**  
***Ciugud - protejarea inteligentă a mediului înconjurător***  
***(Proiect pilot de stimulare a reciclării selective folosind stații***  
***inteligente de reciclare)***

***Instituția:***

Primăria Comunei Ciugud, județul Alba

***Numele Bunei Practici:***

Ciugud - protejarea inteligentă a mediului înconjurător  
(Proiect pilot de stimulare a reciclării selective folosind stații inteligente de reciclare)

***Persoană de contact:***

Dan Lungu - purtătorul de cuvânt al Primăriei Ciugud

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Proiectul își propune, în primul rând, să educe viitorii cetățeni ai comunității noastre. Indiferent că locuim la oraș sau la sat, protejarea mediului trebuie să fie o prioritate pentru administrațiile locale, dar și pentru cetățeni. Astfel, proiectul vine și în contextul în care România este unul dintre statele europene cu cel mai mic grad de colectare a ambalajelor reciclabile și autoritățile locale sunt obligate să plătească, anual, sume importante de bani pentru neîndeplinirea obligațiilor de mediu. De asemenea, în România ar urma să se aplice de anul viitor legislația privind returnarea garanției percepută pentru ambalajele din plastic, sticlă și aluminiu. Și pentru că orice schimbare pornește de la educație, am gândit acest proiect care își propune atât să crească gradul de reciclare al ambalajelor de sticlă, plastic și aluminiu, dar și să educe copiii că reciclarea trebuie să devină un lucru normal.

***Obiectivele preconizate:***

Orice schimbare pornește de la educație, iar acest proiect are ca principal obiectiv această valoare educativă. Educăm copiii, care vor fi viitorii cetățeni adulți ai comunității noastre, apoi, prin copii, educăm părinții. Împreună învățăm cum să recycleze, de ce trebuie să recycleze și sperăm noi că, astfel, înțelegem că mediul este cea mai importantă moștenire pe care o lasă celor din viitor. Pentru un viitor curat este nevoie ca noi, cei din prezent, să ne implicăm activ în protejarea naturii și în reducerea poluării. Din păcate, ambalajele de aluminiu, plastic și sticlă ajung acum, de cele mai multe ori, în râuri și în natură.

Ce presupune proiectul ?

În primul rând trebuie să vă spunem că nu am inventat noi acest sistem de reciclare pentru că el funcționează de mulți ani în multe țări europene. Aceste RVM-uri (Reverse Vending Machines) au rezolvat o parte din problema reciclării în multe state europene. La Ciugud, noi am îmbrăcat această soluție într-o formă educațională, ne-am inventat propria monedă virtuală și într-o formă jucăușă învățăm împreună, întreaga comunitate, să reciclăm responsabil. Proiectul pilot de la Ciugud este implementat de administrația locală în parteneriat cu compania americană ENVIPCO, unul dintre cei mai importanți producători mondiali de RVM-uri. Ne propunem să montăm în comună stații de preluare și reciclare a ambalajelor, unde cetățenii vor putea depune sticlele, PET-urile și dozele de aluminiu, iar în schimbul acestora vor primi monede virtuale, CIUGU bani, care vor putea fi folosite în comunitate. Monedele nu au valoare de criptomonedă, ci sunt doar o formă de recompensare a cetățenilor și de stimulare a reciclării și colectării selective.

Prima astfel de stație a fost montată în curtea Școlii Gimnaziale Ciugud, prima școală smart din mediul rural din România, fiind personalizată sub forma unui roboțel. Acesta a fost numit „Verzucică - roboțelul reciclator”, iar copiii sunt provocați, până la sfârșitul vacanței de vară, să recycleze cât mai multe ambalaje și să colecteze cât mai multe monede virtuale. La începutul noului an școlar, monedele virtuale colectate vor fi convertite în bani reali, pe care copiii îi vor putea folosi pentru a finanța mici proiecte și activități educaționale sau extrașcolare.

În cea de-a doua fază a proiectului, administrația locală din Ciugud va monta astfel de stații de reciclare și în alte zone din comună, iar cetățenii ar putea primi în schimbul monedelor virtuale reduceri la magazinele sătești, care vor intra în acest program. De asemenea, echipa primăriei Ciugud analizează și lucrează și la posibilitatea ca, în viitor, cetățenii să poată folosi monedele virtuale pentru a primi anumite reduceri de taxe sau impozite, idee care ar presupune inclusiv promovarea unei inițiative legislative în acest sens.



### ***Parteneriate:***

Proiectul pilot de la Ciugud este implementat de administrația locală în parteneriat cu compania americană ENVIPCO, unul dintre cei mai importanți producători mondiali de RVM-uri. Envipco este un producător Global de Reverse Vending Machines (RVM) cu peste 40 de ani experiență în fabricarea și operarea soluțiilor de colectare și reciclare, oferind o tehnologie de ultimă generație.

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

Implicarea cetățenilor este vitală pentru succesul acestui proiect, având o componentă puternică de educație pentru protejarea mediului înconjurător. Educăm copiii, care vor fi viitorii cetățeni adulți ai comunității noastre, apoi, prin copii, educăm părinții. Împreună învață cum să recicleze, de ce trebuie să recicleze și sperăm noi că, astfel, înțeleg că mediul este cea mai importantă moștenire pe care o lasă celor din viitor.

### ***Resurse utilizate/alocate (umane, financiare, logistice) Bunei Practici:***

Proiectul se ridică la o valoare de peste 100.000 de euro, însemnând montarea unor stații performante de tip RVM (Reverse Vending Machines), de capacitate diferită, prin intermediul cărora se colectează ambalaje de tip PET (plastic), din sticlă și respectiv doze de aluminiu.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Rezultatul este vizibil, atât în comunitatea noastră, cât și în întreaga țară deoarece numeroase primării, școli sau asociații non-guvernamentale ne-au contactat deoarece doresc să multiplice proiectul nostru. Ne bucură atât de mult că am reușit, cu sprijinul mass-mediei, să atragem atenția asupra unui subiect extrem de important și, din păcate ignorat, reciclarea pentru protejarea mediului.

În școală și în comună, copiii sunt încântați de Verzulică și de ideea reciclării în schimbul monedelor virtuale și deja au adunat un număr record de ambalaje: aproape 7000 de PET-uri, peste 4000 de doze de aluminiu și aproape 3500 de sticle. Durata de implementare a proiectului este până la finalul anului 2021, urmând ca timp de 2 ani proiectul să intre în monitorizare și rezultatele obținute să fie analizate și interpretate.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Eficiența proiectului este deja măsurată prin numărul mare de ambalaje reciclate prin acest sistem de stații, iar impactul este demonstrat de interesul foarte mare creat în jurul proiectului, atât în comunitate, cât și la nivel național. În acest context am dezvoltat proiectul „Mentorat pentru protejarea inteligentă a mediului” prin care sprijinim numeroase primării, școli sau asociații non-guvernamentale care doresc să multiplice proiectul nostru.

## Lecții învățate:

Orice schimbare pornește de la educație, iar acest proiect are ca principal obiectiv această valoare educativă. Educăm copiii, care vor fi viitorii cetățeni adulți ai comunității noastre, apoi, prin copii, educăm părinții. Împreună învățăm cum să recicleze, de ce trebuie să recicleze și sperăm noi că astfel înțeleg că mediul este cea mai importantă moștenire pe care o lasă celor din viitor. Pentru un viitor curat este nevoie ca noi, cei din prezent, să ne implicăm activ în protejarea naturii și în reducerea poluării. Din păcate, ambalajele de aluminiu, plastic și sticlă ajung acum, de cele mai multe ori, în râuri și în natură.

## Rezultate:

În Ciugud, de câțiva ani, cetățenii colectează selectiv gunoiul menajer, respectiv adună ambalajele reciclabile într-un sac de culoare galbenă și resturile vegetale sau alimentare sunt strânse în stații de compost. Astfel s-a ajuns să scadă cantitatea de gunoi menajer care ajunge în groapă și, ca măsură de recompensare a comunității, copiii până la 18 ani nu plătesc taxa de gunoi. Educarea cetățenilor am făcut-o tot printr-un proiect educațional: Patrula ECO. Astfel, cu ajutorul copiilor, am promovat modul în care trebuie făcută colectarea selectivă și importanța protejării mediului înconjurător. Proiectul actual vine și în contextul în care România este unul dintre statele europene cu cel mai mic grad de colectare a ambalajelor reciclabile și autoritățile locale sunt obligate să plătească anual sume importante de bani pentru neîndeplinirea obligațiilor de mediu. De asemenea, în România ar urma să se aplice de anul viitor legislația privind returnarea garanției percepută pentru ambalajele din plastic, sticlă și aluminiu. Astfel, încercăm să obișnuim și să educăm cetățenii din Ciugud cum să recicleze ambalajele și să fie pregătiți pentru momentul în care va intra în vigoare legislația amintită anterior.



## Linkuri:

---

### Reportaje de televiziune :

- ✓ <https://stirileprotv.ro/divers/cea-mai-avansata-comuna-din-romania-a-lansat-ciuguban-propria-monedă-virtuală.html>
- ✓ <https://www.antena3.ro/actualitate/locale/ciugud-comunitate-romania-propria-monedă-virtuală-ciuguban-603982.html>
- ✓ [http://stiri.tvr.ro/ciugubanul--moneda-virtuală-cu-care-sunt-rasplati--i-copiii-din-ciugud-care-recicleaza-selectiv\\_886746.html?fbclid=IwAR20KXlRyLdVNUu7vB-suRxAOGG0cjA2J9s\\_QP9xuaA3nrcykoHUSpwQqeE#view](http://stiri.tvr.ro/ciugubanul--moneda-virtuală-cu-care-sunt-rasplati--i-copiii-din-ciugud-care-recicleaza-selectiv_886746.html?fbclid=IwAR20KXlRyLdVNUu7vB-suRxAOGG0cjA2J9s_QP9xuaA3nrcykoHUSpwQqeE#view)
- ✓ <https://alephnews.ro/economie/prima-comuna-romania-monedă-virtuală/>
- ✓ <https://www.digi24.ro/stiri/actualitate/ciugud-prima-comunitate-din-romania-care-si-a-lansat-monedă-virtuală-la-ce-foloseste-ciuguban-1555931>

### Presa națională:

- ✓ <https://www.g4media.ro/ciugubanul-prima-monedă-virtuală-lansată-de-o-comunitate-din-romania-monedă-recompensează-copiii-din-ciugud-care-reciclează-ambalajele-de-plastic-sticlă-si-aluminiu-si-va-putea-f.html>
- ✓ <https://www.mediafax.ro/economic/prima-comunitate-din-romania-cu-propria-monedă-virtuală-va-fi-folosită-ca-recompensă-20125622>
- ✓ <https://www.businessmagazin.ro/actualitate/comuna-care-prima-comunitate-din-romania-cu-monedă-virtuală-ciuguban-20125658>
- ✓ <https://www.bursa.ro/ciugubanul-prima-monedă-virtuală-lansată-de-o-comunitate-din-romania-69534348>
- ✓ <https://republica.ro/ciugubani-contra-ambalaje-cum-ii-incurajează-primăria-din-ciugud-pe-elevi-să-recicleze>
- ✓ [https://www.realitatea.net/stiri/actual/ciugubanul-nouă-monedă-virtuală-lansată-in-singura-zona-smart-din-romania-la-ce-foloseste-si-care-va-fi-castigul-in-bani-reali\\_60bf75b47d1d1364e100c25c](https://www.realitatea.net/stiri/actual/ciugubanul-nouă-monedă-virtuală-lansată-in-singura-zona-smart-din-romania-la-ce-foloseste-si-care-va-fi-castigul-in-bani-reali_60bf75b47d1d1364e100c25c)
- ✓ [https://www.romaniatv.net/prima-localitate-din-romania-in-care-apare-monedă-virtuală-monedă-are-valoare-de-recompensă\\_5549678.html](https://www.romaniatv.net/prima-localitate-din-romania-in-care-apare-monedă-virtuală-monedă-are-valoare-de-recompensă_5549678.html)
- ✓ [https://www.romaniatv.net/prima-localitate-din-romania-in-care-apare-monedă-virtuală-monedă-are-valoare-de-recompensă\\_5549678.html](https://www.romaniatv.net/prima-localitate-din-romania-in-care-apare-monedă-virtuală-monedă-are-valoare-de-recompensă_5549678.html)
- ✓ <https://www.agerpres.ro/administratie/2021/06/08/alba-ciuguban-monedă-virtuală-lansată-in-premieră-de-o-comunitate-din-romania--727325>

### Presa locală:

- ✓ [https://ziarulunirea.ro/foto-ciugud-prima-comunitate-din-romania-care-isi-lansează-propria-monedă-virtuală-ciuguban-715172/?utm\\_source=rss&utm\\_medium=rss&utm\\_campaign=foto-ciugud-prima-comunitate-din-romania-care-isi-lansează-propria-monedă-virtuală-ciuguban](https://ziarulunirea.ro/foto-ciugud-prima-comunitate-din-romania-care-isi-lansează-propria-monedă-virtuală-ciuguban-715172/?utm_source=rss&utm_medium=rss&utm_campaign=foto-ciugud-prima-comunitate-din-romania-care-isi-lansează-propria-monedă-virtuală-ciuguban)
- ✓ <https://alba24.ro/ciugubanul-propria-monedă-virtuală-lansată-de-o-comunitate-din-romania-monedă-recompensează-copiii-din-ciugud-care-reciclează-853189.html>
- ✓ <https://www.administratie.ro/ciugud-prima-comunitate-din-romania-care-isi-lansează-propria-monedă-virtuală/>
- ✓ [https://adevarul.ro/locale/alba-iulia/ciugubanul-monedă-virtuală-lansată-comunitate-romania-recompensă-copiii-reciclează-ciugud-1\\_60bf4e625163ec4271e1b267/index.html](https://adevarul.ro/locale/alba-iulia/ciugubanul-monedă-virtuală-lansată-comunitate-romania-recompensă-copiii-reciclează-ciugud-1_60bf4e625163ec4271e1b267/index.html)

## Primăria Municipiului Cluj-Napoca, județul Cluj *Cluj-Napoca: Verde.Digital.Reziliant*

### ***Instituția:***

Primăria Municipiului Cluj-Napoca, județul Cluj

### ***Numele Bunei Practici:***

Cluj-Napoca: Verde.Digital.Reziliant

### ***Persoană de contact:***

Liviu Purtător

### ***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Municipiul Cluj-Napoca, reședința județului Cluj, este principalul centru economic, universitar și cultural al regiunii istorice Transilvania, precum și unul dintre principalii poli de creștere din România. Conform unui studiu realizat de Universitatea Babeș Bolyai prin Centrul Interdisciplinar pentru Știința Datelor cu privire la evoluția economică a municipiului Cluj-Napoca și a Zonei Metropolitane Cluj în deceniul precedent pandemiei de Coronavirus, volumul economiei din Cluj-Napoca și zona metropolitană s-a dublat. (<https://news.ubbcluj.ro/wp-content/uploads/2020/07/Brosura-Economie-Cluj.pdf>)

Odată cu această dinamică economică au apărut și problemele specifice oricărei aglomerări urbane în plin proces de dezvoltare. Populația Clujului a crescut, iar nevoile cetățenilor au evoluat de asemenea odată cu dezvoltarea urbană. Dintre principalele provocări din municipiul Cluj-Napoca, relevante pentru dimensiunea verde și tema bunei practici amintim: traficul congestionat, poluarea, lipsa spațiilor verzi moderne și puținele spații publice de tip „shared space”.

Elementul central al Strategiei de dezvoltare a municipiului Cluj-Napoca este calitatea vieții cetățenilor, a celor care locuiesc sau vizitează orașul, care muncesc sau studiază la Cluj. Având în vedere toate acestea, dimensiunea verde are un impact semnificativ asupra calității vieții, care generează implicații la nivel metropolitan și regional. O lipsă de măsuri ample pentru menținerea dimensiunii verzi la nivelul procesului de dezvoltare poate deveni o amenințare pentru economia municipiului și a regiunii.

Așadar, pentru combaterea acestor probleme general valabile pentru orașele emergente, administrația împreună cu toți actorii sociali implicați în procesul de dezvoltare a orașului - ecosistemul (universități, societatea civilă, mediul privat, ONG-uri, administrație) - a luat o serie de măsuri pentru obținerea unei societăți durabile.

### ***Obiectivele preconizate:***

- ✓ Asigurarea unei dezvoltări prietenoase cu mediul înconjurător a municipiului și a zonei sale metropolitane, astfel încât emisiile de gaze cu efecte de seră să se reducă cu 10% până în 2030, iar suprafața de spații verzi să crească cu 15% (SIDU)
- ✓ 100.000 arbori plantați în Cluj-Napoca până în 2030
- ✓ Dimensiunea verde a orașului: 190 ha spații verzi noi și extinse
- ✓ Obiectivul Primăriei este ca întreaga flotă de transport public a orașului să fie electrică până în 2026.



### ***Parteneriate:***

Pentru componenta de mobilitate durabilă, primăria lucrează în strânsă colaborare cu Compania de Transport Public.

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

CIIC - Centrul de Inovare și Imaginație Civică - este un instrument inovativ de dezbatere publică care angrenează experți și cetățeni în procesul de luare a deciziilor cu privire la anumite proiecte sau politici publice de la nivelul municipiului Cluj-Napoca. În cadrul dezbaterilor CIIC, cetățenii au participat și au venit cu idei, sugestii și propuneri pentru proiectele dezbătute.

### ***Resurse utilizate/alocate (umane, financiare, logistice) Bunei Practici:***

Pentru a deveni o administrație cu adevărat verde, primăria încearcă să genereze resurse financiare atât din fonduri europene cât și din alte tipuri de



granturi (de ex. fonduri elvețiene), pe lângă utilizarea resurselor financiare de la bugetul local.

Resursa umană alocată variază de la responsabilii tehnici pentru implementarea proiectelor la cei responsabili cu diseminarea și comunicarea acestora în spațiul public și către cetățeni.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Conceptul Verde.Digital.Rezilient reprezintă practic o umbrelă de proiecte de infrastructură și politici publice ce integrează dimensiunea verde și cea digitală pentru o dezvoltare durabilă și o comunitate rezilientă. În această candidatură, punem accentul pe implementarea bunei practici „VINEREA VERDE - transport public gratuit pe toate liniile urbane”.

Programul „Vinerea Verde” a fost implementat inițial ca o inițiativă a Ministerului Mediului, Apelor și Pădurilor din România. În fiecare vineri, oamenii erau încurajați să-și lase mașinile acasă și să folosească modalități alternative de mobilitate urbană pentru a ajunge la muncă sau la activitățile zilnice. Inițiativa a fost apoi bine primită în Cluj-Napoca, așa că municipalitatea a decis să transforme „Vinerea Verde” într-o politică publică aprobată de Consiliul local, pentru a-i conferi statut legal și pentru a o adapta la specificul local.



Programul „Vinerea Verde” a devenit așadar o politică publică locală care are ca scop încurajarea cetățenilor să utilizeze sistemul de transport public ca o alternativă calitativă și viabilă la mașinile lor personale. Programul acționează ca un catalizator pentru o mobilitate urbană mai durabilă, mai eficientă și creează un context adecvat pentru un mediu mai sănătos, cu mai puține emisii.

Principiul este simplu: de la 18 iunie, fiecare persoană care alege să folosească transportul public în orașul Cluj-Napoca beneficiază de călătorii gratuite, indiferent de tipul de vehicul - autobuze, troleibuze sau tramvaie, pe toate liniile urbane. „Vinerea Verde” vine ca un răspuns la faptul că sistemul de transport public din orașul nostru este într-adevăr viabil. Municipalitatea a făcut investiții semnificative în modernizarea flotei de transport public - peste 100 milioane euro (fonduri europene) - tocmai pentru a putea adopta astfel de politici publice menite să încurajeze cetățenii să adopte o abordare verde.

Cluj-Napoca este, astfel, primul oraș din România care consacră legal o astfel de politică publică, prin care se poate pava drumul pentru alte orașe care vor dori să implementeze astfel de inițiative.

Implementarea politicii publice a pus la masa discuțiilor departamentele competente din primărie alături de Compania de Transport Public. A fost găsită soluția legislativă pentru reglementarea conceptului, după care a fost creat regulamentul și condițiile de desfășurare și s-au găsit sursele de finanțare. Forma finală a fost ulterior aprobată de către Consiliul local, iar politica publică a intrat în vigoare în data de 18 iunie.

Durata inițiativei: permanent. Pe măsură ce datele de trafic și din transportul în comun vor fi analizate, vor fi trase concluzii cu privire la extinderea, adaptarea sau ajustarea politicii publice.

Din punct de vedere al comunicării, „Vinerea Verde” s-a bucurat de o amplă campanie de informare a cetățenilor atât prin mijloace convenționale de comunicare cât și prin social media.



### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

„Vinerea Verde” este un exemplu excelent al modului în care politicile și inițiativele publice pot ajuta la modelarea comportamentelor comunității în ceea ce privește opțiunile de mobilitate urbană - prioritizarea transportului public în locul utilizării mașinii personale.

Impactul acestei inițiative este major, atât din punct de vedere al modului în care comunitatea a răspuns la inițiativă, cât și mediatic - politica publică este deja considerată un model de bune practici.

Având în vedere că „Vinerea Verde” a intrat în vigoare în 18 iunie anul acesta, vom putea prezenta un impact real al politicii publice după analizarea unor date precum: gradul de ocupare al mijloacelor de transport în comun, numărul de călătorii efectuate ș.a.m.d.



### ***Lecții învățate:***

Orice proiect, respectiv politică publică, poate oferi lecții celor care implementează sau reglementează. Principala lecție învățată din această inițiativă este reprezentată de necesitatea comunicării la scară largă atât înainte cât și în timpul implementării. O astfel de inițiativă se poate pierde ușor printre sutele de știri generate zilnic, prin urmare este nevoie de comunicare țintită pe diferite grupuri demografice astfel încât impactul să fie unul cât mai mare și cât mai rapid.

### ***Rezultate:***

Până acum, datorită impactului mediatic extrem de pozitiv, putem vorbi despre creșterea gradului de conștientizare al cetățenilor cu privire la transportul public din Cluj-Napoca.

La fel ca la impactul preconizat, rezultatele vor fi vizibile și publicate odată ce „Vinerea Verde” evoluează în timp, pe măsură ce vom putea măsura concret cifre comparative.



## Linkuri:

---

Lansare:

- ✓ <https://www.facebook.com/PrimariaClujNapocaRomania/posts/2612125375758480>

Clip de prezentare Vinerea Verde:

- ✓ <https://www.youtube.com/watch?v=QagbVc3uylg>
- ✓ <https://stirileprotv.ro/stiri/actualitate/zvinerea-verde-in-cluj-napoca-cetatenii-pot-circula-gratis-pe-mijloacele-de-transport-in-comun.html>
- ✓ <https://www.promotor.ro/stiri-auto/in-vinerea-verde-transportul-in-comun-este-gratuit-la-cluj-18876989>
- ✓ <https://www.mediafax.ro/social/initiativa-pentru-popularizarea-trasportului-public-clujenii-vor-circula-gratuit-o-zi-pe-saptamana-20144686>
- ✓ <https://republica.ro/clujenii-pot-circula-gratuit-in-fiecare-vineri-cu-transportul-in-comun-pe-raza-municipiului-primarul-emil>

**Consiliul Județean Harghita**  
**Implicarea administrației publice județene în**  
**problematika conservării populației de urs în vederea**  
**asigurării coexistenței pașnice dintre om și mamiferele**  
**mari**

***Instituția:***

Consiliul Județean Harghita

***Numele Bunei Practici:***

Implicarea administrației publice județene în problematika conservării populației de urs în vederea asigurării coexistenței pașnice dintre om și mamiferele mari

***Persoană de contact:***

Borboly Csaba, Președintele Consiliului Județean Harghita  
Gărbe Kinga, consilier

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

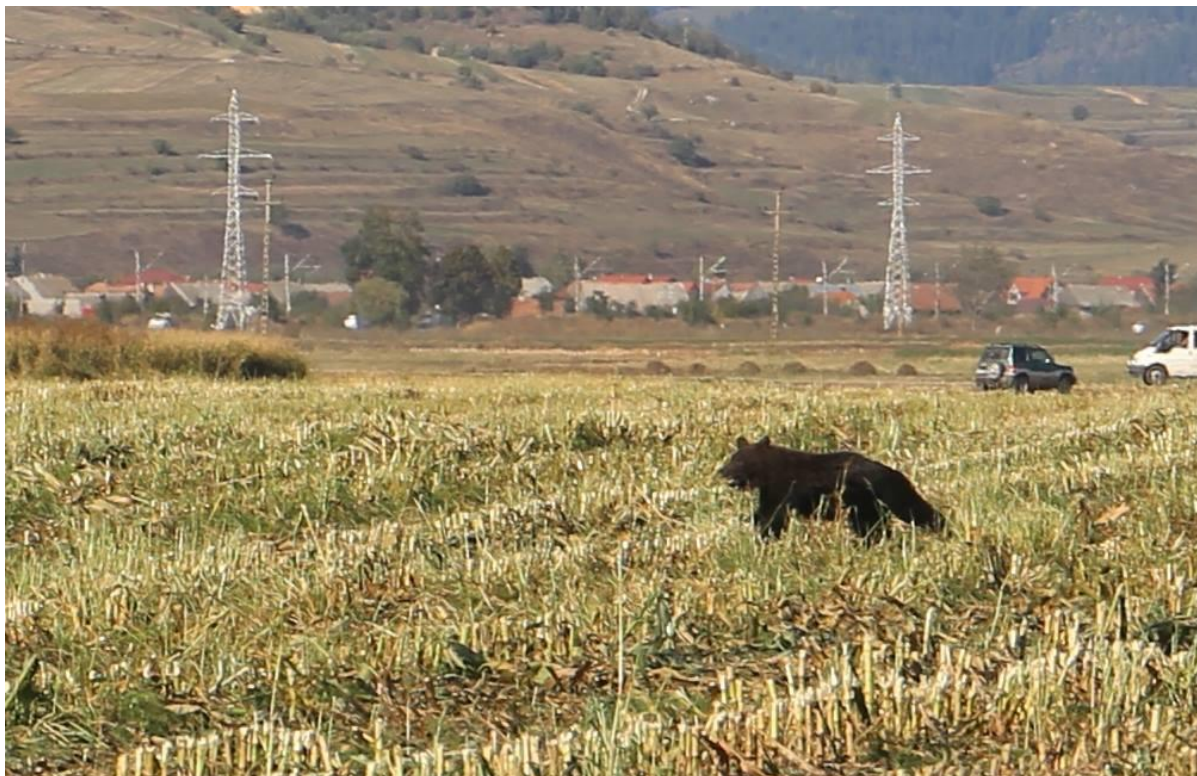
Problema identificată de noi este coexistența dintre om și carnivorele mari. Încă din anul 2009 această coexistență a fost o problemă din cauza pagubelor produse de urși și înregistrate mai ales în gospodăriile oamenilor, dar și din cauza atacurilor repetate asupra vieții umane.

Autoritățile primesc zilnic apeluri care semnaleză prezența urșilor în interiorul localităților, acest fenomen generând panică în rândul populației din cauza iminentei prezențe în comunitate a urșilor alungați. Fenomenul poate fi prezentat sub două aspecte: o parte a populației încurajează prezența ursului prin hrănirea acestuia, în detrimentul acestei specii care, odată părăsindu-și habitatul natural, devine el însuși o victimă și cel de-al doilea aspect, mărirea populației de urs care nu mai corespunde dimensiunii habitatului și, prin urmare, cantității de hrană necesare, ca atare acesta fiind nevoit să pătrundă în comunitate.

Pătrunderea în comunitate determină pagube atât din perspectiva culturilor și a animalelor domestice, cât și a extremei violente de pierdere de vieți omenești.

Trebuie reținut aspectul că viața persoanei nu va mai fi niciodată aceeași odată ce a fost atacată de urs.

Totodată, trebuie luat în calcul și faptul că, prin prezența sa în interiorul unei localități, în zone aglomerate de traficul urban, el însuși devine atât victimă cât și cauzator al unor accidente.



Pentru o imagine privind situația pe plan uman generată de coexistența deficitară dintre om și carnivorele mari, Direcția de Sănătate Publică ne-a pus la dispoziție datele pentru perioada 2016-2021, ca urmare a faptului că instituția Consiliului Județean Harghita nu are atribuții directe în acest sens. Astfel, conform acestor informații, numărul victimelor spitalizate în perioada 2016-2021 au fost:

2016	2017	2018	2019	2020	2021 (până la data de 30.06.2021)
12	10	18	11	5	6

Conform statisticii oferite de către Agenția pentru Protecția Mediului (APM) din Județul Harghita, în anul 2020 au fost înregistrate 223 de pagube cauzate de urși, în anul 2019 au fost 310, iar în anul 2018 numerele sugerează 185 de daune. În continuare, tot cu ajutorul acestei statistici, aflăm faptul că peste 75% din daunele cauzate de animalele sălbatice sunt doar din cauza urșilor.

#### ***Factori care au influențat creșterea daunelor cauzate de urși:***

Consiliul Județean Harghita a pus bazele, în anul 2019, unui Grup de lucru pentru gospodărirea durabilă a peisajelor culturale ale acestui județ. În cadrul acestui grup colaborarea este eficientă din toate punctele de vedere, datorită implicării principalelor instituții și persoane care se ocupă de administrarea peisajelor, a fermierilor, ocoalelor silvice, cinegetice, precum și a instituțiilor care

promovează dezvoltarea economică și sfera academică (instituții de cercetare, universități), care se ocupă cu problematica coexistenței dintre om și carnivorele mari.

Acest grup a dezvoltat o opinie, pe baza căreia s-a ajuns la ideea că metodele care au fost folosite până în prezent nu sunt suficiente și că sunt necesare metode inovative.

S-au adus în discuție anumiți factori care au cauzat creșterea populației de urs și a pagubelor generate de aceștia, astfel, un prim factor determinant în controlul mărimii populației de urs ar fi stoparea completă a vânătorii controlate a urșilor, care a avut ca rezultat creșterea numărului de urși, prin natalitate.



De asemenea, ca factori determinanți pentru habituarea populației de urs îl constituie obișnuirea cu prezența umană și amplasarea haotică a observatoarelor de urși.

Un alt factor cu care ne confruntăm are în vedere comportamentul anormal al oamenilor, care deși înainte se temeau și doreau să vadă urși doar la grădina zoologică, în momentul de față aceștia nu mai conștientizează ce înseamnă apropierea de un urs și ajung să le arunce mâncare și gunoaie prin pădure sau pe drumurile înconjurate de pădure,

lucru care îi atrage foarte mult către oameni.

Ultimul factor pe care îl luăm în considerare sunt practicile agricole și modalitatea de utilizare a terenurilor. Din cauza faptului că există extinderi de culturi pe raze mult mai mari, rezultă automat extinderea habitatului de hrănire pentru urși.

### **Obiectivele preconizate:**

Deși nu intră în competența directă a Consiliului Județean Harghita, coexistența dintre om și carnivorele mari face parte din obiectivul de a asigura un mediu sigur și sănătos pentru cetățenii județului, ca atare, demersurile instituției au rol de suport în găsirea soluțiilor optime pentru: a-i captura pe urși și a-i reloca în natură. Însă, deși este cea mai umană soluție față de aceste carnivore mari, trebuie luat în calcul managementul urgențelor, adică și posibilitatea de executare a acestui animal, în caz de maximă urgență, după aprobarea autorității responsabile.

Legat de primul obiectiv discutat, mai adăugăm și faptul că este nevoie de o creștere însemnată a capacității de intervenție. De cele mai multe ori, patrurile de poliție, jandarmi și jandarmii montani, nu au posibilitatea de a ajunge în timp real în locul de la care sună apelantul, din cauza faptului că sunt puține patrule pe comună și pe orașe și trebuie să se împartă în funcție de importanța apelului. În momentul în care se apelează la 112, un mesaj RO-Alert este primit de către cetățeni pentru a fi avertizați să se ferească de zona în cauză. De aceea,

implementarea unei patruli cu timp de reacție scurt și mobilitate ridicată, poate duce la minimalizarea daunelor provocate de carnivorele mari.

Al doilea obiectiv pe care ni l-am propus este acela de a forma scheme de finanțare pentru zonele care sunt predispuse atacurilor de urs și lup, pentru ca cetățenii să fie capabili să beneficieze de suport financiar pentru achiziționarea, montarea și funcționarea unor garduri electrice și a altor tehnologii care îi pot ajuta să prevină pagubele, respectiv și consultanță de început pentru utilizarea eficientă a acestor metode.

În cazul acestui obiectiv, vrem să ne referim și la oferirea de sprijin pentru deținătorii de ovine și bovine, în zonele predispuse la atacuri de urs, pagube în mod regulat, pentru achiziționarea și deținerea unor câini de pază.

De asemenea, vrem să oferim sprijin și fermierilor pentru menținerea/înființarea de culturi pentru vânat.



În cadrul celui de-al doilea obiectiv, dorim să vorbim și despre managementul deșeurilor menajere. Ne dorim să introducem în zonele cu risc ridicat, tomberoane anti-urs adecvate, depozitare pentru deșeuri în compartimente închise și preluarea deșeurilor într-un timp foarte scurt, pentru a fi



eliminate sursele de hrană accesibile urșilor în intravilan. O altă regulă ce trebuie impusă mult mai aprig ar fi aceea de a nu hrăni urșii, și de a nu arunca deșeuri.

Al treilea obiectiv prezentat de noi are în vedere ”Programe orizontale”, precum cercetarea științifică legată de ecologia ursului în România, precum mărimea, structura și dinamica populației, dar și un studiu multidisciplinar având în vedere aspectele coexistenței om-urs. În zone cu o populație numeroasă este necesară monitorizarea permanentă a împrejurimilor și a comportamentului urșilor înainte de producerea accidentelor. Bineînțeles, acest lucru poate fi luat în considerare doar având în vedere prezența unei echipe instruite și dotate adecvat pentru a pune în aplicare o astfel de activitate, astfel colectând date în siguranță. Pe baza datelor colectate, pot fi luate măsuri la un nivel mai complex, deoarece se poate observa dacă ursul are o rutină sau nu, astfel ca în final să se poată lua măsuri de prevenire, montare de garduri electrice, informarea populației și asigurarea pazei eficiente a animalelor domestice.

La acest obiectiv, o să ne referim și la turism, bazat mai exact pe observatoare și hrănitore de urși. Aceste activități s-au suprad dezvoltat, adică există prea multă hrană pentru urși în momentul de față și observatoare fără reglementările potrivite. Tocmai din această cauză, urșii încep să se obișnuiască din ce în ce mai tare cu oamenii. Pentru a putea continua activitatea observatoarelor și hrănitorelor de urși, cantitatea hrănilor trebuie redusă gradual și în acest timp să existe o monitorizare atentă a comportamentului urșilor pentru a preveni orice tip de escaladare a pagubelor pe care aceștia le pot produce. De asemenea, activitatea observatoarelor poate fi continuată, folosind reglementările impuse, în parcuri pentru faună și în rezervații îngrădite. În același timp, trebuie controlată respectarea regulilor de gestionare responsabilă a deșeurilor și respectarea interzicerii hrănirii artificiale a urșilor, pentru a nu atrage urșii și pentru prevenirea escaladării pagubelor.

Adăugând un alt punct la acest obiectiv, ne vom referi la subvenționarea unor culturi speciale pentru hrănirea urșilor cu rol de tampon. Aceste culturi speciale pot fi foarte eficiente pentru a distra atenția vânatului acestora, de la culturile agricole, iar valorile de subvenție să nu fie mai mică de 50%. De asemenea, Consiliul Județean Harghita prin intermediul Asociației pentru Județul Harghita a demarat un program de bursă acordată studenților de la diferite facultăți pe tematica managementului ursului brun. Datorită acestui program de bursă, s-a realizat un studiu privind posibilitatea realizării culturilor speciale pentru hrănirea urșilor cu rol de tampon în județului Harghita.

Al patrulea obiectiv luat în considerare, este managementul cinegetic. Dorindu-ne să ne referim la sprijin pentru gestionarii de fonduri cinegetice, care au capacitatea de a contribui într-un mod decisiv la menținerea stării de conservare favorabile a carnivorelor mari din România, iar participarea lor în managementul speciei și în gestionarea conflictelor trebuie sprijinită. Considerăm că trebuie reconsiderat rolul vânătorii ca instrument de gestionare a populației de urși în România.

În cadrul acestui obiectiv, ne vom referi și la reintroducerea cotelor de prevenție, care în tot procesul de dezbatere publică privind carnivorele mari din anii precedenți s-a constatat că fondul problemei constă în interpretarea greșită a unor formule legate de angajamentele României și din textul Directivei 92/43/CEE

a Consiliului European. Conform Consiliului Județean, conservarea înseamnă o serie de măsuri necesare pentru a menține sau a reduce un habitat natural și populațiile de faună și floră sălbatică la starea favorabilă de conservare. Conservarea reprezintă de fapt, menținerea mărimii și compoziției optime a populațiilor de carnivore mari.

Ultimul obiectiv pe care îl avem în vedere este guvernanta, cu privire la mai multă autonomie la nivel local în luarea deciziilor cu privire la gestionarea conflictelor. Ne referim mai exact, la faptul că, autoritățile publice locale și județene trebuie împuternicite să poată finanța și implementa în mod direct, activități care contribuie la gestionarea și reducerea conflictelor, astfel completând resursele disponibile. De asemenea, sugerăm încurajarea colaborării factorilor interesați prin toate mijloacele atât la nivel regional și național, precum și participarea lor în luarea deciziilor și implementarea Planului Național de Acțiune pentru Conservarea Ursului Brun, în mod specific în colectarea de date solide legate de mărimea, structura populației și ecologia speciei urs, cu bază pentru luarea de decizii obiective.

Continuăm să vorbim în cadrul acestui obiectiv, despre despăgubiri în cazul producerii pagubelor de către urși, considerăm că trebuie accelerat procesul de documentare, suportul pentru luarea deciziilor și implementarea măsurilor necesare. Sugerăm nevoia de informare continuă a primăriilor și a populației despre procesul de despăgubiri. Deși s-a introdus în Legea vânătorii și a protecției fondului cinegetic nr. 407/2006, posibilitatea plății despăgubirilor prin intermediul Consiliului Județean, nu există până în prezent protocolul interinstituțional cu autoritatea publică centrală pentru protecția mediului. Nu există nici protocolul interinstituțional pentru ca Consiliul Județean să plătească despăgubiri pentru gestionarii fondurilor cinegetice.

De asemenea, dorim să vorbim și despre debirocratizare, considerând astfel, că, "Planul de acțiune pentru conservarea populației de urs brun (*Ursus arctos*) din România" nu prevede măsurile de debirocratizare necesare ameliorării atitudinii incerte/ ostile a populației afectate, cele mai multe sarcini, în special privind raportarea daunelor, rămânând în sarcina cetățenilor. Obligația cetățeanului, de altfel, este aceea de a raporta doar evenimentele în cauză, prin Sistemul național unic de urgență și să rămână în sarcina statului, în calitate de proprietar și gestionar principal al faunei, de a face demersurile necesare în vederea soluționării cazurilor. Astfel, se propune completarea personalului specializat, în regiunile cu cea mai mare densitate de urși.

Și ultimul punct din cadrul acestui obiectiv, se referă la reglementarea colectării fructelor de pădure. Se propune spre a fi reglementată colectarea fructelor de pădure și a ciupercilor comestibile, prin adecvarea unui plan de gestionare durabilă, fructele de pădure să fie colectate și vândute doar de către proprietarii terenurilor.

În concluzia acestor obiective, dorim să specificăm faptul că acest proiect, este în curs de implementare, astfel dorind reușita acestor viitoare demersuri, pentru a ușura viața cetățenilor și pentru a diminua semnificativ, pagubele cauzate de carnivorele mari.

### ***Parteneriate:***

Asociația Microregională „Pogány-havas”  
Asociația pentru Județul Harghita

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

Din punct de vedere a implicării cetățenilor, tindem să credem că joacă unul dintre cele mai importante roluri în ajutorarea noastră spre implementarea acestor demersuri, deoarece, ei sunt de cele mai multe ori, primii, la fața locului în momentul în care apare ursul. Primul impuls al oamenilor este de a suna la 112 și bineînțeles, până apar autoritățile există o bună șansă ca animalul să fie dispărut deja, însă beneficiul acestui apel este acela că se trimite RO-Alert și oamenii sunt avertizați. Un lucru deosebit de important pe care mulți dintre cetățeni l-ar putea face, este acela de a folosi emițătoare de sunete, pentru a își conferi o anumită siguranță, și în continuare, oamenii să se asigure că nu depozitează deșeurile în locuri care poate atrage aceste carnivore mari, că nu lasă mâncare afară și că pot închide tot ce dețin pentru un plus de siguranță.

### ***Resurse utilizate/alocate (umane, financiare, logistice) Bunei Practici:***

Resursa cea mai importantă pentru implementarea acestui proiect, este cea umană, și nu ne referim doar la cei care se ocupă de proiect. De asemenea ne referim mai exact, la rangeri, persoanele cele mai importante de contact, care se ocupă și în momentul de față cu hrănitorele de urși și observatoarele. Având în vedere că, acești oameni sunt primii oameni care vizualizează îndeaproape comportamentul urșilor și sunt cei care îi hrănesc, ei vor fi primii de la care vom afla, dacă obiectivele pe care le avem noi stabilite, funcționează.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

În județul Harghita, la inițiativa noastră, s-a instituit [Platforma Regională pentru Carnivorele Mari](#), din care au făcut parte grupurile sociale interesate, asociații de dezvoltare rurală și protecția mediului, unități administrativ-teritoriale, composesorate, reprezentanți ai instituțiilor de stat, o platformă unică și datorită faptului că a luat în considerare opiniile diferite, în vederea găsirii soluțiilor celor mai eficiente în vederea rezolvării problemelor cauzate de urși.

Au fost invitați membri Platformei Europene pentru Carnivore Mari în județul Harghita și ne-am implicat în organizarea [workshopului Platformei Europene Pentru Carnivore Mari](#) din data de 19 noiembrie 2019. Concluzia atelierului de lucru comun organizat de către Platforma UE carnivore mari și Platforma regională Harghita era că este nevoie de angajament din partea guvernului român. Scopul acestui atelier a fost prezentarea rezultatelor obținute în cadrul platformei regionale pentru carnivore mari din județul Harghita, respectiv dezbaterile aspectelor referitoare la carnivorele mari din perspectivă națională și europeană.

Prin intermediul Asociației Microregionale „Pogány-havas”, am inițiat un proiect pilot pentru monitorizarea populației de urși la nivel regional cu implicarea asociațiilor de vânătoare. Proiectul se bazează pe metodologii elaborate în proiecte LIFE, folosind metodologii clasice și tehnologii avansate (modelare, statistică, geoinformatică).

În colaborare cu Asociația pentru Județul Harghita am acordat burse pentru studenți pentru realizarea de lucrări de cercetare în domeniul carnivorelor mari.

Am organizat un curs destinat experților în gestionarea cinegetică ținut de către reprezentanții Institutului de Cercetări și Amenajări Silvice (ICAS) Brașov, unde au fost prezentate tehnici și instrumentele necesare tranșilizării speciilor din fauna sălbatică.

Împreună cu președinții consiliilor județene afectate de conflictele om-urși am inițiat o [petiție Parlamentului European](#) în legătură cu creșterea numerică a exemplarelor din specia urs. Vincze Loránt, parlamentar european, a susținut inițiativa, aceasta fiind aprobată de comisia pentru petiții de la Bruxelles.

La sfârșitul anului 2020 am semnat un acord de asociere cu Ministerul Mediului, Apelor și Pădurilor și parteneri printre care se află și INCDS MARIN DRĂCEA în vederea elaborării Cererii de finanțare și implementarea unor activități din cadrul unui viitor proiect, cu finanțare prin Programul Operațional Infrastructură Mare (POIM), Axa prioritară 4, vizând implementarea Planului național de acțiune pentru conservarea populației de urs brun în România și am început elaborarea acestui proiect, care însă încă nu s-a finalizat.

În afară de cele prezentate mai sus, demersurile Consiliului Județean Harghita sunt prezentate într-o cronologie, pe care o puteți accesa [aici](http://veche.judetulharghita.ro/daune/cronologie.html): <http://veche.judetulharghita.ro/daune/cronologie.html>

În urma dezbaterilor și consultărilor cu specialiști am elaborat un set de propuneri de măsuri pentru un management adecvat al ursului brun în România.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Demersurile Consiliului Județean Harghita vor avea cu siguranță un grad de eficiență ridicat, deoarece, constituie punctul de plecare pentru atingerea obiectivului de a asigura un mediu de viață sigur și sănătos pentru cetățeni prin susținerea accesului la finanțare care să le asigure pârghiile pentru achiziția mijloacelor de siguranță (garduri electrice), prin despăgubiri și prin debirocratizare.

Ne dorim ca aceste demersuri să aibă un impact care va crește gradual, ca și acțiunile întreprinse de noi. Impactul cel mai mare trebuie să îl observăm în primul rând la cetățeni, astfel încât aceștia să nu treacă cu vederea regulile care vor fi implementate cu strictețe, deoarece tot ce se va implementa, va fi în interesul lor și pentru a obține rezultatele scontate avem nevoie de ajutorul acestora.

### ***Rezultate:***

În județul Harghita, la inițiativa noastră, deși nu deținem competențe directe în acest sens, s-a instituit [Platforma Regională pentru Carnivorele Mari](#), din

care au făcut parte grupurile sociale interesate, asociații de dezvoltare rurală și protecția mediului, unități administrativ-teritoriale, composesorate, reprezentanți ai instituțiilor de stat. Este o platformă unică și datorită faptului că a luat în considerare opiniile diferite, în vederea găsirii soluțiilor celor mai eficiente în vederea rezolvării problemelor cauzate de urși.

Au fost invitați membrii Platformei Europene pentru Carnivore Mari în județul Harghita și ne-am implicat în organizarea [workshopului Platformei Europene Pentru Carnivore Mari](#) din data de 19 noiembrie 2019. Concluzia atelierului de lucru comun organizat de către Platforma UE carnivore mari și Platforma regională Harghita a relevat nevoia de angajament din partea guvernului român. Scopul acestui atelier a fost prezentarea rezultatelor obținute în cadrul platformei regionale pentru carnivore mari din județul Harghita, respectiv dezbaterile aspectelor referitoare la carnivorele mari din perspectivă națională și europeană.

Prin intermediul Asociației Microregionale „Pogány-havas”, am inițiat un proiect pilot pentru monitorizarea populației de urși la nivel regional cu implicarea asociațiilor de vânatoare. Proiectul se bazează pe metodologii elaborate în proiecte LIFE, folosind metodologii clasice și tehnologii avansate (modelare, statistică, geoinformatică).

În colaborare cu Asociația pentru Județul Harghita am acordat burse pentru studenți pentru realizarea de lucrări de cercetare în domeniul carnivorelor mari.

Am organizat un curs destinat experților în gestionarea cinegetică ținută de către reprezentanții Institutului de Cercetări și Amenajări Silvice (ICAS) Brașov, unde au fost prezentate tehnici și instrumentele necesare tranșilizării speciilor din fauna sălbatică.

Împreună cu președinții consiliilor județene afectate de conflictele om-urși am inițiat o [petiție Parlamentului European](#) în legătură cu creșterea numerică a exemplarelor din specia urs. Vincze Loránt, parlamentar european a susținut inițiativa, aceasta fiind aprobată de comisia pentru petiții de la Bruxelles.

La sfârșitul anului 2020 am semnat un acord de asociere cu Ministerul Mediului, Apelor și Pădurilor și partenerii printre care se află și INCDS MARIN DRĂCEA în vederea elaborării Cererii de finanțare și implementarea unor activități din cadrul unui viitor proiect, cu finanțare prin Programul Operațional Infrastructură Mare (POIM), Axa prioritară 4, vizând implementarea Planului național de acțiune pentru conservarea populației de urs brun în România și am început elaborarea acestui proiect, care însă încă nu s-a finalizat.

În afară de cele prezentate mai sus, demersurile Consiliului Județean Harghita sunt prezentate într-o cronologie, pe care o puteți accesa [aici](#):

<http://veche.judetulharghita.ro/daune/cronologie.html>

În urma dezbaterilor și consultărilor cu specialiști am elaborat un set de propuneri de măsuri pentru un management adecvat al ursului brun în România.

În anul 2019 Consiliul Județean Harghita a alocat 150.000 lei Primăriei Băile Tușnad pentru instalarea gardurilor electrice în localitate.

Tot în anul 2019 Consiliul Județean Harghita a alocat suma de 90.000 lei pentru funcționarea Asociației Microregionale Pogány-havas care se ocupă și cu un proiect pilot pentru monitorizarea populației de urși la nivel regional în Bazinul Ciucului.

În anul 2015 au fost achiziționate 46 buc. sisteme de protecție împotriva urșilor pentru containere de 1.1 mc în orașul Băile Tușnad, în valoare totală de 554.806 lei + TVA în cadrul proiectului POS Mediu „Sistem de management integrat al deșeurilor în județul Harghita”.

O parte importantă în demersul Consiliului Județean Harghita de a ameliora coexistența dintre om și carnivorele mari o constituie comunicarea informațiilor către cetățeni ca măsură de prevenție. În acest sens au fost demarate consultări cu organizațiile non-guvernamentale și au fost inițiate vizite pe teren pentru ca situația să fie cunoscută și pentru ca, împreună cu aceștia, să fie găsite cele mai bune soluții în conservarea populației de urs dar și în beneficiul comunității. Victimele atacurilor de urs sunt susținute prin campanii de donații inițiate cu sprijinul Consiliului Județean Harghita, având în vedere faptul că majoritatea celor implicați în astfel de situații nu sunt beneficiari ai sistemului gratuit de asistență medicală decât în cazurile de urgență. Este bine știut faptul că atacul ursului provoacă leziuni majore și de cele mai multe ori persoanele afectate nu mai pot presta o activitate care să le aducă venit.

Comunicarea informațiilor către cetățeni este una din atributele administrației publice și fiecare demers, eveniment, acțiune este diseminată către opinia publică cu scopul de a crește gradul de conștientizare a modului în care trebuie să decurgă coexistența dintre om și carnivorele mari.

#### **Linkuri:**

- ✓ <http://veche.judetulharghita.ro/daune/cronologie.html>
- ✓ [petiție Parlamentului European](#)
- ✓ <https://www.facebook.com/borbolycsaba.ro/posts/3621030884664933>
- ✓ <https://www.facebook.com/borbolycsaba.ro/videos/414606979716663>
- ✓ [https://www.facebook.com/watch/?ref=search&v=190708936383687&external\\_log\\_id=b29020b8-c6f5-4e0c-a673-2b9a4eabc1c9&q=pro%20tv%20in%20judetul%20harghita](https://www.facebook.com/watch/?ref=search&v=190708936383687&external_log_id=b29020b8-c6f5-4e0c-a673-2b9a4eabc1c9&q=pro%20tv%20in%20judetul%20harghita)
- ✓ <https://www.facebook.com/page/231025066952411/search/?q=urs>



**UAT municipiul Moinești, județul Bacău**  
**Moinești Verde, Aer Curat!**  
**Pădurea urbană” - proiect pilot în România**

***Instituția:***

UAT municipiul Moinești, județul Bacău

***Numele Bunei Practici:***

Moinești Verde, Aer Curat!, Pădurea urbană” - proiect pilot în România

***Persoană de contact:***

Valentin VIERU, primarul municipiului Moinești

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Autoritatea locală moineșteană a întreprins și a acționat în ultimii 5 ani în domeniul protecției mediului și al sănătății publice, la nivelul razei sale de competență, pe palierele de intervenție structurate după cum urmează:

1. Măsurile de intervenție și gestionare a schimbărilor climatice prin înființarea și realizarea de noi plantații;
2. Identificarea și implementarea de soluții în materie de gestionare corectă a deșeurilor;
3. Investiții în infrastructura verde și asigurarea accesului populației la zonele verzi;
4. Realizarea de măsuri de protejare a factorilor naturali prin corelarea activității de sistematizare a teritoriului și obținerea statutului de stațiune de turistică de interes local;
5. Promovarea dezvoltării durabile care implică creșterea economică, îmbunătățirea calității vieții, sănătății și protecției mediului.

***Obiectivele preconizate:***

Municipiul Moinești și comunitatea sa au trecut după 2015 printr-un amplu proces de restructurare și reorientare atât în plan economic, cât și social, care a schimbat semnificativ viața locuitorilor săi, reușind să depășească momentele critice, să-și păstreze intactă identitatea construită pas cu pas în cei aproape 600 de ani de existență și să privească cu încredere spre viitor.

Se confirmă, aşadar, că nu suntem doar o „cetate a petrolului”, așa cum suntem cunoscuți, ci și o comunitate a oamenilor ambițioși, cu respect pentru valorile tradiționale, deschiși la nou. Un Moinești adaptat la valorile europene și orientat către creșterea calității vieții moineștenilor, un municipiu în care volumul investițiilor în dezvoltare a atins un nivel fără precedent, acestea fiind direcționate cu prioritate către dezvoltarea infrastructurii urbane constând în modernizarea rețelei stradale, a spațiilor verzi, a infrastructurii tehnico-edilitare etc., a celei pentru servicii sociale și creșterea siguranței publice și, nu în ultimul rând, pentru promovarea turismului.

Astfel, reprezentanții autorității locale au luat în mod foarte serios obligațiile pentru adoptarea eficientă a Planului de Management al Deșeurilor, încurajarea parteneriatelor în care sunt implicați cetățenii, instituțiile publice și unitățile de învățământ respectiv agenții economici, în vederea găsirii de soluții pentru minimizarea cantității de deșeurii generate, reciclarea și recuperarea lor. În același context, un prim și principal pas a fost ecologizarea și închiderea Depozitul neconform de Deșeurii Moinești, prin implementarea proiectului “Sistem Management Integrat al deșeurilor solide în județul Bacău”. La această dată, consiliul local municipal se află în parcursul celui de al optulea an de asigurare a monitorizării post-închidere pentru o perioadă de 30 de ani, așa cum se specifică în predeverile H.G.R. nr. 349/2005, privind depozitarea deșeurilor, modificată și completată de H.G.R. nr. 1292/15.12.2010.

Susținut și consecvent, UAT municipiul Moinești a parcurs în ultimii cinci ani campanii cu rezultate vizibile în vederea atingerii următoarelor obiective:

1. Eliminarea poluării municipiului și determinarea de a avea UN ORAȘ VERDE;
2. Realizarea de acțiuni de plantări intravilan și extravilan, prin valorificarea infrastructurii existente și pentru asigurarea unei suprafețe de minimum 30 de mp teren spațiu verde pentru fiecare locuitor, față de 26 mp/ locuitor așa cum prevede legislația în vigoare;
3. Reabilitarea infrastructurii fizice din sistemul de colectare a tuturor tipurilor de deșeurii, cu respectarea normelor legale în vigoare și îmbunătățirea capacității de colectare selectivă pentru atingerea țintei de colectare de 50%.

În contextul provocărilor de mediu cu care se confruntă localitățile României, cu consecințe semnificative pentru sănătatea umană, calitatea vieții cetățenilor și performanța economică, municipiul Moinești are un rol important ca pol de dezvoltare în zonă pentru asigurarea atingerii obiectivelor Strategiei UE pentru Dezvoltare Durabilă. Implementarea diverselor proiecte cu finanțări europene, guvernamentale, dar și proprii, au contribuit la reducerea efectelor potențial semnificative asupra mediului.

Menționăm că la nivelul razei administrativ teritoriale a municipiului nostru s-a procedat la implementarea de măsuri care acoperă sectoare de activitate precum:

- ✓ iluminat public;
- ✓ transport public de călători;



- ✓ transport privat și comercial: infrastructură de transport, parcări, amenajare piste de biciclete, sistematizare trafic etc.
- ✓ producție de energie: instalații solar termice;
- ✓ planificare urbană, realizare plantări intravilan și extravilan;
- ✓ colectare selectivă a deșeurilor.

### Parteneriate:

1. Împreună pentru Mediu!
2. Moinești Verde, Aer Curat!
3. Acord plantări pentru suprafața de 2,17 ha teren degradat, punct Schelă, Moinești
4. Acord plantări pentru suprafața de 2,086 ha teren degradat, punct Bâțca, Moinești
5. Acord plantări pentru suprafața de 9,97 ha teren degradat, punct Sigjii și Iordana, Moinești

### Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:

Dintre campaniile de informare și conștientizare care s-au derulat an de an în municipiul Moinești prin parteneriate încheiate cu instituții publice și de învățământ locale, județene, naționale, ONG-uri și societatea civilă, enumerăm:

1. **2 Februarie** - Ziua Mondială a Zonelor Umede
2. **15 martie - 15 aprilie** - Luna EcoAtitudine/ Luna Pădurii - acțiuni de plantări
3. **12 martie** - "Ziua Gărzii Naționale de Mediu"
4. **20 februarie - 8 martie** - EcoMărțișor - expoziție cu vânzare a mărțișoarelor



5. **15 februarie - 21 martie** - ABC-ul Colectării Selective - ediția de primăvară
6. **5 martie** - Ziua Mondială a Eficienței energetice
7. **22 martie** - Ziua Mondială a Apei - parteneriate cu instituții de învățământ și Direcția de Sănătate Publică Bacău
8. **30 martie 2019** - Ora Pământului - acțiune pentru sensibilizarea populației
9. **30 mai** - Campania UN PUI DE OM, UN PUI DE POM - Adoptă un copac! - eveniment public care

constă în adoptarea unui arbore (din plantațiile înființate și/ sau spațiile verzi create), de către familiile în mijlocul cărora s-a născut un copil și căruia aceștia îi vor asigura îngrijirea și întreținerea - copilul va crește odată cu arborele și îl va determina pe acesta să devină mai responsabil.

10. 1 - 8 iunie - Zilele Mediului Moineștean - Ecobiciclist, Ziua Mediului
11. 12 - 17 iunie - EUROPEAN Energy Week - Săptămâna energiei durabile- „GREEN Party” - premiera voluntarilor participanți la acțiunile ecologice desfășurate pe întreg parcursul anului școlar
12. 14 - 21 iulie ”Școala de vară ECO - Moineștiul colectează selectiv”
13. 16 - 22 septembrie- Săptămâna mobilității europene - Ecoprchindel, artere verzi de circulație - Închiderea traficului rutier pe strada Vasile Alecsandri - parteneriat cu DSP Bacău „Promovează sănătatea”, Trafic Snake Game - Oscar șarpele hoinar - parteneriat cu Asociația Orașe Energie România Brașov
14. 1 - 30 octombrie - Campania ABC-ul Colectării Selective, ediția de toamnă
15. 6 decembrie - Concurs “Creează un eseu despre Moinești Verde și te premiem! - acțiune de premieră, cu ocazia sărbătorii tradiționale de Moș Nicolae, a celor mai inspirate eseuri create de elevi din școlile gimnaziale locale.

#### ***Resurse utilizate/alocate (umane, financiare, logistice) Bunei Practici:***

Motivat de necesitatea constituirii bazei pentru monitorizarea efectelor care vizează îmbunătățirea calității vieții în oraș prin îmbunătățirea infrastructurii de mediu, efectuarea de lucrări în scopul prevenirii și reducerii dezastrelor hidrogeologice, elaborarea hărților de risc la inundații, managementul deșeurilor, extinderea/ îmbunătățirea infrastructurii de apă și apă uzată, construirea/ reabilitarea stațiilor de epurare a apelor uzate, protejarea biodiversității și a ariilor protejate, autoritatea locală a procedat la implementarea a diferite tipuri de proiecte cu finanțări nerambursabile sau cofinanțate.

Cu fonduri proprii și prin acțiuni de voluntariat, s-au mai efectuat:

- ✓ Acțiuni de ecologizări și curățenie cu participarea voluntarilor din instituții școlare și a operatorilor economici;
- ✓ Reabilitarea spațiilor verzi existente;
- ✓ Înființarea de noi spații verzi cu rol recreativ: Esplanada Centrală, Arcade, sensuri giratorii;
- ✓ Acțiuni de conștientizare și informare a cetățenilor referitoare la necesitatea protejării mediului înconjurător;
- ✓ Înființarea unui adăpost pentru gestionarea câinilor comunitari.

Municipiul Moinești este cea de-a treia localitate urbană ca mărime din județul Bacău, după municipiile Bacău și Onești, fiind un centru polarizator tradițional al zonei nordice și nord-vestice a acestuia, iar obiectivul evidențiat în Strategia de Dezvoltare Durabilă referitor la eliminarea poluării municipiului, a fost determinat de dorința de a avea UN ORAȘ VERDE, dar și de schimbările climatice și fenomenele meteo din ultimii ani .

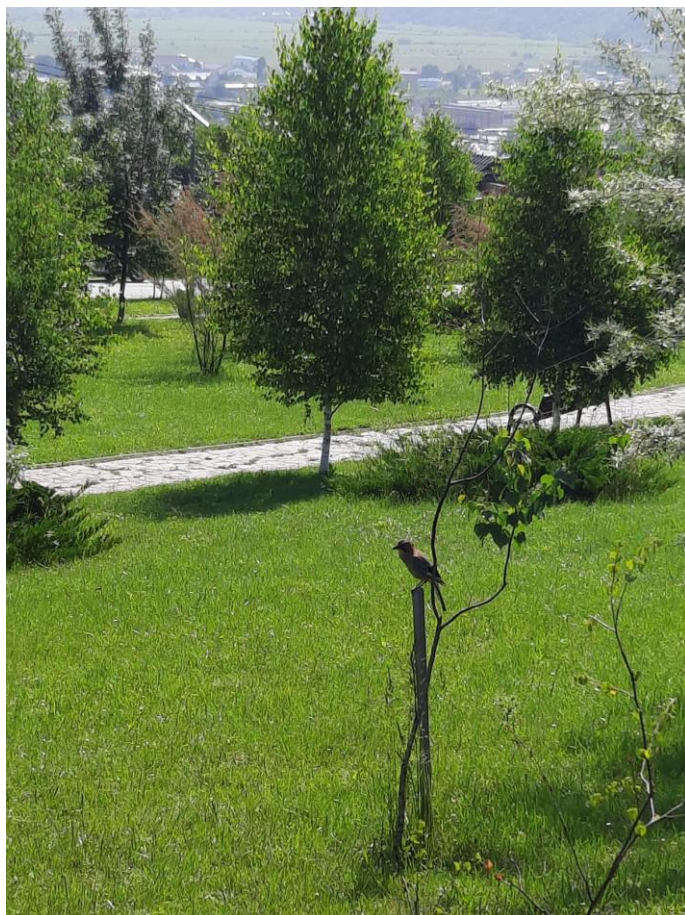
De asemenea, a fost aprobat, se implementează și se monitorizează **Planul de Acțiune privind Energia Durabilă al Municipiului Moinești**, conform căruia municipiul Moinești se concentrează și se va concentra pe:

- ✓ Modernizarea energetică a fondului construit administrat de U.A.T. Moinești;
- ✓ Susținerea inițiativei private în domeniul modernizării energetice a imobilelor din municipiu;
- ✓ Servicii de iluminat public performant, cu utilizarea celor mai eficiente tehnologii pentru un consum redus de energie, costuri reduse de întreținere și durată mare de viață a întregii infrastructuri;
- ✓ Transport puțin poluant și încurajarea mijloacelor alternative de deplasare;
- ✓ Educație la toate nivelurile pentru conștientizarea și câștigarea comunității locale de partea administrației locale, pentru o dezvoltare sănătoasă a întregii societăți.

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

... Și pentru că pădurea reprezintă o culme a creației naturii în plan biologic și suntem o zonă binecuvântată cu un relief deosebit din punct de vedere fizico-geografic și biogeografic, am pus un accent deosebit pe realizarea a 10 hectare de plantații înființate pe amplasamente vulnerabile și expuse alunecărilor de teren din punctele Osoiu și Lucăcioaia, suprafețe care au atins stadiul de masiv și au fost deja trecute în fond forestier național.

... Și da, am continuat cu plantațiile înființate în ultimii 5 ani, aflate la această dată în diverși ani de dezvoltare (anii II, III, IV) și în stadiu de asigurare a mentenanței.



Înființarea acestora sunt rodul parteneriatelor UAT Moinești și ONG Activ Moinești încheiate cu coordonatorul inițiativei naționale de împădurire pe bază de voluntariat „Plantăm Fapte Bune în România”, reprezentată legal de Asociația Ecoassist București.

Așadar, suntem beneficiarii unei deosebite implicări din partea unor parteneri de nădejde, cu sprijinul voluntarilor cărora le pasă de protejarea mediului înconjurător, de calitatea aerului implicit a sănătății publice, context în care, suntem mândri să vă supunem atenției proiectul local “MOINEȘTI de ZECE”, concept conform căruia sărbătorim:

**1. ZECE** ani de la înființarea primei plantații în cadrul proiectului „Plantări în Țara lui Andrei”

2. ZECE ani în care am reușit plantarea a ZECE amplasamente, suprafețe de teren degradat cu un total de 26 de hectare

3. plantația numărul ZECE cu o suprafață totală de ZECE hectare în zona deal SIGHII IORDANA, zonă periurbană Văsâiești, parte a municipiului Moinești.

Evident, vom continua tradiția, având în pregătire și dorindu-ne finalizarea până la sfârșitul anului 2021 unei noi acțiuni de plantare a unui amplasament cu suprafața de 1,3 ha, situat în punctul Schela Moinești II - acțiune de plantare a autorității locale în parteneriat cu coordonatorul inițiativei naționale de împădurire pe bază de voluntariat „Plantăm Fapte Bune în România” reprezentată legal de Asociația Ecoassist București ONG "Activ" Moinești.

... Și pentru a reliefa și partea inovativă a lucrărilor efectuate de către autoritatea locală, vă supunem atenției proiectul pilot “Pădurea urbană Moinești” pus în operă joi 1 aprilie 2021, parteneriat cu Asociația ECOASSIST București, coordonator oficial al “Plantăm Fapte Bune în România”!



Autoritatea locală a municipiului Moinești a avut permanent în vedere necesitatea implementării unor soluții fiabile de îmbunătățire a calității aerului și protejare a mediului înconjurător și prin eforturi susținute a implementat metoda bazată pe munca botanistului japonez Akira Miyawaki, care, încă din anii 1970, a

descoperit că ariile protejate din jurul templelor, ale altarelor și cimitirelor din Japonia conțineau o mare varietate de vegetație nativă care a coexistat pentru a produce ecosisteme rezistente și diverse.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Pe parcursul a mai bine de 50 de ani de implementare în lume a conceptului de pădure urbană, s-a constatat că aceasta reprezintă o mașinărie sustenabilă, care inhalează tone de CO<sub>2</sub> și de micro-particule, producând tone de oxigen în aceeași perioadă de timp.

În municipiul nostru, pe lângă distribuția de plante de-a lungul străzilor din jurul parcurilor și grădinilor, autoritatea locală va proceda la replicarea proiectului în discuție, intenția fiind aceea de realizarea de minipăduri pe suprafețe mici, cu sprijinul și implicarea comunității locale care vor crește cu o minimă intervenție, crearea de ecosisteme complexe, adaptate condițiilor locale de mediu, care să îmbunătățească biodiversitatea, crescând mai rapid și absorbind mai mult CO<sub>2</sub>. O dispunere planimetrică va fi concepută pentru ca acestea să se armonizeze cu geografia dealurilor înconjurătoare, integrând și calitățile specific locale.

### ***Lecții învățate:***

Pădurile Miyawaki acționează ca oaze pentru biodiversitate, susțin mai multe specii decât pădurile plantate cu specii exotice, cresc în fiecare an cu cel puțin 1 metru fără îngrășăminte sintetice și pot crește în ecosisteme mature în doar 20 de ani, față de cei 200 de ani necesari autoregenerării unei păduri. Pădurile înfrumusețază, fac mediul mai plăcut pentru noi toți, îmbunătățesc calitatea aerului, scad nivelul de zgomot și reglează temperatura, protejează solul de eroziune, reduce riscul de inundații.

Pădurile de lângă noi ne fac să conștientizăm toate beneficiile și să ne dorim o implicare activă la nivelul comunității, oferă habitat pentru biodiversitate și, nu în ultimul rând, stochează cantități semnificative de CO<sub>2</sub> care nu mai rămân în atmosferă.

### ***Rezultate:***

Monitorizarea măsurilor pentru protecția factorilor de mediu, respectiv a calității factorilor de mediu raportat la raza administrativ teritorială a municipiului Moinești, așa cum sunt acestea prevăzute de Directiva Uniunii Europene privind Evaluarea Strategică de Mediu (SEA) nr. 2001/42/CE, s-a concretizat prin raportarea la :

Factor/aspect de mediu	Indicatori	
1. Solul	A) Situația siturilor contaminate identificate la nivelul municipiului	1 proiect finalizat
	B) Suprafețe ale spațiilor nou plantate, localizare, specii plantate	18000 mp, arbori , arbuști

Factor/aspect de mediu	Indicatori	
	C) Sistemul de management al deșeurilor în relație cu prevederile legale	realizat
	D) Modul de respectare a prevederilor PUG cu privire la zonificare și la aplicarea regulamentului local de urbanism	realizat
<b>2. Apa</b>	A) Capacitatea, eficiența și starea tehnică a stației de epurare a apelor uzate menajere	Proiect în derulare
	B) Indicatori de calitate ai apei potabile	6 buletine analiză
	C) Indicatori de calitate a apelor evacuate de la stația de epurare care să permită evaluarea calității acestora în raport cu prevederile legale	4 buletine analiză
	D) Indicatori de calitate a apelor de suprafață	3 buletine analiză
<b>3. Aerul</b>	A) Acțiuni realizate pentru limitarea/ devierea traficului de tranzit din perimetrul locuit	1/permanent
	B) Procente locuințe racordate la sistemul de alimentare cu gaze naturale din total locuințe	realizat
<b>4. Zgomotul și vibrațiile</b>	A) Acțiuni realizate pentru devierea traficului de tranzit din perimetrul locuit	1/permanent in weekend
	B) Niveluri de zgomot și de vibrații la receptori	-
<b>5. Factorii climatici</b>	A) Suprafețe spații plantate, localizarea acestora	18000 mp, central, intersecții străzi
<b>6. Peisajul</b>	A) Modul de respectare a prevederilor PUG cu privire la asigurarea esteticii peisajului urban, în cadrul PUZ	-
	B) Suprafețe spații plantate, localizarea acestora	18000 mp, central, scuaruri, plantații extravilan
	C) Număr locuințe insalubre eliminate	8

#### Evident, cu titlu de permanență rămân:

- ✓ Definitivarea plantațiilor și trecerea acestora în fond forestier, înființarea de plantații noi;
- ✓ Continuarea campaniilor de conștientizare cu privire la colectarea selectivă a deșeurilor, continuarea acțiunilor de informare/ conștientizare din cadrul calendarului de mediu anual, transpus în proiectul “Împreună pentru mediu”;

- ✓ Proiect multianual: finalizarea proiectului cu ADR Nord-Est referitor la actualizarea Planului de Acțiune privind Energia Durabilă (PAED) cu componenta de Climă.

Mândri de tot ce am realizat, cu mulțumiri tuturor partenerilor noștri și tuturor voluntarilor!

#### *Linkuri:*

---

- ✓ <https://youtu.be/6wtwxtbQhw0>
- ✓ <https://youtu.be/bkDkioeDdYY>
- ✓ <https://youtu.be/luqBLrSyx4U>



# Pilonul III

*Contribuții la asigurarea sănătății  
comunității sau a angajaților*





## PREZENTAREA CAZURILOR DE BUNĂ PRACTICĂ<sup>1</sup>

### Pilonul 3

*Contribuții la asigurarea sănătății comunității sau a angajaților*



Dacă privim dintr-o perspectivă constructivă pandemia de COVID-19, am putea afirma că aceasta a evidențiat provocările cu care societatea românească, și nu numai, se confruntă în domeniul sănătății. Raportul de țară din 2020 al Comisiei Europene evidențiază mai multe paliere de adresat: sistemul de sănătate, ineficient în îmbunătățirea accesibilității și a sănătății populației, nevoile medicale nesatisfăcute în creștere, decalajele urbane-rurale ridicate, îngrijirile preventive, ambulatorii și comunitare subfinanțate, starea de sănătate a populației sub media UE, îmbătrânirea populației și migrația.

Administrația publică este pusă în fața unei nevoi stringente de a răspunde acestor provocări, de a anticipa și gestiona schimbările și de a fi mai pregătită pentru viitoare crize și amenințări, pentru a asigura o stare de **sănătate bună a populației**. În cuvintele renumitului profesor Sir Michael Marmot: *sănătatea este un indicator al succesului social; dacă sănătatea nu se îmbunătățește, societatea nu se îmbunătățește.*

Incertitudinea accentuată generată de contextul pe care îl trăim de ceva vreme a scos mai mult în evidență importanța **sănătății și bunăstării mintale**. Sănătatea mintală nu este ușor de recuperat, de aceea este foarte importantă prevenția și adresarea acesteia. Parafrazându-l pe Freud, un om sănătos este un om capabil să muncească și să iubească.

**Lumea muncii** este într-o continuă schimbare, accelerată la rândul ei de contextul actual. Asigurarea unui loc de muncă sigur, etic și incluziv sunt ambițiile noii orientări strategice de management al resurselor umane, alături de identificarea și diminuarea riscurilor psiho-sociale de la locul de muncă, care pot genera probleme de sănătate, inclusiv de sănătate mintală: stresul, burnout-ul, incertitudinea, violența și hărțuirea etc.

Încurajăm și dorim să facem cunoscute entitățile publice care s-au angajat pe drumul dezvoltării unei societăți sănătoase, demne, capabile să crească și să construiască pornind de la propriile vulnerabilități.

<sup>1</sup> În ghid sunt prezentate toate bunele practici înscrise în competiție.

**UAT Municipiul Moinești**  
*Investiții în infrastructura de sănătate  
și diversificarea serviciilor medicale în Moinești*

***Instituția:***

UAT Municipiul Moinești, județul Bacău

***Numele Bunei Practici:***

Investiții în infrastructura de sănătate și diversificarea serviciilor medicale în Moinești

***Persoană de contact:***

Mădălina Armeanu, șef birou, Birou Proiecte, IT, Strategii de dezvoltare și promovare UAT municipiul Moinești

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

**ABORDAREA INTEGRATĂ ÎN SĂNĂTATE**

Acțiunile întreprinse în ultimii ani la nivelul UAT Municipiul Moinești în domeniul sănătății se încadrează în categoria de intervenții destinate asigurării unui **sistem de sănătate corespunzător** pentru populație.

Administrația moineșteană nu s-a limitat la câteva acțiuni punctuale, cu rezultate pe termen scurt care ar fi avut un impact limitat în timp. Dimpotrivă, abordarea problematicii sănătății a fost, încă de la început, una integrată, astfel încât să cuprindă majoritatea sectoarelor sistemului de sănătate publică din municipiul Moinești, iar impactul să fie unul pe termen lung, la nivelul comunității.

Concret, acest obiectiv a fost urmărit prin acțiuni grupate pe **trei paliere de intervenție**, în funcție de trei mari categorii de probleme ce trebuiau soluționate, după cum urmează:

	<b>Probleme identificate</b>	<b>Paliere de intervenție</b>
1	Infrastructură fizică neconformă cu noile norme din sănătate și cu cerințele/așteptările pacienților	<b>Investiții în infrastructura de sănătate și diversificarea serviciilor medicale</b>
2	Accesul insuficient la servicii de sănătate a mai multor categorii și grupuri de persoane din comunitate	<b>Îmbunătățirea accesului la servicii medicale prin medicină comunitară și demararea unui proces de integrare a serviciilor socio-medicale-educaționale</b>

3	Sistem de sănătate insuficient de pregătit pentru a face față unor provocări majore precum Pandemia de COVID 19	<b>Măsurile de anticipare și gestionare a schimbărilor și pregătirea pentru a răspunde la crizele de sănătate actuale și viitoare</b>
---	---	---

În vederea soluționării celor trei tipuri de probleme importante ale sistemului de sănătate local, la nivelul UAT municipiul Moinești a fost demarată și parcursă în ultimii ani, într-o manieră foarte susținută și consecventă, o **campanie de intervenții** foarte bine gândite și orientate către rezultat, pentru a atinge următoarele **OBIECTIVE**:

1. Reabilitarea infrastructurii fizice din sistemul de sănătate în vederea conformării cu noile norme și cerințe din sănătate și diversificarea serviciilor medicale;
2. Creșterea accesului la servicii medicale a persoanelor și grupurilor vulnerabile;
3. Îmbunătățirea capacității de răspuns la criza sanitară precum pandemia de Covid -19.

Toate cele trei tipuri de intervenții de la Moinești pot fi considerate cazuri de bună practică.

De altfel, însăși **ABORDAREA INTEGRATĂ** a celor trei probleme și intervenția simultană în ultimii ani, pe toate cele trei paliere, poate fi considerată un caz de bună practică *per se*.

În acest material vom aborda **Palierul de intervenție nr. 1 - Investiții în infrastructura de sănătate și diversificarea serviciilor medicale**.

#### **Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:**

În ceea ce privește **Palierul de intervenție nr. 1 - Investiții în infrastructura de sănătate și diversificarea serviciilor medicale**, prezentăm, în continuare, **OBIECTIVELE preconizate și REZULTATELE obținute**.

În primul exercițiu financiar al UE, municipiul Moinești a atras fonduri europene, din POR 2007-2013 și POS Mediu 2007-2013, în valoare de **21.713.254 Euro**. Cu aceste resurse financiare au fost soluționate probleme foarte grele ale comunității.

În cel de-al doilea exercițiu financiar, Primăria Moinești a dezvoltat și mai mult capacitatea tehnică și administrativă concentrată pe **scrierea și implementarea de proiecte** cu finanțare din fondurile europene. Valoarea contractelor semnate doar până în prezent și aflate acum în derulare este de **26.728.633 Euro** (POR și POCU 2014-2020).

În 2019 au fost semnate două dintre cele mai mari contracte de finanțare pe care le-a avut municipiul Moinești vreodată. Este vorba despre două **proiecte de mobilitate urbană** a căror valoare însumată este echivalentă cu bugetul întregului municipiul pe 3 ani de zile (**15 mil Euro**).

Datorită atitudinii active a administrației locale în atragerea de fonduri europene, Municipiul Moinești a devenit, treptat, cunoscut în țară pentru mai multe realizări și atuuri în diferite domenii în care excelează.

Unul dintre aceste domenii este cel **medical**, unde există deja de mai mulți ani o expertiză deosebită creată în cadrul **Spitalului Municipal de Urgență Moinești (SMU)** atât la nivel de management, cât și la nivel medical.

SMU Moinești reprezintă un complex multidisciplinar, multifuncțional și deservește zona de N-V a județului Bacău, cu o populație de aproximativ 150.000 locuitori, fiind amplasat la o distanță de 50 km față de Municipiul Bacău.

Ceea ce este interesant de observat este adresabilitatea foarte largă a acestei instituții: din numărul total de pacienți deserviți, doar **18,32%** sunt din municipiul Moinești, **69,17%** din județul Bacău, **12,49%** alte județe și **0,02%** din alte state.



Cu toate aceste performanțe, o parte din problemele sistemului de sănătate sunt în continuare stringente, mai cu seamă cele legate de **infrastructura fizică**. Acestea fac obiectului unui **PROGRAM de CONFORMARE** pe care instituția trebuie să îl îndeplinească până la finalul anului 2023.

De aceea, administrația locală, alături de managementul SMU Moinești, au ca **OBIECTIV principal** să soluționeze cât mai mult din problemele de infrastructură, pentru a oferi șansa acestei instituții de excelență să continue munca excepțională în condiții pe măsura calității înalte a actului medical prestat aici și, mai ales, să își diversifice serviciile medicale pentru a fi în concordanță cu așteptările/ cerințele pacientului modern.

Având în vedere expertiza privind atragerea de fonduri externe în multiple domenii, și în acest caz, administrația locală și managementul SMU au apelat la fondurile europene și guvernamentale. O serie de proiecte au fost demarate în ultimii 4 ani, aflându-se în prezent în implementare sau chiar spre final de proiect.

Un prim set de **REZULTATE** obținute până în prezent sunt cele generate de proiectele de investiții din ultimii ani (aflate în diverse stadii de implementare):

**a) EXTINDERE SPATII SPITALIZARE - SMU MOINEȘTI**

**Finanțator:** CNI; **Beneficiar:** SMU Moinești

**Buget:** 4.392.339 lei; **Perioada:** 2017-2021

**Stadiu proiect:** lucrări în etapa de finalizare/ recepție

Prin acest proiect s-au creat noi spații de spitalizare: **structură de 20 paturi de spitalizare de zi** în conformitate cu prevederile OMS nr 1096/2016, **7 cabinete în ambulatoriu de specialitate, 9 saloane și 2 rezerve pentru spații de spitalizare continuă cu 29 de paturi.**



**b) EXTINDERE BLOC MATERNO-INFANTIL LA SMU MOINEȘTI**

**Finanțator:** CNI; **Beneficiar:** SMU Moinești

**Documentație întocmită și suportată de SMU - 147.560 lei**

**Buget:** 54.830.918 lei. **Perioada:** 2018-2025

**Stadiu proiect:** SF întocmit

Analiza neconformităților menționate în Programul de Conformare concluzionează că este necesară la nivelul structurilor o suprafață utilă totală de aproximativ 3599 m<sup>2</sup>, iar clădirea în care funcționează spitalul în prezent nu permite amplasarea acestora. Soluția viabilă este cea a construirii efective a unei **noi clădiri** pentru Secțiile pediatrie, ATI, obstetrică-ginecologie, Heliport.

Proiectul e depus, spre finanțare, la Compania Națională de Investiții.

**c) REABILITARE BLOC OPERATOR ASEPTIC**

**Finanțator:** CJ BACĂU, în parteneriat cu CL Moinești ; **Beneficiar:** SMU Moinești

**Documentație întocmită și suportată de SMU - 69.615 lei**

**Buget:** 3.932.531 lei; **Perioada:** 2019-2021

**Stadiu proiect:** lucrări în etapa de finalizare/ recepție

Prin acest proiect, întreg Blocul Operator Aseptic a fost complet reabilitat și modernizat.

**d) "DOTAREA AMBULATORIULUI SMU MOINEȘTI"**

**Finanțator:** POR 2014-2020; **Solicitant:** CL Moinești, în parteneriat cu SMU Moinești; **Beneficiar:** SMU Moinești

**Buget:** 8.572.712 lei; **Perioada:** 2018-2022

**Stadiu proiect:** livrare și instalare echipamente; procedură de achiziție în derulare.

O mare parte a echipamentelor medicale, în valoare de 6.103.962,8 lei au fost achiziționate și livrate. În prezent se organizează o nouă procedură de achiziție, pe 6 loturi, pentru achiziționarea de echipamente în valoare de 259.882,91 lei și, suplimentar, vor fi încheiate noi contracte în valoare totală de 2.164.082 lei.

**e) "Asigurarea accesului la servicii de sănătate în regim ambulatoriu pentru populația județelor Vaslui, Bacău și Neamț"**

**Finanțator:** POR 2014-2020

**Solicitant:** Ministerul Sănătății, în parteneriat cu SMU Moinești; **Beneficiar:** SMU Moinești

**Buget:** 7.897.306 lei; **Perioada:** 2018-2021

**Stadiu proiect:** livrare și instalare echipamente licitate 2019-2020

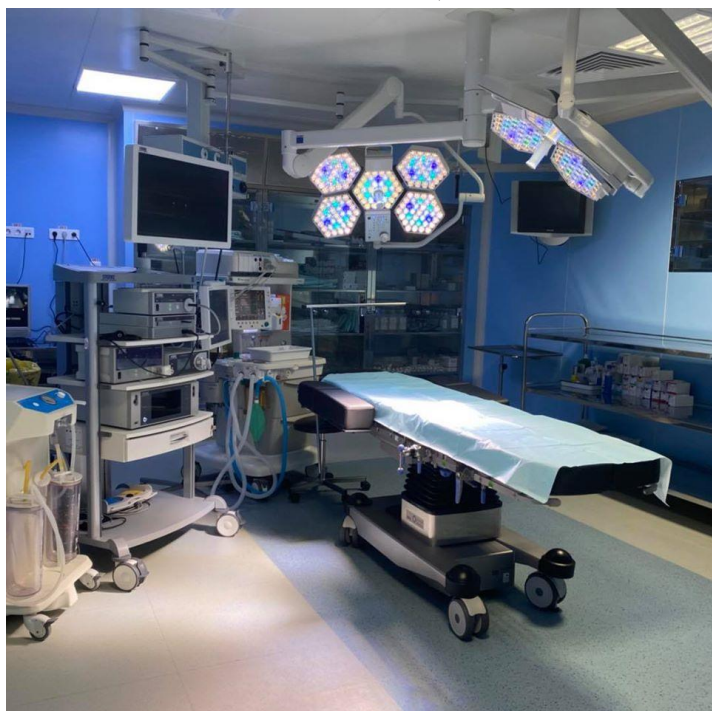
**f) Îmbunătățirea accesului populației din județele Vaslui, Bacău și Neamț la servicii medicale de urgență**

**Solicitant:** Ministerul Sănătății în parteneriat cu SMU Moinești; **Beneficiar:** SMU Moinești

**Buget:** 4.988.977 lei; **Perioada:** 2018-2021

**Stadiu proiect:** livrare și instalare echipamente licitate 2019-2020

**g) Dotarea cu echipamente și sisteme medicale pentru gestionarea crizei sanitare de către SMU Moinești**



**Finanțator:** POIM 2014-2020

**Solicitant:** SMU Moinești;

**Beneficiar:** SMU Moinești

**Buget:** 18.021.842,24 lei;

**Perioada:** 2020-2022; **Stadiu**

**proiect:** în implementare.

Un al doilea set de **REZULTATE** se referă la **diversificarea serviciilor** prin reabilitarea infrastructurii specifice și crearea unei **secții sanatoriale balneare la Moinești**:

**17 iulie 2020 - Moment istoric.** Chiar acesta a fost termenul utilizat pe 17 iunie 2020 în alocuțiunile invitaților și participanților la evenimentul excepțional de semnare a **protocolului de predare** de către UAT municipiul Moinești către Ministerul Sănătății - prin *Institutul Național de Recuperare, Medicină Fizică și Balneoclimatologie* (INRMFB) - a clădirii nefinalizate din centrul municipiului Moinești, cunoscută de aproape toată lumea drept **“Hotelul” din centrul Moineștiului**. Scopul: transformarea acestui complex într-o modernă **secție sanatorială balneară**.

Este vorba despre un complex de clădiri nefinalizate (lucrările s-au oprit în 1990) degradate, situate chiar în inima municipiului, în zona centrală și care au reprezentat, timp de 30 de ani, piatra de încercare a fiecărei administrații de după 1990 și până în prezent.



De aceea, un pas precum cel din data de 17 iulie 2021, este pentru moineșteni și pentru administrația locală un rezultat excepțional și o reușită remarcabilă.

Pe lângă această infrastructură, Municipiul Moinești dispune de patru izvoare cu apă minerală, situate chiar în imediata vecinătate a complexului de clădiri, într-o zonă verde. Pe parcursul anului 2019 au fost efectuate, de către Institutul Național de Recuperare, Medicină Fizică și Balneoclimatologie (INRMFB), analizele fizico-chimice și bacteriologice ale izvoarelor minerale, **analize care au atestat calitățile terapeutice ale acestor resurse**.

În consecință, resursele naturale care, în trecut, au fost exploatate și căutate de localnici și turiști (izvoarele cu ape minerale), precum și această **infrastructură fizică** foarte ofertantă, constituie toate premisele necesare reluării unei **activități medicale de recuperare** (balneare) care, în trecut, făcea ca Moineștiul să fie un loc căutat de turiști.

În plus, activitatea medicală a SMU Moinești este foarte apreciată atât practică, cât și științifică (prin departamentul de cercetare, prin organizarea evenimentelor științifice precum **Zilele Medicale ale SMU Moinești** etc.), încât a generat, la nivelul zonei, fenomenul de **turism medical**.

Toți acești factori favorabili nu pot decât să determine o evoluție frumoasă a medicinei din Moinești în sensul **diversificării serviciilor medicale** cu o componentă puternică de **recuperare și balneologie**.



### **Parteneriate:**

Colaborarea în parteneriat reprezintă una din căile principale de acțiune în Municipiul Moinești. Administrația locală moineșteană are ca principal termen ce îi definește acțiunile, termenul **ÎMPREUNĂ**.

Într-un context medical și social critic, precum este cel pe care îl traversăm în prezent și care este influențat de Pandemia mondială de Covid 19, termenul **ÎMPREUNĂ** este, cu atât mai mult, important și relevant.

Așadar, Parteneriatele din sănătate pe care le-a inițiat, dezvoltat și, cel mai important, le-a cultivat administrația moineșteană se regăsesc în toate palierele de intervenție în sistemul de sănătate din municipiul Moinești.

Investițiile de anvergură precum cele din infrastructura medicală nu pot fi realizate decât prin efortul comun al mai multor actori interesați. Pe fondul rigorilor impuse prin Programul-cadru de conformare al SMU Moinești, mai multe proiecte de investiții și dotări au fost demarate și implementate cu ajutorul fondurilor externe. Instituțiile finanțatoare ale acestor proiecte, reprezintă **partenerii tradiționali** ai CL Moinești și SMU Moinești, respectiv:

- ✓ Autoritățile de Management ale programelor europene precum POR, POIM etc.;
- ✓ Ministerul Sănătății;
- ✓ Compania Națională de Investiții;
- ✓ Consiliul Județean Bacău.



În plus, colaborarea dintre UAT Moinești și Institutul Național de Recuperare, Medicină Fizică și Balneoclimatologie (INRMFB) pentru diversificarea serviciilor medicale prin realizarea unei Secții Sanatoriale Balneare la Moinești, reprezintă cel mai prețios parteneriat în direcția de dezvoltare a medicinei de recuperare și balenologie în zona Moinești.

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

Municipiul Moinești a încurajat, susținut și promovat în ultimii ani implicarea membrilor comunității în acțiunile întreprinse de către autoritatea locală, a voluntariatului în general.

În ceea ce privește voluntariatul în domeniul medico-social, menționăm faptul că, în baza unui parteneriat cu Societatea Națională de Cruce Roșie din România, filiala Bacău, tinerii moineșteni dornici a se implica voluntar în activități având drept grup-țintă persoane din categorii sociale vulnerabile, au fost instruiți și specializați în domeniul voluntariatului. Aceștia au beneficiat de cursuri privind **acordarea primului ajutor, alimentație sănătoasă, organizare/ gestionare de activități de voluntariat, activități sportive etc.**

Biroul de management sanitar, prin personalul de specialitate implicat în activitățile comune cu voluntarii (în cadrul Școlii de Vară, activitățile cu UNICEF etc.), a prezentat mereu acestora **proiectele de investiții din comunitate**, implicându-i în activitățile de analiză a **nevoilor** și în cele de **diseminare/ comunicare/ informare a datelor legate de proiecte.**

Încurajăm activitatea de voluntariat, aceasta fiind un element-cheie al cetățeniei active și al democrației la toate nivelurile, în sensul în care toți cei angajați în activități de voluntariat contribuie în mod direct sau indirect la îmbunătățirea societății în general, la nivel local, regional și național.

### ***Resurse utilizate/alocate (umane, financiare, logistice) Bunei Practici:***

Majoritatea investițiilor mari din infrastructura de sănătate sunt realizate prin proiecte cu fonduri externe. Un management eficient al unor astfel de proiecte de anvergură nu ar fi posibil fără alocarea de **resurse umane** dedicate pentru fiecare proiect în parte.

Asa cum s-a arătat în secțiunile anterioare, SMU Moinești implementează un număr mare de proiecte cu finanțări externe foarte consistente. Echipele de management de proiect sunt numite prin act administrativ al Primarului sau al managerului SMU Moinești, după caz.

Din nou subliniem importanța pe care o au termenul IMPREUNĂ și ideea de parteneriat în mentalul factorilor decizionali din administrația moineșteană. În acest sens, există proiecte în care echipele de management sunt **mixte** (personal atât din primărie, cât și din cadrul spitalului).

În conformitate cu rigorile generale ale proiectelor finanțate cu fonduri europene, majoritatea echipelor de proiect sunt formate din 3-5 persoane.

Referitor la colaborarea cu INRMFB în sensul reabilitării complexului hotelier și a înființării secției sanatoriale balneare, trebuie menționat că acest Institut are cea mai importantă bază clinică și **personal universitar** implicat în programele de

învățământ medical de profil la toate nivelele (studenți, rezidenți, specialiști, fiziokinetoterapeuți și cadre medii de specialitate). În acest sens, prin implicarea personalului INRMFB într-un astfel de proiect de anvergură, componenta umană este asigurată la cel mai înalt nivel.

Având în vedere faptul că realizarea unui astfel de proiect de anvergură necesită cunoștințe (know-how) multidisciplinare, resursele umane utilizate în demersul de transformare a complexului de clădiri degradate într-un nucleu balnear sunt mixte. Pe de o parte, din cadrul Primăriei Moinești demersul este coordonat de Secretarul General al municipiului, alături de personal din *Departamentele Juridic/ Patrimoniu; Urbanism; Cultură. Tineret. Sport; Proiecte. IT. Strategii.*

Pe de altă parte, resursele umane implicate din partea INRMFB sunt formate din Directorul Institutului și personal din departamentele tehnice și cel de Achiziții.

**Resursele financiare** ale acestor investiții sunt, în general, alocate în sistem de co-finanțare. Așa cum se poate vedea și din secțiunea **Obiectivele preconizate și rezultatele obținute**, majoritatea proiectelor de investiții/ dotări sunt finanțate într-o proporție foarte mare (cca. 85-90%) de un finanțator extern (POR, POIM, CNI, CJ etc.) și cofinanțate de către CL Moinești și/sau SMU Moinești. De asemenea, SMU Moinești beneficiază de finanțări de la Ministerul Sănătății pentru aparatură medicală și echipamente de comunicații în urgență unde CL Moinești asigură, de fiecare dată, o cofinanțare de minim 10% din valoarea lor.

În afară de sistemul de cofinanțare din cadrul proiectelor cu finanțare externă, SMU Moinești alocă, din bugetul propriu, sume importante la secțiunea dezvoltare, fapt care a contribuit la crearea unui foarte bun renume al SMU Moinești, respectiv acela de *Spital dotat conform standardelor occidentale.*

Resursele financiare pentru demersul de înființare a secției sanatoriale balneare sunt cele alocate de către INRMFB în demersul de proiectare a lucrărilor de transformare a complexului de clădiri. Până în prezent a fost elaborată documentația DALI. În momentul de față inițiativa se află în faza de elaborare a proiectului tehnic (PT), la finalizarea căruia va fi posibilă cunoașterea exactă a valorii acestei lucrări. Imediat după finalizarea PT-ului, INRMFB va demara achiziția pentru execuție a lucrărilor.

### **Resurse Logistice**

SMU Moinești este considerat unul dintre cele mai bine dotate Spitale din județul Bacău și chiar din regiune. Atât în cazul implementării proiectelor cu finanțare externă, cât și în cazul investițiilor și din buget propriu, dotările existente (mai ales cele achiziționate prin proiectele din ultimii patru ani) sunt suficiente și adecvate asigurării logisticii necesare derulării unor astfel de investiții.

În ceea ce privește colaborarea cu INRMFB, logistica este asigurată atât de Primăria Moinești, cât mai ales de INRMFB, astfel:

- ✓ birourile, dotările și personalul Primăriei sunt utilizate pentru activitățile soluționarea problemelor legate de patrimoniu, proprietate și aspectele juridice, în vederea transferului de proprietate din domeniul public local în domeniul public al statului (a complexului de clădiri, a terenurilor adiacente etc.);

- ✓ birourile INRMFB sunt utilizate pentru realizarea activităților de achiziții, verificări alte documentațiile tehnice etc.

### **Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:**

Durata derulării campaniei de proiecte investiționale în infrastructura de sănătate este de cinci ani (2017-2021). Aceasta se suprapune oarecum cu deschiderea axelor de finanțare din exercițiul financiar 2014-2020, al UE.

Activitățile campaniei de investiții sunt practic PROIECTELE propriu-zise de investiții realizate la SMU Moinești, aflate din diferite stadii de implementare, proiecte descrise în detaliu în secțiunea Obiective, dar pe care le enumerăm, sintetic, și în cele ce urmează:

1. **EXTINDERE SPATII SPITALIZARE - SMU MOINEȘTI** (lucrări finalizate)
2. **EXTINDERE BLOC MATERNO-INFANTIL LA SMU MOINEȘTI** (Studiu de Fezabilitate realizat)
3. **REABILITARE BLOC OPERATOR ASEPTIC** ( lucrări finalizate)
4. **“DOTAREA AMBULATORIULUI SMU MOINEȘTI”** (dotări achiziționate în proporție de cca. 60%)
5. **“Asigurarea accesului la servicii de sănătate în regim ambulatoriu pentru populația județelor Vaslui, Bacău și Neamț “** (stadiu final de implementare)
6. **Îmbunătățirea accesului populației din județele Vaslui, Bacău și Neamț la servicii medicale de urgență** (stadiu final de implementare)
7. **Dotarea cu echipamente și sisteme medicale pentru gestionarea crizei sanitare de către SMU Moinești** (în implementare)

Managementul tuturor acestor PROIECTE a fost și/sau este asigurat de echipele de management din cadrul SMU Moinești și Primăria municipiului Moinești, sub coordonarea Primarului municipiului Moinești și/sau a managerului SMU Moinești, după caz, așa cum este detaliat în secțiunea *Resurse Utilizate*.

#### **Comunicare.**

Având în vedere faptul că o mare parte din aceste investiții sunt asigurate prin finanțări externe, ele urmează regulile de comunicare și vizibilitate impuse de finanțatori. În acest sens, pentru fiecare proiect sunt realizate/ publicate comunicate de presă, articole, afișe, panouri, materiale audio-video etc.

Mai mult, toate aceste investiții sunt mereu prezentate în detaliu în cadrul unui eveniment de mare impact în lumea medicală, respectiv **Zilele Medicale ale SMU Moinești** (ultima ediție, a XVI-a, desfășurându-se recent, în perioada 9-11 septembrie 2021).

Referitor la colaborarea cu INRMFB în vederea reabilitării capitale a complexului de clădiri degradate și transformarea acestora într-o secție sanatorială balneară, precizăm următoarele:

- ✓ startul acestui demers l-a reprezentat data de 17 iulie 2020 (semnarea protocolului de predare către INRMFB a complexului);
- ✓ stadiul actual este cel al elaborării **Proiectului tehnic** în cadrul INRMFB;
- ✓ urmează achiziția lucrărilor de execuție;
- ✓ estimare termen de finalizare proiect: 4 ani de la data preluării de către INRMFB a complexului (2024);
- ✓ managementul va fi asigurat de către INRMFB;

- ✓ comunicarea va fi asigurată mixt de către ambii parteneri (UAT Moinești și INRMFB).

Acest proiect de înființare a Complexului Sanatorial Balnear prezintă importanță majoră atât din punct de vedere medical, cât și turistic. În colaborare cu Spitalul Municipal de Urgență Moinești, deja recunoscut la nivel regional și național, complexul va utiliza izvoarele minerale din Parc Băi cu valori terapeutice recunoscute și va oferi șansa tratării a diferite tipuri de afecțiuni (reumatismale degenerative, reumatismale de tip inflamator, afecțiuni ale sistemului nervos central și periferic, ginecologice, dermatologice) și boli asociate (boli respiratorii, profesionale, endocrine, de nutriție și metabolism).

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Având în vedere faptul că investițiile din sănătate realizate/ în curs de realizare la nivelul municipiului Moinești sunt fundamentate pe nevoile beneficiarilor și ale personalului medical din cadrul SMU Moinești, considerăm că deciziile privind finanțarea anumitor tipuri de lucrări și dotări sunt optime. Acest aspect, coroborat cu faptul că majoritatea acestor investiții sunt în stadiu foarte avansat sau chiar finalizate, demonstrează **eficiența intervențiilor din sănătate** în municipiul Moinești.

De asemenea, faptul că cea mai mare infrastructură sanitară din Moinești și din zonă, respectiv SMU Moinești, trebuie să se conformeze unui **Program de conformare** extrem de riguros și dificil, a determinat managementul SMU Moinești și administrația locală să ia decizii legate, în primul rând, de îndeplinirea cât mai grabnică a măsurilor de conformare din acest Program. Astfel, **eficacitatea** intervențiilor este maximă în acest sens.

Impactul pozitiv asupra beneficiarilor spitalului (pacienții) și a cadrelor medicale este evident: proiectele de **dotări cu echipamente de top** nu fac decât să îmbunătățească calitatea actului medical, iar investițiile în **infrastructura fizică** (inclusiv cea de recuperare) contribuie într-o manieră foarte vizibilă la ameliorarea condițiilor de spitalizare și de recuperare a pacienților.

**Impactul asupra zonei:** manifestarea fenomenului turistic (turism medical și de recuperare). Demn de menționat este faptul că, municipiul Moinești se află în plin proces de obținere a statutului de stațiune balneoclimatică.

Odată obținut rezultatul analizei apelor minerale, a fost posibilă demararea procedurii necesare declarării arealului Parc-Băi din municipiul Moinești drept Stațiune balneoclimatică. Pe lângă statutul actual de stațiune turistică de interes local (obținut în 2017), un nou statut de stațiune balneoclimatică ar reprezenta un avantaj și un pas înainte pe drumul către dezvoltarea progresivă a turismului curativ în municipiul Moinești. În momentul de față este în desfășurare această procedură la Ministerul Sănătății.

### ***Lecții învățate:***

Principala lecție învățată este faptul că doar integrarea acțiunilor și **munca în parteneriat** pot genera un impact pozitiv, pe termen lung, în întreaga comunitate. Considerăm că cea mai importantă este lecția deschiderii către ceilalți, unde **termenul „ÎMPREUNĂ” face diferența!**

## Rezultate:

---

Cu toate că se află într-un permanent proces de dezvoltare a infrastructurii medicale și de diversificare a serviciilor medicale, pentru a răspunde normelor legale și așteptărilor pacientului contemporan, Municipiul Moinești începe să culeagă roadele eforturilor depuse în ultimii ani pe linia dezvoltării.

Principalele rezultate ale eforturilor de dezvoltare a infrastructurii fizice și de creare a condițiilor optime de lucru pentru medici și spitalizare pentru pacienți, sunt:

- ✓ creșterea numărului de specialități în ambulatoriu, de la 20 în 2017, la 28 în 2020;
- ✓ creșterea numărului de medici care au făcut spitalizare de zi și spitalizare continuă, de la 51 în 2017, la 66 în 2020;
- ✓ creșterea numărului de spitalizări de zi, de la 12185 în 2017, la 18342 în 2019 și până la 20642 în 2020;
- ✓ creșterea numărului de consultații în ambulatoriu de la 85230 în 2017, la 92694 în 2020.

Rezultatele eforturilor de diversificare a serviciilor medicale sunt:

- ✓ **identificarea**, după 30 de ani, a **celei mai bune soluții** de reabilitare capitală a complexului de clădiri vechi/degradate și complet inadecvate din centrul municipiului (cunoscută de aproape toată lumea drept "Hotelul" degradat din centrul Moineștiului).

Comunitatea moineșteană consideră acest pas ca fiind una dintre cele mai mari realizări ale administrației din ultimii ani, întrucât refacerea și funcționarea "Hotelului" a reprezentat mereu un obiectiv foarte dorit de către cetățeni.

- ✓ **17 iulie 2020** - Semnarea protocolului de predare de către UAT municipiul Moinești către Ministerul Sănătății - prin *Institutul Național de Recuperare, Medicină Fizică și Balneoclimatologie* (INRMFB) - a "Hotelului" și pornirea demersului de transformare a acestuia în **Secție Sanatorială balneară**
- ✓ realizarea primilor pași concreți de către INRMFB - **finalizarea DALI** și, în prezent, **elaborarea Proiectului Tehnic**.

Aceste rezultate se datorează exclusiv determinării administrației locale moineștene și a colaborării fructuoase cu INRMFB.

## Referințe:

---

- ✓ **HCL Moinești nr.49 / 12.03.2019** privind avizarea Notei conceptuale pentru obiectivul de investiții „Reabilitare Bloc operator Aseptic al Spitalului Municipal de Urgență Moinești”
- ✓ **HCL Moinești nr.28 /18.02.2020** privind asocierea municipiului Moinești cu județul Bacău și SMU Moinești în vederea finanțării și realizării obiectivului de investiții „Reabilitare Bloc operator Aseptic al Spitalului Municipal de Urgență Moinești” (Anexat - Contract de asociere)

- ✓ HCL Moinești nr. 90 din 25.05.2018 privind aprobarea Acordului de parteneriat cu Spitalul Municipal de Urgență Moinești în vederea realizării proiectului „Dotarea ambulatoriului Spitalului Municipal de Urgență Moinești”.
- ✓ HCL Moinești nr. 155/ 17.09.2020 privind aprobarea proiectului și a cheltuielilor legate de proiectul „Dotarea cu echipamente și sisteme medicale pentru gestionarea crizei sanitare de către SMU Moinești”
- ✓ Protocol de predare - preluare clădire („Hotel”) către INRMFB
- ✓ Raportul anual al Primarului municipiului Moinești pentru anul 2020

#### Linkuri:

- ✓ <https://www.administratie.ro/ministrul-sanatatii-nelu-tataru-in-vizita-la-moinesti-pentru-preluarea-hotelului-din-centrul-municipiului-de-catre-ministerul-sanatatii-in-vederea-realizarii-unei-sectii-sanatoriale-balneare/>
- ✓ <https://www.youtube.com/watch?v=QL1cq90fTgo>
- ✓ <https://www.spitalmoinesti.ro/>
- ✓ <https://www.spitalmoinesti.ro/zile-medicale-2020/>
- ✓ [Moinești devine stațiune balneoclimaterica - YouTube](#)
- ✓ MYSMIS - sistemul electronic unde pot fi verificate toate proiecte cu fonduri europene pe care le are în derulare UAT municipiul Moinești și SMU Moinești
- ✓ <https://2014.mysmis.ro/frontOffice/faces/pages/autentificare/login.xhtml>



## UAT Municipiul Moinești Medicină comunitară în Moinești

### **Instituția:**

UAT Municipiul Moinești, județul Bacău

### **Numele Bunei Practici:**

Medicină comunitară în Moinești

### **Persoană de contact:**

Mădălina Armeanu, șef birou, Birou Proiecte, IT, Strategii de dezvoltare și promovare UAT municipiul Moinești

### **Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:**

#### **ABORDAREA INTEGRATĂ ÎN SĂNĂTATE**

Acțiunile întreprinse în ultimii ani la nivelul UAT Municipiul Moinești în domeniul sănătății se încadrează în categoria de intervenții destinate asigurării unui **sistem de sănătate corespunzător** pentru populație.

Administrația moineșteană nu s-a limitat la câteva acțiuni punctuale, cu rezultate pe termen scurt care ar fi avut un impact limitat în timp. Dimpotrivă, abordarea problematicii sănătății a fost, încă de la început una integrată, astfel încât să cuprindă majoritatea sectoarelor sistemului de sănătate publică din municipiul Moinești, iar impactul să fie unul pe termen lung, la nivelul comunității.

Concret, acest obiectiv a fost urmărit prin acțiuni grupate pe **trei paliere de intervenție**, în funcție de trei mari categorii de probleme ce trebuiau soluționate, după cum urmează:

	<b>Probleme identificate</b>	<b>Paliere de intervenție</b>
1	Infrastructură fizică neconformă cu noile norme din sănătate și cu cerințele/așteptările pacienților	<b>Investiții în infrastructura de sănătate și diversificarea serviciilor medicale</b>
2	Accesul insuficient la servicii de sănătate a mai multor categorii și grupuri de persoane din comunitate	<b>Îmbunătățirea accesului la servicii medicale prin medicină comunitară și demararea unui proces de integrare a serviciilor socio - medicale - educaționale</b>
3	Sistem de sănătate insuficient de pregătit pentru a face față unor provocări majore precum Pandemia de COVID 19	<b>Măsurile de anticipare și gestionare a schimbărilor și pregătirea pentru a răspunde la crizele de sănătate actuale și viitoare</b>

În vederea soluționării celor trei tipuri de probleme importante ale sistemului de sănătate local, la nivelul UAT municipiul Moinești a fost demarată și parcursă în ultimii ani, într-o manieră foarte susținută și consecventă, o **campanie de intervenții** foarte bine gândite și orientate către rezultat, pentru a atinge următoarele **OBIECTIVE**:

1. Reabilitarea infrastructurii fizice din sistemul de sănătate în vederea conformării cu noile norme și cerințe din sănătate și diversificarea serviciilor medicale;
2. Creșterea accesului la servicii medicale a persoanelor și grupurilor vulnerabile;
3. Îmbunătățirea capacității de răspuns la criza sanitară precum Pandemia de Covid -19.

Toate cele trei tipuri de intervenții de la Moinești pot fi considerate cazuri de bună practică.

De altfel, însăși **ABORDAREA INTEGRATĂ** a celor trei probleme și intervenția simultană în ultimii ani, pe toate cele trei paliere, poate fi considerată un caz de bună practică *per se*.

În acest material vom aborda **Palierul de intervenție nr. 2 - Îmbunătățirea accesului la servicii medicale prin medicina comunitară.**

### **Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:**

În ceea ce privește **Palierul de intervenție nr. 2 - Îmbunătățirea accesibilității la servicii medicale**, **OBIECTIVELE** preconizate și **REZULTATELE** obținute.

#### **Pasul 1 - analiza teritoriului**

Situația socio-economică a municipiului Moinești creează premisele unor factori de risc în rândul comunității, în condițiile în care, în ciuda eforturilor autorității locale, de ani buni Moineștiul se situează pe primul loc în județul Bacău la capitolul număr de persoane având drept unică sursă de venit beneficiile de asistență socială.

În acest context, principala preocupare a autorității locale a fost identificarea tuturor persoanelor vulnerabile, evaluarea multidisciplinară a acestora, identificarea vulnerabilităților și abordarea în sistem integrat a acestora, în vederea depășirii situației de risc în care se găsesc. Primul pas important în soluționarea acestei probleme a fost cel al analizei în detaliu a teritoriului. În acest sens, UAT Moinești, prin Direcția de Asistență Socială (DAS) a realizat o **HARTĂ a SĂRĂCIEI** care s-a dovedit a fi un instrument extrem de util prin faptul că asigură o radiografie exactă, pe zone și pe străzi, a tuturor cazurilor în situații de risc în domeniul sănătății/ protecției sociale/ educației.

Astfel, a fost făcut un pas important în procesul de intervenție de natură socio-medicală, motivat de faptul că este mai eficient să previi decât să combați. Multe situații de risc, odată identificate, au beneficiat de intervenții specializate prompte, fapt ce a dus la ameliorarea situației.



## Pasul 2 - soluționarea problemelor

Odată cunoscută situația socială și starea de sănătate a grupurilor vulnerabile, următorul pas a fost cel al aducerii serviciilor medicale la îndemâna acestor categorii de persoane prin consolidarea componentei de ASISTENȚĂ MEDICALĂ COMUNITARĂ.

În perioada 2016-2019, municipiul Moinești, în parteneriat cu UNICEF România, a implementat proiectul pilot „**Incluziune socială prin furnizarea de servicii integrate la nivelul comunității**”, derulat în 45 de comunități rurale și urbane din județul Bacău, care a vizat asigurarea accesului la servicii de bază din domeniile protecție socială, sănătate și educație.

Modelul „Incluziune socială prin furnizarea de servicii integrate la nivelul comunității” a fost dezvoltat de către UNICEF pentru a oferi un răspuns adecvat problemelor sociale apărute în contextul socio-economic național al anului 2013 afectat puternic de criza economică care a condus la creșterea nivelului de sărăcie. Una dintre principalele probleme cu care se confruntă populația din grupurile vulnerabile este cea a accesului la servicii de sănătate, educație și protecție socială, iar modelul propunea furnizarea unui pachet de servicii de sănătate, educație și protecție socială integrate la nivel comunitar pentru copii și familiile lor.

În cadrul proiectului derulat în comunitatea moineșteană, **integrarea serviciilor** a fost realizată prin **coroborarea serviciilor de sănătate, educație și protecție socială**, acestea fiind asigurate de către o echipă formată din doi asistenți medicali comunitari, **doi asistenți sociali, consilierul școlar, mediatorul școlar și mediatorul sanitar**. Printr-o abordare integrată, această echipă de profesioniști prezenți la nivelul comunității asigură furnizarea pachetului minim de servicii comunitare. Abordarea de tip integrat are la bază identificarea nevoilor existente, identificarea soluțiilor și a serviciilor necesare, aspect care diminuează riscurile de eșec prin simplul fapt că nu se intervine punctual doar asupra unei nevoi, iar restul problemelor nu sunt rezolvate. Acest tip de abordare presupune identificarea tuturor vulnerabilităților/ nevoilor ceea ce permite stabilirea acțiunilor necesare pentru abordarea acestora într-o manieră integrată.

Cunoașterea mai bună a nevoilor comunitare și proiectarea de servicii personalizate au fost posibile ca urmare a abordării pro-active existente în cadrul proiectului, care a avut la bază paradigma serviciilor centrate pe nevoile beneficiarilor. În același timp, furnizarea de servicii sociale/ medicale primare la domiciliul beneficiarilor și/sau în comunitate a contribuit la creșterea încrederii acestora în administrația publică locală, la sporirea gradului de informare și conștientizare a acestora privind drepturile lor și, prin urmare, la soluționarea problemelor cu care se confruntau.

În contextul acestui proiect, UAT municipiul Moinești a dezvoltat un **CENTRU COMUNITAR INTEGRAT** deservit de **2 asistenți medicali și 2 asistenți sociali**. Activitatea acestora a fost completată de acțiunile întreprinse de către **mediatorul sanitar**, dar și de **mediatorul școlar**, rezultatul fiind accesul sporit al populației în risc de excluziune socială la serviciile socio-medice din comunitate.

Dar lucrurile nu s-au oprit aici. Parteneriatul cu UNICEF a continuat, alte proiecte au fost implementate, iar UAT Moinești a continuat să dezvolte acest Centru Comunitar Integrat astfel încât, **în 2021**, a fost extinsă Organigrama DAS Moinești cu alte posturi necesare funcționării optime a Centrului. Așadar, pe lângă

asistenții medicali, asistenții sociali și mediatorul sanitar, vor mai veni în sprijinul grupurilor vulnerabile din comunitate și alți specialiști precum **medic, logoped, psiholog, kinetoterapeut, educator** și chiar un **tehnician IT**.

Poate că cel mai important aspect și cel mai relevant este faptul că, în acest sector, UAT Moinești nu acționează doar în limitele granițelor sale. Municipiul este un **centru polarizator**, care prestează servicii pentru o zonă mult mai extinsă.

Autoritățile locale au înțeles și și-au însușit acest rol cu foarte multă responsabilitate. În acest sens, un astfel de **Centru Comunitar Integrat** deservește o arie mai largă ce include orașe și zone rurale precum **Dărmănești, Zemeș, Berești - Tazlău, Măgirești, Ardeoani, Scorțeni și Solonț**.

**Obiectivele specifice** serviciilor și activităților de asistență medicală comunitară, în municipiul Moinești sunt următoarele:

- a) identificarea activă a problemelor medico-sociale ale comunității și ale indivizilor, cu accent pe indivizii și pe familiile vulnerabile;
- b) facilitarea accesului în special a populației vulnerabile la servicii sociale, de sănătate și educaționale;
- c) identificare de riscuri pentru sănătate și respectiv de persoane/ grupuri vulnerabile;
- d) dezvoltarea de programe de sănătate și intervenții adaptate nevoilor comunității;
- e) furnizarea de servicii de sănătate conform competențelor.

#### **Rezultatele obținute<sup>2</sup>:**

- a) promovarea sănătății comunității prin educație pentru sănătate în legătură cu cei mai importanți determinanți ai sănătății (stil de viață sănătos, atitudine față de sănătate și de serviciile medicale, planificare familială și sănătatea reproducerii, nutriție, asigurarea unui mediu sănătos) **pentru un număr de 156 persoane vulnerabile;**
- b) furnizarea de servicii medicale de profilaxie primară, secundară și terțiară către membrii comunității, în special către persoanele aparținând grupurilor vulnerabile **pentru un număr de aproximativ 265 persoane vulnerabile;**
- c) promovarea unor atitudini și comportamente favorabile unui stil de viață sănătos **pentru un număr de aproximativ 185 persoane ;**
- d) consiliere medicală și socială conform competențelor **pentru un număr de aproximativ 352 persoane ;**
- e) facilitarea accesului persoanelor vulnerabile la serviciile publice, în special la serviciile de sănătate, inclusiv la cele profilactice **pentru un număr de aproximativ 195 persoane vulnerabile;**
- f) asistența la domiciliu a gravidei, a nou-născutului și a mamei, a pacientului cronic și a vârstnicului, complementar asistenței medicale primare, secundare și terțiare **pentru un număr de aproximativ 214 persoane.**

---

<sup>2</sup> Rezultatele prezentate sunt cele obținute în perioada 2019-2021. Baza de date Aurora, interogată în vederea furnizării de date pentru această prezentare, nu este pe deplin populată cu datele anterioare acestei perioade de timp. În realitate, cifrele sunt mult mai mari, întrucât activitățile se desfășoară din 2016 în continuu, în municipiul Moinești.

Elementul INOVATOR pe care l-a adus în comunitate un astfel de proiect este dat de 2 aspecte cheie:

a) caracterul INTEGRAT al serviciilor medico-sociale prestate pentru grupurile vulnerabile din comunitate. Cu alte cuvinte, se creează tocmai legătura care lipsea din cadrul comunității: persoană vulnerabilă - sistem medical - sistem social;

b) lărgirea ariei de deservire a unor astfel de servicii esențiale, către zonele urbane și rurale înconjurătoare.

În acest mod, servicii inovatoare, necesare comunității, sunt disponibile pentru un număr cât mai mare de persoane aflate în nevoie.

### **Parteneriate:**

Colaborarea în parteneriat reprezintă una din căile principale de acțiune în Municipiul Moinești. Administrația locală moineșteană are ca principal termen ce îi definește acțiunile, termenul „**ÎMPREUNĂ**”.

Într-un context medical și social critic, precum este cel pe care îl traversăm în prezent și care este influențat de Pandemia mondială de Covid 19, termenul „**ÎMPREUNĂ**” este, cu atât mai mult, important și relevant.

Așadar, parteneriatele din sănătate pe care le-a inițiat, dezvoltat și, cel mai important, le-a cultivat administrația moineșteană se regăsesc, mai pregnant, în toate palierele de intervenție în sistemul de sănătate din municipiul Moinești.

Parteneriatul cu UNICEF România a început în anul 2015. A fost poate una dintre cele mai fericite întâmplări ale administrației locale, în sensul în care proiectele dezvoltate în parteneriat cu această organizație, au adus elemente inovatoare de excepție și o schimbare, în bine, a modului în care este abordată medicina comunitară.



De atunci și până acum, administrația din Moinești a derulat mereu proiecte cu această organizație, obținând rezultate de excepție care au făcut ca Moineștiul să fie considerat un caz de bună practică la nivel național.

Cea mai relevantă realizare este cea a **creării unui nou tip de serviciu** pentru comunitate - cel al **medicinii comunitare**.

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

Municipiul Moinești a încurajat, susținut și promovat în ultimii ani implicarea membrilor comunității în acțiunile întreprinse de către autoritatea locală, a voluntariatului în general.

În ceea ce privește voluntariatul în domeniul medico-social, menționăm faptul că, în baza unui parteneriat cu Societatea Națională de Cruce Roșie din România, filiala Bacău, tinerii moineșteni dornici a se implica voluntar în activități având drept grup țintă persoane din categorii sociale vulnerabile, au fost instruiți și specializați în domeniul voluntariatului. Aceștia au beneficiat de cursuri privind **acordarea primului ajutor, alimentație sănătoasă, organizare/ gestionare de activități de voluntariat, activități sportive etc.**



Autoritatea locală a încurajat participarea voluntarilor prin implicarea acestora în furnizarea de servicii **socio-medice** către comunitate, după cum urmează:

- ✓ în fiecare an, în timpul vacanței de vară, cu sprijinul majoritar al voluntarilor, a fost organizată o **Școală de vară** pentru copiii din familii vulnerabile în cadrul căreia, pe parcursul a două săptămâni, pe lângă multitudinea de activități socio-educative și recreative, o componentă importantă a fost reprezentată de educația pentru sănătate având drept principale tematici **alimentația sănătoasă, igiena, importanța vaccinării, activitatea fizică etc.**
- ✓ voluntari de toate vârstele se implică permanent în activitățile, având drept grup țintă copiii din familii vulnerabile, persoanele vârstnice și persoanele cu

nevoi speciale; amintim aici implicarea voluntarilor în furnizarea serviciilor în cadrul Complexului de Servicii Sociale Moinești - Compartiment Centru rezidențial pentru persoane vârstnice și Compartiment Centru de zi pentru copii, aceștia implicându-se activ în activitățile de socializare și petrecere a timpului liber.

Încurajăm activitatea de voluntariat, aceasta fiind un element-cheie al cetățeniei active și al democrației la toate nivelurile, în sensul în care toți cei angajați în activități de voluntariat contribuie în mod direct sau indirect la îmbunătățirea societății în general, la nivel local, regional și național.

### ***Resurse utilizate/alocate (umane, financiare, logistice) Bunei Practici:***

Direcția de Asistență Socială a municipiului Moinești funcționează ca instituție publică în subordinea Consiliului local al municipiului Moinești, cu personalitate juridică, și asigură la nivelul municipiului aplicarea politicilor și strategiilor de asistență socială în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor singure, persoanelor cu dizabilități, precum și a oricăror persoane aflate în nevoie. Această instituție abordează în mod integrat problematica în domeniul sănătății/ protecției sociale/ educației.

În domeniul medical, principalele resurse implicate sunt cele umane, din Compartimentul **CENTRU COMUNITAR INTEGRAT**, respectiv echipa comunitară formată din **2 asistenți medicali comunitari, 2 asistenți sociali**, completată de **mediatorul sanitar**. Echipa urmează a fi completată de **un medic, un psiholog, un logoped și alți specialiști din diferite domenii complementare**.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***



Municipiul Moinești, alături de alte localități din județul Bacău, constituie model de bună practică la nivel național, activitatea desfășurată în cadrul proiectelor implementate în parteneriat cu UNICEF România stând la baza completării *Legii asistenței sociale nr. 292/ 2011*, care prevede acordarea unui pachet minimal de servicii sociale fiecărui copil și familiei acestuia, pachet ce

include servicii de bază și de informare în domeniul sănătății, educației și protecției sociale.

Ne bucurăm să fim parte a schimbării și suntem mândri când suntem promotori ai acesteia. Intervenția continuă, se dezvoltă și reprezintă model de bună practică la nivel național.

Primul proiect implementat de UAT Moinești în parteneriat cu UNICEF România a fost proiectul pilot „Incluziune socială prin furnizarea de servicii integrate la nivelul comunității”, derulat în 45 de comunități rurale și urbane din județul Bacău, care a vizat asigurarea accesului la servicii de bază din domeniile: protecție socială, sănătate și educație. Proiectul a fost implementat în municipiul Moinești în perioada 2016-2019 și a avut drept rezultat înființarea unui **Centru Comunitar INTEGRAT** deservit de **2 asistenți medicali** și **2 asistenți sociali**. Activitatea acestora a fost completată de acțiunile întreprinse de către **mediatorul sanitar**, dar și de **mediatorul școlar**, rezultatul fiind accesul sporit al populației în risc de excluziune socială la serviciile socio-medicale din comunitate.



Parteneriatul a avut drept rezultat principal dezvoltarea componentei de **ASISTENȚĂ MEDICALĂ COMUNITARĂ**, care reprezintă un pas important în consolidarea capacității administrative a municipiului Moinești de a răspunde

nevoilor grupurilor vulnerabile și, totodată, de a eficientiza furnizarea serviciilor medicale în cadrul Spitalului Municipal de Urgență și în cabinetele medicilor de familie.

Totodată, parteneriatul a avut drept rezultat implementarea, anual, începând cu anul 2016 până în anul 2020, a unui alt proiect intitulat **”Părinți informați - Copii protejați”**, finanțat prin **micro-grant**, în cadrul căruia au fost implementate numeroase activități, multe privind **educația pentru sănătate**, având drept grup țintă copii vulnerabili din comunitate și părinții acestora.

Seria intervențiilor în parteneriat a continuat cu un alt proiect **„Asigurarea incluziunii sociale - ruperea cercului vicios al excluziunii în cazul copiilor celor mai vulnerabili din România”**, care vizează promovarea incluziunii sociale a tuturor copiilor și adolescenților, în special a celor vulnerabili, prin **servicii de sănătate**, educație și protecție a copilului (servicii comunitare și specializate integrate) de calitate, echitabile și coordonate, precum și prin norme sociale protective. În contextul pandemiei, implementarea activităților proiectului a demarat, cu întârziere, în luna iunie 2021 și urmează a se desfășura pe o perioadă de 32 luni. Prin îmbunătățirea accesului la servicii sociale și **de sănătate** și educație incluzivă de calitate, proiectul va contribui la adresarea celor mai importante aspecte care vor duce la ruperea cercului inter-generațional al sărăciei și excluziunii sociale, favorizând incluziunea socială a copiilor, cu precădere celor mai vulnerabili și a familiilor acestora.



Proiectul are la bază evidențele și lecțiile învățate generate de proiectele anterior implementate de UNICEF, cu precădere **„Incluziune socială prin furnizarea de servicii integrate la nivelul comunității”**, derulat în 45 de comunități rurale și urbane din județul Bacău, care a vizat asigurarea accesului la servicii de bază din domeniile protecție socială, sănătate și educație și care a

beneficiat de finanțare prin Granturile SEE și Norvegiene pentru 2009-2014. În plus, proiectul își propune să extindă aria de intervenție pornind de la Pachetul minim de servicii care asigură un acces minim la servicii de sănătate, educație și protecție socială, furnizat în mod universal, livrat cu precădere prin muncă de teren de către membrii echipei comunitare și organizat de către autoritățile publice locale pentru a preveni riscul de excluziune socială și pentru a sprijini familiile vulnerabile cu copii.

La nivel local, proiectul propune dezvoltarea **Centrului Comunitar Integrat (CCI)**, care să asigure furnizarea pachetului minim de servicii și a unor servicii de specialitate, cu precădere pentru copiii cu dizabilități, copiii de etnie romă și copiii care trăiesc în sărăcie. Pentru a întări capacitatea autorității publice locale de a furniza serviciile de care copiii și familiile acestora au nevoie, vor fi desfășurate activități de creștere a capacității profesioniștilor care să vizeze lucrul integrat, în echipa multidisciplinară, subiecte/ teme specifice legate de aspecte ce necesită servicii de specialitate (copii cu dizabilități și întârzieri în dezvoltare, copii cu cerințe educaționale speciale etc.), precum și activități și campanii pentru reducerea stigmei și discriminării.

Așadar, pe lângă asistenții medicali, asistenții sociali și mediatorul sanitar, vor mai veni în sprijinul grupurilor vulnerabile din comunitate și alți specialiști precum **medic, logoped, psiholog, kinetoterapeut, educator** și chiar un **tehnician IT**. Municipiul Moinești este un centru polarizator, care prestează servicii pentru o zonă mult mai extinsă, **Centrul Comunitar Integrat** deservind o arie mai largă ce include orașe și zone rurale precum **Dărmănești, Zemeș, Berești - Tazlău, Măgirești, Ardeoani, Scorțeni, Solonț**.



Prin Hotărârea Consiliului Local al municipiului Moinești nr. 87/ 17.04.2019, UAT municipiul Moinești s-a asociat cu UNICEF România în scopul implementării, în perioada 2019-2022, a Proiectului „**ROMÂNIA CREȘTE CU TINE - EDUCAȚIA**”



**TIMPURIE, O INVESTIȚIE ÎN VIITOR".** Acest proiect este implementat în 11 comunități urbane și rurale din județul Bacău, 11 comunități urbane și rurale din județul Brașov și un sector din municipiul București și are drept grup-țintă copiii cu vârsta între 0 și 6 ani, familiile acestora și comunitățile din care fac parte. Scopul proiectului este dezvoltarea unei rețele puternice și cuprinzătoare de organizații la nivel administrativ, profesional și actori privați, care vor lucra împreună pentru a elabora o analiză de situație la nivelul fiecărei comunități, pe baza căreia vor elabora o viziune privind furnizarea de servicii de educație și îngrijire timpurie, pentru a crea punți de susținere în domeniul **sănătății, al educației, al protecției sociale**, dar și între toate instituțiile și grupurile relevante. Pe baza analizei de situație realizate la nivelul fiecărei comunități, vor fi încorporate în strategiile locale noi servicii de educație și îngrijire timpurie sau vor fi adaptate cele existente pentru a veni în întâmpinarea noilor nevoi identificate.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Dezvoltarea componentei de ASISTENȚĂ MEDICALĂ COMUNITARĂ reprezintă un pas important în consolidarea capacității administrative a municipiului Moinești de a răspunde nevoilor grupurilor vulnerabile și, totodată, de a eficientiza furnizarea serviciilor medicale în cadrul Spitalului Municipal de Urgență și în cabinetele medicilor de familie.

**Eficacitatea** unor astfel de servicii noi în comunitate s-a dovedit prin adresabilitatea mare pe care o au aceste servicii. S-a dovedit, o dată în plus, faptul că exista o nevoie imensă pentru aceste servicii în comunitate. Proiectele cu UNICEF nu au făcut altceva decât să ajute comunitățile să înțeleagă care sunt soluțiile și pașii ce trebuie parcurși.

**Eficiența** acestui demers de creare a serviciilor medicale primare pentru comunitate s-a dovedit prin faptul că drumul a fost parcurs *ca la carte*, adică cu sprijinul de specialitate a uneia dintre cele mai relevante instituții din domeniu (UNICEF), cu analize ale nevoilor, cu proiecte planificate și coordonate exemplar. Acționând în acest mod, rezultatele au început să apară și să constituie baza pentru ca modelul să fie replicat și în alte comunități.

### ***Lecții învățate:***

Am învățat că o comunitate sănătoasă crește pe o bază solidă și, în consecință, am decis să punem accent pe sprijinirea categoriilor sociale vulnerabile aducând mai aproape de acestea resurse prin intermediul cărora sprijinul acordat să fie real, eficient, merit a genera depășirea situației de risc.

### ***Rezultate:***

Cu toate că se află într-un permanent proces de perfecționare, astăzi, UAT municipiul Moinești implementează un **sistem de intervenție integrată** în problematica socio-medicală a grupurilor vulnerabile și este pregătit să răspundă nevoilor comunității moineștene, dar și să împărtășească din experiența sa altor comunități aflate în căutare de soluții.

Acest rezultat se datorează exclusiv determinării administrației locale moineștene și a proiectelor derulate în parteneriat cu UNICEF.

### **Referințe:**

**Raport de evaluare al UNICEF** - Evaluarea sumativă a componentei Pachetul Minim de Servicii a proiectului demonstrativ „Incluziune socială prin furnizarea de servicii sociale integrate la nivelul comunității”, implementat în România, în perioada 2014-2018.

### **Linkuri:**

- ✓ <https://www.unicef.org/romania/media/871/file/Evaluarea%20Pachetul%20Minim%20de%20Servicii%20.pdf>
- ✓ <https://www.administratie.ro/vizita-a-unei-delegatii-oficiale-unicef-la-moinesti/>
- ✓ <https://zdbc.ro/parteneriat-de-5-milioane-euro-intre-patru-localitati-din-bacau-si-unicef-ivancea-localitatile-prietene-se-angajeaza-sa-respecte-drepturile-copilului-conform-conventiei-onu/>



## Direcția de Asistență Socială Brașov

### *Rolul asistenței sociale în sănătatea comunității*

#### ***Instituția:***

Direcția de Asistență Socială Brașov

#### ***Numele Bunei Practici:***

Rolul asistenței sociale în sănătatea comunității

#### ***Persoană de contact:***

Mariana Topoliceanu, director general

#### ***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Direcția de Asistență Socială Brașov a fost pusă, ca și alte instituții, în fața provocării de a răspunde și de a gestiona situațiile de vulnerabilitate create de actualul context epidemiologic și de a fi mai pregătită pentru viitoare crize și amenințări, cu scopul de a asigura o stare cât mai bună a sănătății fizice și sociale a comunității locale. Astfel, odată cu declararea stării de urgență la nivel național, au fost demarate acțiuni menite să contribuie la implementarea unor măsuri prin care să se răspundă cât mai concret nevoilor reale pentru două dintre categoriile cele mai vulnerabile, respectiv persoanele vârstnice și persoanele fără adăpost, afectate major de măsurile restrictive impuse la nivel național. Simultan, s-a urmărit crearea unui mediu de siguranță pentru personalul implicat direct sau indirect în furnizarea unor servicii și/ sau activități care nu erau "prevăzute" în fișa de post și nici procedurate.

Astfel, instituția noastră a fost nevoită să asigure cu personalul existent (oricum insuficient din punct de vedere numeric pentru sarcinile curente) asigurarea continuității activității în centrele rezidențiale. Pe lângă această activitate care doar trebuia adaptată noului context epidemiologic, marea provocare venea din comunitate, respectiv din partea unei avalanșe de solicitări privind persoanele fără adăpost care până atunci reușeau să găsească alternative de supraviețuire în afara unui cadru instituțional. De asemenea, o problemă aparte era cea a persoanelor cu vârsta de peste 65 de ani, care erau puse într-un alt tip de dificultate, restricționarea circulației și limitarea accesului la serviciile medicale.

#### ***Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:***

Acțiunile implementate de instituția noastră odată cu declararea stării de urgență și ulterior, au avut ca obiectiv principal asigurarea furnizării de servicii sociale persoanelor vulnerabile cu scopul principal de a degreva unitățile sanitare

de problematica curentă a acestora, dar și de diminuare a riscului de transmitere în comunitate a virusului SARS-CoV-2 prin întreprinderea unor măsuri concrete destinate persoanelor de peste 65 de ani, dar și persoanelor fără adăpost. Activitățile implementate, odată cu debutul actualului context epidemiologic, pentru realizarea obiectivelor asumate de instituția noastră au fost următoarele:

**A. Identificarea persoanelor vulnerabile** - prima măsură a fost să construim o baza de date cu acestea. Astfel, în afara informațiilor deținute deja despre cei aflați în propria evidență, au fost solicitate informații de la Casa Județeană de Pensii, Direcția Fiscală, SPCLEP, asociații de proprietari, ONG-uri despre alte persoane vulnerabile. Cu ajutorul voluntarilor și a asociațiilor de proprietari au fost lipite, la toate blocurile, afișe cu numerele de telefon disponibile pentru cei aflați într-o situație de risc.



## **B. Informare, consiliere și sprijin în comunitate pentru persoanele vulnerabile**

1. Punerea la dispoziția persoanelor vârstnice vulnerabile a unei linii telefonice gratuite Terverde **0800 420 123** pentru a beneficia de informare și consiliere. Această linie telefonică a fost deservită pe personalul redistribuit de la structurile organizatorice a căror activitate a fost suspendată. Acest telefon permite preluarea unui număr mare de apeluri (se poate răspunde de la 30 de numere fixe), iar fiecare din cele aprox. 1350 de solicitări a fost analizată distinct și au fost transmise informații cu privire la simptomele pe care le poți avea în cazul infectării cu SARS-COV-2, serviciile care pot fi accesate, precum și despre modalitatea de sprijin în procurarea de produse absolut necesare pentru traiul zilnic. Din luna iunie linia telefonică a fost suspendată pentru o scurtă perioadă de timp, dar a fost reactivată ca urmare a feedback-ului primit, în special de la

beneficiarii persoane vârstnice și cei cu venituri reduse.

2. Proiectul „Bunicii în siguranță - Sistem de teleasistență” a fost extins de la 100 la 1250 de beneficiari (au fost achiziționate 1400 de kit-uri). Reamintim că, prin acest proiect s-a propus inițial o abordare inovativă a îngrijirilor la domiciliu adresate vârstnicilor, persoana vârstnică fiind ajutată în situații de urgență personală și medicală la o simplă apăsare de buton. Proiectul și-a dovedit deplin utilitatea, deoarece prin utilizarea lui multe apeluri, care altfel ar fi ajuns la 112, linie telefonică oricum suprasolicitată în actualul context pandemic, sunt preluate de dispeceratul tehnic care oferă consiliere socială și medicală celor care utilizează acest sistem de teleasistență.



În prezent au rămas ca utilizatori ai acestui program un număr mediu de 900 persoane vârstnice, pentru care, lunar, sunt înregistrate aproximativ 50 de evenimente de către dispeceratul tehnic, cu grade diferite de urgență medicală.

3. Cursanții și absolvenții de la „Academia Seniorilor” au primit sprijin pentru a se constitui într-o rețea de suport pentru persoanele vârstnice izolate.





Astfel, aceștia, în mod voluntar, de la domiciliul lor, utilizând telefonul și rețelele de socializare sub îndrumarea unui asistent social, au oferit informații și consiliere la un interval de timp convenit de comun acord între părți. Menționăm că „Academia Seniorilor” este un proiect de instruire nonformală a persoanelor vârstnice în cadrul căruia participanții își îmbogățesc cunoștințele cu informații despre acordarea primului ajutor, menținerea unui stil de viață sănătos și activ, utilizarea mijloacelor de comunicare moderne, evitarea situațiilor care pun în pericol siguranța persoanelor, modul de acțiune în caz de cutremur, incendiu, furt etc, informații deosebit de utile în această perioadă, astfel încât ”facilitator comunitar” nu mai reprezintă doar un titlu obținut de cursanți, ci o

activitate care le dă sentimentul de utilitate și de implicare în viața comunității. Cei 9 voluntari au acordat astfel sprijin unui număr de aproximativ 60 persoane.

4. Prin Campania “Dar din suflet pentru seniori”, persoanele vârstnice cu domiciliul stabil în municipiul Brașov și a căror pensie este de până la 1000 lei, primeau tichete valorice de 100 lei. Și această Campanie a fost adaptată noului context. Astfel, peste 3500 de colete cu



produse alimentare au fost distribuite la domiciliul persoanelor îndreptățite cu ajutorul angajaților DAS, al membrilor de familie ai acestora, precum și al unui număr foarte mare de voluntari referiți de ONG-uri, unități de cult și chiar membri ai Consiliului local. Atât în timpul derulării Campaniei, cât și după încheierea acesteia, datorită mediatizării intense, au fost multe supermarketuri care ulterior au făcut sponsorizări/ donații în produse alimentare, dar și de igienă personală, atât de utile persoanelor vulnerabili. Astfel, la peste 200 de persoane s-a acordat, în perioada stării de urgență, masă caldă la domiciliu, cumpărături sau medicamente.

## C. Furnizarea de servicii sociale în centrele rezidențiale

1. Centre rezidențiale pentru persoane vârstnice - acordarea de servicii de îngrijire, găzduire și hrană în regim rezidențial pe perioadă determinată sau nedeterminată, raportat la nevoile identificate ale persoanelor vârstnice din comunitate, precum și ale beneficiarilor existenți prin intermediul Căminului pentru Persoane Vârstnice (CPV) cu o capacitate de 135 de locuri și Centrului de tip Respiro pentru Persoane Vârstnice (CRPV) cu o capacitate de 15 de locuri, servicii sociale licențiale.

Profesioniștii și beneficiarii centrelor au „parcurs” împreună perioada pandemică adaptându-se continuu la toate schimbările și măsurile recomandate. Restricțiile impuse în scop profilactic populației generale și implicit beneficiarilor au fost percepute de cele mai multe ori de către aceștia drept punitive. Măsura izolării a fost cea care a generat cele mai vehemente reacții. Oamenii nu și-au putut controla impulsurile în așteptarea unei recompense ulterioare sub forma păstrării sănătății proprii pe termen mediu și lung; în plus, nicio clipă nu s-au putut să nu se gândească la pericolul expunerii la boală a celor din jur - persoane vârstnice mai fragile și, în fond, nevinovate, care nu se pot deplasa și respectă oricum un fel aparte de izolare. Cu atât mai puțin s-au gândit la siguranța personalului care deservește vârstnicii din centru, pe care l-au acuzat de diverse „abuzuri și încălcări ale drepturilor personale”. Ca și cum presiunea generată de amenințarea unei boli despre care nici medicii nu știau în câte moduri se poate manifesta și cu atât mai puțin cum se poate trata, nu ar fi fost de ajuns, conducerea și personalul Căminului au resimțit acut responsabilitatea uriașă a ocrotirii vieții unei comunități vulnerabile prin natura sa, în condiții de opoziționism vădit și opinii contradictorii.

În aceste condiții, cu teama pentru propria sănătate și viață, personalul Căminului a trecut printr-o perioadă dificilă pentru toți actorii acestor evenimente: beneficiari ai centrului, aparținători ai beneficiarilor și, nu în ultimul rând, angajații și familiile acestora. Perioadele de izolare la locul de muncă, mai ales în zilele Sărbătorilor Pascale, au fost dificil de traversat, dat fiind că absența angajaților din propriile familii a făcut și mai tristă celebrarea celei mai mari sărbători a creștinătății. Păstrarea echilibrului a venit din faptul că, în condiții de „vremuri tulburi și grele”, angajații au găsit puterea și înțelepciunea de a rămâne umani și de a fi suportivi unii cu ceilalți și cu cei pe care i-au îngrijit; ei au dorit să transmită, prin puterea exemplului lor, același mesaj și îndemn la echilibru și respect reciproc, persoanelor vârstnice găzduite în centru, precum și aparținătorilor acestora.

De un real folos a fost curtea interioară a Căminului, un spațiu generos, situat într-un cadru pitoresc, optim pentru ieșirea în aer liber, în condiții de siguranță deplină, mai ales în contextul restricționării contactului cu exteriorul centrului. Grădina și pomii din curte au oferit unora dintre beneficiari ocazia de a-și găsi ocupații plăcute; pentru alții a fost doar spațiul de plimbare pentru a-și exersa mobilitatea locomotorie, dar pentru toți a oferit posibilitatea de a se bucura de frumusețea naturii care înconjoară întreaga clădire. Nu în ultimul rând, a fost o oportunitate de a desfășura activități de grădinărit împreună cu personalul angajat pe parcursul perioadelor de izolare la locul de muncă.

De-a lungul derulării fenomenului pandemic au fost implementate reguli generale de comportament responsabil în comunitatea de vârstnici din Cămin,

impuse atât beneficiarilor centrului, cât și angajaților, cu asigurarea tuturor materialelor/ echipamentelor necesare de către instituție. Portul măștii a devenit obligatoriu pentru toți vârstnicii care nu au avut o contraindicație obiectivă, în spațiile comune; regula s-a aplicat fără excepție pentru angajați, portul celorlalte echipamente de protecție de către angajați, servirea meselor în camerele de locuit pentru evitarea formării grupurilor în spații închise, limitarea accesului dintr-un sector în altul, dintr-o cameră în alta, în vizite a beneficiarilor, dar și a personalului, fără motive obiective, limitarea contactului cu persoane din exteriorul centrului (interzicerea vizitelor din partea aparținătorilor, interzicerea ieșirii din centru a beneficiarilor independenți pentru desfășurarea de activități în comunitatea urbană), au fost măsuri adoptate și respectate în centru.

Spațiul generos și planul clădirii au permis conceperea și aplicarea unui plan eficient menit să limiteze semnificativ consecințele răspândirii bolii. A fost delimitat și amenajat corespunzător un corp de clădire care a putut fi sigilat și accesat numai de către personalul de specialitate și cel de asistență și îngrijire, în condiții de respectare a protocoalelor similare cu cele din unitățile medicale: portul echipamentului suplimentar de protecție de către întreg personalul, respectarea strictă a circuitelor pentru alimente, efecte personale/ cazarmament, deșeuri, interdicția circulației persoanelor vârstnice în afara camerelor de locuit.

Personalul medical și cel de îngrijire a respectat regulile instituite de medicul unității și conducerea centrului, astfel încât persoanele vârstnice nu au fost private de îngrijirile curente, specifice vârstei și nevoilor personale, ci le-au primit în continuare conform planurilor individuale de îngrijire, în plus au beneficiat de tratamentul recomandat de medicul unității, devenit medic curant al pacienților cu COVID-19 din Cămin, constituiți într-o secție distinctă. În măsura în care evoluția simptomatologiei și severitatea formelor de boală au permis, beneficiarii deveniți pacienți COVID-19 au fost îngrijiți în Cămin, astfel încât, din cei 48 de beneficiari deveniți pacienți COVID-19, doar un număr de zece au necesitat internarea în spitale.

Cu excepția perioadei în care a fost decretată starea de urgență la nivel național, în Cămin s-a efectuat un număr de 15 instituționalizări în regim de urgență, în scopul de a răspunde prompt situațiilor de vulnerabilitate a persoanelor vârstnice aflate în situații de risc. În toată această perioadă, prin colaborarea cu Direcția de Sănătate Publică Brașov au fost testați periodic, gratuit, începând cu data de 23.04.2020, personalul angajat și beneficiarii. De asemenea, beneficiarii vaccinați au făcut parte din studiul privind „Evaluarea statusului imun la persoanele vârstnice, vaccinate anti-COVID-19, din centrele rezidențiale”, inițiat de Ministerul Sănătății prin Institutul Național de Sănătate Publică - Centrul Național de Supraveghere și Control al Bolilor Transmisibile.

Toate acestea au contribuit la menținerea la un nivel scăzut a numărului de cazuri confirmate. Acestea au apărut abia în toamna anului 2020, apogeul fiind în luna noiembrie 2020: 26 de persoane din rândul angajaților și 34 beneficiari. Date fiind măsurile aplicate și istoricul de imunizare pe ambele căi (trecerea prin boală/ vaccinare) a beneficiarilor centrului și a personalului angajat, precum și experiența dobândită în abordarea situației de apariție de noi cazuri de boală, avem speranța și încrederea că valul 4 al pandemiei nu va avea un impact puternic negativ asupra comunității de vârstnici și nu va atrage după sine restricții de proporțiile celor anterioare, întrucât impactul psihic al izolării a fost cel puțin la fel de traumatizant ca și teama de boală ori de moarte.



**2. Servicii sociale pentru persoane fără adăpost** - sunt structurate pe trei departamente distincte, respectiv Adăpost de noapte, Centru de zi de informare și consiliere și Centru rezidențial. Acest serviciu nu poate funcționa fără implicarea și dedicarea angajaților cu abilități speciale. În Brașov sunt puțini, dar **sunt o echipă**: patru supraveghetori, doi asistenți sociali, un psiholog, un coordonator personal de specialitate, un îngrijitor. Ei sunt cei care, în zilele pandemiei, au avut grijă de o categorie de oameni de care cei mai mulți dintre noi uită sau nu vor să știe, persoanele fără adăpost. Este locul de muncă în care trebuie să ai anumite competențe, dar și multă compasiune și nervii tari. În spatele fiecărui om găzduit de centru este o poveste tristă, un lung șir de alegeri proaste care au dus nu numai la lipsa unui “acasă”, ci și la dependențe ca alcoolul, de care nu reușesc să scape, și care i-au dus în acel loc. O parte dintre ei, este adevărat foarte puțini, încearcă să se reintegreze în societate, să aibă un loc de muncă. Ceilalți au renunțat să mai lupte pentru ei, vor doar să primească ceva și să fie lăsați să facă ce vor și când vor. Situația persoanelor fără adăpost este una delicată în general, deoarece persoana fără adăpost este de obicei percepută ca o persoană cu aspect fizic neîngrijit, o persoană care fură, care se adăpostește pe străzi, în pasaje subterane, în gară sau în alte locuri similare, iar cei din jur au tendința de a se feri de o astfel de persoană. La toate aceste cauze s-a adăugat pandemia de COVID-19, care a adus un motiv în plus de a ne distanța fizic unii de ceilalți. Oamenii au nevoie de lucruri esențiale pentru a supraviețui, hrană, apă și adăpost. În vremurile în care se recomanda rămânerea acasă, se restricționa ieșirea din locuință în anumite intervale orare, având în vedere instituirea stării de urgență pe teritoriul României și, ulterior a stării de alertă pentru prevenirea și combaterea infectării, îmbolnăvirii și transmiterii virusului SARS-CoV-2, persoanele fără adăpost erau expuse unui risc major de îmbolnăvire fiind categoria cea mai vulnerabilă datorită situației psiho-socio-medicale în care se aflau (lipsa locuinței, a veniturilor, a hranei și a unei rețele de suport). La nivelul instituției, pentru a răspunde nevoilor speciale pe care le au persoanele fără adăpost, au fost organizate servicii sociale care oferă sprijin de specialitate pentru reintegrarea socială și depășirea situațiilor de risc, într-o locație amenajată special pentru acest scop. Aici, prin suport adecvat și o gamă diversificată de servicii, adăpost temporar, consiliere socială, psihologică, igienizare, activități de socializare și recreative, facilitarea accesului la un loc de muncă, sprijin în refacerea relațiilor cu familia, persoanele fără adăpost dobândesc deprinderi pentru un stil de viață independent cu șanse mari pentru reintegrare profesională și socială.

Elaborarea și implementarea unor proceduri de lucru specifice și adaptate prompt la contextul epidemiologic actual, precum și îmbunătățirea colaborării cu toate instituțiile abilitate pentru a le putea oferi sprijinul și suportul necesar depășirii stării în care se aflau persoanele fără adăpost au contribuit la: decongestionarea spațiilor din spitale prin relocarea persoanelor fără adăpost în spațiile special amenajate; preluarea din stradă și asigurarea cazării, hranei și a suportului medico-psiho-social; asigurarea pentru angajați a echipamentelor necesare desfășurării activității (s-au luat măsuri de anticipare și de gestionare a schimbărilor pentru a răspunde la crizele de sănătate, s-au luat măsuri de îmbunătățire a prevenirii accidentelor și bolilor legate de muncă etc.). Am desfășurat campanii de informare și conștientizare a populației privind riscul în

care se află persoanele fără adăpost și posibilitatea cazării acestora în spații special amenajate.

În perioada de restricții de circulație în afara localităților, s-au implementat măsuri de creștere a capacității locative pentru persoanelor fără adăpost în spații special amenajate pentru gazduirea acestora. Astfel, pe perioada stării de urgență menționăm că s-a amenajat un nou centru într-o locație pusă la dispoziția municipalității de un operator economic, care s-a oferit să acorde acest spațiu pentru cazare ca soluție de tranzit între UPU și Centrul pentru persoane fără adăpost (funcțional înainte de epidemie). Măsura s-a dispus pentru degravarea UPU, dar și pentru a evita contactul cu persoanele aflate deja în evidența DAS. În acest sens, au fost achiziționate materiale de igienă personală și hrană, iar prin același operator economic care a pus la dispoziție locația, s-a distribuit și masa caldă pentru aceste persoane. S-a lucrat în strânsă colaborare cu Spitalul Clinic Județean și cu Secția de Psihiatrie pentru a interveni în funcție de situație. Pentru protecția beneficiarilor, a angajaților și a comunității și pentru diminuarea riscului de contaminare, Centrul a funcționat cu caracter restrictiv, fiind necesară prezența echipajelor de ordine publică. Prin acest demers s-a promovat și implementat parteneriatul administrație publică locală-cetățeni-societate civilă.

### ***Parteneriate:***

---

Lucru în parteneriat cu instituții publice (Direcția de Sănătate Publică Brașov, Instituția Prefectului județul Brașov, Poliția Locală Brașov, Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială, Inspectoratul pentru Situații de Urgență Țara Bârsei Brașov, Spitalul Județean de Urgență Brașov, Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă), ONG-uri (Fundatia Bucuria Darului, Asociația Scut, Asociația Îngrijiri Acasă, Asociația Delta etc), unități de cult (Biserica Penticostală „Rugul Aprins”, Protopopiatul Ortodox Brașov etc.), precum și agenți economici (magazine alimentare, farmacii, hiper și supermarket-uri etc.) a fost mereu o prioritate a instituției noastre pentru a identifica cele mai adecvate soluții la problematica cu care ne confruntăm, iar în această perioadă a arătat că solidaritatea aduce beneficii majore întregii comunități.

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

---

Așa cum am menționat anterior, în foarte multe dintre activitățile derulate de instituția noastră au fost implicați membrii comunității civile. Indiferent dacă au venit în cadru organizat, coordonați de reprezentanți ai unor ONG-uri sau instituții publice, fie au venit ca simpli cetățeni dornici de a fi de ajutor persoanelor vulnerabile din comunitate, voluntarii au fost ”prelungirea mâinilor noastre” în fiecare loc unde era identificată o nevoie. Din păcate nu deținem o statistică a acestora, având în vedere că în contextul dat nu s-a pus problema încheierii unui contract de voluntariat, dar estimăm că peste 150 de persoane au fost alături de noi în perioada stării de urgență. Ajutorul primit ne-a emoționat și întărit în același timp, “căpătând” credința că vom trece cu bine și peste acest obstacol.

### ***Resurse utilizate/alocate (umane, financiare, logistice) Bunei Practici:***

În vederea desfășurării în condiții de siguranță și securitate a activității de furnizare a tuturor serviciilor de ordin socio-medical și de îngrijire la centrele rezidențiale, precum și a celorlalte activități la care am făcut referire a fost nevoie în primul rând de resursa umană, deosebit de importantă în această perioadă și fără dăruirea și devotamentul cărora nu se putea realiza nimic din cele descrise mai sus. Au fost puse la dispoziția personalului (asistenți medicali, îngrijitori, infirmiere și supraveghetori de noapte) care domiciliază în altă localitate și care desfășoară activități specifice îngrijirii persoanelor vulnerabile în această perioadă camere de cazare în incinta imobilului în care funcționează Căminul pentru persoane vârstnice.

În vederea desfășurării în condiții de siguranță și securitatea activității de furnizare a tuturor serviciilor de ordin socio-medical și de îngrijire la centrele rezidențiale au fost implicate următoarele categorii de personal: asistenți medicali, îngrijitori, infirmiere, supraveghetori de noapte, asistenți sociali, psihologi, kinetoterapeuți, medic, bucătari, spălătorese, muncitori, portar, precum și resurse umane, financiare și logistice adaptate contextului.

În perioada stării de urgență s-a amenajat un corp de clădire în care personalul a fost izolat la locul de muncă pentru interval de 14 zile alături cu beneficiarii, în două grupe distincte. Anterior acestei perioade am primit toate materialele și echipamentele necesare pentru a ne putea desfășura activitatea profesională în cele mai bune condiții. Au fost asigurate soluții de dezinfectare, mănuși de unică folosință, măști, bonete, halate de unică folosință, combinezoane viziere etc. Magaziile de alimente au fost de asemenea aprovizionate cu tot ceea ce a fost necesar pentru prepararea hranei pentru beneficiarii și pentru personal deopotrivă.

Apelurile telefonice inițiate de cetățenii din comunitate au fost preluate de pe cele 4 posturi organizate strategic în clădirea în care își are sediul instituția, de către "operatori" - angajați ai Direcției de Asistență Socială Brașov, după o planificare bine stabilită, care au asigurat permanența cel puțin în perioada stării de urgență, de luni până duminică în intervalul orar 08.00-20.00. Seara, la finalul acestui interval, preluarea apelurilor se realiza de pe un singur post telefonic pentru a da posibilitatea celor aflați în dificultate de a solicita sprijin și îndrumare. Apelurile telefonice au fost desemnate pe instrumente de lucru, special concepute, ulterior înregistrate și distribuite pe un circuit clar conceput și luat la cunoștință, care a asigurat comunicarea cu departamentele de specialitate din cadrul instituției (pe cel puțin cele patru categorii de persoane vulnerabile) care preluau solicitările pentru evaluare și intervenție promptă și profesionistă.

În această perioadă, instituția a intensificat și a diversificat canalele de comunicare prin care cetățenii au putut contacta personalul de specialitate în vederea accesării beneficiilor convenite, dar și a serviciilor sociale de primă necesitate care au venit în sprijinul nevoilor întâmpinate în condițiile date. Astfel, prin implicarea și buna colaborare cu Primăria Municipiului Brașov, pe fiecare ușă a scărilor de bloc din Municipiul Brașov au fost aplicate autocolante cu informații referitoare la datele de contact ale celor două instituții încurajând astfel populația să solicite sprijin în situații de dificultate, prevenind astfel producerea chiar a unor tragedii, mai ales în rândul persoanelor singure.

În această perioadă, cu sprijinul și implicarea Compartimentului de Siguranță și Securitatea muncii (1 angajat) și sub directa coordonare a Directorului general, angajații structurilor din cadrul instituției au fost organizați astfel încât să nu se producă disfuncționalități în preluarea solicitărilor din partea cetățenilor și instrumentarea corespunzătoare a acestora. De asemenea, a fost foarte bine organizată activitatea cu publicul, aceasta desfășurându-se conform unui program care să corespundă nevoilor cetățenilor, în condiții de maximă siguranță pentru aceștia, dar și pentru angajați. S-au luat foarte prompt măsuri privind implementarea unui sistem de programare online a persoanelor care doreau să se prezinte fizic la sediul instituției, dar și de preluare a solicitărilor cetățenilor pentru a beneficia de diverse prestații sau servicii sociale la care erau îndreptățiți.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Implementarea Bunei Practici prezentată în acest proiect a debutat odată cu declanșarea stării de urgență pe teritoriul României și va fi asigurată pe toată perioada acestui context epidemiologic. Experiența acumulată a condus la îmbunătățirea procedurilor de lucru și este valorificată și în prezent în modul de furnizare a serviciilor sociale în raport cu beneficiarii. Acest lucru este concretizat deja la nivel instituțional prin derularea proiectului „Dotarea cu echipamente de protecție a centrelor sociale rezidențiale publice pentru categorii vulnerabile din Municipiul Brașov și implementarea de măsuri în vederea gestionării crizei sanitare cauzate de SARS-CoV-2”, finanțat prin Programul Operațional Infrastructură Mare 2014 - 2020, având o valoare de 692835 lei. Perioada de implementare a acestuia se va încheia la 31.12.2021. Astfel, cele două centre rezidențiale din cadrul instituției au fost dotate cu aparatură necesară pentru testarea, termoscanarea, sterilizarea spațiilor prin utilizarea lămpilor UV, precum și cu echipamente de protecție a personalului și a beneficiarilor.



Activitățile derulate vizează o plajă largă de activități de la asigurarea nevoilor de bază hrană, adăpost, la consiliere socială, consiliere psihologică, informare, hrană, asistență medicală primară, echipamente de protecție sanitară etc. A fost o perioadă în care știința organizării și conducerii instituției, a valorificării eficiente a resurselor umane, financiare și materiale ale acesteia s-a evidențiat.

Comunicarea între instituțiile abilitate în gestionarea situației, dar și comunicarea prin toate canalele disponibile cu beneficiarii, comunitatea, persoanele aflate în dificultate a garantat succesul acțiunilor întreprinse.

Se constată, astfel, faptul că echipa DAS a adoptat o conduită etică și profesională exemplară, adaptată în permanență contextului epidemiologic actual; continuarea activității curente s-a realizat concomitent cu identificarea și implementarea unor măsuri care au asigurat și au redus la minim posibil, în condițiile date, efectele provocate de virusul SARS-Cov-2 la nivelul comunității locale.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Vârstnicii din comunitate care s-au aflat într-o situație de vulnerabilitate au fost admiși în regim de urgență și în condiții de siguranță în spații special amenajate (30 camere cu maxim 2 paturi) primind serviciile de îngrijire specializată. În afara spațiilor de cazare, s-au organizat două corpuri de clădire pentru îngrijirea vârstnicilor: unul pentru cei care prezentau simptomatologie specifică îmbolnăvirii cu SARS-COV-2 și cel de-al doilea cu destinația izolator, unde au fost îngrijiți vârstnicii confirmați pozitiv.

Vârstnicii instituționalizați în centrul rezidențial au beneficiat de toate serviciile în mediul care le-a devenit familiar, fiind extrem de puține cazurile care au necesitat internare în spital pentru acordarea serviciilor medicale specializate. Cele două corpuri, în care s-au acordat servicii vârstnicilor, aveau amenajate circuite care să permită desfășurarea activității în condiții de maximă siguranță pentru personalul care a asigurat furnizarea tuturor serviciilor, cu zonă de echipare (zonă sigură - necontaminată), respectiv zonă de dezechipare (zonă contaminată).

Persoanele fără adăpost care pot fi o sursă de răspândire a unor boli contagioase, implicit și cu virusul SARS-CoV-2, în comunitate au primit servicii de cazare și masă în spații special amenajate. Astfel, prin serviciile acordate am reușit să contribuim la menținerea unui număr redus de persoane contaminate cu virusul SARS-CoV-2, protejând atât persoanele vulnerabile, cât și comunitatea locală, inclusiv prin crearea de locuri libere în unitățile medicale pentru cei care aveau nevoie de servicii de specialitate și prin crearea unui sistem de siguranță, așa cum a fost linia telefonică de tip TELVERDE sau cel al proiectului “Bunici în siguranță”.

### ***Lecții învățate:***

Solidaritatea umană poate salva vieți. Implicarea stakeholderilor de la nivel local alături de specialiștii din asistența socială poate avea rezultate pozitive la nivelul comunității și se pot rezolva diferite situații de vulnerabilitate și se poate reduce excluziunea și marginalizarea socială. Parteneriatul public-privat poate reuși rezolvarea unor situații de vulnerabilitate a persoanelor fără adăpost. O

comunitate participativă, solidară, implicată, fără stigmatizarea persoanelor vulnerabile poate deveni o comunitate sănătoasă din foarte multe puncte de vedere.

### **Rezultate:**

Includerea activităților derulate în Raportul privind bunele practici din administrația publică centrală și locală în transmiterea de informații publice și în cooperarea cu organizațiile neguvernamentale pentru combaterea COVID-19, în anul 2020 elaborat de Secretariatul General al Guvernului este o recunoaștere a muncii bine făcute în slujba semenilor noștri și a întregii comunități locale. Obiectivul instituției pe perioada pandemiei generată de COVID-19 l-a reprezentat și îl va reprezenta asigurarea continuității activității în condiții de siguranță pentru beneficiari și angajați, precum și funizarea unor servicii adaptate contextului epidemiologic contribuind la păstrarea unei stări de sănătate la nivelul întregii comunități locale. Astfel am reușit:

- ✓ să facem ca centrele de servicii sociale să rămână sau să devină ACASĂ pentru persoanele vulnerabile;
- ✓ să sprijinim decongestionarea unităților sanitare, astfel încât acestea să ofere servicii specifice de îngrijire celor afectați în mod direct de virusul SARS-CoV-2;
- ✓ să oferim siguranță pentru cei singuri prin intermediul programului TELVERDE;
- ✓ să asigurăm produsele de bază la domiciliul persoanelor vârstnice singure și/ sau cu venituri mici.

Abordarea integrată a serviciilor și a tuturor acțiunilor descrise, de către o echipă dedicată și devotată celor aflați în situații de vulnerabilitate generate de contextul epidemiologic, întreaga comunitate locală fiind protejată, iar incidența la nivel local a fost influențată în bine datorită acestora. Poveștile despre ei în pandemie și despre cei care în fiecare zi au grijă de acești oameni, au fost împărtășite în prea puține cuvinte în cadrul acestui proiect.

### **Referințe:**

C.U - Medic CPV - „Perioada de urgență și alertă din cadrul pandemiei COVID-19 a fost o mare provocare pentru întregul personal al căminului, deoarece a necesitat eforturi mult crescute atât fizice, cât și psihologice, pentru a asigura/acoperi în condiții optime nevoile beneficiarilor. A fost nevoie de o colaborare foarte strânsă cu medicii de familie și medicii specialiști în vederea eliberării documentelor necesare tratamentului cronic și acut al beneficiarilor. De asemenea, achiziția medicației tuturor beneficiarilor (inclusiv a beneficiarilor independenți care se ocupau personal de acest aspect) s-a realizat de către personalul Centrului. Am reușit să tratăm cu succes un număr mare de beneficiari bolnavi de COVID în cămin și am colaborat cu Direcția de Sănătate Publică Brașov și unități medicale în vederea efectuării evaluărilor post-COVID - analize de laborator și imagistice, tratamentul recomandat fiind urmat ulterior în cămin, sub supravegherea personalului medical“.

## Linkuri:

- ✓ <https://www.wall-street.ro/articol/Social/253442/COVID-19-brasov-aproximativ-200-de-voluntari-vor-ajuta-varstnicii-oferindu-le-pachete-de-paste.html#gref>
- ✓ <https://www.europafm.ro/unde-pot-apela-batranii-pentru-ajutor-in-timpul-carantinei/>
- ✓ <https://observatornews.ro/social/ajutor-special-varstnici-pandemie-358566.html>
- ✓ <https://www.bizbrasov.ro/2020/04/15/1-500-de-batrani-din-brasov-primesc-de-astazi-butoane-de-panica-prin-intermediul-carora-pot-solicita-ajutor/>
- ✓ <https://brasovmetropolitan.ro/2020/04/dar-din-suflet-pentru-seniori-angajatii-directiei-de-asistenta-sociala-brasov-si-voluntarii-duc-pachetele-de-alimente-catre-toti-varstnicii-beneficiari/>
- ✓ <https://lapasprinbrasov.ro/tag/directia-de-asistenta-sociala-brasov/>
- ✓ <https://newsbv.ro/2020/03/30/dar-din-suflet-pentru-seniori-tichetele-cadou-inlocuite-cu-pachete-cu-produse-alimentare-de-baza/>
- ✓ <https://sgg.gov.ro/1/documente-spcma/>
- ✓ <https://www.brasovtv.com/index.php/eveniment/18924-a-inceput-distributia-pachetelor-de-alimente-in-cadrul-programului-dar-din-suflet-pentru-seniori-foto#gsc.tab=0>
- ✓ <http://litera9.com/video-foto-directia-de-asistenta-sociala-brasov-livreaza-300-de-pachete-cu-produse-de-igiena-si-alimentare-de-stricta-necesitate-persoanelor-varstnice-vulnerabile/>
- ✓ <https://bzb.ro/stire/primaria-brasov-a-pregatit-strategia-anti-teodorescu-a149140>
- ✓ <https://stirileprotv.ro/stiri/actualitate/initiativa-inedita-in-brasov-un-bar-fost-transformat-in-adapost-pentru-oamenii-strazii.html>
- ✓ <https://www.bizbrasov.ro/2020/03/29/un-club-din-brasov-se-transforma-in-spatiu-pentru-persoane-fara-adapost-pe-timpul-pandemiei/>
- ✓ <https://realitateadebrasov.net/foto-cum-arata-o-zi-din-viata-angajatilor-si-beneficiarilor-centrului-de-persoane-fara-adapost-de-la-brasov/>
- ✓ <https://www.monitorulexpres.ro/2021/01/22/au-primit-vaccin-anti-covid-50-de-oameni-fara-adapost/>
- ✓ <https://stirileprotv.ro/stiri/actualitate/categoriile-de-persoane-care-vor-avea-prioritate-la-vaccinare-cand-ar-putea-incepe-etapa-a-iii-a.html>
- ✓ <https://www.vestibune.com/un-club-din-brasov-transformat-in-loc-pentru-persoane-fara-adapost-pe-timpul-pandemiei/>
- ✓ <https://www.radiomures.ro/stiri/oamenii-strazii-din-brasov-sunt-cazati-intr-un-club-de-noapte-din-oras-pe-perioada-pandemiei.html>
- ✓ <https://ziare.com/social/ajutoare/un-club-din-brasov-gazduieste-oamenii-strazii-pe-perioada-pandemiei-1604110>
- ✓ <https://www.libertatea.ro/stiri/un-club-din-brasov-casa-pentru-oamenii-strazii-pe-perioada-pandemiei-2932862>
- ✓ <https://www.unsitedemuzica.ro/stiri/Club-din-Brasov-transformat-in-spatiu-pentru-persoanele-fara-adapost-pe-perioada-pandemiei-Sa-fim-impreuna-si-la-greu-nu-numai-la-distractie-p9593>
- ✓ <https://www.stiridebrasov.ro/un-club-din-brasov-transformat-adapost-pentru-oamenii-strazii-pe-perioada-pandemiei>
- ✓ <https://www.ziaruldeiasi.ro/stiri/club-de-noapte-tranformat-in-adapost-pentru-oamenii-strazii-din-brasov--248406.html>

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului  
Sector 6

*Măsurile sociale, medicale și organizatorice  
de stopare și combatere a efectelor pandemiei*

**Instituția:**

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6; București

**Numele Bunei Practici:**

Măsurile sociale, medicale și organizatorice de stopare și combatere a efectelor pandemiei

**Persoană de contact:**

Mihaela Drăgoi - șef Birou Comunicare

**Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:**

Odată cu declanșarea pandemiei de Coronavirus, una din principalele preocupări ale DGASPC Sector 6 a constat în reducerea, pe cât posibil, a răspândirii COVID-19 și combaterea efectelor sociale negative ale pandemiei, prin protejarea în primul rând a categoriilor sociale vulnerabile.

Pentru atingerea acestor obiective pe termen scurt, mediu și lung, a fost pusă în practică o strategie pe mai multe direcții:

**a. Organizarea unui sistem rapid și eficient de comunicare la distanță cu cetățenii, în principal cu persoanele afectate de pandemie.**

Acest serviciu urma să acopere și nevoia de consiliere și de sprijin emoțional pentru multe dintre persoanele singure din Sectorul 6, care simțeau nevoia de a vorbi cu cineva în condițiile restricțiilor de deplasare și a obligației de a rămâne cât mai mult timp posibil la domiciliu. De asemenea, exista o mare nevoie de a contacta un număr important de cetățeni, medici de familie, președinți de asociații de locatari, pentru a identifica atât persoanele aflate în situații limită, cât și nevoile lor cele mai urgente.

**b. Susținerea persoanelor aflate în regim de izolare la domiciliu care nu beneficiază de sprijin din partea familiei, a prietenilor sau vecinilor.**

Este vorba în principal de asigurarea produselor și serviciilor de bază, pe care aceste persoane nu le puteau procura singure în condițiile stării de urgență.

**c. Sprijinul acordat persoanelor din categorii sociale vulnerabile pe timpul stării de urgență, constând în principal în procurarea de hrană și alimente.**

**d. Combaterea răspândirii virusului prin măsuri de ordin sanitar și organizatoric, inclusiv prin asigurarea bazei materiale necesare.**



Prin specificul activității sale, resursele umane și materiale aflate la dispoziție, DGASPC Sector 6 a fost principala organizație implicată în lupta cu răspândirea și efectele negative ale COVID-19, la nivelul comunității.

### ***Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:***

1. În urma informării cetățenilor Sectorului 6 și a popularizării acestui instrument pe toate canalele de comunicare, **rețeaua telefonică** a îndeplinit următoarele obiective:

- ✓ Oferirea de informații privind regulile de deplasare, distanțare socială, igienă și prevenire a pandemiei COVID-19, așa cum au fost ele emise de autorități;
- ✓ Suport specific pentru persoanele aflate în carantină sau în autoizolare la domiciliu;
- ✓ Oferirea de informații privind modalitățile de accesare la distanță a serviciilor sociale acordate de instituție pe perioada pandemiei;
- ✓ Informarea apelanților cu privire la măsurile și serviciile sociale speciale, dedicate categoriilor sociale vulnerabile pe perioada pandemiei;
- ✓ Redirecționarea apelanților către alte servicii sociale competente;
- ✓ Contactarea unor entități juridice precum medici de familie sau președinți de asociații de locatari, în scopul identificării de persoane și familii vulnerabile și colaborării pentru ajutorarea lor;
- ✓ Determinarea tuturor cazurilor sociale care necesită intervenție de urgență și informarea promptă a departamentelor competente pentru a acționa în teren;
- ✓ Consiliere și suport emoțional.

În termeni generali, rezultatele s-au concretizat în atingerea în procent de 100% a acestor obiective. Nu au existat apeluri nepreluate sau cazuri de persoane care să nu fie informate și, eventual, direcționate corespunzător către servicii competente din subordine sau alte entități juridice prestatoare de servicii.

2. A fost pusă la punct o **rețea de aprovizionare cu apă, alimente, medicamente și ridicare gunoi menajer** pentru persoanele aflate în regim de izolare la domiciliu care nu au beneficiat de acest sprijin din partea altor persoane. Echipe dotate cu autoutilitare și echipament de protecție au răspuns tuturor apelurilor.

3. Proiectul Solidar Social a fost pilonul acestei activități, reușind să asigure zilnic **hrană caldă** pentru persoane în vârstă, familii cu venituri modeste, cadre medicale.

4. În principal au fost întreprinse **acțiuni de igienizare** a centrelor și a sediilor din subordine, precum și a scărilor de bloc din Sectorul 6, și a fost implementat un proiect cu finanțare în Fondul European de Dezvoltare Regională pentru asigurarea bazei materiale necesare.

### ***Parteneriate:***

Proiectul Solidar Social a fost implementat în parteneriat cu Asociația Adi Hădean.

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

Proiectul Solidar Social a beneficiat de implicarea a numeroși voluntari.

### ***Resurse utilizate/alocate (umane, financiare, logistice) Bunei Practici:***

1. Rețeaua telefonică de comunicare a cuprins două linii telefonice destinate cetățenilor, una reprezentând numărul general valabil 021.9970, dedicat tuturor celor care se confruntă cu probleme legate de pandemia COVID-19. Această linie telefonică a fost destinată în principal persoanelor vârstnice din comunitate, o categorie socială vulnerabilă și numeroasă, care ne-a apelat în număr mare. Acest departament de Call Center - 0219970 a funcționat cu un număr de 10 angajați și un voluntar, reprezentând personal de specialitate din cadrul structurilor subordonate DGASPC sector 6, care oferă informații și îndrumare pentru toată gama de solicitări și sesizări care le sunt adresate, întreaga activitate desfășurată fiind supervizată de către un coordonator. Programul de lucru al acestei structuri a fost zilnic, de luni până duminică, între orele 08.00 - 20.00.
2. Pentru sprijinul persoanelor aflate în regim de izolare la domiciliu, au fost mobilizate 3 echipe de câte 2 persoane fiecare, dotate cu autoutilitare și materiale de protecție corespunzătoare.
3. Resursele financiare necesare proiectului Solidar Social au fost asigurate de DGASPC Sector 6, Asociația Adi Hădean, numeroși sponsori. Logistica necesară desfășurării activităților de preparare și montare a mesei calde a fost asigurată de Cantina Socială Crângași, Fratelli Social Club, Cantina Socială Crângași.
4. Un total de 3.179.767,86 lei, din care 1.742.920,27 lei reprezintă fonduri europene nerambursabile, reprezintă suma alocată Proiectului "Oamenii sunt grija noastră". Materialele achiziționate au fost instrumente de luptă împotriva COVID-19, precum combinezoane, viziere, mănuși, măști de protecție, biocide, dispozitive de purificare a aerului. Acestea au avut ca destinatari beneficiarii centrelor rezidențiale din Sectorul 6, care oferă servicii pentru bătrâni, persoane cu dizabilități sau copii. Pentru dezinfectarea tuturor scărilor de bloc din Sectorul 6, în perioada stării de urgență, s-au folosit materiale dezinfectante și combustibil, fiind implicați 20 angajați ai DGASPC Sector 6.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

1. Rețeaua telefonică destinată comunicării cu cetățenii în perioada pandemiei a fost dată în folosință în data de 12 martie 2020, cetățenii Sectorului 6 fiind anunțați prin comunicate periodice. Au fost puse la dispoziția comunității două numere de telefon, dintre care unul non-stop, destinate persoanelor aflate în regim de autoizolare la domiciliu. Trainingul a vizat instruirea membrilor echipei cu privire la setul de informații pe care urmează să îl transmită persoanelor aflate în regim de autoizolare la domiciliu, familiarizarea echipei cu procedurile de lucru și tehnicile de comunicare, oferirea de suport emoțional apelaților, rezolvarea unor situații de criză la nivel psihologic. Întreaga echipă a fost pregătită în tehnici de mediere de conflicte, soluționare a unor situații dificile, evaluarea riscului, informare și consiliere, acordare de suport emoțional, în condițiile în care nevoia de sprijin material era de multe ori devansată de unele nevoi de sprijin emoțional și rezolvarea unor stări psihice conflictuale. Foarte multe persoane au declarat că cea mai mare nevoie era aceea de a vorbi pur și simplu cu cineva.

2. Activitatea de sprijin la domiciliu a persoanelor izolate a fost coordonată de o structură constituită la nivelul DGASPC Sector 6. Zilnic, în urma apelurilor telefonice primite sau efectuate, se stabilea traseul, componența echipelor, tipul și cantitatea produselor de strictă necesitate ce trebuiau distribuite. Întreg personalul angajat în această activitate a fost instruit în ceea ce privește regulile de comunicare și protecție sanitară.

sunteți aici: [protectiacopilului6.ro](http://protectiacopilului6.ro) » noutăți » 08 mai 2020

## Pachete cu alimente și produse igienico-sanitare pentru copiii din Sectorul 6



În această perioadă, Primăria Sectorului 6, prin Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6, oferă atât suport material constând în pachete cu alimente și produse igienico-sanitare, cât și susținere psihologică familiilor care au grijă de copii aflați în plasament și familiilor care au copii cu dizabilități sau cu dificultăți financiare.

De la începutul lunii aprilie, au fost distribuite de către lucrătorii sociali peste 250 de kituri constând în alimente de strictă necesitate (conserve de fructe și legume, făină, orez, lactate, carne, ulei, paste etc.), necesare unei diete echilibrate caloric și adaptate conform vârstei, precum și materiale igienico-sanitare (săpun, șampon, detergent de rufe și de vase, paste și periuțe de dinți etc.).

În baza unei analize atente a situației sociale, persoanele care au în grijă acești copii primesc un ajutor, menit să prevină atât marginalizarea socială, cât și răspândirea SARS-CoV-2. Beneficiarii se află în evidențele D.G.A.S.P.C. Sector 6, fiind vorba despre: copii separați de familie, aflați în plasament, copii ce provin din familii unde situația financiară este extrem de precară, precum și copii cu dizabilități.

Rețele sociale



Vaccinare împotriva COVID-19 în sectorul 6

3. Implementarea Proiectului Solidar Social s-a făcut în baza unei convenții de colaborare. Proiectul se derulează în baza unui set de proceduri stricte, asumate de parteneri:

- ✓ Bucătarii voluntari gătesc mâncarea caldă în condiții de maximă igienă și siguranță, conform normelor în vigoare;
- ✓ Mâncarea este livrată de către personal echipat corespunzător, în condițiile prevăzute de normele reglementate în urma declarării pandemiei;
- ✓ Pe întreg procesul de derulare a activităților din cadrul proiectului, au fost delimitate proceduri clare de menținere a igienei;
- ✓ În cadrul procesului de livrare efectivă, au fost organizate un număr de cinci trasee, dintre care unul a deservit beneficiarii cadre medicale până la data de 15 iunie, celelalte patru acoperind cazurile de la nivelul sectorului 6;
- ✓ Organizarea și derularea activităților s-au realizat prin comunicarea permanentă a reprezentanților celor doi parteneri de proiect, toate deciziile majore fiind luate de comun acord, în acord cu termenii convenției de colaborare și în funcție de nevoile de moment identificate.

4. Implementarea proiectului a fost realizată prin activități precum:

- ✓ realizarea necesarului pentru fiecare unitate;
- ✓ contractare a unor firme distribuitoare de materiale anti COVID-19;
- ✓ recepționare și distribuire în toate locațiile vizate a acestor materiale;
- ✓ au fost achiziționate în principal combinezoane, viziere, mănuși, măști de protecție, biocide, dispozitive de purificare a aerului. Toate materialele menționate sporesc capacitatea de îngrijire a rezidenților și de protecție împotriva riscului de infectare și de răspândire a infecției cu COVID-19 a persoanelor care locuiesc în centrele rezidențiale din subordinea Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6.

sunteți aici: [protectiacopilului6.ro](http://protectiacopilului6.ro) » nou! » 17 mai 2021

## ”Oamenii sunt grija noastră” – un proiect care luptă împotriva pandemiei în Sectorul 6






Un total de 3.179.767,86 lei, din care 1.742.920,27 lei reprezintă fonduri europene nerambursabile, reprezintă suma alocată Proiectului ”Oamenii sunt grija noastră”, cod 139239, proiect care se derulează în perioada 08 aprilie 2021 - 30 iunie 2021, având ca beneficiar Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6.

Obiectivul general al proiectului îl reprezintă dotarea a 11 centre sociale rezidențiale aflate în subordinea Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6, centre care asigură asistență socială următoarelor categorii de persoane vulnerabile (persoane vârstnice, persoane cu dizabilități și copii) cu echipamente de protecție: combinezoane, viziere de protecție, măști de unică folosință, măști de protecție, biocide, dispozitive de purificare a aerului, soluții necesare asigurării igienei și dezinfectiei pentru reducerea riscului de infectare și de răspândire a infecției cu COVID-19.

Rețele sociale



### **Eficientă, eficacitate și impact:**

1. Activitatea desfășurată în cadrul celor două linii telefonice a dovedit o eficiență maximă a acestui proiect, în sensul că a fost facilitată comunicarea cu toate persoanele aflate în situații limită pe perioada pandemiei, cu precădere în starea de urgență. Referitor la criteriul eficacității, putem considera faptul că scopul intervențiilor a fost atins, în sensul că au fost preluate cu celeritate solicitările și sesizările primite din partea cetățenilor sectorului 6 și referite compartimentelor.

În același timp, putem afirma că a crescut vizibilitatea instituției la nivelul comunității, în sensul că ni s-au adresat multe persoane care, altminteri, nu ar fi fost dispuse să se deplaseze la sedii pentru comunicarea unor probleme sociale personale sau ale altor cetățeni.

2. În condițiile stării de urgență și a izolării la domiciliu, sprijinul a fost necesar pentru persoanele care nu beneficiau de niciun alt suport. Fără acest program, beneficiarii ar fi fost lipsiți de cele mai elementare mijloace de supraviețuire.

3. Inițiatorii proiectului au reacționat încă din faza incipientă a declarării stării de urgență, nerămânând insensibili la situația excepțională în care se aflau cadrele medicale din spitalele bucureștene de primă linie, ale căror zile și nopți de muncă extenuantă însemna încă o posibilă viață salvată. De la bun început, DGASPC Sector 6 și Asociația Adi Hădean au depășit sfera intervenției locale, orientând resurse consistente în sprijinul a 580 de cadre medicale din patru spitale bucureștene, angajate activ în asistența fiecărei persoane a cărei sănătate era pusă în pericol de noul Coronavirus. Conștienți de importanța muncii depuse de medici și de personalul spitalicesc, de faptul că această bătălie pentru prezervarea sănătății trece dincolo de limitări de natură administrativ-teritorială, precum și de faptul că, în momentele dificile, toți membrii comunității trebuie să fie în mod real solidari, partenerii din cadrul acestui proiect au fost cei care au oferit din data de 01 aprilie până în data de 15 iunie, o masă caldă zilnic personalului din cadrul Spitalului Matei Balș, vârful de lance al sistemului medical românesc în lupta cu SARS-CoV-2.

4. Proiectul a asigurat finanțarea necesară pentru a continua în mod eficient activitatea de dezinfectie și igienizare a tuturor spațiilor care deservește beneficiarii. În condițiile în care cererea acestor materiale și echipamente a depășit bugetul aflat la dispoziția instituției, apelul la fonduri europene nerambursabile a fost singura soluție de a acoperi cererea.

## **Lecții învățate:**

1. Prin experiența acumulată de la lansarea liniilor telefonice în perioada pandemiei, putem conchiziiona că apelurile telefonice au fost preferate de cetățeni, acolo unde a fost cazul, în detrimentul altor mijloace de comunicare, pentru că implică un dialog rapid, în timp real și oferă, totodată, senzația reconfortantă a unui contact direct, prin intermediul vocii. Au fost cazuri de persoane ieșite din autoizolare care au apelat în continuare linia telefonică pentru a cere sprijin și informații.

De asemenea, putem afirma că acest instrument de comunicare și-a dovedit eficiența, în condițiile date, în ceea ce privește serviciile de consiliere psihosocială oferite cetățenilor. Mai mult decât atât, s-a constatat o creștere a numărului de persoane care ne-au contactat, multe dintre ele făcând parte din categoria persoanelor educate, fără probleme sociale, care până atunci nu ne contactau aproape deloc.

2. Sprijinul psihologic și interacțiunea directă cu aceste persoane au fost cel puțin la fel de importante ca și susținerea materială.

3. Proiectul derulat de DGASPC Sector 6 împreună cu Asociația Adrian Hădean prezintă premisele unei dezvoltări ulterioare dincolo de contextul unei posibile replicări a acestuia de către alți actori sociali din diverse comunități, iar această posibilă reconfigurare ar însemna în final, capacitatea cel puțin a unui segment de beneficiari într-un proces mai amplu, care să ajungă să pună în valoare și resursele individuale ale acestora. Partenerii din cadrul proiectului Solidar Social și-au manifestat deschiderea unei posibile formule de colaborare, prin intermediul căruia, un proiect de viitor, și anume Banca de Alimente Sector 6, să capaciteze nu doar resursele unor parteneri instituționali capabili să asigure siguranța alimentară a persoanelor defavorizate, ci să constituie un spațiu de manifestare proactivă a capacităților individuale ale unor persoane aflate temporar în dificultate, dar care, prin suport în cadrul unor programe specifice, să își mărească semnificativ șansele de reinsertie socială reală.

4. Apariția unor situații extreme, de natură medico-socială, impune un răspuns rapid și eficient nu doar "în teren", ci și în ceea ce privește resursele financiare.

## **Rezultate:**

1. Linia telefonică destinată persoanelor aflate în regim de autoizolare la domiciliu a inițiat un total de 4823 apeluri telefonice către 1923 familii compuse din 3618 persoane. Lunar, un număr mediu de 1000 de persoane ne apelează prin intermediul liniei telefonice, dintre care aproximativ jumătate se interesează de procedurile de vaccinare.

2. Au fost distribuite 1029 pachete cu alimente pentru adulți, 164 pachete pentru copii, precum și 500 kituri cu produse de igienă și 7678 litri de apă pentru persoanele aflate în regim de autoizolare la domiciliu.

3. Număr total porții livrate - 11000, din care:

✓ Număr porții livrate la cazuri sociale la domiciliu	7910
✓ Număr porții livrate la Tabăra Cartier Conacul Golescu	1790
✓ Număr porții livrate la Centru zi Giulești școala 168	60
✓ Număr porții livrate la centru vaccinare	640
✓ Număr porții livrate la cadre medicale	600

#### 4. Au fost dotate 11 centre cu următoarele materiale:

- ✓ Dispozitiv dezinfectie aer UV 80 buc.
- ✓ Dispozitiv generator ozon 200 buc.
- ✓ Costum protecție 10 buc.
- ✓ Halate unică folosință 1000
- ✓ Alte materiale de protecție și dezinfectante

The screenshot shows a news article on the website [www.protectiacopilului6.ro](https://www.protectiacopilului6.ro). The article is dated 23 noiembrie 2020 and is titled "Izolată în sectorul 6? Nu ești singur! Specialiștii DGASPC Sector 6 sunt aici pentru tine!". The main text discusses the support provided to isolated individuals in Sector 6, mentioning that over 300 people were monitored and consulted by specialists, psychologists, and social assistants. It also mentions that the DGASPC Sector 6 team is in permanent contact with infected individuals and their families. A sidebar on the right features a social media section and a vaccination campaign advertisement for COVID-19 in Sector 6.

#### Referințe:

- ✓ [www.asistentasociala6.ro](http://www.asistentasociala6.ro)
- ✓ [www.primarie6.ro](http://www.primarie6.ro)

#### Linkuri:

- ✓ [https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_2856\\_sprijin-pentru-mii-de-persoane-aflate-in-autoizolare-in-sectorul-6\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_2856_sprijin-pentru-mii-de-persoane-aflate-in-autoizolare-in-sectorul-6_pg_0.htm)
- ✓ [https://www.protectiacopilului6.ro/vaccinare-impotriva-COVID-19\\_doc\\_3005\\_informare-privind-vaccinarea-persoanelor-nedeplasabile-si-a-persoanelor-varstnice-din-sectorul-6\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/vaccinare-impotriva-COVID-19_doc_3005_informare-privind-vaccinarea-persoanelor-nedeplasabile-si-a-persoanelor-varstnice-din-sectorul-6_pg_0.htm)
- ✓ <https://activsocial.adihadean.ro/>
- ✓ [https://www.protectiacopilului6.ro/noutati\\_doc\\_3019\\_oamenii-sunt-grija-noastra---un-proiect-care-lupta-impotriva-pandemiei-in-sectorul-6\\_pg\\_0.htm](https://www.protectiacopilului6.ro/noutati_doc_3019_oamenii-sunt-grija-noastra---un-proiect-care-lupta-impotriva-pandemiei-in-sectorul-6_pg_0.htm)

Instituția Prefectului Județul Cluj  
„ORAȘUL VACCINEAZĂ SATUL”  
campanie de vaccinare desfășurată în județul Cluj

**Instituția:**

Instituția Prefectului Județul Cluj

**Numele Bunei Practici:**

„ORAȘUL VACCINEAZĂ SATUL” - campanie de vaccinare desfășurată în județul Cluj

**Persoană de contact:**

Mihai Ursache, consilier superior

**Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:**

- ✓ Reticența populației în ceea ce privește administrarea vaccinului împotriva COVID-19.
- ✓ Incertitudinea persoanelor din mediul rural cu privire la eficiența și reacțiile adverse pe termen lung asociate vaccinului.

Dintre părerile culese din teren de la persoanele indecise să se vaccineze, pot fi enumerate: *“Teama că vaccinul poate produce reacții adverse”, “Vaccinul nu e sigur pentru că au fost oameni care au murit după administrarea lui”.*

Nivelul de cunoaștere și informarea au constituit un obstacol greu de trecut în mediul rural. Se cunoaște faptul că, în satele din România, populația este îmbătrânită și, în majoritatea cazurilor, persoanele sunt ușor de influențat, ei ținând seama de părerea familiei, a copiilor și mai puțin de părerea medicilor de familie, a medicilor specialiști sau a farmaciștilor, ca surse informare investite cu multă credibilitate.

**Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:**

Scopul acțiunii a fost acela de a ajunge în localitățile din mediul rural din județul Cluj unde nu există centre fixe de vaccinare. Am urmărit să vaccinăm un număr cât mai mare din rândul populației, cu posibilități reduse de deplasare în locurile unde au funcționat centre de vaccinare sau a persoanelor nedepasabile din motive medicale, inclusiv a aparținătorilor acestora care locuiau în aceeași gospodărie. Astfel, au fost vaccinate circa 1800 de persoane din 34 de unități administrative din mediul rural, dintre acestea circa 400 la domiciliul lor.

**Parteneriate:**

- ✓ Spitalul Clinic Militar de Urgență „Dr. Constantin Papilian” Cluj-Napoca;
- ✓ Inspectoratul pentru Situații de Urgență „Avram Iancu” al județului Cluj;
- ✓ Divizia 4 Infanterie „Gemina”.

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

Pe tot parcursul campaniei de vaccinare la nivelul tuturor comunelor unde s-a desfășurat vaccinarea populației, a existat un sprijin evident din partea primarilor/ viceprimarilor, dar în special din partea asistenților sociali, aceștia din urmă participând în mod direct la procesul de vaccinare. De asemenea, reprezentanții poliției locale (unde a fost cazul) au oferit sprijinul lor.

### ***Resurse utilizate/alocate (umane, financiare, logistice) Bunei Practici:***

Efortul uman și material pe toată perioada campaniei a fost considerabil.

La fiecare acțiune, organizată de Instituția Prefectului județul Cluj și coordonată de personalul specializat din cadrul Spitalul Clinic Militar de Urgență „Dr. Constantin Papilian” Cluj-Napoca, s-au folosit următoarele resurse:

- ✓ doi reprezentanți din cadrul Instituției Prefectului cu autoturism Dacia Duster (au existat zile când au fost organizate două trasee);
- ✓ un medic coordonator și un asistent medical din partea Spitalul Clinic Militar de Urgență „Dr. Constantin Papilian” Cluj-Napoca;
- ✓ un paramedic de la Inspectoratul pentru Situații de Urgență;
- ✓ un registator, un șofer cu autoturism Dacia Duster din partea Diviziei 4 Infanterie „Gemina”;
- ✓ un echipaj de Poliție Militară cu Dacia Duster, compus din șofer și șef de mașină.

De asemenea, a fost necesar echipament tehnic (imprimantă, laptop).

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Fiecare dintre noi, de la simpli cetățeni, până la personalul angajat din cadrul instituțiilor specializate ale statului, fie că vorbim despre structurile teritoriale ale Ministerului Afacerilor Interne, Ministerului Apărării Naționale sau Ministerului Sănătății, au avut un rol important în combaterea pandemiei COVID-19, iar rezultatele pozitive înregistrate la nivelul județului Cluj sunt consecința unui efort comun, interinstituțional, de cooperare și de răspuns rapid și articulat la provocările cu care ne-am confruntat.

În acest efort instituțional, un rol important l-a avut și Instituția Prefectului prin reacțiile ferme și asumarea de decizii fundamentale destinate limitării efectelor pandemiei SARS-Cov-2:

- ✓ a fost crescută capacitatea de testare, de la 1 laborator și 70 de teste pe zi în martie, la 12 laboratoare și peste 3.000 teste în prezent, iar capacitatea spitalicească pentru pacienții COVID-19 numără azi peste 800 paturi pentru cazuri normale și 102 paturi ATI COVID-19;
- ✓ în cursul anului 2020, în perioada primului val de pandemie au fost organizate și coordonate mai multe acțiuni de sprijin pentru populație din partea asociațiilor de voluntari, care au avut un rol considerabil în această perioadă: *Platforma Un singur Cluj, Vă ajutam din Cluj, Beard Brothers, Cert Transilvania, Rescue 4&4* sunt doar câteva dintre numele sub care sute de voluntari au contribuit la combaterea efectelor pandemiei, cu resurse financiare și efort, din generozitate și grijă pentru ceilalți;



- ✓ în cursul anului 2020, în perioada primului val de pandemie, au fost elaborate 3 ghiduri de informare și prevenție a infectării cu noul Coronavirus, destinate pacienților, angajatorilor și persoanelor aflate în izolare/ carantină.

Ca o continuare a eforturilor deosebite ale reprezentanților instituției noastre de a răspunde provocărilor date de pandemia de COVID-19, în anul 2021 o prioritate majoră a fost identificată ca fiind **asigurarea bunei funcționări a programului de vaccinare împotriva COVID-19 în județul Cluj**. Astfel, începând cu **lunile februarie-martie 2021**, a fost desemnată o echipă din cadrul Instituției Prefectului sub coordonarea unuia dintre subprefecți, care a gestionat procesul de sprijinire a etapei a II-a din cadrul Campaniei Naționale de vaccinare pentru populația la risc din județul Cluj, astfel:

- adulți cu vârsta peste 65 de ani;
- persoanele aflate în evidență cu boli cronice, indiferent de vârstă, în funcție de indicațiile vaccinurilor utilizate;
- persoane încadrate într-un grad de handicap, persoane imobilizate, persoane imunodeprimare, însoțitorii acestora și persoanele care locuiesc la același domiciliu cu acestea;
- persoane fără adăpost.

În urma corespondenței cu primarii localităților din județ, au fost centralizate, cu sprijinul asistenților social de la nivelul unităților administrativ-teritoriale, listele cu respectivele categorii de persoane, care au consimțit să se vaccineze și care solicitau acest lucru.

Scopul acțiunii a fost de a ajunge în localitățile din județul Cluj unde nu există centre fixe.

Au fost exceptate: municipiile Cluj-Napoca, Dej, Turda, Câmpia Turzii și Gherla, orașul Huedin, comunele Aghireșu, Apahida, Baciou, Băișoara, Borșa, Călățele, Chinteni, Florești, Gilău, Mociu, Poieni, unde funcționau centre de vaccinare.



În urma unei analize realizate la nivelul Instituției Prefectului județul Cluj s-a constatat o nevoie acută de a demara o campanie de vaccinare în mediul rural, în mod deosebit acolo unde nu existau centre de vaccinare, comunitatea izolată sau fără posibilitate de deplasare la centre existente. Astfel, s-a decis colaborarea cu Spitalul Clinic Militar de Urgență „Dr. Constantin Papilian” Cluj-Napoca în vederea demarării campaniei de vaccinare în mediul rural din județul Cluj, la începutul lunii mai 2021.

Primele localități vizate au fost cele izolate din zona de munte a județului.

S-a decis deplasarea unor echipe mobile alcătuite din personal medical asigurat de Spitalului Militar din Cluj, personal din cadrul Inspectoratului pentru Situații de Urgență și Poliție Militară, precum și angajați ai Instituției Prefectului, la domiciliul persoanelor nedepasabile și a asistenților personali, pe baza listelor de nume de persoane colectate de la nivelul localităților.

Menționăm faptul că, în paralel cu această acțiune, pe baza constatărilor din teren și a solicitărilor venite din partea primăriilor din mediul rural a fost extinsă campania de vaccinare și pentru persoanelor deplasabile care au consimțit să se vaccineze într-un centru/ loc organizat la nivelul localității de domiciliu (cămin cultural, cabinet medical).

Instituția Prefectului județul Cluj a solicitat tuturor primarilor din localitățile din mediul rural o (re)actualizare a *listelor persoanelor nedepasabile*/a asistenților personali, precum și întocmirea unor liste cu persoanelor care doresc să se vaccineze, *deplasabile*, în majoritatea localităților asistenții sociali, precum și alți angajați din primării, mergând din poartă în poartă.

În prima lună de la începerea Campaniei „Orașul vaccinează satul” a fost depășită cifra de 1000 de persoane vaccinate. Acest lucru a fost marcat simbolic prin oferirea unei diplome persoanei cu numărul 1000, fapt petrecut în localitatea Ceanu Mare.



Echipele medicale ale Spitalului Militar Cluj, pe baza informațiilor furnizate de către Instituția Prefectului județul Cluj au acoperit un nr. de 34 de UAT-uri, fiind vaccinate 1050 persoane cu vaccinul Moderna/ Pfizer/ *Johnson & Johnson*, din care 359 la domiciliu.

Campania de vaccinare în mediul rural din județul Cluj a continuat pe tot parcursul verii. În comunele unde echipele medicale militare au revenit pentru efectuarea rapelului, s-a venit cu propunerea să se ofere celor care, între timp s-au decis să se vaccineze sau nu au fost la domiciliu când a fost efectuată prima doză de vaccin (la o distanță de 21 sau 24 de zile), să se vaccineze cu vaccinul *Johnson & Johnson*, o singură doză, acest fapt fiind solicitat de către cetățeni.

La finalul lunii iulie, echipele medicale ale Spitalului Militar Cluj, cu sprijinul Instituției Prefectului județul Cluj au reușit să vaccineze peste 1500 de persoane în 34 de comune.

Pe parcursul lunii august, campania de vaccinare din mediul rural s-a desfășurat cu sprijinul direct al Direcției de Sănătate Publică Cluj, împreună cu Inspectoratul pentru Situații de Urgență Cluj.

În urma unei noi corespondențe cu primăriile din județ (cu excepția celor care mai aveau deschise centre de vaccinare permanente) a fost lansată disponibilitatea unor echipe medicale, organizate pe lângă marile centre de vaccinare din municipiile din județ, să se deplaseze, în mod planificat, pe raza comunelor care solicită vaccinarea persoanelor nedeplasabile/ asistenți personali, precum și alte persoane deplasabile care doresc să se vaccineze. Astfel, s-a reușit vaccinarea a încă 267 de persoane din cinci comune.

Un lucru important de care s-a ținut cont în această campanie a fost comunicarea, transmiterea mesajelor pozitive, de încurajare a vaccinării către populație prin intermediul mass-media.

În acest sens, jurnaliștii au fost invitați să participe „în teren” la acțiunile de vaccinare.

Am organizat, astfel, în localitatea Tureni un eveniment prin care am promovat vaccinarea persoanelor vârstnice, a celor nedeplasabile, la această acțiune acceptând să se vaccineze și o persoană de 100 de ani.

Tot o astfel de acțiune a avut loc în comuna Așchileu.



Vaccinarea unei persoane în vârstă de 100 ani în comuna Așchileu



Vaccinare în comuna Cornești

Recordul persoanelor vaccinate într-o singură zi a fost surprins în mass-media clujeană în urma unei acțiuni în comuna Cornești, unde, dintr-un număr total al populației de circa 1500 de persoane, s-au vaccinat într-o zi peste 140.



Instituția Prefectului județul Cluj, prin coordonatorul campaniei de vaccinare, subprefectul județului, a ținut să marcheze, la finalul Campaniei „Orașul vaccinează satul” colaborarea excelentă avută cu personalul medical militar și civil din cadrul Spitalului Clinic Militar de Urgență „Dr. Constantin Papilian” Cluj-Napoca care a participat la acțiunile de vaccinare. Cu acest prilej a fost oferită o diplomă simbolică coordonatorului

echipelor mobile care timp de două luni au fost alături de populația de la sate.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Având în vedere faptul că, în majoritatea din cele 34 de unități administrative populația este cuprinsă între 1000-1500 locuitori, s-a reușit vaccinarea unui procent cuprins între 5-10 % din rândul acestora. De asemenea, în localitățile din mediul rural unde s-a desfășurat campania de vaccinare, o parte din populația indecisă la prima etapă de vaccinare (situația vaccinării cu Moderna sau Pfizer) a solicitat vaccinarea la rapel cu vaccinul *Johnson & Johnson*.

### ***Lecții învățate:***

La începutul proiectului nu am crezut că vom avea rezultatele pe care le-am obținut în final, mai ales că în mediul rural informația/ comunicarea privind avantajele vaccinării ajunge mai greu. Însă, faptul că, după prima etapă de vaccinare primeam noi solicitări din partea primăriilor ca la rapel să fie aduse mai multe doze de vaccin, respectiv *Johnson & Johnson*, a contat foarte mult pentru noi. De asemenea, am constatat că modul de comunicare cu personalul unei primării „de la țară”, faptul că le transmii că vrei să ajuți, că dorești să te implici, a contat mult în succesul acțiunilor.

Parteneriatul cu Spitalul Militar Cluj, o instituție care face parte din Armata României, a transmis și în rândul populației încredere și respect pentru ceea ce am încercat să facem, în multe situații existând persoane care s-au decis „pe loc” să se vaccineze.

Pe parcursul celor două luni de experiență în teren am întâlnit familii cu suferințe mari, cazuri de persoane cu probleme de sănătate grave, imobilizate la pat, care au ținut să se vaccineze pentru că ne spuneau ei „așa trebuie, așa e bine!”

## Rezultate:

---

- ✓ 34 de UAT-uri vizitate cu echipele mobile;
- ✓ Cca.1800 persoane vaccinate cu vaccinul Moderna/ Pfizer/ Johnson & Johnson, dintre care aproximativ 400 la domiciliu.

## Linkuri:

---

- ✓ <https://cluj24.ro/foto-record-de-vaccinare-la-tara-140-de-persoane-s-au-vaccinat-intr-o-zi-in-comuna-cornesti-63672.html>
- ✓ <https://cluj24.ro/videofoto-femeie-de-100-de-ani-din-tureni-vaccinata-tineretul-de-azi-sa-se-vaccineze-ca-sa-traiasca-al-lor-e-viitorul-63232.html>
- ✓ <https://zcj.ro/sanatate/continua-campania-orasul-vaccineaza-satul-la-cluj-218965.html>
- ✓ <https://cluj24.ro/foto-pesto-1000-de-persoane-vaccinate-la-domiciliu-in-mediul-rural-in-judetul-cluj-66340.html>
- ✓ <https://turdanews.net/pesto-50-de-persoane-s-au-vaccinat-anti-covid-la-ceanu-mare/>
- ✓ <https://cluj24.ro/militarii-clujeni-felicitati-de-catre-guvern-pentru-actiunea-de-vaccinare-din-37-de-comune-din-cluj-71244.html>
- ✓ <https://observatornews.ro/eveniment/vaccin-la-100-de-ani-lectia-de-civism-data-de-doi-batrani-romani-care-au-supravietuit-celui-deal-doilea-razboi-mondial-422026.html>
- ✓ <https://zcj.ro/sanatate/bunicuta-de-100-de-ani-din-cluj-vaccinata-anti-covid-ce-contine-vaccinul-timp-care-are-rabdare-cu-oamenii-218045.html>
- ✓ <https://cj.prefectura.mai.gov.ro/wp-content/uploads/sites/37/2020/11/Ghid-de-informare-si-de-preventie-a-infectarii-cu-noul-coronavirus-COVID-19.pdf>
- ✓ <https://cj.prefectura.mai.gov.ro/wp-content/uploads/sites/37/2020/11/Ghid-de-informare-pentru-angajatori-in-contextul-pandemiei-de-COVID-19.pdf>
- ✓ [https://cj.prefectura.mai.gov.ro/wp-content/uploads/sites/37/2020/12/Ghid\\_Eliberarea-medicamentelor\\_in\\_pandemia\\_COVID-19.pdf](https://cj.prefectura.mai.gov.ro/wp-content/uploads/sites/37/2020/12/Ghid_Eliberarea-medicamentelor_in_pandemia_COVID-19.pdf)

**Consiliul Județean Giurgiu**  
**„Dotare medicală performantă pentru STOPare COVID 19**  
**la nivelul județului Giurgiu - CO-STOP”**

***Instituția:***

Consiliul Județean Giurgiu

***Numele Bunei Practici:***

„Dotare medicală performantă pentru STOPare COVID 19 la nivelul județului Giurgiu - CO-STOP”

***Persoană de contact:***

Miruna Eftimiu, manager proiect din partea județului Giurgiu - Partener lider  
Dr. Preda Amalia, manager proiect - Spitalul Județean de Urgență Giurgiu - Partener 2  
Elena Dumitrașcu, consilier Consiliul județean Giurgiu

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Pe data de 16 martie 2020, Președintele României a decretat starea de urgență pe întreg teritoriul României, având în vedere evoluția situației epidemiologice internaționale determinată de răspândirea Coronavirusului SARS-CoV-2 la nivelul a peste 150 de țări, în care aproximativ 160.000 de persoane au fost infectate și peste 5.800 au decedat, precum și declararea „Pandemiei” de către Organizația Mondială a Sănătății, la data de 11.03.2020. Prin Ordinul Ministrului Sănătății nr. 555/2020, modificat prin Ordinul nr. 753/2020 a fost aprobat Planul de măsuri pentru pregătirea spitalelor în contextul epidemiei de Coronavirus COVID-19, precum și Lista spitalelor care asigură asistența medicală pacienților testați pozitiv cu virusul SARS-CoV-2 în faza I și în faza a II-a și Lista cu spitalele de suport pentru pacienții testați pozitiv sau suspecți cu virusul SARS-CoV-2.

Planul de măsuri pentru pregătirea spitalelor reprezintă un document-cadru care instituie pașii care trebuie urmați de managementul unităților sanitare și măsurile pe care trebuie să le implementeze pentru izolarea și tratamentul cazurilor confirmate COVID-19. De asemenea, documentul conține reglementări privind modul de folosire a echipamentului individual de protecție (PPE) la nivelul unității sanitare, în mod rațional și corect, în funcție de secție, personal și tipul de activitate. Astfel, în contextul COVID-19, echipamentul individual de protecție trebuie utilizat pe baza riscului de expunere (ex. tipul de activitate) și a dinamicii de transmitere a agentului patogen (ex. contact, picături sau aerosoli). Tipul de PPE utilizat atunci când se oferă îngrijiri pacienților cu COVID-19 va varia în funcție de situație, personalul sanitar și activitatea desfășurată.

Pornind de la analiza specialiștilor din cadrul acestei unități medicale implicați în gestionarea, tratarea, combaterea infecțiilor cu virusul SARS-CoV-2, au reieșit necesitatea, oportunitatea și urgentarea soluționării deficiențelor privind dotarea cu echipamente medicale specifice pentru depistarea/ tratarea pacienților suspecți/ infectați cu virusul SARS-CoV-2, precum și pentru prevenirea infectării a personalului medical și pacienților, cu echipamente de protecție și materiale sanitare. La data instituirii stării de urgență, dotările existente la nivelul Spitalului Județean de Urgență Giurgiu nu asigurau acordarea de servicii medicale specifice acestei situații, deoarece o parte din echipamentele medicale existente sunt uzate fizic și moral, dar și dotarea insuficientă cu echipamente medicale. Din această cauză exista riscul de a nu putea fi asigurate în totalitate serviciile medicale publice necesare tratării cazurilor de infecții cu virusul SARS-CoV-2.

Totodată, apariția cazurilor de infecții cu virusul SARS-CoV-2, necesită un flux mare de medicamente și de materiale sanitare, precum și de echipamente de protecție necesare prevenirii transmiterii virusului. Pentru gestionarea acestor riscuri a fost demarat un amplu proces de creare a premiselor unui act medical eficient/ performant prin creșterea gradului de reacție în tratarea/ gestionarea și combaterea efectelor/ cazurilor diagnosticate pozitiv COVID 19. Cu toate acestea, pentru asigurarea unei capacități adecvate de îngrijire și tratament a cazurilor de infectare cu virusul SARS-CoV-2 , în cadrul Spitalului Județean de Urgență Giurgiu, este necesară achiziția de echipamente și aparatură medicală, materiale specifice și echipamente individuale de protecție.

COVID-19 este o criză sanitară cu care sistemul medical românesc nu s-a mai confruntat, motiv pentru care dificultățile apărute în procesul de tratare și monitorizare a pacienților au determinat modificări substanțiale în configurarea circuitelor medicale și a utilizării distincte a echipamentelor medicale existente, insuficiente ca număr și ca performanțe, fapt ce a determinat achiziția de aparatură medicală și de echipamente de protecție la nivelul unității medicale județene.

Astfel, aparatura medicală achiziționată deja a fost suficientă pentru valul pandemic existent, însă, ținând cont de prognozele specialiștilor legate de riscul apariției unui nou val, pentru a eficientiza și a diminua riscurile cu care s-a confruntat personalul medico-sanitar în prima criză COVID-19, este imperios necesară achiziționarea de noi echipamente medicale și de protecție, astfel încât capacitatea de tratare și de monitorizare a pacienților să fie una net superioară în comparație cu primul val pandemic COVID-19. Proiectul va asigura pregătirea Spitalului Județean Giurgiu pentru buna gestionare a crizei COVID-19.

După implementarea proiectului, capacitatea de intervenție în combaterea infecției cu virusul SARS-CoV-2 va fi îmbunătățită.

### ***Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:***

**Obiectivul general** al proiectului constă în consolidarea capacității de gestionare a cazurilor de infecție cu virusul SARS-CoV-2 a Spitalului Județean de Urgență Giurgiu prin dotarea cu echipamente medicale, echipamente de protecție și materiale sanitare, care să conducă la un răspuns în timp util și eficient în contextul crizei COVID-19.

### **Obiectivele specifice ale proiectului:**

- ✓ Creșterea capacității de tratare și de monitorizare a pacienților COVID-19 de către personalul medico-sanitar din cadrul Spitalului Județean de Urgență Giurgiu prin utilizarea a unui număr de 110 echipamente medicale;
- ✓ Diminuarea riscurilor de infectare a personalului medico-sanitar și auxiliar din cadrul Spitalului Județean de Urgență Giurgiu prin utilizarea de echipamente de protecție, precum și materiale sanitare necesare în contextul crizei COVID-19.

### ***Parteneriate:***

În vederea implementării proiectului, a fost încheiat un acord de parteneriat între Consiliul Județean Giurgiu și Spitalul Județean de Urgență Giurgiu. În ceea ce privește exploatarea echipamentelor/ aparaturii achiziționate prin proiect, Consiliul Județean Giurgiu va acorda Spitalului de Urgență Giurgiu drept de folosință gratuită a acestora (contract de comodat), urmând ca Spitalul Județean de Urgență Giurgiu să asigure operarea/ gestionarea echipamentelor achiziționate în parametri tehnici corespunzători.

### ***Resurse utilizate/alocate (umane, financiare, logistice) Bunei Practici:***

Pentru realizarea activităților proiectului sunt utilizate resursele umane și logistica de care dispun cei doi parteneri ai proiectului.

Pentru exercitarea competențelor sale legale, unitatea administrativ-teritorială județul Giurgiu își desfășoară activitatea prin aparatul de specialitate al Consiliului care este organizat pe direcții, servicii și compartimente, potrivit specificului și nevoilor județului, cu respectarea prevederilor legale. UAT Județul Giurgiu, dispune de resurse umane specializate în managementul proiectelor din rândul cărora au fost selectate persoanele care pot implementa cu succes activitățile prevăzute în formularul cererii de finanțare.

UAT Județul Giurgiu a implementat în perioada de programare 2007 - 2013/ 2014-2020 un număr de 33 de proiecte atât în calitate de leader, cât și în calitate de partener. Managementul proiectului, propus prin cererea de finanțare, va fi asigurat atât de către Echipa de accesare și de implementare a proiectului, formată din reprezentanți ai Solicitantului - UAT Județul Giurgiu, completată cu reprezentanți ai Partenerului - Spitalul Județean de Urgență Giurgiu, numiți prin Dispoziția Președintelui Consiliului Județean Giurgiu/ Managerului Spitalului Județean de Urgență Giurgiu. Echipele de implementare sunt constituite din personal propriu cu expertiză, fără a fi externalizată nicio componentă a managementului de proiect.

Din partea Spitalului Județean de Urgență Giurgiu au fost desemnate 7 persoane în echipa de implementare a proiectului. Aceasta include specialiști, inclusiv din domeniul medical, cu expertiză în gestionarea aspectelor legate de criza sanitară COVID-19. În acest context, în selectarea membrilor echipei de accesare și de implementare a proiectului, s-a ținut cont de respectarea principiilor egalității de șanse și nediscriminării.

Spitalul Județean de Urgență Giurgiu, în considerarea calității de partener în proiect, asigură managementul de proiect prin următoarele poziții: Manager de



proiect, (persoana desemnată este implicată în gestionarea serviciilor medicale publice de diagnosticare și tratament, oferite persoanelor infectate cu virusul Sars-Cov-2 și îndeplinește funcția de director medical în cadrul Spitalului Județean de Urgență Giurgiu); asistent tehnic 1 (îndeplinește funcția de Director Îngrijiri în cadrul Spitalului Județean de Urgență Giurgiu), asistent tehnic 2 (asistent UPU), asistent financiar 1, asistent financiar 2 (Director Financiar și economist în cadrul SJUG), asistent achiziții 1 și asistent achiziții 2. Având în vedere structura echipei de implementare a proiectului desemnată în cadrul Spitalului Județean de Urgență Giurgiu, care vine în completarea echipei desemnate la nivelul Solicitantului, se poate determina faptul ca partenerul va asigura capacitatea administrativă necesară și suficientă pentru implementarea cu succes a proiectului.

Unitatea administrativ-teritorială (UAT) județul Giurgiu dispune de resursele financiare necesare implementării proiectului. În cadrul Bugetului propriu de venituri și cheltuieli al județului Giurgiu, este acordată o importanță majoră Capitolului „Sănătate”. UAT Județul Giurgiu are capacitatea financiară și este în măsură să garanteze lichiditățile necesare pentru o finanțare adecvată a implementării cu succes a proiectului și funcționarea în viitor, în plus față de celelalte activități ale Spitalului Județean de Urgență Giurgiu. Bugetul aprobat al UAT Județul Giurgiu pentru anul 2020 este anexat formularului cererii de finanțare. Solicitantul dispune de resurse necesare pentru acoperirea cheltuielilor planificate, precum și pentru acoperirea viitoarelor costuri de operare și mentenanță, conform documentelor privind situația financiară din ultimul an fiscal.

Spitalul Județean de Urgență Giurgiu are capacitatea financiară și este în măsură să garanteze lichiditățile necesare pentru o finanțare adecvată a implementării cu succes a proiectului și funcționarea în viitor, în plus față de celelalte activități ale spitalului. Consiliul Județean Giurgiu, prin hotărârile pe care le emite privind alocarea fondurilor bugetare, acordă o mare importanță susținerii din punct de vedere financiar a Spitalului Județean de Urgență Giurgiu. Bugetul aprobat al Spitalului Județean de Urgență Giurgiu pentru anul 2020 este anexat formularului cererii de finanțare.

UAT Județul Giurgiu este autoritatea administrației publice locale, constituită la nivel județean pentru coordonarea activității consiliilor locale, în vederea realizării serviciilor publice de interes județean. Aparatul de specialitate al UAT Județul Giurgiu cuprinde un număr total de 155 angajați. Resursele umane implicate în proiect au fost alocate astfel încât să fie acoperite toate domeniile și activitățile specifice, în vederea implementării cu succes a proiectului: coordonare, achiziții, financiar, juridic, promovare și publicitate, tehnic, arhivare, monitorizare și MySMIS, corespondența, urmărire contracte, relația cu partenerul.

Echipa propusă are o bună experiență în conducerea și administrarea proiectelor complexe, dovedită prin implicarea în proiecte finanțate din surse proprii, de la bugetul de stat și bugetul local. Felul în care aceste proiecte au fost derulate și finalizate cu succes, dovedește un angajament puternic din partea solicitantului de a finaliza cu succes acest proiect de mare interes pentru comunitate. Instituția va asigura unității de implementare a proiectului spații și mijloacele materiale adecvate pentru desfășurarea activităților de management al proiectului.

Consiliul Județean Giurgiu dispune de o sală unde se desfășoară ședințele Consiliului Județean, precum și alte manifestări de interes public. Sala este dotată

cu aer condiționat, instalație de sonorizare, videoproiector, ecran de proiecție. Consiliul Județean Giurgiu mai dispune și de alte săli mai mici de ședințe, amenajate și dotate corespunzător.

Spitalul Județean de Urgență Giurgiu este cea mai importantă unitate sanitară a județului Giurgiu, asigurând asistența medicală de specialitate la peste 280.000 de locuitori. Este singura unitate sanitară de urgență din județ care poate asigura managementul medical pluridisciplinar, al cazurilor de mare complexitate. Spitalul Județean de Urgență Giurgiu este o unitate sanitară cu paturi, de utilitate publică, cu personalitate juridică, proprietate publică, care asigură servicii medicale (preventive, curative și de recuperare). Spitalul Județean Giurgiu dispune de personal cu înaltă calificare și pregătire permanentă prin participare la cursuri, seminare, congrese de specialitate. Toate echipamentele achiziționate în cadrul proiectului vor contribui direct la economisirea timpului de așteptare a pacienților pentru primirea tratamentului, precum și cel de luare a deciziilor de către medicii specialiști.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Buna practică identificată constă în buna colaborare între instituții publice pentru îmbunătățirea capacității de gestionare a crizei generate de COVID-19.

Experiența acumulată prin implementarea prezentului proiect va asigura buna gestionare a crizei generate de virusul COVID-19 în sistemul sanitar din județul Giurgiu și va constitui punct de plecare pentru documentele programatice viitoare ale partenerilor proiectului propus.

#### ***Durata***

Proiectul se derulează în perioada 01.02.2020 - 31.12.2021.

#### ***Activități***

**Activitatea 1** Management de Proiect

**Activitatea 2** Informare și promovare a proiectului

**Activitatea 3** Dotarea Spitalului Județean de Urgență Giurgiu cu echipamente medicale, de protecție și materiale sanitare necesare tratării/prevenirii cazurilor de infecție cu virusul SARS-CoV-2, achiziții realizate de Spitalul Județean Giurgiu până la momentul depunerii cererii de finanțare.

**Activitatea 4** Dotarea Spitalului Județean de Urgență Giurgiu cu echipamente medicale, de protecție și materiale sanitare, necesare tratării/prevenirii cazurilor de infecție cu virusul SARS-CoV-2, achiziții ce vor fi realizate de UAT Județul Giurgiu pentru Spitalul Județean Giurgiu.

**Activitatea 5** Auditul Financiar al proiectului

Proiectul constă în achiziția de echipamente medicale, de protecție, materiale sanitare, antiseptice și dezinfectanți care să asigure, pe lângă tratarea pacienților, și protecția personalului pentru diminuarea riscului de infectare prin raportare la reconfigurarea fluxurilor medicale și a izolării întregului flux de triaj și analiză a pacienților suspecti/ confirmați cu COVID-19.

### **Management**

Managementul proiectului este realizat de către echipele de implementare constituite la nivelul celor doi parteneri: Județul Giurgiu și Spitalul Județean de Urgență Giurgiu. În cadrul proiectului sunt elaborate și aprobate proceduri operaționale pe faze de management al proiectului.

### **Comunicare**

Comunicarea este realizată în baza unui plan de comunicare, anexă la cererea de finanțare.

În componența echipei de implementare a proiectului din cadrul Consiliului Județean Giurgiu a fost desemnată o persoană responsabilă cu realizarea activităților de comunicare și informare, conform prevederilor Manualului de Identitate Vizuală pentru Instrumentele Structurale 2014 - 2020.

### **Eficiență, eficacitate și impact:**

După implementarea proiectului, capacitatea de intervenție în combaterea infecției cu virusul SARS-CoV-2 va fi îmbunătățită. În urma implementării proiectului este prognozată o creștere a calității actului medical prin reducerea timpilor de diagnostic și tratament, având drept beneficiari: pacientul care se adresează serviciilor medicale din Spitalul Județean de Urgență Giurgiu; cadrele medicale și auxiliare implicate în evaluarea, diagnosticul, tratamentul, transportul și activitățile de curățenie în tratarea pacienților diagnosticați cu COVID-19.

### **Lecții învățate:**

- ✓ Colaborarea între instituții publice în vederea accesării de fonduri europene pentru investiții în domeniul sanitar;
- ✓ Implementarea unor măsuri de combatere a crizei sanitare generate de COVID-19 prin achiziționarea de materiale de protecție și echipamente medicale.

### **Rezultate:**

- ✓ 17 echipamente IT și consumabile, necesare implementării activităților de proiect ce vor fi distribuite echipei de implementare;
- ✓ 2 comunicate de presă (1 la lansarea proiectului și 1 la finalul proiectului), 2 anunțuri de presă pe tot parcursul proiectului, 2 roll-up-uri, 100 agende cu pix, 100 afișe, 1 placă permanentă;
- ✓ 38 echipamente medicale necesare tratării cazurilor de infecție cu virusul SARS-CoV-2, echipamente achiziționate de Spitalul Județean de Urgență Giurgiu până la momentul depunerii cererii de finanțare, precum și echipamente de protecție și materiale sanitare;
- ✓ 72 de echipamente medicale, necesare tratării cazurilor de infecție cu virusul SARS-CoV-2, echipamente ce se vor achiziționa de către UAT Județul Giurgiu pentru Spitalul Județean de Urgență Giurgiu, precum și echipamente de protecție și materiale sanitare;
- ✓ 1 raport de audit financiar;

- ✓ 50 de persoane (10 medici, 20 asistente medicale și 20 de infirmieri) prin reducerea riscului de infectare/ răspândire a virusului SARS-CoV-2 în rândul personalului Spitalului Județean de Urgență Giurgiu, precum și 100 de pacienți estimați a fi testați.

### **Referințe:**

---

Ghidul Solicitantului “Consolidarea capacității sistemului medical public de gestionare a situației de urgență cauzată de criza COVID-19” din cadrul Programului Operațional Infrastructură Mare 2014-2020, Axa Prioritară 9 “Protejarea sănătății populației în contextul pandemiei cauzate de COVID-19”, Obiectivul Specific 9.1 “Creșterea capacității de gestionare a crizei sanitare COVID-19”, Apel: POIM/819/9/1/”Consolidarea capacității de gestionare a crizei sanitare COVID-19”

Manualul de implementare pentru Beneficiarii POIM 2014 - 2020.

### **Linkuri:**

---

<https://cjgiurgiu.ro/proiect-costop/>

**Consiliul Județean Giurgiu**  
**„Management eficient anti-COVID la nivelul DGASPC Giurgiu**  
**- MACOV”**

***Instituția:***

Consiliul Județean Giurgiu

***Numele Bunei Practici:***

„Management eficient anti-COVID la nivelul DGASPC Giurgiu - MACOV”

***Persoană de contact:***

Denisa Popazu, consilier

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

În contextul pandemiei COVID-19, respectarea dreptului la sănătate al persoanelor cu dizabilități și al vârstnicilor, mai mult ca niciodată, reprezintă o provocare pentru autorități, dar și pentru întreaga societate. În această perioadă, în România, dar și în alte state cu sisteme sociale mult mai pregătite, au fost înregistrate focare apărute în cămine pentru vârstnici, case de tip familial pentru copii cu dizabilități, centre pentru adulții cu dizabilități. Evident, acest fapt a fost cauzat de lipsa testării celor expuși, lipsa materialelor de protecție aflate la dispoziția angajaților și ineficiența măsurilor de prevenție la nivelul centrelor, ceea ce a condus la numeroase cazuri de infectare cu COVID-19 în rândul rezidenților din centrele rezidențiale pentru vârstnici și alte categorii vulnerabile, dar și în rândul angajaților.

Această criză fără precedent impune măsuri excepționale, având în vedere vulnerabilitățile cu caracter medical în rândul beneficiarilor, rata de deces fiind mult mai mare decât în rândul populației generale. Drept urmare, sunt necesare măsuri pentru asigurarea echipamentelor necesare, a stocurilor de dezinfectanți și echipamente individuale de protecție suficiente pentru prevenirea infectării cu acest virus.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Giurgiu (DGASPC Giurgiu) este o instituție publică cu personalitate juridică, înființată prin Hotărârea Consiliului Județean Giurgiu nr. 9/07.01.2005, în subordinea acestuia. DGASPC Giurgiu realizează la nivelul județului măsurile de asistență socială în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor singure, persoanelor vârstnice, precum și a oricăror persoane aflate în nevoie.

Ca principal furnizor de servicii sociale acreditat la nivelul județului, în structura sa funcționează, în conformitate cu standardele specifice de calitate în vigoare, 39 de centre sociale, distribuite pe teritoriul județului Giurgiu, cu o capacitate totală de 601 locuri, destinate următoarelor categorii de beneficiari: copii, cu și fără dizabilități, persoane adulte cu dizabilități, persoane vârstnice.

Numărul persoanelor beneficiare se ridică la 452, distribuite astfel: 166 de copii în servicii de tip rezidențial, dintre care 74 copii cu dizabilități, (+ 192 copii aflați la asistenți maternali profesioniști), 158 de persoane adulte cu dizabilități, dintre care 57 femei și 101 bărbați, 128 persoane vârstnice dintre care 63 femei și 65 bărbați. Numărul total al beneficiarilor din centre este de 452 persoane.

Îngrijirea beneficiarilor în cadrul acestor servicii sociale este asigurată de personal specializat și administrativ în număr de 733, dintre care 608 femei și 125 bărbați. Declararea pandemiei cu virusul COVID-19 de către OMS, precum și accelerarea răspândirii acestuia pe teritoriul României au generat necesitatea achiziționării urgente de către DGASPC Giurgiu a unor echipamente, materiale, dezinfectanți și echipamente individuale de protecție.

În contextul stării de urgență declarată la nivel național și a măsurilor impuse pentru prevenirea infectării cu COVID-19, DGASPC Giurgiu a adoptat și a implementat măsuri cu scopul principal de a asigura securitatea și sănătatea celor aflați sub protecția instituției, copii, vârstnici și adulți încadrați în categoria persoanelor cu handicap, persoane vulnerabile cu afecțiuni complexe de sănătate, care necesită îngrijire specializată permanentă.

Prin implementarea proiectului „Management eficient anti-COVID la nivelul DGASPC Giurgiu - MACOV”, cod SMIS 2014+ 138249, proiect ce vizează achiziționarea de echipamente/ aparatură, materiale, dezinfectanți și echipamente individuale de protecție, Consiliul Județean Giurgiu sprijină consolidarea capacității DGASPC Giurgiu de a gestiona criza sanitară generată de virusul COVID-19.

### ***Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:***

Obiectivul general al proiectului este consolidarea capacității de gestionare a crizei sanitare COVID-19 de către DGASPC Giurgiu, prin achiziționarea de echipamente/ aparatură, materiale, dezinfectanți și echipamente individuale de protecție, pentru angajații DGASPC Giurgiu și pentru beneficiarii de servicii sociale din județul Giurgiu.

Obiectivele specifice ale proiectului:

- ✓ Creșterea capacității de răspuns în timp util și eficient la provocările privind furnizarea de servicii sociale în condiții optime și de calitate, în contextul pandemiei COVID-19;
- ✓ Asigurarea de mijloace adecvate de prevenire și protecție împotriva infectării cu virusul COVID-19, prin dotarea corespunzătoare a DGASPC Giurgiu;
- ✓ Creșterea siguranței privind sănătatea angajaților DGASPC Giurgiu și a beneficiarilor de servicii sociale din județul Giurgiu, în special a celor cu risc major.

### ***Parteneriate:***

Proiectul „Management eficient anti-COVID la nivelul DGASPC Giurgiu - MACOV”, cod SMIS 2014+ 138249 este implementat de Consiliul Județean Giurgiu, în parteneriat cu DGASPC Giurgiu.

### ***Resurse utilizate/alocate (umane, financiare, logistice) Bunei Practici:***

Pentru realizarea activităților proiectului sunt utilizate resursele umane și logistica de care dispun cei doi parteneri ai proiectului, respectiv Consiliul Județean Giurgiu și DGASPC Giurgiu. Astfel, la nivelul fiecărei instituții partenere au fost constituite unități de implementare a proiectului. Finanțarea proiectului este asigurată în procent de 100% din Fondul European de Dezvoltare Regională și bugetul de stat.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Proiectul se derulează în perioada 22.07.2020 - 31.12.2021, iar activitățile sale vizează achiziționarea de echipamente și aparatură destinate protejării împotriva infectării cu virusul COVID-19 și limitarea răspândirii acestuia, materiale sanitare, dezinfectanți, precum și echipamente individuale de protecție.

Principalele activități ale proiectului sunt:

1. Management de proiect;
2. Informare și promovare a proiectului;
3. Dotarea DGASPC Giurgiu pentru gestionarea crizei sanitare COVID-19 - achiziții realizate de DGASPC Giurgiu până la momentul depunerii cererii de finanțare;
4. Dotarea DGASPC Giurgiu pentru gestionarea crizei sanitare COVID-19 - achiziții ce vor fi realizate de UAT Giurgiu pentru DGASPC Giurgiu;
5. Auditul Financiar al proiectului.

Managementul proiectului este realizat de către unitățile de implementare constituite la nivelul celor doi parteneri.

În componența unității de implementare a proiectului din cadrul Consiliului Județean Giurgiu a fost desemnată o persoană responsabilă cu realizarea activităților de comunicare și informare, conform prevederilor Manualului de Identitate Vizuală pentru Instrumentele Structurale 2014 - 2020.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Prin implementarea sa, proiectul va conduce la creșterea capacității D.G.A.S.P.C. Giurgiu de a furniza servicii de asistență socială în condiții optime și de calitate, la îmbunătățirea condițiilor de siguranță față de infectarea cu virusul SARS-CoV-2 a angajaților și a beneficiarilor, dar și a familiilor acestora, precum și la asigurarea continuității derulării în condiții optime a proceselor de lucru la nivelul D.G.A.S.P.C. Giurgiu.

Prin obiectivul său general și obiectivele specifice, proiectul contribuie la implementarea Strategiei județului Giurgiu în domeniul asistenței sociale 2017-2020, aprobată prin Hotărârea Consiliului Județean Giurgiu nr. 123 /20.06.2017 și a Planului Operațional pentru implementarea acesteia și se bazează pe principiile universale privind drepturile și libertățile persoanei promovate de Convenția pentru apărarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale, Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități și Convenția ONU cu privire la drepturile copilului.

Obiectivele proiectului sunt în concordanță și conduc la atingerea Obiectivului Specific 1: *Îmbunătățirea accesului la servicii sociale de calitate,*

OS2: Dezvoltarea și modernizarea infrastructurii de asistență socială în vederea creșterii accesibilității populației la servicii sociale de calitate și OS4: Promovarea incluziunii sociale, egalității de șanse și combaterea sărăciei. Proiectul, prin activitățile sale, contribuie la atingerea OS 6: Îmbunătățirea accesului la asistență medicală și servicii sociale de calitate și promovarea incluziunii sociale din PDRSM 2014-2020.

### **Lecții învățate:**

Instituirea stării de alertă impune menținerea unor măsuri similare celor din starea de urgență pentru protejarea sănătății angajaților DGASPC Giurgiu și a beneficiarilor serviciilor sociale, respectiv asigurarea și dotarea cu echipamentele individuale de protecție, materiale sanitare dezinfectante, teste rapide și alte echipamente și instrumente de prevenire a infectării cu COVID-19.

Totodată, preconizarea unui val de creștere semnificativă a numărului de persoane suspecte/ confirmate COVID-19 impune, totodată, menținerea anumitor măsuri de igienă, fiind absolut necesară realizarea de achiziții de echipamente specifice asigurării protecției și prevenirii infectării. Reiese, așadar, nevoia de achiziționare de dezinfectanți, echipamente individuale de protecție (măști, mănuși, halate, botoși), echipamente specifice. Existența unor stocuri de rezervă, în contextul unui posibil val de infectări, și, pe cale de consecință, posibila impunere a unor noi măsuri de izolare la locul de muncă pentru angajații serviciilor sociale, este, de asemenea, de o importanță vitală care va face diferența în situația concretizării avertismentelor lansate de specialiștii în domeniu. Dotarea unităților de asistență socială din structura DGASPC Giurgiu cu echipamente individuale de protecție (măști protecție, mănuși de protecție, botoșei de unică folosință, ochelari protecție, combinezoane, viziere pentru protecție facială), echipamente utilizate în prevenirea răspândirii COVID-19, materiale sanitare - dezinfectanți și alte accesorii, precum și teste rapide, a fost însoțită de alte măsuri preventive de securitate și menținere a sănătății angajaților și beneficiarilor, după cum urmează: distribuirea echipamentului de protecție atât angajaților, cât și beneficiarilor serviciilor sociale și utilizarea corespunzătoare a acestora; asigurarea permanentă a măsurilor de igienizare la accesul în incinta centrelor pentru angajați sau alți colaboratori; limitarea expunerii; instruirea angajaților și beneficiarilor cu privire la procedurile de prevenire a infectării cu virusul COVID-19; utilizarea corespondenței electronice (e-mail) și a contactelor telefonice, aplicației WhatsApp, pentru a reduce contactele fizice și deplasările în interes de serviciu dacă acestea nu sunt imperios necesare; asigurarea continuității activității în situația în care un număr semnificativ de angajați nu ar putea să își desfășoare activitatea la locul de muncă: activitățile se vor concentra pe situațiile de urgență și asigurarea hranei, igienei și tratamentului medicamentos pentru beneficiarii serviciilor sociale din județ; aplicarea procedurilor stabilite la nivel național de către Ministerul Sănătății în cazul în care angajatul prezintă simptome asociate infecțiilor respiratorii la locul de muncă, în vederea efectuării anchetei epidemiologice; anunțarea imediată a conducerii ierarhice, a Direcției de Sănătate Publică Giurgiu și notificarea Autorității Naționale pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități, Copii și Adopții, după caz, cu privire la incidentele apărute; menținerea distanței de cel puțin 1,5 metri față de celelalte persoane din incinta direcției și a



centrelor; impunerea obligației de izolare la locul de muncă (în centre) până la evaluarea medicală și infirmarea contactării virusului în situația în care un angajat sau, după caz, mai mulți angajați, din cadrul centrului sunt considerați contacti direcți; monitorizarea permanentă a stării generale de sănătate a beneficiarilor și măsurarea zilnică a parametrilor fiziologici de către asistenții medicali, medicul instituției, medicul de familie; asigurarea respectării stricte a regulilor de igienă personală pentru beneficiarii centrelor.

Diminuarea riscului de infectare este primordială pentru asigurarea sănătății angajaților și beneficiarilor serviciilor sociale, fiind în corelare directă cu capacitatea de achiziționare a întregului set de materiale, instrumente și echipamente destinate prevenirii infectării cu COVID-19.

### **Rezultate:**

---

- ✓ 79 echipamente necesare consolidării capacității de gestionare a crizei sanitare COVID-19 la nivelul DGASPC Giurgiu, echipamente achiziționate de DGASPC Giurgiu până la momentul depunerii cererii de finanțare, precum și materiale, agenți diagnostici, echipamente individuale de protecție și dezinfectanți;
- ✓ 210 echipamente necesare consolidării capacității de gestionare a crizei sanitare COVID-19 la nivelul DGASPC Giurgiu, echipamente ce se vor achiziționa de către UAT Județul Giurgiu pentru DGASPC Giurgiu, precum și agenți diagnostici, echipamente individuale de protecție și dezinfectanți;
- ✓ 42 echipamente IT și consumabile necesare implementării activităților de proiect ce vor fi utilizate de Unitatea de Implementare a Proiectului;
- ✓ 2 comunicate de presă (1 la lansarea proiectului și 1 la finalul proiectului), 2 roll-up-uri, 100 agende cu pix, 100 afișe, 1 placă permanentă, 40 etichete autocolante;
- ✓ 1 raport de audit financiar;
- ✓ 50 de persoane - numărul de persoane influențate pozitiv de fiecare factor de risc sau formă de impact - din perspectiva monitorizării efectelor asupra mediului.

### **Referințe:**

---

- ✓ Ghidul Solicitantului “Consolidarea capacității sistemului medical public de gestionare a situației de urgență cauzată de criza COVID-19” din cadrul Programului Operațional Infrastructură Mare 2014-2020, Axa Prioritară 9 “Protejarea sănătății populației în contextul pandemiei cauzate de COVID-19”, Obiectivul Specific 9.1 “Creșterea capacității de gestionare a crizei sanitare COVID-19”;
- ✓ Manualul de implementare pentru Beneficiarii POIM 2014 - 2020;
- ✓ Manual de Identitate Vizuală pentru Instrumentele Structurale 2014-2020 în România.

### **Linkuri:**

---

- ✓ <https://cjgiurgiu.ro/proiect-macov/>
- ✓ <http://www.dgaspcgr.ro/theme/article=>

**Direcția de Asistență Socială Sibiu**  
**Implicarea funcționarilor publici și a personalului plătit**  
**din fonduri publice pe perioada stării de urgență**  
**din cadrul pandemiei de COVID-19, în sprijinirea persoanelor**  
**aflate în dificultate și asigurarea acordării serviciilor sociale**  
**prin mijloace electronice**

***Instituția:***

Direcția de Asistență Socială Sibiu

***Numele Bunei Practici:***

Implicarea funcționarilor publici și a personalului plătit din fonduri publice pe perioada stării de urgență din cadrul pandemiei de COVID-19, în sprijinirea persoanelor aflate în dificultate și asigurarea acordării serviciilor sociale prin mijloace electronice

***Persoană de contact:***

Sabău Mihaela, director executiv

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Răspândirea virusului SARS-CoV -2 a determinat o situație de criză care a necesitat soluții urgente în vederea asigurării în condiții optime a serviciilor către beneficiarii de servicii sociale, instituția noastră implementând diverse măsuri și achiziționând un număr ridicat de bunuri (echipamente individuale de protecție) și servicii în lupta de combatere și de prevenire a răspândirii pandemiei de Coronavirus la nivel local.

Problema majoră identificată în decursul acestei perioade a fost determinată de efectele pe care le-ar putea avea răspândirea virusului COVID-19 printre categoriile vulnerabile de persoane, în domeniul protecției copiilor, a persoanelor aflate într-o situație de urgență, a vârstnicilor și a persoanelor fără adăpost. Prin intervenția și efortul comun al tuturor, în perioada stării de urgență, instituită pe teritoriul României prin Decretul nr. 195/16 martie 2020 și prelungită prin Decretul nr. 240/14 aprilie 2020, instituția noastră a reușit implementarea de diverse măsuri și servicii în lupta de combatere și prevenire a efectelor generate de răspândirea virusului SARS - CoV-2 printre categoriile vulnerabile de persoane mai sus-amintite, de pe raza municipiului Sibiu.

## **Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:**

Obiectivul a fost evitarea răspândirii virusului SARS-Cov-2 și combaterea situațiilor de risc și de vulnerabilitate pentru persoanele vârstnice și cu dizabilități, izolate la domiciliu sau cu restricții și dificultăți de deplasare, precum și implementarea unui sistem eficient de îndrumare, coordonare, monitorizare și control prin intermediul mijloacelor electronice de comunicare.

## **Parteneriate:**

Pe toată perioada stării de urgență s-a colaborat cu instituțiile de interes local și județean, în special cu Direcția de Sănătate Publică, Poliția Locală și Județeană, Instituția Prefectului și D.G.S.A.P.C, precum și asociațiile Crucea Roșie - Filiala Sibiu, Asociația Creștin Ortodoxă ACORD Sibiu, Arhiepiscopia Sibiului, Asociația Caritas Mitropolitan Greco-Catolic Blaj, Asociația Diakonisches Werk Sibiu, firmele de Taxi și diverse firme de catering pentru alimente la domiciliu.

Pentru sprijinirea familiilor cu copii am avut o bună colaborare cu „Asociația Mâini Unite Sibiu”, prin intermediul căreia au fost sprijinite în această perioadă dificilă un număr de aproximativ 134 de familii, Asociația All For Joy, Parohia Evanghelică C.A Sibiu - Centrul de Zi „Casa Deschisă” și câteva persoane fizice, care, cu ocazia sărbătorilor de Paști și de Crăciun sau cu alte ocazii (începerea școlii, Ziua Copilului etc), prin Biroul Protecția Copilului, au distribuit pachete cadou, constând în rechizite, produse alimentare, îmbrăcăminte, încălțăminte ș.a., familiilor cu copii fără venituri sau cu venituri reduse, aflate în evidența DAS.



Pe parcursul anului 2020, mai ales pe perioada pandemiei, DAS a continuat promovarea parteneriatului public-public și public-privat, destinat creșterii

calității serviciilor oferite beneficiarilor, având în derulare un număr de 24 parteneriate/ protocoale/ convenții de colaborare cu următorii parteneri:

**Asociații cu activitate pentru familii cu copii: 10**

1. Asociația Umanitară Alexandra Nanu (AUAN)
2. Asociația Filantropică „Sfântul Nicolae” Sibiu
3. Asociația "Soborul Sfinților Arhangheli Mihail și Gavriil"
4. Asociația Româno-Americană Pentru Promovarea Asistenței Medicale Și Serviciilor Umane - ARAPAMESU
5. Asociația Somaro - Magazinul Social
6. Asociația Rut
7. Parohia Evanghelică C.A. Sibiu - Centrul de Zi „Casa Deschisă“
8. Respect Club S.R.L. - Centrul Aria Si Cabinet Individual De Psihologie - Campean Ioana Maria
9. Asociația Papageno Hermannstadt
10. Asociația Creștin Ortodoxă Română „Acord” Sibiu

**Asociații cu activitate pentru vârstnici: 6**

1. Asociația Caritas Mitropolitan Greco-Catolic Blaj
2. Asociația „Dr. Carl Wolff” a Bisericii Evanghelice C.A. din România - Cămin persoane vârstnice
3. Fundația Sozialstation Metzingen Sibiu
4. Asociația Filantropică Olivia
5. Fundația Principesa Margareta a României
6. Asociația Forumul Solidarității Sociale a Pensionarilor

**Asociații cu activitate pentru persoane cu dizabilități (copii și adulți): 5**

1. Fundația Un Copil, O Speranță
2. Asociația “D.R.E.A.M” Sibiu
3. Arhiepiscopia Ortodoxă Română Sibiu - Centru de Servicii de Recuperare Neuromotorie de Tip Ambulatoriu
4. Asociația Nevăzătorilor din România - Filiala Județeană Sibiu
5. Asociația Diakoniewerk Internațional - Centrul Ocupațional

**Asociații cu activitate pentru victimele violenței: 1**

1. Asociația Femeilor din Sibiu

**Asociații cu activitate pentru persoane bolnave de cancer sau în faza terminală: 2**

1. Asociația “Onkos” - Sibiu
2. Asociația „Dr. Carl Wolff” a Bisericii Evanghelice C.A. din România - Centrul de Îngrijire Paliativă Hospice Sibiu

***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

În perioada stării de urgență au fost implicați **21 de voluntari de la Crucea Roșie Sibiu** care au ajutat un număr de 67 de persoane vârstnice pentru realizarea cumpărăturilor, persoane care se află în evidența DAS Sibiu. Voluntarii au mers atât regulat, cât și la cererea persoanelor vârstnice pentru a-i ajuta la efectuarea cumpărăturilor și apoi, pentru distribuirea cutiilor de măști către persoanele vulnerabile.

Pentru implicarea cetățenilor în activitatea de semnalare către DAS, în perioada pandemiei, a persoanelor în etate, care nu au copii/ rude sau care sunt nedepasabile și au nevoie de ajutor pentru procurarea hranei/ medicamentelor,

au fost distribuite afișe cu datele de contact ale instituției, tocmai pentru a sensibiliza cetățenii cu privire la aceste situații. Aceste afișe au fost distribuite la sediul instituției noastre, sediul Primăriei Sibiu, la farmaci, supermarketuri, în scările blocurilor și în stațiile de autobuz.

### ***Resurse utilizate/alocate (umane, financiare, logistice) Bunei Practici:***

Resursele alocate bunei practici variază de la resurse umane (angajați din cadrul DAS Sibiu - consilieri, asistenți medicali comunitari, îngrijitori la domiciliu, mediatori sanitari, psihologi etc) la infrastructura hardware și software care sunt necesare pentru furnizarea serviciilor online către beneficiari (telefoane mobile, autoturisme de serviciu, laptop-uri, routere de internet) și spații de cazare.

Din punct de vedere al resurselor financiare, pentru implementarea acestor servicii se utilizează, atât resurse de la bugetul local, cât și fonduri europene. Pentru a asigura finanțarea dotării centrelor rezidențiale din structura DAS Sibiu cu echipamente și materiale de protecție a personalului angajat împotriva virusului SARS-COV-2, s-a realizat prin proiectul cu finanțare nerambursabilă numit ***“Dotarea centrelor rezidențiale din cadrul Direcției de Asistență Socială Sibiu cu echipamente și materiale de protecție a personalului angajat, în contextul pandemiei cauzate de COVID-19”***, proiect derulat în cadrul Programului Operațional Infrastructura Mare 2014-2020, Axa Prioritară 9 *Protejarea sănătății populației în contextul pandemiei cauzate de COVID-19*, Obiectivul specific 9.1: Creșterea capacității de gestionare a crizei sanitare COVID-19.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Pentru prevenirea și combaterea violenței, DAS Sibiu a înființat în anul 2019 linia telefonică de urgență care asigură informarea și consilierea apelanților în legătură cu toate formele de violență, victime ale unei forme de violență, din municipiul Sibiu.

Linia telefonică de urgență pentru cazurile de violență domestică este disponibilă permanent, **24 de ore/ zi, 7 zile pe săptămână**, inclusiv în perioada sărbătorilor legale, apelarea acestui număr fiind gratuită. În anul 2020 au apelat la linia telefonică un număr de **22 persoane**, dintre care 10 apeluri pe tematică de violență domestică, 7 locuind în municipiul Sibiu, iar 4 persoane în alte localități din județ sau din țară. Apelanții au fost informați cu privire la serviciile existente la nivel local în ceea ce privește protecția victimelor violenței domestice sau alte instituții și organizații la care pot apela în cazuri de violență.

Pe perioada stării de urgență, pentru a putea răspunde solicitărilor cetățenilor din Municipiul Sibiu, am extins o linie verde și, astfel, numărul respectiv avea 10 terminale, 10 persoane putând apela în același timp acel număr la care se răspundea, se preluau cazurile speciale sau se ofereau informațiile solicitate.

Personalul DAS Sibiu a asigurat permanența (24 din 24 ore) și a realizat consilierea socială și sprijinirea persoanelor vulnerabile, prin respectiva linie telefonică gratuită "Tel Verde", 0800 811 822.



Având în vedere starea de urgență, care a fost instituită la nivel național și ținând cont de toate reglementările și recomandările autorităților cu atribuții în domeniu privind prevenirea și răspândirea virusului Covid 19 la nivelul Primăriei municipiului Sibiu și al instituțiilor/ serviciilor publice subordonate Consiliului Local, s-a dispus ca, pentru rezolvarea problemelor curente, să se utilizeze ca modalitate principală de comunicare mijloacele electronice/ telefonul/ e-mail, limitându-se la maxim deplasările și contactul direct cu beneficiarii.

Astfel, în perioada martie - decembrie monitorizarea cazurilor s-a realizat mai mult telefonic și doar în anumite situații specialiștii instituției s-au deplasat la locuința beneficiarilor respectându-se normele de protecție impuse.

În această perioadă și până în prezent, Direcția de Asistență Socială Sibiu a acordat servicii sociale pentru persoane vârstnice și pentru persoane aflate în diverse nevoi prin angajații Centrului de Servicii Comunitare (Biroului Asistență Medicală Comunitară, Centrului care Acordă Servicii de Îngrijire și Asistență la Domiciliu, Clubul de zi pentru Persoane Vârstnice 1 și Clubul de zi pentru Persoane Vârstnice 2), ai Căminului pentru Persoane Vârstnice, ai Cantinei Municipiului Sibiu și ai Centrului Adăpostul de Noapte.

Conform prevederilor Ordinului Ministrului Sănătății nr. 414 privind instituirea măsurii de carantină pentru persoanele aflate în situația de urgență de sănătate publică internațională determinată de infecția cu virusul SARS-CoV-2 și stabilirea unor măsuri în vederea prevenirii și limitării efectelor pandemiei, în cadrul centrelor rezidențiale de îngrijire și asistență a persoanelor vârstnice, precum și pentru alte categorii vulnerabile, respectiv **Adăpostul de Noapte Sibiu** și **Căminul pentru Persoane Vârstnice Sibiu**, personalul centrelor a fost informat în permanență atât despre simptomatologie, cât și despre stabilirea unor măsuri în vederea prevenirii și limitării efectelor cu virusul SARS-CoV-2, personalul a înțeles și a acceptat să lucreze în regim de izolare la serviciul și acasă, prezența personalului în centre fiind asigurată în două schimburi, pe o perioadă de 14 zile, perioadă în care angajaților centrelor le-a fost asigurată cazarea, hrana zilnică și transportul de la locul de cazare la centre, respectiv de la centre la domiciliu cu mașinile instituției, urmată ciclic de o perioadă de izolare la domiciliu de 14 zile.

Tot în această perioadă, având în vedere obligația autorităților de a identifica persoanele fără adăpost, întrucât sediul actual al Adăpostului de Noapte nu dispunea de suficiente spații de cazare, a fost identificat un nou spațiu, situat în clădirea Colegiului Tehnic Independența Sibiu, din str. Gladiolelor, nr. 2, în care au fost cazați un număr de 18 beneficiari în regim de izolare pe perioada de stare de urgență asigurându-se pentru aceștia cele necesare (igienico-sanitare, lenjerie, îmbrăcăminte și hrană).

În conformitate cu art. 16 din *Decretul 195/2020 privind instituirea stării de urgență pe teritoriul României*, “în structurile Ministerului Afacerilor Interne, în unitățile sanitare și în serviciile de asistență socială se poate angaja fără concurs, la nevoie, pe durată determinată de 6 luni, personal contractual medical, personal auxiliar, farmaciști, personal de laborator și alte categorii de personal contractual necesare”, au fost angajate un număr de 3 persoane, în cadrul Centrului Adăpostul de Noapte și Căminul pentru Persoane Vârstnice Sibiu.

În perioada stării de urgență, personalul medical al Centrului de Servicii Comunitare a participat la anchete epidemiologice, a monitorizat un număr de 19 persoane izolate la domiciliu din punct de vedere al stării de sănătate și informare medicală.

S-a recurs foarte mult la utilizarea tehnologiei: identificarea nevoilor telefonic sau prin aplicația WhatsApp unde a fost posibil; s-au întocmit liste cu datele de contact ale farmaciilor care acceptau rețete transmise online, agenție economici care livrează masă/ alimente la domiciliu (pentru izolați și carantinați) care au fost transmise persoanelor vulnerabile sau singure.



Ca urmare a extinderii liniei telefonice de urgență, foarte multe persoane vârstnice au apelat specialiștii din cadrul centrului, solicitând ajutor pentru mai multe servicii. Aceștia au solicitat următoarele tipuri de servicii: masă caldă, alimente, efectuare cumpărături, obținere rețete/ medicamente, luare în evidență, precum și alte situații (informații privind ieșirea din izolare, ridicarea gunoierului menajer pe perioada izolării, modele de declarații, programări la servicii etc.)

De asemenea, s-au înregistrat apeluri din partea altor categorii de persoane altele decât cele peste 65 de ani, persoane care au rămas fără serviciu/ activitate și care au solicitat sprijin financiar, informații privind măsuri de prevenire răspândire COVID 19, sprijin cu alimente sau masă caldă. Toți acestia au fost sprijiniți cu informații privind acordarea venitului minim garantat sau alocații pentru susținerea familiei, privind alte beneficii sociale, sprijin prin obținerea rețetelor și cumpărarea medicamentelor de către asistentele medicale comunitare/ mediatore sanitare din cadrul DAS Sibiu, acordarea de masă caldă cu sprijinul Asociației Acord, acordarea de alimente de către Crucea Roșie Sibiu, acordare pachet cu alimente de bază de către firma de Taxi.

Persoanele cu dizabilități, care prezentau o stare de agitație cauzată de COVID 19, au fost puse în legătură cu psihologii din cadrul instituției, în vederea acordării de servicii specializate.

Menționăm că majoritatea persoanelor cu dizabilități au aparținători, cărora li s-a oferit sprijin și consiliere în toată această perioadă.

În această perioadă s-au utilizat următoarele metode și mijloace de comunicare:

- ✓ Realizarea unor materiale de identitate vizuală care au promovat serviciile acordate;
- ✓ Promovarea și informare prin mass-media locală;
- ✓ Postări pe paginile de internet ale Primăriei Municipiului Sibiu;
- ✓ Informări puse la dispoziția beneficiarilor/ angajaților pentru a fi diseminate vârstnicilor;
- ✓ Linia “Tel Verde”, internet, solicitare și transmitere documente pe e-mail, discuții pe WhatsApp.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

---

Activitatea desfășurată de personalul Direcției de Asistență Socială în colaborare cu voluntari, instituții și asociații partenere, precum și alți colaboratori din comunitate s-a dovedit a fi deosebit de eficientă în ceea ce privește comunicarea cu persoanele aflate în situație de risc și vulnerabilitate pe perioada pandemiei. Astfel au fost acoperite diverse nevoi ale acestui grup-țintă.

Referitor la eficacitate, considerăm că a fost atins scopul intervențiilor fiind preluate cu celeritate solicitările și sesizările primite din parte cetățenilor și adresate persoanelor abilitate, în scopul soluționării și monitorizării lor ulterioare. Toată activitatea desfășurată de cei implicați a avut un impact pozitiv asupra vieții beneficiarilor și comunității.

### ***Lecții învățate:***

---

Prin modul de colaborare și prin eforturile comune susținute în comunitate ale autorităților de la nivel local și organizațiilor private din domeniul social s-a putut exemplifica modalitatea în care aceste instituții/ organizații pot conlucra eficient în rezolvarea problemelor sociale pe timp de criză și să asigure servicii eficiente în mod constant persoanelor aflate în situații de risc și vulnerabilitate. Practic, în această perioadă s-au pus bazele unei rețele puternice centrate în jurul rezolvării unor probleme comune, ceea ce oferă rapiditate în intervenție și



economisirea resurselor comune, dar în primul rând oferirea unor servicii prompte și de calitate persoanelor aflate în dificultate.

De asemenea, toate schimbările survenite în cursul perioadei de pandemie au însemnat pentru întreg personalul instituției o lecție de asumare, solidaritate și responsabilitate, în vederea menținerii încrederii, autorității și prestigiului serviciului public, dar și pentru exercitarea unui management eficient în realizarea interesului public.

### **Rezultate:**

Peste 9.000 de persoane (persoane în vârstă sau cu dizabilități, persoane care se ocupă de creșterea și îngrijirea copiilor ai căror părinți sunt plecați la muncă în străinătate, cu precădere bunici, afectate de izolarea impusă de pandemia SARS-COV-2) au fost sprijinite și consiliate pentru a face față cerințelor impuse de starea de urgență, astfel:

- ✓ **428 de persoane vârstnice** au apelat specialiștii din cadrul centrului, solicitând ajutor pentru mai multe servicii (masă caldă, cumpărături, obținere rețete/ medicamente, luare în evidență, alte situații);
- ✓ **7023 de persoane** cu vârsta de peste 65 de ani fără aparținători, au fost apelate telefonic de către personalul DAS Sibiu, fiind informate despre modalitățile de prevenire a contaminării cu virusul SARS-CoV-2, despre modul de respectare a obligațiilor impuse de starea de urgență, consiliate și îndrumate telefonic cu privire la completarea declarației pe propria răspundere, necesară persoanelor care ieșeau din casă la cumpărături între orele prevăzute de Ordonanțele militare, li s-a oferit sprijin în vederea efectuării cumpărăturilor, ridicării rețetelor și procurării medicamentelor necesare;
- ✓ **134 de familii** au fost sprijinite în această perioadă dificilă, prin Biroul Protecția Copilului care a distribuit pachete cadou, constând în rechizite, produse alimentare, îmbrăcăminte, încălțăminte ș.a. persoanelor fără venituri sau cu venituri reduse, aflate în evidența DAS;
- ✓ **19 persoane izolate la domiciliu** au fost monitorizate din punct de vedere al stării de sănătate și infomare medicală;
- ✓ în perioada septembrie- decembrie personalul medical a distribuit dispoziții de carantinare către persoanele declarate contacti ai unor pozitivi COVID-19. Au fost distribuite un **număr de 10.265 de dispoziții de confirmare a carantinării**;
- ✓ **384 de persoane**, beneficiari de ajutor social, precum și a celor care au solicitat și primit masa la Cantina Municipiului Sibiu pe perioada stării de urgență, în plus față de cei care serveau masa în mod curent;
- ✓ **184 de persoane** care se ocupă de creșterea și îngrijirea copiilor ai căror părinți sunt plecați la muncă în străinătate, **cu precădere bunici**, au fost contactate telefonic care au fost informați și consiliați în vederea gestionării în situații de urgență, precum și în funcție de nevoile identificate, iar 27 de familii care întâmpinau probleme financiare au fost sprijinite în vederea obținerii serviciilor și beneficilor disponibile la nivel local.

Pentru un număr de 21 de persoane cu dizabilități cu vârsta peste 65 de ani s-a întocmit fișa de evidență a cazului și li s-a oferit sprijin în vederea efectuării cumpărăturilor, ridicarea rețetelor și procurarea medicamentelor.



✓ **215 persoane**, asistenții personali ai persoanelor cu dizabilități, au fost sunate și informate despre vulnerabilitatea persoanelor cu handicap în această perioadă.

✓ **1416 persoane** cu dizabilități/ aparținători persoane cu dizabilități, au fost apelate și cu care s-a discutat în vederea identificării problemelor cu care aceștia de confruntă în această perioadă. Persoanele cu dizabilități, care prezentau o stare de agitație cauzată de COVID 19 au fost puși în legătura cu psihologii din cadrul instituției, în vederea acordării de servicii specializate.

Astfel, prin grija și profesionalismul angajaților din cadrul DAS Sibiu, toate serviciile sociale și-au desfășurat activitatea, fără întrerupere, adaptându-și activitatea, după caz, prin mijloacele alternative de comunicare precum: telefon, WhatsApp, platforma de informații online - pe site-ul instituției etc).

### **Referințe:**

Referințe pot fi furnizate de către reprezentanții instituțiilor de interes local și județean și organizațiilor implicate, respectiv: Direcția de Sănătate Publică, Poliția Locală și Județeană, Instituția Prefectului și D.G.S.A.P.C, precum și asociațiile: Crucea Roșie - Filiala Sibiu, Asociația Creștin Ortodoxă ACORD Sibiu, Arhiepiscopia Sibiului, Asociația Caritas Mitropolitan Greco-Catolic Blaj, Asociația Diakonisches Werk Sibiu, precum și Primăria Municipiului Sibiu.

### **Linkuri:**

- ✓ <https://sibiulinimagini.ro/primaria-sibiu-pune-la-dispozitie-o-linie-telefonica-gratuita-pentru-sprijinirea-victimelor-violentei-domestice/>
- ✓ <https://sibiunews.net/primaria-municipiului-sibiu-pune-la-dispozitie-o-linie-telefonica-gratuita-pentru-sprijinirea-victimelor-violentei-domestice/>
- ✓ <https://www.oradesibiu.ro/2020/05/14/directia-de-asistenta-sociala-din-sibiu-alaturi-de-sibienii-aflati-in-situatie-dificila/>
- ✓ <https://www.europafm.ro/unde-pot-apela-batranii-pentru-ajutor-in-timpul-carantinei/>
- ✓ <https://www.tribuna.ro/banners/anunt-incepere-proiect-139830-final-pdf-6357.pdf>
- ✓ <https://www.turnulsfatului.ro/2020/06/21/COVID-19-caminul-pentru-persoane-varstnice-si-adapostul-de-noapte-vor-fi-dotate-in-vederea-prevenirii-infecarilor-174405>

Instituția Prefectului Județul Timiș  
*Șanse egale la educația sanitară. Viitorul depinde de noi!*

**Instituția:**

Instituția Prefectului Județul Timiș

**Numele Bunei Practici:**

Șanse egale la educația sanitară. Viitorul depinde de noi!

**Persoană de contact:**

Mihaela Boran, șef Serviciu

**Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:**

În România sunt localități, în special rurale, unde predomină sărăcia și unde oamenii se confruntă cu probleme în ceea ce privește accesul la sistemul sanitar. Distanța prea mare față de serviciile medicale specializate, lipsa resurselor financiare necesare sau lipsa unor mijloace de transport reprezintă piedici în special pentru populația din mediul rural.



Sănătatea este unul din domeniile în care inechitatea accesului la resurse este cea mai vizibilă. Majoritatea resurselor medicale sunt concentrate în mediul urban, mediul rural rămânând vulnerabil. Această stare de vulnerabilitate este consolidată de factori precum: lipsa educației sanitare, factori geografici, economici, etnici.



Educația sanitară, ca și orice alt tip de educație, trebuie să formeze cetățenii, să îi facă responsabili și conștienți de importanța îngrijirii preventive, pentru că o boală tratată la timp poate fi o viață salvată.

Având în vedere toate acestea, Instituția Prefectului Județul Timiș, în parteneriat cu Direcția de Sănătate Publică Timiș și Asociația Centrul de Resurse pentru Regenerare Urbană, a inițiat din anul 2013 programul “Centrul Mobil de Medicină Comunitară Banat”, un program de facilitare a accesului grupurilor vulnerabile la sistemul de sănătate. Programul pune un accent deosebit pe educația de sănătate prin activități de instruire ce abordează probleme precum: igiena personală cu accent pe igiena orală, simptomele și detectarea precoce prin palpate a cancerului de sân, simptomele și manifestarea cancerului de col uterin etc.

În cadrul Programului au fost organizate activități de instruire, deplasări ale personalului medical în comunitățile cu persoane vulnerabile și asigurarea analizelor gratuite în mediul rural.

Implementarea programului s-a făcut de-a lungul timpului prin intermediul mai multor proiecte finanțate din fonduri guvernamentale, donații fonduri județene, granturi SEE sau fonduri europene nerambursabile.

Apariția pandemiei de SARS-CoV-2 a pus presiune pe întregul sistem medical din România și ne-a arătat dimensiunea capacității acestuia și problemele cu care acesta se confruntă.

În cadrul Programului “Centrul Mobil de Medicină Comunitară Banat” au fost realizate acțiuni de informare a populației cu privire la virusul SARS-CoV-2, efectele nocive pe care acesta le poate avea asupra organismului (în special pentru persoanele vulnerabile, cum sunt persoanele în vârstă și cele care au boli cronice) și care sunt avantajele programelor de vaccinare oferite gratuit pentru toți cei care doresc să se vaccineze.



### ***Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:***

Principalul obiectiv al proiectului: asigurarea accesului la resursele de sănătate, în mod echitabil, pentru grupurile vulnerabile în vederea dezvoltării unei abordări preventive a îngrijirii sănătății.

Alte obiective ale programului:

- ✓ Educația sanitară pentru grupurile vulnerabile în vederea dezvoltării unei abordări preventive a îngrijirii de sănătate;
- ✓ Asigurarea minimului necesar de servicii de sănătate preventivă pentru toată populația județului Timiș;
- ✓ Dezvoltarea capacității administrației publice locale de a dezvolta/ încuraja îngrijirea preventivă de sănătate la nivel local.

Până în prezent, Programul Centrul Mobil de Medicină Comunitară Banat a înregistrat următoarele rezultate:

- ✓ au fost implementate în cadrul programului **12 proiecte** cu specific în asigurarea accesului echitabil la sănătate a grupurilor vulnerabile;
- ✓ au fost asistate următoarele comunități din județele Timiș și Caraș Severin, respectiv: Timișoara, Lugoj, Banloc, Cenad, Checea, Chevereșu Mare, Dudeștii Noi, Dudeștii Vechi, Iecea Mare, Jimbolia, Măguri, Periam, Pesac, Saravale, Satchinez, Sânpetru Mare, Sânnicolau Mare în județul Timiș și Răcășdia, Mircoveni și Reșița în județul Caraș-Severin;
- ✓ au fost consiliate peste **9000** de persoane din care minim **3000** au fost copii;
- ✓ au fost distribuite peste **6000** de pachete de igienă și pachete alimentare;
- ✓ au fost organizate **70** de sesiuni de instruire de sănătate;
- ✓ au fost organizate **47** de acțiuni de investigare medicală la nivel local.

#### ***Parteneriate:***

---

Direcția de Sănătate Publică Timiș, Asociația Centrul de Resurse pentru Regenerare Urbană

#### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

---

Cu ajutorul echipelor de voluntari instruite de Direcția de Sănătate Publică Timiș s-au organizat deplasări în comunitățile vizate de proiect.

#### ***Resurse utilizate/alocate (umane, financiare, logistice) Bunei Practici:***

---

- ✓ **Resurse umane:** voluntari, angajați ai Instituției Prefectului - Județul Timiș și ai Direcției de Sănătate Publică Timiș;
- ✓ **Resurse financiare:** finanțări SEE Kaufland, Act for tomorrow, Active citizens fund, Agenda Culturală a Consiliului Județean Timiș, finanțări puse la dispoziție de către Guvernul României, donații private;
- ✓ **Resurse materiale:** autoturismele instituției, infrastructura de comunicații a instituției, corturi ale Inspectoratului pentru Situații de Urgență Banat, platforma de vaccinare Profi.

#### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

---

Centrul Mobil de Medicină Comunitară Banat reprezintă o inițiativă a Asociației Centrul de Resurse pentru Regenerare Urbană, fiind inițiată în anul 2013, în colaborare cu Direcția de Sănătate Publică Timiș.

În anul 2019, Programul privind sănătatea orală a inclus peste 1000 de copii din județul Timiș care au beneficiat de sesiuni de instruire, de periute și paste de dinți.

Spre deosebire de alte programe, acesta nu a fost întrerupt de pandemia de SARS-CoV-2, pandemie care a impus reorientarea priorităților programului. Astfel că, programul și-a orientat atenția către comunitățile aflate în risc de acutizare a stării de vulnerabilitate.

În acest scop, în perioada 2020 - 2021, cu finanțări private, Act for Tomorrow, Profi România, Active Citizen Fund, Guvernul României - prin Agenția Națională pentru Romi s-au implementat și continuă să se implementeze proiecte de informare comunitară de distribuție de pachete de igienă și de alimente, organizare de centre mobile de vaccinare, asistență la deschiderea de centre de vaccinare.



Cu ajutorul echipelor de voluntari instruite de Direcția de Sănătate Publică Timiș s-au organizat deplasări în comunitățile vizate de proiect. Având în vedere situația pandemică și numărul mare de îmbolnăviri cu COVID-19, un accent important s-a pus pe asigurarea condițiilor sanitare persoanelor care au interacționat cu grupul țintă. Au fost folosite mănuși, combinezon de protecție și alte echipamente necesare protecției pentru a preveni îmbolnăvirile cu virusul SARS-CoV-2.

Deplasările în comunitate s-au efectuat cu o frecvență bilunară, asigurându-se o perioadă de minim 14 zile între deplasări ca măsură de protecție împotriva răspândirii infecției cu SARS-CoV-2.

Pe perioada acestor deplasări în comunități s-au postat informații oficiale, comunicate de către Institutul

Național de Sănătate Publică, s-au efectuat sesiuni de instruire individuale legate de normele minimale de igienă și utilizarea echipamentului de protecție (mască, mănuși), s-au distribuit pachete de igienă compuse din lighean, săpun, soluție dezinfectantă pe bază de clor și pachete cuprinzând alimente de bază.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

Pe parcursul implementării programului, Instituția Prefectului Județul Timiș a dezvoltat parteneriate cu diverse organizații neguvernamentale din județul Timiș, în vederea satisfacerii unor interese generale și realizarea unor obiective importante pentru instituție și pentru comunitate.

Programul continuă să fie implementat, în 20 localități, din două județe, având peste 9000 de beneficiari, din care minim 3000 sunt copii.

### ***Lecții învățate:***

Un om informat este mai bine pregătit pentru a face față provocărilor lumii moderne în care trăim. Un om educat este un om bine informat, care poate lua decizii în cunoștință de cauză și care nu poate fi ușor influențat sau manipulat.

Printr-o permanentă informare și legătură cu persoanele aflate în comunitățile defavorizate putem avea o populație educată, bine pregătită, inclusiv în ceea ce privește domeniul sănătății. Campaniile de informare cu privire la pandemia de SARS-CoV-2 au dus, în actualul context, la creșterea numărului de persoane vaccinate, 2 localități din Timiș fiind printre primele localități din țară cu cea mai ridicată rată de vaccinare.

### **Rezultate:**

- ✓ au fost implementate în cadrul programului 12 proiecte cu specific în asigurarea accesului echitabil la sănătate a grupurilor vulnerabile;
- ✓ au fost asistate 20 comunități din județele Timiș și Caraș-Severin;
- ✓ au fost consiliate peste 9000 de persoane din care minim 3000 au fost copii;
- ✓ au fost distribuite peste 6000 de pachete de igienă și pachete alimentare;
- ✓ au fost organizate 70 de sesiuni de instruire de sănătate;
- ✓ au fost organizate 47 de acțiuni de investigare medicală la nivel local.



### **Referințe:**

Articole, poze, videoclipuri

### **Linkuri:**

- ✓ <https://www.facebook.com/CMMCBANAT/>
- ✓ [https://debanat.ro/2020/04/200-de-pachete-cu-produse-de-igiena-pentru-comunitatile-defavorizate-din-timis\\_293368.html](https://debanat.ro/2020/04/200-de-pachete-cu-produse-de-igiena-pentru-comunitatile-defavorizate-din-timis_293368.html)
- ✓ [https://debanat.ro/2020/10/ghiozdane-si-produse-de-igiena-pentru-familii-din-medii-defavorizate-din-timis\\_309391.html](https://debanat.ro/2020/10/ghiozdane-si-produse-de-igiena-pentru-familii-din-medii-defavorizate-din-timis_309391.html)



Primăria Municipiului Timișoara  
*Proiectul covid19.primariatm.ro - proiect  
de coeziune informațională și medicală*

***Instituția:***

Primăria Municipiului Timișoara

***Numele Bunei Practici:***

Proiectul covid19.primariatm.ro - proiect de coeziune informațională și medicală

***Persoană de contact:***

Monica Pfeifer, Valentin Mureșan  
Dan Damian, expert voluntar în cadrul echipei de implementare a proiectului

***Expunerea principalei probleme identificate prin raportare la nevoile beneficiarilor:***

Pandemia SARS-CoV-2 ne-a pus pe toți în fața unor probleme cu care nu ne-am mai confruntat până acum, modul de comunicare a autorităților locale a lăsat mult de dorit, sursele de informații erau puține și se concentrau la nivel central. În luna octombrie 2020, informațiile publice cu privire la pandemie erau fragmentate între instituții, media sau pur și simplu lipseau cu desăvârșire. În lipsa unei informări corecte și pertinente, panica era ușor de instaurat în contextul manipulării informațiilor de o parte sau de alta și a lipsei unui reper informațional.

Dezinformarea pe tema Coronavirusului este una de mari proporții. Lupta împotriva dezinformării presupune un efort comun, care implică toate instituțiile atât la nivel european și național, cât și local. UE conlucrează cu platformele online pentru a le încuraja să promoveze surse oficiale, să penalizeze conținutul care se dovedește fals sau înșelător și să șteargă conținutul ilegal și pe cel care ar putea dăuna sănătății sau integrității fizice a oamenilor. Pe de altă parte, trebuie asigurate surse de informare oficiale, viabile, simple, accesibile tuturor și aici intervin autoritățile publice locale.

În altă ordine de idei, creșterea semnificativă a cazurilor grave a condus la o suprasaturare a unităților sanitare COVID, la epuizarea cadrelor medicale și la imposibilitatea monitorizării cazurilor mai puțin grave, evaluate în spital, dar care nu necesitau internarea în spital sau pentru care nu mai existau locuri în spitale. Schimbul de informații între medicii specialiști ai Spitalului de Boli Infecțioase și Pneumoftiziologie “Victor Babeș” din Timișoara și medicii de familie se rezuma la comunicarea unei scrisori medicale cu indicarea unui protocol de tratament.

Acesta este contextul în care s-a născut proiectul [Situția COVID-19 în Timișoara \(primariatm.ro\)](https://covid19.primariatm.ro) - [covid19.primariatm.ro](https://covid19.primariatm.ro) - menit să asigure:

- ✓ informarea corectă, simplă, facilă, integrată pentru timișoreni;
- ✓ implicarea cetățenilor și a voluntarilor în campanii în interesul comunității ([Oxigen pentru Timișoara \(primariatm.ro\)](https://covid19.primariatm.ro)) impuse de evoluția pandemiei în comunitatea locală;
- ✓ includerea platformei informatice „Pandemic Controller” (<https://covid19.primariatm.ro/medici-familie>), în vederea sprijinirii medicilor de familie pentru a le oferi un tratament optim pacienților pozitivi.

### **Obiectivele preconizate și rezultatele obținute:**

---

Obiectivele avute în vedere la implementarea Proiectul ”[covid19.primariatm.ro](https://covid19.primariatm.ro)-proiect de coeziune informațională și medicală” și rezultatele obținute sunt :

**Obiectiv nr. 1** - Crearea unui reper informațional, care s-a implementat cu obținerea următoarelor rezultate:

- a. Crearea unei pagini web ca sursă de informații oficiale care concentrează toate datele și informațiile de care au nevoie locuitorii Timișoarei și ai localităților periurbane în perioada stării de urgență sau în perioadele stării de alertă care au urmat (restricții, centre de testare, vaccinare);
- b. Furnizarea de date statistice cu privire la evoluția COVID-19 în Timișoara: rata de infectare, numărul de cazuri noi în ultimele 24 de ore, gradul de ocupare a paturilor ATI, numărul de persoane vaccinate;
- c. Promovarea de campanii de informare și conștientizare pentru membrii comunității locale.

**Obiectiv nr. 2** - Facilitarea implicării societății civile în această luptă comună a noastră, a tuturor, s-a implementat cu obținerea următoarelor rezultate:

- a. Implementarea proiectului „Oxigen pentru Timișoara”, prin care s-au achiziționat concentratoare de oxigen și pulsoximetre;
- b. Crearea unui sistem prin care aceste concentratoare de oxigen și pulsoximetre se pun la dispoziția pacienților cu COVID-19 care au nevoie de oxigenoterapie și sunt tratați la domiciliu sub supravegherea medicilor de familie;
- c. Promovarea de campanii de conștientizare și de asumare pentru membrii comunității locale;
- d. Sprijinirea persoanelor aflate în dificultate de către membrii comunității locale în mod voluntar.

**Obiectiv nr. 3** - Digitalizarea serviciilor de sănătate prin dezvoltarea și atașarea unei platforme de telemedicină, obiectiv implementat cu următoarele rezultate:

- a. Înglobarea platformei de telemedicină „Pandemic Controller”, care creează o legătură profesională digitală între medicii din Spitalul de boli infecțioase și pneumoftiziologie ”Victor Babeș” Timișoara și medicii de familie;
- b. Asigurarea sănătății comunității prin intermediul platformei de telemedicină, care asigură mijloacele necesare de anticipare și de gestionare a schimbărilor și de pregătire pentru a răspunde la crizele de sănătate actuale și viitoare, dezvoltarea și implementarea de politici de monitorizare, raportare și investigare a evoluției bolii.

### ***Parteneriate:***

În acest context pandemic, s-a constituit un parteneriat strategic între administrația publică locală - cetățeni - societate civilă cu scopul asigurării și îmbunătățirii stării de sănătate a membrilor comunității. Primăria Municipiului Timișoara, Spitalul de Boli Infecțioase și Pneumoftiziologie “Victor Babeș” din Timișoara, asociația City Doctors au conlucrat voluntar în beneficiul bolnavilor COVID-19.

### ***Implicarea cetățenilor și/ sau voluntariat:***

La parteneriatul deja creat s-au alăturat medici devotați, societatea civilă, organizații neguvernamentale, cetățenii orașului, dând dovadă de coeziune socială și umanitară, mobilizându-se impecabil, contribuind exemplar și intens în cadrul acestui proiect. Amintim aici medicii din cadrul Spitalului de Boli Infecțioase și Pneumoftiziologie “Victor Babeș” din Timișoara, Societatea Română de Anestezie și Terapie Intensivă, medicii de familie, Societatea de Medicină de Familie Timiș, reprezentanți ai patronatelor medicilor de familie și ai asociației pentru protecția pacienților, ONG-urile: Alergotura, AnticovidTM, BanatIT, Centrul Cultural Plai, CivicTM, Civicultura, Code for Romania, Fundația Județeană pentru Tineret, Fundația Comunitară Timișoara, RescueTM, Școala Mamei Junior, VentilaTM și cetățenii minunați ai acestui oraș cărora le purtăm un imens respect și le mulțumim.

Proiectul oferă posibilitatea ca toți cei interesați și implicați în viața orașului să contribuie la bunăstarea celorlalți prin crearea unui mecanism care asigură legătura dintre ofertele de ajutor cu nevoile comunității în contextul pandemic existent.

### ***Resurse utilizate/alocate (umane, financiare, logistice) Bunei Practici:***

Resursele utilizate sunt aceleași ca în toate proiectele: umane, financiare și tehnice/ logistice, cu proveniență internă și externă. Pentru a avea o vedere mai sistematizată asupra tipurilor de resurse utilizate/ alocate, avem în vedere clasificarea în: resurse hard și resurse soft. Resursele hard în cadrul acestui proiect se împart în: resurse fizice - echipamentele necesare și resurse financiare. Resursele soft includ: resurse umane - oameni, abilități, competențe, cunoștințe și resurse intangibile - informații, reputație, prestigiu.

Nici una dintre aceste resurse nu trebuie privită ca fiind superioară alteia și, în consecință, nici una nu trebuie neglijată sau uitată. Reușita acestui proiect se datorează și echilibrului stabilit între toate aceste tipuri de resurse - asigurat de administrația publică locală. Dar motorul a fost spiritul oamenilor implicați în proiect și legăturile stabilite între aceștia care au determinat înlănțuirea pașilor și atingerea obiectivelor preconizate într-un timp foarte scurt, cu un volum redus de resurse financiare și tehnice.

### ***Implementarea Bunei Practici - durata, activități, management, comunicare:***

Ideea proiectului de coeziune informațională și medicală, [covid19.primariatm.ro](http://covid19.primariatm.ro), s-a născut în luna octombrie 2020 într-un context mai larg

al schimbării de paradigmă asupra administrației publice locale, caracterizată prin reformarea sistemică cu impunerea unui set de reguli bazate pe competență, respect și deschidere față de comunitate, la care s-a adăugat, așa cum am arătat mai sus, existența unui vid informațional concertat și concentrat, cu impact major în societate.

Prin efortul susținut al echipei de proiect, în 3 noiembrie 2020 s-a lansat site-ul *covid19.primariatm.ro*. Necesitatea unei informări corecte era una reală în comunitate, indicatorul - martor fiind numărul de vizitatori: în data lansării site-ul a fost vizitat de 22.300 utilizatori. Numărul de vizitatori este un barometru real al importanței proiectului pentru comunitate (locuitorii municipiului Timișoara și ai zonei periurbane), iar până astăzi site-ul are 2,3 milioane de vizitatori, evoluția acestuia de la lansare până în prezent fiind mai mult decât edificatoare:

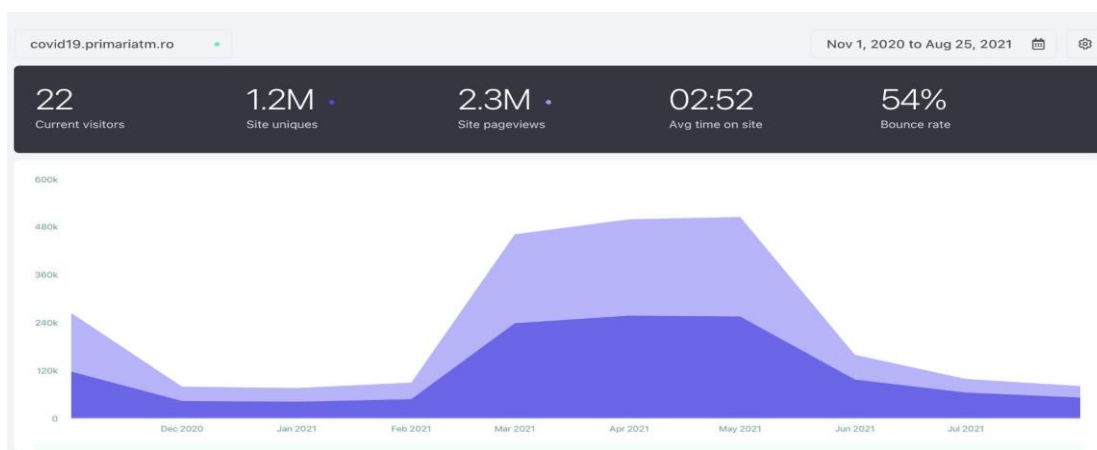


Figura 1 - Statistica utilizării site-ului COVID-19

Importanța pentru comunitate a determinat îmbunătățirea continuă a site-ului, integrarea unor informații suplimentare, astfel încât să asigurăm o sursă de informare corectă, imparțială, actualizată și integrată pentru timișoreni. Totodată, am dezvoltat și am integrat proiecte adiacente extrem de importante: proiectul Oxigen pentru Timișoara și platforma Pandemic Controller.

Pagina web <https://covid19.primariatm.ro> oferă următoarele tipuri de informații :  
 - date statistice actualizate zilnic cu privire la evoluția COVID-19 în Timișoara cu indicarea rata de incidență, numărul de cazuri noi în ultimele 24 de ore, gradul de ocupare a paturilor ATI, numărul de persoane vaccinate (Fig.2)



Figura 2 - Exemplu cu sumarul evoluției COVID-19 în Timișoara

- un ghid ușor de urmat în cazul suspiciunii infectării cu COVID-19 (Fig.3) cuprinzând măsurile care trebuie luate dacă s-a intrat în contact cu o persoană suspectă/ confirmată cu COVID-19, dacă persoana prezintă simptome ușoare/ acute specifice infectării cu COVID-19.

**Ce trebuie să fac?**

	<b>Nu am simptome</b> și nu am intrat în contact cu vreo persoană suspectă/confirmată cu COVID-19		Port mască, mă spăl des pe mâini, păstrez distanța de 2 metri față de alte persoane și evit aglomerațiile.
	<b>Am intrat în contact cu o persoană suspectă de COVID-19</b> însă nu am simptome și am respectat regulile de distanțare fizică		Mă protejiez și evit pe cât posibil contactul cu alte persoane până la aflarea rezultatului persoanei suspecte.
	<b>Am simptome ușoare</b> tuse, febră — cu toate că nu am intrat în contact cu o persoană suspectă/confirmată cu COVID-19		Sun medicul de familie sau un <b>centru de permanență</b> și evit deplasările în spațiile publice.
	<b>Am simptome acute</b> debut brusc cu cel puțin unul din următoarele simptome: tuse, febră, dificultate în respirație		Sun <b>imediat la 112!</b>
	<b>Am intrat în contact direct cu o persoană confirmată cu COVID-19</b> însă nu am simptome sau am simptome ușoare		Nu părăsesc domiciliul, sun medicul de familie sau un <b>centru de permanență</b> .
	<b>Am primit rezultat pozitiv la test</b> indiferent dacă am sau nu simptome		Nu părăsesc domiciliul, sun medicul de familie sau un <b>centru de permanență</b> .

Tel. permanență DSP Timiș 0728 985 727 pentru informații și sesizări privind situații epidemiologice     
 Sesizări de încălcare 0800 800 165 a normelor de protecție sanitară     
 Linie de asistență 0256 981 cazuri sociale și pers. peste 65 de ani fără susținători

Figura 3 - Exemplu cu instrucțiuni pentru cetățeni

- sinteză a restricțiilor în vigoare la data accesării, cu facilitarea accesului la un set de date impuse de cadrul legislativ, dar și la documentele utile necesare (Fig.4 si Fig. 5)

Noiembrie 2020

August 2021

Sumar restricții în vigoare	Documente utile	Sumar restricții în vigoare	Documente utile
<p><b>Circulația interzisă</b> Circulația și staționarea în spațiile publice, din interiorul zonei carantinate, a persoanelor este interzisă, cu excepția motiveilor bine justificate, pe baza declarației pe onoare /așezării legitimei de serviciu sau a <a href="#">adeverinței eliberate de angajator</a>.</p> <p><b>Școli, grădinițe, creșe</b> Toate instituțiile de învățământ vor fi închise, funcționând în regim „online”.</p> <p><b>Cumpărături</b> În funcție de vârstă, cumpărăturile pentru necesitățile de bază sau profesionale se pot face între orile: sub 65 ani 06:00-10:00 13:00-20:00 peste 65 ani 10:00-13:00 Benzinăriile pot avea în continuare program non-stop.</p> <p><b>Sâmbătă și duminică</b> centrele comerciale/mall-uri vor fi <b>închise</b>. În cadrul acestora rămânând deschise doar magazinele alimentare, farmaciile, curățitoriile și magazinele care vând mâncare pentru animalele de companie. Comerțurile cu livrare la domiciliu vor fi în continuare posibile.</p> <p><b>Activitate fizică</b> Sunt permise deplasările scurte în <b>aproapele locuinței</b> legate de activitatea fizică individuală a persoanelor (cu excluderea oricăror activități sportive de echipă). Sunt <b>interzise</b> toate activitățile și competițiile sportive, individuale sau colective, care se desfășoară în <b>spații închise sau deschise</b>, inclusiv săli de fitness, cu excepția evenimentelor profesionale organizate de federațiile de profil.</p> <p><b>Tranzitarea zonei carantinate</b> Se permite tranzitarea zonei carantinate de către persoanele care nu au domiciliul pe raza acestora, fiind interzisă oprirea în localități. <a href="#">Varianța actualizată (text actualizat)</a> 1. DN 6 Remetea Mare-Centura Ostroiea a municipiului Timișoara-DN 691-urseni pe Autostrada A1; 2. DN 6 Remetea Mare-Centura Ostroiea a municipiului Timișoara-DN 69-Drum legătura Calea Arabului-Calea Torontalului -DN 6 Timișoara-Sâmbăntza Mare; 3. DN 59 Jabeș-DJ 8338 Ledling-Stomora Roman-DJ 592A Olvești- Secolui Turcoș-DJ 592 Butic;</p> <p><b>Circulația în interiorul localităților</b> În interiorul localităților se interzice circulația persoanelor în grupuri plătinate mai mari de 6 persoane care nu aparțin aceleiași familii, precum și formarea unor assemnea grupuri.</p> <p><b>Mască obligatorie în toate spațiile publice</b> Purtarea măștii de protecție este obligatorie pentru toate persoanele care au împlinit vârsta de 6 ani în spațiile publice închise sau deschise, în mijloacele de transport în comun sau la locul de muncă. Mască trebuie purtată astfel încât să <b>acopere nasul și gura</b>. Ca excepție, în afara zonelor de trafic pietonal și în zona 2 metri față de alte persoane este permisă folosirea măștii pentru <b>activități sportive individuale</b> sau, pentru perioade scurte de timp, în centrele culturale, comerțurile de produse alimentare sau sălile în afara terenelor.</p>	<p><a href="#">Măști pentru protecție</a></p> <p><a href="#">Declarație pe onoare /așezării legitimei de serviciu de zi cu zi</a> Necesară în perioada carantinei pentru circulația în afara locuinței/școlii/locului de muncă între 0:00-22:00</p> <p><a href="#">Adeverință angajator pe timp de zi</a> Necesară în perioada carantinei pentru circulația în afara locuinței/școlii/locului de muncă între 0:00-22:00</p> <p><a href="#">Declarație/adeverința pot fi prezentate pentru control și pe telefon/tabletă, cu condiția ca pe documentul prezentat să existe semnătura autografă (de mână) și data la care a fost redactat.</a></p> <p><a href="#">Declarație pe onoare /așezării legitimei de serviciu de zi cu zi</a> Necesară în perioada carantinei între 22:00-6:00</p> <p><a href="#">Adeverință angajator pe timp de noapte</a> Necesară în perioada carantinei între 22:00-6:00</p>	<p><b>Circulația permisă inclusiv pe timpul nopții</b> Circulația persoanelor este permisă la orice oră, fără restricții.</p> <p><b>Magazinele au program normal</b> Operatorii economici își pot desfășura activitatea până la ora 24.</p> <p><b>Activitate fizică permisă și în spații închise</b> Este permisă activitatea operatorilor economici desfășurată în spații închise în domeniul sălilor de sport și/sau fitness, cu obligația de a respecta normele de prevenire stabilite prin ordinul comun al ministrului Sănătății și sportului și al ministrului Sănătății.</p> <p><b>Timp liber</b> Se reia activitatea desfășurată în spații închise a operatorilor economici licențiați în domeniul jocurilor de noroc. Este permisă activitatea restaurantelor și a cafenelelor din interiorul hotelurilor, pensiunilor sau altor unități de cazare este permisă fără a depăși 50% din capacitatea maximă a spațiului. Este permisă organizarea și desfășurarea activității în cadrul cinematografele, instituțiilor de spectacole și/sau concertice, cu participarea publicului până la 50% din capacitatea maximă a spațiului.</p> <p><b>Activități în grup</b> Circulația în grupuri plătinate: maxim 6 persoane (care nu sunt din aceeași familie) /activități în aer liber: maxim 10 persoane (care nu toculesc împreună)</p> <p><b>Mască obligatorie în anumite spații publice</b> Purtarea măștii de protecție este obligatorie pentru toate persoanele care au împlinit vârsta de 6 ani în spațiile închise, dar și în anumite spații deschise: în stațiile pentru transportul în comun, piețe, târguri și zone în care sunt desfășurate minguri, demonstrații, procesiuni, concertice, sau alte tipuri de întâlniri, pe perioadele desfășurării acestora, precum și alte zone cu potențial de aglomerație. Mască trebuie purtată astfel încât să <b>acopere nasul și gura</b>. Ca excepție, în afara zonelor de trafic pietonal și în zona 2 metri față de alte persoane este permisă folosirea măștii pentru <b>activități sportive individuale</b> sau, pentru perioade scurte de timp, în centrele culturale, comerțurile de produse alimentare sau sălile în afara terenelor.</p> <p><b>Cum se stabilește carantina zonală?</b> Procedura necesară prin <a href="#">legea nr. 25/2021</a> pentru carantina zonală este următoarea: 1. Direcția de Sănătate Publică (DSP) trimite o analiză pe baza meteoepidemiologiei și propune carantinarea zonelor ministerului Național de Sănătate Publică (NSP) 2. NSP evaluează analiza de situație locală propusă de către DSP 3. NSP avizează sau nu propunerea DSP 4. NSP, în cazul avizării favorabile, o transmite Comitetului Județean pentru Situații de Urgență (CJSUJ) 5. CJSUJ decide 6. Șeful Departamentului pentru Situații de Urgență instituie, prin ordin, carantina zonală Metodologia pentru carantină include mai multe condiții decât rata de infectare de peste 6 la mie de locuitori, cum ar fi, spre exemplu, criteriul demografic: care este procentul din populație peste 65 ani.</p>	<p><a href="#">Declarație pe onoare /așezării legitimei de serviciu de zi cu zi</a> Necesară în perioada carantinei pentru circulația în afara locuinței/școlii/locului de muncă între 0:00-22:00</p> <p><a href="#">Adeverință angajator pe timp de noapte</a> Necesară în perioada carantinei pentru circulația în afara locuinței/școlii/locului de muncă între 22:00-6:00</p> <p><b>Scenarii</b> <b>Scenariul verde</b> 1-3 cazuri/1000 de locuitori Timpul în care se poate recupera cu 0,44 cazuri/1000 de locuitori</p> <p><b>Scenariul galben</b> 1-3 cazuri/1000 de locuitori</p> <p><b>Scenariul roșu</b> +3 cazuri/1000 de locuitori</p> <p><b>Reglementări</b> <a href="#">Hotărârea Guvernului nr. 20 din 25.03.2021</a> privind declararea unor izbucniri necesare a fi aplicate în contextul pandemiei de COVID-19</p>

Figura 4 - Exemplu restricții în noiembrie 2020

Figura 5 - Exemplu restricții în august 2021

- informații actualizate despre centrele de testare și centrele de permanență (Fig.6) menite să degreveze unitățile de primiri urgențe ale spitalelor de cazurile ușoare sau cazurile nonCOVID.

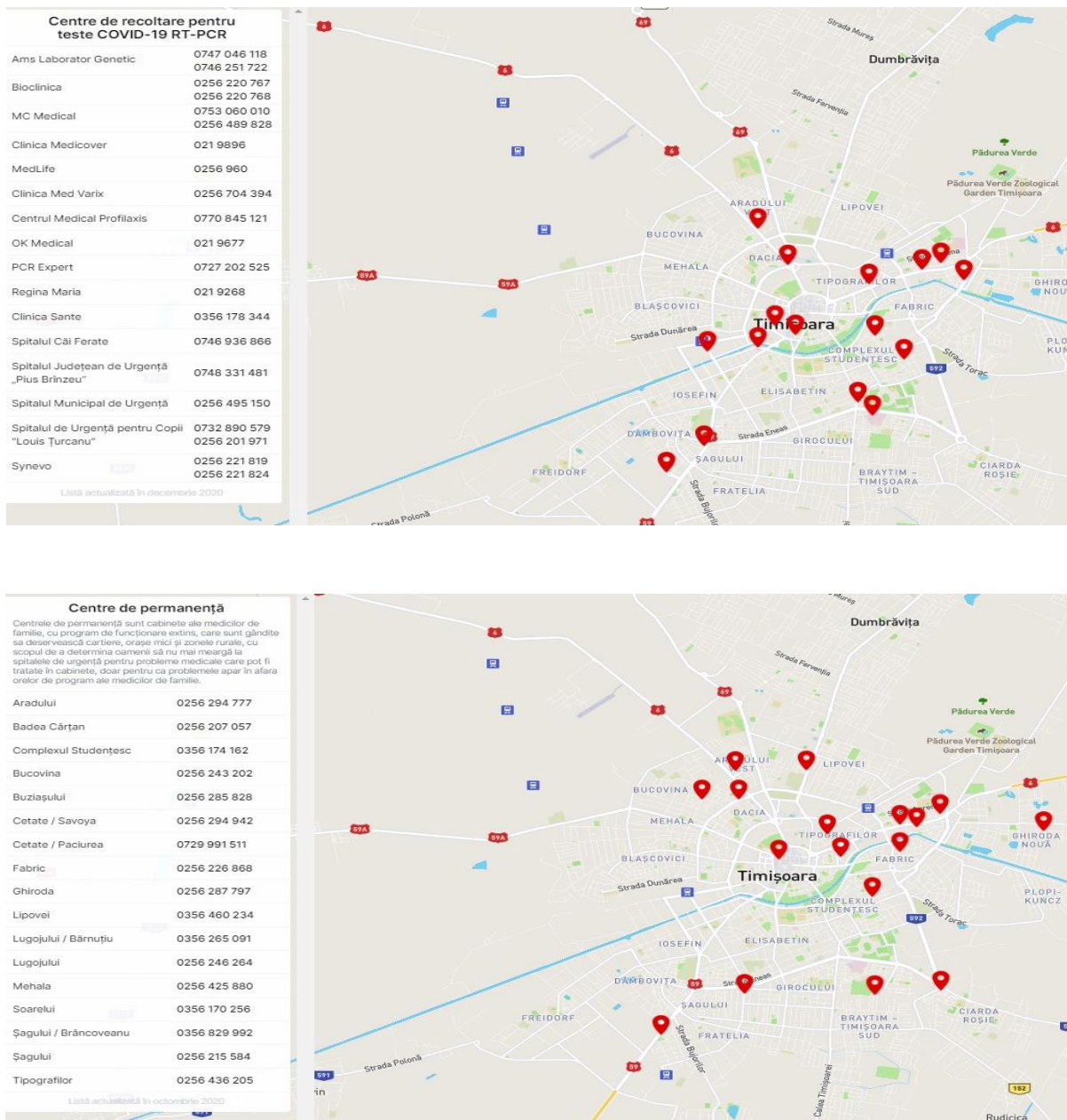


Figura 6 - Harta centrelor de testare și de permanență din Timișoara

- Dat fiind succesul site-ului, acesta a fost dezvoltat cu oferirea de informații cu privire la campaniile de vaccinare: cum, când și unde se poate face programarea pentru vaccinare, facilitarea accesului la site-uri dedicate și numerele de telefon pentru efectuarea programării, informații despre centrele de vaccinare. (Fig.7). Apoi, tot acest site a servit drept liant între persoanele care doreau să lucreze în cadrul centrelor de vaccinare (ca

personal medical sau pentru registratură) și autoritatea publică locală, oferindu-le posibilitatea înscrierii într-o listă de selecție. (Fig.8)

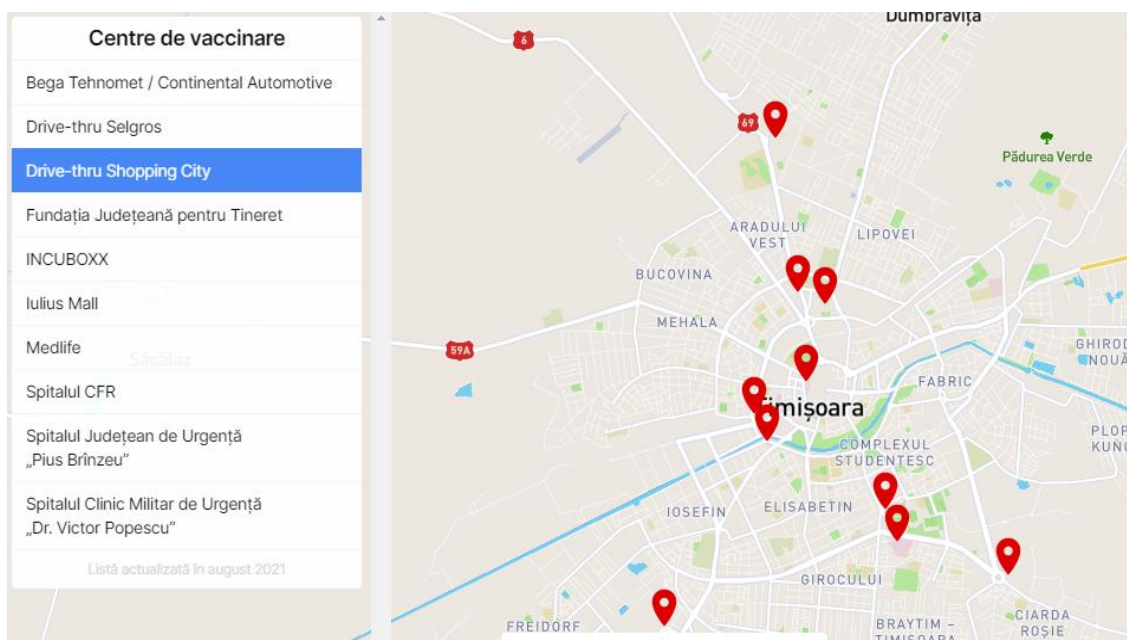


Figura 7 - Harta cu centre de vaccinare în Timișoara

## Campania de vaccinare

Este în desfășurare etapa a III-a de vaccinare, deschisă populației generale.

**Cum mă vaccinez?**

- fără programare:
  - persoanele **peste 60 ani** -- pe tot parcursul programului centrelor
  - persoanele **sub 60 ani** -- după ora 14:00
- Programare online prin platforma Vaccinare COVID-19
- programare **telefonică** prin call-center-ul platformei de vaccinare: [021 4144456](tel:0214144456) sau [021 4144425](tel:0214144425)
- programare printr-un **medic de familie**
- Persoanele peste 65 de ani, cazurile sociale sau persoanele nedepasabile pot fi programate **telefonic** prin Direcția de Asistență Socială a Municipiului Timișoara: [0356 406517](tel:0356406517)

Persoanele care doresc să lucreze în cadrul centrelor de vaccinare (ca personal medical sau pentru registratură) se pot înscrie într-o listă de selecție:

Înscriere personal medical / registratură

Figura 8 - Formular de programare vaccinare și înrolare personal medical

- O zonă dedicată implicării societății civile și comunității care este, de fapt, o zonă de întâlnire a necesităților reale ale spitalelor, ale persoanelor infectate, cu disponibilitatea de ajutor a comunității, cu oferirea posibilității de implicare dedicată (Fig.9).

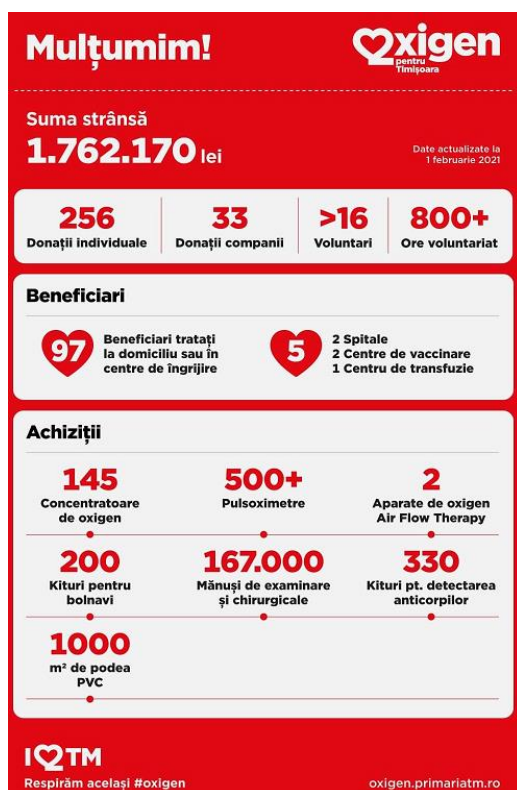


Figura 9 - Oxigen pentru Timișoara

Astfel s-a născut proiectul #Oxygen-<https://oxigen.primariatm.ro>, proiect prin intermediul căruia s-au achiziționat concentratoare de oxigen și pulsoximetre care se pun la dispoziția pacienților cu COVID-19 care au nevoie de oxigenoterapie și care sunt tratați la domiciliu sub supravegherea medicilor de familie.

Cum funcționează proiectul “Oxygen pentru Timișoara”?

Echipamentele medicale achiziționate prin acest proiect sunt distribuite pentru utilizare la domiciliu în următoarele situații:

a) În urma prezentării la serviciul de triaj de la Spitalul „Victor Babeș” Timișoara, medicii au decis că nu este necesară internarea, ci monitorizarea la domiciliu cu ajutorul unui pulsoximetru, iar pentru unele cazuri terapie cu oxigen cu ajutorul unui concentrator de oxigen;

Persoana este înscrisă de către personalul medical în aplicația Pandemic Controller și intră sub supravegherea medicului de familie.

b) În urma internării într-o unitate medicală din Timișoara (Spitalul Victor Babeș din Timișoara sau altă unitate medicală suport SARS-CoV-2) starea este stabilă și permite externarea cu condiția monitorizării la domiciliu cu ajutorul unui pulsoximetru, iar pentru unele cazuri terapie cu oxigen cu ajutorul unui concentrator de oxigen;

Persoana este înscrisă de către personalul medical în aplicația Pandemic Controller și intră sub supravegherea medicului de familie.

c) În urma confirmării infectării SARS-CoV-2 și a supravegherii de către medicul de familie, acesta prescrie monitorizarea cu ajutorul unui pulsoximetru și pentru cazuri atent fundamentate, terapia cu oxigen la domiciliu. Medicul de familie completează formularul de solicitare. Au prioritate persoanele aflate în instituții sociale sau medicale declarate ”focar activ” de către Direcția de Sănătate Publică Timiș.

d) Cum se returnează echipamentul?

Medicul de familie sau pacientul anunță telefonic sau prin email eliberarea echipamentului.

Pacientul va pregăti pentru returnare:

- ✓ pungă de plastic cu echipamentul primit în ambalajul original (dacă este un pulsoximetru);



- ✓ un sac de plastic cu echipamentul primit în ambalajul original (dacă este un concentrator de oxigen), cu excepția elementelor de unică folosință (tuburi de plastic, bol de umidificare a aerului);
- ✓ pungă de plastic cu elemente de unică folosință (tuburi de plastic, bol de umidificare a aerului).

Coletele pregătite în acest mod vor fi ridicate de către persoane autorizate care le vor sigila și se va semna un proces-verbal de preluare.

Echipamentele sunt transportate la o unitate medicală pentru igienizare, dezinfectare și schimbarea filtrului HEPA al concentratorului de oxigen. Elementele de unică folosință vor intra într-un circuit de neutralizare pentru deșeuri medicale.

Echipamentele vor deveni disponibile pentru următorii beneficiari.

În directă corelare cu acest proiect, s-a înglobat platforma de telemedicină „Pandemic Controller” (Fig.10) care creează o legătură profesională digitală între medicii din spital și medicii de familie în beneficiul pacienților. Platforma poate fi accesată aici: <https://covid19.primariatm.ro/medici-familie>. Medicul de familie devine legătura între comunitatea pacienților infectați cu COVID-19 și comunitatea medicală și spitale.

Pentru alte detalii legate de folosirea aplicației, vă rugăm să ne scrieți pe adresa de e-mail: [pandemic.controller@citydoctors.ro](mailto:pandemic.controller@citydoctors.ro).

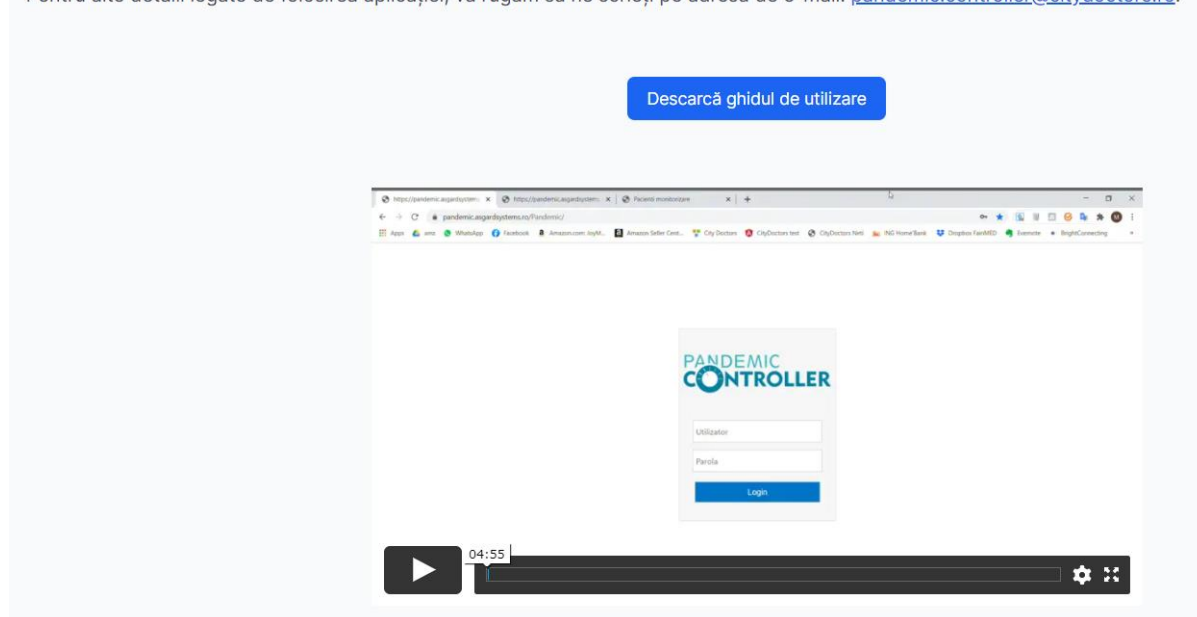


Figura 10 - Pagina de pandemic controller pentru medici de familie

Doctorul Virgil Musta a inițiat proiectul Pandemic Controller prin dezvoltarea platformei City Doctors, iar motto-ul dumnealui este mai mult decât semnificativ: ”Platforma este concepută pentru a salva vieți. Dacă salvăm o singură viață, este deja un pas”. Platforma a fost integrată în proiectul municipalității și a fost prezentată publicului în data de 23 noiembrie 2020. Platforma se bazează pe conceptul de “spital din afara spitalului” și presupune monitorizarea și tratarea pacienților cu forme medii sau ușoare de COVID-19 care

au fost evaluați de medicii Spitalului de Boli Infecțioase “Victor Babeș” din Timișoara, dar care nu doresc să se interneze sau care nu pot fi internați nefiind paturi disponibile. Această platformă a fost gândită pentru situația în care sistemul de sănătate va fi copleșit de un număr mare de infectați cu SARS-CoV-2.

Este un proiect unic în țară (**fiind în evaluare la Organizația Mondială a Sănătății pentru a fi dat ca exemplu de bună practică în pandemie**). Toți pacienții care se prezintă pentru evaluare la spital sunt introduși pe această platformă, indiferent dacă ei necesită sau nu spitalizare. În funcție de parametrii introduși, platforma poate stabili dacă este o formă ușoară, medie sau severă. Formele severe sunt reținute în spital, dar foarte mulți pacienți, chiar cu forme medii, refuză internarea. Aceștia trebuie să beneficieze de sprijinul medicilor de familie care să-i monitorizeze, să vadă dacă au nevoie de oxigen, pentru că, dacă se pierde acel moment, pacienții vor veni decompensați la spital, iar șansele de supraviețuire sunt foarte mici. Medicii de familie vor fi semnalizați prin platforma online despre pacientul care a ajuns în respectiva fază.

Platforma oferă informații legate de Fișa Pacientului și recomandări automate legate de stadiul bolii, tratamentul aferent și atenționările specifice.

Toate informațiile sunt în continuă actualizare, sunt adaptate pentru medicii de familie, recomandările fiind făcute ținând cont de protocolul național și de experiența concretă a domnului doctor Virgil Musta în tratarea pacienților Covid 19. Medicii de familie care monitorizează pacienții acasă vor anunța pe platformă cine și unde are nevoie de oxigen, după simptomele deja incluse într-un scor stabilit pe platformă (febră, tuse, dureri de cap, pierderea gustului și a mirosului, mialgii etc.) făcându-se astfel legătura cu proiectul Oxigen pentru Timișoara.

Înscrierea pe platformă a fost și este opțională pentru medicii de familie din Timiș. Aceștia au fost anunțați prin e-mail despre beneficiile platformei și odată înscrisi primesc o parolă care le va da acces la datele privind starea propriilor pacienți bolnavi de COVID-19, doar „ai lor”, nu și cei tratați de alți medici, pentru a fi respectate protocoalele GDPR.

### ***Eficiență, eficacitate și impact:***

În cadrul proiectului covid19.primariatm.ro, proiect de coeziune informațională și medicală, vorbim de numărul de vieți salvate, de numărul de îmbolnăviri evitate, de numărul de medici instruiți, valori care pot fi cuantificate și matematic (a se vedea rezultatele numerice), dar adevărata cuantificare stă în revenirea la valorile fundamentale ale societății moderne, la umanitate, la credința că fiecare viață salvată contează. Emoțional, eficiența, eficacitatea și impactul constau în oamenii dragi pe care îi avem încă lângă noi, oameni care fac parte din comunitatea noastră.

Eficiența rezidă din maximizarea rezultatelor prin raportare la resursele utilizate limitate și minimale, compensate de mult entuziasm și voluntariat.

Eficacitatea este fără echivoc: prin implementarea proiectului cetățenii Timișoarei au avut acces la informații corecte, s-au programat la testare, la vaccinare, au beneficiat de concentratoare de oxigen și pulsoximetre, au putut fi monitorizați de către medicii de familie, toate contribuind la creșterea nivelului de satisfacție al acestora față de administrație și față de sistemul sanitar, precum și salvarea de vieți omenești.

Impactul proiectului se răsfrânge asupra întregii comunității, pe toate cele 3 paliere pe care s-a dezvoltat proiectul. Mai multe administrații publice locale au fost interesate de proiectul de față în vederea implementării la nivelul comunităților lor, astfel încât putem spune că impactul a depășit ținta targetată - locuitorii municipiului Timișoara.

### ***Lecții învățate:***

---

Lecțiile învățate sunt extrem de simple:

1. distanțarea socială a condus la dezvoltarea unor soluții digitale la care înainte nu ne-am fi gândit - telemedicina fiind astăzi parte a realității;
2. puterea unei comunități stă în oamenii care o formează, iar într-o situație de criză, avem responsabilitatea de a ne pune în slujba comunității;
3. o comunitate informată este o comunitate protejată, iar dezinformarea nu poate opera decât acolo unde există o breșă informațională.  
Cum cântam când eram copii: ”Unde-s doi puterea crește și dușmanul nu sporește.”? Chiar dacă virusul=dușmanul este unul crud și nemilos, nu ne-a învins datorită eforturilor făcute împreună (mici, dar importante: purtarea măștii, protejarea celor bătrâni, respectarea regulilor, vaccinarea, voluntariatul, donații, punerea în comun a cunoștințelor, a abilităților, a competențelor, susținerea medicilor). Informându-ne corect, ne-am protejat pe noi și familiile noastre, pe vecini, pe colegi. Puterea exemplului contează și atunci dezinformarea a fost destul de mult limitată în comunitatea noastră.
4. Sistemul sanitar merită mai multă atenție și mai mult respect.  
Dacă am fi conștienți de eforturile medicilor, de cât de mult îi putem ajuta prin gesturi simple, poate presiunea pe sistemul sanitar nu ar mai fi la fel de mare.
5. Coeziunea socială există, nu e o poveste și proiectele implementate de noi nu ar fi fost posibile în lipsa ei.

### ***Rezultate:***

---

Matematic vorbind site-ul <https://covid19.primariatm.ro> a avut 2,3 milioane de vizitatori, dar oare câți oameni au fost salvați prin informațiile corecte puse la dispoziție, prin facilitarea testării într-o fază incipientă, prin programarea la vaccinare?!

Matematic vorbind, prin proiectul <https://oxigen.primariatm.ro> s-au strâns 1.762.170 lei cu care s-au achiziționat 145 de concentratoare de oxigen, peste 500 de pulsoximetre, 2 aparate de airflow therapy, 200 kituri pentru bolnavi, 330 de kituri pentru detectarea de anticorpi, dar oare câți oameni au fost salvați prin contribuția fiecăruia dintre noi ?!

Matematic vorbind, pe platforma Pandemic Controller, parte a proiectului de față, <https://covid19.primariatm.ro/medici-familie>, în prezent sunt înscrși peste 300 de medici de familie care folosesc aplicația și peste 3.700 de pacienți care au fost tratați cu ajutorul acestei aplicații și vindecați.

Date fiind obiectivele propuse și rezultatele obținute cu impact semnificativ asupra comunității locale, posibilitatea de multiplicare a bunei practici în cadrul altor comunități nu este doar probabilă, ci și posibilă. Deja platforma Pandemic Controller se implementează la nivelul municipiului Arad, dorindu-se

implementarea ei cel puțin în toate orașele mari din județele din Banat, astfel încât tot mai mulți medici de familie să aibă acces la fișele propriilor pacienți infectați cu COVID-19, evaluați în cadrul Spitalului Victor Babeș Timișoara, mai ales că se preconizează ca valul 4 al pandemiei să fie mult mai puternic și cu o virulență crescută. La fel, mecanismul și modalitatea de punere la dispoziție a concentratoarelor de oxigen și a pulsoximetrelor se doresc a fi replicate și în alte localități, fiind facile și rapide. Sursele de informații oferite au fost și ele luate în considerare de alte UAT-uri la dezvoltarea propriilor site-uri.

Având în vedere modul în care a fost construit proiectul covid19.primariatm.ro - proiect de coeziune informațională și medicală, putem concluziona că este viabil și va produce efecte pe toată perioada pandemiei, necesitând doar actualizarea datelor introduse (până în prezent s-au realizat 572 de actualizări care au vizat linii de cod, text sau date statistice). Medicii din Spitalul Victor Babeș introduc în continuare fișele pacienților în sistem. Se dorește cooptarea și a celorlalte unități sanitare care diagnostichează/ tratează pacienți COVID-19 din Timișoara în cadrul proiectului, astfel încât să fie incluse cât mai multe fișe de pacient și cât mai mulți dintre pacienți să beneficieze de asistență medicală de specialitate prin intermediul medicilor de familie, limitându-se astfel numărul de cazuri grave care ajung în spital. Astfel, acest proiect propus ca bună practică, va continua să producă efecte benefice asupra stării de sănătate a comunității locale și pe viitor.

Proiectul a fost luat în considerare de Organizația Mondială a Sănătății pentru a fi dat exemplu de bună practică pentru combaterea efectelor covid19 prin participarea comunității.

### **Referințe:**

---

- ✓ [Aplicația Pandemic Controller, implementată la Timișoara, evaluată de OMS pentru a fi dat exemplu de bune practici | adevarul.ro](#)
- ✓ <https://www.g4media.ro/un-proiect-medical-din-timisoara-de-tratare-a-pacientilor-cu-COVID-19-in-atentia-oms-pentru-a-fi-dat-exemplu-de-bune-practici.html>

### **Linkuri:**

---

- ✓ <https://covid19.primariatm.ro>
- ✓ <https://oxigen.primariatm.ro>
- ✓ <https://covid19.primariatm.ro/medici-familie>

## LISTA BUNELOR PRACTICI ÎNSCRISE ÎN COMPETIȚIE

### Pilonul I - Digitalizarea - soluții integrate pentru o administrație inteligentă

**1. Instituția Prefectului Județul Bihor**

*Digitalizare: Implementare sistem audio și videoconferință cu administrațiile locale și instituțiile publice din județul Bihor*

**2. Consiliul Județean Brașov**

*Program digitalizare administrativă*

**3. Primăria Comunei Cristian, județul Brașov**

*Eficientizarea activității compartimentului de urbanism și amenajarea teritoriului prin utilizarea resurselor tradiționale în metode specifice digitalizării, în scopul unui serviciu public de calitate care valorifică resursa timp*

**4. Agenția Națională pentru Plăți și Inspecție Socială**

*Strategia de digitalizare și automatizare robotizată a procesului de acordare a indemnizațiilor de sprijin, gestionate de ANPIS pe perioada pandemiei de Covid-19*

**5. Poliția Locală Sector 2**

*Implementarea unui sistem de analiză video ce utilizează inteligență artificială*

**6. Primăria Sector 2**

*Eficientizarea activității privind relația cu publicul, reducerea timpului de așteptare la ghișeu, accesul cetățenilor mai facil la informații*

**7. Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 2**

*Parteneriat public - privat pentru prevenirea eșecului/ abandonului școlar la copiii din familii cu risc crescut de separare în perioada pandemiei COVID-19*

**8. Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6**

*Soluție informatică pentru digitalizarea înscrierilor în centrele de zi tip creșă aflate în subordinea instituției.*

**9. Consiliul Județean Buzău**

*Suținerea de măsuri de simplificare din perspectiva backoffice și front-office, optimizarea proceselor orientate către cetățeni prin îmbunătățirea accesului online la serviciile gestionate partajat de către UAT Județul Buzău*

**10. Instituția Prefectului Județul Buzău**

*Digitalizarea Instituției Prefectului - Județul Buzău*

**11. Primăria Municipiului Călărași**

*Sistem integrat pentru simplificarea procedurilor administrative și reducerea birocrăției la nivelul municipiului Călărași*

**12. Primăria Municipiului Cluj-Napoca**

*Tehnologia în administrația publică: digitalizarea serviciilor publice*

**13. Serviciul Public de Impozite, Taxe și alte Venituri ale Bugetului Local Constanța**  
*e-Tax – puntea spre servicii fiscale digitale*

**14. Direcția de Impozite și Taxe Locale Giurgiu**  
*Acum de la Distanță*

**15. Instituția Prefectului Județul Harghita**  
*PRACTICaTA*

**16. Direcția pentru Agricultură Județeană Iași**  
*Oportunitatea educației și formării profesionale cu ajutorul digitalizării în spațiul rural din județul Iași*

**17. Primăria Municipiului Roman, județul Neamț**  
*Administrație electronică la nivelul Municipiului Roman pentru reducerea birocrăției*

## **Pilon II - Administrație verde - calea spre o societate durabilă**

**1. Ministerul Mediului, Apelor și Pădurilor**  
*VINEREA VERDE - Stop! Mașina stă pe loc*

**2. Primăria Sectorului 6 al Municipiul București**  
*Școli eficiente energetic în Sectorul 6 - Sisteme smart, energie regenerabilă, mediu de lucru modern*

**3. Primăria Comunei Ciugud, județul Alba**  
*Ciugud - protejarea inteligentă a mediului înconjurător (Proiect pilot de stimulare a reciclării selective folosind stații inteligente de reciclare)*

**4. Primăria Municipiului Cluj-Napoca, județul Cluj**  
*Verde.Digital.Reziliant*

**5. Consiliul Județean Harghita**  
*Implicarea administrației publice județene în problematica conservării populației de urs în vederea asigurării coexistenței pașnice dintre om și mamiferele mari*

**6. UAT Municipiul Moinești, județul Bacău**  
*„Moinești Verde, Aer Curat! „Pădurea urbană”-proiect pilot în România*

## **Pilonul III - Contribuții la asigurarea sănătății comunității sau a angajaților**

### **1. UAT municipiul Moinești, județul Bacău**

*Investiții în infrastructura de sănătate și diversificarea serviciilor medicale în Moinești*

### **2. UAT municipiul Moinești, județul Bacău**

*Medicină comunitară în Moinești*

### **3. Direcția de Asistență Socială Brașov**

*Rolul asistenței sociale în sănătatea comunității*

### **4. Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6, București**

*Măsurile sociale, medicale și organizatorice de stopare și combatere a efectelor pandemiei*

### **5. Instituția Prefectului Județul Cluj**

*„ORAȘUL VACCINEAZĂ SATUL” - campanie de vaccinare desfășurată în județul Cluj*

### **6. Consiliul Județean Giurgiu**

*„Dotare medicală performantă pentru STOPare COVID 19 la nivelul județului Giurgiu - CO-STOP”*

### **7. Consiliul Județean Giurgiu**

*„Management eficient anti-COVID la nivelul DGASPC Giurgiu - MACOV”*

### **8. Direcția de Asistență Socială Sibiu**

*Implicarea funcționarilor publici și a personalului plătit din fonduri publice pe perioada stării de urgență din cadrul pandemiei de Covid-19, în sprijinirea persoanelor aflate în dificultate și asigurarea acordării serviciilor sociale prin mijloace electronice*

### **9. Instituția Prefectului Județul Timiș**

*Șanse egale la educația sanitară. Viitorul depinde de noi!*

### **10. Primăria Municipiului Timișoara**

*Proiectul covid19.primariatm.ro - proiect de coeziune informațională și medicală*

## AU CONTRIBUIT LA REALIZAREA ACESTUI GHID:

### **Serviciul Relații Publice și Internaționale**

Adriana CÎRCIUMARU, șef serviciu

Cătălina BURCEA, expert

Florina DRAGOȘ, expert

Laura GIORGI, expert

Steluța SPĂTARU, consilier

Mihaela VINTILĂ, consilier

**Tehnoredactare:** Cătălina BURCEA





# AGENȚIA NAȚIONALĂ A FUNCȚIONARILOR PUBLICI

---

*București, Bulevardul Mircea Vodă, nr. 44, tronsonul III, sector 3*

*Tel: 0374 112 714; Fax: 0374 112 715*

*e-mail: [comunicare@anfp.gov.ro](mailto:comunicare@anfp.gov.ro)*

---



A.N.F.P.Romania



Agenția Națională a Funcționarilor Publici  
(ANFP)



Instagram  
[anfp.gov.ro](https://www.instagram.com/anfp.gov.ro)



ANFP Romania

noiembrie 2021