

# MUNICIPIUL IAȘI

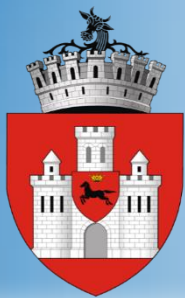


**DIRECȚIA LOCALĂ  
DE EVIDENȚĂ A PERSOANELOR**

**[www.dlep-iasi.ro](http://www.dlep-iasi.ro)**



*Conferința internațională  
“Inovație și calitate în sectorul public”  
Sâmbăta de Sus, 29-31.10.2018*



**MUNICIPIUL IAȘI**  
**DIRECȚIA LOCALĂ**  
**DE EVIDENȚĂ A PERSOANELOR**

**[www.dlep-iasi.ro](http://www.dlep-iasi.ro)**



***SOLUȚII DIGITALE ÎN ACTIVITATEA DE  
LUCRU CU PUBLICUL A CELUI MAI MARE  
S.P.C.L.E.P DIN ROMÂNIA***



# MUNICIPIUL IAȘI

## DIRECȚIA LOCALĂ DE EVIDENȚĂ A PERSOANELOR

[www.dlep-iasi.ro](http://www.dlep-iasi.ro)



### Caracteristici generale

- ▶ Direcția Locală de Evidență a Persoanelor Iași a fost înființată prin H.C.L. Iași nr. 572 din 28.12.2004, ca o instituție cu personalitate juridică în subordinea Consiliului Local al Municipiului Iași;
- ▶ Activitatea D.L.E.P. Iași se desfășoară în interesul legitim al persoanei și al comunității, în sprijinul instituțiilor și autorităților statului, pe baza și în executarea legii;
- ▶ Direcția își desfășoară activitatea în 2 sedii diferite;



# MUNICIPIUL IAȘI

## DIRECȚIA LOCALĂ DE EVIDENȚĂ A PERSOANELOR

[www.dlep-iasi.ro](http://www.dlep-iasi.ro)



## Caracteristici particulare

- ▶ Unități administrativ-teritoriale deservite: **27**;
- ▶ Populație deservită: **570.000 locuitori**, la data de 01.07.2018; în funcție de acest indicator, suntem cel mai mare Serviciu Public Comunitar Local de Evidență a Persoanelor din România.
- ▶ Areal geografic: aprox. **800 km<sup>2</sup>**;
- ▶ Distanță de frontiera cu Republica Moldova: **23 km** (Sculeni);
- ▶ Număr S.P.C.L.E.P. în județul Iași – **6**.



## 2 sedii moderne

**Starea Civilă**  
**- Palatul Cantacuzino-Pășcanu -**



**Evidența Persoanelor**  
**- Iulius Mall -**





# Descrierea Bunei Practici

## Implementarea soluțiilor digitale-gestionare eficientă a activității de lucru cu publicul

- ▶ Din dorința de a **eficientiza timpul cetățenilor, de a simplifica procedurile și din necesitatea de a oferi metode alternative de lucru cu publicul** am fost printre pionierii digitalizării unui serviciu public, experimentând alternative novatoare în domeniu.
- ▶ Elementele acestui amplu proces de digitalizare a activității de lucru cu publicul au fost primite cu încredere și real interes de către cetățeni, pe fondul **dezvoltării accelerate a tehnologiilor de comunicare prin utilizarea dispozitivelor smart.**
- ▶ Prin aceste măsuri am gestionat eficient afluxul de cetățeni care s-au adresat serviciului nostru, datele statistice confirmând acest aspect printr-o **creștere cu 40% a numărului de cereri soluționate.**



## Problema identificată

- ▶ **Numărul foarte mare de cetățeni arondați prin lege serviciului nostru** și creșterea continuă a populației deservite pe linie de stare civilă pe fondul procesului de migrare din județele limitrofe cât și din Republica Moldova au generat necesitatea identificării unor măsuri concrete pentru facilitarea accesului la servicii publice de calitate.

Principalele aspecte derivate din problema identificată au fost:

- ▶ aglomerarea serviciului public cauzată atât de **insuficiența spațiului**, dar mai ales de **lipsa unor sisteme electronice de gestionare a fluxului** de cetățeni;
- ▶ **timpul mare de așteptare la depunerea și soluționarea cererilor** pentru obținerea actelor și la punctul de încasare a taxelor;
- ▶ **numărul mare de persoane fără acte de identitate** în termen de valabilitate.



## Scopul și încadrarea Bunei Practici în funcție de documentele programatice

- ▶ **simplificarea/încurajarea accesului cetățenilor** în vederea punerii în legalitate pe linie de evidență a persoanelor și stare civilă;
- ▶ gestionarea eficientă și la înalte standarde a unui flux mare de cetățeni care accesează serviciul public;
- ▶ asigurarea **condițiilor optime în desfășurarea activității de lucru cu publicul** prin amenajarea corespunzătoare a spațiilor, fără ghișee opace, cu iluminare suficientă și condiții civilizate de lucru;
- ▶ **creșterea numărului de cereri soluționate** și reducerea numărului de persoane cu acte de identitate expirate sau fără acte de stare civilă;
- ▶ îndeplinirea misiunii Direcției Locale de Evidență a Persoanelor Iași de **a acționa în interesul legitim al persoanei și al comunității**, în sprijinul instituțiilor și autorităților statului;





## Principalele obiective

- ▶ identificarea unui **ansamblu de soluții IT/smart** în vederea îndeplinirii misiunii serviciului public;
- ▶ **eficientizarea timpului** alocat de cetățeni pentru obținerea unui act de stare civilă sau identitate;
- ▶ **simplificarea procedurilor** de preluare și eliberare a documentelor;
- ▶ gestionarea afluxului zilnic de cetățeni (minim 800 de persoane) cu scopul asigurării unor servicii de calitate, în condiții de **operativitate**;
- ▶ prevenirea aglomerării sau suprasolicitării activității de lucru cu publicul prin implementarea unor **module de programare online**;
- ▶ asigurarea unor **metode alternative de plată** în sistem electronic pe platforma ghiseul.ro sau gsm (plată prin SMS);
- ▶ informarea cetățenilor prin intermediul unui **sistem electronic dinamic de afișaj**;



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

Promovarea soluțiilor digitale s-a realizat în etape, după cum urmează:

- ▶ lansarea siteului [www.dlep-iasi.ro](http://www.dlep-iasi.ro) (durata 3 luni);
- ▶ implementarea primului birou-pilot de programare online a cetățenilor în scopul obținerii unui nou act de identitate (durata 3 luni);
- ▶ lansarea celui de-al doilea birou pentru programarea online în activitatea de evidență a persoanelor (durata o lună);
- ▶ mutarea sediului într-un spațiu nou, modern și structurat funcțional pe principiul front/back office, cu zonă de așteptare (durata 7 luni);
- ▶ implementarea unui sistem performant de ticketing pentru gestionarea fluxurilor de persoane cu scopul asigurării funcționării simultane a 8 birouri (durata 2 luni);
- ▶ monitorizarea timpilor de așteptare, a numărului de bonuri de ordine eliberate și accesul la birou pe baza unui anunț audio-video;



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

- ▶ introducerea a două module noi de programare online specifice activității de stare civilă: transcrierea actelor de stare civilă și rezervarea datei și orei de oficiere a căsătoriei civile (durata 2 luni);
- ▶ actualizarea platformei online în vederea asigurării unui număr mai mare de aplicanți pentru programările online. A fost redus intervalul alocat unei persoane de la 10 la 5 minute fapt ce a condus la dublarea numărului de intervale disponibile (durata 2 luni);
- ▶ lansarea biroului nr.3 pentru programarea online în activitatea de evidență a persoanelor ce a permis programarea unui număr de 150 de persoane pe zi (durata o lună);
- ▶ înrolarea taxelor specifice activităților de stare civilă și evidența persoanelor pe platforma online [www.ghiseul.ro](http://www.ghiseul.ro) (durata 2 luni),
- ▶ instalarea unui sistem dinamic (ecrane tip LED) de afișaj și informare a cetățenilor ce permite succesiunea fișierelor foto-video (durata 3 luni);
- ▶ posibilitatea de plată de pe telefonul mobil, printr-un simplu SMS (durata 3 luni);



## Elemente novatoare

- ▶ **posibilitatea programării online a datei și orei de acces la un serviciu public-depunerea cererii pentru un nou act de identitate;** În contextul actual, resursa cea mai importantă-timpul, devine tot mai limitată. Cele mai multe servicii s-au transferat în mediul online(plăți, solicitări, comerț, etc) iar sistemul idealist de ghișeu unic s-a dezvoltat timid fapt ce conduce la timpi mari de așteptare pentru accesul la un serviciu public. În acest sens, am implementat sistemul de programare online a datei și orei la care cetățeanul să acceseze serviciul public complementar celui clasic, direct la sediu.
- ▶ **posibilitatea de plată a taxelor online sau prin SMS;** Plata la casierie a trebuit dublată de metode noi precum plata cu cardul pe platforma securizată ghiseul.ro, fără costuri pentru client și cea mai simplă, accesibilă și rapidă formă de a achita un serviciu online prin SMS.
- ▶ **Potrivit datelor Institutului Național de Statistică (INS), aproape 70% dintre persoanele cu vârste între 16 și 74 de ani din România, echivalentul a 10,6 milioane de utilizatori, au folosit internetul, în anul 2016**



## Elemente novatoare

- ▶ **posibilitatea pentru viitorii miri de a-și alege cu un an înainte ora și ziua când va fi oficiată căsătoria civilă;** Cel mai fericit moment trebuie planificat din timp astfel încât succesiunea evenimentelor să fie perfectă. Din acest motiv, cunoașterea orei oficierei cununiei civile cu mult timp înainte reprezintă un avantaj. Statistic, pentru peste 97% din căsătoriile oficiate la Serviciul de stare civilă Iași data și ora au fost programate online.
- ▶ **facilitarea accesului la serviciul public pe baza sistemului de ordonare și dirijare a cetățenilor;** Numărul mare de persoane înregistrate zilnic la serviciul nostru fac din sistemul de ticketing un “must-have”. În primul rând, acest sistem asigură o eficiență operațională și contribuie la distribuirea în mod echitabil a sarcinilor de lucru alocate personalului responsabil de activitatea de lucru cu publicul, dar și în monitorizarea eficientă a activității și productivității.
- ▶ **sistem dinamic (ecrane tip LED) de afișaj și informare a cetățenilor.** Panourile clasice de informare a cetățenilor au fost înlocuite cu ecrane smart TV, pe tehnologie LED, cu diagonala de 140 cm, ce rulează mesaje audio-video, tutoriale utilizare programări online, plată sms/online, acte necesare sau orice alt mesaj specific. Avantajele soluției implementate sunt interfața user friendly, modul dinamic de transmitere a informației și actualizarea în timp real de către managementul serviciului.



## Lecții învățate

- ▶ **necesitatea de a căuta, identifica și implementa permanent soluții smart**, în consonanță cu nevoile cetățenilor și pentru creșterea performanței managementului serviciului public;
- ▶ **preluarea și/sau perfecționarea unor modele de bună practică**, în funcție de oportunitatea acestora;
- ▶ utilizarea **feedbackului cetățenilor**, ca barometru principal, în dezvoltarea oricăror soluții novatoare;
- ▶ **perfecționarea lucrătorilor** Direcției în scopul utilizării eficiente a noilor tehnologii.



## Rezultate

- ▶ Facilitarea accesului la serviciul public și **creșterea cu 40% a numărului de cereri procesate** în raport cu situația anterioară implementării serviciilor electronice.
- ▶ **Majorarea numărului de aplicați ai modulelor de programare online**; cele trei module de programare online au înregistrat peste 210.000 de cereri.
- ▶ **Creșterea gradului de încredere și satisfacție a cetățenilor** la adresa serviciului public;
- ▶ Utilizarea alternativă a tuturor metodelor de plată și **decongestionarea punctelor de încasare**(numerar, SMS, online).
- ▶ **Simplificarea activității de lucru cu publicul**, pe fondul creșterii populației deservite.



## Servicii electronice

- ▶ Module de programare online pentru cetățeni
- ▶ Modul de plată a taxelor specifice pe platforma Ghișeul.ro
- ▶ Modul de plată a taxelor specifice prin SMS
- ▶ Sistem Electronic de Dirijare și Ordonare a fluxului de solicitanți la sediu
- ▶ Sistem dinamic de afișaj în sediu
- ▶ Modul intranet - Mapa documentară
- ▶ Registru electronic de înregistrare și gestionare a cererilor





# Module de programare on-line

## Carte de identitate/Transcriere/Oficiere căsătorie



MUNICIPIUL IAȘI  
DIRECȚIA LOCALĂ DE EVIDENȚĂ A PERSOANELOR

Aplicatie rezervari pentru  
eliberarea cartii de identitate





## Activități coordonate de D.L.E.P. pe linie de EVIDENȚĂ A PERSOANELOR

### Caravana

#### “Prioritate la identitate”

În scopul punerii în legalitate pe linie de evidență a persoanelor a locuitorilor din toate cele 26 de comune deservite. În total, în cadrul celor 7 ediții, au fost puse în legalitate peste 11.000 de persoane

### Internship elevi/studenți

la sediul nostru – parteneriat stagii practică elevi și studenți cu privire la procedurile obținerii actelor de stare civilă și identitate

### Campania

#### “Iașul universitar – are viză de reședință”

În cadrul căreia au fost puși în legalitate peste 12.000 de elevi și studenți cazați în căminele școlare și universitare

### Acțiunea “Primul meu act de identitate!”

se desfășoară la sediul Serviciului de evidență în cadrul programului Școala Altfel și se adresează elevilor care urmează să solicite eliberarea primului act de identitate



MUNICIPIUL IAȘI  
DIRECȚIA LOCALĂ  
DE EVIDENȚĂ A PERSOANELOR  
[www.dlep-iasi.ro](http://www.dlep-iasi.ro)



## Activități coordonate de D.L.E.P. pe linie de STAREA CIVILĂ

Organizarea evenimentului  
**„Ziua Familiei”**,  
acțiune la care au participat peste 900 de  
persoane și în cadrul căreia au fost premiate  
familiile care au împlinit 50 de ani de căsătorie

În cadrul acțiunii **„Noaptea Muzeelor”**  
doritorii au putut vizita în Palatul Cantacuzino-  
Pașcanu – sediul Serviciului de stare civilă o  
expoziție inedită intitulată  
Starea civilă în vreme de război (1916 – 1918).

În anul 2018 municipiul Iași a fost gazda  
**Congresului anual** al Asociației europene a  
ofițerilor de stare civilă  
(EVS)

Au fost marcate într-un **cadru festiv**  
**căsătoriile oficiate** în zilele de  
14 februarie – Valentine’s Day și  
24 februarie – Dragobete



Informatica  
Sala de asteptare  
Casierie



PROGRAM DE  
LUCRU CU PUBLICUL

L	8-14
M	8-14
M	8-14
J	8-14
V	8-13

Bine ati venit



Plătește online  
Taxele de stare civilă  
și acte identitare



Iscire de urgenta



BINE AȘTEPTĂȚI  
AȘTEPTĂȚI

TELEFON



Acte necesare



Acte necesare



← 103  
→ sala de audiție  
→ sala de audiție  
→ sala de audiție

Tablets with text and schedules.

AUDIENȚE

Informații/Programare online  
[www.dlep-iasi.ro](http://www.dlep-iasi.ro)



Plătește online  
taxele de stare civilă  
și acte identitate



Bine ati  
venit!





6

5

4

3

2

1

Pauza

Pauza

Pauza

Pauza

Une alt  
result!

BIROUL 3  
BON DE ORDINE

BIROUL 4  
BON DE ORDINE

BIROUL 5  
BON DE ORDINE

BIROUL 6

COMENTE 1

## Audiențe Termen de eliberare

AUDIENȚE	
1. <b>Prima instanță</b>	15 zile
2. <b>Apelație</b>	30 zile
3. <b>Recurs</b>	30 zile
4. <b>Revizuire</b>	30 zile
5. <b>Curtea Constituțională</b>	30 zile



## Bonuri de ordine





Pauza

: Identit

# ELIBERĂRI

## ELIBERĂRI

### PROGRAM

Lu 8<sup>00</sup> - 14<sup>00</sup>  
Ma 8<sup>00</sup> - 14<sup>00</sup>  
Mi 8<sup>00</sup> - 14<sup>00</sup>  
Jo 10<sup>00</sup> - 18<sup>00</sup>  
Vi 8<sup>00</sup> - 13<sup>00</sup>

Important!

Atenție!

## ELIBERĂRI

### PROGRAM

Lu 8<sup>00</sup> - 14<sup>00</sup>  
Ma 8<sup>00</sup> - 14<sup>00</sup>  
Mi 8<sup>00</sup> - 14<sup>00</sup>  
Jo 10<sup>00</sup> - 18<sup>00</sup>  
Vi 8<sup>00</sup> - 13<sup>00</sup>

1

BIRO  
REZERVARE



Vă mulțumesc pentru atenție !

Marius-Constantin BODOGA

Director Executiv DLEP Iași

[marius.bodoga@dlep-iasi.ro](mailto:marius.bodoga@dlep-iasi.ro)