

ANALIZA PROCESELOR DE LUCRU
pentru
implementarea proiectului „Investiții în consolidarea capacității
administrației publice a UAT Comuna Pardina, Jud. Tulcea”, Cod
SMIS 155128

Versiunea 2.0

Cuprins

| | |
|---|-----------|
| 1. Controlul documentului..... | 4 |
| 1.1. Lista de control a modificărilor | 4 |
| 1.2. Aprobările Documentului | 4 |
| 2. Context..... | 5 |
| 3. Scopul raportului..... | 5 |
| 4. Documente referință..... | 6 |
| 5. Identificarea serviciilor furnizate cetățenilor și mediului de afaceri | 7 |
| 6. Aspecte constatate privind livrarea serviciilor | 8 |
| 6.1. Informarea cetățenilor și mediului de afaceri privind serviciile furnizate de administrația publică..... | 8 |
| 6.1. Procedura de obținere a serviciilor | 9 |
| 6.1.1. Primirea și înregistrarea solicitărilor de la cetățeni și mediul de afaceri | 9 |
| 6.1.2. Analizarea și repartizarea solicitărilor de la cetățeni și mediul de afaceri..... | 10 |
| 6.1.3. Rezolvarea solicitărilor de la cetățeni și mediul de afaceri | 10 |
| 6.1.4. Păstrarea și arhivarea documentelor | 12 |
| 6.2. Timpul petrecut de solicitanți | 12 |
| 6.3. Activitatea personalului instituției publice responsabil de acordarea serviciului..... | 13 |
| 6.4. Situația actuală a sistemului informatic..... | 13 |
| 7. Identificarea nevoilor instituției din perspectiva obiectivelor proiectului | 14 |
| 7.1. Implementarea unui mecanism de management al identităților | 15 |
| 7.2. Concepția de transformare digitală a organizației | 17 |
| 7.2.1. Preluarea electronică a solicitărilor/dosarelor aferente solicitărilor | 22 |
| 7.2.2. Înregistrarea documentelor | 25 |
| 7.2.3. Stocarea documentelor electronice în depozitul de arhivă electronică operațională | 26 |
| 7.2.4. Direcționarea solicitărilor/dosarelor aferente solicitărilor către unitățile organizatorice responsabile | 27 |

| | |
|---|-----------|
| 7.2.5. Obținerea avizelor/aprobărilor necesare documentelor de răspuns cu privire la solicitări | 28 |
| 7.2.6. Transmiterea răspunsurilor sau documentelor solicitate | 28 |
| 7.3. Securitatea comunicațiilor și asigurarea infrastructurii tehnice..... | 29 |
| 8. Anexe..... | 29 |
| Anexa 1 | 30 |

1. Controlul documentului


Contract: Contract de servicii nr. 1871/02.06.2022 pentru "Servicii de consultanta și expertiza tehnica IT în domeniul digitalizării serviciilor publice" pentru proiectul „Investiții în consolidarea capacității administrației publice a UAT Comuna Pardina, Jud. Tulcea”, Cod SMIS 155128

Subject: Analiza proceselor de lucru, este un livrabil formal folosit pentru a prezenta succint concluziile analizei efectuate, în vederea identificării serviciilor electronice ce vor fi implementate în cadrul proiectului „Investiții în consolidarea capacității administrației publice a UAT Comuna Pardina, Jud. Tulcea”, Cod SMIS 155128

1.1. Lista de control a modificărilor

| Versiune | Data | Comentarii |
|----------|------------|-------------------|
| 1 | 14.06.2022 | Versiune inițială |
| 2 | 02.08.2022 | Versiune finală |

1.2. Aprobările Documentului

| | Nume | Funcție | Semnătura | Data |
|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|--|------------|
| Aprobat Beneficiar | Liliana Pană | Manager de proiect | | 02.08.2022 |
| Aprobat Furnizor | Nica Laurențiu George | Consultant Coordonator |  | 02.08.2022 |

2. Context

Proiectul „Investiții în consolidarea capacității administrației publice a UAT Comuna Pardina, Jud. Tulcea”, Cod SMIS 155128 își propune consolidarea capacității instituționale și eficientizarea activității la nivelul UAT Comuna Pardina, Jud. Tulcea prin optimizarea proceselor de lucru în scopul simplificării procedurilor administrative și reducerii birocrăției pentru cetățeni, implementând măsuri din perspectiva back-office (adaptarea procedurilor interne de lucru) și front-office pentru serviciile publice furnizate cetățenilor.

Prezentul contract de consultanță și expertiza tehnica IT în domeniul digitalizării serviciilor publice urmărește să sprijine autoritatea locală în procesul de adaptare a structurii sale organizaționale la realitățile determinate de trecerea de la modul tradițional de lucru pe hârtie la formatul digital, să asigure optimizarea proceselor de lucru și să pregătească personalul instituției prin dobândirea competențelor digitale necesare derulării în bune condiții a activității de îndeplinire a atribuțiilor funcționale.

3. Scopul raportului

Scopul prezentului raport este de a prezenta concluziile analizei generale a obiectivelor și cerințelor specifice ale proiectului, identificarea serviciilor furnizate cetățenilor și mediului de afaceri de către administrația publică din UAT Comuna Pardina ce pot face obiectul digitalizării în cadrul proiectului „Investiții în consolidarea capacității administrației publice a UAT Comuna Pardina, Jud. Tulcea”, Cod SMIS 155128.

Pentru atingerea acestui scop s-au desfășurat următoarele activități:

- activități de analiză a documentelor: structurile de organizare, Regulamente de Organizare și Funcționare, Nomenclator Arhivistic (proiect), procedurile operaționale;

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*



- activități de analiză a situației actuale privind modul de furnizare al serviciilor către cetățeni și mediul de afaceri;
- activități de inventariere a serviciilor furnizate de către primărie;
- activități de identificare a soluțiilor de expunere a serviciilor electronice către cetățeni;
- au fost desfășurate ședințe cu personalul cheie al beneficiarului din diferite unități organizatorice.

S-au investigat în mod specific următoarele:

- Analiza și revizuirea listei serviciilor furnizate de către UAT Comuna Pardina;
- Actele normative care reglementează activitatea de furnizare a serviciilor;
- Procesele interne actuale prin care se furnizează serviciile;
- Procesele viitoare în cazul implementării proiectului;
- Identificarea șabloanelor de documente utilizate;
- Identificarea aspectelor ce concură la un consum de timp semnificativ în ceea ce privește lucrul cu emiterea, circuitul și căutarea documentelor;
- Identificarea modului de clasificare a dosarelor cu tipuri de documente utilizate la arhivarea fizică;
- Potențiale funcționalități.

4. Documente referință

Următoarele documente au constituit suport pentru întocmirea documentului curent:

- Caiet de Sarcini pentru "Servicii de consultanță și expertiză tehnică IT în domeniul digitalizării serviciilor publice" pentru proiectul „Investiții în

consolidarea capacității administrației publice a UAT Comuna Pardina, Jud. Tulcea”, Cod SMIS 155128;

- Contract de servicii nr. 1871 din 02.06.2022;
- Organigrama și statul de funcții al Aparatului de specialitate al Primarului UAT Comuna Pardina, aprobate prin HCL nr. 62/25.10.2019;
- Nomenclator Arhivistic al Primăriei Comuna Pardina, aprobat prin Dispoziția nr. 104 din data de 04.09.2014;
- Procedură de sistem privind activitatea de înregistrare și circuit al documentelor;
- Regulament de organizare și funcționare al Aparatului de specialitate al Primarului Comunei Pardina, aprobat prin HCL nr. 18/2020;
- Proceduri operaționale

5. Identificarea serviciilor furnizate cetățenilor și mediului de afaceri

În cadrul etapei de analiză aferente proiectului „Investiții în consolidarea capacității administrației publice a UAT Comuna Pardina, Jud. Tulcea”, Cod SMIS 155128 au fost identificate serviciile furnizate cetățenilor și mediului de afaceri de către administrația publică din UAT Comuna Pardina, aferente domeniilor de competență exclusivă și partajată ale autorităților administrației publice locale, acestea fiind prezentate în Anexa 1. După cum se poate observa, aceste servicii au fost grupate în categorii.

Pentru fiecare serviciu din listă a fost elaborată o fișă descriptivă a serviciului ce include următoarele informații:

1. Denumirea serviciului
2. Descrierea serviciului
3. Compartiment responsabil
4. Timp de soluționare

5. Termen de arhivare
6. Termen de completare dosar
7. Adresa și datele de contact ale prestatorului
8. Programul de prestare a serviciului
9. Costul serviciului
10. Documente necesare pentru prestarea serviciului
11. Documente finale
12. Acte normative
13. Anexe – cu documentele tipizate

Fișele descriptive ale serviciilor, revizuite și aprobate de către unitățile organizatorice responsabile din instituție sunt prezentate în Anexa 2.

6. Aspecte constatate privind livrarea serviciilor

UAT Comuna Pardina, ca instituție a administrației publice locale, își desfășoară activitatea pe principiul autonomiei locale în baza OUG 57/2019 privind codul administrativ.

6.1. Informarea cetățenilor și mediului de afaceri privind serviciile furnizate de administrația publică

Principalele surse de informare, cu privire la condițiile și procedurile de obținere a serviciilor, sunt reprezentate de:

- consultațiile, oferite de personalul instituțiilor publice responsabile și de informațiile, obținute de la persoane terțe, care interacționează/cooperează cu instituția;
- website-ul instituției <https://primariapardina.ro/>

Website-ul instituției <https://primariapardina.ro/> conține o secțiune dedicată (<https://www.primariapardina.ro/?p=formulare>) privind formularele pentru unele

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*



servicii furnizate de către primărie pentru cetățeni și mediul de afaceri, fiind disponibile pentru descărcare, dar fără a fi prezentate actele necesare a fi depuse împreună cu cererile.

Accesarea de către cetățeni și mediul de afaceri a serviciilor furnizate de primărie, se face exclusiv prin depunerea solicitărilor (cereri și documente asociate) la sediul instituției.

În vederea documentării privind modul de completare a cererilor și documentelor necesare a fi depuse împreună cu cererea, cetățenii trebuie să se deplaseze la sediul unității organizatorice ce furnizează serviciul respectiv.

6.1. Procedura de obținere a serviciilor

6.1.1. Primirea și înregistrarea solicitărilor de la cetățeni și mediul de afaceri

Solicitările provenite de la persoane fizice sau juridice adresate Aparatului de Specialitate al Primarului sunt primite și înregistrate de către Compartimentul Registratură, în Registrul General. Înregistrarea corespondenței se efectuează cronologic, în ordinea primirii. Înregistrarea documentelor/cererilor se operează în Registrul General, unde sunt completate toate câmpurile cu date specifice: conținutul pe scurt al documentului, expeditorul și, dacă este cazul, numărul de ieșire al documentelor, pentru cele emise de instituții sau persoane juridice. Înregistrarea documentelor se face începând cu numărul 1. În cazul în care solicitarea depusă conține mai multe file care privesc aceeași problemă, se conexează la primul act înregistrat, primind un singur număr de înregistrare.

În cazul în care un document este transmis în mod direct unui compartiment funcțional din cadrul Primăriei Comuna Pardina, prin e-mail sau fax, acesta are obligația ca în aceeași zi, în care primește documentul să-l printeze (pentru corespondența primită prin poșta electronică) și apoi să-l prezinte Compartimentului Registratură, în vederea înregistrării.

6.1.2. Analizarea și repartizarea solicitărilor de la cetățeni și mediul de afaceri

Toate solicitările primite de Compartimentul Registratură într-o zi sunt prezentate în ziua următoare, prin mapa de corespondență, spre analiză și repartizare Primarului, care finalizează prin rezoluții repartizarea întregii corespondențe. După întoarcerea documentelor în biroul Compartimentul Registratură se repartizează în format fizic, unităților organizatorice din cadrul instituției, conform rezoluțiilor.

Repartizarea se efectuează de către personalul Compartimentului Registratură, prin registrul de distribuția corespondenței, pe bază de semnătură.

Corespondența a cărei rezolvare necesită consultarea sau colaborarea mai multor compartimente, este soluționată prin colaborarea directă a compartimentelor nominalizate. Răspunsul final este redactat de către compartimentul funcțional primul nominalizat, conform repartizării și primește, prin registrul de repartizare, originalul solicitării.

În situația repartizării eronate a unei cereri, compartimentul de specialitate restituie documentul Compartimentului Registratură, în aceeași zi sau în ziua următoare, cu noua rezoluție aplicată de către conducătorul unității sau înlocuitorul de drept al acestuia, după ce aceasta a fost discutată în prealabil cu cei cărora li s-a adresat în primă instanță. Noua rezoluție va indica și compartimentul, autoritatea sau instituția în competența căruia intră soluționarea acesteia, pentru a putea fi redirecționată.

6.1.3. Rezolvarea solicitărilor de la cetățeni și mediul de afaceri

Reprezentanții compartimentelor funcționale cărora le este repartizată corespondența au obligația să o rezolve, cu respectarea termenelor de redactare și expediere, în conformitate cu prevederile legale în vigoare și a procedurilor operaționale gestionate. În cazul în care conducătorul instituției constată

caracterul urgent al corespondenței și stabilește un termen de rezolvare mai scurt, se va respecta acest termen. Răspunsul semnat în cartușul din subsolul paginii, atât de către persoana care răspunde de analizare și redactare, cât și de către șeful ierarhic superior, care răspunde de verificarea și implicit avizarea acestuia din punct de vedere tehnico-juridic, se prezintă în vederea parcurgerii etapei semnării, în două exemplare, după caz, Compartimentului Registratură, pentru mapa de semnături. Compartimentul Registratură centralizează toate aceste înscrisuri în mapa de semnături și o înaintează, împreună cu mapa de corespondență, Primarului.

Pe tot circuitul de soluționare a cererii, se păstrează același număr de înregistrare, de la primire până la expedierea răspunsului, respectiv numărul de înregistrare pe care l-a primit cererea din registrul general.

Expedierea către solicitant a răspunsurilor formulate de către compartimentele de specialitate din cadrul instituției se face de către Compartimentul Registratură. Răspunsul va fi redactat în două exemplare și va ajunge spre transmitere împreună cu cererea pentru identificarea adreselor de corespondență fizică sau electronică.

Pentru expedierea în format electronic, răspunsul se va scana, verifica, redenumi și transmite printr-un e-mail oficial, solicitantului, iar exemplarul fizic se va întoarce împreună cu cererea la compartimentul emitent, purtând parafa cu dată și semnătură de expediere.

Pentru expedierea în format fizic, un exemplar al răspunsului se va împlicui, nota numele sau denumirea și adresa de corespondență a destinatarului pe plic și se va ștampila cu datele de identificare ale Primăriei drept expeditor. Plicul va fi timbrat sau i se va atașa un formular tipizat și completat de confirmare de primire, și se vor întocmi borderouri pentru francarea corespondenței poștale.

Exemplarul 2 se va întoarce împreună cu cererea la compartimentul emitent, purtând parafa cu dată și semnătură de expediere.

6.1.4. Păstrarea și arhivarea documentelor

Compartimentele funcționale din cadrul Primăriei Pardina sunt obligate să arhiveze fiecare document primit spre soluționare, împreună cu răspunsul acestuia. Documentele, inclusiv exemplarul al II-lea al răspunsului (după caz), se păstrează la nivelul fiecărui compartiment funcțional, în vederea arhivării, în conformitate cu legislația în vigoare și a nomenclatorului arhivistic al instituției.

6.2. Timpul petrecut de solicitanți

Pentru accesarea serviciilor furnizate de administrația publică locală, viitorii beneficiari ai serviciilor întocmesc un dosar cu toate actele necesare. Solicitanții sunt adesea nemulțumiți de timpul consumat pentru a obține toate actele necesare finalizării întocmirii dosarului.

Durata de timp necesară informării privind serviciul și colectării tuturor actelor necesare alcătuirii dosarului, este adesea îndelungată, din cauza solicitării, de către instituție, a unor documente, care sunt eliberate după mai mult timp.

| Etapile parcurse de beneficiarii serviciilor | | Media timpului petrecut de solicitanți (zile) |
|--|---|---|
| Etapa 1 | Informarea privind serviciul | 1-2 |
| Etapa 2 | Colectarea tuturor actelor, necesare alcătuirii dosarului | 2-7 |
| Etapa 3 | Depunere dosar | 1 |
| Etapa 4 | Analiza dosar | 6-10 |
| Etapa 5 | Livrarea serviciului | 20 |
| | Total | 30 - 40 zile |

Printre problemele, cele mai des întâmpinate de cetățeni solicitanți de servicii, de-a lungul tuturor etapelor:

- neclaritate privind documentele solicitate de către instituția responsabilă
- necesitatea depunerii dosarului în cadrul programului de lucru cu publicul

6.3. Activitatea personalului instituției publice responsabil de acordarea serviciului

În ceea ce privește activitatea personalului din instituțiile publice, aceasta este consumatoare de timp atunci când pentru procesarea solicitărilor este necesar:

- să consulte documente aflate în dosare existente sau în arhivă;
- să colaboreze cu alte compartimente pe anumite documente/ proceduri/ instrucțiuni;
- să obțină număr de ieșire din Registrul de intrare-ieșire;
- să obțină avize și aprobări pe referate.

6.4. Situația actuală a sistemului informatic

Personalul UAT Comuna Pardina își desfășoară activitatea în clădirea situată în Str. Aleea Școlii, nr. 3.

Există o rețea de date (cablare structurată) în care sunt conectate aproximativ 7 calculatoare desktop și laptop din cele mai diferite familii, echipate cu sisteme de operare de la Windows7, Windows10. Totodată, în cadrul primăriei există o rețea WiFi cu acces public, asigurată de către un operator de telefonie printr-un ruter WiFi.

Accesul protejat la Internet este asigurat prin serviciile furnizate de către un operator de telefonie.

În ceea ce privește aplicațiile software, în momentul de față la nivelul Primăriei Pardina sunt utilizate următoarele:

| PROGRAME UTILIZATE | DOMENII | MODULE |
|--|--------------------------|-----------------------|
| Revisal | Resurse Umane Salarizare | Personal, Salarizare. |
| Registrul agricol în format electronic | Agricol | Registrul Agricol |
| Produs al Adi-Com SOFT SRL | Impozite și Taxe Locale | |
| Produs al Adi-Com SOFT SRL | Buget, contabilitate | |

La Compartimentul Buget, Finanțe-Contabilitate există un desktop cu rol de server pe care rulează aplicațiile produse de Adi-Com SOFT SRL.

Website-ul primăriei este construit pe o soluție PHP cu MySQL, fiind găzduit la Romarg.

UAT Comuna Pardina nu dispune la ora actuală de un centru de date propriu-zis, iar prin investițiile planificate nu se va realiza acest deziderat la un nivel care să permită autorizarea conform art.17 din Legea nr. 135 din 15 mai 2007 privind arhivarea documentelor în formă electronică și art. 8-12 din Ordinul ministrului comunicațiilor și societății informaționale nr. 489/2009 privind normele metodologice de autorizare a centrelor de date.

În consecință, se recomandă achiziționarea de către Primăria Comuna Pardina, de servicii de arhivare electronică de la un furnizor autorizat să desfășoare operațiuni de arhivare electronică în condițiile Legii nr. 135/2007 privind arhivarea documentelor în formă electronică.

7. Identificarea nevoilor instituției din perspectiva obiectivelor proiectului

Pentru a produce schimbări majore în indicatorii de performanță principali, cum ar fi costul, calitatea și rapiditatea prestării serviciilor către cetățeni, este nevoie

de o regândire fundamentală și remodelarea radicală a proceselor de lucru din cadrul primăriei pentru a asigura digitalizarea serviciilor publice.

Digitalizarea serviciilor publice constă în automatizarea procesului de depunere a solicitărilor de servicii, identificarea și autorizarea solicitanților, completarea și semnarea digitală a solicitărilor de servicii, achitarea online a taxelor pentru servicii, livrarea rezultatului serviciilor, schimbul de date inter-instituțional, găzduirea securizată a serviciilor electronice etc.

7.1. Implementarea unui mecanism de management al identităților

Este necesară implementarea unui set de reguli clare și auditabile privind identificarea persoanelor care se prezintă la sediul instituției pentru a solicita diverse acte, dar și pentru angajații instituției (funcționari publici și personal contractual).

Prin implementarea la nivelul instituției a unui concept de management al identităților electronice, se asigură o evidență certă a identităților personale a persoanelor fizice, o evidență consistentă a identității persoanelor juridice și/sau a reprezentanților acestora, o evidență exactă a identităților profesionale asociate identităților persoanelor fizice și a fiecărui rol asociat oricăreia dintre aceste tipuri de identități.

Sub aspectul implementării la nivelul instituției a nivelului de asigurare necesar pentru dovedirea și verificarea identității persoanelor fizice sau persoanelor juridice și pentru gestionarea mijloacelor de identificare electronică, se recomandă implementarea unui meccanism de autentificare de nivel substanțial ce constă în:

- a. Depunerea cererilor de către cetățeni nu se poate realiza decât după autentificarea acestora în contul propriu creat și activat în Portalul de servicii pentru cetățeni;

- b. Crearea contului de către cetățean presupune completarea unui formular electronic prin care se introduc datele de identificare, se încarcă copie a CI, se acordă consimțământul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal. În urma transmiterii cererii de creare a contului, cetățeanul primește un mesaj prin care este invitat să se prezinte la sediul primăriei cu cartea de identitate, pentru activarea contului.
- c. Contul creat este activat de către un funcționar al primăriei doar după ce se face identificarea fizică a cetățeanului și verificarea corectitudinii datelor de identificare introduse în formularul de deschidere a contului.
- d. Autentificarea cetățeanului în contul activat se realizează, de fiecare dată, prin utilizarea a doi factori:
 - a. Nume utilizator și parolă = ceva ce știu
 - b. Cod unic (OTP=one time password) transmis pe emailul cetățeanului declarat la crearea contului=ceva ce dețin (un dispozitiv prin care accesează adresa proprie de email)

Având în vedere prevederile art. 5 alin (2) din OUG 38/2020, prin care *Autoritățile și instituțiile publice stabilesc tipul de semnătură electronică aplicabilă pentru utilizarea de către persoanele fizice sau juridice a unui serviciu disponibil online prestat de respectivele autorități, cu respectarea dispozițiilor Regulamentului 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*, și mecanismul de autentificare de nivel substanțial ce va fi implementat în cadrul Portalului de servicii pentru cetățeni, cererile în formă electronică depuse de către aceștia prin Portal nu necesită semnarea cu un certificat digital. Documentele asociate cererilor pe care cetățenii sunt obligați să le prezinte odată cu cererea, vor

fi încărcate în formă electronică rezultată în urma scanării de către cetățean sau, dacă au fost eliberate în formă electronică de alte autorități.

Documentele de răspuns, pentru cererile primite în formă electronică, vor fi emise de către administrația locală în formă electronică, semnate de reprezentantul legal cu certificat digital calificat (respectând astfel prevederile Art.3 alin (1) din OUG38/2020 și vor fi transmise către solicitant în contul acestuia din Portalul de servicii.

7.2. Concepția de transformare digitală a organizației

Pentru a-și atinge obiectivele de transparență, calitate și eficiență, administrația publică locală este obligată să-și ghideze comportamentul pe următoarele direcții:

- Focus pe cetățean: menținerea cetățeanului în centrul atenției, satisfacerea nevoilor cetățenilor, în mod eficient, la prețuri accesibile și în timp util;
- Rezultate durabile: crearea strategică a bunurilor pentru comunitate, prin gestionarea "capitalurilor", necesare pentru prosperitatea pe termen lung: capitaluri sociale, de mediu, culturale, intelectuale, infrastructură, TIC și participare civică.

De-a lungul anilor, administrațiile publice locale au adoptat diferite măsuri pentru îmbunătățirea calității serviciilor oferite cetățenilor și au încercat să ajungă la diferite secțiuni ale societății, pentru a îmbunătăți statutul social și economic al cetățenilor.

Pentru ca administrația publică locală să îmbunătățească în continuare calitatea serviciilor furnizate, este necesar să se ofere servicii de guvernare electronică, care să urmeze trei principii cheie, și anume:

1. Servicii fără numerar - orice serviciu prestat unui cetățean prin intermediul oricărui canal de furnizare a serviciului, cu opțiunea modurilor de plată electronice / digitale;
2. Servicii fără suport hârtie - Orice serviciu care este în întregime dematerializat și nu necesită niciun fel de suport hârtie la niciun nivel pentru prestarea aceluși serviciu cetățeanului;
3. Serviciu fără prezență fizică - orice serviciu, în care un cetățean nu este obligat să intre în contact cu personalul din administrația publică, cu excepția cazului, în care există o cerință legală și nu necesită interfață umană, pentru livrarea acestui serviciu către cetățean.

Nivelul de maturitate privind digitalizarea fiecărui serviciu public se calculează, ținând cont de modul de furnizare al serviciului public, și anume:

- Furnizare on-line a serviciului public;
- Existența informațiilor, în format electronic (chestionare, formulare, etc.);
- Posibilitatea descărcării formularelor necesare, de către cetățean;
- Posibilitatea efectuării tranzacțiilor necesare, între cetățean și instituția publică, ce furnizează serviciul.

Nivele de maturitate privind digitalizarea serviciilor publice - metodologie de evaluare

| Dimensiune de analiză | NIVEL 1 | NIVEL 2 | NIVEL 3 | NIVEL 4 | NIVEL 5 |
|------------------------------|--|---|---|---|--|
| Servicii fără numerar | Se efectuează plăți în numerar sau prin cecuri, pentru a efectua orice tranzacție; | Se pot efectua plăți, bazate pe servicii bancare, pentru a finaliza o tranzacție, pentru un serviciu - cec, | Se facilitează modul de plată electronic, bazat pe portalul de servicii - plăți | Se facilitează modul de plată electronic, cu toate metodele | Se utilizează mijloacele universale, biometrice, de identificare, și toate celelalte |

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!



| Dimensiune de analiză | NIVEL 1 | NIVEL 2 | NIVEL 3 | NIVEL 4 | NIVEL 5 |
|-----------------------|--|--|--|--|--|
| | | debit direct, notă bancară etc. | bancare nete, plăți prin carduri; | posibile - plăți bancare nete, plăți prin carduri și integrare cu e-wallet; | moduri de plată electronice; |
| Servicii fără hârtie | Depunerea documentelor se face în format fizic, fără a folosi un format electronic de formular/document; | Există interacțiune cu cetățeanul, într-un singur sens (de exemplu: descărcare de formulare electronice); Există formulare online, pentru a fi descărcate, indiferent de formatul de fișier; Sunt disponibile mijloace electronice, pentru depunere; dar este necesară depunerea, în format fizic; | Există interacțiune cu cetățeanul, în ambele sensuri (de exemplu: completarea formularelor online); Există posibilitatea de a descărca și de a transmite online formulare completate; Sunt disponibile mijloace electronice, dar identificarea identității se face pe baza | Se pot efectua tranzacții electronice, complete (descărcare, depunere documente, livrare serviciu către cetățean) Este integrat un depozit digital (Locker digital) astfel, încât nu este necesară încărcarea manuală a unui | Dematerializare completă, fără a fi necesară generarea, tipărirea și stocarea oricărui document, în format fizic; Informațiile, datele și cunoștințele specifice unui serviciu public, sunt transmise între diferite compartimente și instituții, fără probleme, și sunt transferate de la agențiile guvernamentale, prin aplicații integrate; |

| Dimensiune de analiză | NIVEL 1 | NIVEL 2 | NIVEL 3 | NIVEL 4 | NIVEL 5 |
|-------------------------------|---|--|--|---|---|
| | | | documentelor în format fizic; | document/formular; | |
| Servicii fără prezență fizică | Este necesară interacțiunea fizică a cetățeanului, cu personalul instituției, de la inițierea până la livrarea serviciului; | O parte a livrării serviciului nu necesită intervenția umană (faceless); dar, pentru furnizarea completă a serviciului, o prezență fizică minimă, a cetățeanului, este necesară; | Există un call-center, pentru furnizarea serviciilor de la distanță; | Nu există nicio interacțiune umană, cu personalul instituției, și serviciile sunt accesibile de la distanță, pe principiul de oriunde și oricând; | Instituția ce furnizează serviciul este proactivă, în solicitarea de informații și opinii de la cetățeni, folosind Web 2.0 și alte instrumente interactive. Furnizarea serviciului, pentru cetățeni, este proactivă, pe principiul oricând, oriunde și prin orice mijloace; |

Concepția de digitalizare a serviciilor publice are la bază câteva principii cheie:

- Reducerea timpului de livrare a serviciului public de către cetățeni;
- Reducere număr participanți la proces: implicarea în cadrul procesului doar a participanților care aduc valoare adăugată procesului, respectiv implicarea participanților care prin prisma rolului și/sau informațiilor care le furnizează pot influența livrarea serviciului public;
- Digital în mod implicit: design de servicii publice care sunt simplu de utilizat de către toată lumea și se bazează pe tehnologii digitale. Pentru persoanele care nu au acces la sisteme digitale, instituțiile vor oferi suport.

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*



- Abordare focalizată pe cetățean: dezvoltarea de servicii publice mai bune, care să deservească nevoile oamenilor și care sunt facile a fi utilizate;
- Simplificarea procedurilor: reducerea numărului de interacțiuni dintre cetățean și administrația publică în vederea obținerii serviciului public;
- O singură dată: presupune ca o informație existentă deja în cadrul administrației publice locale să aibă un singur compartiment responsabil și să fie accesată în mod direct de către alte compartimente, fără a fi necesară implicarea cetățeanului.;
- Reducerea costurilor administrative.

Unul din obiectivele principale ale digitalizării este reprezentat de reducerea duratei de timp necesare informării privind serviciul și colectării tuturor actelor necesare alcătuirii dosarului. În urma implementării proiectului se preconizează o reducere a duratelor după cum urmează:

| Etapile parcurse de beneficiarii serviciilor | | Media timpului petrecut de solicitanți (zile) | Media timpului petrecut de solicitanți (zile) |
|--|---|---|---|
| Etapa 1 | Informarea privind serviciul | 1-2 | 1 |
| Etapa 2 | Colectarea tuturor actelor, necesare alcătuirii dosarului | 2-7 | 1-6 |
| Etapa 3 | Depunere dosar | 1 | 1 |
| Etapa 4 | Analiza dosar | 6-10 | 4-8 |
| Etapa 5 | Livrarea serviciului | 20 | 17 |
| Total | | 30 - 40 zile | 24 – 33 zile |

Măsurile ce vor fi implementate prin care se va putea realiza reducerea duratei sunt:

- crearea portalului de servicii unde vor fi grupate toate serviciile împreună cu fișele descriptive ale acestora;

- posibilitatea salvării de către solicitanți în spațiul virtual privat din portal al documentelor ce se solicită în mod constant pentru accesarea serviciilor;
- depunerea solicitărilor în format electronic, plata online și eliberarea documentelor în format electronic fără a fi necesară deplasarea la ghișeu;
- reducerea perioadei de analiză a solicitării prin distribuirea cererilor de servicii direct la compartimentele responsabile (pentru serviciile identificate se vor distribui dosarele direct la compartimentele responsabile indiferent dacă cererile vor veni prin portal sau prin registratură).

Concepția de digitalizare a serviciilor publice în cadrul proiectului „Investiții în consolidarea capacității administrației publice a UAT Comuna Pardina, Jud. Tulcea”, Cod SMIS 155128 asigură parcurgerea etapelor principale ale fluxului solicitărilor cetățenilor și persoanelor juridice, după cum urmează:

- a) Preluarea solicitărilor/dosarelor aferente solicitărilor
- b) Înregistrarea solicitărilor/dosarelor aferente solicitărilor
- c) Direcționarea solicitărilor/dosarelor aferente solicitărilor către unitățile organizatorice responsabile
- d) Obținerea avizelor/aprobărilor necesare documentelor de răspuns cu privire la solicitări
- e) Transmiterea răspunsurilor sau documentelor solicitate

7.2.1. Preluarea electronică a solicitărilor/dosarelor aferente solicitărilor

Portalul de servicii electronice va prezenta serviciile furnizate de către UAT Comuna Pardina din scopul proiectului, într-o manieră unitară și structurată pe tipuri de servicii, astfel încât utilizatorul să poată regăsi ușor serviciul dorit și informațiile asociate despre obținerea acestuia.

Pentru fiecare serviciu furnizat este prezentată o secțiune ce include o descriere a acestuia, documentele necesare pentru prestare, unitatea organizatorică din cadrul municipalității care prestează serviciul respectiv, programul de prestare a

serviciului, cât și o secțiune pentru solicitarea serviciului în formă electronică, pentru cele ce vor fi digitalizate.

Solicitarea unui serviciu în formă electronică presupune parcurgerea de către utilizator a unei succesiuni de activități asistate de Portal. Serviciile electronice sunt centrate pe activități și pe finalitatea acestora, constând într-o succesiune de pași care includ:

- ecrane de informare;
- ecrane care conțin formulare web care trebuie completate, cu atașarea de fișiere (fotografii, documente scanate);
- ecrane de vizualizare a unor documente generate automat de către Portal, în baza informațiilor furnizate până la acel moment.

Formularele aferente serviciilor electronice vor fi realizate în tehnologie web și vor putea fi completate de utilizator direct din browser, fără a fi necesară instalarea de componente software suplimentare.

Formularele web care compun serviciile electronice vor include pentru unele câmpuri controale de culegere a informației de tip text simplu, text multilinie, lista de selecție valori dintr-un nomenclator, bifă (checkbox).

În cazul listelor de valori care au la bază nomenclatoare gestionate în alte aplicații utilizate în cadrul municipalității, Portal va permite integrarea cu acestea prin servicii web, astfel încât să se evite dublarea informației și apariția desincronizărilor între diferitele versiuni ale unui nomenclator utilizate în cadrul diferitelor aplicații.

Formularele web realizează pentru unele câmpuri validări ale datelor introduse de utilizator, pentru verificarea respectării unor constrângeri referitoare la lungimea minimă sau maximă a textului, la limite ale valorilor numerice sau ale datelor calendaristice.

Formularele web completate de utilizator sunt interpretate în timp real de sistem, indicând utilizatorului următoarea activitate necesară în vederea finalizării demersului dorit, activitate care poate include:

- completarea altui formular
- atașarea de documente

Sunt implementate reguli referitoare la obligativitatea atașării anumitor tipuri de documente scanate (de exemplu documentul de identitate al titularului, copie certificat constatator, copie contract, etc.). Regulile sunt dependente de tipul de demers (serviciu electronic) și de opțiunile selectate de către cetățean în cadrul formularului web.

În procesul de completare a formularelor web, sistemul inițializează formularul (sau câmpuri ale acestuia) cu unele dintre informațiile structurate salvate în cadrul profilului utilizatorului. În mod similar, sistemul permite încărcarea documentelor atașate în spațiul privat, de unde cetățeanul le poate selecta și atașa unor formulare web, aferent unor solicitări de servicii specifice.

Utilizatorul autentificat își poate accesa oricând spațiul privat și poate actualiza informațiile structurate și documentele personale stocate.

Utilizatorii autentificați pot accesa și vizualiza în mod organizat istoricul solicitărilor trimise către primărie. În cadrul unei solicitări se pot vizualiza, cronologic, toate etapele comunicării între utilizator și primărie și se pot vizualiza stadiul rezolvării fiecărei solicitări în parte.

La finalizarea procesului aferent unei cereri de solicitare a unui serviciu, Portalul generează un document electronic (pdf) care cuprinde toate informațiile completate de către solicitant în formularele web aferente pașilor de proces deja urmați, document care este semnat electronic de către solicitant (doar pentru persoanele juridice) și transmis prin Portal. Generarea documentelor electronice în baza informațiilor structurate completate de către solicitant în formularele web

este bazată pe șabloane configurabile, în care sunt incluse atât informații structurate culese din formularele aferente serviciului electronic cât și paragrafe formate de text predefinit.

Ulterior transmiterii unei solicitări pentru un serviciu electronic, solicitantul este notificat automat prin email despre stadiul procesării solicitării și poate vizualiza online stadiul acesteia, utilizând un link inclus în mesajul email primit.

Portalul de servicii electronice poate solicita ca anumite documente atașate de către solicitanți să fie semnate electronic și verifica validitatea semnăturii electronice în momentul încărcării și a transmiterii acestora de către solicitant. Portalul semnaleză utilizatorului dacă semnătura nu este validă și nu permite parcurgerea pașilor următori ai serviciului electronic.

7.2.2. Înregistrarea documentelor

Din perspectiva modului de ținere a evidenței lucrărilor, la nivelul instituției este nevoie de implementarea unei soluții de registratură electronică automatizată care să asigure o evidență riguroasă a lucrărilor, care să permită căutarea rapidă și cu ușurință a fiecărei informații relevante pentru activitatea instituției.

Se recomandă implementarea în activitatea instituției a registrului unic electronic care să centralizeze toate lucrările existente în cadrul instituției, care să permită conectarea și sincronizarea cu nomenclatorul arhivistic electronic al instituției și care să permită interogarea după toate metadatele existente la nivelul sistemului în vederea asigurării unui acces rapid și eficient la toate înregistrările.

Se recomandă digitalizarea registrelor pentru care legea stabilește un regim special, precum registrul solicitărilor de acces la informații publice, registrul de petiții, registrul autorizațiilor de construire, registrul de dispoziții, ș.a.m.d.

7.2.2.1 Înregistrarea solicitărilor/dosarelor aferente solicitărilor primite prin portal

Portalul va asigura direcționarea automată a solicitărilor preluate (metadate și documente) către aplicația software de management documente, în vederea înregistrării.

Înregistrarea solicitărilor este efectuată automat într-unul din registrele electronice configurate în modulul de Registratură Electronică.

Înregistrarea automată asigură și preluarea metadatelor aferente înregistrării și atașarea documentelor electronice primite la înregistrarea din registrul electronic.

7.2.2.2 Înregistrarea solicitărilor/dosarelor aferente solicitărilor primite în format letric sau pe alte canale decât portalul

Înregistrarea solicitărilor primite în format letric este efectuată de către funcționarii care au primit solicitările într-unul din registrele electronice implementate în modulul de Registratură Electronică, în funcție de tipul solicitării.

Procesul de înregistrare include și scanarea documentelor primite în format letric.

7.2.3. Stocarea documentelor electronice în depozitul de arhivă electronică operațională

Se recomandă implementarea în activitatea instituției a unei arhitecturi de stocare electronică a documentelor bazată pe structuri logice relaționale (dosare electronice) conectate direct în fluxurile de lucru.

Trebuie astfel avută în vedere implementarea unui sistem informatic în care stocarea documentelor electronice, să permită o gestiune riguroasă a drepturilor de scriere și de citire. Vor fi putea fi realizate relații ale aceluiași document electronic în mai multe dosare electronice (fără a fi necesară multiplicarea sa – practic documentul va fi unic în continuare însă el va putea face parte în același

timp din mai multe dosare electronice) fapt ce va permite ca fiecare unitate organizatorică, în funcție de specificul activității sale să poată percepe actul respectiv într-o manieră contextuală.

7.2.4. Direcționarea solicitărilor/dosarelor aferente solicitărilor către unitățile organizatorice responsabile

Se recomandă implementarea în cadrul sistemului informatic viitor a unor interfețe de configurare a fluxurilor de lucru, interfețe care să permită stabilirea punctul de inițiere a fluxului, design-ul de flux (modalitatea de alocare, de distribuire, repartizare sau redirecționare a lucrării), conectivitatea fluxului de lucru cu registratura electronică și arhiva electronică, integrarea cu funcționalitatea de semnare electronică calificată.

7.2.4.1 Direcționarea solicitărilor/dosarelor aferente solicitărilor primite prin portal către unitățile organizatorice responsabile

În cazul solicitărilor primite prin portal pentru serviciile gestionate de primărie aplicația de management de documente va realiza declanșarea automată a fluxurilor pre-configurate pentru distribuirea solicitărilor de servicii direct la unitățile organizatorice competente pentru furnizarea serviciilor și notificarea personalului acestor unități via email și în aplicație.

7.2.4.2 Direcționarea solicitărilor/dosarelor aferente solicitărilor primite pe alte canale decât portalul către unitățile organizatorice responsabile

În cazul solicitărilor aferente serviciilor gestionate de primărie primite pe alte canale, personalul care le-a primit și a realizat înregistrarea inițiază declanșarea fluxurilor ad-hoc pentru distribuirea solicitărilor de servicii direct la unitățile organizatorice competente pentru furnizarea serviciilor. Documenta DMS este configurată să notifice automat personalul acestor unități via email și în DMS, la declanșarea fluxurilor.

7.2.5. Obținerea avizelor/aprobărilor necesare documentelor de răspuns cu privire la solicitări

Toate documentele de răspuns pentru serviciile solicitate, indiferent de canalul pe care au fost adresate solicitările, sunt produse în format electronic.

Avizarea și aprobarea documentelor de răspuns la solicitările de furnizare a serviciilor se realizează prin intermediul fluxurilor digitale. Personalul din unitățile organizatorice responsabile de furnizarea serviciilor inițiază fluxul de aprobare a documentelor, atașând pe acesta documentele electronice. Documentele vor fi semnate electronic cu semnătură calificată de către actorii participanți la flux și stocate în depozitul de arhivă electronică.

Aprobarea/avizarea documentelor prin semnare electronică calificată conferă actului administrativ garanția că acesta este emis conform cu legislația în vigoare.

7.2.6. Transmiterea răspunsurilor sau documentelor solicitate

Fluxurile de aprobare a documentelor (de răspuns-ieșire) includ după ultimul pas de aprobare/semnare, un pas suplimentar prin care se transmite prin Portal, documentul de răspuns semnat electronic și metadatele aferente. Solicitantul este notificat automat de către Portal prin email și va putea descărca din Portal documentele eliberate semnate electronic sau dacă a optat pentru această variantă, va fi notificat cu privire la prezentarea la sediul instituției pentru ridicarea documentelor eliberate în format letric.

Toate documentele de răspuns pentru serviciile solicitate, indiferent de canalul pe care au fost adresate solicitările, sunt produse în format electronic, semnate cu semnătură electronică calificată și stocate în arhiva electronică operațională.

Pentru răspunsurile care trebuie transmise în format letric conform unor norme legale explicite (cu putere de lege) sau pentru care cetățenii au solicitat explicit eliberarea în format letric, fluxurile de avizare/aprobare includ un pas suplimentar

în vederea tipăririi documentului și aplicarea semnăturii olografe a reprezentantului legal.

7.3. Securitatea comunicațiilor și asigurarea infrastructurii tehnice

Având în vedere transformarea digitală a activității instituției și faptul ca instituția nu dispune de infrastructură de procesare/stocare/securitate care să satisfacă cerințele necesare securității fizice și informatice la standardele internaționale specifice industriei, este recomandată asigurarea acesteia prin intermediul serviciilor de cloud computing.

Cloud computing este un concept modern în domeniul tehnologiei informațiilor, reprezentând un ansamblu distribuit de servicii de calcul, aplicații, acces la informații și stocare de date, fără ca utilizatorul să aibă nevoie să cunoască amplasarea și configurația fizică a sistemelor care furnizează aceste servicii. Conceptul de bază în construcția unei arhitecturi de tip cloud computing este de accesare a unor aplicații, servicii sau baze de date stocate într-un sistem de servere unic aflat într-o locație. Modalitatea de funcționare a acestei tehnologii este similară internetului.

8. Anexe

Anexa 1 – Lista serviciilor furnizate cetățenilor și mediului de afaceri de către administrația publică din UAT Comuna Pardina în scopul proiectului „Investiții în consolidarea capacității administrației publice a UAT Comuna Pardina, Jud. Tulcea”, Cod SMIS 155128

Anexa 2 – Fișele descriptive ale serviciilor

Anexa 1

Lista serviciilor furnizate cetățenilor și operatorilor economici de către UAT Comuna Pardina

| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|-------------------|--|--|---------------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 1 | ARHIVĂ | Eliberare duplicate/copii documente din arhivă | Procedura reglementează modalitatea de eliberarea de diverse duplicate/copii ale documentelor din arhiva instituției persoanelor îndreptățite, în condițiile legii | COMPARTIMENT FINANCIAR CONTABIL | 30 | 3 | PERSOANĂ FIZICĂ/ JURIDICĂ |
| 2 | ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Anchetă socială pentru persoane cu dizabilități-adulți | Persoanele cu handicap sunt acele persoane cărora mediul social, neadaptat deficiențelor lor fizice, senzoriale, psihice, mentale și/sau asociate, le împiedică total sau le limitează accesul cu șanse egale la viața societății, necesitând măsuri de protecție în sprijinul integrării și incluziunii sociale. Evaluarea sub aspect social, medical, psihologic și educațional și încadrarea/reîncadrarea în grad de handicap se realizează de către Serviciul de Evaluare Complexă a Persoanelor Adulte cu Handicap, din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului, pe baza documentelor solicitate de către DGASPC, printre care este și ancheta socială. | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | 5 | PERSOANĂ FIZICĂ |

| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|-------------------|---|--|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------|
| 3 | ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Anchetă socială pentru persoane cu dizabilități-copii | <p>Dizabilitatea este parte a condiției umane. Orice persoană poate ajunge la o situație de dizabilitate, rezultată din interacțiunea condițiilor de sănătate cu mediul în care aceasta trăiește, se dezvoltă și își desfășoară activitatea.</p> <p>Evaluarea funcționării și a dizabilității copilului este un proces complex ce are drept scop identificarea condițiilor de sănătate, a dificultăților de învățare și dezavantajelor sociale, dar și a potențialului său de dezvoltare și a abilităților. Acestea stau la baza planificării cât mai de timpuriu a beneficiilor, serviciilor și programelor de intervenții personalizate de abilitare/reabilitare. Nu toți copiii cu dizabilități sunt încadrați în grad de handicap, acesta din urmă fiind acordat numai la solicitarea părinților/reprezentantului legal.</p> <p>Evaluarea multidisciplinară a copilului sub aspect social, medical, psihologic și educațional, stabilește disfuncția socială generată de afecțiunea de care suferă copilul și se realizează de către Serviciul de Evaluare Complexă a Copilului, din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului, pe baza documentelor solicitate de DGASPC, care cuprinde și ancheta socială.</p> | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | 5 | PERSOANĂ FIZICĂ |

| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|-------------------|--|--|--------------------------------|---|--------------------------|-----------------|
| 4 | ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Acordare concediu și indemnizație lunară pentru creșterea copiilor | Persoanele care în ultimii 2 ani anteriori datei nașterii copilului, au realizat timp de cel puțin 12 luni venituri din salarii și asimilate salariilor, venituri din activități independente, venituri din drepturi de proprietate intelectuală, venituri din activități agricole, silvicultură și piscicultură, supuse impozitului pe venit potrivit prevederilor Legii nr. 227/2015 privind Codul fiscal, cu modificările și completările ulterioare, denumite în continuare venituri supuse impozitului, beneficiază de concediu pentru creșterea copilului în vârstă de până la 2 ani, respectiv 3 ani, în cazul copilului cu handicap, precum și de o indemnizație lunară. Cele 12 luni pot fi constituite și din perioadele în care persoanele s-au aflat în alte situații considerate stagii asimilate (ex. elevi, studenți la forme de învățământ de zi, șomaj, etc) , prevăzute de OUG 111/2010. De indemnizația lunară și de concediul creștere copil beneficiază oricare din părinții firești ai copilului dacă îndeplinește condițiile de acordare prevăzute de lege. Beneficiază de aceleași drepturi și una dintre persoanele care a adoptat copilul, căreia i s-a încredințat copilul în vederea adopției sau care are copilul în plasament ori în plasament în regim de urgență, cu excepția asistentului maternal profesionist care poate beneficia de aceste drepturi numai pentru copiii săi, precum și persoana care a fost numită tutore. | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Cererile preluate în luna în curs se transmit până în data de 5 a lunii următoare la Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială (AJPIS) , pentru soluționare (decizie de admitere sau respingere). Potrivit legii, acestea se depun la Primăria în raza căreia solicitantul își are domiciliul sau reședința, respectiv Compartimentul de Asistență Socială, responsabil cu preluarea dosarelor | AJPIS | PERSOANĂ FIZICĂ |



| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|-------------------|---|---|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------|
| 5 | ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Anchetă socială pentru orientarea școlară și profesională a copiilor cu cerințe educaționale speciale | <p>Cerințele educaționale speciale, CES, reprezintă necesitățile educaționale suplimentare, care definesc nevoi identificate și observate, în dinamica dezvoltării copilului, de cadrul didactic care lucrează direct cu copilul, profesorul itinerant și de sprijin, alte cadre didactice, personalul serviciului de evaluare și orientare școlară și profesională, precum și de medicul de specialitate care pune diagnosticul potențial generator de deficiență/afectare și/sau dizabilitate sau diagnosticul de tulburare/dificultate de învățare.</p> <p>Necesitățile educaționale suplimentare pot fi: adaptare curriculară realizată de profesorul itinerant și de sprijin împreună cu cadrele didactice, strategii didactice diferențiate prin utilizare de fișe de lucru și fișe de evaluare individualizate, demers didactic individualizat/personalizat, utilizarea de caractere mărite, terapie logopedică etc. Deficiențele/afectările, respectiv dizabilitățile care presupun necesități educaționale suplimentare sunt cele senzoriale, mintale, psihice și asociate, precum și dizabilitățile fizice - motorii și neuromotorii - care împiedică scrisul în mod permanent. Evaluarea complexă a copilului cu CES are drept scop orientarea școlară și profesională a copilului spre alternative educaționale și este însoțită obligatoriu de un plan de abilitare-</p> | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ |

| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|-----------|-----------------------|--|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------|
| | | | reabilitare pentru copiii încadrați în grad de handicap, respectiv un plan de servicii individualizat pentru copiii orientați școlar/profesional. Se realizează de către Serviciul de evaluare și orientare școlară și profesională din cadrul Centrului Județean de Resurse și Asistență Educațională . Direcția de Asistență Socială Câmpia Turzii consiliază informațional familia și întocmește ancheta socială. | | | | |

| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|-------------------|---|---|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------|
| 6 | ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Delegarea autorității părintești pentru copiii cu părinți plecați la muncă în străinătate | <p>Părintele care exercită singur autoritatea părintească sau la care locuiește copilul, care urmează să plece la muncă în străinătate, are obligația de a notifica această intenție serviciului public de asistență socială de la domiciliu, cu minimum 40 de zile înainte de a părăsi țara. Dispozițiile legii sunt aplicabile și tutorelui, precum și în cazul în care ambii părinți urmează să plece la muncă într-un alt stat.</p> <p>Notificarea va conține, în mod obligatoriu, desemnarea persoanei care se ocupă de întreținerea copilului pe perioada absenței părinților sau tutorelui, după caz. Persoana desemnată trebuie să facă parte din familia extinsă, să aibă minimum 18 ani și să îndeplinească condițiile materiale și garanțiile morale necesare creșterii și îngrijirii unui copil. Confirmarea persoanei în întreținerea căreia va rămâne copilul se efectuează de către instanța de tutelă, iar Direcția de Asistență Socială monitorizează situația copilului/ copiilor pentru care s-a dispus delegarea autorității părintești, conform legii.</p> | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | 5 | PERSOANĂ FIZICĂ |

| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|-------------------|--|---|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------|
| 7 | ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Sesizare privind copii sau adulți în dificultate | <p>Copiii au dreptul la o dezvoltare fizică și morală normală, la echilibru socioafectiv și la viața de familie. Ei au dreptul de a fi protejați împotriva abuzului, neglijării, exploatării, traficului, migrației ilegale, răpirii, violenței, pornografiei prin internet, precum și a oricăror forme de violență.</p> <p>Răspunderea pentru creșterea și asigurarea dezvoltării copilului revine în primul rând părinților, aceștia având obligația de a-și exercita drepturile și de a-și îndeplini obligațiile față de copil ținând seama cu prioritate de interesul superior al acestuia. În subsidiar, responsabilitatea revine colectivității locale din care fac parte copilul și familia sa.</p> <p>Orice persoană fizică sau juridică, angajații instituțiilor publice sau private, precum și copilul pot sesiza DAS și DGASPC să ia măsurile corespunzătoare în situația unui copil în dificultate.</p> <p>De asemenea, orice persoană adultă care este în dificultate și orice persoană fizică ce are cunoștință de situația de dificultate a unui adult (vârstnic, persoană cu dizabilități, etc), pot sesiza Direcția de Asistență Socială, care va evalua situația sesizată și va lua măsuri în consecință.</p> | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | 5 | PERSOANĂ FIZICĂ |

| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|-------------------|--|--|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------|
| 8 | ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Alocație de stat - acordare restanțe, modificare adresă, solicitare plată cont bancar, modificare reprezentant legal, solicitare plată mandat postal | Alocația de stat pentru copii se acordă tuturor copiilor în vârstă de până la 18 ani, cetățeni români, fără discriminare, precum și tinerilor care au împlinit vârsta de 18 ani, care urmează cursurile învățământului liceal sau profesional organizate în condițiile legii, până la terminarea acestora. Beneficiază de alocație de stat pentru copii și copiii cetățenilor străini, precum și ai persoanelor fără cetățenie rezidenți/rezidente în România, în condițiile legii, dacă locuiesc împreună cu părinții. Alocația de stat poate să fie solicitată de oricare dintre părinții firești ai copilului, precum și de reprezentatul legal al copilului, stabilit conform legii, cu condiția să îndeplinească criteriile de eligibilitate. | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | AJPIS | PERSOANĂ FIZICĂ |
| 9 | ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Acordare lapte praf gratuit copiilor cu varste cuprinse între 0-12 luni | Copiii cu vârste cuprinse între 0-12 luni care nu beneficiază de lapte matern, primesc gratuit lapte praf, formula pentru sugari. Costul laptelui praf se suportă din bugetul Ministerului Sănătății și Familiei. | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ |

| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|-------------------|---|--|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------|
| 10 | ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Acordare indemnizație lunară pentru persoanele cu handicap grav | Părinții sau, după caz, reprezentanții legali ai copilului cu handicap grav, persoana sau familia care a primit în plasament un copil cu handicap grav, adulții cu handicap grav ori reprezentanții legali ai acestora, cu excepția celor cu handicap vizual grav, pot opta între asistent personal și primirea unei indemnizații lunare. Indemnizație lunară este prestația financiară lunară reprezentând sume de bani acordate persoanelor cu handicap de natură să faciliteze egalizarea de șanse, asigurarea unei vieți autonome și favorizarea incluziunii lor sociale; Plata indemnizației lunare se asigură de primăriile în a căror rază teritorială își are domiciliul sau reședința persoana cu handicap grav. Plata indemnizației se face pe perioada valabilității certificatului de încadrare în grad de handicap, emis de comisiile de protecție a copiilor sau de comisiile de evaluare a persoanelor adulte cu handicap, după caz. | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ |
| 11 | ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Încetare/sistare indemnizație persoane cu dizabilități | Indemnizația lunară încetează/se sistează în luna următoare celei în care persoana cu handicap nu mai îndeplinește condițiile care au dus la stabilirea acestui drept: la expirarea certificatului- în cazul în care beneficiarul sau reprezentantul legal nu mai prezintă un nou certificat de încadrare în grad de handicap grav-, la decesul beneficiarului, la solicitare. | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ |

| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|-------------------|---|---|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------|
| 12 | ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Modificare, încetare ajutoare pentru încălzirea locuinței | Titularii ajutoarelor pentru încălzirea locuinței sunt obligați să comunice orice modificare intervenită în componența familiei și a veniturilor acesteia, în termen de 5 zile de la data modificării. Comunicarea modificărilor se va face prin depunerea unei noi declarații pe propria răspundere. | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ |
| 13 | ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Modificare, încetare alocație pentru susținerea familiei | În cazul în care intervin modificări cu privire la componența familiei și/sau a veniturilor realizate de membrii acesteia, titularul alocației are obligația ca, în termen de maximum 15 zile, să comunice în scris modificările intervenite. | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ |
| 14 | ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Suspendare, modificare, încetare, schimbare titular venit minim garantat (ajutor social). | După stabilirea dreptului de ajutor social, titularul ajutorului social are obligația să comunice, în scris, orice modificare intervenită cu privire la domiciliul, veniturile și la numărul membrilor familiei, în termen de 15 zile de la data la care a intervenit aceasta. | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ |
| 15 | ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Alocație de stat pentru copiii născuți în străinătate | Alocația de stat pentru copii se acordă tuturor copiilor în vârstă de până la 18 ani, cetățeni români, fără discriminare, precum și tinerilor care au împlinit vârsta de 18 ani, care urmează cursurile învățământului liceal sau profesional organizate în condițiile legii, până la terminarea acestora. Beneficiază de alocație de stat pentru copii și copiii cetățenilor străini, precum și ai persoanelor fără cetățenie rezidenți/rezidente în România, în condițiile legii, dacă locuiesc împreună cu părinții. Alocația de stat poate să fie solicitată de oricare | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | AJPIS | PERSOANĂ FIZICĂ |

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*



| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|-------------------|--|---|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------|
| | | | dintre părinții firești ai copilului, precum și de reprezentatul legal al copilului, stabilit conform legii, cu condiția să îndeplinească criteriile de eligibilitate. | | | | |
| 16 | ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Asistare persoane vârstnice privind înstrăinarea bunurilor, cu sau fără clauză de întreținere și uzufruct viager | Persoanele vârstnice, care au împlinit vârsta de pensionare stabilită de lege, au dreptul la asistență socială, la servicii de consiliere și suport în îndeplinirea tuturor activităților instrumentale și a depășirii dificultăților cu care se confruntă. Autoritatea tutelară din unitatea administrativ-teritorială în care persoana vârstnică are domiciliul sau reședința, are obligația de a acorda, la solicitarea acesteia, consiliere juridică gratuită în vederea încheierii contractelor de vânzare-cumpărare sau de donație ori în vederea constituirii de garanții mobiliare sau imobiliare, care au ca obiect bunurile mobile ori imobile ale persoanei vârstnice. Persoana vârstnică este asistată, la cererea acesteia sau din oficiu, după caz, de un reprezentant al autorității tutelare, în vederea încheierii oricărui act translativ (prin care se transferă un drept) de proprietate, având ca obiect bunuri proprii, în scopul întreținerii și | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | 5 | PERSOANĂ FIZICĂ |

| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|-------------------|--|--|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------|
| | | | îngrijirii sale. Obligația de întreținere și de îngrijire, precum și modalitățile practice de executare a acesteia se prevăd expres în actul juridic încheiat de notarul public, sub sancțiunea nulității. | | | | |
| 17 | ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Acordare alocație de stat pentru copiii născuți în România | Alocația de stat pentru copii se acordă tuturor copiilor în vârstă de până la 18 ani, cetățeni români, fără discriminare, precum și tinerilor care au împlinit vârsta de 18 ani, care urmează cursurile învățământului liceal sau profesional organizate în condițiile legii, până la terminarea acestora. Beneficiază de alocație de stat pentru copii și copiii cetățenilor străini, precum și ai persoanelor fără cetățenie rezidenți/rezidente în România, în condițiile legii, dacă locuiesc împreună cu părinții. Alocația de stat poate să fie solicitată de oricare dintre părinții firești ai copilului, precum și de reprezentatul legal al copilului, stabilit conform legii, cu condiția să îndeplinească criteriile de eligibilitate. | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ |

| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|-------------------|---|--|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------|
| 18 | ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Acordare stimulent de inserție | Persoanele eligibile (au realizat timp de 12 luni, din cei 2 ani anteriori nașterii copilului, venituri din salarii, venituri din activități independente, venituri din activități agricole, ori s-au aflat în una sau mai multe dintre situațiile, denumite perioade asimilate) care, în perioada în care sunt îndreptățite să beneficieze de concediul pentru creșterea copilului, obțin venituri supuse impozitului au dreptul la un stimulent de inserție în cuantum lunar de 50% din cuantumul minim al indemnizației lunare pentru creșterea copilului. Pentru persoanele care obțin venituri supuse impozitului cu cel puțin 60 de zile înainte de împlinirea de către copil a vârstei de 2 ani, respectiv 3 ani, în cazul copilului cu handicap, acordarea stimulentului de inserție se face până la împlinirea de către copil a vârstei de 3 ani, respectiv 4 ani, în cazul copilului cu handicap. De acest drept poate beneficia oricare dintre părinții firești ai copilului, precum și persoana care a adoptat un copil, cu condiția să îndeplinească criteriile de eligibilitate. | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | AJPIS | PERSOANĂ FIZICĂ |
| 19 | ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Acordare ajutor social (venit minim garantat) | Familiile și persoanele singure, cetățeni români, au dreptul la un venit minim garantat ca formă de asistență socială; acesta se asigură prin acordarea ajutorului social lunar, în condițiile Legii nr. 416/2001 privind venitul minim garantat, cu modificările și completările ulterioare. | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ |

| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|-------------------|---|---|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------|
| 20 | ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Acordarea ajutoarelor pentru încălzirea locuinței | Măsură de protecție socială a populației care constă în acordarea de ajutoare lunare pentru acoperirea unor părți din cheltuielile aferente încălzirii locuinței în perioada sezonului rece a fiecărui an (noiembrie- martie) -cu energie termică, gaze naturale, combustibili solizi sau petrolieri sau energie electrică; Se acordă familiilor și persoanelor singure. Prin familie se înțelege soțul, soția, precum și alte persoane, indiferent dacă între acestea există sau nu relații de rudenie, care au același domiciliu ori reședință și/sau care locuiesc și gospodăresc împreună, sunt înscrise în cartea de imobil și sunt luate în calcul la stabilirea cheltuielilor de întreținere a locuinței. Persoana singură este persoana care a împlinit vârsta de 18 ani, care locuiește singură și nu se mai află în întreținerea părinților, precum și persoana cu vârsta cuprinsă între 16 și 18 ani, care locuiește și se gospodărește singură și are capacitate de exercițiu anticipată, potrivit legii; În vederea stabilirii dreptului la ajutor pentru încălzirea locuinței, se solicită acte doveditoare care atestă componența familiei și veniturile realizate de membrii acesteia, precum și acte doveditoare privind locuința sau bunurile deținute de aceștia, inclusiv în alte unități administrativ-teritoriale. Ajutorul se acordă numai pentru locuința de domiciliu sau, după caz, de reședință. | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ |

| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|-------------------|--|---|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 21 | ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Acordare alocație pentru susținerea familiei | Alocația pentru susținerea familiei este o formă de sprijin pentru familiile cu venituri reduse care au în creștere și îngrijire copii în vârstă de până la 18 ani și care se acordă prin dispoziția primarului. Acordarea alocației pentru susținerea familiei are drept scop completarea veniturilor familiilor în vederea asigurării unor condiții mai bune pentru creșterea și educarea copiilor, precum și stimularea frecventării de către copiii de vârstă școlară, aflați în îngrijirea familiilor cu venituri reduse, a cursurilor unei forme de învățământ, organizate potrivit legii. Pot primi acest tip de beneficiu social familiile care au un venit lunar de până la 530 lei/membru/familie și ai căror copii urmează cursurile școlare, nu au absente nemotivate și nu repetă anul școlar. | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ |
| 22 | ASISTENȚĂ SOCIALĂ | Acordare stimulent educațional | Procedura reglementează modul de obținere a stimulentei educaționale în scopul stimulării participării în învățământul preșcolar a copiilor din familii defavorizate și al creșterii accesului la educație a acestora, sub formă de tichete sociale. | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ |
| 23 | AUDIENȚE | Înscriere în audiență | Procedura reglementează modalitatea prin care se obține audiență la persoanele din conducerea Primăriei | SECRETAR GENERAL UAT | 30 | 3 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 24 | COMERȚ | Avizare comercializare (temporară) obiecte specifice sărbătorilor de iarnă/primăvară | Procedura reglementează modul de obținere a avizului de către persoanele fizice și juridice, care exercită activități de comercializare a obiectelor specifice sărbătorilor de | SECRETAR GENERAL UAT | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*



| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|-----------------|---|---|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | | iarnă/primăvară în zone publice sau în orice zonă de altă natură destinată folosinței publice, temporar sau, după caz, sezonier | | | | |
| 25 | COMERȚ | Avizare funcționare terase sezoniere | Procedura reglementează modul de obținere a avizului de funcționare de către persoanele fizice și juridice, care exercită activități de comercializare a produselor alimentare/naelimentare/servicii piață, în zone publice sau în orice zonă de altă natură destinată folosinței publice, în cadrul teraselor sezoniere (cod CAEN 5630, 5610) | SECRETAR GENERAL UAT | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 26 | COMERȚ | Autorizație de funcționare pentru desfășurarea activităților comerciale | Autorizația de funcționare emisă în condițiile prezentei proceduri, permite comercianților, persoane fizice sau juridice autorizate în condițiile legii, să desfășoare activități comerciale, inclusiv activitățile de alimentație publică și activitățile recreative și distractive prevăzute în anexa la Ordonanța nr. 99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piață, republicată, precum și în alte acte normative de reglementare incidente. | SECRETAR GENERAL UAT | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 27 | DOMENIUL PUBLIC | Ocupare temporară domeniu public sau privat al UAT | Procedura reglementează emiterea acordului pentru ocuparea temporara a domeniului public de către persoanele fizice/juridice pentru desfășurarea unor activități temporare | SECRETAR GENERAL UAT | 15 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 28 | DOMENIUL PUBLIC | Aviz de spargere | Procedura reglementează modul de obținere a acordului proprietarului domeniului public și privat (sub forma avizului de spargere) pentru lucrările aferente rețelelelor tehnico-edilitare | SECRETAR GENERAL UAT | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |

| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|--------------------|---|--|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 29 | INFORMAȚII PUBLICE | Cerere informații de interes public (conform Legii nr. 544/2001) | Procedura reglementează modalitatea de acces la informațiile de interes public cf. Legii nr. 544/2001 | SECRETAR GENERAL UAT | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 30 | PETIȚII | Sesizare/ reclamație/ petiție | Procedura prezintă modalitatea de transmitere și de soluționare a cererilor, reclamațiilor, sesizărilor, trimise de cetățeni sau persoane juridice | SECRETAR GENERAL UAT | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 31 | REGISTRUL AGRICOL | Înscrierea, modificarea sau radierea datelor în registrul agricol | Procedura reglementează modalitatea de înscriere /radiere/modificare în registrul agricol | COMPARTIMENT REGISTRUL AGRICOL | 30 | 20 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 32 | REGISTRUL AGRICOL | Eliberare adeverință pentru schimbarea categoriei de folosință a terenurilor agricole | Procedura reglementează modul de eliberare a adeverinței ce se solicită în cadrul procedurii de schimbare a categoriei de folosință a terenurilor agricole de către Direcția Agricolă Județeană | COMPARTIMENT REGISTRUL AGRICOL | 30 | 5 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 33 | REGISTRUL AGRICOL | Adeverință Rol agricol | Procedura reglementează modalitatea de eliberare a adeverinței privind Rolul agricol existent în evidențele primăriei | COMPARTIMENT REGISTRUL AGRICOL | 30 | 5 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 34 | REGISTRUL AGRICOL | Adeverință teren agricol | Procedura reglementează modul de eliberare a adeverințelor de informare privind existența sau inexistența înscrierii în evidența registrului agricol a deținerii de terenuri agricole și/sau animale de către persoanele fizice sau juridice, inclusiv privind existența sau inexistența contractelor de arendă. | COMPARTIMENT REGISTRUL AGRICOL | 30 | 5 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 35 | REGISTRUL AGRICOL | Eliberare adeverință cu suprafața de teren deținută pentru APIA | Procedura reglementează modalitatea de obținere a unei adeverințe din Registrul Agricol cu suprafața de teren deținută, pentru APIA | COMPARTIMENT REGISTRUL AGRICOL | 30 | 5 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |

| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|-------------------|--|---|---------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 36 | REGISTRUL AGRICOL | Înregistrarea în registrul agricol a contractelor de arenda | Procedura reglementează modalitatea de înregistrare în registrul agricol a contractelor de arendă | COMPARTIMENT REGISTRUL AGRICOL | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 37 | REGISTRUL AGRICOL | Eliberare adeverință din care să rezulte că NU deține teren in proprietate | Procedura reglementează modalitatea de obținere a unei adeverințe din care să rezulte că NU deține teren in proprietate pentru obținerea ajutorului social, alocație complementară, alocație monoparentală, bursă elevi/studenți, tichete grădiniță, judecătorie, asigurări de sănătate, medic, deducere personală, persoane cu dizabilități, ajutoare pentru încălzire și altele | COMPARTIMENT REGISTRUL AGRICOL | 30 | 5 | PERSOANĂ FIZICĂ |
| 38 | REGISTRUL AGRICOL | Eliberare atestat de producător și carnet de comercializare | Procedura reglementează modalitatea de eliberare a atestatului de producător și a carnetului de comercializare | COMPARTIMENT REGISTRUL AGRICOL | 5 | 5 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 39 | REGISTRUL AGRICOL | Eliberare carnet de comercializare | Procedura reglementează modalitatea de eliberare a unui nou carnet de comercializare pentru persoanele care dețin atestat de producător valabil | COMPARTIMENT REGISTRUL AGRICOL | 5 | 5 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 40 | REGISTRUL AGRICOL | Cerere pentru afișarea ofertei de vânzare a terenului | Procedura reglementează modalitatea de îndeplinire de către persoanele fizice sau juridice a obligației legale privind afișarea ofertelor de vânzare a terenului | COMPARTIMENT REGISTRUL AGRICOL | 5 | 5 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 41 | TAXE ȘI IMPOZITE | Eliberare certificat de atestare fiscală PF | Procedura reglementează modalitatea de eliberare a Certificatului de Atestare Fiscală pentru persoanele fizice | COMPARTIMENT FINANCIAR CONTABIL | 1 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ |
| 42 | TAXE ȘI IMPOZITE | Înregistrarea în evidența fiscală a terenurilor PF (declarație fiscală) | Procedura reglementează modul de luare în evidența fiscală a terenurilor declarate de contribuabili persoane fizice | COMPARTIMENT FINANCIAR CONTABIL | 30 | P | PERSOANĂ FIZICĂ |

| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|------------------|--|--|---------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 43 | TAXE ȘI IMPOZITE | Înregistrarea în evidența fiscală a clădirilor PF (declarație fiscală) | Procedura reglementează modul de luare în evidența fiscală a clădirilor declarate de contribuabili persoane fizice | COMPARTIMENT FINANCIAR CONTABIL | 30 | P | PERSOANĂ FIZICĂ |
| 44 | TAXE ȘI IMPOZITE | Înregistrarea în evidența fiscală a mijloacelor de transport PF (declarație) | Procedura reglementează modul de luare în evidența fiscală a mijloacelor de transport declarate de contribuabili persoane fizice | COMPARTIMENT FINANCIAR CONTABIL | 30 | P | PERSOANĂ FIZICĂ |
| 45 | TAXE ȘI IMPOZITE | Scoatere din evidența fiscală a mijloacelor de transport PJ | Procedura reglementează modul de scoatere din evidența fiscală a mijloacelor de transport ale contribuabililor | COMPARTIMENT FINANCIAR CONTABIL | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 46 | TAXE ȘI IMPOZITE | Eliberare certificat de atestare fiscală PJ | Procedura reglementează modalitatea de eliberare a Certificatului de Atestare Fiscală pentru persoanele juridice | COMPARTIMENT FINANCIAR CONTABIL | 1 | 10 | PERSOANĂ JURIDICĂ |
| 47 | TAXE ȘI IMPOZITE | Înregistrarea în evidența fiscală a terenurilor PJ (declarația fiscală) | Procedura reglementează modul de luare în evidența fiscală a terenurilor declarate de contribuabili persoane juridice | COMPARTIMENT FINANCIAR CONTABIL | 30 | P | PERSOANĂ JURIDICĂ |
| 48 | TAXE ȘI IMPOZITE | Înregistrarea în evidența fiscală a clădirilor PJ (declarația fiscală) | Procedura reglementează modul de luare în evidența fiscală a clădirilor declarate de contribuabili persoane juridice | COMPARTIMENT FINANCIAR CONTABIL | 30 | P | PERSOANĂ JURIDICĂ |
| 49 | TAXE ȘI IMPOZITE | Înregistrarea în evidența fiscală a mijloacelor de transport PJ | Procedura reglementează modul de luare în evidența fiscală a mijloacelor de transport declarate de contribuabili persoane juridice | COMPARTIMENT FINANCIAR CONTABIL | 30 | P | PERSOANĂ JURIDICĂ |
| 50 | TAXE ȘI IMPOZITE | Stabilire taxa pentru afisaj in scop de reclama si publicitate | Procedura reglementează modul de înregistrare in evidentele fiscale a taxei pentru afisaj in scop de reclama si publicitate | COMPARTIMENT FINANCIAR CONTABIL | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |

| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|------------------|--|---|---------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 51 | TAXE ȘI IMPOZITE | Stabilire taxa pentru servicii de reclama si publicitate | Procedura reglementează modul de înregistrare in evidentele fiscale a taxei pentru servicii reclama si publicitate | COMPARTIMENT FINANCIAR CONTABIL | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 52 | TAXE ȘI IMPOZITE | Înregistrarea/vizarea abonamentelor și biletelor de intrare la spectacole | Procedura reglementează modul de Înregistrarea si vizarea abonamentelor si biletelor de intrare la spectacole | COMPARTIMENT FINANCIAR CONTABIL | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 53 | TAXE ȘI IMPOZITE | Decontarea impozitului pe spectacole în cazul manifestarilor artistice si competițiilor sportive | Procedura reglementează modul de Înregistrarea in evidentele fiscale a decontului abonamentelor si biletelor de intrare la spectacole | COMPARTIMENT FINANCIAR CONTABIL | 30 | 10 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 54 | TRANSPORT | Înregistrarea vehiculelor care nu se supun inmatricularii | Procedura reglementează documentele necesare persoanelor fizice/juridice pentru inregistrarea utilajelor/vehiculelor care nu se supun inmatricularii la politie | COMPARTIMENT FINANCIAR CONTABIL | 30 | 3 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 55 | TUTELĂ | Autorizare tranzacții bancare de retragere sume de bani deținute de minori | Procedura reglementează modalitatea de emitere a dispoziției de autorizare a tranzacțiilor bancare de retragere sume de bani deținute de minori | COMPARTIMENT FINANCIAR CONTABIL | 30 | 20 | PERSOANĂ FIZICĂ |
| 56 | TUTELĂ | Autorizare acceptare succesiune de către minor | Procedura reglementează modalitatea de emitere a dispoziției de autorizare a acceptării succesiunii de către minor și stabilirea modalității de asistare sau reprezentare a acestora de către părintele/reprezentantul legal (tutorele) și desemnarea unui curator special, după caz; | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | 20 | PERSOANĂ FIZICĂ |

| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|-----------|--|--|------------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 57 | TUTELĂ | Autorizare acte de dispoziție privind bunuri aflate în proprietatea unui minor - imobile, autoturisme, acțiuni | Procedura reglementează modalitatea de emiteră a dispoziției de autorizare acte de dispoziție privind bunurile aflate în proprietatea unui minor - imobile, autoturisme, acțiuni. Sumele de bani rezultate din înstrăinarea bunurilor vor fi depuse într-un cont deschis la o instituție de credit pe numele minorului. Dacă imobilul vândut reprezintă singura locuință a minorului, vânzarea se va putea face doar concomitent cu cumpărarea unui alt imobil sau a unei cote corespunzătoare pe numele minorului. În cazul în care, concomitent cu vânzarea imobilului proprietatea minorului, se cumpără un alt imobil pe numele acestuia, pe lângă actele solicitate, este necesar și draftul de contract, extras de carte funciara, certificat fiscal pentru imobilul cumpărat. În funcție de particularitățile cazului, se pot solicita rapoarte de evaluare pentru imobile. | COMPARTIMENT ASISTENȚĂ SOCIALĂ | 30 | 20 | PERSOANĂ FIZICĂ |
| 58 | URBANISM | Eliberare Certificat de Nomenclatura stradala si adresa | Procedura reglementează modul de eliberare a unui certificat de nomenclatură stradală și adresă (inclusiv pentru solicitare număr poștal nou) | COMPARTIMENT IMPLEMENTARE PROIECTE | 30 | P | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |

| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|-----------|---------------------------------------|---|---------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 59 | URBANISM | Certificat de urbanism | Certificatul de urbanism este un act de informare privind regimul juridic, economic și tehnic al imobilului, precum și cerințele urbanistice specifice amplasamentului, determinate în conformitate cu prevederile documentațiilor de urbanism avizate și aprobate, document care se eliberează, la cerere, oricărui solicitant - persoana fizică sau persoana juridică. Potrivit Legii, certificatul de urbanism nu ține loc de autorizație de construire/desființare și nu conferă dreptul de a executa lucrări de construcții | CONSILIUL JUDEȚEAN TULCEA | 15 | 15 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 60 | URBANISM | Prelungire Certificat de urbanism | Cererea pentru prelungirea valabilității certificatului de urbanism se depune cu 15 zile înainte expirării datei de valabilitate a acestuia. Odată cu depunerea cererii de prelungire a valabilității certificatului de urbanism, solicitantul va face dovada achitării taxei de prelungire a acestuia. | CONSILIUL JUDEȚEAN TULCEA | 15 | 15 | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 61 | URBANISM | Autorizație de construire/desființare | Autorizația de construire/desființare este actul care conferă cetățenilor dreptul de a construi/desființa, precum și de a consolida sau repara o construcție deja existentă, în conformitate cu cerințele și instrucțiunile stipulate în certificatul de urbanism. Autorizație de construire/desființare este eliberat de primărie și are o valabilitate de cel mult 12 luni. Autorizația de construire se emite la solicitarea detinatorului titlului de proprietate asupra unui imobil (teren și/sau construcții) sau a unui drept real de proprietate, | CONSILIUL JUDEȚEAN TULCEA | 30 | P | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!*



| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|-----------|---|--|------------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | | cu respectarea prevederilor documentatiilor de amenajare a teritoriului si de urbanism. | | | | |
| 62 | URBANISM | Prelungire Autorizație de construire/desfiintare | Cererea pentru prelungirea valabilitatii Autorizației de construire se depune cu 15 zile inaintea expirarii datei de valabilitate a acestuia. Odata cu depunerea cererii de prelungiresolicitantul va face dovada achitarii taxei de prelungire a acesteia | CONSILIUL JUDETEAN TULCEA | 30 | P | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 63 | URBANISM | Comunicare privind începerea execuției lucrărilor | Procedura reglementează modul în care se pot transmite comunicările privind începerea execuției lucrărilor | COMPARTIMENT IMPLEMENTARE PROIECTE | - | P | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 64 | URBANISM | Comunicare privind încheierea execuției lucrărilor | Procedura reglementează modul în care se pot transmite comunicările privind încheierea execuției lucrărilor (inclusiv declarația de regularizare) | COMPARTIMENT IMPLEMENTARE PROIECTE | 30 | P | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |
| 65 | URBANISM | Eliberare Certificat de atestare a edificării/extinderii construcției | Procedura reglementează modalitatea de eliberare a certificatului de atestare a edificării / extinderii construcției | CONSILIUL JUDETEAN TULCEA | 30 | P | PERSOANĂ FIZICĂ |
| 66 | URBANISM | Recepție la terminarea lucrărilor de construire/desfiintare | Procedura reglementează modul în care se încheie Procesul verbal recepție la terminarea lucrărilor HG 343/2017 | COMPARTIMENT IMPLEMENTARE PROIECTE | 30 | P | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |

| Nr. crt. | Categoria | Denumirea serviciului | Descrierea serviciului | Compartiment responsabil | Timp de soluționare (zile) | Termen de arhivare (ani) | Tip persoana |
|----------|-----------|--|--|------------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 67 | URBANISM | Solicitare nota de constatare distrugeri imobile | Procedura reglementează modalitatea de emitere a notei de constatare și a procesului verbal privind desființarea construcțiilor în diverse situații precum incendii, inundații, intemperii, etc. | COMPARTIMENT IMPLEMENTARE PROIECTE | 30 | P | PERSOANĂ FIZICĂ/JURIDICĂ |