



UNIUNEA EUROPEANA



“Administrație publică împreună cu cetățenii”

## Analiza nevoilor și obiectivelor de simplificare și raționalizare a procedurilor administrative pentru cetățeni la nivel local

Simbiotic Soluții Informatică S.R.L



## Cuprins

<b>1. Informații generale</b> .....	4
1.1. Scop .....	4
1.2. Metodologia utilizată.....	4
1.3. Etapele analizei.....	5
1.3.1. Definiere .....	5
1.3.2. Măsurare .....	5
1.3.3. Analiză.....	6
1.3.4. Îmbunătățire .....	7
1.3.5. Control .....	9
<b>2. Lista documentată a proceselor actuale identificate;</b> .....	10
2.1. Compartiment evenimente publice, informare cetățeni și registratură.....	10
2.2. Compartiment Resurse Umane.....	10
2.3. Direcția buget finanțe - Serviciul venituri bugetare.....	10
2.4. Compartiment urbanism, amenajarea teritoriului, energetic .....	12
2.5. Compartiment cadastru, agricol, fond funciar .....	12
2.6. Compartiment Evidență patrimoniu .....	12
2.7. Compartiment Acorduri, autorizații, liberă inițiativă .....	13
2.8. Compartiment monitorizare servicii de utilitate publică, asociații de proprietari, mediu .....	13
2.9. Direcția administrație publică locală (ADPP) .....	13
2.10. Serviciul de Transport Public Local în Municipiul Făgăraș.....	14
2.11. Evidența Persoanelor Făgăraș (SPCLEP) + Stare civilă.....	14
2.12. Direcția Asistență Socială .....	15
2.13. Poliția Locală .....	15
<b>3. Maparea electronică a fiecărui proces;</b> .....	16
3.1. Compartiment evenimente publice, informare cetățeni și registratură.....	16
3.2. Compartiment Resurse Umane.....	17
3.3. Direcția buget finanțe - Serviciul venituri bugetare.....	18
3.4. Compartiment urbanism, amenajarea teritoriului, energetic .....	19
3.5. Compartiment cadastru, agricol, fond funciar .....	20
3.6. Compartiment Evidență patrimoniu .....	21
3.7. Compartiment Acorduri, autorizații, liberă inițiativă .....	22
3.8. Compartiment monitorizare servicii de utilitate publică, asociații de proprietari, mediu .....	23
Structurile din subordinea Primăriei: .....	24
3.9. Direcția administrație publică locală (ADPP) .....	24

3.11.	Evidența Persoanelor Făgăraș (SPCLEP) + Stare civilă.....	26
3.12.	Direcția Asistență Socială .....	27
3.13.	Poliția Locală .....	28
4.	<b>Lista proceselor ce necesită modificări (adaptări, optimizări, eliminări, etc.), însoțită de comentarii asupra modificărilor (necesitatea modificării, noul proces, etc.);</b> 29	
5.	<b>Lista proceselor ce trebuie adăugate;</b> .....	29
6.	<b>Lista finală a noilor procese, rezultată în urma analizelor;</b> .....	29
7.	<b>Maparea electronică, în format grafic a proceselor din lista finală.</b> .....	30
7.1.	Compartiment evenimente publice, informare cetățeni și registratură.....	33
7.2.	Compartiment Resurse Umane.....	34
7.3.	Direcția buget finanțe - Serviciul venituri bugetare.....	35
7.4.	Compartiment urbanism, amenajarea teritoriului, energetic .....	36
7.5.	Compartiment cadastru, agricol, fond funciar .....	37
7.6.	Compartiment Evidență patrimoniu .....	38
7.7.	Compartiment Acorduri, autorizații, liberă inițiativă .....	39
7.8.	Compartiment monitorizare servicii de utilitate publică, asociații de proprietari, mediu .....	40
7.9.	Direcția administrație publică locală (ADPP) .....	41
7.10.	Serviciul de Transport Public Local în Municipiul Făgăraș.....	42
7.11.	Evidența Persoanelor Făgăraș (SPCLEP) + Stare civilă.....	43
7.12.	Direcția Asistență Socială .....	44
7.13.	Poliția Locală .....	45

## 1. Informații generale

### 1.1.Scop

Analiza nevoilor și obiectivelor de simplificare și raționalizare a procedurilor administrative pentru cetățeni la nivel local își propune identificarea soluțiilor de îmbunătățire a proceselor de lucru din cadrul fiecărui compartiment al Primăriei Făgăraș, care implică interacțiunea cu persoanele fizice sau juridice, identificate ca relevante pentru proiect.

### 1.2. Metodologia utilizată

Metodologiile utilizate în cadrul acestei activități au ca scop optimizarea proceselor prin reducerea pierderilor / redundanțelor (timp, resurse umane, etc.) și simplificarea activităților ce conduc la livrarea unui produs de valoare în final - care, în cazul Primăriei Municipiului Făgăraș, este **“Administrație publică împreună cu cetățenii”** și anume oferirea de servicii optime și eficiente, transparente, dar și atragerea cetățenilor în procesul de administrație publică, informarea, înțelegerea și luare a deciziilor împreună.

Axul central al metodologiei Six Sigma este reprezentat de framework-ul DMAIC (Definire, Măsurare, Analiză, Îmbunătățire, Control).

DMAIC ilustrează o metodologie de proiect extrem de riguroasă, ce are ca obiectiv esențial creșterea gradului de capabilitate și totodată cel de reducere a defectelor identificate într-un proces - optimizarea serviciilor sau proceselor existente din cadrul unei organizații. Este necesară parcurgerea următoarelor etape:

- Definire
- Măsurare
- Analiză
- Îmbunătățire
- Control

### 1.3. Etapele analizei

Selectarea și organizarea datelor ce au fost colectate în cadrul activității anterioare au relevat necesitățile de optimizare / modificare / corectare pentru situația actuală astfel încât să poată fi atinse obiectivele proiectului. Pentru identificarea soluțiilor de optimizare a fiecărui proces relevant au fost parcurse următoarele etape, conform metodologiei prezentate:

#### 1.3.1. Definiere

- Obiectivul acestei etape este acela de a stabili obiectivul și scopul fiecărui proces identificat.
- Această etapă are la bază informațiile legate de proces și beneficiarul lui, colectate în activitatea anterioară
- Scopul final al procesului se este estimat în funcție de toate cunoștințele legate de obiectivele strategice ale organizației și dorințele beneficiarilor. În acest caz scopul analizei reprezintă identificarea punctelor de îmbunătățit în relaționarea UAT cu cetățenii deserviți, în vederea realizării obiectivelor proiectului "Administrație publică împreună cu cetățenii", în următoarele domenii:
  - Identificarea unor canale de comunicare care facilitează soluționarea rapidă a cererilor transmise către primărie și reduce la minim riscurile asociabile soluționării cererilor cetățenilor
  - Atragerea și implicarea cetățenilor în luarea deciziilor și în stabilirea proiectelor de investiții ale primăriei,
  - Transparența interacțiunii cu cetățenii,
  - Simplificarea informării cetățenilor în domeniile considerate de interes de către aceștia

#### 1.3.2. Măsurare

- Înțelegerea procesului.
- Concentrare pe scopul de îmbunătățire a situației curente.
- Stabilirea unui nivel al capabilității optim pentru obținerea unui grad ridicat de performanță a procesului. Concret, metodologia de simplificare și optimizarea a procedurilor administrației publice locale la nivelul Primăriei Municipiului Făgăraș, centrate pe cetățeni, se va baza pe următoarele date specifice fiecărui proces:
  - Rol procedură
  - Deținătorul de proces de lucru
  - Părțile implicate
  - Durată proces
  - Momente cheie
  - Rezultate / Documente emise / Servicii oferite
  - Timp real vs. Timp teoretic.

Sursa de informare pentru aceste date au fost răspunsurile la chestionarele distribuite la compartimentele cu activități relevante centrate pe interacțiunea cu cetățenii/persoanele juridice.

### 1.3.3. Analiză

- Odată ce datele inițiale au fost stabilite, în această etapă sunt identificate cauzele care dau efecte nedorite sau punctele care se doresc a fi optimizate.
- În această fază, prin urmare, se pot localiza punctele critice, cât și confirmarea lor prin utilizarea de diagrame de reprezentare grafică, intuitivă și ușor de înțeles a proceselor
- **Etapele parcurse în cadrul analizei:**
  - Identificarea fluxului de valoare (processe ce oferă servicii directe către cetățeni și mediul de afaceri, pași de inițiere, prelucrare, finalizare a fluxurilor) și a factorilor de impact asupra performanței proceselor pe fiecare pas;
  - Stabilirea sistemului de indicatori pentru îmbunătățirea performanțelor proceselor: număr de resurse umane implicate, durata reală, durata legală a finalizării procesului;
  - Reprezentarea vizuală și analiza proceselor într-un mod ușor de urmărit astfel încât să fie acoperite toate momentele cheie ale derulării procesului de lucru;
  - Determinarea planului de îmbunătățire a proceselor;
  - Determinarea indicatorilor de control și a surselor de informații pentru acești indicatori.
- Concret, în urma analizei datelor colectate au fost identificate următoarele necesități de optimizare:

#### **Pentru cetățeni și persoane juridice (front-office):**

- Nu există publicate pentru cetățeni informații clare despre procesul de depunere a cererilor pentru toate tipurile de cereri sau depunere de declarații și documente (Ex: Adresa unde se pot depune, Programul, Nr. de telefon , Email, Pașii de urmat, Durata estimată pentru răspuns, Modul de notificare asupra parcursului dosarului etc.)
- La momentul actual nu pot fi integrate toate modalitățile de comunicare ale Primăriei cu cetățenii (pagina web, registratură și relații cu publicul, cereri pe email, utilizarea dispozitivelor mobile, etc.)
- Nu se pot utiliza și partaja documente ale cetățenilor deja existente în primărie, pentru a reduce astfel povara asupra cetățeanului de aduce copii ale documentelor
- Nu există pentru cetățeni o modalitate de afla stadiul în care se află cererea / solicitarea/ sesizarea depusă. Nu se poate asigura transparența privind circulația documentelor.
- Nu există informare clară și completă cu privire la întreaga activitate a Administrației locale pentru comunitate
- Nu există o modalitate ușoară și directă de a participa la deciziile care privesc comunitatea locală

#### **Pentru angajați (back-office):**

- Nu există posibilitatea de a lucra colaborativ asupra dosarelor
- Registrul General al Primăriei este partajat fizic de 3 persoane, făcând dificil lucrul în paralel



- Nu există o evidență a repartizării muncii în cadrul compartimentelor
- Personalul intern nu poate urmări cu ușurință, pentru fiecare dosar, fluxul pe care îl parcurge în interiorul organizației, locul acestuia la un anumit moment și nici nu se pot realiza rapoarte sintetice asupra timpului de lucru. Nu pot fi identificate ușor problemele care afectează timpul de răspuns
- Nu pot exista procese automatizate în lipsa instrumentelor software
- Nu se poate asigura organizarea activității conform standardelor de calitate
- Timpul de regăsire a datelor este unul mare în toate compartimentele
- Nu se pot regăsi ușor documente pe baza informațiilor conținute, precum nume, tip de document, etc., ci doar manual, după data înregistrării
- Comunicare între departamente consumă timp și resurse umane
- Nu sunt utilizate template-uri standard pentru toate documentele interne sau transmise în exterior
- Nu există un instrument de raportare, toate rapoartele se realizează manual
- Nu există o modalitate de a urmări centralizat termenele de răspuns de către cei care lucrează dosarele sau de către șefii de compartimente
- Nu toate procesele de lucru și formularele sunt standardizate

#### 1.3.4. Îmbunătățire

Această etapă a constat în următoarele activități:

- Identificarea potențialelor modalități de optimizare pentru procesele identificate
- Definirea și validarea sistemului de monitorizare și control a noului proces.
- Corectarea / Reevaluarea soluției potențiale.

După definirea nevoilor optimizare / modificare / corectare pentru situația actuală (fluxul de lucru actual, calitatea serviciilor oferite, nivelurile indicatorilor pe care procesul trebuie să le atingă, modul în care resursele umane sau resursele IT susțin fluxurile de lucru actuale), se constată deficiențele care împiedică organizația să își atingă rezultatele propuse.

Îmbunătățirea proceselor este o etapă ce trebuie să se concentreze pe obiectivele identificate, în acest caz fiind obiectivele proiectului. Baza definirii unei metodologii de simplificare trebuie să aibă în vedere reducerea poverii pentru cetățean (front-office), concomitent cu adaptarea și simplificarea funcțiilor și proceselor suport (back-office), conform obiectivelor proiectului și recomandărilor Planului Integrat de Simplificare.

În conformitate cu „Planul integrat pentru simplificarea procedurilor administrative aplicabile cetățenilor”, obiectivele demersului de simplificare a procedurilor administrative sunt:

- Economisirea resurselor utilizatorilor pentru accesarea serviciilor (financiare, timp, informaționale, confort etc.). De exemplu : documentele și informațiile pe care administrația publică le deține nu vor mai fi solicitate cetățeanului în vederea soluționării cererilor acestuia);
- Realizarea de efecte semnificative de antrenare și în alte domenii de interacțiune cu cetățenii;
- Degrevarea instituțiilor publice de resurse implicate în interacțiunea cu cetățenii (timp, informaționale, materiale, financiare, corespondență, etc.) .

Pentru simplificarea procedurilor administrației publice, au fost analizați un număr de factori determinanți, care influențează "povara" către cetățean, cum ar fi:

- Resursele de timp și efort pentru cetățeni pentru a accesa serviciile;
- Complexitatea procedurii / procesului de lucru, atât pentru cetățean cât și pentru personalul Primăriei;
- Relaționarea fiecărui dintre aceste proceduri cu alte servicii propuse pentru simplificare în aval sau amonte;
- Volumul de lucru: numărul anual al beneficiarilor

Concret, în urma analizei, toate procesele din Primăria Făgăraș trebuie optimizate prin folosirea instrumentelor electronice, care să fie disponibile atât ca servicii online către cetățeni cât și ca instrumente de lucru colaborativ pentru personalul Primăriei și Serviciilor Subordonate

Îmbunătățirea proceselor va fi realizată de principalele funcționalități ale platformei care va fi implementată în proiect, care trebuie să ofere soluții la nevoile de optimizare ale Primăriei, așa cum au fost identificate.

Îmbunătățirea proceselor prin servicii online oferite către cetățeni, care vor cuprinde:

- Informare detaliată, clară, ghidată
- Completarea de formulare online
- Reutilizarea documentelor utilizatorului
- Sesizări pe hartă și în aplicația mobilă
- Transparența traseului pentru toate solicitările depuse, pe fiecare pas
- Efectuarea programărilor online
- Pro-activitate prin notificări
- Sondaje, Propuneri de proiecte, Consultări Publice
- Bugetul cetățeanului
- Integrare cu platformele sociale

Îmbunătățirea proceselor de lucru pentru personalul propriu al Primăriei, prin soluții care vor cuprinde:

- Registratura electronică
- Gestiune documente
- Gestiune fluxuri de lucru
- Managementul activității
- Pro-activitate prin notificări
- Raportare detaliată și în timp real
- Comunicare directă cu cetățeanul prin platformă



### 1.3.5. Control

- Controlul performanței noului proces.
- Definirea unor standarde interne și proceduri de lucru. Implementarea unui proces de control statistic.
- Determinarea capabilității noului proces.
- Elaborarea și transferarea soluției

Controlul performanței noilor procese propuse este integrat în platforma ce va fi dezvoltată prin instrumentele de raportare și control, ce vor cuprinde:

- Rapoarte de accesare a serviciilor online
- Rapoarte de acces utilizatori interni
- Raport privind timpii medii de lucru
- Vizualizare Traseu pentru fiecare dosar, fiecare Pas: durate asociate.
- Număr de solicitări, pe compartimente, pe posturi de lucru, pe tip de solicitare
- Număr de operații efectuate pe utilizator, perioada, tip de solicitare
- Dashboard cu reprezentări grafice pentru Șefii de compartimente și conducere

Pentru definirea unor standarde interne și proceduri de lucru trebuie să fie definit domeniul de aplicare a sistemului informatic propus, pentru ca părțile interesate să înțeleagă noile capabilități care urmează să fie livrate și schimbările care vor apărea.

Principalul obiectiv al atingerii indicatorilor de capabilitate a noului proces propus este transferarea gradului de complexitate a procedurilor actuale în mediul electronic, în funcționalitățile din cadrul platformei online care va fi implementată.

Prin integrarea și configurarea fluxurilor predefinite, adăugarea de notificări / termene standard predefinite, ghiduri de completare online, vizualizare și urmărire în timp real, interacțiunea cetățeanului cu administrația locală va fi simplificată, disponibilă oricând, transparentă și pro-activă.

Chiar dacă complexitatea procesului în sine va crește, aceasta va fi preluată de platforma implementată prin configurarea și particularizarea acesteia pe fiecare pas care presupune interacțiune cu cetățeanul. Utilizatorul portalului va avea de efectuat operațiuni simple și concrete, explicate clar.

La fel, complexitatea proceselor interne de prelucrare a dosarelor/solicităților va fi preluată de instrumentele electronice ale platformei, care va simplifica și eficientiza modul de lucru al angajaților Primăriei. Platforma internă va avea elemente pro-active, de notificare a termenelor, de organizare / distribuire / management a activității și încărcării angajaților, va avea o prezentare intuitivă a operațiunilor de efectuat, configurate specific pe fiecare tip de dosar și tip de prelucrare.

## 2. Lista documentată a proceselor actuale identificate;

### 2.1. Compartiment evenimente publice, informare cetățeni și registratură

- REG1. Cereri privind accesului la informațiile de interes public - legea 544/2001
- REG2. Reclamație administrativă (1) - Răspuns negativ
- REG3. Reclamație administrativă (2) - Depășire termen de răspuns
- REG4. Cerere privind eliberare xerocopie documente

#### Emitere alte documente administrative:

- REG5. Răspuns petiții, reclamații, sesizări
- REG6. Solicitări de informații

### 2.2. Compartiment Resurse Umane

- RU1. Solicitări adeverințe - Eliberare Adeverințe
- RU2. Depuneri de dosare de concurs / angajare - Semnare Contracte de munca

#### Emiterea altor documente administrative:

- RU3. Solicitări de informații - Răspunsuri la solicitări

### 2.3. Direcția buget finanțe - Serviciul venituri bugetare

- VB1. Adeverința prin care se atestă plata unor amenzi sau alte destinații
- VB2. Declarație de impunere în vederea stabilirii cuantumului taxei speciale de salubritate pentru utilizatori casnici - Decizie de impunere
- VB3. Declarație pe propria răspundere (nr. De persoane)
- VB4. Declarație privind imobilele cu destinația de spațiu comercial, proprietatea persoanelor fizice
- VB5. Declarație privind imobilele cu destinația de locuință proprietatea persoanelor juridice
- VB6. Declarație rectificativă de impunere în vederea stabilirii cuantumului taxei speciale de salubritate pentru utilizatorii casnici
- VB7. Declarație rectificativă privind imobilele cu destinația de locuință proprietatea persoanelor juridice
- VB8. Scutire taxă
- VB9. Reducere taxă
- VB10. Adeverință pentru radierea unui autovehicul înmatriculat în circulație
- VB11. Scutire de la plata majorărilor de întârziere
- VB12. Adeverințe serviciu venituri bugetare pentru amenzi și bunuri impozabile
- VB13. Înregistrare ca utilizator al sistemului de consultare impozite și taxe locale
- VB14. Declarație fiscală: pentru stabilirea impozitului/taxei pe clădirile rezidențiale / nerezidențiale / cu destinație mixtă aflate în proprietatea persoanelor fizice
- VB15. Declarație fiscală: pentru stabilirea impozitului / taxei pe clădirile rezidențiale / nerezidențiale / cu destinație mixtă aflate în proprietatea persoanelor juridice
- VB16. Declarație fiscală pentru stabilirea impozitului
- VB17. Declarație fiscală pentru stabilirea impozitului/taxei pe teren pentru PF
- VB18. Declarație fiscală pentru stabilirea impozitului/taxei pe teren pentru PJ
- VB19. Declarație fiscală pentru stabilirea impozitului/taxei pentru mijloace de transport

- VB20. Declarație fiscală pentru stabilirea impozitului asupra mijloacelor de transport marfă cu masa totală autorizată de peste 12 tone aflate în proprietatea persoanelor juridice
- VB21. CAF pentru PF privind impozite, taxe locale și alte venituri datorate bugetului local
- VB22. CAF pentru PJ privind impozite, taxe locale și alte venituri datorate bugetului local
- VB23. Declarație fiscală pentru stabilirea taxei pentru servicii de reclamă și publicitate în cazul contribuabililor persoane juridice depusă pentru anul ..
- VB24. Declarație fiscală pentru stabilirea taxei pentru afișaj în scop de reclamă și publicitate depusă pentru anul ...
- VB25. Declarație pentru scoaterea din evidență a mijloacelor de transport
- VB26. Impozit pe spectacole, Decont
- VB27. Contract de înstrăinare-dobândire a unui mijloc de transport
- VB28. Proces verbal control inopinat și constatare la fața locului
- VB29. Raport de inspecție fiscală
- VB30. Decizie de restituire a sumelor de la bugetul local
- VB31. Proces verbal privind cheltuielile de executare
- VB32. Cerere compensare
- VB33. Proces verbal privind eliberarea sau distribuirea unei sume rezultate din executare silită
- VB34. Cerere restituire
- VB35. Proces verbal de sechestrul asigurător pentru bunuri mobile
- VB36. Proces verbal de sechestrul asigurător pentru bunuri imobile
- VB37. Proces verbal licitație bunuri mobile
- VB38. Proces verbal licitație bunuri imobile sau ansambluri de bunuri
- VB39. Proces verbal de valorificare bunuri mobile sechestrate
- VB40. Proces verbal pentru trecerea în proprietate publică a statului a bunurilor imobile
- VB41. Proces verbal de transfer al obligațiilor fiscale înregistrate de debitorul declarat insolubil
- VB42. Anexa Certificat de atestare fiscală
- VB43. Decizie referitoare la obligațiile de plată accesorii
- VB44. Proces verbal de scădere din evidență a obligațiilor fiscale
- VB45. Proces verbal de constatare și declarare a insolvenței
- VB46. Scutirea de la plata impozitului pe clădiri/teren/auto
- VB47. Transfer mijloace de transport
- VB48. Declarație pe propria răspundere că societatea nu are amplasată firma la locul desfășurării activității și nici în alte locuri în municipiul Făgăraș
- VB49. Declarație pentru scoaterea din evidență a clădirilor și terenurilor aparținând persoanelor juridice
- VB50. Eliberare a unei xerocopii după procesul verbal de contravenție, care a stat la baza procedurii de execuție silită începută de serviciul venituri bugetare al municipiului Făgăraș
- VB51. Operarea scăderii de la plata amenzii
- VB52. Suspendarea executării silite a amenzii
- VB53. Înregistrarea abonamentelor și a biletelor de intrare la spectacole
- VB54. Scăderea de la rol a amenzilor achitate
- VB55. Scutire taxa specială de salubritate model 08 și 07

- VB56. Nota privind corecția erorilor materiale din documentele de plată
- VB57. Proces Verbal pentru trecerea în proprietatea publică a municipiului a bunurilor imobile.
- VB58. Adeverință
- VB59. Consultarea dosarelor fiscale și execuționale

**Emitere alte documente administrative:**

- VB60. Răspuns petiții, reclamații, sesizări
- VB61. Informări la cererea persoanelor fizice sau juridice, Copii patrimoniu

**2.4. Compartiment urbanism, amenajarea teritoriului, energetic**

- UR1. Autorizației de construire/desființare
- UR2. Prelungirea autorizației de construire/desființare
- UR3. Certificat de urbanism
- UR4. Prelungire certificat de urbanism
- UR5. Certificat de atestare a edificării construcției
- UR6. Certificat de nomenclatură stradală și adresă
- UR7. Adeverință pentru efectuare apartamentare
- UR8. Anexa pentru situri arheologice
- UR9. Acord de construire branșament / racord
- UR10. Declarație privind valoarea reală a lucrărilor executate
- UR11. Aprobare săpătură

**Emitere alte documente administrative:**

- UR12. Informări la cererea persoanelor fizice sau juridice
- UR13. Răspuns petiții, reclamații, sesizări

**2.5. Compartiment cadastru, agricol, fond funciar**

- RA1. Declarație înscriere în Registrul Agricol
- RA2. Adeverință înscriere în Registrul Agricol
- RA3. Înscriere în rol
- RA4. Adeverință nedeținere teren agricol
- RA5. Carnet de comercializare
- RA6. Adeverințe rol agricol;
- RA7. Adeverință intravilan
- RA8. Adeverință APIA
- RA9. Înregistrare contracte de arendă;
- RA10. Certificat / Atestat de producător;
- RA11. Proces verbal de constatare a existenței produselor;
- RA12. Proces verbale de constatare pentru eliberare certificate de producător.
- RA13. Ajutor de minimis în agricultură.
- RA14. Subvenție agricolă.
- RA15. Acordare lemn de foc

**Emitere alte documente administrative:**

- RA16. Răspuns petiții, reclamații, sesizări
- RA17. Informări la cererea persoanelor fizice sau juridice

**2.6. Compartiment Evidență patrimoniu**

- EP1. Contract de vânzare - cumpărare



- EP2. Contract de închirieri
- EP3. Contract de dare in folosință gratuită
- EP4. Contract de concesiune
- EP5. Atribuire în proprietate
- EP6. Cumpărare locuință
- EP7. Atribuire locuință fond locativ
- EP8. Atribuire teren
- EP9. Ridicare ipotecă
- EP10. Renunțare locuință spațiu locativ
- EP11. Adeverință acord pentru realizarea instalațiilor de electricitate-gaz pe cheltuiala proprie
- EP12. Acord racord energie electrică/gaz/apă, montare contor, încheiere contract de furnizare
- EP13. Atribuire loc de parcare reședință
- EP14. Atribuire locuință ANL

**Emitere alte documente administrative:**

- EP15. Răspuns petiții, reclamații, sesizări
- EP16. Informări la cererea persoanelor fizice sau juridice

## 2.7. Compartiment Acorduri, autorizații, liberă inițiativă

- AA1. Acord de funcționare
- AA2. Autorizație pentru activități alimentație publică
- AA3. Vizarea anuală a autorizației

**Emitere alte documente administrative:**

- AA4. Răspuns petiții, reclamații, sesizări
- AA5. Informări la cererea persoanelor fizice sau juridice

## 2.8. Compartiment monitorizare servicii de utilitate publică, asociații de proprietari, mediu

- AP1. Certificat de atestare a administratorului
- AP2. Autorizație pentru persoane juridice pentru administrarea asociației de proprietari
- AP3. Adeverință privind cheltuielile către furnizorii de utilități, înstrăinare locuință

**Emitere alte documente administrative:**

- AP4. Răspuns petiții, reclamații, sesizări
- AP5. Informări la cererea persoanelor fizice sau juridice
- AP6. Înștiințarea asociației de proprietari cu privire la suspendare/retragere autorizației

## 2.9. Direcția administrație publică locală (ADPP)

- ADP1. Cerere eliberarea autorizației de tăiere/toaletare/defrișare a arborilor de pe teritoriul municipiului Făgăraș
- ADP2. Cerere eliberarea autorizației de toaletare a nucilor de pe teritoriul municipiului Făgăraș

**Emitere alte documente administrative:**

- ADP3. Răspuns petiții, reclamații, sesizări
- ADP4. Informări la cererea persoanelor fizice sau juridice



## 2.10. Serviciul de Transport Public Local în Municipiul Făgăraș

- TC1. Abonament transport local
- TC2. Acordarea autorizației de transport
- TC3. Modificarea autorizației de transport
- TC4. Prelungirea autorizației de transport
- TC5. Retragera autorizației de transport
- TC6. Acordarea autorizațiilor de taxi/ autorizație de transport persoane în regim de închiriere / autorizație de transport mărfuri în regim de taxi
- TC7. Modificarea autorizațiilor de taxi
- TC8. Înlocuirea unui autovehicul taxi
- TC9. Retragera autorizațiilor taxi
- TC10. Acordarea autorizației de dispecerat
- TC11. Prelungirea autorizației de dispecerat
- TC12. Eliberare copii conforme
- TC13. Permis de Libera Trecere
- TC14. Autorizație de Utilizare a Capetelor de Traseu si a Stațiilor pe raza Municipiului Făgăraș
- TC15. Certificat de înregistrare (pentru vehiculele care nu se supun înmatriculării)
- TC16. Certificat de radiere (pentru vehiculele care nu se supun înmatriculării)
- TC17. Eliberare cazier de conduită profesională - pentru taximetrist, manager de transport, etc.

### Emitere alte documente administrative:

- TC18. Răspuns petiții, reclamații, sesizări
- TC19. Informări la cererea persoanelor fizice sau juridice

## 2.11. Evidența Persoanelor Făgăraș (SPCLEP) + Stare civilă

- SPCLEP1. Carte de identitate
- SPCLEP2. Carte de identitate provizorie (CIP)
- SPCLEP3. Viza de reședință
- SPCLEP4. Adeverință de domiciliu
- SPCLEP5. Adeverință date din R.N.E.P.
- SPCLEP6. Certificat de naștere
- SPCLEP7. Certificat de căsătorie
- SPCLEP8. Livret de familie
- SPCLEP9. Adeverință căsătorie
- SPCLEP10. Publicații de căsătorie
- SPCLEP11. Certificate decese
- SPCLEP12. Adeverință de înhumare
- SPCLEP13. Comunicare decese
- SPCLEP14. Transcrieri
- SPCLEP15. Declarație de domiciliul
- SPCLEP16. Declarație de recunoaștere copil
- SPCLEP17. Rectificare acte de stare civilă
- SPCLEP18. Schimbarea de nume și prenume pe cale administrativă
- SPCLEP19. Dispoziții privind Legea 396/2006 privind constituirea familiei
- SPCLEP20. Referat pentru rectificare
- SPCLEP21. Dispoziții privind rectificarea actelor de stare civilă
- SPCLEP22. Referat privind verificările efectuate
- SPCLEP23. Comunicări de mențiuni



SPCLEP24. Referat avizare dosare transcriere

**Emitere alte documente administrative:**

SPCLEP25. Răspuns petiții, reclamații, sesizări

SPCLEP26. Informări la cererea persoanelor fizice sau juridice, presa

**2.12. Direcția Asistență Socială**

DAS1. Angajarea unui asistent personal

DAS2. Indemnizație handicap adult (Cerere - Dispoziție)

DAS3. Cantina de ajutor social - cerere pentru acordare hrana (Cerere - Dispoziție)

DAS4. Creșa „Mămăruța” - Înscrierea copiilor pentru anul școlar următor (Cerere - Dispoziție de admitere)

DAS5. Acordare Alocația pentru susținerea familiei (Cerere - Dispoziție)

DAS6. Acordare Venit Minim Garantat (Cerere - Dispoziție)

DAS7. Stimulentul financiar pentru noi născuți (Cerere - Dispoziție)

DAS8. Ajutor de înmormântare (Cerere - Dispoziție)

DAS9. Tichete sociale pentru grădiniță

DAS10. Contract pentru acordare de servicii sociale + Decizie privind admiterea în Centrul de Zi pentru Persoane Vârstnice

DAS11. Ancheta socială pentru internare in centrul rezidențial/ persoane vârstnice in situație de risc

DAS12. Decizie de internare pe locurile sociale in Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice Făgăraș

DAS13. Certificat de stare familială - Autoritate Tutelară

DAS14. Dispoziție numire curator minori/persoane cu dizabilități/vârstnici - Autoritate Tutelară

DAS15. Descărcare anuală de gestiune - Autoritate Tutelară

DAS16. Caracterizare pentru reabilitare - Autoritate Tutelară

DAS17. Ancheta socială pentru bursa socială la studenți - Autoritate Tutelară

DAS18. Ajutor pentru încălzirea locuinței

**Emitere alte documente administrative:**

DAS19. Răspuns petiții, reclamații, sesizări

DAS20. Informări la cererea persoanelor fizice sau juridice

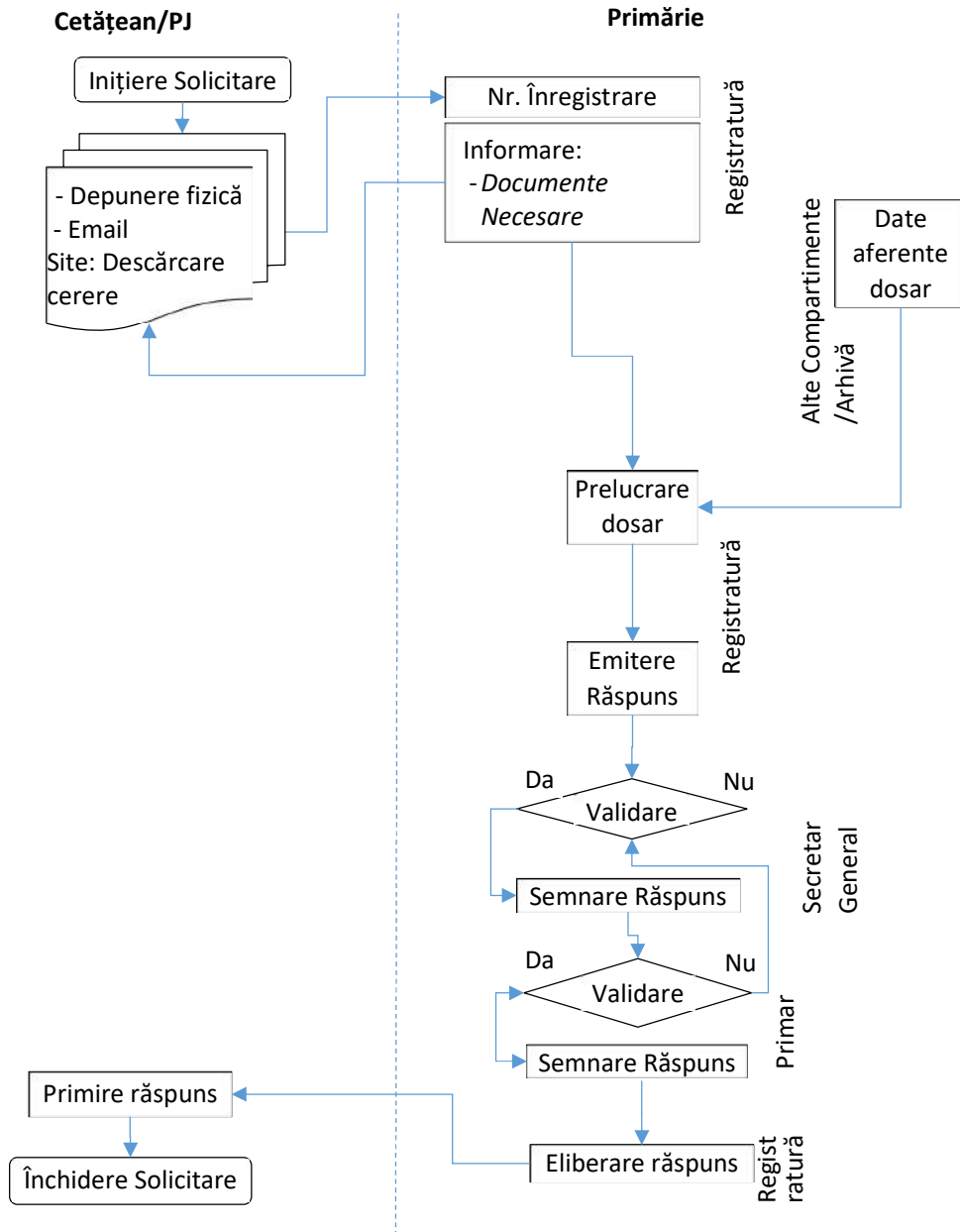
**2.13. Poliția Locală**

PL1. Răspuns petiții, reclamații, sesizări

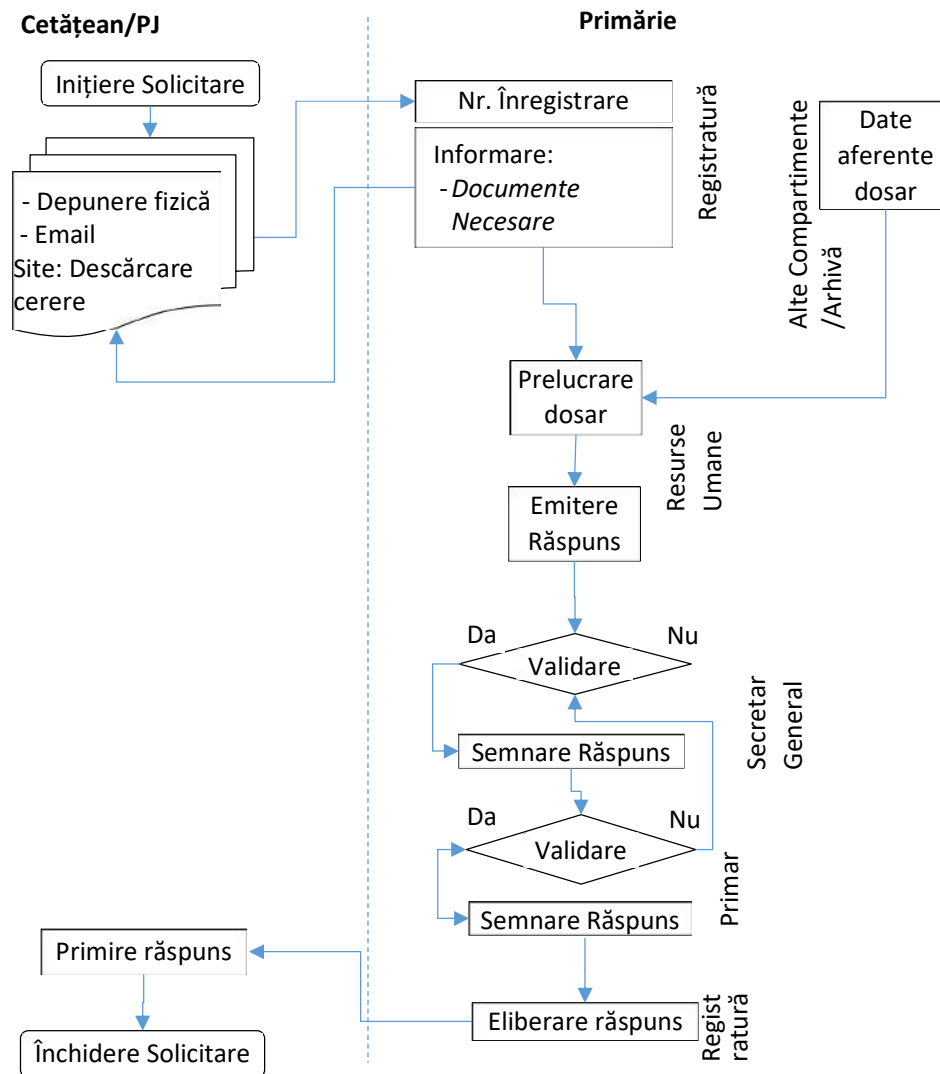
### 3. Maparea electronică a fiecărui proces;

Reprezentarea grafică a fost realizată pe compartimente funcționale ale Primăriei, acestea având fiecare funcțiuni specifice. Modul de lucru intern pentru livrarea serviciilor este similar pentru operațiunile pe care le realizează fiecare compartiment. În diagramele de reprezentare a fluxului de lucru pe compartiment au fost notate diferențele și particularitățile de flux specifice fiecărui tip de solicitare/dosar, acolo unde a fost cazul.

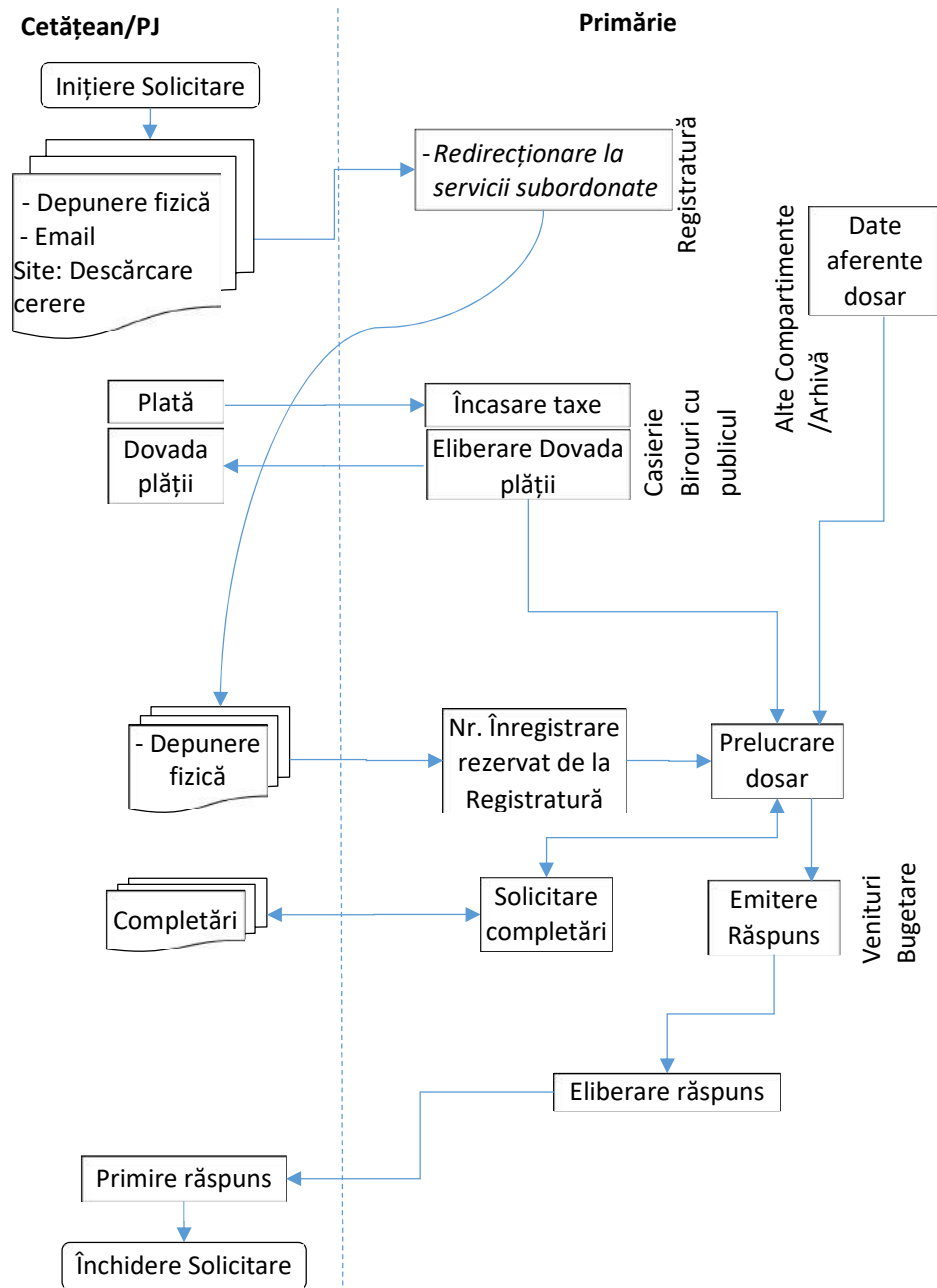
#### 3.1. Compartiment evenimente publice, informare cetățeni și registratură



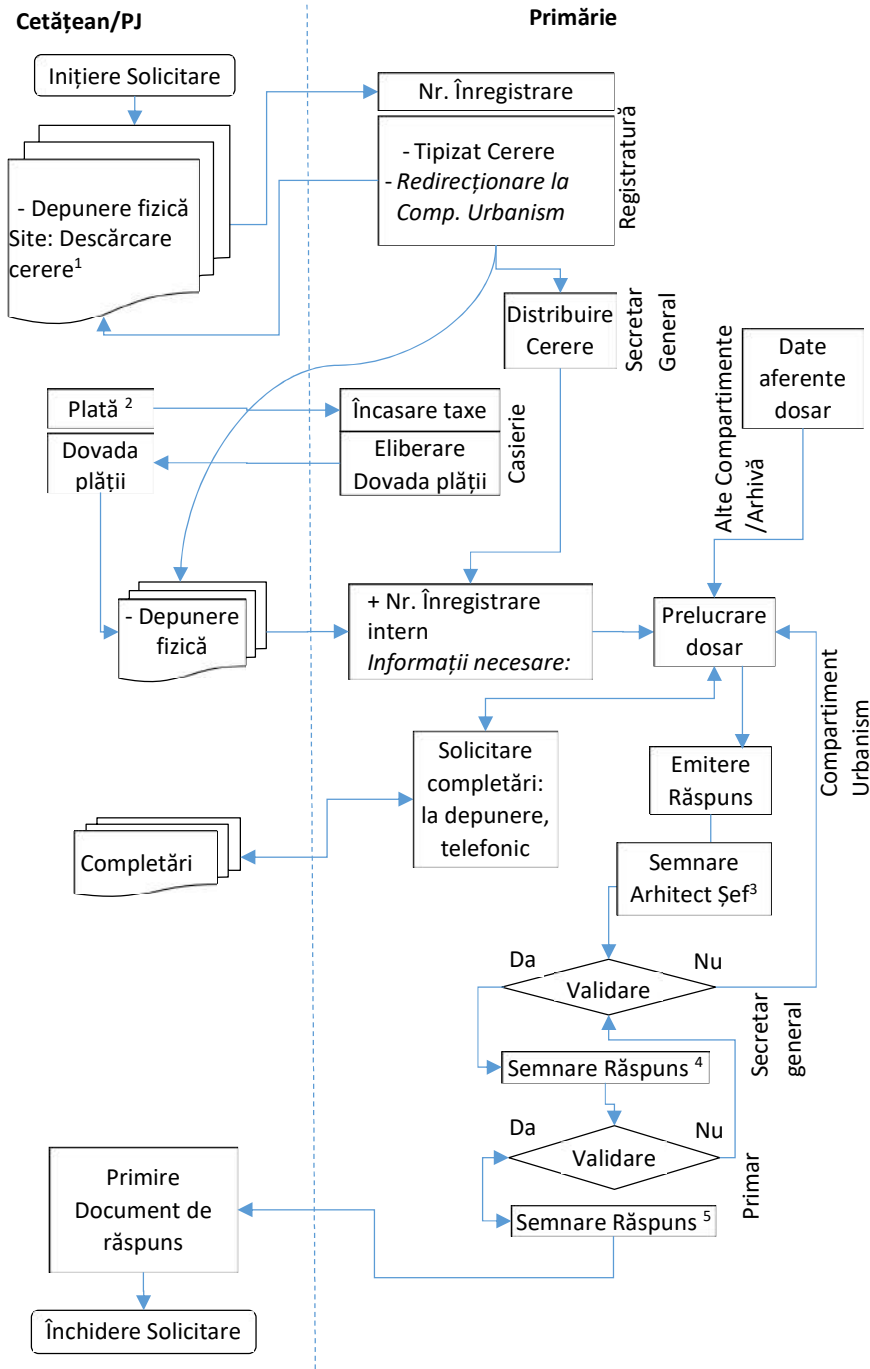
### 3.2. Compartiment Resurse Umane



### 3.3. Direcția buget finanțe - Serviciul venituri bugetare



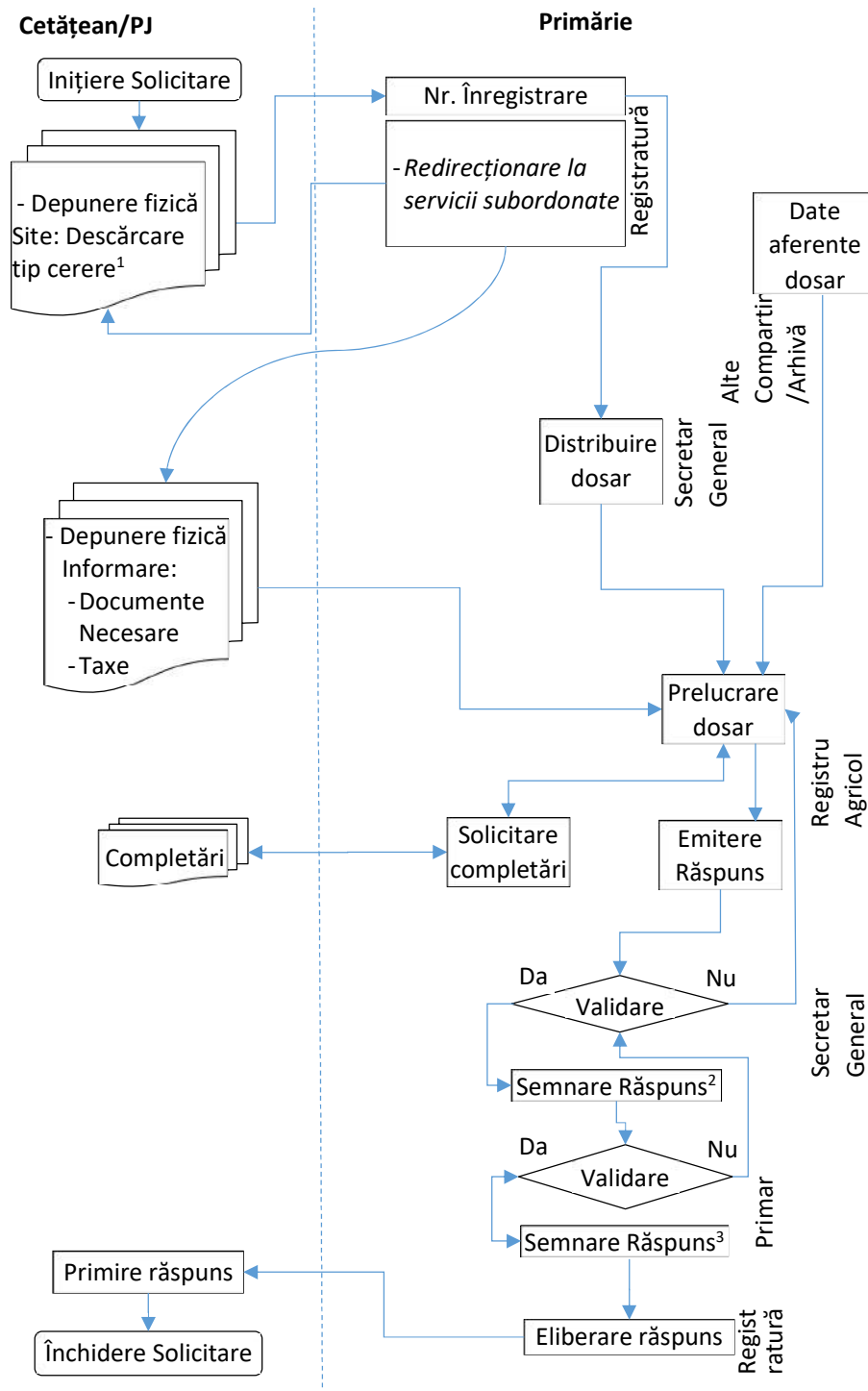
### 3.4. Compartiment urbanism, amenajarea teritoriului, energetic



Note diagramă:

1. Doar pentru procesele 1-7, 15
2. Doar pentru procesele 1-4, 6
3. Doar pentru procesele 1-5, 7, 8, 11, 12
4. Doar pentru procesele 1-4, 7, 8, 11, 12
5. Doar pentru procesele 1-8, 11, 12

### 3.5. Compartiment cadastru, agricol, fond funciar

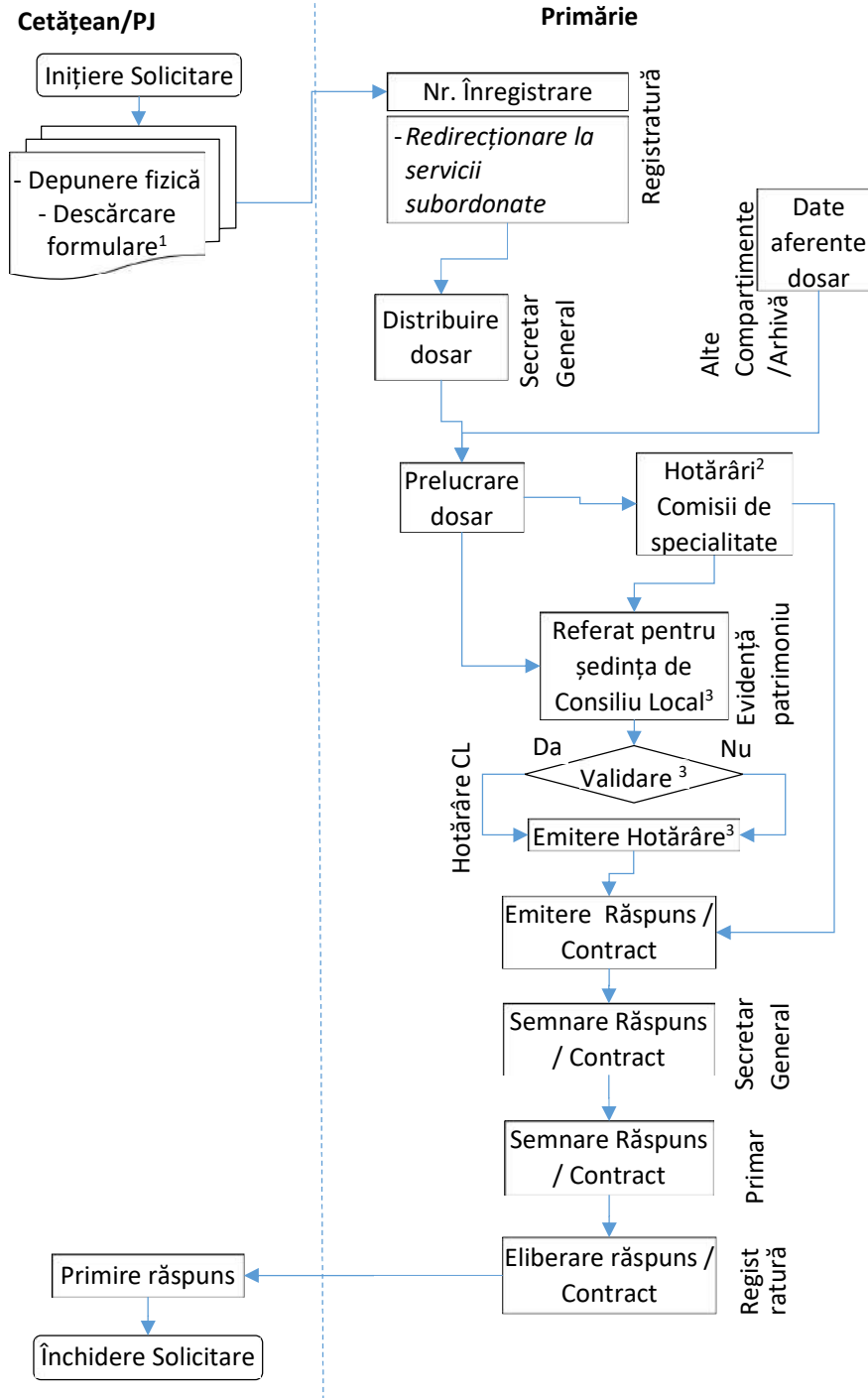


Note diagramă:

1. Doar pentru procesele 2,8,10
2. Doar pentru procesele 5-13,16-17
3. Doar pentru procesele 6-9,11-13,16-17



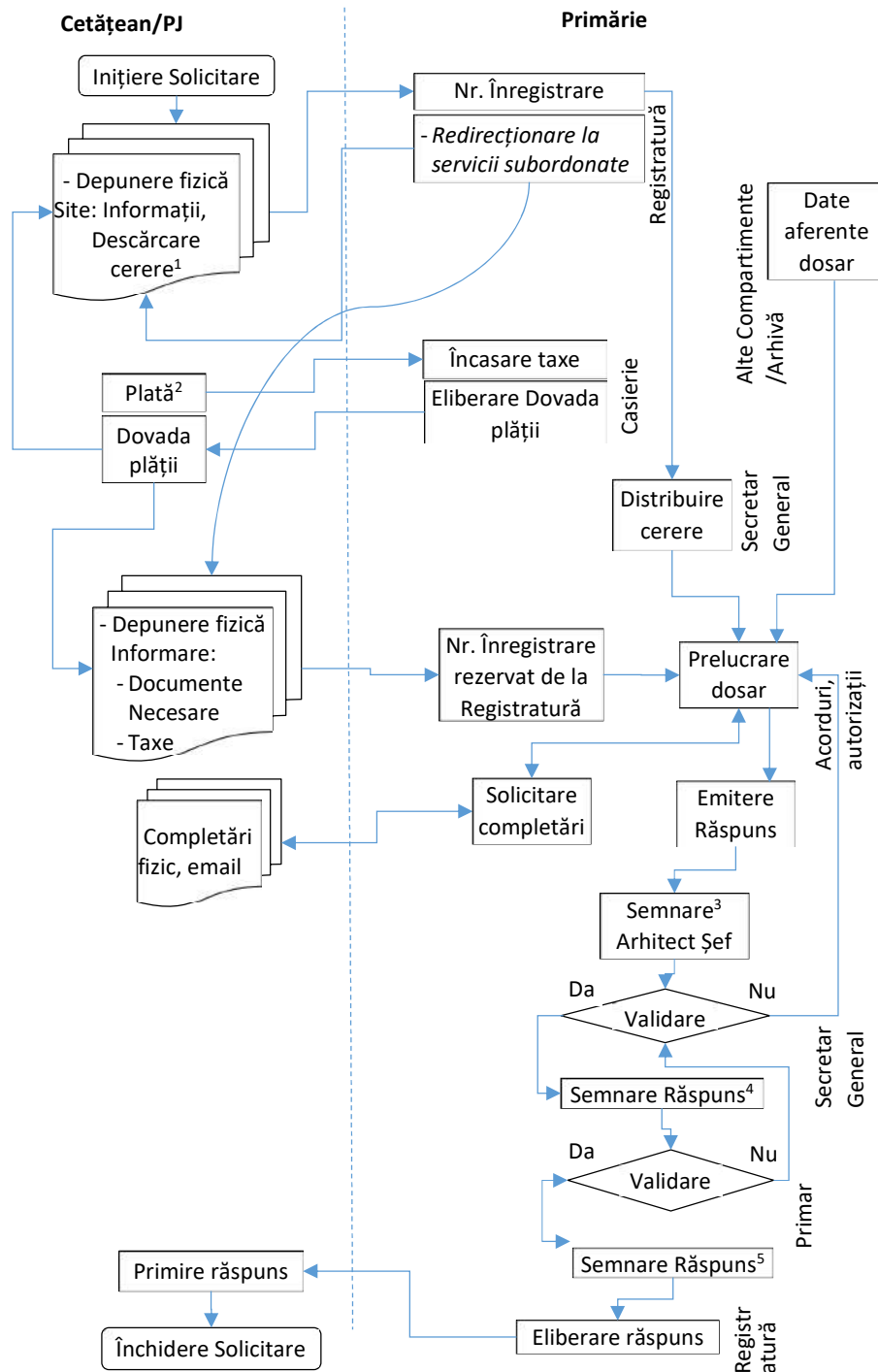
### 3.6. Compartiment Evidență patrimoniu



Note diagramă:

1. Doar pentru procesele 1-10, 14-15
2. Doar pentru procesele 1- 9
3. Doar pentru procesele 10, 14-15

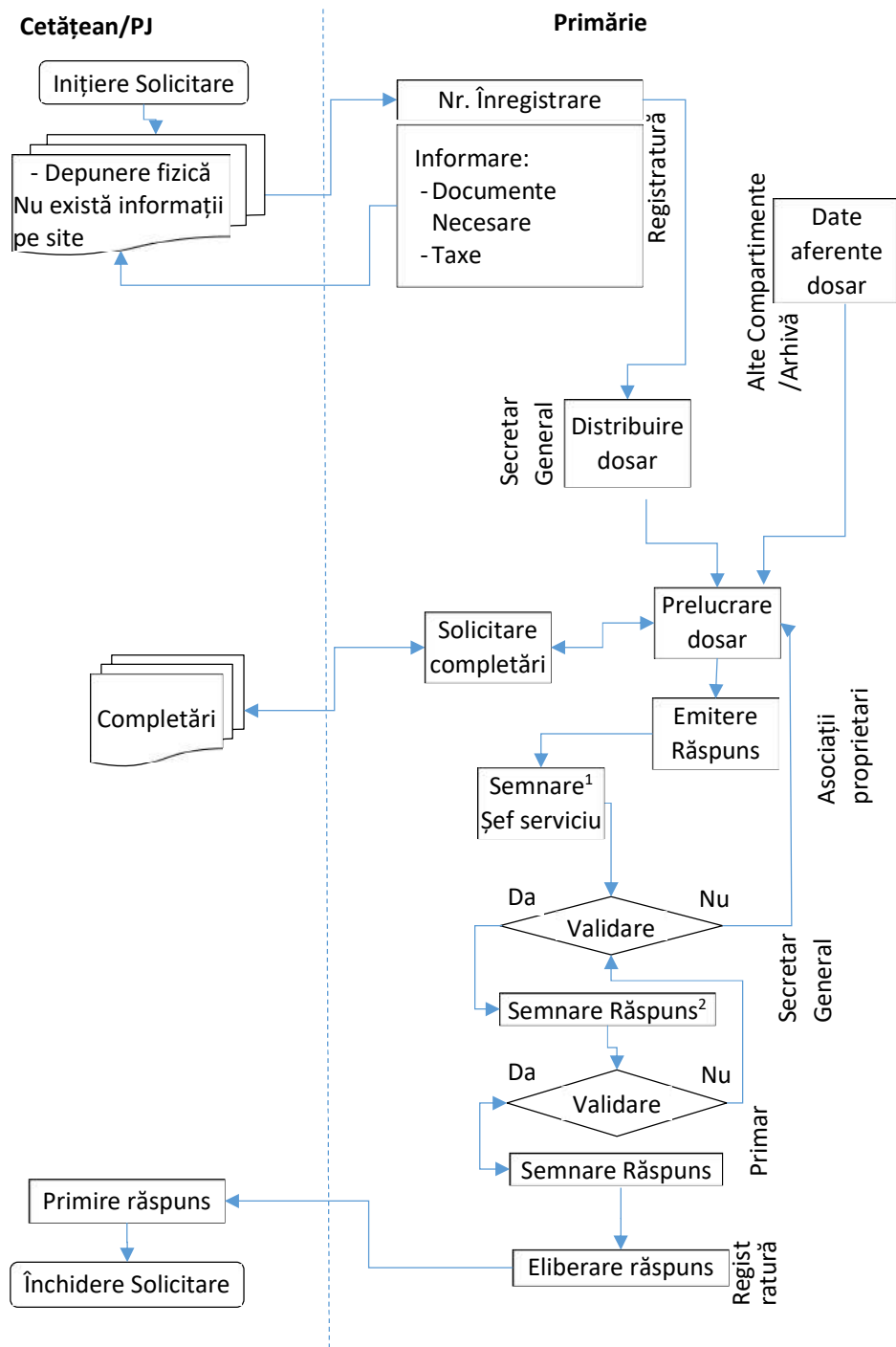
### 3.7. Compartiment Acorduri, autorizații, liberă inițiativă



Note diagramă:

1. Doar pentru procesele: 1
2. Doar pentru procesele 1-3
3. Pentru procesele 1-5
4. Pentru procesele 1-5
5. Pentru procesele 1-5

### 3.8. Compartiment monitorizare servicii de utilitate publică, asociații de proprietari, mediu

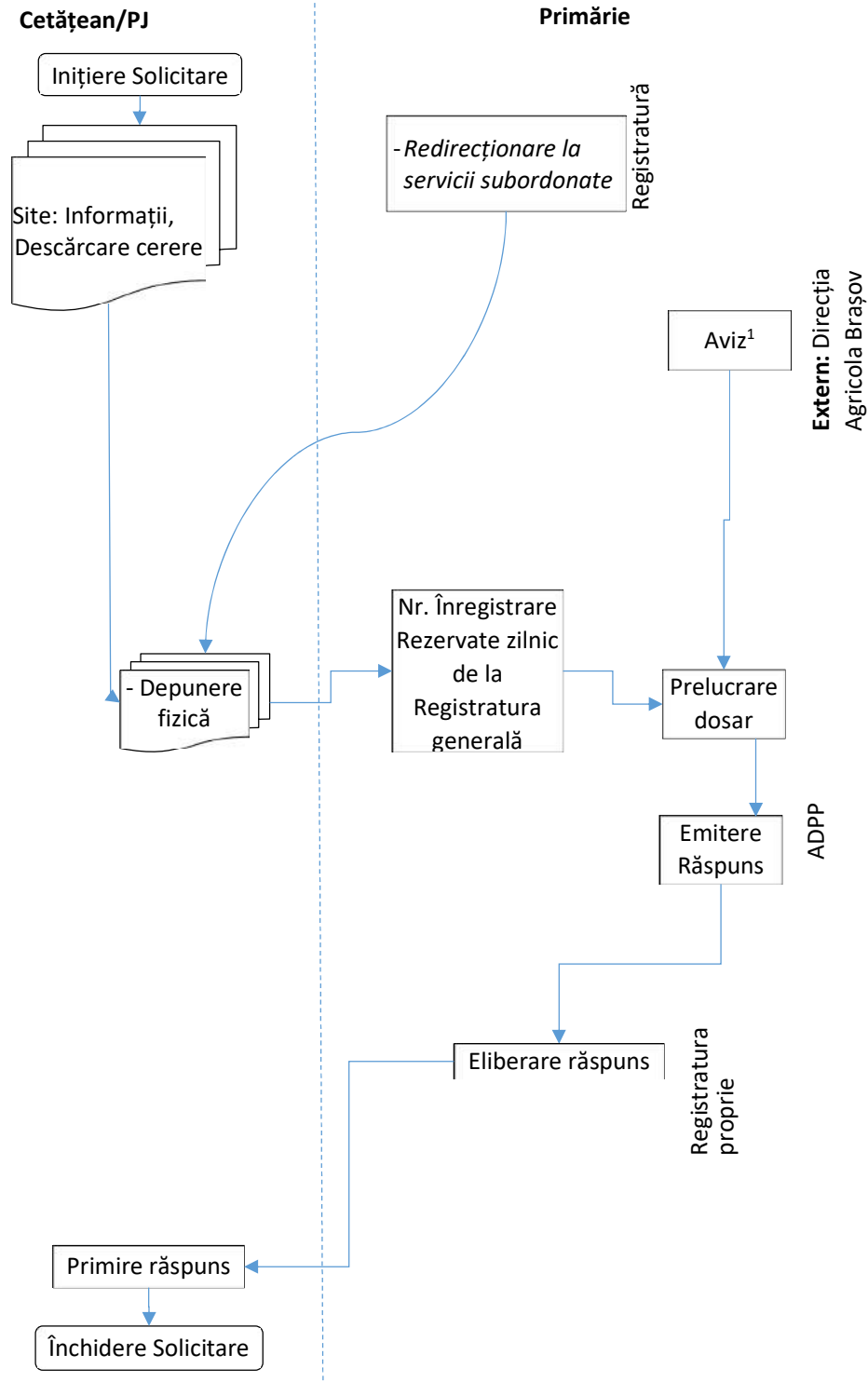


Note diagramă:

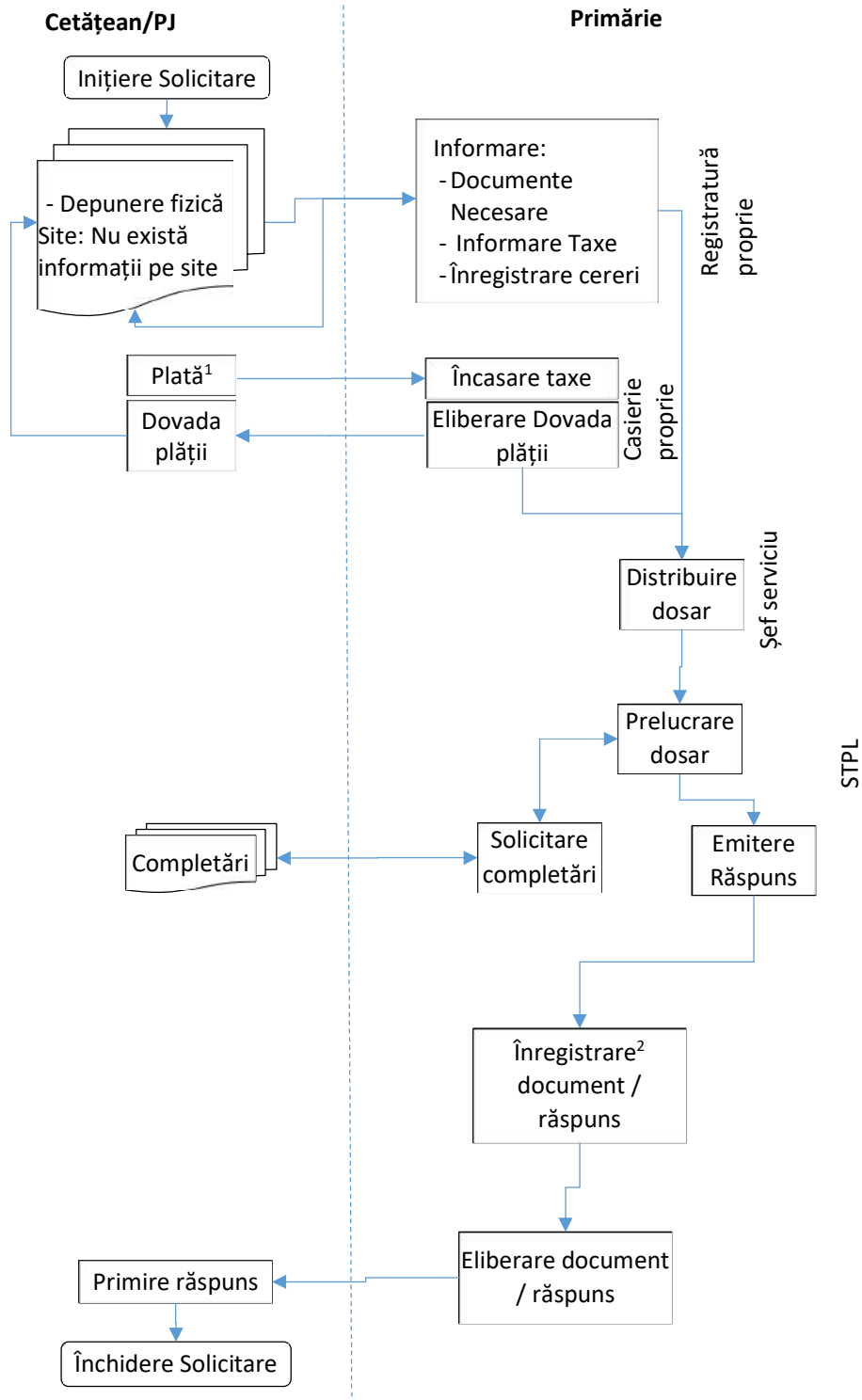
1. Doar pentru procesele: 3-8
2. Doar pentru procesele: 3-8

## Structurile din subordinea Primăriei:

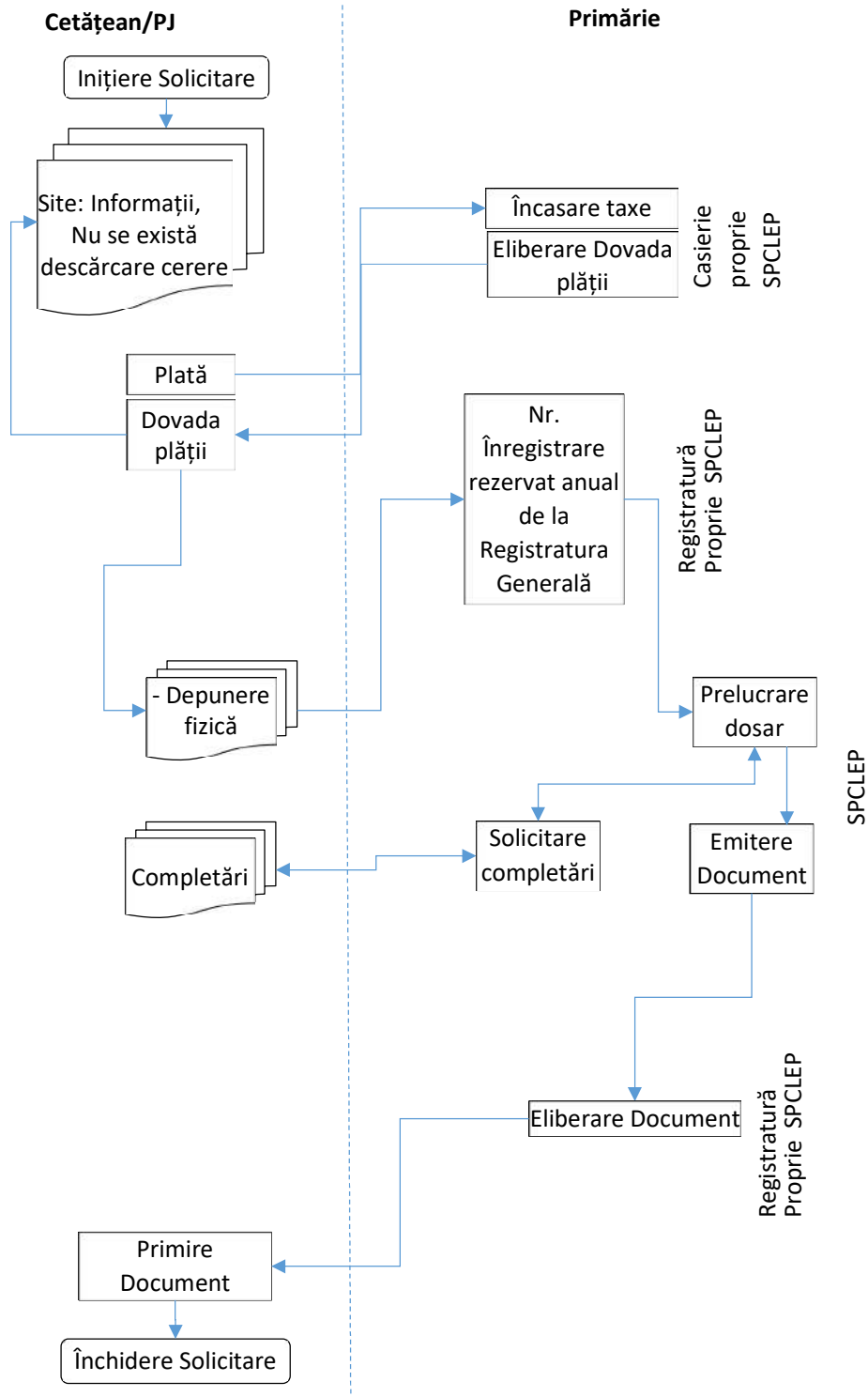
### 3.9. Direcția administrație publică locală (ADPP)



### 3.10. Serviciul de Transport Public Local în Municipiul Făgăraș

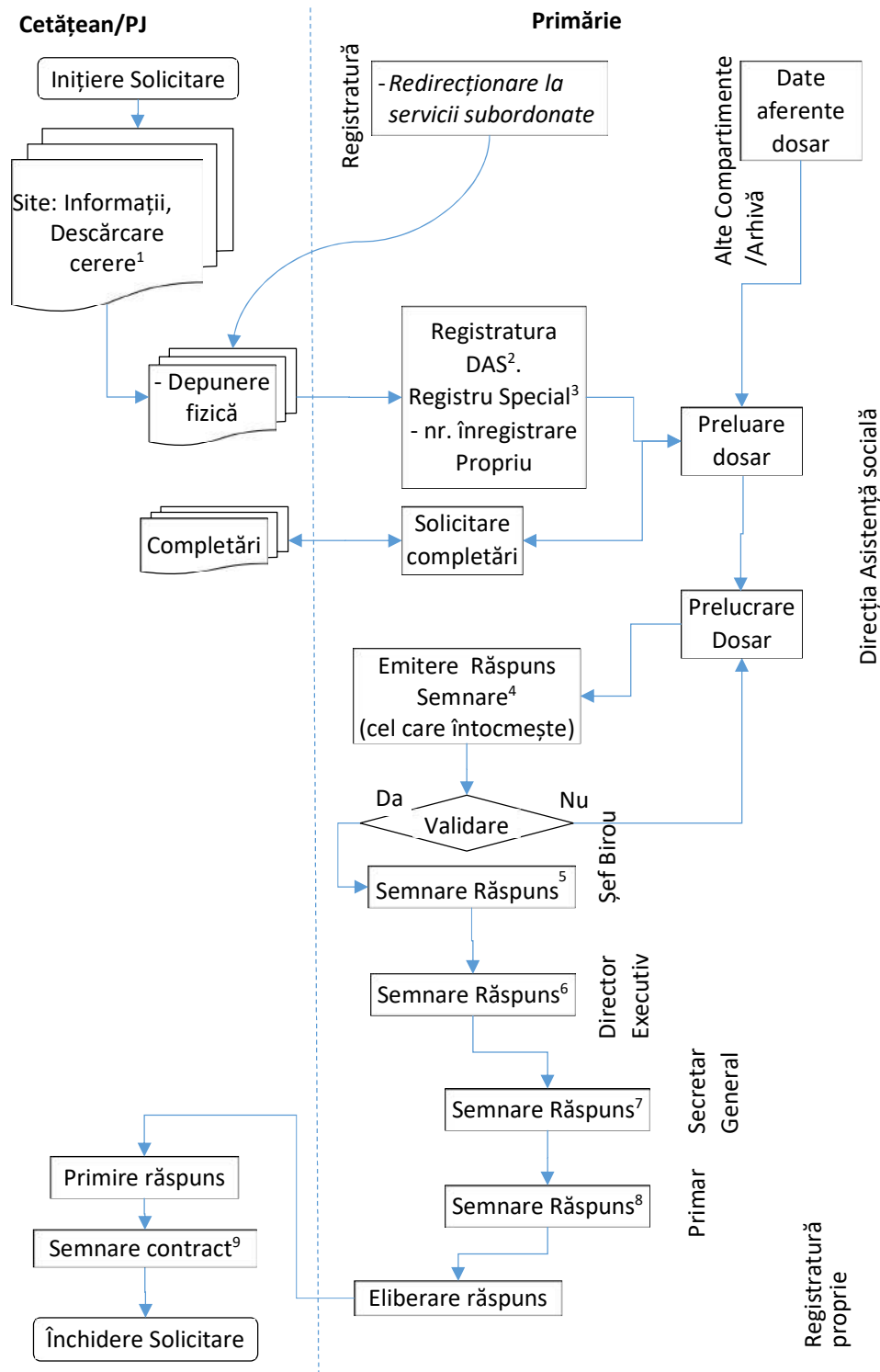


### 3.11. Evidența Persoanelor Făgăraș (SPCLEP) + Stare civilă





### 3.12. Direcția Asistență Socială



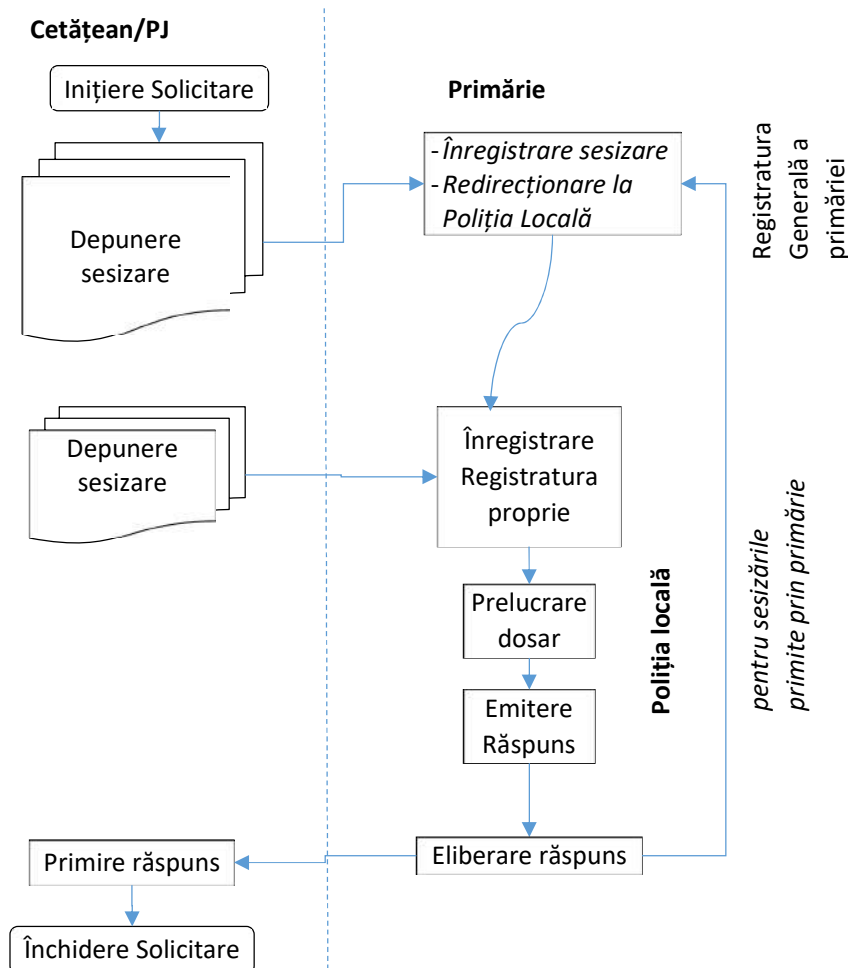
Note diagramă:

<sup>1.</sup> Descărcare cerere -

Doar pentru procesele: 1-12, 14-15, 18

- |    |                                 |  |
|----|---------------------------------|--|
| 2. | Registratura DAS -              | Doar pentru procesele: 1,2,4,7,8,11,13-17,19,20          |
| 3. | Registru Special -              | Doar pentru procesele: 3,5,6,9,10,12,18 (detalii privind |
|    | Registrelle Speciale în tabelul | de descriere a proceselor)                               |
| 4. | Semnare Elaborator -            | Doar pentru procesele: 1-2,5-8,11-18                     |
| 5. | Semnare Șef Birou -             | Doar pentru procesele: 1-2,5-8,10-18                     |
| 6. | Semnare Director Executiv -     | Doar pentru procesele: 1-2,5-8,10-18                     |
| 7. | Semnare Secretar General -      | Doar pentru procesele: 1-9,14,15                         |
| 8. | Semnare Primar -                | Doar pentru procesele: 5,7,9,10,16,17                    |
| 9. | Semnare contract -              | Doar pentru procesele: 1,10                              |

### 3.13. Poliția Locală



#### 4. Lista proceselor ce necesită modificări (adaptări, optimizări, eliminări, etc.), însoțită de comentarii asupra modificărilor (necesitatea modificării, noul proces, etc.);

Așa cum au fost prezentate în capitolul 1.3.4 "Îmbunătățire", toate procesele din Primăria Făgăraș trebuie optimizate prin folosirea instrumentelor electronice, care să fie disponibile atât ca servicii online către cetățeni cât și ca instrumente de lucru colaborativ pentru personalul Primăriei și Serviciilor Subordonate. Descrierea soluțiilor de optimizare identificate sunt prezentate în cadrul capitolului 1.3.4.

Îmbunătățirea proceselor va fi realizată de principalele funcționalități ale platformei care va fi implementată în proiect, care trebuie să ofere soluții la nevoile de optimizare ale Primăriei, așa cum au fost identificate.

Necesitatea modificării proceselor actuale este prezentată în capitolul 1.3.3. "Analiză".

În livrabilul - Raport de tip "Analiză As/Is", aferent activității de Colectare date necesare analizei, capitolul 3.4. "Lista proceselor redundante", a fost specificat faptul că nu există procese redundante identificate în urma analizei.

Pentru procesele analizate există pași redundanți ai proceselor care presupun interacțiunea cu cetățeanul:

- Modalitatea de informare privind tipurile de formulare de cereri utilizate și lista de documente necesare, taxele aferente, modul de plată, modul / locul de depunere a solicitării, date de contact unde cetățeanul poate cere mai multe informații (telefon, email), pașii de urmat pentru obținerea răspunsului, durata legală și durata reală estimată a răspunsului (există informații parțiale și formulare dispersate: pe site, la biroul de informații și registratură, la compartimentele specializate ale primăriei, la serviciile subordonate. Cetățeanul trebuie să parcurgă toate aceste surse pentru unele solicitări.
- Depunerea documentelor pe suport de hârtie după transmiterea acestora în format electronic;

Noile procese optimizate sunt prezentate în capitolul 7. Maparea electronică, în format grafic a proceselor din lista finală.

#### 5. Lista proceselor ce trebuie adăugate;

Serviciile electronice identificate și enumerate în capitolul 1.3.4 "Îmbunătățire" sunt o completare a proceselor actuale și o alternativă online a unora sau mai multor pași ai acestor procese, nu vor fi adăugate procese noi.

#### 6. Lista finală a noilor procese, rezultată în urma analizelor;



Noile procese vor fi procesele actuale optimizate cu serviciile electronice ale platformei.

## 7. Maparea electronică, în format grafic a proceselor din lista finală.

Așa cum a fost explicat în capitolul 1.3.4. "Îmbunătățire", ca etapă a demersului de optimizare a metodologiei SixSigma, framework-ul DMAIC (Definire, Măsurare, Analiză, Îmbunătățire, Control), îmbunătățirea proceselor este etapa concentrată pe obiectivele identificate:

- reducerea poverii pentru cetățean (front-office),
  - economisirea resurselor utilizatorilor pentru accesarea serviciilor (financiare, timp, informaționale, confort etc.)
  - antrenarea cetățenilor în alte domenii de interacțiune, precum administrația participativă
- adaptarea și simplificarea funcțiilor și proceselor suport (back-office):
  - degrevarea instituției de resurse implicate în interacțiunea cu cetățenii (timp, informaționale, materiale, financiare, corespondență, etc.)

Toate procesele din Primăria Făgăraș trebuie optimizate prin folosirea instrumentelor electronice, care trebuie să fie disponibile atât ca servicii online către cetățeni cât și ca instrumente de lucru colaborativ pentru personalul Primăriei și Serviciilor Subordonate.

Îmbunătățirea proceselor va fi realizată prin funcționalități ale platformei care va fi implementată în proiect:

Îmbunătățirea proceselor prin servicii online oferite către cetățeni, care vor cuprinde:

- Informarea cu privire la toate tipurile de solicitări pe care cetățeanul și persoanele juridice le poate avea de la Primărie
  - Pentru fiecare tip de Solicitare, este necesară prezentarea informațiilor complete privind: Lista de documente necesare, Taxele aferente, Modul de plată, Modul de depunerea solicitării, Date de contact unde cetățeanul poate cere mai multe informații (telefon, email), Pașii de urmat pentru obținerea răspunsului, Durata legală și durata reală estimată a răspunsului.
- Posibilitatea de a descărca formulare și de a completa formulare online, cu ghidarea utilizatorului la fiecare pas privind documentele și informațiile care trebuie introduse
- Utilizarea unei baze de date proprii de documente ale cetățeanului, în contul său înregistrat în platformă, pentru a le putea reutiliza la următoarele solicitări, fără a mai fi nevoie să le reîncarce
- Posibilitatea de adăugare a sesizărilor pentru o anumită locație geografică, pe hartă și direct în aplicația mobilă, privind orice evenimente pot fi întâlnite în oraș, care necesită atenția primăriei: mașini abandonate, gropi în asfalt, deranjarea ordinii publice, defecțiuni la rețeaua de apă, neridicarea gunoiului menajer, obstacole în drum, gunoaria aruncate în locuri nepermise, defecțiuni la sistemul de iluminat public, etc. Posibilitatea de a adăuga imagini și descrieri pentru un proces de comunicare clar și eficient
- Posibilitatea cetățenilor de a vizualiza electronic traseul pentru solicitările depuse, de a primi notificări privind solicitările/sesizările depuse și a ști în orice moment stadiul acestora

- Efectuarea programărilor online: Vizualizarea datelor și orelor disponibile pentru programare și crearea unei programări, primirea de notificări cu privire la programare
- Dialogul deschis cu cetățenii prin Sondaje, Propuneri de proiecte postate de primărie, pentru a fi votate de cetățeni; Consultări Publice cu privire la adoptarea unor reglementări;
- Depunere online de propuneri /proiecte ale cetățenilor
- Bugetul cetățeanului - prezentarea unui buget de investiții simplificat al Primăriei, pe înțelesul cetățenilor, pentru a vedea care sunt prioritățile de investiții și pe ce se cheltuie banii
- Integrare cu platformele sociale, pentru a crea o comunitate activă

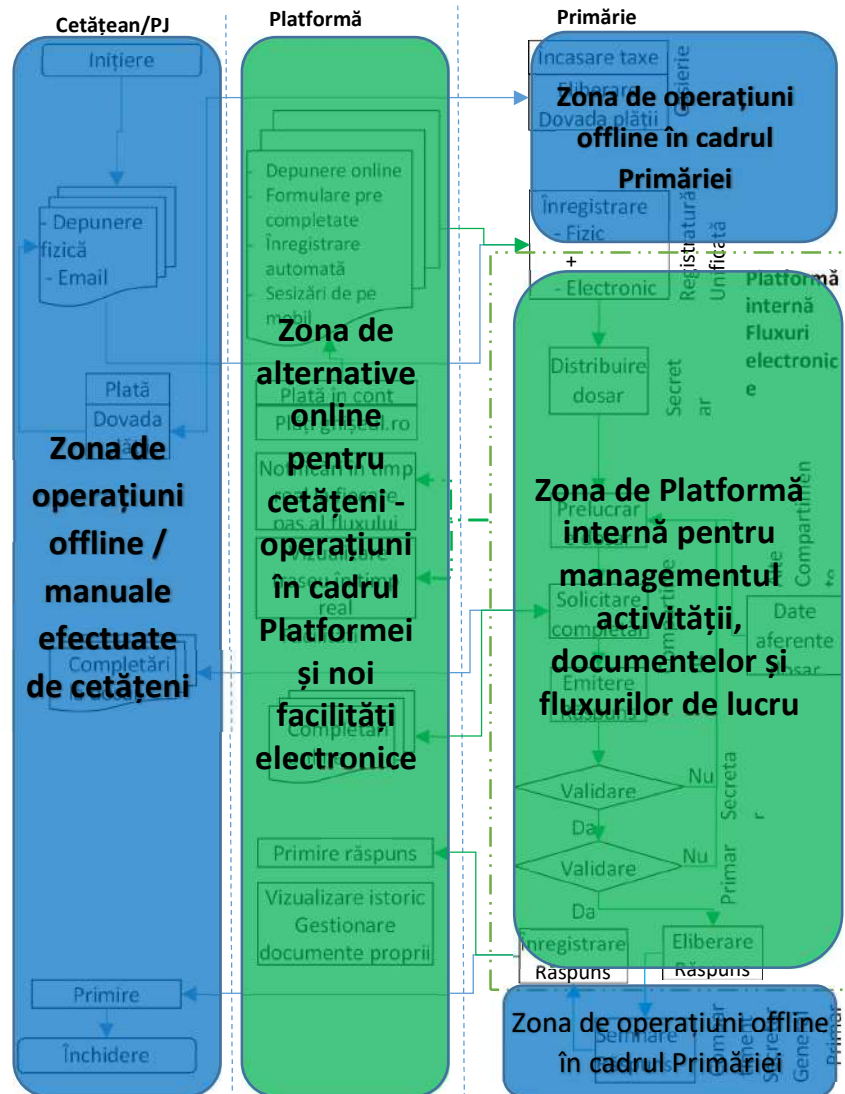
Îmbunătățirea proceselor de lucru pentru personalul propriu al Primăriei, prin soluții care vor cuprinde:

- Registratura electronică, posibilitatea de scanare și înregistrare a documentelor, integrată cu serviciile online, prin care cetățenii pot depune formulare electronice
- Posibilitatea de a gestiona documentele, dosare primite, de a partaja, trimite, valida electronic documentele, de a adăuga notificări
- Posibilitatea de a comunica electronic direct cu cetățeanul, de a trimite solicitări din platformă în contul acestor,
- Posibilitatea de a defini fluxuri de lucru pentru a organiza procesele de lucru, a respecta termenele prevăzute/legale și pentru a asigura transparența privind toate activitățile aferente fiecărui dosar/solicitare
- Posibilitatea șefilor de compartimente și conducerii de a repartiza electronic dosarele, dar și de a vedea rapoarte în timp real asupra stadiilor acestora
- Posibilitatea conducerii de a avea acces la rapoarte predefinite sau configurabile, în timp real, privind stadiul dosarelor, încărcarea/volumul de muncă, timpi medii de prelucrare, etc.
- Posibilitatea pentru orice persoană implicată în procesarea dosarelor depuse de cetățeni de a-și organiza munca: a vedea dosarele planificate, repartizate, în lucru, finalizate, de a primi notificări privind termenele acestora

Descrierea grafică a noilor procese de lucru optimizate din cadrul Primăriei Făgăraș, care implică interacțiunea cu persoanele fizice sau juridice, a fost realizată pe compartimente funcționale ale Primăriei, deoarece modul de lucru intern pentru livrarea serviciilor este similar pentru operațiunile pe care le realizează fiecare compartiment.

În diagramele de reprezentare a fluxului de lucru pe compartiment au fost notate diferențele și particularitățile de flux specifice fiecărui tip de solicitare/dosar, acolo unde a fost cazul.

Pentru o mai bună înțelegere, digramele noilor procese optimizate au fost structurate pe zone:

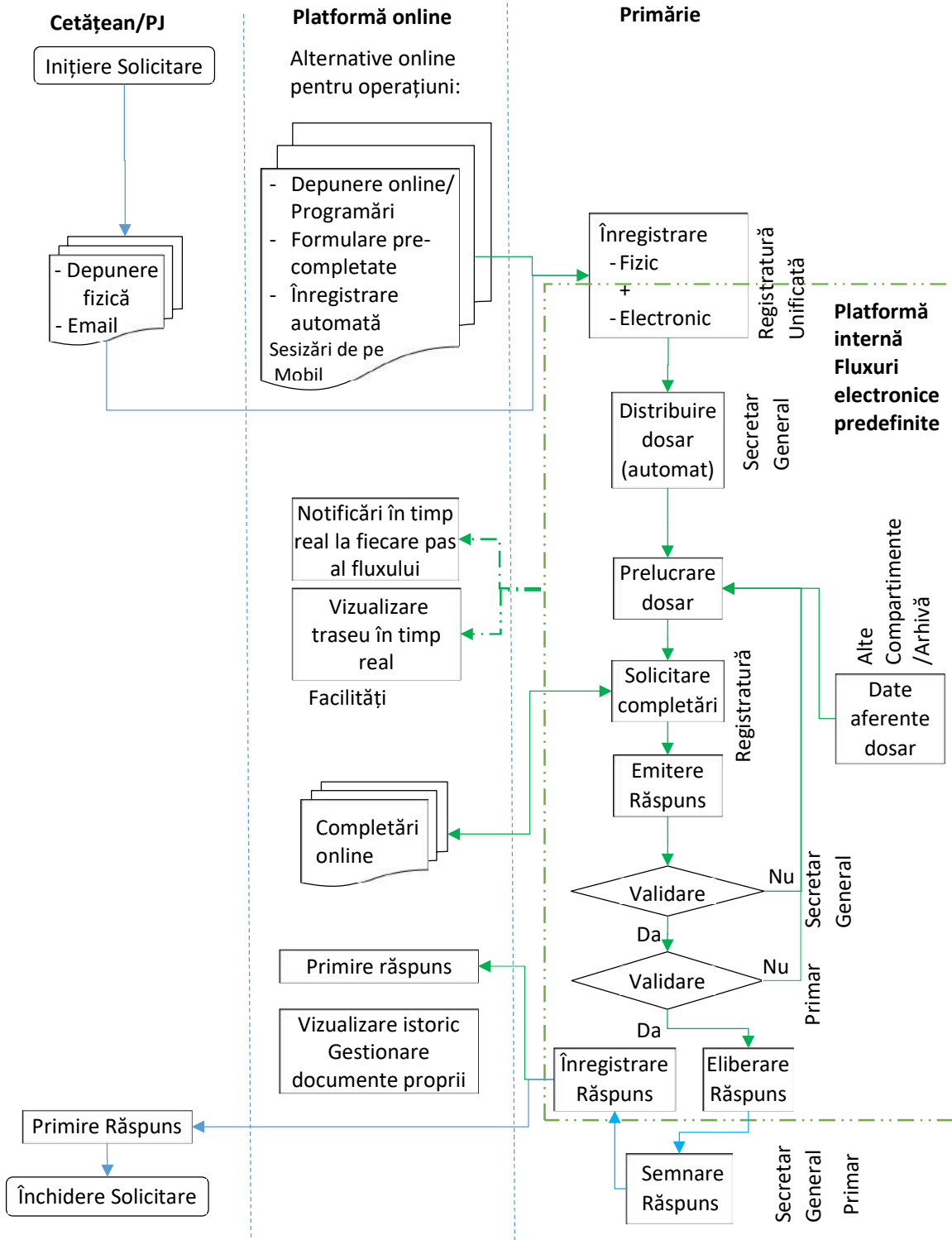


Fluxurile de activități / operațiuni desfășurate online au fost reprezentate cu săgeți de culoare verde. Operațiunile efectuate offline/pe suport hârtie au fost reprezentate cu săgeți de culoare albastră.

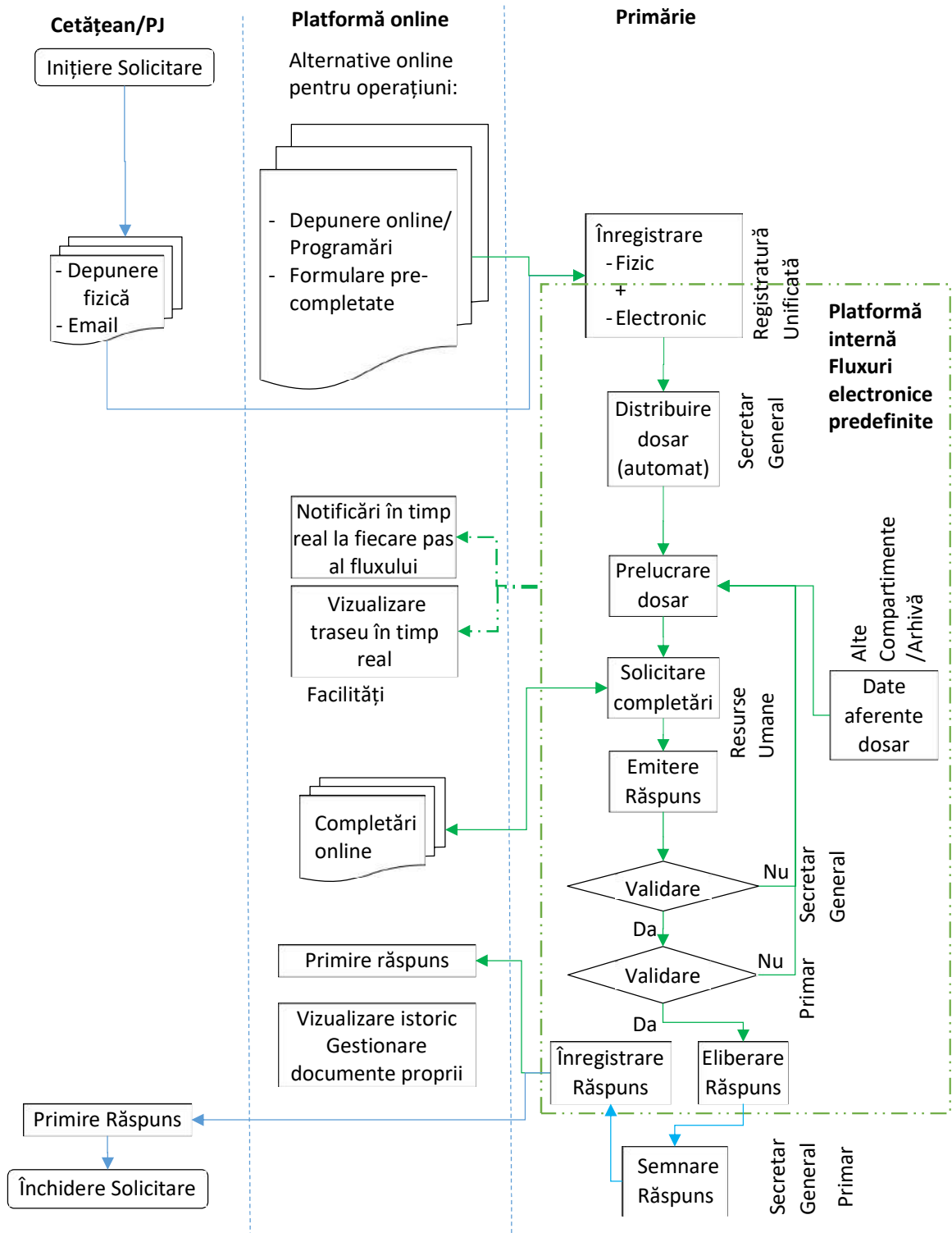
Platforma integrată va oferi funcționalități unitare / similare către toate compartimentele, acestea fiind accesibile online, de aceea în diagrama fiecărui proces, în zona dedicată Platformei se vor înțelege toate caracteristicile / specificațiile funcționale descrise mai sus, pentru a nu mai fi repetate la fiecare diagramă.



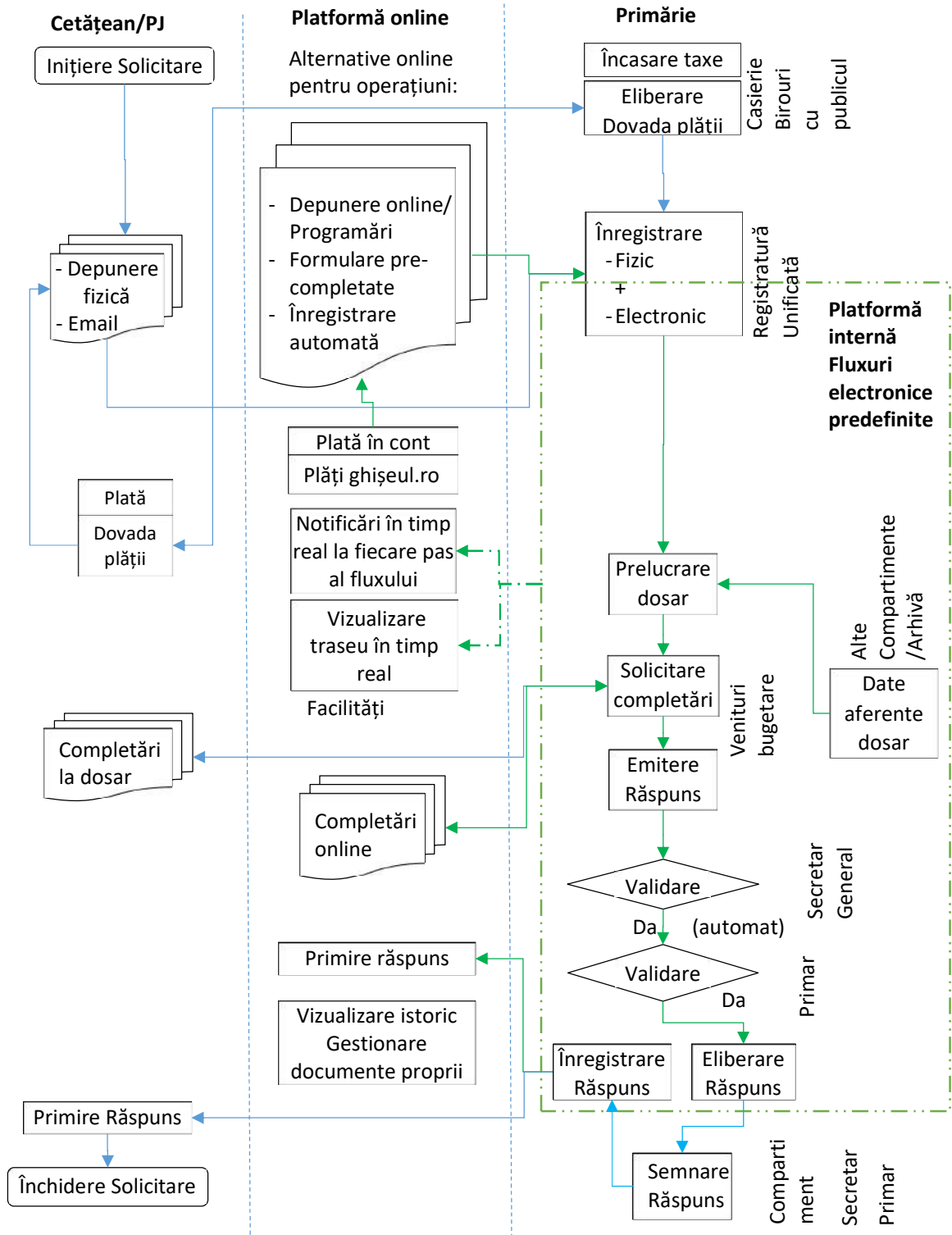
### 7.1. Compartiment evenimente publice, informare cetățeni și registratură



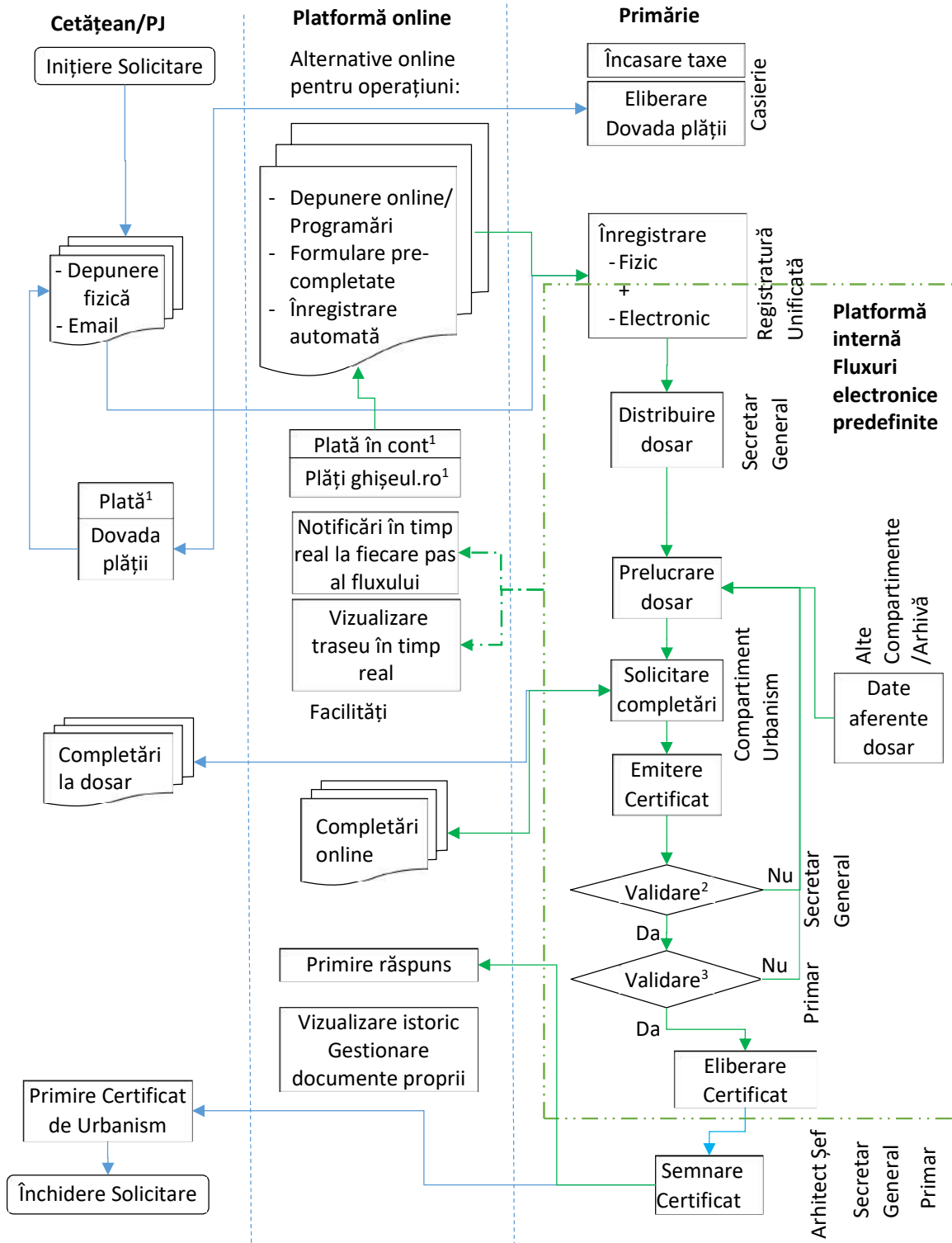
## 7.2. Compartiment Resurse Umane



### 7.3. Direcția buget finanțe - Serviciul venituri bugetare



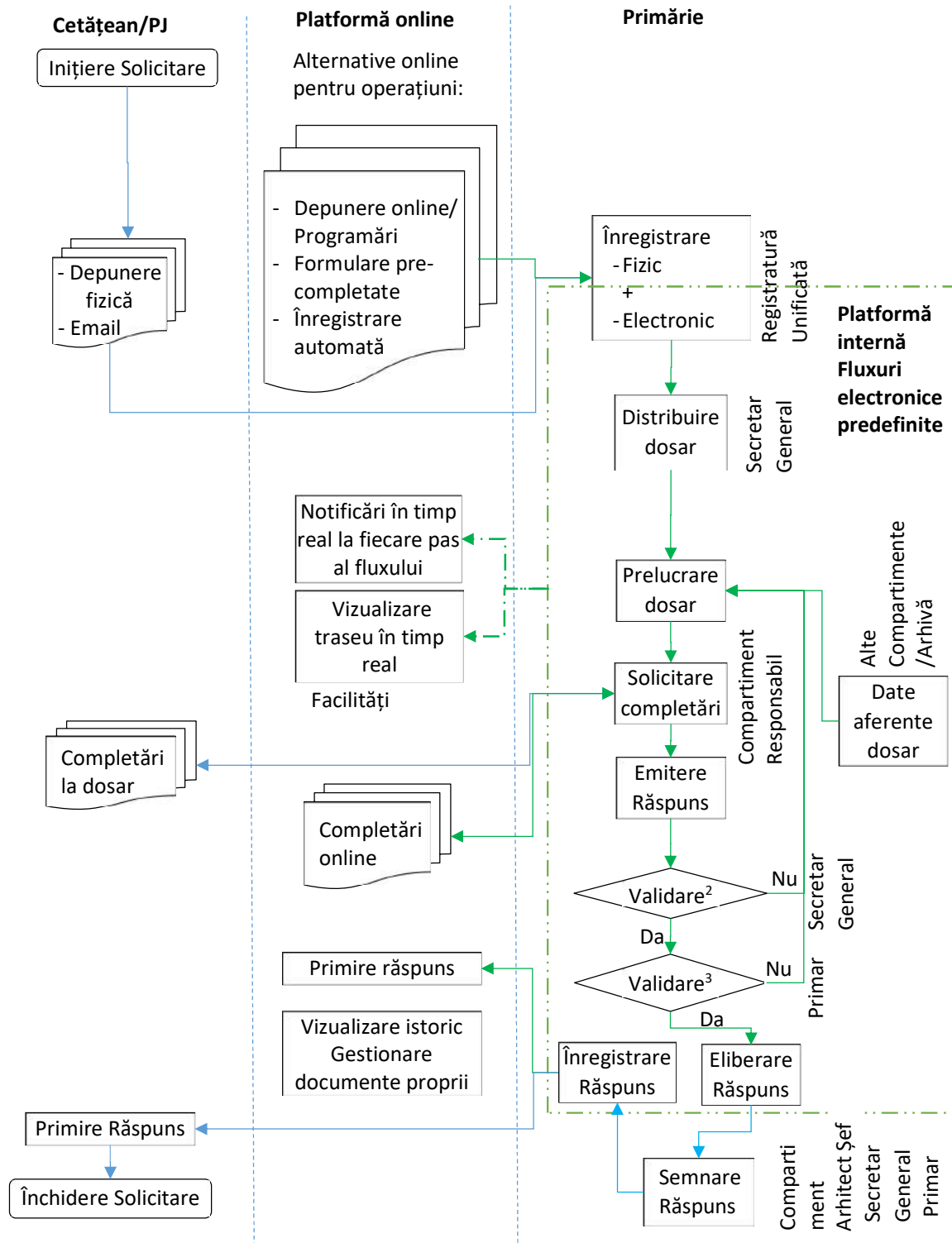
### 7.4. Compartiment urbanism, amenajarea teritoriului, energetic



Note diagramă:

1. Doar pentru procesele 1-4, 6
2. Pas proces automat, pentru procesele 5,6,9,10
3. Pas proces automat, pentru procesele 9,10

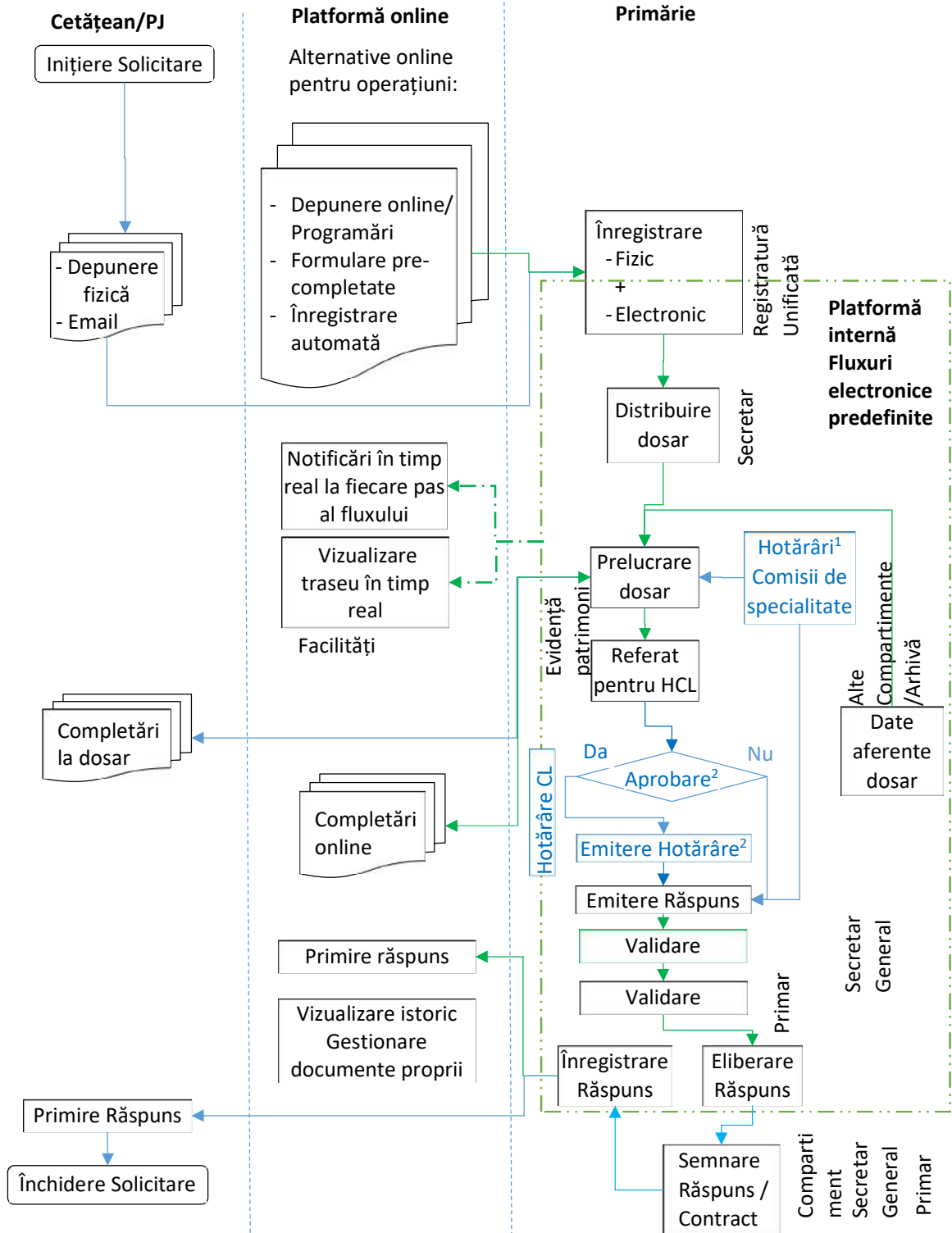
### 7.5. Compartiment cadastru, agricol, fond funciar



Note diagramă:

1. Pas proces automat, pentru procesele 1-4,14,15
2. Pas proces automat, pentru procesele 1-5,10,14,15

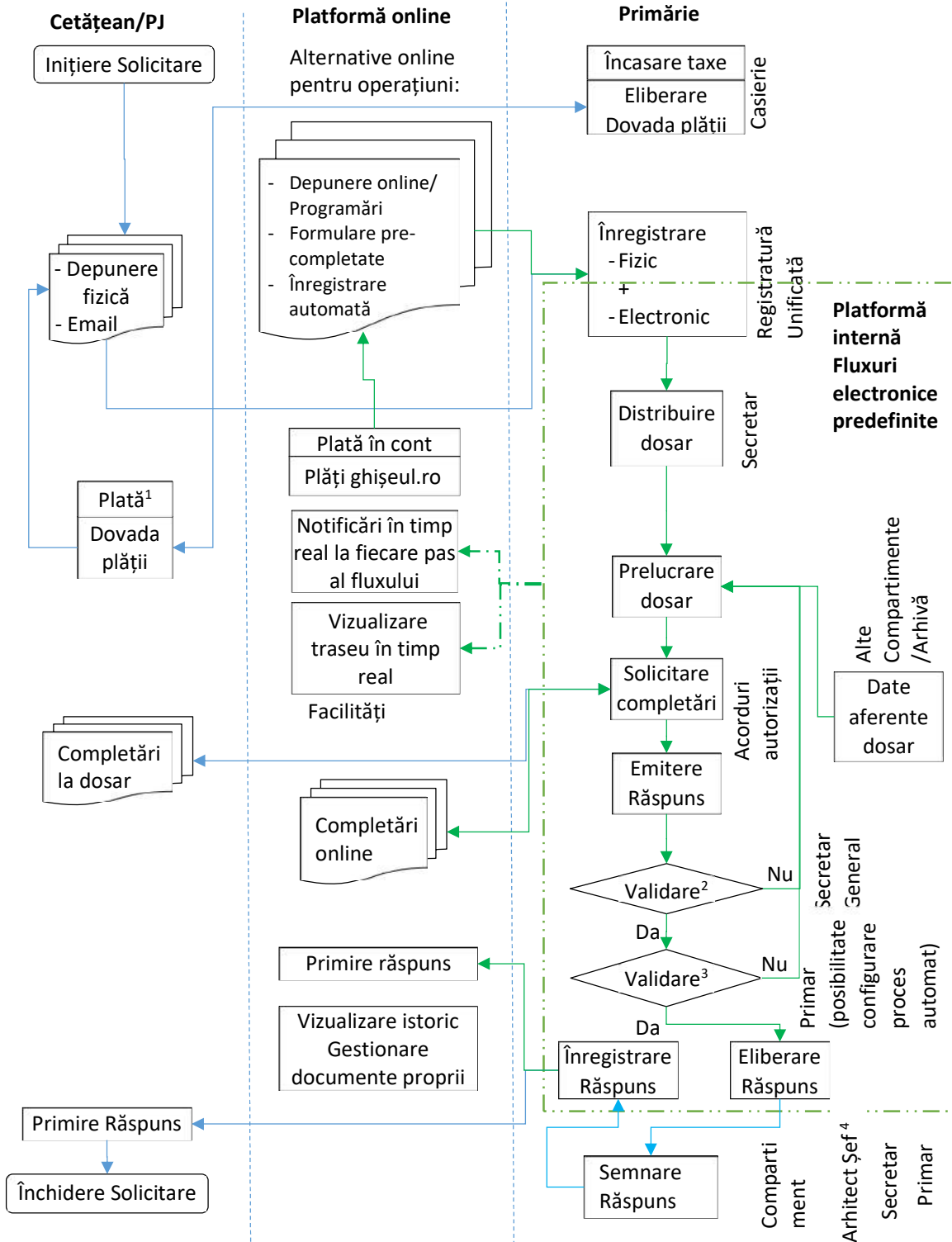
### 7.6. Compartiment Evidență patrimonii



Note diagramă:

1. Doar pentru procesele 1- 9
2. Doar pentru procesele 10, 14-15

### 7.7. Compartiment Acorduri, autorizații, liberă inițiativă

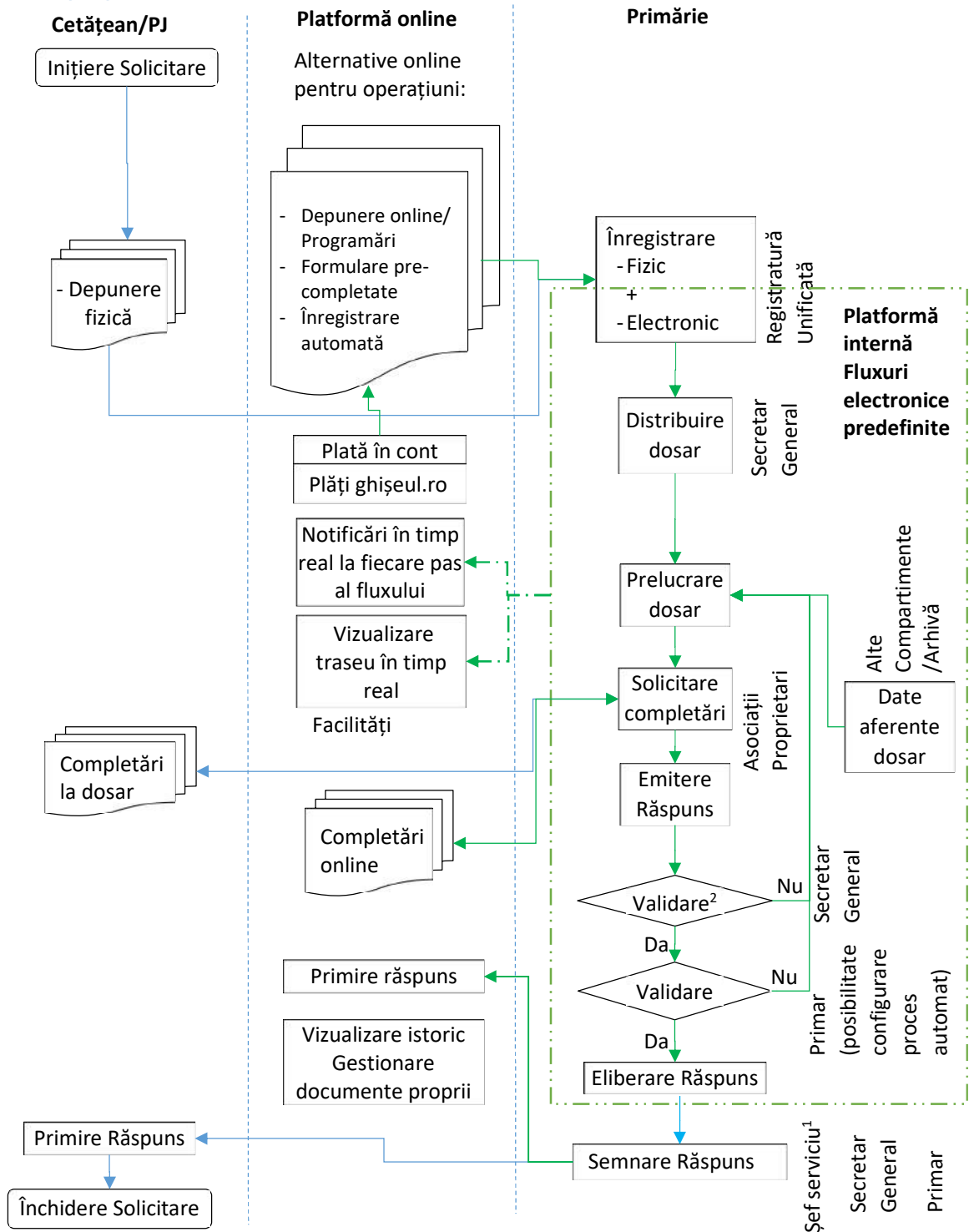


Note diagramă:

1. Doar pentru procesele 1-3
2. Pas proces automat, pentru procesele 1-5



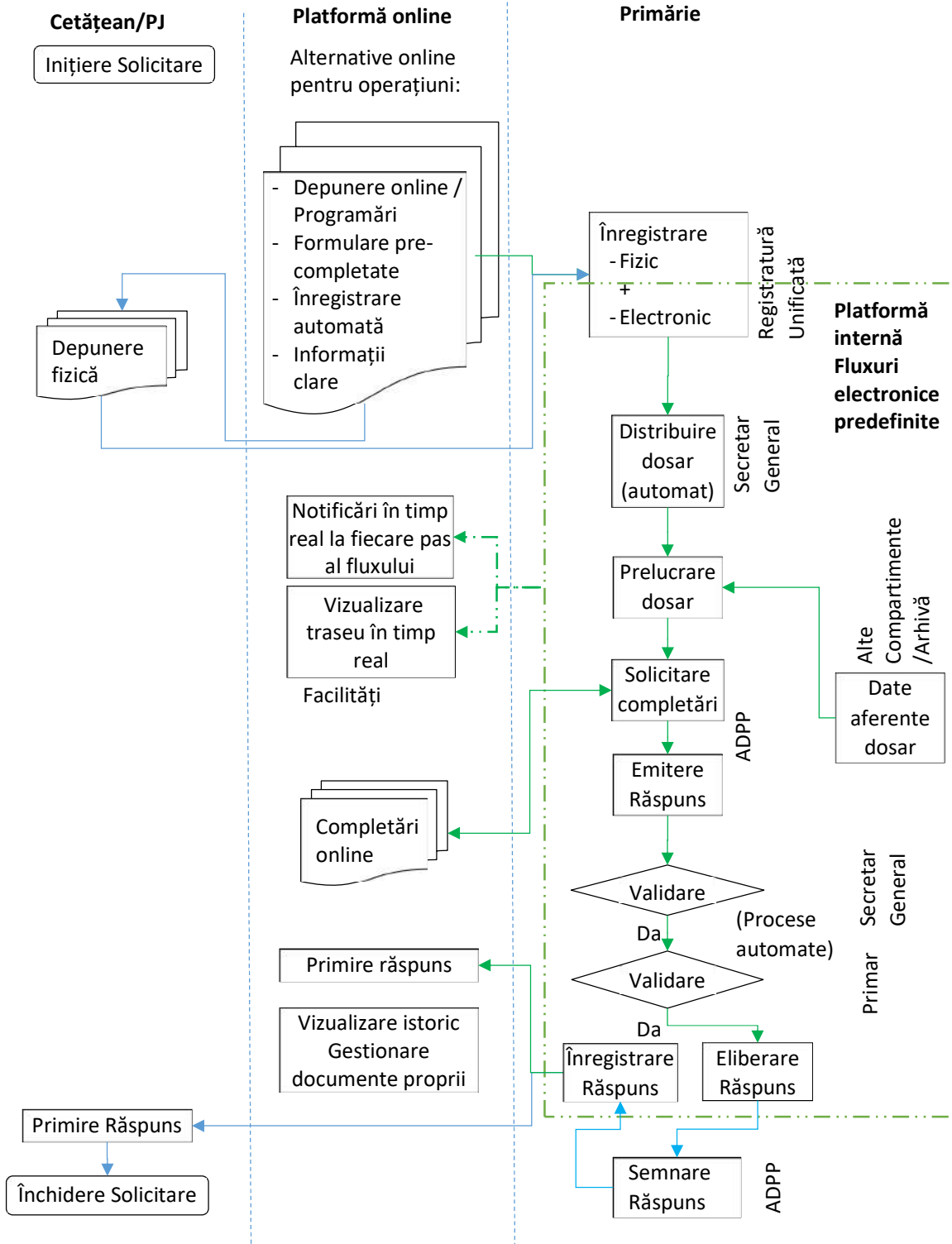
### 7.8. Compartiment monitorizare servicii de utilitate publică, asociații de proprietari, mediu



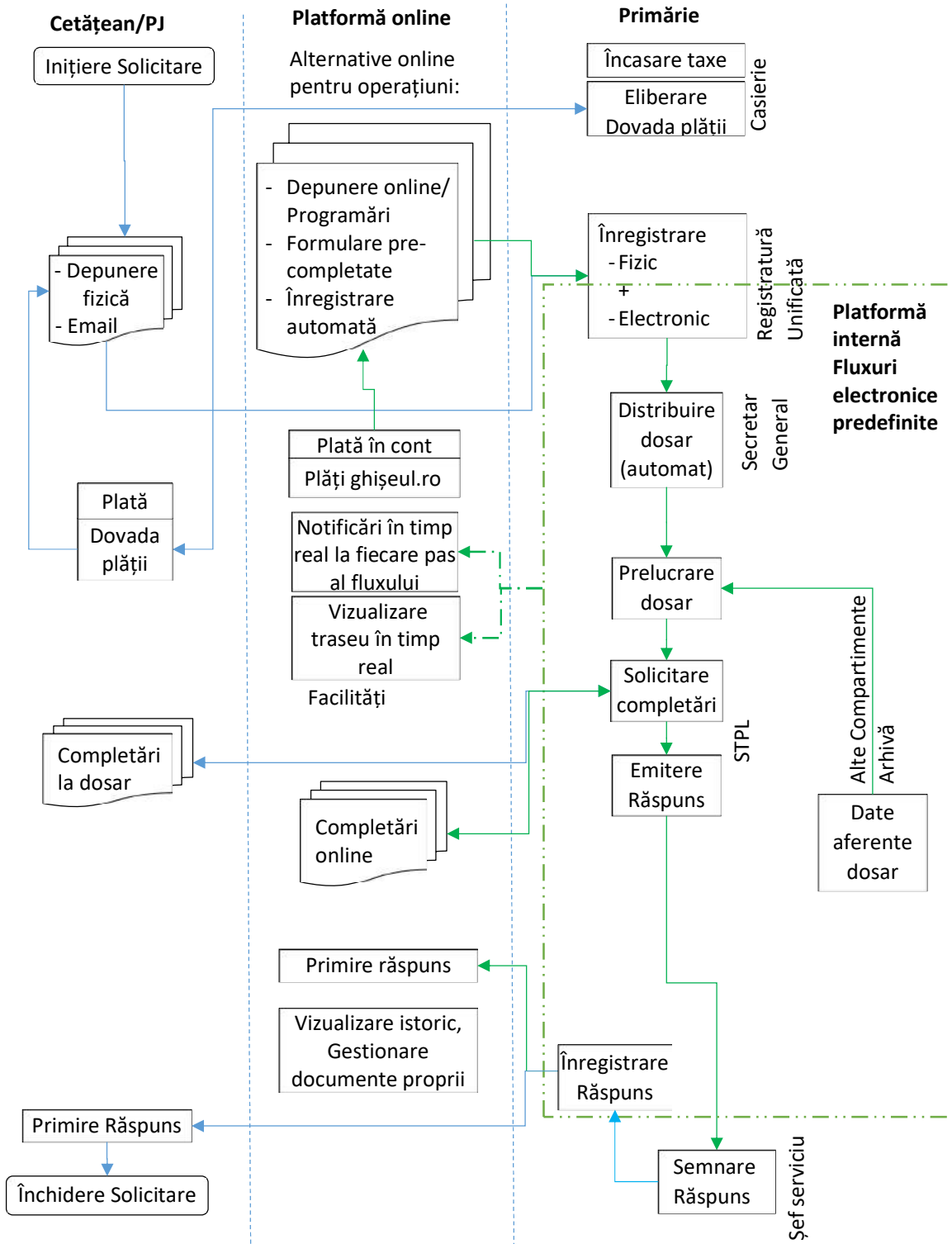
Note diagramă:

1. Doar pentru procesele: 3-8
2. Doar pentru procesele: 3-8

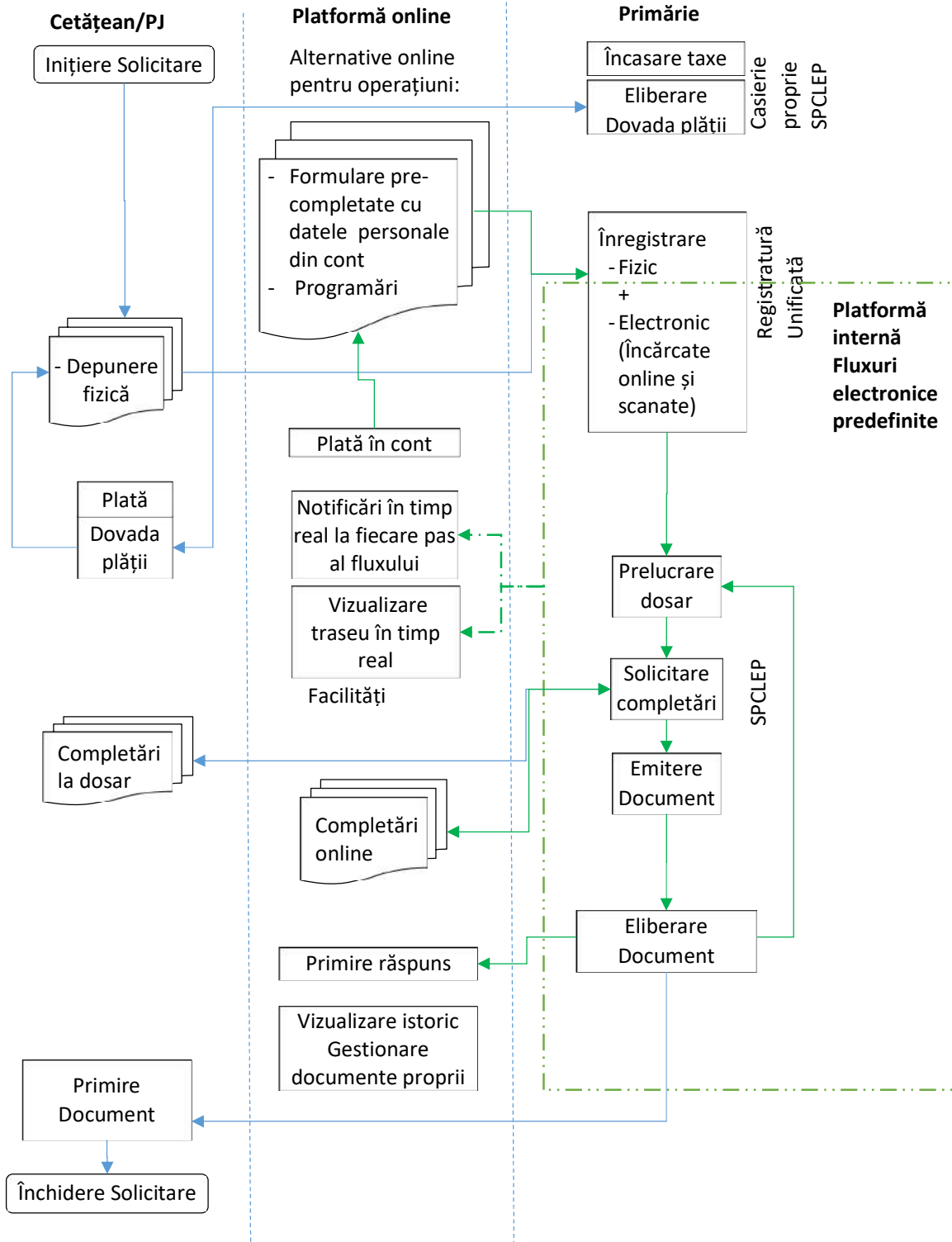
### 7.9. Direcția administrație publică locală (ADPP)



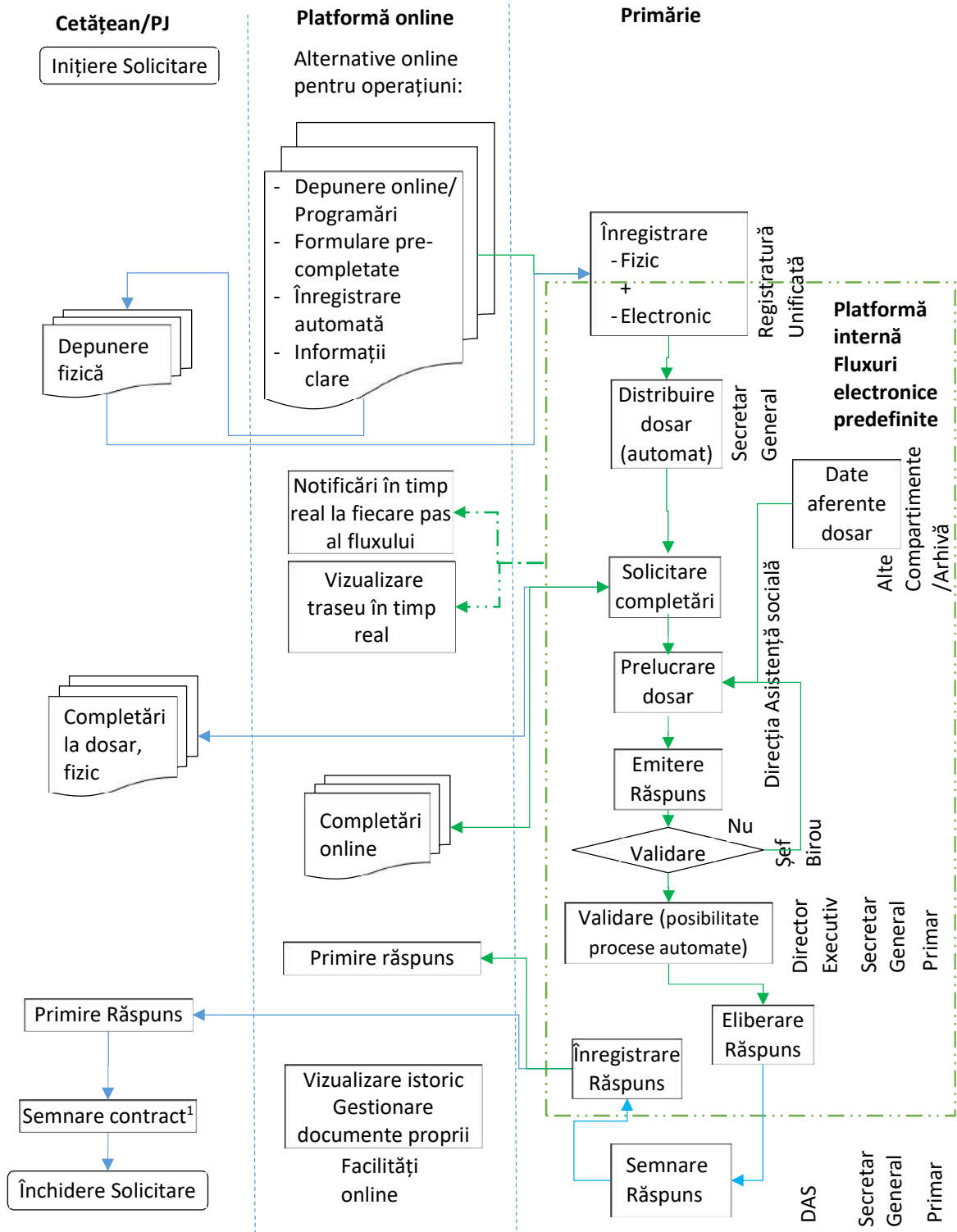
### 7.10. Serviciul de Transport Public Local în Municipiul Făgăraș



### 7.11. Evidența Persoanelor Făgăraș (SPCLEP) + Stare civilă



## 7.12. Direcția Asistență Socială



<sup>1</sup> Pentru procesele 1, 10

### 7.13. Poliția Locală

