



## “Administrație publică împreună cu cetățenii”

Raport de tip "Analiză As/Is"

Simbiotic Soluții Informatică S.R.L



## Cuprins

<b>1. Descrierea situației actuale</b> .....	<b>3</b>
1.1. Date generale .....	3
1.2. Scopul analizei .....	3
1.3. Metodologia de colectare date .....	4
1.3.1. Analiza documentației .....	4
1.3.2. Tehnica de colectarea datelor .....	4
1.3.3. Identificarea proceselor de lucru .....	4
<b>2. Procese de lucru analizate</b> .....	<b>6</b>
2.1. Principalele punctele informaționale ale activității primăriei .....	7
2.1.1. Primar .....	7
2.1.2. Secretar General .....	8
2.1.3. Compartiment monitorizare, coordonare unități de învățământ și Arhivă ...	9
2.2. Compartimente / Direcții / Servicii subordonate care au interacțiune directă cu cetățenii și persoanele juridice .....	10
2.2.1. Compartiment evenimente publice, informare cetățeni și Registratură .....	10
2.2.2. Compartiment Resurse Umane .....	12
2.2.3. Serviciul Venituri Bugetare .....	13
2.2.4. Compartiment Urbanism, Amenajarea Teritoriului, Energetic .....	16
2.2.5. Compartiment Cadastru, Agricol, Fond Funciar .....	18
2.2.6. Compartiment Evidență Patrimoniu (concesiuni, închirieri, administrare parcări, evidență bunuri) .....	20
2.2.7. Compartiment Acorduri, Autorizații, Liberă Inițiativă .....	22
2.2.8. Compartiment Monitorizare Servicii De Utilitate Publica, Asociații De Proprietari, Mediu .....	23
2.2.9. Direcția administrație publică locală (ADPP) .....	24
2.2.10. Serviciul de Transport Public Local în Municipiul Făgăraș .....	24
2.2.11. Serviciul Public Comunitar Local de Evidență a Persoanei (SPCLEP) și Stare Civilă	26
2.2.12. Direcția de Asistență Socială .....	27
2.2.13. Poliția Locală Făgăraș .....	29
<b>3. Centralizare și analiză date colectate</b> .....	<b>30</b>
3.1. Justificarea nevoii de optimizare .....	30
3.2. Lista proceselor identificate ca relevante pentru proiect .....	31
3.3. Lista proceselor ce ar trebui optimizate .....	31
3.4. Lista proceselor redundante .....	32
3.5. Lista proceselor absente dar necesare .....	32

## 1. Descrierea situației actuale

### 1.1. Date generale

Prezenta analiză a fost realizată în cadrul proiectului “Administrație publică împreună cu cetățenii”. Serviciile de analiză sunt asigurate de echipa prestatorului SC SimbioTIC Soluții Informatic SRL.

#### Analiza constă în:

- servicii de colectare a datelor;
- centralizare și analiză date colectate;
- identificarea proceselor de lucru relevante pentru proiect, proceselor ce ar trebui optimizate, proceselor redundante, proceselor absente dar necesare, în baza datelor colectate.

**Perioada de realizare al analizei:** ianuarie - februarie 2020.

Analiza a fost realizată pe structura Primăriei Făgăraș și a serviciilor subordonate primăriei și Consiliului Local:

- HCL nr. 278 / 2019 privind organigrama Aparat Primar (și serviciilor subordonate SPCLEP, Bibliotecă)
- HCL 254 /2019 privind organigrama Direcția Asistență Socială
- HCL 255 /2019 privind organigrama Poliția locală
- HCL 147 /2019 privind organigrama Serviciu transport public
- HCL 256 /2019 privind organigrama Muzeu
- HCL 257 /2019 privind organigrama Casa de cultură
- HCL 291 /2019 privind organigrama Serviciu termoficare
- HCL 42 /2020 privind organigrama Club sportiv

### 1.2. Scopul analizei

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. Metodologia de colectare date

#### 1.3.1. Analiza documentației

Această activitate a constat în:

- Analiza structurată a planurilor proiectului și a ipotezelor de lucru, etapă inițială realizată de echipa de experți ai Simbiotic Soluții Informaticе.
- Analiza legislației în domeniu:
  - Codul administrativ OUG 57/2019/2019
  - Documentele orientative din Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

#### 1.3.2. Tehnica de colectarea datelor

Colectarea datelor s-a realizat pe două metodologii:

- Colectare date la fața locului prin interviuri în toate compartimentele și serviciile subordonate care realizează interacțiunea cu cetățenii și persoanele juridice;
- Colectare date electronic (chestionare; date publicate pe site-ul primăriei; alte surse de informații; etc. )

Primăria dispune de site oficial, accesabil pe [www.primaria-Făgăraș.ro](http://www.primaria-Făgăraș.ro)

În cadrul site-ului sunt prezentate informații privind structura și organizarea primăriei, informații privind activitate primăriei și al Consiliului local, informații de interes public, informații stabilite prin noul Cod Administrativ (OUG 57/2019), unele formulare și modele de cereri și declarații.

#### 1.3.3. Identificarea proceselor de lucru

Având în vedere volumul mare de corespondență realizat de Primăria Municipiului Făgăraș (peste 77.000 de adrese înregistrate la data 31.12.2019), accentul colectării datelor s-a pus pe procesele care implică comunicarea uni și bidirecțională a primăriei cu cetățenii și mediul de afaceri.

Principalele noduri informaționale ale majorității proceselor de lucru și prin care trec cele mai multe documente adresate cetățenilor și persoanelor juridice sunt:

1. Primarul
2. Secretarul General

Aceste puncte principale din circuitul informațional al primăriei asigură direcționarea și controlul fluxurilor operaționale ale proceselor.

3. Arhivă - pune la dispoziția celorlalte compartimente documentele arhivate

În cadrul analizei au fost detaliate procesele de lucru ale compartimentelor care realizează corespondență directă cu cetățenii:

1. Registratură
2. Venituri bugetare
3. Urbanism, amenajarea teritoriului, energetic
4. Cadastru, agricol, fond funciar
5. Acorduri, autorizații, liberă inițiativă
6. Administrație publică locală (ADPP)
7. SPCLEP
8. Serviciul de Transport Public Local
9. Evidență patrimoniu



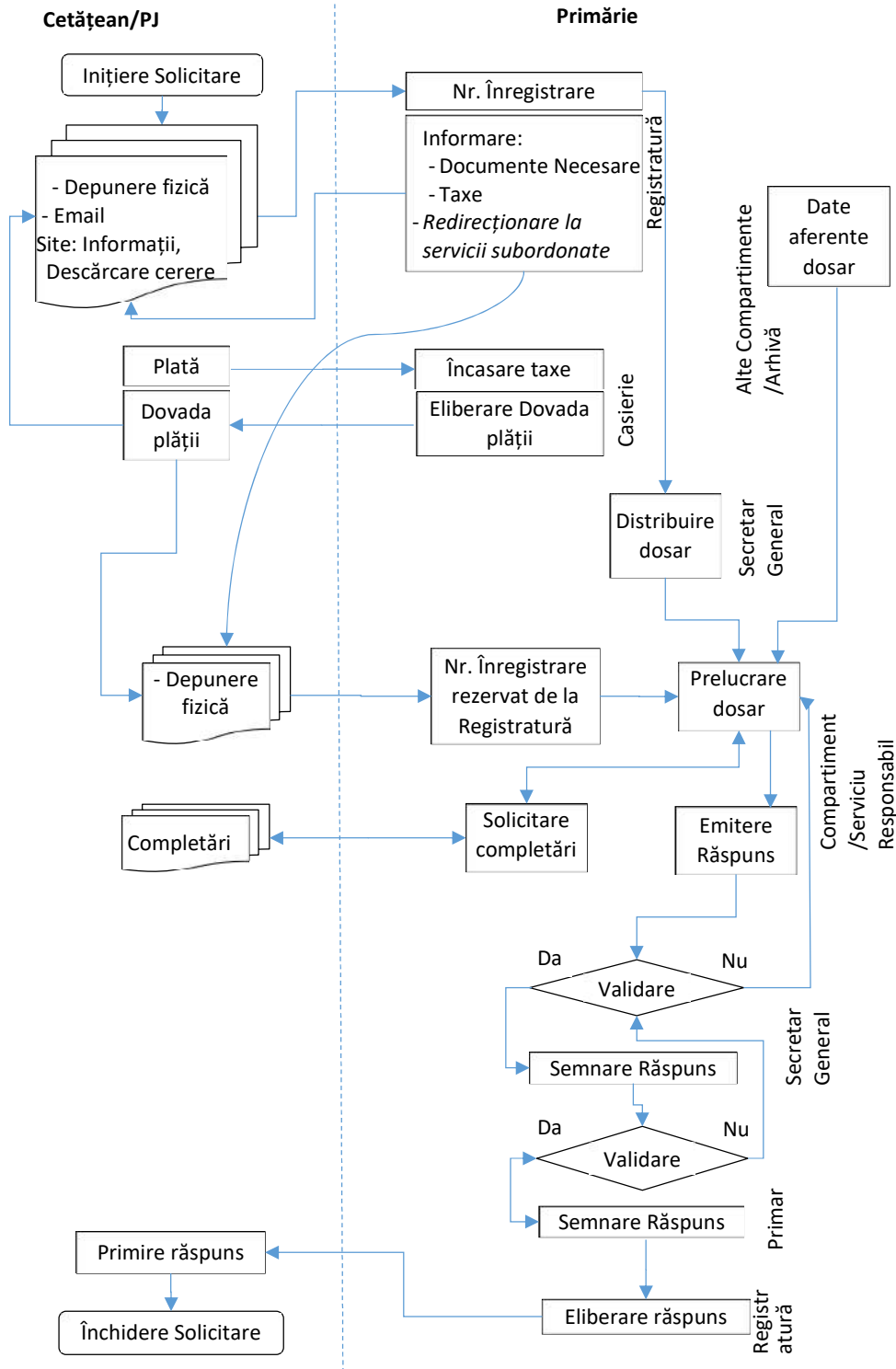
10. Direcția de Asistență socială
11. Asociații Proprietari
12. Polița locală

Alături de Primar, Secretar General și compartimentele analizate, celelalte compartimente sunt implicate în procese ca pași pe fluxul de lucru, primind solicitări și adresând răspunsuri către compartimentele deținătoare ale fluxului principal.



## 2. Procese de lucru analizate

Fluxul general al interacțiunii Primăriei Făgăraș cu cetățenii sau persoanele juridice:



Comunicarea electronică în exterior și interior este realizată prin adrese de e-mail: denumireunitate<sup>1</sup>@primăria-făgăraș.ro. La nivel de unitate nu există o regulă unitară privind utilizarea poștei electronice.

## 2.1.Principalele punctele informaționale ale activității primăriei

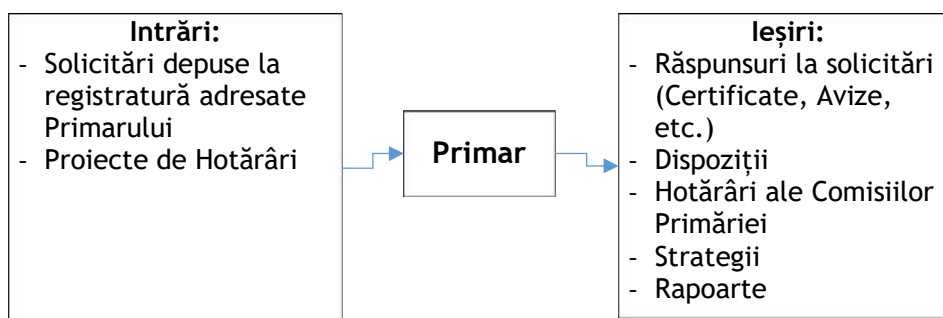
### 2.1.1. Primar

Primarul are atribuții privind conducerea și controlul aparatului de specialitate, în conformitate cu prevederile Codului administrativ, OUG nr. 57/2019.

Atribuțiile care implică colaborarea cu persoanele fizice și juridice:

- în calitatea sa de autoritate publică executivă a administrației publice locale, reprezintă unitatea administrativ-teritorială în relațiile cu alte autorități publice, cu persoanele fizice sau juridice române și străine, precum și în justiție;
- îndeplinește atribuții referitoare la relația cu consiliul local;
- îndeplinește atribuții privind serviciile publice asigurate cetățenilor, de interes local;
- coordonează realizarea serviciilor publice de interes local, prin intermediul aparatului de specialitate sau prin intermediul organismelor prestatoare de servicii publice și de utilitate publică de interes local;
- asigură elaborarea planurilor urbanistice prevăzute de lege, le supune aprobării consiliului local și acționează pentru respectarea prevederilor acestora;
- emite avizele, acordurile și autorizațiile date în competența sa prin lege și alte acte normative, ulterior verificării și certificării de către compartimentele de specialitate din punctul de vedere al regularității, legalității și de îndeplinire a cerințelor tehnice;

Flux de documente specific:



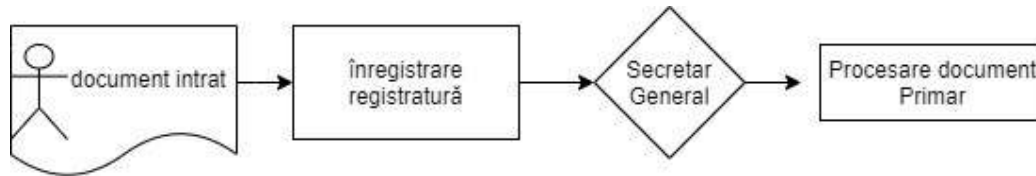
Circuitul documentelor<sup>2</sup>:

#### I. Intrări de documente

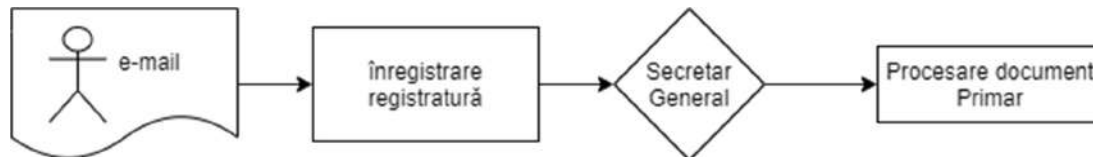
<sup>1</sup> Unitate – serviciu, birou, compartiment sau orice altă formă de organizare din cadrul structurii proprii a Primăriei Municipiului Făgăraș;

<sup>2</sup> diagrama circuitului documentelor conține procesul până la activitatea /implicarea unității respective. În acest caz finalul de proces nu este egal cu finalul real al procesului.

1. Documente intrate prin Registratura Primăriei, destinate Primarului:

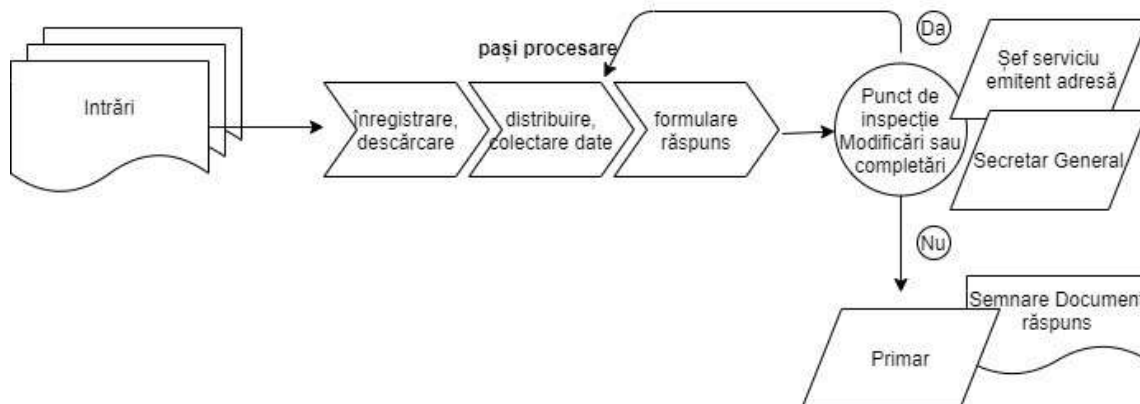


2. Documente transmise prin poșta electronică



## II. Leșiri de documente

1. Răspunsuri date la solicitările intrate



### 2.1.2. Secretar General

Secretarul general are atribuțiile prevăzute la art. 243 din OUG nr. 57 din 2019 privind Codul Administrativ. Secretarul General îndeplinește și alte atribuții prevăzute de lege, precum și însărcinările date de consiliul local sau de primar.

Din punct de vedere al colaborării cu cetățeni, persoane fizice și juridice, Secretarul General asigură:

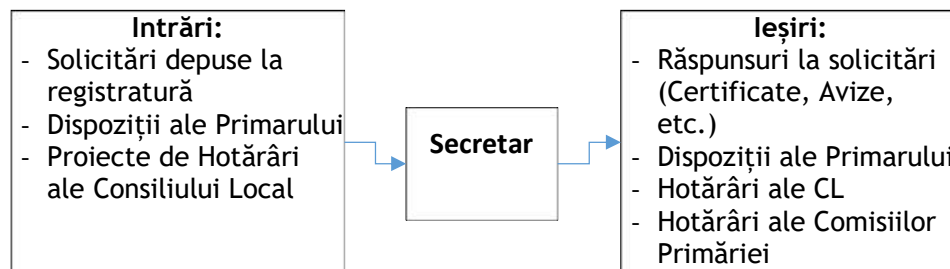
- prelucrarea documentelor de la registratură, care ajung în mapă, zilnic, până la ora 15,00.
- repartizarea/descărcarea documentelor pe compartiment - în funcție de tema și conținutul documentului, se aplică data și semnătura secretarului
- documentele repartizate se întorc la registratură, care distribuie documentele conform repartizării; documentele adresate Primarului ajung direct la secretariatul Primarului



- dacă dosarul trebuie să ajungă la mai multe compartimente, se fac copii. Originalul rămâne la compartimentul/persoana care are competența cea mai mare în soluționarea cererii.
- petițiile sunt tratate separat și se urmăresc termenele de 15 zile. Registratura înregistrează cu P și urmărește stadiul de soluționarea a petiției în vederea încadrării în termenul stabilit. În cazul în care soluționarea petiției durează, din motive obiective, mai mult decât termenul prestabilit de acordare a răspunsului (exemplu: este necesar de convocarea unei comisii speciale, pe baza celor stabilite de comisia convocată se propune adoptarea unei hotărâri în CL, se trimite proiectul de hotărâre cu expunerea de motive și referatul de fundamentare către consilieri; se aprobă hotărârea - de obicei durează peste 30 de zile), se trimite o înștiințare către solicitant cu privire la procedura demarată.
- Secretarul General confirmă prin semnătură toate documentele emise de unitățile primăriei către persoane juridice și/sau fizice.

Observații / Necesități de optimizare:

- se dorește implementarea unei dispoziții a Primarului prin care Secretarul poate delega responsabilitatea șefilor de compartimente, iar astfel compartimentele pot emite documente proprii fără a fi contrasemnate de Secretar;
- comunicarea persoanelor fizice și juridice prin poșta electronică cu Secretarul General al primăriei se face în prezent prin adresa de e-mail: [secretar@primaria-Făgăraș.ro](mailto:secretar@primaria-Făgăraș.ro)



### 2.1.3. Compartiment monitorizare, coordonare unități de învățământ și Arhivă

Activități relevante pentru proiect:

- punerea dispoziția celorlalte compartimente, documentele aflate în arhivă, în vederea consultării acestora, necesare întocmirii diferitelor răspunsuri, adrese sau acte administrative.
- întocmește răspunsuri către persoane fizice sau juridice care solicită eliberarea de copii, extrase sau certificate ale actelor pe care le creează sau deține Primăria, în conformitate cu prevederile legale privind informațiile de interes public.

Număr posturi la nivel de unitate: 2 , cu atribuții pe arhivă 1 persoană.

Număr registre existente la nivel de unitate: Evidența documentelor solicitate de către salariați

Observații:

- nu inițiază documente administrative;
- nu dispune de formulare/modele cereri predefinite;

## 2.2. Compartimente / Direcții / Servicii subordonate care au interacțiune directă cu cetățenii și persoanele juridice

### 2.2.1. Compartiment evenimente publice, informare cetățeni și Registratură

Prin activitatea<sup>3</sup> acestui compartiment este asigurată:

- Înregistrarea, expedierea corespondenței și evidența circulației acesteia în cadrul instituției. Documentele sunt încadrate într-una din următoarele categorii: act regim obișnuit, petiție, document secret.
- Cererile de informații publice pe Legea 544 /2001, sunt depuse prin cereri tipizate, sunt înregistrate și evidențiate separat.
- Documentele pot fi primite prin curier, direct de la cetățeni sau petiționari, prin fax sau prin e-mail. Petițiile anonime respectiv fără adresa expeditorului se înregistrează, însă sunt clasate, conform legii.
- Corespondența înregistrată se predă în mapa Secretarului General în vederea repartizării acesteia departamentelor conform competențelor. După repartizare, cu rezoluția secretarului general, respectiv primarului și viceprimarului este reluată de registratură și distribuită compartimentelor de specialitate indicate în rezoluție pe bază de semnătură. Compartimentele de specialitate, după emiterea și semnarea răspunsului, vor depune răspunsul la secretariat. Secretariatul va preda documentele în mapa Secretarului General în vederea semnării acestora. După semnarea documentului de răspuns de către Primar, aceasta va fi predat la Registratură pentru expediere către deponent. Documentul de răspuns este elaborat în 2 exemplare. Un exemplar ajunge la arhivă.
- Asigură înscrierea în registrul de evidență a cetățenilor pentru audiențe acordate de primar, viceprimar și secretar.
- Actualizează informațiile de pe panoul de informații a primăriei.
- Participă la desfășurarea sondajelor de opinii în oraș.
- Registre întocmite și menținute de Registratură:
  - o Registru general;
  - o Registru petițiilor;
  - o Registru pentru evidenta deciziilor și a dispozițiilor
  - o Registru evidenta solicitărilor privind accesul la informațiile de interes public

Activități specifice compartimentului de Registratură, care prin natura lor contribuie la realizarea proceselor identificate și în celelalte compartimente ale Primăriei :

- Întocmește Raport anual - Legea nr. 544/2001 și Legea nr. 52/2003

---

<sup>3</sup> Activitățile enumerate în prezenta analiză sunt în strânsă legătură cu activitatea de relaționare cu publicul și anume funcționalitatea de Registratură generală a primăriei.

- Pune la dispoziția cetățenilor formularele tipizate prevăzute de lege
- Asigură informarea cetățenilor cu privire la actele necesare eliberării documentelor solicitate, precum și cu privire la programul de audiențe și de lucru cu publicul;
- Informează și îndrumă publicul, referitor la atribuțiile și competența compartimentelor primăriei, dând informații primare pentru diverse solicitări;
- Oferă informații cetățenilor cu privire la stadiul în care se afla soluționarea unui act, a unui dosar de primărie.
- Asigură relaționarea și comunicarea directă cu cetățenii, prin serviciul de registratură și prin preluarea apelurilor telefonice.
- Primește, distribuie, preia și transmite corespondența spre și dinspre compartimentele Primăriei.
- Executarea serviciului de expediere a corespondenței create la nivelul Mun. Făgăraș;
- Întocmește necesarul și gestionează efectele poștale (timbre, plicuri etc.) pentru corespondența și le decontează pe borderoul de expediere, confirmat de oficiul postal local;
- Ridică de la Oficiu Postal corespondența zilnică;
- Asigură menținerea registrelor de intrare/ieșire a corespondenței în bune condiții și arhivarea lor conform normelor legale;
- Arhivarea și inventarierea pe termene de păstrare, conform Nomenclatorului arhivistic a documentelor la nivelul compartimentului
- Afișează și întocmește procese verbale de afișare pentru citațiile comunicate spre afișare, publicațiile de vânzare, precum și pentru orice alte documente înaintate Primăriei municipiului Făgăraș spre afișare la sediul instituției;
- Primește, distribuie, colectează corespondența clasificată prin posta specială;
- Respectă standardele de control intern managerial.
- Respectă normele de securitate în munca precum și măsurile de aplicare a acestora

Procese de lucru de eliberare a documentelor specifice către persoane fizice / juridice, specifice compartimentului de Registratură:

1. Cereri privind accesul la informațiile de interes public - legea 544 /2001
2. Reclamație administrativă (1) - Răspuns negativ
3. Reclamație administrativă (2) - Depășire termen de răspuns
4. Cerere privind eliberare xerocopie documente

**Emiterea altor documente administrative:**

5. Răspuns petiției, reclamații, sesizări
6. Solicitări de informații

**Descrierea generală a compartimentului**

Resursele umane ale compartimentului:

Persoanele care lucrează în compartiment implicate în procesele identificate:

- Număr posturi la nivel de unitate<sup>4</sup>: 4, cu atribuții<sup>5</sup> parțial identice pentru personal (înregistrare, distribuie poștă, programare audiență, etc.)

<sup>4</sup> Număr posturi conform datelor din Organigrama Primăriei - Hotărâre Consiliul Local nr. 278/2019

<sup>5</sup> În prezenta analiză atribuțiile dezbătute, prezentate se referă în primul rând la cele care sunt în legătură directă cu interacțiunea și comunicarea cu clienții

### Observații/ Necesități de optimizare:

- La registratură se verifică dacă există toate documentele necesare dosarului depus. Acesta se completează pe loc, dacă este posibil.
- La registratură sunt acceptate inclusiv cereri cu documente suport lipsă sau expirate, urmând a fi completate în termen legal de către solicitant;
- În cadrul registraturii sunt disponibile modele de formulare/cereri, din care, în funcție de nevoia cetățeanului, se dau acestuia în vederea completării;
- La depunerea unui act din partea cetățeanului este asigurată confirmarea primirii - în cazul în care actul depus este în două exemplare, se aplică ștampila registraturii pe ambele exemplare și se trece numărul și data înregistrării. În cazul în care documentul depus este într-un singur exemplar, se predă deponentului un tichet de confirmare cu ștampila registraturii, menționând numărul și data înregistrării.
- La expedierea răspunsurilor înregistrarea adreselor este diferențiată de numărul de intrare al documentelor exclusiv prin data ieșirii. Adresa de răspuns are același număr de înregistrare, dar de la o dată diferită. Întreaga corespondență pe un dosar înregistrat se realizează pe aceeași număr, cu date modificate (data ieșirii răspunsului, data cererii completărilor, data intrării documentelor suport de completare, etc.);
- Registratura nu deține adresă de corespondență electronică. Comunicarea electronică este realizată de secretariat prin adresa [secretariat@primaria-Făgăraș.ro](mailto:secretariat@primaria-Făgăraș.ro)
- Registratura asigură inclusiv activitatea specifică centralei telefonice;
- Procedura de înregistrare acte emise de diferitele unități al primăriei permite abateri minore, cauzate de volumul mare de lucru;

### 2.2.2. Compartiment Resurse Umane

Activitatea acestui compartiment care presupune comunicarea cu cetățenii sau persoanele juridice:

- Întocmește lucrările necesare privind numirea în funcții publice și încadrarea personalului contractual, încetarea raporturilor de serviciu sau a contractelor individuale de munca pentru funcționarii publici, respectiv personalul contractual;
- Conduce activitatea de organizare a concursurilor pentru ocuparea posturilor vacante de funcționari publici și personal contractual din aparatul propriu sa aparatele serviciilor publice;
- Eliberează adeverințe privind certificarea unor drepturi de personal și drepturi salariale la solicitarea celor interesați;

Procese de lucru de eliberare a documentelor specifice către persoane fizice / juridice, specifice compartimentului:

1. Solicitări adeverințe - Eliberare Adeverințe
2. Depuneri de dosare de concurs / angajare - Semnare Contracte de munca

**Emiterea altor documente administrative:**



### 3. Solicitări de informații - Răspunsuri la solicitări

#### Descrierea generală a compartimentului

Resursele umane ale compartimentului:

Persoanele care lucrează în compartiment implicate în procesele identificate:

- Număr posturi la nivel de unitate: 2 consilieri

#### 2.2.3. Serviciul Venituri Bugetare

Prin activitatea acestui serviciu este asigurată:

- Încasarea de impozite și taxe prin diferite metode - plata la casă, prin numerar/card; plata prin ordin de plată, plata online prin ghișeul.ro
- Constituirea, gestionarea șiținerea evidentei dosarelor fiscale ale contribuabililor;
- Prelucreează cererile cetățenilor privind eliberarea diferitelor acte, stabilirea - calcularea impozitului de datorat din partea persoanelor fizice și/sau juridice;
- Organizează activitatea de asistență a contribuabililor și derulează acțiuni de inspecție fiscală;
- Analizează și soluționează cererile contribuabililor privind acordarea de scutiri sau reduceri de la plata impozitelor și taxelor locale, conform prevederilor legale;
- Transmite către contribuabili decizii de impunere la începutul anului și ori de câte ori sunt modificări ale bazei de impunere;
- Urmărește încasarea impozitelor și taxelor locale pe termenul de prescripție. Ține evidența debitorilor și a debitelor pe fiecare categorie; întocmește documentația pentru executarea silită a rău platnicilor;
- Decizii de impunere pentru persoanele juridice sunt trimise prin poștă cu confirmare de primire către destinatari, anual și la apariția unor noi elemente de patrimoniu care necesita impunere - cerere de luare în evidență pentru impunere - obligativitate legală a persoanelor în termen de 30 de zile
- La termenele de 31 martie / 30 septembrie - termene de plată scadente pentru impozite - se trimit somații și titluri executorii, popriri, sechestre
- Trimiterea prin poștă a popririilor către bănci și adresele de ridicare a popririilor - se publică lunar pe internet lista - nume prenume, adresa - pentru persoanele care au popriri;
- Număr registre existente la nivel de unitate: Evidența documentelor distribuite pentru rezolvare serviciului venituri bugetare cu excepția amenzilor, declarațiilor SALCO, certificatelor fiscale; operațiunilor realizate prin ghișeul.ro.

Procese de lucru de eliberare a documentelor specifice către persoane fizice / juridice:

1. Adeverința prin care se atestă plata unor amenzi sau alte destinații
2. Declarație de impunere în vederea stabilirii cuantumului taxei speciale de salubritate pentru utilizatori casnici - Eliberare Decizie de impunere
3. Declarație pe propria răspundere (nr. De persoane)

4. Declarație privind imobilele cu destinația de spațiu comercial, proprietatea persoanelor fizice
5. Declarație privind imobilele cu destinația de locuință proprietatea persoanelor juridice
6. Declarație rectificativă de impunere în vederea stabilirii cuantumului taxei speciale de salubritate pentru utilizatorii casnici
7. Declarație rectificativă privind imobilele cu destinația de locuință proprietatea persoanelor juridice
8. Scutire taxă
9. Reducere taxă
10. Adeverință pentru radierea unui autovehicul înmatriculat în circulație
11. Scutire de la plata majorărilor de întârziere
12. Adeverințe servicii venituri bugetare pentru amenzi și bunuri impozabile
13. Înregistrare ca utilizator al sistemului de consultare impozite și taxe locale
14. Declarație fiscală: pentru stabilirea impozitului/taxei pe clădirile rezidențiale / nerezidențiale / cu destinație mixtă aflate în proprietatea persoanelor fizice
15. Declarație fiscală: pentru stabilirea impozitului / taxei pe clădirile rezidențiale / nerezidențiale / cu destinație mixtă aflate în proprietatea persoanelor juridice
16. Declarație fiscală pentru stabilirea impozitului
17. Declarație fiscală pentru stabilirea impozitului/taxei pe teren pentru PF
18. Declarație fiscală pentru stabilirea impozitului/taxei pe teren pentru PJ
19. Declarație fiscală pentru stabilirea impozitului/taxei pentru mijloace de transport
20. Declarație fiscală pentru stabilirea impozitului asupra mijloacelor de transport marfă cu masa totală autorizată de peste 12 tone aflate în proprietatea persoanelor juridice
21. CAF pentru PF privind impozite, taxe locale și alte venituri datorate bugetului local
22. CAF pentru PJ privind impozite, taxe locale și alte venituri datorate bugetului local
23. Declarație fiscală pentru stabilirea taxei pentru servicii de reclamă și publicitate în cazul contribuabililor persoane juridice depusă pentru anul ..
24. Declarație fiscală pentru stabilirea taxei pentru afișaj în scop de reclamă și publicitate depusă pentru anul ...
25. Declarație pentru scoaterea din evidență a mijloacelor de transport
26. Impozit pe spectacole, Decont
27. Contract de înstrăinare-dobândire a unui mijloc de transport
28. Proces verbal control inopinat și constatare la fața locului
29. Raport de inspecție fiscală
30. Decizie de restituire a sumelor de la bugetul local
31. Proces verbal privind cheltuielile de executare
32. Cerere compensare
33. Proces verbal privind eliberarea sau distribuirea unei sume rezultate din executare silită
34. Cerere restituire
35. Proces verbal de sechestrul asigurator pentru bunuri mobile
36. Proces verbal de sechestrul asigurator pentru bunuri imobile
37. Proces verbal licitație bunuri mobile

38. Proces verbal licitație bunuri imobile sau ansambluri de bunuri
39. Proces verbal de valorificare bunuri mobile sechestrate
40. Proces verbal pentru trecerea în proprietate publică a statului a bunurilor imobile
41. Proces verbal de transfer al obligațiilor fiscale înregistrate de debitorul declarat insolubil
42. Anexa Certificat de atestare fiscală
43. Decizie referitoare la obligațiile de plată accesorii
44. Proces verbal de scădere din evidență a obligațiilor fiscale
45. Proces verbal de constatare și declarare a insolabilității
46. Scutirea de la plata impozitului pe clădiri/teren/auto
47. Transfer mijloace de transport
48. Declarație pe propria răspundere că societatea nu are amplasată firma la locul desfășurării activității și nici în alte locuri în municipiul Făgăraș
49. Declarație pentru scoaterea din evidență a clădirilor și terenurilor aparținând persoanelor juridice
50. 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
51. Operarea scăderii de la plata amenzii
52. Suspendarea executării silite a amenzii
53. Înregistrarea abonamentelor și a biletelor de intrare la spectacole
54. Scăderea de la rol a amenzilor achitate
55. Scutire taxa specială de salubritate model 08 și 07
56. Nota privind corecția erorilor materiale din documentele de plată
57. Proces Verbal pentru trecerea în proprietatea publică a municipiului a bunurilor imobile.
58. Adeverință
59. Consultarea dosarelor fiscale și execuționale

**Emiterea altor documente administrative:**

60. Răspuns petiții, reclamații, sesizări
61. Informări la cererea persoanelor fizice sau juridice, Copii patrimoniu

**Descrierea generală a compartimentului**

Resursele umane ale compartimentului:

Persoanele care lucrează în compartiment implicate în procesele identificate:

Număr posturi la nivel de unitate: 11+1, cu atribuții specifice. Activitatea se desfășoară pe două tipuri de organizare:

- activitate de birou: realizare bază de date, emitere decizii, impuneri, somații, urmărire creanțe, scutiri de plată, cereri de restituire, compensare, etc;
- activitate specifică casieriei - colectare taxe, impozite, amenzi.

Serviciul este condus de un șef care asigură distribuirea poștei și soluționarea cererilor în funcție de competențele și atribuțiile fiecărei persoane, stabilite prin fișa postului. Atribuțiile sunt specifice, dar pe perioada concediilor este asigurată înlocuirea.

Există persoană dedicată intern pe gestiune amenzi. Câte o persoană din compartiment zilnic este prezentă la Casierie (Ghișeul auto) și o persoană la ghișeul de certificate fiscale. Fiecare persoană rezolvă dosarul pe care îl primește la ghișeu.

#### Observații/ Necesități de optimizare:

- Formularele de cereri și declarații utilizate de către persoanele fizice și juridice sunt publicate pe site-ul primăriei (modele ITL);
- Cererile sunt acceptate și prin transmitere pe adresa de e-mail [taxe@primaria-fagaras.ro](mailto:taxe@primaria-fagaras.ro)
- Simtax - aplicație venituri bugetare, integrată cu Ghișeul.ro. Toate informațiile privind eliberarea documentelor se verifică în Simtax;
- Volum plăți prin Ghișeul.ro: 68 de plăți în ianuarie
- Ștampilarea contractelor V-C se face pe loc la ghișeu;
- Adeverințele pentru plata amenzilor se pot emite pe loc sau se pot trimite pe mail;
- Angajații serviciului întâmpină dificultăți în desfășurarea activităților din cauza comunicării defectuoase cu băncile - ex. lipsa flexibilității acestora de a accepta documentația necesară ridicării popririlor, electronic, pe email;
- O altă situație în care cetățenii sunt nemulțumiți sunt amenzile trimise de către poliție pentru plată, dar care sunt deja plătite (direct la polițist, dar transmise din greșeală sau prin alte metode de plată, dar fără a trimite dovada plății)
- Pentru persoanele cu handicap - care au drepturi la scutiri - există documente suplimentare de depus;

#### Descrierea detaliată a proceselor

Descrierea detaliată a proceselor se regăsește în anexa livrabilului: Maparea grafică a proceselor.

#### 2.2.4. Compartiment Urbanism, Amenajarea Teritoriului, Energetic

Prin activitatea acestui compartiment este asigurată:

- Informarea și consultarea publicului privind documentațiile de urbanism și amenajarea teritoriului
- Informarea cetățenilor acordarea relațiilor acestora cu privire la problemele de urbanism și amenajarea teritoriului;
- Verifică documentațiile depuse pentru eliberarea certificatelor de urbanism, autorizații construire și desființare
- Întocmește și eliberează certificate de urbanism, autorizații de construire și desființare
- Întocmește avize de principiu către Consiliul Județean în vederea eliberării certificatelor de urbanism și a autorizațiilor de construire pentru lucrările autorizate de CJ și aflate în teritoriul administrativ al municipiului
- Întocmește certificate de nomenclatură stradală



- Asigura împreună cu serviciul patrimoniu și cu serviciul informatica baza de date privind dreptul de proprietate asupra imobilelor, corelată cu baza de date de urbanism și amenajarea teritoriului
- Răspunde de exactitatea datelor înscrise în actele de le elaborează (certIFICATE de nomenclatură stradală; certificate de urbanism; autorizații de construire/desființare)

Procese de lucru de eliberare a documentelor specifice către persoane fizice / juridice:

1. Autorizație de construire/desființare
2. Prelungirea autorizației de construire/desființare
3. Certificat de urbanism
4. Prelungire certificat de urbanism
5. Certificat de atestare a edificării construcției
6. Certificat de nomenclatură stradală și adresă
7. Adeverința pentru efectuare apartamentare
8. Anexa pentru situri arheologice
9. Acord de construire branșament / racord
10. Declarație privind valoarea reală a lucrărilor executate
11. Aprobare săpătură

**Emiterea altor documente administrative:**

12. Informări la cererea persoanelor fizice sau juridice
13. Răspuns petiții, reclamații, sesizări

**Tipuri de interacțiuni cu persoane fizice sau juridice în care nu se emit documente:**

Comunicări, formulare tipizate prin lege pe care trebuie sa le depună beneficiarul:

14. Înștiințare începerea execuției lucrărilor - Primărie
15. Înștiințare începere lucrări - ISC (doar distribuie formular tipizat, se depune la ISC)
16. Înștiințare încheiere lucrări - Primărie
17. Înștiințare încheiere lucrări - ISC (doar distribuie formular tipizat, se depune la ISC)
18. Anexă documentație tehnică
19. Model panou identificare a investiției

**Descrierea generală a compartimentului**



Resursele umane ale compartimentului:

Persoanele care lucrează în compartiment implicate în procesele identificate:

1. Arhitect Șef - 1 persoană
2. Consilier - 2 persoane

Volum de documente

1200 acte în medie anual

**Observații:**

- În momentul actual există un centralizator electronic (tabel Excel) cu toate intrările la nivel de compartiment, conținând date privind persoana căreia a fost repartizată solicitarea pentru soluționare, termenul de rezolvare respectiv data reală de transmitere a răspunsului.
- Reclamațiile, petițiile nu sunt evidențiate separat, dar se regăsesc la nivel de centralizator electronic, fiind atașat fiecărei reclamații date anterior menționate. Unele reclamații (care deja au fost anchetate, însă rezoluția nu este acceptată de reclamant) ale căror anchetă nu poate aduce modificări față de rezoluțiile anterioare, sunt clasate.
- Cererile cetățenilor sunt acceptate și în format electronic
- În vederea reducerii timpului de așteptare a soluționării diferitelor cereri se comunică inclusiv pe Whatsapp.
- La finalizarea lucrărilor, dar nu mai târziu de 15 zile de la data expirării termenului de execuție stabilit prin autorizație, va soma în scris proprietarul construcției pentru regularizarea taxei de autorizație, va urmări încasarea eventualelor diferențe și va ține evidența acestora;

**Descrierea detaliată a proceselor**

Descrierea detaliată a proceselor se regăsește în anexa livrabilului: Maparea grafică a proceselor

### 2.2.5. Compartiment Cadastru, Agricol, Fond Funciar

**Activități specifice compartimentului:**

- Întocmește procesele verbale de punere în posesie a terenurilor agricole în vederea eliberării Titlurilor de Proprietate și le transmite Comisiei Județene de Aplicare a Fondului Funciar și Oficiului de Cadastru și Publicitate Imobiliara Brașov în baza legilor Fondului Funciar și răspunde de corectitudinea documentației înaintate
- Asigură evidența Titlurilor de Proprietate eliberate în baza Legii 18/1991, republicata, a Legii 1/2000, Legii 247/2005, și H.G 890/2005 cu modificările și completările ulterioare
- Oferă sprijin informațional cetățenilor, cu privire la circulația terenurilor

- Identifică terenurile (intravilan, extravilan) deținute de cetățenii Municipiului Făgăraș menționate de aceștia în declarațiile de impunere care se înaintează la Serviciul de Impozite și Taxe în vederea impozitării corecte a acestora
- Completează și actualizează evidentele Registrului agricol cu datele deținătorilor de terenuri agricole
- Efectuează înscrierea terenurilor agricole și a animalelor în Registrul Unic
- Completează și eliberează adeverințe cu date din Registrul agricol
- Acorda consultanța persoanelor declarante în completarea declarațiilor pentru Registrul agricol
- Eliberează bilete de proprietate pentru deținătorii de animale
- Verifica pe teren și eliberează certificatele de producător
- Asigura activitatea de afișare a ofertelor de vânzare a terenurilor agricole, conform Legii
- Eliberează adeverințe producătorilor agricoli din municipiu necesare pentru APIA precum și pentru șomaj, politie, burse școlare și alte instituții ale statului
- Participa la acțiunile întreprinse de primărie privind inventarierea, prelucrarea datelor primite și le confrunța cu Registrul agricol
- Prelucrare cereri privind alocații, burse, ajutor șomaj, asigurări sociale și elaborare adeverințe (numărul adeverințelor eliberate în ianuarie 2020: aprox. 570).
- Prelucrare cereri privind figurarea sau nu în Registrul cu teren agricol;
- Prelucrarea cererilor de lemne (nr. cereri în ianuarie 2020: aprox. 28)
- Contracte de arendă - conform cod civil - din cele 3 exemplare un exemplar se depune la Primărie și se înregistrează în Registrul Agricol. Modificările se înregistrează în Registrul agricol;
- Contracte de închiriere islaz comunal
- Cereri fond funciar (din partea judecătorilor - copii după documente; Copii hărți topografice;
- Corespondență cu Oficiul Județean de Cadastru.
- Număr registre existente: Carnet comercializare (regim special); Atestat producător (regim spec.), Regstru agricol; Evidența titlurilor de proprietate; Evidența adeverințelor APIA;

Procese de lucru de eliberare a documentelor specifice către persoane fizice / juridice:

1. Declarație înscriere în Registrul Agricol
2. Adeverință înscriere în Registrul Agricol
3. Înscriere în rol ?
4. Adeverință nedeținere teren agricol
5. Carnet de comercializare
6. Adeverințe rol agricol;
7. Adeverință intravilan
8. Adeverință APIA
9. Înregistrare contracte de arendă;
10. Certificat / Atestat de producător;
11. Proces verbal de constatare a existenței produselor;
12. Proces verbale de constatare pentru eliberare certificate de producător.
13. Ajutor de minimis în agricultură.
14. Subvenție agricolă.

15. Acordare lemn de foc

**Emiterea altor documente administrative:**

16. Răspuns petiții, reclamații, sesizări

17. Informări la cererea persoanelor fizice sau juridice

**Descrierea generală a compartimentului**

Resursele umane ale compartimentului:

Persoanele care lucrează în compartiment implicate în procesele identificate:

- Număr posturi la nivel de unitate: 2, cu atribuții diferite, bine delimitate:
  - o Referent - 1
  - o Consilier - 1

**Observații/ Necesități de optimizare:**

- Registrul agricol se completează pe baza de declarații pe proprie răspundere anuale
- Modelele cererilor sunt disponibile pe site-ul primăriei;
- Se asigură sprijin cetățenilor pentru întocmirea cererilor APIA și a altor cereri (ex. neurmărire fiscală, vânzare teren extravilan; documente necesare atestativului de producător, etc.)
- Există o aplicație de Registru Agricol, dar care nu se poate utiliza, fiind necesară existența titlurilor de proprietate pentru a funcționa, și nu toți proprietarii dețin Titlu de Proprietate
- Nu există legătură cu taxele locale, aplicația Simtax privind impozitele pe teren.
- Pentru procesul de lucru: Închiriere Islaz comunal, pentru care este necesară încheierea unui Contract de închiriere, atribuit prin licitație, este nevoie de Hotărâre de Consiliu Local.
- În compartiment există o persoană specializată pe topometrie, cadastru

**Descrierea detaliată a proceselor**

Descrierea detaliată a proceselor se regăsește în anexa livrabilului: Maparea grafică a proceselor

**2.2.6. Compartiment Evidență Patrimoniu (concesiuni, închirieri, administrare parcări, evidență bunuri)**

**Activități specifice:**

- Răspunde de inventarierea imobilelor-terenuri și clădiri - aparținând domeniului public și privat al municipiului
- Întocmește documentația necesară închirierii, concesiunii și vânzării imobilelor - construcții și terenuri aparținând domeniului public și privat al municipiului și le prezintă în comisiile de specialitate ale Consiliului Local Făgăraș
- Înaintează documentația și conlucrează cu juristul în vederea redactării proiectului de hotărâre în vederea închirierii, concesiunii și vânzării imobilelor
- Tine evidenta contractelor de închiriere și concesiune a terenurilor aparținând patrimoniului municipiului

- Răspunde de încasarea chiriilor și debitelor aferente contractelor de închiriere și concesiune a terenurilor
- Tine la zi fișele de evidență a chiriilor și ratelor și somează beneficiarii în caz de neplată a acestora
- Urmărește respectarea obligațiilor din contractele de închiriere și concesiune a terenurilor iar în caz de nerespectare face notificare în vederea demarării procedurilor legale de executare
- Informează chiriașii de eventualele modificări legate de contractele de închiriere sau valoarea chiriilor
- Comunicarea cu chiriașii locuințelor ANL, locuințelor sociale respectiv a spațiilor închiriate.

Procese de lucru de eliberare a documentelor specifice către persoane fizice / juridice:

1. Contract de vânzare - cumpărare
2. Contract de închiriere
3. Contract de dare în folosință gratuită
4. Contract de concesiune
5. Atribuire în proprietate
6. Cumpărare locuință
7. Atribuire locuință fond locativ
8. Atribuire teren
9. Ridicare ipotecă
10. Renunțare locuință spațiu locativ
11. Adeverință acord pentru realizarea instalațiilor de electricitate-gaz pe cheltuiala proprie
12. Acord racord energie electrică/gaz/apă, montare contor, încheiere contract de furnizare
13. Atribuire loc de parcare reședință
14. Atribuire locuință ANL

**Emiterea altor documente administrative:**

15. Răspuns petiției, reclamației, sesizări
16. Informări la cererea persoanelor fizice sau juridice

**Descrierea generală a compartimentului**

Resursele umane ale compartimentului:

Persoanele care lucrează în compartiment implicate în procesele identificate:

- Număr posturi la nivel de unitate: 6, cu atribuții delimitate.

Volum de documente:

**Observații/ Necesități de optimizare:**

- Formularele utilizate de compartiment sunt disponibile, parțial, pe site-ul primăriei;
- Foarte multe persoane apelează la sprijinul angajaților la completarea diferitelor formulare.
- Plata chiriei se face la casierii Serviciului venituri bugetare, sau în sistem online prin Ghiseul.ro, sau Plationline, accesibile de pe sit-ul [www.primaria-fagaras.ro](http://www.primaria-fagaras.ro)

- Există un sistem de administrare a locurilor de parcare, iar plata pentru locul de parcare se poate realiza la casierile Serviciului venituri bugetare, sau in sistem online prin Ghiseul.ro sau Platonline, accesibile de pe sit-ul [www.primaria-fagaras.ro](http://www.primaria-fagaras.ro).
- Nu există registre interne de intrări-ieșiri, evidență petiții.

### Descrierea detaliată a proceselor

Descrierea detaliată a proceselor se regăsește în anexa livrabilului: Maparea grafică a proceselor

### 2.2.7. Compartiment Acorduri, Autorizații, Liberă Inițiativă

#### Activități specifice:

- Acordă consultații societăților comerciale, persoanelor fizice și întreprinderilor individuale pe probleme de autorizare și funcționare
- Verifica documentele depuse în vederea obținerii acordului de funcționare și eliberează acordul cu respectarea legislației în vigoare
- Respecta metodologia de lucru privind obținerea acordului de funcționare și Regulamentul privind comercializarea produselor și serviciilor de piață din Municipiul Făgăraș
- Tine și actualizează evidenta acordurilor de funcționare a societăților comerciale și persoanelor fizice autorizate și întreprinderilor individuale

#### Procese de lucru de eliberare a documentelor specifice către persoane fizice / juridice:

1. Acord de funcționare
2. Autorizație pentru activități alimentație publică
3. Vizarea anuală a autorizației

#### Emiterea altor documente administrative:

4. Răspuns petiții, reclamații, sesizări
5. Informări la cererea persoanelor fizice sau juridice

#### Descrierea generală a compartimentului

Resursele umane ale compartimentului:

Persoanele care lucrează în compartiment implicate în procesele identificate:

- Număr posturi la nivel de unitate: Consilier - 1 persoană, cu atribuții stabilite prin fișa postului.

Volum de documente:

- Număr registre existente la nivel de unitate: există la nivel de unitate un registru online, în format tabel, în care sunt menționate datele de identificare a persoanelor juridice beneficiare de autorizații emise de primărie, inclusiv termenul de expirare al autorizației.

### Observații/ Necesități de optimizare:

- Comunicarea cu persoanele fizice/juridice se realizează prin apeluri telefonice;
- Nu este acceptată comunicarea prin poștă electronică,
- Nu se acceptă predarea documentelor în format electronic;

### 2.2.8. Compartiment Monitorizare Servicii De Utilitate Publica, Asociații De Proprietari, Mediu

#### Activități specifice, relevante pentru proiect, privitoare la interacțiunea cu Asociații de Proprietari :

- Îndrumă și sprijină asociațiile de proprietari, acorda consultanța economică și legislativă
- Îndrumă și sprijină asociațiile de proprietari pentru reorganizarea în asociații de proprietari dar și - asigurarea documentației necesare în vederea constituirii asociației de proprietari în vederea dobândirii personalității juridice
- Asigura secretariatul comisiei de atestare a persoanelor fizice pentru funcția de administrator al imobilelor asociației de proprietari
- Îndrumă și sprijină asociațiile de proprietari în îndeplinirea obligațiilor legale de întreținere și repararea a locuințelor și construcțiilor precum și a zonei verzi aferente blocurilor
- Consultarea și însușirea aspectelor legislative de către reprezentanții legali ai asociațiilor de proprietari privind organizarea și funcționarea asociațiilor de proprietari.

#### Procese de lucru de eliberare a documentelor specifice către persoane fizice / juridice:

1. Certificat de atestare a administratorului
2. Autorizație pentru persoane juridice pentru administrarea asociației de proprietari
3. Adeverință privind cheltuielile către furnizorii de utilități, înstrăinare locuință
4. Proces Verbal de Control

#### **Emiterea altor documente administrative:**

5. Răspuns petiției, reclamații, sesizări
6. Informări la cererea persoanelor fizice sau juridice
7. Înștiințarea asociației de proprietari cu privire la suspendare/retragere autorizației
8. Adresa prezentare documente, efectuare control la Asociațiile de proprietari

#### **Descrierea generală a compartimentului**

Resursele umane ale compartimentului:



Persoanele care lucrează în compartiment implicate în procesele identificate:

- Număr posturi la nivel de unitate: Consilier - 1 persoană

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

Activități specifice privind interacțiunea cu cetățenii:

- Sunt soluționate cereri privind toaletarea copacilor, lucrări de reparații drumuri și poduri, trotuare; etc.

Procese de lucru de eliberare a documentelor specifice către persoane fizice / juridice:

1. Eliberarea autorizației de tăiere/toaletare/defrișare a arborilor de pe teritoriul municipiului Făgăraș
2. Eliberarea autorizației de toaletare a nucilor de pe teritoriul municipiului Făgăraș

**Emiterea altor documente administrative:**

3. Răspuns petiții, reclamații, sesizări
4. Informări la cererea persoanelor fizice sau juridice

**Descrierea generală a structurii:**

Resursele umane:

Persoanele care lucrează în compartiment implicate în procesele identificate:

- Număr posturi la nivel de unitate: 1+48, cu atribuții specifice.

**Observații/ Necesități de optimizare:**

- Nu există adrese de e-mail la nivel de instituție, de obicei fiecare angajat utilizează adresa de e-mail personal;

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

Activități specifice privind interacțiunea cu cetățenii:

- Integrarea tarifară prin utilizarea unui singur tip de legitimație de călătorie pentru toate mijloacele de transport public local de persoane prin curse regulate, pe raza Municipiului Făgăraș
- Dispecerizarea transportului public local de persoane realizat prin programe permanente;
- Acordarea unor facilități de transport anumitor categorii de persoane;



- Asigurarea continuității serviciilor de transport prin programele de transport sau de funcționare, după caz, corelate cu fluxurile de călători sau de mărfuri existente;
- Atribuirea serviciilor de transport public local operatorilor de transport rutier și transportatorilor autorizați, în funcție de nivelul efortului investițional al acestora realizat în mijloacele de transport și în infrastructura de transport.
  - o Licența de traseu se eliberează pentru traseele cuprinse în programele de transport rutier de persoane prin curse regulate, însoțită de caietul de sarcini al acesteia și de programul de circulație, de către autoritatea de autorizare, cu avizul Consiliului Local.
- Eliberare și folosire a Permiselor de Liberă Trecere pentru circulația autovehiculelor de transport marfă pe străzile din Municipiul Făgăraș
  - o “Permise de Liberă Trecere” (prescurtat L.T.), înscrisurile tipizate eliberate de Primăria Municipiului Făgăraș, care conferă posesorului dreptul de a transporta mărfuri, materiale, etc., cu un tip de autovehicul, într-o perioadă definită și cu un orar stabilit în zone în care sunt impuse anumite restricții de circulație (limitare de tonaj, acces interzis, restricții orare și oprire interzisă)
- Eliberare Autorizație de Utilizare a Capetelor de Traseu și a Stațiilor pe raza Municipiului Făgăraș
- Înregistrare, evidență și radiere a vehiculelor de pe raza administrativ teritorială a Municipiului Făgăraș care nu se supun înmatriculării:
  - o Vehicule - înregistrarea mopederelor, mașinilor autopropulsate pentru efectuarea de servicii sau lucrări, tractoarelor agricole sau forestiere, care nu se supun înmatriculării. Pentru fiecare vehicul înregistrat se eliberează un certificat de înregistrare
- Activitatea de organizare și executare a serviciului public de transport persoane sau bunuri în regim de taxi și în regim de închiriere în Municipiul Făgăraș. Autorizare, organizarea, atribuirea gestiunii și controlul efectuării următoarelor servicii de transport public local în Municipiul Făgăraș:
  - o serviciul de transport persoane în regim de taxi;
  - o serviciul de transport bunuri sau mărfuri în regim de taxi;
  - o serviciul de transport persoane în regim de închiriere;
  - o serviciul de închiriere de autoturisme;
  - o autorizarea dispeceratelor taxi.

Procese de lucru de eliberare a documentelor specifice către persoane fizice / juridice:

1. Abonament transport local
2. Acordarea autorizației de transport
3. Modificarea autorizației de transport
4. Prelungirea autorizației de transport
5. Retragera autorizației de transport
6. Acordarea autorizațiilor de taxi / autorizație de transport persoane în regim de închiriere / autorizație de transport mărfuri în regim de taxi
7. Modificarea autorizațiilor de taxi
8. Înlocuirea unui autovehicul taxi
9. Retragera autorizațiilor taxi
10. Acordarea autorizației de dispecerat
11. Prelungirea autorizației de dispecerat
12. Eliberare copii conforme
13. Permis de Libera Trecere

14. Autorizație de Utilizare a Capetelor de Traseu și a Stațiilor pe raza Municipiului Făgăraș
15. Certificat de înregistrare (pentru vehiculele care nu se supun înmatriculării)
16. Certificat de radiere (pentru vehiculele care nu se supun înmatriculării)
17. Eliberare cazier de conduită profesională - pentru taximetrist, manager de transport, etc.

**Emiterea altor documente administrative:**

18. Răspuns petiții, reclamații, sesizări
19. Informări la cererea persoanelor fizice sau juridice

**Observații/ Necesități de optimizare:**

- Nu există adrese de e-mail la nivel de instituție, de obicei fiecare angajat utilizează adresa de e-mail personal;
- Ar fi binevenită implementarea unui sistem online de achiziționare tichete și abonamente valabile pentru transportul în comun.

### 2.2.11. Serviciul Public Comunitar Local de Evidență a Persoanei (SPCLEP) și Stare Civilă

**Activități specifice privind interacțiunea cu cetățenii:**

Serviciul Public Comunitar Local de Evidență Persoanelor Făgăraș este constituit din :

- Compartimentul de Evidență Persoanelor
- Compartimentul de Stare Civilă

Procese de lucru de eliberare a documentelor specifice către persoane fizice / juridice:

1. Carte de identitate
2. Carte de identitate provizorie (CIP)
3. Viza de reședință
4. Adeverință de domiciliu
5. Adeverință date din R.N.E.P.
6. Certificat de naștere
7. Certificat de căsătorie
8. Livret de familie
9. Adeverință căsătorie
10. Publicații de căsătorie
11. Certificate decese
12. Adeverință de înhumare
13. Comunicare decese
14. Transcrieri
15. Declarație de domiciliul

16. Declarație de recunoaștere copil
17. Rectificare acte de stare civilă
18. Schimbarea de nume și prenume pe cale administrativă
19. Dispoziții privind Legea 396/2006 privind constituirea familiei
20. Referat pentru rectificare
21. Dispoziții privind rectificarea actelor de stare civilă
22. Referat privind verificările efectuate
23. Comunicări de mențiuni
24. Referat avizare dosare transcriere

**Emiterea altor documente administrative:**

25. Răspuns petiții, reclamații, sesizări
26. Informări la cererea persoanelor fizice sau juridice, presa

**Descrierea generală a structurii:**

Resursele umane:

Persoanele care lucrează în compartiment implicate în procesele identificate:

- Șef Serviciu - 1 funcție publică
- Consilieri Compartiment Evidența Populației - 6 funcții publice
- Consilieri Compartiment Stare Civila - 4 funcții publice

**Observații/ Necesități de optimizare:**

- Nu dispune de evidență separată pentru intrări ieșiri la nivel de instituție, numărul de înregistrare fiind alocat din registrul mare al primăriei. Numărul înregistrărilor într-un an este de aproximativ 20.000 de documente.
- Numărul reclamațiilor în anul 2019: 6 reclamații.
- Documentele tipizate - formulare respectiv lista documente necesare pentru eliberare acte, etc. sunt disponibile pe site-ul primăriei;
- Probabil din toamna anului 2020 se va schimba procedura de lucru la nivel de instituție, acesta fiind armonizată cu protocolul de elaborare a noilor cărți de identitate.
- Este necesară implementarea unei sau a mai multor modalități de plată online, accesibil de la locul serviciului prestat (POS, plata card).
- Este necesară o platformă electronică care asigură îndrumare și sprijin real pentru cetățeni și în comunicarea cu aceștia.

## 2.2.12. Direcția de Asistență Socială

**Activități specifice privind interacțiunea cu cetățenii:**

Direcția de Asistență Socială Făgăraș ( D.A.S. Făgăraș ) este instituția publică cu personalitate juridică, specializată în administrarea și acordarea beneficiilor de asistență socială, prestațiilor și a serviciilor sociale, înființată în subordinea Consiliului

Local al Municipiului Făgăraș, cu scopul de a asigura aplicarea politicilor sociale în domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități, precum și altor persoane, grupuri sau comunități aflate într-o stare de nevoie socială.

Principalele servicii sociale desfășurate în cadrul D.A.S. Făgăraș sunt următoarele:

- recuperare și reabilitare;
- suport și asistență pentru familiile și copiii aflați în dificultate;
- educație informală extracurriculară pentru copii și adulți, în funcție de nevoia fiecărei categorii;
- asistență și suport pentru persoanele vârstnice, inclusiv pentru persoanele vârstnice dependente;
- sprijin și orientare pentru integrarea, readaptarea și reeducarea profesională;
- mediere socială;
- consiliere psihologică și planning familial;
- consiliere socială și juridică;
- facilitarea îmbunătățirii condițiilor de viață și sprijinirea integrării persoanelor cu handicap;
- orice alte măsuri și acțiuni care au drept scop menținerea, refacerea sau dezvoltarea capacităților individuale pentru depășirea unei situații de nevoie socială.

Procese de lucru de eliberare a documentelor specifice către persoane fizice / juridice:

1. Angajarea unui asistent personal
2. Indemnizație handicap adult (Cerere - Dispoziție)
3. Cantina de ajutor social - cerere pentru acordare hrana (Cerere - Dispoziție)
4. Creșa „Mămăruța” - Înscrierea copiilor pentru anul școlar următor (Cerere - Dispoziție de admitere)
5. Acordare Alocația pentru susținerea familiei (Cerere - Dispoziție)
6. Acordare Venit Minim Garantat (Cerere - Dispoziție)
7. Stimulentul financiar pentru noi născuți (Cerere - Dispoziție)
8. Ajutor de înmormântare (Cerere - Dispoziție)
9. Tichete sociale pentru grădiniță
10. Contract pentru acordare de servicii sociale + Decizie privind admiterea în Centrul de Zi pentru Persoane Vârstnice
11. Ancheta socială pentru internare în centrul rezidențial/ persoane vârstnice în situație de risc
12. Decizie de internare pe locurile sociale în Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice Făgăraș
13. Certificat de stare familială - Autoritate Tutelară
14. Dispoziție numire curator minori/persoane cu dizabilități/vârstnici - Autoritate Tutelară
15. Descărcare anuală de gestiune - Autoritate Tutelară
16. Caracterizare pentru reabilitare - Autoritate Tutelară
17. Ancheta socială pentru bursa socială la studenți - Autoritate Tutelară
18. Ajutor pentru încălzirea locuinței

**Emitere alte documente administrative:**

19. Răspuns petiții, reclamații, sesizări

## 20. Informări la cererea persoanelor fizice sau juridice

### Descrierea generală a compartimentului

Resursele umane ale compartimentului:

Persoanele care lucrează în compartiment implicate în procesele identificate:

- Număr posturi la nivel de unitate:
  - o consilieri -11
  - o referenți - 3

### Observații/ Necesități de optimizare:

- Nu dispune de evidență separată pentru intrări ieșiri la nivel de instituție, numărul de înregistrare fiind alocat din registrul mare al primăriei.
- Este necesară o platformă pentru transmiterea cererilor în format electronic.
- În desfășurarea activităților întâmpină dificultăți generate de modul de completare cu scris de mână al diferitelor cereri, solicitări.
- Serviciul are un site propriu de informare, [www.dasFăgăraș.ro](http://www.dasFăgăraș.ro), cu date și informații de interes public, sprijin și detalieri a procesului de soluționare a diferitelor tipuri de cereri.

### 2.2.13. Poliția Locală Făgăraș

#### Activități specifice privind interacțiunea cu cetățenii:

Apărarea drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanei, a proprietății private și publice, prevenirea și descoperirea infracțiunilor, în următoarele domenii:

- ordinea și liniștea publică, precum și paza bunurilor;
- circulația pe drumurile publice;
- disciplina în construcții și afișajul stradal;
- protecția mediului;
- activitatea comercială;
- evidenta persoanelor;

#### Procese de lucru privind comunicarea cu cetățenii și persoanele juridice

- Înregistrare de sesizări, petiții, reclamații

#### Observații:

- Există o registratură proprie pentru intrări ieșiri la nivel de instituție;
- Sunt prelucrate sesizări / solicitări venite de la primărie, înregistrate în Registratura generală a primăriei, iar răspunsurile la acestea sunt trimise înapoi la primărie
- Prelucreză petițiile și sesizările primite în scris sau prin telefon.
- Petițiile sunt depuse în general scrise de mână.

### 3. Centralizare și analiză date colectate

#### 3.1. Justificarea nevoii de optimizare

În urma analizei datelor colectate au fost identificate următoarele necesități de optimizare:

- Registrul General al Primăriei este partajat fizic de 3 persoane, care lucrează la biroul de registratură, având rolul de consilier în relații cu publicul, făcând dificil lucrul în paralel
- 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
- Nu există posibilitatea de a lucra colaborativ asupra dosarelor
- 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 toate procesele de lucru și formularele sunt standardizate
- 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.)
- Nu poate fi urmărit 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 există o modalitate de a urmări centralizat termenele de răspuns de către cei care lucrează dosarele sau de către șefii de compartimente
- Nu există o evidență a repartizării muncii în cadrul compartimentelor
- Nu există pentru cetățeni o modalitate de a afla stadiul în care se află cererea / solicitarea / sesizarea depusă. Nu se poate asigura transparența privind circulația documentelor.
- Nu pot exista procese automatizate în lipsa instrumentelor software
- Nu există o platformă unică de informații, care să poată fi accesată oriunde și oricând privind:
  - o Tipurile de formulare standard de completat pentru o anumită operațiune
  - o Ajutor / Ghid de completarea formularelor
  - o Documentele necesare
  - o Taxele aferente
  - o Modalitățile de plată
  - o Modalitatea de comunicare
  - o Pașii și timpul estimat pentru rezolvare
- 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 există informare clară și completă cu privire la activitatea Administrației locale pentru comunitate
- Nu există o modalitate ușoară și directă de a participa la deciziile care privesc comunitatea locală
- Nu se poate asigura organizarea activității conform standardelor de calitate
- 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

### 3.2. Lista proceselor identificate ca relevante pentru proiect

Procesele identificate ca relevante pentru proiect au fost enumerate în fiecare capitol, organizate pe compartimente

### 3.3. Lista proceselor ce ar trebui optimizate

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

Așa cum au fost identificate în capitolul 3.1. Justificarea nevoii de optimizare, principalele funcționalități ale platformei care va fi implementată în proiect trebuie să ofere soluții la următoarele necesități ale Primăriei:

#### **Optimizarea prin servicii online oferite către cetățeni:**

- Informarea cu privire la toate tipurile de solicitări pe care cetățeanul și persoanele juridice le poate avea de la Primărie
  - o 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, gunoaie 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

### **Optimizarea modului de lucru pentru personalul propriu al Primăriei:**

- 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 acestora
- Posibilitatea de a defini fluxuri de lucru pentru a organiza procesele de lucru, pentru a respecta termenele prevăzute 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 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

### **3.4. Lista proceselor redundante**

Nu există procese redundante identificate în urma analizei.

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;

### **3.5. Lista proceselor absente dar necesare**

Procesele absente, dar necesare, sunt noile servicii electronice identificate și enumerate în capitolul 3.3. Lista proceselor ce ar trebui optimizate.

Serviciile electronice sunt o completare a proceselor actuale și o alternativă online a unora sau mai multor pași ai acestor procese.