

# Activitate: 1. Digitalizarea, simplificarea fluxurilor de lucru pentru procesele orientate către cetățeni în administrația publică locală

Sub-activitatea 1.2. Elaborarea Planului de acțiune și a instrumentelor pentru simplificarea procedurilor administrative aplicabile cetățenilor

## Planul de acțiune pentru simplificarea procedurilor administrative

# 1. Planul de acțiune pentru simplificarea procedurilor administrative – detalierea specificațiilor tehnice aferente modului de asistență socială

## Contextul specific

Prezentul Plan de acțiune pentru simplificarea procedurilor administrative este realizată în cadrul proiectului **“Creșterea performanței în administrația publică a municipiului Medgidia prin crearea și implementarea de instrumente, mecanisme și politici publice adecvate”**, Cod SMIS 135880, finanțat în cadrul Programului Operațional Capacitate Administrativă 2014 -2020, apelul de proiecte CP13/2019 - Fundamentarea deciziilor, planificare strategică și măsuri de simplificare pentru cetățeni la nivelul administrației publice locale din regiunile mai puțin dezvoltate, Obiectivul Specific 2.1: Introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică locală ce optimizează procesele orientate către beneficiari în concordanță cu SCAP.

Scopul proiectului este de a sprijini implementarea unor instrumente de management performant la nivelul local, creșterea transparenței, eticii și integrității, precum și **îmbunătățirea accesului și a calității serviciilor furnizate**, inclusiv prin asigurarea unei transparențe și integrități sporite la nivelul acestuia.

În etapa de dezvoltare a proiectului au fost identificate la nivel instituțional o serie de nevoi specifice care se doresc a fi rezolvate cu scopul alinierii la standardele europene. Principalele probleme identificate țin de timpul ridicat de răspuns la solicitările cetățenilor, în prezent fiind necesară deplasarea la sediul instituției publice pentru obținerea de informații/documente necesare; supraîncărcarea personalului ce lucrează cu cetățenii, care este supus unui volum ridicat de solicitări din partea cetățenilor, fiind constrânși de respectarea unor termene strânse în vederea rezolvării solicitărilor, precum și de necesitatea unor programe de formare profesională a resurselor umane implicate în procesul administrativ, pentru optimizarea fluxurilor interne de lucru și creșterea calității serviciilor oferite.

Lipsa unui sistem informatic adaptat nevoilor administrației publice (și lipsa arhivei digitalizate a serviciilor centrate pe cetățeni), atât din punct de vedere al managementului intern al documentelor, cât și din punct de vedere al utilității pentru cetățean este puternic resimțită la nivelul administrației publice locale, proiectul venind în întâmpinarea acestor nevoi.

Este evidentă nevoia de a dezvolta în activitatea aparatului administrativ local un sistem informatic integrat al datelor și documentelor care să contribuie atât la reducerea timpilor mari de așteptare pentru cetățeni la ghișeu, cât și să asigure simplificarea fluxului operațional și informațional.

În consecință, măsurile concrete de simplificare vizează atât măsuri de tip front-office și măsuri de tip back-office. Măsurile de tip front-office au în vedere facilitarea interacțiunii cetățeanului cu administrația publică, în vederea obținerii de servicii publice cu consum minim de resurse (timp, informaționale, financiare, materiale etc.) din partea cetățeanului. Măsurile de tip back-office au în vedere dezvoltarea facilităților suport pentru administrația locală, care contribuie indirect la simplificarea procedurilor administrative pentru cetățeni prin optimizarea proceselor interne și crearea unor instrumente/mecanisme de natură să contribuie la reducerea timpilor interni.

Totodată, proiectul propune crearea unor baze de date specifice, actualizate permanent și integrate într-un sistem informatic unitar, care să fie organizate într-o arhivă electronică, cu scopul de a îmbunătăți considerabil nivelul de comunicare atât interinstituțională, cât și cu cetățenii.

Îmbunătățirea capacității administrației publice locale constituie pentru municipiul Medgidia prioritate, pentru ca serviciile publice să fie furnizate mai eficient, mai rapid și să fie optimizate și adaptate la tehnologiile moderne existente în prezent. În acest sens, administrația locală a dezvoltat și implementat deja o serie de instrumente informatice care să vină în sprijinul furnizării eficiente și performante a serviciilor către cetățeni, în mod special a serviciilor exclusive ale primăriei. Tocmai din acest motiv, prezentul proiect vizează extinderea instrumentelor informatice actuale cu instrumente specifice serviciilor publice partajate.

În ceea ce privește serviciile partajate, cadrul legal general de desfășurare a acestor tipuri de servicii este stabilit de OUG Nr. 57/2019 privind Codul Administrativ, care abroga Legea nr. 195/2006 privind descentralizarea, potrivit căreia autoritățile administrației publice locale de la nivelul comunelor și orașelor exercită competențe partajate cu autoritățile administrației publice centrale (art. 24).

Sintagma „competență partajată” este explicată prin intermediul prevederilor art. 5, lit. t) din OUG Nr. 57/2019, potrivit căreia aceasta este reprezentată de „atribuțiile exercitate potrivit legii de autorități ale administrației publice locale, împreună cu alte autorități ale administrației publice, stabilite în mod expres și limitativ, cu stabilirea resurselor financiare și a limitelor dreptului de decizie pentru fiecare autoritate publică în parte”.

**În urma evaluării preliminare a nevoilor de simplificare a procedurilor administrative realizată încă în faza de fundamentare a prezentului proiect, și a inventarierii resurselor deja deținute de către administrația publică locală, a rezultat ca necesitate prioritară extinderea sistemului informatic existent, prin introducerea de noi module pentru serviciile de asistență socială furnizate de către Primăria municipiului Medgidia.**

Astfel, referitor la serviciile de asistență socială, Legea nr. 292/2011. Art. 39 din Legea nr. 292/2011 stabilește partajarea responsabilității dezvoltării, administrării și acordării serviciilor sociale astfel: **elaborarea politicilor publice, programelor și strategiilor naționale în domeniu, reglementarea, coordonarea și controlul aplicării lor, precum și evaluarea și monitorizarea calității serviciilor sociale în responsabilitatea autorităților administrației publice centrale, iar organizarea, administrarea și acordarea serviciilor sociale se află sub responsabilitatea autorităților publice locale.**

Art. 40 și 41 din Legea nr. 292/2011 precizează că serviciile sociale se organizează și se acordă la nivelul comunității și sunt administrate de către autoritățile administrației publice locale și se înființează prin hotărâri ale Consiliilor Locale.

## Rezultatele analizei de nevoi pentru simplificarea procedurilor administrative ale Direcției de asistență socială (analiză documente; consultarea experților)

Scopul instrumentului informatic pentru gestiunea serviciilor de asistență socială este de a asigura un mediu informatic integrat pentru asistarea procesului de acordare a diferitelor tipuri de ajutoare sociale facilitând gestionarea dosarelor înregistrate, generarea sumelor acordate și plata acestor sume beneficiarilor de asistență socială.

Dezvoltarea și folosirea unui sistem integrat de asistență socială la nivelul municipiului Medgidia urmărește în primul rând satisfacerea următoarelor necesități/instrumente identificate în urma analizării activității curente:

- ✓ Nevoia gestionării unitare a diverselor tipuri de prestații;
- ✓ Validări între diverse tipuri de prestații (și în cadrul lor);
- ✓ Nomenclator unic de persoane: o persoană se introduce o singură dată în baza de date, indiferent de numărul de prestații de care beneficiază;
- ✓ Unicitate venituri, adrese;
- ✓ Situație trezorerie centralizată configurabilă pe diverse prestații;
- ✓ Păstrare istoric ajutoare, persoane;
- ✓ Fișă personală sintetică a unei persoane, raport cost/beneficiar;
- ✓ Evidența activității utilizatorilor pe tipuri de ajutor;

- ✓ Generare borderouri pentru Agențiile Județene de Prestații Sociale;
- ✓ Sistemul informatic de asistență socială trebuie să acopere/gestioneze cel puțin următoarele funcționalități curente ale instituției:
  - Gestiunea registrelor dosarelor de asistență socială, pentru fiecare tip de ajutor,
  - Gestiunea acordării sumelor către beneficiarii de asistență socială,
  - Nomenclatoare,
  - Gestiunea anchetelor sociale.

În urma discuțiilor purtate cu reprezentanții și specialiștii primăriei municipiului Medgidia, pornindu-se și de la rezultatele sondajului realizat în rândul cetățenilor, a rezultat o serie de necesități de îmbunătățire a serviciilor de asistență socială de la nivelul municipiului, atât în ceea ce privește componenta front-office cât și cea back-office.

În primul rând, platforma informatică menită să sprijine simplificarea procedurilor administrative în cazul serviciilor partajate de asistență socială trebuie organizată pe cele două domenii principale de activitate ale Direcției, respectiv prestațiile sociale și serviciile sociale.

În cazul gestiunii **beneficiilor**, la nivelul Direcției de asistență socială, au rezultat următoarele nevoi aspecte cheie în procesul de furnizare a acestora:

- este esențial modul de încărcare de documente/dosare (alocații de stat, alocații de susținere a familiilor, stimulent pentru creșterea copilului, etc)
- este necesară urmărirea stadiului dosarului (atât front office, cât și back office);
- este necesară asigurarea unei registraturi unice la nivel de Direcție, concomitent cu existența mai multor registre specifice;
- în procesul de evaluare și certificarea dosarului, se va asigura/facilita comunicarea în mod special cu:
  - o PatrimVen;
  - o Registrul agricol
  - o AJOFM
  - o Primăria – Direcția patrimoniu
  - o AJIPS
- gestionarea unitară a persoanelor beneficiare de măsuri sociale de diferite tipuri, înregistrarea dosarelor aferente fiecărui serviciu sau fiecărei prestații acordate, cu toate datele necesare acestora. Ca urmare a introducerii datelor, pe baza coeficienților legali înregistrați în program, vor fi calculate valorile prestațiilor acordate sau echivalentul acestora în bani;
- vizualizarea unitară a tuturor tipurilor de măsuri pentru o anumită persoană, respectiv a sumelor totale acordate la nivel de instituție, pe fiecare tip de ajutor sau global;
- vizualizarea și căutarea centralizată, pentru toate tipurile de dosare, a documentelor din cadrul acestora, anchetele sociale aferente și a dispozițiilor acordate după diferite criterii: CNP, nume, adresă, cuantum, data, număr, utilizator etc. Pe baza rezultatelor unei căutări se va putea naviga către informațiile relaționate
- furnizarea de rapoarte sau chiar hărți GIS cu situația în timp real a beneficiilor acordate

Aplicația informatică va trebui să permită gestiunea a cel puțin următoarelor beneficii sociale:

#### Ajutor pentru încălzirea locuinței

- Înregistrarea dosarelor de ajutor pentru încălzirea locuinței cu toate datele necesare:
  - o nume, prenume, adresă, CNP (prin selectarea persoanelor din baza de date a sistemului existent, inclusiv adresa acesteia); o tipul de încălzire — termic, gaze, lemne, cărbuni și alți combustibili; o date despre abonat — pentru sistemele cu încălzire prin gaze — astfel încât să fie posibilă validarea datelor cu operatorul de rețea; o va putea fi evidențiat dacă ajutorul este acordat în baza legii 416; o modalitatea de plată;
  - o număr, data, responsabil dosar;
  - o număr, data, tip pentru documentele atașate;
  - o Veniturile familiei;
  - o anchetele sociale efectuate;

- eventuale comentarii;
- Operații de modificare, respectiv căutare după diferite criterii: după CNP, nume titular sau membru, adresă, număr dosar etc;
- Pe baza datelor înregistrate, vor putea fi emise automat dispozițiile de acordare/respingere/suspendare/repunere în plată. Emiterea se va putea face atât individual, la nivel de dosar, cât și global, pe baza mai multor dosare înregistrate într-o perioadă;
- Calcul automat al drepturilor cuvenite în funcție de prevederile legale, pentru fiecare lună, fără a necesita reintroducerea datelor;
- Centralizatoarele cerute de lege;
- Raportul statistic;
- Lista cu dosarele astfel înregistrate în funcție de diferite criterii: adresa/numele titularilor, data dosarului, valoarea prestației acordate, fiind posibilă ordonarea rezultatelor după diferite câmpuri (valoare, dată, nume, adresă etc);
- Borderou dispoziții;
- Borderou încălzire;
- Centralizator pentru operatorii de gaze și energie electrică;
- Anexa la dispoziția de acordare pentru lemne, cărbuni și alți combustibili;
- Centralizator pentru operatorii de gaze și energie electrică;

#### **Alocație pentru susținerea familiei (Legea nr. 277/2010)**

- Înregistrarea dosarelor de ajutor pentru susținerea familiei cu toate datele necesare:
  - nume, prenume, adresă, CNP (prin selectare din baza de date de persoane a sistemului existent, inclusiv adresa acesteia);
  - modalitatea de plată;
  - număr, dată, responsabil dosar;
  - număr, dată, tip pentru documentele atașate
  - veniturile familiei;
  - anchetele sociale efectuate; o eventuale comentarii;
  - ISR (indicatorul social de referință);
- Operații de modificare, respectiv căutare după diferite criterii: după CNP, nume titular sau membru, adresă, număr dosar etc;
- Pe baza datelor înregistrate, vor putea fi emise automat dispozițiile de acordare/respingere/suspendare/repunere în plată. Emiterea se va putea face atât individual, la nivel de dosar, cât și global, pe baza mai multor dosare înregistrate într-o perioadă;
- Calcul automat al drepturilor cuvenite în funcție de prevederile legale, pentru fiecare lună, fără a necesita reintroducerea datelor;
- Centralizatoarele cerute de lege;
- Lista cu dosarele astfel înregistrate în funcție de diferite criterii: adresa/numele titularilor, data dosarului, valoarea prestației acordate, fiind posibilă ordonarea rezultatelor după diferite câmpuri (valoare, dată, nume, adresă etc);
- Borderou dispoziții, după diferite criterii;

#### **Asistență socială specializată**

Componenta de asistență specială specializată adresează aspectele de asistență socială, respectiv acordarea serviciilor sociale de îngrijire la domiciliu pentru persoanele vârstnice și încadrarea unor persoane în grad de handicap și acordarea drepturilor prevăzute de lege.

- Gestionarea unitară a persoanelor beneficiare de măsuri de asistență socială specializate, respectiv a datelor personale ale acestora, situațiilor sociale, a drepturilor bănești și a serviciilor special – îngrijire la domiciliu și acordarea de sprijin prin însoțitori;
- Gestionarea unitară a asistenților sociali care furnizează asistență la domiciliu și a celor care acordă sprijin ca însoțitori;

Pentru serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice:

- Suport în întocmirea și monitorizarea planului individualizat de îngrijire și asistență/Fișa de monitorizare/SS;
- Administrarea Registrului de evidență privind informarea beneficiarilor/SS;

Pentru serviciile de asigurare însoțitori pentru persoanele cu handicap:

- Suport în întocmirea și monitorizarea unui calendar de activități necesare pentru sprijinirea persoanei cu handicap;
- Suport în raportarea activității (pontaj, cerere concediu de odihnă, cerere plata indemnizației) pentru persoanele care acordă pe teren serviciile sociale specializate;
- Administrarea Registrului de evidență privind beneficiarii și prestatorii – asistenții sociali;
- Vizualizarea unitară a tuturor tipurilor de măsuri pentru o anumită persoană, respectiv a obligațiilor pentru fiecare asistent (îngrijitor la domiciliu sau însoțitor) și graficelor/calendarelor de realizare pentru fiecare persoană beneficiară în parte, respectiv pentru asistenții sociali;
- Vizualizarea și căutarea centralizată, pentru toate tipurile de dosare, documentele din cadrul acestora, anchetele sociale aferente și a dispozițiilor acordate după diferite criterii: CNP, nume, adresă, quantum, dată, număr, utilizator, etc.
- Arhivarea electronică a documentelor și accesul la forma scanată a acestora direct din interfață, fără a necesita accesul la o aplicație externă

#### Alte beneficii avute în vedere:

- **Ajutor de urgență** - familiilor sau persoanelor singure aflate în situații de necesitate datorate calamităților naturale, incendiilor, accidentelor, precum și pentru alte situații deosebite stabilite prin lege sau prin hotărâre a consiliului local.
- **Indemnizație pentru persoana cu handicap** - se acordă persoanelor cu handicap astfel încât să faciliteze egalizarea de șanse, asigurarea unei vieți autonome și favorizarea incluziunii lor sociale.
- **Alocația de stat.** Reprezintă indemnizația pe care o primește fiecare copil care urmează o formă de învățământ, având vârsta de până la 18 ani. Serviciul social trebuie să depună lunar câte un borderou cu dosarele de alocație de stat pe luna respectivă la direcția de muncă, pentru efectuarea plății către beneficiarii acestui tip de alocație.

În ceea ce privește **serviciile de asistență socială**, în procesul de dezvoltare a instrumentului/modulului informatic se va acorda o atenție deosebită următoarelor aspecte/funcționalități:

- managementul serviciilor de asistență socială furnizate de mediul privat / ONG-uri – în vederea maximizării efectelor procesului de acordare a asistenței sociale este necesară o coordonare și corelare a tuturor beneficiilor/serviciilor acordate unui beneficiar; în acest sens, platforma informatică poate conține un modul dedicat mediului privat / ONG-uri prin intermediul căruia să se poate vizualiza și completa toate serviciile de asistență socială oferite unui beneficiar;
- posibilitatea generării de rapoarte cu privire la serviciile oferite unui beneficiar (volum, frecvență, durată, etc.);
- posibilitatea preluării de propuneri de parteneriate cu mediul privat (modul de dezvoltare a proiectelor de tip PPP);
- existența unui modul de monitorizare a copiilor cu părinți plecați în străinătate;
- existența unui modul de preluare a sesizărilor (din comunitate, de la alte instituții, etc.)
- facilități specifice managementului de caz / planurilor de servicii;

(Posibile) funcționalități generale ale platformei informatice aferente

**Specificațiile tehnice ce urmează trebuie interpretate ca fiind cerințe minime obligatorii acceptabile. Condițiile generale și specifice de natură tehnică sunt menționate în specificațiile tehnice.**

## SPECIFICAȚII TEHNICE MINIME OBLIGATORII

### A. Modul „Asistență socială”

Modulul de asistență socială va fi structurat în sub-module, după cum urmează:

- Ajutoarele de urgență:
  - Listare dispoziții și referate atât individuale cât și generale;
  - Tabel anexă la dispoziția primarului;
  - Rapoartare cu date despre persoanele din dosarele active în luna curentă;
  - Adăugarea anchetelor sociale efectuate pentru fiecare dosar cu posibilitate de păstrare a istoricului acestora și de a le lista;
  - Păstrarea istoricului dosarelor;
- Alocația de susținere a familiilor:
  - Listare dispoziții și referate;
  - Listarea borderoului pentru AJPIS;
  - Adăugarea anchetelor sociale efectuate pentru fiecare dosar cu posibilitate de păstrare a istoricului acestora și de a le lista;
  - Păstrarea istoricului dosarelor;
  - Rapoartare cu date despre persoanele din dosarele active în luna curentă;
  - Situație cu dosarele propuse pentru suspendare sau încetare deoarece au acte expirate sau au trecut mai mult de 3 luni de la data suspendării;
  - Cuantumul ajutorului configurabil.
- Alocația de stat pentru copii:
  - Listarea borderoului cu dosarele acceptate într-o anumită perioadă;
  - Păstrarea istoricului dosarelor;
- Ajutoare de încălzire a locuinței:
  - Listare dispoziții, referate și tabele anexă;
  - Listare situații centralizatoare pentru consum individual și pe asociații;
  - Listare rapoarte statistice;
  - Păstrarea istoricului dosarelor;
  - Cuantumul ajutorului configurabil;
  - Situația pentru furnizorul de gaze naturale cu acceptările, modificările și încetările din luna curentă în format .xls;
- Drepturile asistenților personali ai persoanelor cu handicap grav:
  - Situații pe tip de handicap;
  - Istoricul dosarelor, al datelor privind contractele de muncă ale asistentului personal, respectiv certificatul de handicap al persoanei cu handicap;
  - Atenționare certificat de handicap expirat/contract de munca expirat;

- Indemnizația lunară acordată în cazul în care persoana cu handicap grav sau reprezentantul ei legal optează pentru aceasta:
  - Înregistrare cerere
  - Anchetă socială
  - Istoricul dosarelor, al datelor privind certificatul de handicap al persoanei cu handicap;
  - Listare dispoziții și referate;
  - Raport statistic cu date despre persoanele din dosarele active în luna curentă;
  - Atenționare certificat de handicap expirat;
- Ajutorul lunar pentru încălzirea locuinței cu lemne, cărbuni și combustibili petrolieri, în perioada sezonului rece, pentru familiile și persoanele singure beneficiare de ajutor social:
  - Listare referat, dispoziție și borderou acceptare;
  - Listare situație centralizatoare pe luna curentă;
  - Listare Anexe conform Legii 226/2021 privind stabilirea măsurilor de protecție socială pentru consumatorul vulnerabil de energie
- Indemnizație creștere copil:
  - Înregistrare cererilor de indemnizație creștere copil
  - Înregistrare documente primite în format pdf prin scanarea acestora
  - Generare Borderou (conform OUG nr.111/2010, anexa 3), privind solicitările de acordare a indemnizației de creștere a copilului/stimulentului de inserție și alocației de stat pentru copii

## B. Modul „Arhivare electronică”

### Modulul pentru arhivare electronică - funcționalități minimale

- Soluția trebuie să permită trecerea în sistem electronic a documentelor create de către personalul instituției precum și salvarea acestora în arhiva electronică.
- Odată constituită arhiva electronică, trebuie să existe „unelte” electronice la îndemâna utilizatorilor pentru regăsirea documentelor din cadrul arhivei electronice, atât la nivel de metadate cât și la nivel de conținut.
- Soluția trebuie să permită accesarea conținutului documentelor după scanare
- Soluția trebuie să:
  - a. permită transformarea documentelor fizice în format electronic – prin scanarea acestora și arhivarea lor în format electronic; fiecărui document și se va atașa o eticheta ce va conține cel puțin un număr de registru și data înregistrării respectivului document (metadate strict necesare identificării ulterioare).
  - b. permită căutarea și regăsirea direct în arhiva electronică a documentelor arhivate, operațiuni care trebuie să fie disponibile pentru toți utilizatorii cu drepturi de vizualizare din cadrul instituției – cu ajutorul criteriilor de căutare implementate în aplicația de management de documente.
- Modulul trebuie să permită definirea de profiluri de scanare selectabile de către utilizator, profiluri ce conțin, pe lângă setările de scanare, informații privind structura de documente care va fi folosită sau setul de operații care va fi aplicat asupra lotului de documente.

Soluția informatică va dispune de o interfață web accesibilă utilizatorilor, ce va permite o introducere facilă a datelor cu două moduri de acces (cu pin/user și parola), urmând ca în analiza diagnostic să se stabilească varianta optimă.

Interfața web va avea două roluri

- prezintă documentele necesare și formularele tip;
- facilitează depunderea online a documentelor.