

MANUAL DE DIGITALIZARE

Document realizat de experții ARIES Transilvania, Transilvania IT Cluster
Bianca MUNTEAN
Alexandru ROJA
Fulvia IANCU
Loredana MICLĂUŞ
Andrei Martiniuc



CUPRINS

Introducere

1. Descrierea procedurii „Servicii publice oferite prin centrul de informare pentru cetățeni” - PS-28	pag. 5
2. Serviciul public digital pentru cetățeni - Antonia	pag. 13
3. Cele patru dimensiuni ale serviciilor publice digitale Antonia	pag. 16
4. Dezvoltarea soluției digitale Antonia din perspectiva Human and Computer Interaction	pag. 17
5. Noua experiență digitală bazată pe digitalizarea procedurii PS-28	pag. 18
6. Funcționalitățile soluției digitale Antonia	pag. 19
Bibliografie	pag. 23



Introducere

Acest livrabil face parte din proiectul „Creșterea transparenței decizionale și simplificarea procedurilor administrative pentru cetățeni – ANTO-CIIC”. Livrabilul denumit „Manual de digitalizare” reprezintă continuarea livrabilului precedent denumit „Strategie de implementare a procesului de digitalizare” și are ca scop identificarea și descrierea specificațiilor, experiențelor și funcționalităților care trebuie dezvoltate în vederea construirii unor servicii 100% „contactless” (fără interacțiune umană) între Primăria Cluj – Napoca și cetățeni. Acest livrabil este urmat de planul de sustenabilitate care va cuprinde detalii cu privire la modul în care strategia de digitalizare poate fi implementată și desfășurată în cadrul instituției.

Orice demers strategic, indiferent de scara la care este implementat, sau de scopul inițierii și desfășurării lui, cuprinde un diagnostic. Prima parte a studiului de adâncime a avut ca scop identificarea potențialului de digitalizare a Primăriei Cluj – Napoca, nevoia digitalizării serviciilor publice către cetățeni și alți stakeholderi ai instituției, toate acestea concretizându-se într-un model de digitalizare denumit sugestiv Model Multidimensional de Transformare Digitală. Acest demers, este unul de pionierat în instituțiile din România deoarece demersurile de digitalizare pe care instituțiile le adoptă sunt propuse de companii cu scop comercial, care nu urmăresc întotdeauna integrarea și orchestrarea soluțiilor digitale într-un model sustenabil și care să pună în valoare potențialul strategic de digitalizare al instituției.

Prin urmare, încă din primul livrabil ne-am propus un demers original centrat atât pe nevoie de digitalizare ale instituției cât și pe relația digitală a Primăriei Cluj – Napoca cu cetățenii. De asemenea, am urmărit obiectivele proiectului „Creșterea transparenței decizionale și simplificarea procedurilor administrative pentru cetățeni – ANTO-CIIC”, mai precis obiectivele fiecărui livrabil. Demersul pe care îl propunem este centrat pe Modelul Multidimensional de Transformare Digitală, prezentat în detaliu în primul livrabil și care vine în sprijinul instituției pentru a face pașii necesari pentru atingerea maturității digitale. Transformarea digitală, aşa cum am arătat în livrabilul anterior presupune atât capabilități și capacitate cheie ale instituției cât și valorificarea potențialului uman prin dezvoltarea competențelor și abilităților digitale.

Pe baza studiului de adâncime și a demersului strategic din livrabilul intitulat „Strategie de implementare a procesului de digitalizare” ne propunem ca în acest livrabil să descriem experiența digitală și elementele care definesc contactul digital între instituție și cetățeni și funcționalitățile necesare sub forma unui manual de digitalizare pe care Primăria Cluj – Napoca să-l utilizeze în etapele ulterioare ale dezvoltării funcționarului public virtual Antonia. Acest manual devine util în procesul dezvoltării și operaționalizării soluției digitale pentru interacțiunea 100% „contactless” dintre instituție și cetățeni. Nevoia de a digitaliza relațiile dintre instituție și cetățeni prin digitalizarea serviciilor publici se bazează pe mai multe argumente. Pe de-o parte există o nevoie de a eficientiza activitatea instituției, iar digitalizarea conduce la atingerea acestui obiectiv și reducerea costurilor de operare și pe de altă parte la convergența instituției cu progresul tehnic și socio – economic.

Acest livrabil are mai multe obiective. Pe de-o parte ne propunem, conform procedurilor existente în cadrul Primăriei Cluj – Napoca să definișim noua experiență digitală 100% „contactless” în relația pe care cetățenii o au cu Primăria Cluj – Napoca. Pe de altă parte ne propunem să oferim toate informațiile și cunoștințele necesare pentru ca această nouă experiență să fie livrată către cetăteni, adoptată și utilizată la scară cât mai mare. Aceste informații vor fi deosebit de utile în procesul de dezvoltare a soluției tehnice ca etapă distinctă în acest proces.

Acest document a fost pregătit cu sprijinul și implicarea echipei de management de proiect.



1. Descrierea procedurii „Servicii publice oferite prin centrul de informare pentru cetățeni” - PS-28

Unul din obiectivele principale ale proiectului este digitalizarea relației dintre Primăria Cluj – Napoca și cetățeni prin intermediul tehnologiilor și inovațiilor digitale. Există multiple scenarii care pot descrie această interacțiune. Pentru a răspunde cerințelor funcționarului public virtual Antonia ne vom focaliza pe responsabilitățile pe care le are în relația cu cetățenii Serviciul CIC din cadrul Primăriei Cluj – Napoca. Rolul acestui departament este de a primi și înregistra petiții adresate Municipiului Cluj – Napoca și expedierea răspunsurilor de către compartimentele de specialitate prin intermediul CIC. Serviciul CIC are, deci un dublu rol, mai precis acela de interacțiune cu cetățenii și de direcționa petițiile către departamentele care au competențele și responsabilitățile necesare și ulterior furnizarea rezoluțiilor către cetățeni.

În primul livrabil argumentam faptul că strategia de digitalizare a instituției trebuie să vizeze în același timp atât procesele interne din cadrul instituției, cât și relația cu cetățenii Municipiului Cluj – Napoca și cu stakeholderii instituției. Digitalizarea are un rol transformator asupra eficienței proceselor interne, precum și în eficientizarea relației cu cetățenii dându-i o dimensiune digitală. Activitatea Serviciului CIC se subscrive ambelor dimensiuni în care transformarea digitală generează efecte pozitive, prin urmare alegere acestui serviciu din cadrul primăriei în vederea digitalizării devine o oportunitate pentru instituție.

În momentul elaborării acestui material, doar o parte, mai precis 90 din cele 500 de formulare pe care cetățenii le au la dispoziție sunt digitalizate. Digitalizarea formularelор aduce avantaje multiple de ambele părți, și pentru cetățeni, dar și în plan instituțional. În subcapitolul aferent digitalizării procedurii PS-28 vom aduce argumente și detalii despre impactul pozitiv pe care îl generează digitalizarea procedurii.

Serviciul CIC reprezintă compartmentul distinct, din cadrul Primăriei Cluj – Napoca, pentru relații cu publicul organizat în baza art. 6, alin. 1 din OG nr.27/2002 pentru asigurarea primirii și înregistrării petițiilor adresate instituției. Prin intermediul Serviciului CIC se preiau aceste petiții, majoritatea pe suport hârtie și tot acest serviciu expediază înapoi către cetățeni răspunsurile și rezoluțiile la cererile înainte către primărie. Serviciul Centrul de Informare pentru Cetățeni – CIC își desfășoară activitatea la sediul central al instituției, dar și în alte zece locații din cartierele Municipiului Cluj – Napoca.

Activitatea pe care Serviciul CIC o desfășoară se încadrează în două mari categorii. O parte din activitate este la nivelul ghișeelor care relatează direct cu cetățenii din cadrul Serviciului CIC, și activități care se desfășoară la nivelul biroului care nu intră în contact direct cu cetățenii din cadrul serviciului CIC. În pasajele următoare enumerăm activitățile Serviciului CIC în funcție de cele două criterii, urmărind ca principal argument pentru digitalizare diversitatea și ampioarea procesului.

1. La nivelul ghișeelor care relaționează direct cu cetățenii din cadrul Serviciului CIC
 - a. asigurarea accesului la informații legate de instituție, în timpul programului cu publicul
 - b. primirea și înregistrarea tuturor solicitărilor, sesizărilor, petițiilor sub orice formă, formulate în scris sau prin din partea cetățenilor și instituțiilor, conform OG.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor
 - c. preluarea corespondenței aduse prin curieri și efectuarea procedurilor specifice
 - d. efectuarea și ducerea la îndeplinire a procedurilor specifice pentru actele intrate în instituție care intră sub incidența Codului de procedură civilă
 - e. înscrierea în audiență a cetățenilor la executivul primăriei
 - f. înregistrarea conform Regulamentului ClujBike pentru utilizatori în sistemul ClujBike. Întocmirea dispozițiilor de încasare a penalităților pentru cardurile ClujBike și ulterior deblocarea lor
 - g. întocmirea avizelor de plată a taxelor către casierie
 - h. eliberarea autorizațiilor de liberă trecere
 - i. eliberarea răspunsurilor și a documentațiilor primite de la compartimentele de specialitate din instituție, către petiționari
2. La nivelul biroului care nu intră în contact direct cu cetățenii din cadrul Serviciului CIC:
 - a. procesarea acestor actelor în vederea repartizării pe compartimentele cărora le sunt adresate prin aplicația Infocet și scanarea celor care intră în această procedură
 - b. sigură relația permanentă cu primăriile de cartier în vederea bunei desfășurări a relațiilor cu publicul
 - c. expedierea corespondenței și a răspunsurilor primite de la compartimentele de specialitate din instituție, către petiționari.

Din enumerarea acestor activități putem deduce mai multe concluzii. În primul rând toate aceste activități umane care augmenteză procesul au un caracter repetitiv, deci se pot afla sub incidența digitalizării. Un alt aspect este că întreg procesul pe care îl gestionează Serviciul CIC ca o interfață între instituție și cetățeni poate fi automatizat și digitalizat. Activitățile și procesele pot fi translatate în medii digitale, rezultatul final fiind o nouă experiență, digitală pentru cetățeni, precum și multiple avantaje pentru instituție.

Procedura „Servicii publice oferite prin centrul de informare pentru cetățeni” - PS-28 are o serie de elemente componente, însă pentru manualul de digitalizare care reprezintă fundația soluției tehnice care urmează a fi dezvoltată punctul de plecare îl reprezintă circuitul documentelor. Soluția tehnică trebuie să urmeze procedura, prin urmare, considerăm că este relevant și important să facem o descriere a circuitului documentelor depuse de cetățeni.

În cadrul Primăriei Cluj – Napoca, procedura prevede două situații. Prima situația intervine atunci când derularea activității are loc la nivelul ghișeelor care relaționează direct cu cetățenii din cadrul

Serviciului CIC. Cea de-a doua situație apare atunci când petițiile cetățenilor se depun la nivelul biroului care nu intră în contact direct cu cetățenii din cadrul Serviciului CIC.

Preluarea și înregistrarea petițiilor

Etapa I

Intrarea documentelor în instituție se face prin ghișele de relații cu publicul, unde se primește și se înregistrează corespondența pe suport de hârtie adusă de curieri, corespondență electronică primită pe e-mail registratura@primariaclujnapoca.ro și pe adresele de e-mail ale angajaților CIC, precum și petițiile formulate în scris direct de la petiționari.

Actele intrate în instituție de la curieri sunt preluate de către angajații CIC după următoarea procedură:

- preia curierul, pe baza bonului de ordine eliberat de aparatul de numere de ordine de la intrarea în instituție solicitat de acesta,
- angajatul CIC care a preluat curierul, primește de la acesta trimiterele însoțite de borderou, confirmări de primire, dovezi de înmânare, după caz, și verifică toate actele aduse, apoi trece la efectuarea procesării acestora care constă în:
 - aplicarea ștampilelor - Primar/Consiliul local/Primaria municipiului Cluj-Napoca, după caz, primele două ștampe cuprinzând și datele personale ale angajatului CIC care a preluat actele și semnătura de primire a acestuia.
 - returnează curierilor borderourile, confirmările de primire și dovezile de înmânare, după caz.
- ulterior, după primirea și procesarea corespondenței, aplică următoarea procedură:
 - în funcție de volum, dacă numărul trimitelor permite înregistrarea acestora de către angajatul CIC care a preluat curierul, acesta înregistrează fiecare trimitere în programul electronic de gestiune a documentelor Infocet.
 - dacă volumul e mai mare, corespondența preluată se repartizează proporțional la toți angajații CIC aflați la ghișeu în vederea înregistrării cu cod unic în Infocet.

Petițiile și anexele lor, primite pe e-mail, sunt listate pe suport de hârtie și înregistrate în Infocet de către angajatul CIC, care le aplică ștampila de intrare în instituție, numărul de înregistrare și indicativul compartimentului la care au fost repartizate. În cazul în care aceste e-mailuri conțin un volum mare de informații în atașamente, acestea nu se listează ci se atașează la numărul de înregistrare primit în Infocet de către persoana desemnată din cadrul Serviciului CIC să înregistreze e-mailurile.

Înregistrarea petițiilor

Etapa II

Angajații Serviciului CIC înregistrează petițiile și le transmit către compartimentele de specialitate din instituție, în funcție de obiectul acestora prin sistemul informatic Infocet și fizic în urma aplicării procedurilor de

	gestiune a documentelor aferente fișelor de post.
Etapa 2.1	<p>Înregistrarea petițiilor se face de către angajații CIC, prin intermediul programului electronic de gestiune a documentelor Infocet, repartizând instantaneu petițiile înregistrate către compartimentele de specialitate din instituție, în funcție de obiectul acestora.</p> <p>La ghișeu este obligatoriu ca cetățeanul să se prezinte cu cererea/adresa/solicitarea completată de el la toate câmpurile pentru a putea fi înregistrată de către angajatul CIC.</p>
Etapa 2.2	<p>Programul electronic de gestiune a documentelor Infocet asigură înregistrarea imediată pe suport electronic a intrării corespondenței și petițiilor, cu atribuirea unui număr de înregistrare unic, cu data și ora înregistrării, indiferent de operator, care are acces pe bază de utilizator și parolă în contul propriu din sistemul informatic.</p> <p>Înregistrarea actelor în Infocet se face prin completarea de către angajatul Serviciului CIC a câmpurilor solicitate astfel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la „PROVENIENȚA”, „CNP/CUT”, „NR.EXTERN”, „ADRESA”, „TELEFON”, „EMAIL” cu datele petiționarului/solicitantului scrise pe actul prezentat spre înregistrare - la „TIP ACT” completează tipul petiției - la „CUPRINS” completează tipul petiției și date relevante din conținutul acesteia - la „TRIMITE LA” alege compartimentul de specialitate din instituție către care va fi distribuită spre soluționare petiția în funcție de obiectul acesteia, - la secțiunea „OBSERVATII” completează dacă este cazul - prin accesarea butonului „CREAZĂ ÎNREGISTRARE” generează numărul de înregistrare.
Etapa 2.3	Repartizarea petițiilor de către angajații Serviciul CIC către fiecare compartiment se face utilizându-se indicativul numeric al compartimentului, din structura organizatorică.
Etapa 2.4	<p>După înregistrarea petiției în programul electronic de gestiune a documentelor Infocet, în funcție de modalitatea de depunere a documentului, cetățeanul primește de la angajatul CIC confirmarea înregistrării acesteia în instituție astfel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pentru cererile depuse fizic – un bilet care cuprinde stampila identică cu cea de pe documentul depus - Primăria municipiului Cluj-Napoca, data înregistrării, numărul de înregistrare generat de programul Infocet și codul direcției unde a fost repartizat actul. - pentru cererile depuse electronic – o confirmare electronică care precizează numărul cu care a fost înregistrată petiția în instituție, cu următorul conținut : „Bună ziua, cererea/solicitarea/petiția dvs. a fost înregistrată cu numărul./.....(indicativul compartimentului

	<p>unde a fost repartizat documentul)/(data înregistrării) la Primăria municipiului Cluj-Napoca ".</p>
Etapa 2.5	<p>Pentru petițiile care se trimit de către solicitanți de mai multe ori, Serviciul CIC va înregistra fiecare petiție în parte, generând un număr de Infocet individual pentru fiecare petiție în parte, direcționându-le către compartimentele de specialitate.</p>
Eliberarea răspunsurilor și documentațiilor către petiționari, prin ghișeul de eliberări documente	
Etapa III	<p>Toate documentele și documentațiile se predau ghișeului <i>Eliberare documente</i> în intervalul orar 8.30 – 12.00 pe baza unui borderou care cuprinde numărul de înregistrare, numele și prenumele beneficiarului și data soluționării. Borderoul este întocmit și semnat de către inspectorii care soluționează documentele, fiind semnat, după verificare, și de către inspectorul din cadrul ghișeului <i>Eliberare documente</i> care preia documentele. Un exemplar al borderoului se restituie inspectorului care l-a întocmit și un al doilea exemplar rămâne pentru arhivare la ghișeul <i>Eliberare documente</i>. Odată cu întocmirea borderoului, documentele soluționate sunt operate de către emitenți și în programul Infocet fiind trimise spre expediere pe Serviciul Centrul de Informare pentru Cetățeni.</p>
Etapa 3.1	<p>Documentele preluate pe bază de borderou sunt organizate în funcție de numărul de înregistrare și de tipul actului</p>
Etapa 3.2	<p>Pentru eliberarea unui document, cetățenii se prezintă la ghișeu cu numărul de înregistrare primit la depunere. După identificarea documentului solicitat în programul Infocet de către angajatul CIC, acesta este predat cetățeanului pe baza unui registru în care se va trece numărul de înregistrare, tipul actului, datele de identificare ale persoanei care solicită eliberarea și semnătura acestuia. În cazul documentațiilor de urbanism, dacă există diferențe de taxe, sau taxe solicitate la eliberare, angajații CIC de la ghișeul <i>Eliberare documente</i> întocmesc dispoziții de plată pentru incasarea acestora în programul Infocet și notează pe documente numărul și data chitanței. O copie a chitanțelor va rămâne în cadrul ghișeului <i>Eliberare documente</i> urmând a fi predată inspectorului care a emis documentul pentru care s-a întocmit chitanță.</p>
Etapa 3.3	<p>Documentele eliberate vor fi operate în programul Infocet de către inspectorii</p>



din cadrul ghișeului *Eliberare documente*. Astfel, în programul Infocet, accesând secțiunea *Expediază documente și tastând numerele de înregistrare corespondente actelor eliberate, inspectorii de la ghișeu* *Eliberare documente* operează fiecare document folosind modul direct de expediție menționându-se data eliberării și datele de identificare ale cetătenilor care le-au ridicat.

Tabelul 1: Procedura și fluxul documentelor la nivelul ghișeelor care relatează direct cu cetătenii din cadrul Serviciului CIC

Preluarea și înregistrarea petițiilor	
Etapa I	În fiecare dimineață angajații CIC din biroul colectare, scanare și distribuire documente colectează toate actele înregistrate de pe ghișee, rămase din ziua precedentă și cele înregistrate de la instanțele judecătorești primite de la curieri.
Etapa 1.1	Actele colectate se împart pe compartimente de către angajații CIC din biroul colectare, scanare și distribuire documente, iar pe baza Referatului nr.7480/425/08.01.2013 și a notei interne nr.273315/452/21.06.2016 o parte din actele înregistrate le scanează.
Etapa 1.2	Scanarea se realizează de către angajații CIC din biroul colectare, scanare și distribuire documente și presupune parcurgerea următoarelor etape: <ul style="list-style-type: none"> - crearea în calculator, zilnic la începutul programului de muncă, a unui folder cu denumirea datei din ziua în curs unde se vor salva toate actele scanate pe parcursul zilei de lucru, - decapsarea și pregătirea actelor în vederea introducerii pagină cu pagină în aparatul scanner din dotare, - scanarea propriu-zisă, - transformarea în format electronic a documentului scanat într-un fișier căruia i se atribuie ca denumire numărul de înregistrare al actului scanat și care se salvează în folderul cu denumirea zilei de lucru în curs.
Etapa 1.3	După efectuarea scanării documentului, angajații CIC din biroul colectare, scanare și distribuire documente accesează aplicația Infocet și operează atașarea acestuia la numărul de înregistrare primit la ghișeu de înregistrare documente.
Etapa 1.4	După finalizarea operațiunilor de scanare și atașare a actelor, acestea sunt împărțite de angajații CIC din biroul colectare, scanare și distribuire documente pe compartimente la fel ca și toate celelalte acte intrate și înregistrate în instituție.
Etapa 1.5	În biroul colectare, scanare și distribuire documente există dulapuri compartimentate pentru fiecare direcție din instituție, pe fiecare compartiment fiind scris indicativul direcției și pentru fiecare fiind alocat un registru de predare-primire.
Etapa 1.6	După distribuirea actelor pe compartimente acestea sunt trecute în registrul

	bucată cu bucată, de angajații CIC din biroul colectare, scanare și distribuire documente , notând de pe fiecare act înregistrat numărul primit din programul Infocet, urmând a le preda secretarilor fiecăruia compartiment. După efectuarea verificării împreună cu angajatul CIC a fiecărui număr înregistrat și trecut în registru, persoanele desemnate de fiecare compartiment preiau actele și semnează de primire în registre.
Expedierea corespondenței și a răspunsurilor către petiționari	
Etapa II	Prin intermediul biroului expedieri sunt expediate către cetăteni documente solicitate pe bază de borderou de către compartimentele de specialitate.
Etapa 2.1	Plicurile însoțite de borderou sunt aduse de către inspectorii de specialitate din cadrul instituției și sunt predate către angajații CIC de la biroul de expedieri până la ora 11:00. Pentru fiecare borderou adus aceștia alocă un număr intern CIC și îl descarcă din programul Infocet în folderul zilnic. Plicurile se verifică după borderou, fizic (să aibă notat pe plic destinatarul, expeditorul și stampila TP) dar și în format electronic, scanând numărul de prezentare sub formă de cod de bare atât de pe plic cât și de pe confirmarea de primire astfel încât să corespundă. În cazul coletelor, angajații CIC de la biroul de expedieri completează buletinul de expediție care însoțește coletul.
Etapa 2.2	După preluarea plicurilor, angajații CIC întocmesc un centralizator zilnic în care sunt cumulate toate borderourile preluate în ziua respectivă. Centralizatorul zilnic conține mai multe „file” („introducere”, „Poșta Română”, „simple”, „AR”, „RA”, „RN”). Din fila „introducere” selectează corespondența simplă pe care ulterior o cartează pe județe și țări și întocmesc borderoul de prezentare TP intern și extern. Din „fila” Poșta Română selectează corespondența internă și externă recomandată și cea cu confirmare de primire care se sortează în ordine crescătoare a numerelor de prezentare și se salvează în format „csv.”. În cazul coletelor întocmesc borderou de prezentare. Predarea corespondenței se face pe baza unui proces verbal de predare-primire împreună cu centralizatoarele aferente fiecărui tip de expediere, care sunt stampilate și semnate de angajatul CIC care le întocmește, iar fișierele în format „csv.” le trimit în format electronic (e-mail).
Etapa 2.3	Corespondența instituției este preluată de către Poșta Română la ora 13:00, când este preluat și returul (confirmări de primire și plicuri) pe baza de proces verbal. Returul instituției este transmis și în format electronic, pe care angajații CIC îl verifică și îl sortează pe direcții. Predarea returului pe compartimente se face pe bază de proces verbal.
Etapa 2.4	Poșta Română sortează toate trimiterile în funcție de gramaj iar pe baza acestora angajații CIC întocmesc o situație a trimiterilor pe fiecare zi în parte, atât cantitativ cât și valoric. De două ori pe lună aceștia fac o confruntare cu Poșta Română privind situația trimiterilor în urma căreia se întocmește factura fiscală. Angajații CIC verifică dacă factura fiscală este întocmită corect (să coincidă cu situația lor) după care o înregistrează în programul Infocet.



Etapa 2.5	<p>Factura fiscală este dată spre decontare la Serviciul Contabilitate însoțită de notă internă și ordonanțare de plată, fiind semnate de șef serviciu și director.</p> <p>La sfârșitul lunii, documentele justificative se arhivează (borderourile de expediere, centralizatoarele aferente fiecărui tip de expediere, procesele verbale, returul) de către angajații CIC de la biroul expediere corespondență.</p>
-----------	--

Tabelul 2: Procedura și fluxul documentelor la nivelul biroului care nu intră în contact cu cetățenii din cadrul Serviciului CIC

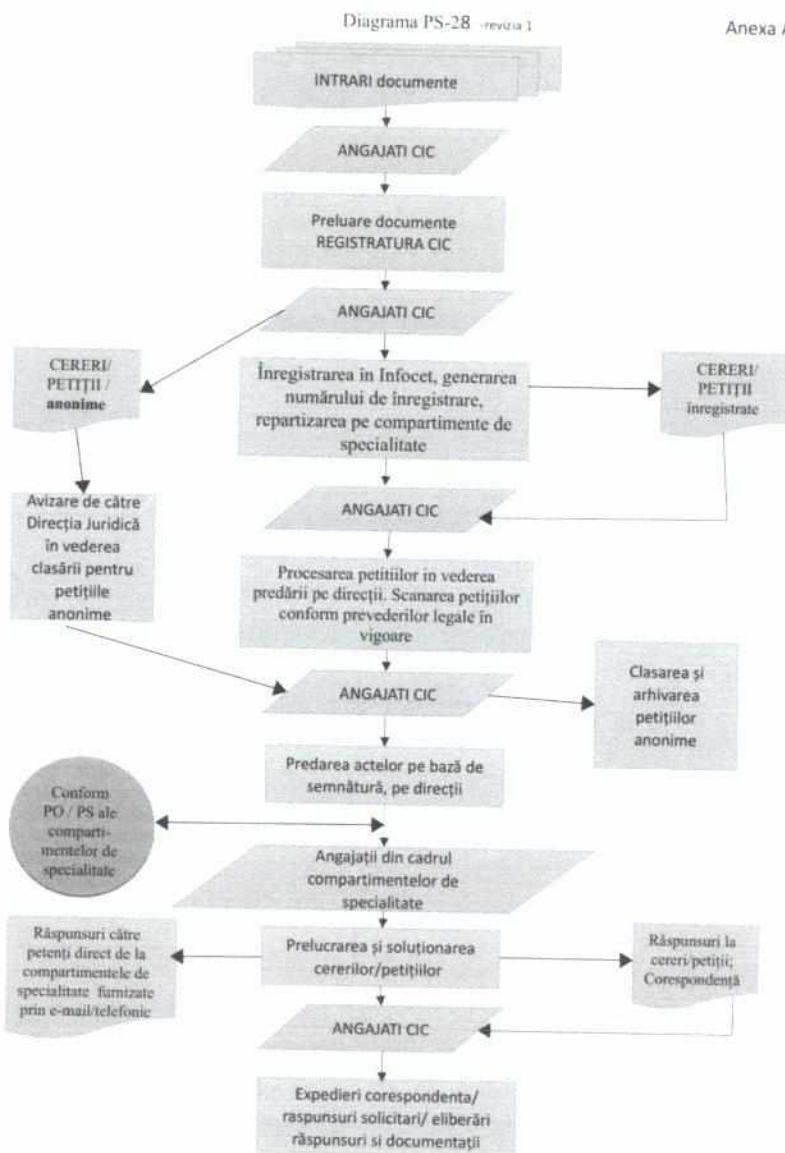


Figura 1: Diagrama procedurii „Servicii publice oferite prin centrul de informare pentru cetățeni” - PS-28

Așa cum reiese din tabelele anterioare care reflectă fluxul documentelor în cele două situații, o parte din procedură este digitalizată și automatizată prin intermediu aplicației Infocet. Această aplicație este utilizată pentru gestiunea internă a fluxului de documente și mai puțin pentru interacțiunea digitală cu cetățenii Municipiului Cluj – Napoca. Prezența noastră la sediul Primăriei din Cluj – Napoca a scos în

evidență și faptul că în etapa a doua a depunerii cererilor de către cetăteni există o activitate redundantă, mai precis, petițiile care se depun în format tipărit sau scris pe hârtie, se redacteză în format digital de către angajații CIC de la ghișele cu cetătenii.

2. Serviciul public digital pentru cetăteni - Antonia

Paradigma administrației publice se schimbă, iar trecerea la servicii publice digitale pentru cetăteni generează valoare. Această schimbare de paradigmă se datorează și trecerii de la managementul public, organizarea și procesele instituționale centrate pe criterii de eficiență și eficacitate, la o nouă orientare, descentralizată și focusată pe nevoile reale ale cetătenilor. Transformarea digitală a instituțiilor publice reprezintă cadrul și contextul de desfășurare al unui nou tip de management public bazat pe tehnologie și servicii digitale. Nu doar posibilitatea co-creării valorii pentru cetăteni este un efect al transformării digitale ci și schimbarea rolurilor în relația instituție publică - cetățean. În această relație, prin digitalizare se reduce semnificativ distanța dintre instituțiile publice și cetăteni, iar valoarea propusă capătă noi valențe pentru că este livrată prin intermediul unor noi canale. Un alt efect transformator este faptul că serviciile publice digitale și transformarea digitală în ansamblul ei generează date, care prin metode adecvate și analitice pot oferi predictibilitate instituției și în consecință proactivitate în actul administrativ.

Transformarea digitală presupune și un nou mod de a interacționa cu cetătenii, mai exact prin intermediul experiențelor digitale. Serviciile publice, în această logică se transformă în experiențe digitale pentru cetăteni. Simpla interacțiune cu ghișeul clasic al unei instituții publice se poate transforma în experiențe digitale mai prietenoase și care să genereze avantaje atât pentru instituție cât și pentru cetătenii orașului. Serviciile digitale generează două schimbări majore în managementul public:

1. relația dintre instituție și cetăteni se schimbă radical și continuu să evolueze;
2. designul operațiunilor și proceselor (capabilități, capacitate, competențe și abilități) interne din instituție suferă profunde transformări pentru a livra cetătenilor servicii publice prin intermediul unei noi experiențe digitale.

Vom detalia pe larg în paragrafele următoare modul în care transformarea digitală modifică relația dintre Primăria Cluj – Napoca și cetăteni.

1. Schimbarea relației dintre instituție și cetăteni este determinată și guvernată de dinamica serviciilor centrate pe cetățean, astfel:
 - a. Output-ul serviciilor publice devine o experiență. Prin intermediul digitalizării și al mediilor digitale fiecare cetățean poate percepe diferit serviciul public în funcție de timp, spațiu, locație, contexte și modul în care sunt accesate serviciile. Mai mult decât atât, traversăm o paradigmă care din punct de vedere social și economic generează o multitudine de tipare de consum, în funcție de preferințele individuale, obișnuințele și modul în care fiecare cetățean consumă informația. O adaptare la aceste tendințe prin

intermediul noilor experiențe publice digitale poate crește valoarea actului public percepută de cetățeni.

- b. În prezent, experiențele sunt co-create. Considerăm că valoarea ecosistemului de stakeholderi ai Primăriei Cluj – Napoca constă în implicarea lor în co-crearea valorii și implicit a serviciilor publice digitale pentru cetățeni. Prin intermediul co-creării, nu doar că cei implicați, inclusiv cetățenii, vor răspunde pozitiv ci se vor angaja și vor aloca atenție și resurse. Această nouă valoare care este oferită de serviciile publice digitale este una experiențială.
 - c. Experiența serviciilor digitale excede relației de tipul unu – la – unu care există între primărie și cetățean. Serviciile publice digitale devin parte a ecosistemului local alcătuit din rețele, furnizori de servicii și infrastructură, stakeholderi diversi, clustere, comunități, companii etc. Serviciile publice digitale dobândesc caracteristica de a putea fi configurate și reconfigurate astfel încât să satisfacă dinamica așteptărilor celor care le accesează.
2. Administrația publică are la dispoziție patru modalități prin care poate să răspundă, prin intermediul transformării digitale dinamicii relației cu cetățenii după cum urmează:
- a. Digitalizarea arhitecturii interne instituționale, dezvoltarea și valorificarea potențialului strategic instituțional pentru digitalizare. Instituția poate externaliza în ecosistemul regional acele capabilități și capacitați pe care nu le stăpânește sau care există la nivel de ecosistem.
 - b. Dezvoltarea unei platforme digitale pentru interacțiunea cu cetățenii, acel „one-stop-shop” pe care îl propuneam în primul livrabil. Transformarea digitală conferă avantajele acestor entități care dezvoltă platforme digitale deoarece interacțiunea cu cetățenii este semnificativ îmbunătățită. De asemenea, integrarea pe platformă a unor noi servicii sau experiențe pentru cetățeni și a unor furnizori noi de soluții reprezintă un beneficiu major. Scalarea platformelor este posibilă dacă crește gradul de adoptie al tehnologiei de către cetățeni.
 - c. Capabilități și capacitați dinamice pentru reformarea portofoliului de servicii publice digitale.
 - d. Capabilități, capacitați și competențe pentru utilizarea unor instrumente analitice pentru a măsura modul în care sunt consumate serviciile publice de către cetățeni și care este efectul experiențelor digitale.

Impactul pe care îl generează serviciile 100% „contactless” livrate prin intermediul serviciilor publice digitale asupra instituției poate fi concretizat după cum urmează:

- schimbă fundamental natura dintre Primăria Cluj – Napoca și cetățeni
- schimbă rolul pe care-l are cetățeanul
- dezvoltarea unor soluții tehnice care să preia și să intermedieze digital interacțiunea
- pune în valoare rolul strategic pe care îl are transformarea digitală în cadrul Primăriei Cluj – Napoca
- valorifică potențialul strategic de digitalizare al instituției (capabilități, capacitați, competențe și abilități)

- permite reorganizarea internă într-o manieră dinamică deoarece o parte din angajați pot prelua sarcini noi
- îmbunătățește într-o manieră dinamică, în funcție de cerințe infrastructura operațională instituției
- alocarea intelligentă a resurselor instituționale
- definirea și măsurarea succesului relației instituție – cetățeni

Cadru pentru transformarea digitală a relației 100% „contactless” dintre instituție și cetățeni
 Acest cadru are la bază servicii digitale și presupune îndeplinirea următoarelor principii:

1. Rezultatul final al serviciilor digitale pentru cetățeni este o experiență nouă. Efectul transformator este creșterea angajamentului cetățenilor față de obiectivele strategice ale instituției și o satisfacție mai mare în relația cu serviciile administrației, toate acestea putând fi măsurate pe baza unor metri și indicatori
2. Co-crearea valorii pentru cetățeni se face alături de stakeholderii relevanți ai Primăriei Cluj - Napoca din cadrul ecosistemului local sau regional. Reprezentanții instituției trebuie să fie conștienți de faptul că propunerea noii valori pentru cetățeni, prin serviciile publice digitale se poate face într-un mediu subiectiv, iar interacțiunea să nu fie una consistentă și permanentă. Retinența la schimbare și reținerea cetățenilor față de mediile digitale poate fi un inhibitor al transformării digitale. De aceea, furnizarea serviciilor digitale către cetățeni trebuie să genereze o experiență pozitivă și pentru angajații primăriei, deoarece ei reprezintă o capacitate cheie a instituției în acest proces.
3. Diversitatea mediilor prin care se pun la dispoziția cetățenilor noile servicii digitale reprezintă un element esențial. În Municipiul Cluj – Napoca diversitatea cetățenilor este mare, prin urmare canalele și mijloacele prin care sunt puse la dispoziția acestora serviciile instituției trebuie să fie adaptate nevoilor și experiențelor lor. Conform proiectului, prin intermediul soluției tehnice Antonia, cetățenii vor interacționa cu Primăria Cluj – Napoca în mediul online utilizând rețeaua Internet, prin intermediul unor aplicații chatbot și în anumite situații prin intermediul unor dispozitive tehnice fizice cu rol de interfață fizică.
4. Furnizarea serviciilor publice digitale, mai precis funcționarul virtual sunt bazate pe un sistem digital, care reprezintă un mix de capabilități, capacitați și competențe concretizat la nivel instituțional în oameni, cunoștințe și informații și tehnologii. Acest sistem digital este reprezentat în cazul nostru de Modelul Multidimensional de Transformare Digitală pe care l-am propus în primul livrabil.
5. Arhitectura digitală a instituției în care procesele și tehnologia devin resurse și capabilități organizaționale.
6. Platformă digitală de tipul „one-stop-shop” pentru furnizarea integrată a serviciilor publice digitale. Această platformă poate deveni și mediul digital potrivit pentru co-crearea și testarea de noi servicii.
7. Inovare continuă prin învățare pentru a furniza servicii publice digitale de calitate către cetățeni, pentru a integra noi idei și pentru realocarea intelligentă a resurselor. Instituția ar trebui să urmeze iterativ și continuu tripticul Digitalizare – Transformare – Inovare.
8. Metri și analitice pentru măsurarea experienței digitale a cetățenilor pentru îmbunătățirea serviciilor publice.

3. Cele patru dimensiuni ale serviciilor publice digitale Antonia

Ca parte a strategiei de digitalizare, oferirea de către Primăria Cluj – Napoca a serviciilor publice într-o manieră digitală presupune conturarea a patru dimensiuni. Antonia ca serviciu public digital, din punct de vedere a caracteristicilor și calității trebuie să fie definit de următoarele dimensiuni: rezultat, acces, coerență și continuitate.

Rezultatul reprezintă măsura în care funcționalitățile software și hardware, ale soluțiilor care urmează să fie dezvoltate, generează beneficiile urmărite de către utilizatori, în cazul nostru cetățenii municipiului Cluj – Napoca. Pentru a obține rezultatele dorite, în cazul nostru informații sau soluții la diverse cereri depuse către Primăria Cluj – Napoca, cetățenii trebuie să parcurgă anumite etape. Calitatea soluției tehnice de depunere digitală a acestor cereri și rezultatele obținute exprimă succesul implicării cetățenilor în noua experiență digitală. Calitatea procesului, percepță de cetățeni este condiționată de:

- disponibilitatea serviciului
- naturalețea și firescul fluxului specific etapelor care trebuie parcuse de către cetățeni în noua experiență digitală
- măsura în care acțiunile pe care le fac cetățenii în mediul digital sunt corelate cu rezultatul așteptat

Accesul se referă la măsura în care soluția tehnică generează rezultatele așteptate de către cetățeni. Mai exact spus, în ce măsură soluția tehnică reprezintă o alternativă viabilă de a oferi rezultatele așteptate de către cetățeni prin intermediul unei noi experiențe digitale. Accesul la serviciile publice specifice funcționarului public virtual Antonia, trebuie să îndeplinească următoarele caracteristici: disponibilitate, scalabilitate, consistență, siguranță și vizibilitate.

Coerența se referă la gradul sau măsura în care Antonia reprezintă pentru cetățean un parcurs firesc și coerent și cât de facili sunt acești pași în vederea îndeplinirii obiectivului dorit. Această dimensiune a funcționarului public virtual Antonia va oferi cetățenilor posibilitatea de a se angaja mai ușor în proces. În cazul experiențelor digitale utilizatorii, în cazul nostru cetățenii, vor analiza utilitatea unui serviciu în integralitatea lui. Prin urmare, calitatea serviciului depinde de calitatea progresului și a tranzițiilor de la o sarcină la alta.

Continuitatea este măsura în care serviciul se redenește pentru a răspunde diversității și evoluției nevoilor, dar și tiparelor comportamentale ale cetățenilor pe toate cele trei dimensiuni anterioare. Experiența digitală este un proces care dezvăluie și se descoperă în timp. Această descoperire a experienței nu este doar un rezultat al studierii modului în care cetățenii utilizează serviciile publice digitale. Continuitatea reprezintă rafinarea serviciilor digitale ca răspuns la nevoile cetățenilor și modul în care consumă serviciile.



4. Dezvoltarea soluției digitale Antonia din perspectiva Human and Computer Interaction

Soluțiile dezvoltate pentru interacțiunea digitală cu cetățenii trebuie aliniate cu principiile Human Computer Interaction. Designul unei soluții bazate pe aceste principii cuprinde procesul de stabilire a unui cadru de bază pentru interacțiunea cu utilizatorii soluțiilor digitale, în cazul nostru cetățenii, iar acest proces include un set de pași iterativi și activități. Respectarea principiilor Human Computer Interaction reprezintă activitățile preparatorii necesare pentru dezvoltarea unei soluții tehnice Antonia interactive care va avea un grad ridicat de utilitate și o experiență digitală atractivă pentru cetățeni. Prima etapă în acest demers o constituie *identificarea nevoilor*. Dezvoltarea oricărei soluții digitale începe cu analiza unor nevoi funcționale. Antonia reprezintă o soluție digitală care elimină interacțiunea umană dintre instituție și cetățean, aceasta fiind preluată de funcționarul virtual. Astfel că, o soluție viabilă, care să fie adoptată și utilizată cu ușurință de către cetățeni trebuie să fie construită în jurul experienței de utilizare și a utilizatorului. Vom descrie în pasajele ulterioare funcționalitățile pe care trebuie să le îndeplinească soluția digitală Antonia. Aceste funcții vor fi activate direct de către utilizator prin intermediul interacțiunii (sarcini funcționale și sarcini specifice interfețelor cu utilizatorul). Experiența de utilizare, trebuie să fie simplă, să conducă la ușurință în învățarea pașilor necesari și în exploatarea soluției tehnice. Experiența de utilizare cuprinde și elemente de interfață cu utilizatorii care sunt non-funcționale și care depind în mare măsură de soluția tehnică adoptată și de soluțiile aflate la dispoziția dezvoltatorului.

Cea de-a doua etapă este reprezentată de *analiza utilizatorilor*, acesta fiind o etapă esențială în stabilirea designului interacțiunii dintre cetățeni și soluția tehnică dezvoltată. Rezultatele acestei etape se vor reflecta în cerințele, sau funcționalitățile pe care ar trebui să le cuprindă soluția tehnică. Având în vedere faptul că cetățenii Municipiului Cluj -Napoca formează un grup eterogen suntem de părere că soluția tehnică ar trebui să fie adresată unui grup cât mai larg de utilizatori.

Modelarea scenariilor și a sarcinilor care trebuie parcuse de către cetățeni reprezintă cea de-a treia etapă în elaborarea unei soluții tehnice viabile. Identificarea și analizarea etapelor pe care ar trebui să le parcurgă cetățenii în noua experiență digitală reprezintă precondiții esențiale pentru a dezvolta o soluție care, prin funcțiile sale să îndeplinească cât mai ușor nevoile acestora. Acest pas al modelării interacțiunii, este un element important în procesul de dezvoltare al soluțiilor tehnice și a relațiilor dintre diverse secvențe ale interacțiunii cetățean – Antonia. Dezvoltatorul soluției tehnice trebuie să aibă în vedere scenariile posibile ale interacțiunii digitale dintre cetățean și funcționarul virtual Antonia.

Procesul de selecție a celor mai potrivite *interfețe de interacțiune* între sistemul digital Antonia și cetățean este un alt element important care stabilește principiile de interacțiune dintre om și mașină în cadrul noii experiențe digitale. Noua experiență digitală trebuie să îndeplinească, din punct de vedere a interfețelor de interacțiune, următoarele criterii:

- accesul să fie simplu și nerestricțiv

- utilizatorul să înțeleagă procesul pe care trebuie să-l parcurgă în procesul de utilizare a soluției tehnice
- soluția tehnică să fie intuitivă, iar utilizarea ei să se facă într-o manieră firească, iar procesele să decurgă natural și fluent
- utilizatorul să beneficieze în permanență de un ghid și informații referitoare la progres și pașiile de urmat
- soluția tehnică să fie disponibilă și persoanelor cu diverse deficiențe și dizabilități
- interfețele care intermediază acțiunea pot fi atât software (pagini web și medii digitale, chatbot) cât și hardware (dispozitive care intermediază interacțiunea vizuală și auditivă cu cetățenii)
- interfețele să ofere siguranță în exploatarea soluției tehnice și să nu pericliteze datele și informațiile
- utilizarea interfețelor să necesite un nivel minimal de cunoștințe digitale pentru a nu îngădăi accesul
- datele și informațiile manipulate prin intermediul interfețelor să-și păstreze calitatea și integritatea
- informațiile prezentate și puse la dispoziția utilizatorilor să fie corecte, exacte, suficiente și optim prezentate pentru a fi asigurate imersiunea și angajamentul utilizatorului în proces
- un sistem de măsurare a interacțiunii și a angajamentului cetățenilor în acest proces

5. Noua experiență digitală bazată pe digitalizarea procedurii PS-28

O experiență digitală bine definită și concretizată într-o soluție tehnică aflată la dispoziție cetățenilor va genera un angajament mai mare al interacțiunii lor cu serviciile publice digitale oferite de Primăria Cluj – Napoca și implicit multiple beneficii în plan instituțional. Angajamentul utilizatorilor, în cazul nostru cetățenii, în interacțiunea cu soluțiile tehnice dezvoltate și concretizate în funcționarul public virtual Antonia poate fi analizat din mai multe perspective. Considerăm că dezvoltarea soluției tehnice Antonia, trebuie să vizeze o participare cât mai largă și diversă a cetățenilor în procesul de utilizarea a serviciilor publice digitale și un angajament cât mai mare în procesul de utilizare al funcționarului public virtual. Noua experiență digitală generată de soluția tehnică presupune:

1. participarea și angajamentul cetățenilor în procesul de interacțiune cu Antonia, indiferent că este în mediul fizic prin contactul cu un dispozitiv hardware și / sau software sau online reprezintă un proces și un produs al interacțiunii digitale
2. angajamentul cetățenilor și implicarea în proces va avea valențe afective, comportamentale și cognitive
3. angajamentul și implicarea cetățenilor sunt strâns legate de calitatea procesului de design al experienței de utilizare astfel:
 - profunzimea implicării va ține de elemente temporale, emoționale și cognitive în procesul de interacțiune
 - interacțiunea poate varia de la superficială la profundă și depinde de componente cheie cum ar fi „touchpoints”
4. capacitatea de a genera o practică socială care să fie adoptată de cât mai mulți cetăteni și integrarea Antoniei în practicile sociale ale cetățenilor din Municipiul Cluj - Napoca

5. experiența de utilizare poate fi limitată sau facilitată de factori externi cum ar fi constrângeri, obiective, motivații, limitări și calități personale ale utilizatorilor

În procesul de dezvoltare al soluțiilor tehnice specifice unui funcționar public virtual care să conțină elemente de autenticitate, dezvoltatorul trebuie să construiască profilul cetățeanului care va utiliza soluțiile digitale care definesc funcționarul public virtual Antonia. Noi am denumit acest profil cetățeanul digital, deoarece va deveni utilizator al noii experiențe digitale de interacțiune cu Primăria Cluj - Napoca. Cetățeanul digital este un profil al cetățeanului din Municipiul Cluj – Napoca, care adoptă și utilizează serviciile publice digitale furnizate de primărie. În acest sens, pentru ca experiența digitală să fie una autentică, dezvoltatorul va trebui să realizeze profilul cetățeanului digital. Există o varietate de tehnici și metode prin intermediul cărora poate fi alcătuit profilul cetățeanului digital, iar alegerea cea mai potrivită rămâne la latitudinea dezvoltatorului.

În procesul de conturare a profilului cetățeanului digital trebuie să se aibă în vedere și:

- dorința acestuia de a împărtăși datele personale pentru o viitoare experiență și servicii mai adaptate propriului profil și propriilor dorințe
- suportul acestuia pentru tehnologiile digitale emergente care cresc viteza și comoditatea
- aşteptări din partea instituțiilor publice pentru a se implica în proiecte colaborative alături de stakeholderi în vederea inovării serviciilor publice locale
- nevoie de securitate cibernetică
- dorința de a co-crea viitorul orașului alături de stakeholderii relevanți din cadrul ecosistemului local / regional
- nevoie unei experiențe digitale relevante și cu sens pentru un angajament mai mare
- nevoie de a avea un comportament anticipativ bazat pe tehnologie
- nevoie de valorificare a potențialului personal
- nevoie de conectivitate și ubicuitate a serviciilor publice

6. Cerințele de funcționalități ale soluției tehnice digitale Antonia

Soluția tehnică digitală Antonia are ca scop digitalizarea relației Primăriei Municipiului Cluj – Napoca cu cetătenii săi. Scopul urmărit este digitalizarea depunerii petițiilor și cererilor pe care cetătenii le adreseză Primăriei Cluj – Napoca. În acest proces, soluția tehnică digitalizează interacțiunea și generează o experiență nouă, digitală pentru cetăteni. În paragrafele următoare descriem principalele caracteristici care asigură componenta digitală și funcționalitățile noii experiențe digitale în relația instituției cu cetătenii.

1. *Depunerea și procesarea online a documentelor de către cetăteni, atât în mod vizitator, cât și prin autentificare.* Această funcționalitate a soluției tehnice care urmează a fi dezvoltată va permite cetătenilor să depună online sub forma unor formulare digitalizate petițiile și cererile adresate birourilor de specialitate din cadrul Primăriei Cluj – Napoca.

2. *Solicitarea de informații utile despre depunerea documentelor prin intermediul unui chatbot.*
Această funcționalitate va da posibilitatea cetățenilor să solicite și să primească informații relevante despre modul în care pot depune documentele aferente petițiilor și diverselor solicitări atât în manieră online cât și offline. Pentru comunicarea cu chatbot-ul vor fi folosite canale media digitale. Utilitatea acestei funcționalități este primirea informațiilor relevante în timp real scurtând astfel pierderea timpului pentru căutarea informațiilor online sau direct la ghișeul de informații din cadrul instituției
3. *Administrarea electronica a documentelor prin următoarele procese: registratură, clasificare conform nomenclatorului, evidență unități arhivistice, selecționare, acces și păstrare.* Această funcționalitate, care urmărește procedura are ca scop digitalizarea și automatizarea fluxului de documente, atât cele care intră în instituție cât și cele care își urmează fluxul în cadrul instituției. Această funcționalitate trebuie să fie în concordanță cu procedura prezentată în primul capitol al acestui livrabil. Funcționalitatea are în vedere fluxul petițiilor și cererilor depuse de cetățeni pentru soluționare, precum și a altor documente care fac parte din acest proces.
4. *Export securizat al documentelor pentru utilizatorii care au drepturile necesare.* Această funcționalitate are ca scop posibilitatea ca acei utilizatori, atât din cadrul instituției cât și cei din exterior să acceseze și să exporte într-un format comun și ușor de transmis și manipulat documentele la care au acces. Această funcționalitate devine utilă pentru eficientizarea manipulării documentelor digitale, accesul centralizat la documente și utilizarea lor în detrimentul documentelor tipărite pe suport de hârtie.
5. *Integrarea cu alte sisteme existente, pentru a facilita administrarea centralizata a documentelor.* Studiul de profunzime pe care l-am realizat și prezentat în cadrul livrabilului întâi a scos în evidență faptul că în cadrul Primăriei Cluj – Napoca există o multitudine de soluții informaticе, atât software cât și hardware. Acestea sunt interconectate parțial, iar acest fapt dovedește digitalizarea parțială a instituției deoarece pentru a opera în anumite aplicații, operatorul uman trebuie să preia manual din alte aplicații informațiile necesare. Într-o instituție digitalizată acest proces devine automat deoarece informațiile circulă fluent dacă sistemele sunt interconectate. Interconectarea sistemelor considerăm că este aspectul cel mai important asupra căruia instituția trebuie să acorde atenție deoarece o interconectare slabă va încetini ritmul de transformare digitală. Multitudinea cererilor (peste 500), dar mai ales fluxul pe care-l parcurg acestea până să ajungă înapoi la cetățeni implică în anumite situații fie transmiterea informațiilor între mai multe tipuri de aplicații, fie între departamente care utilizează diverse sisteme software și hardware. Infocet rezolvă o parte din nevoie de interconectare și flux de documente, însă considerăm că viitoarea soluție tehnică Antonia, pentru a-și pune în valoare potențialul trebuie să fie conectată cu celelalte sisteme ale Primăriei Cluj – Napoca.
6. *Crearea unei arhive de copii digitale ale documentelor tradiționale existente în arhiva instituției, care prezintă valoare operațională în prezent și integrarea acestora în sistem.* Păstrarea și integritatea documentelor venite de la cetățeni sub forma cererilor și a

documentelor pe care instituția le trimite către aceștia este un element important al procedurăi PS-28. În acest sens, o arhivă digitală care poate fi accesată fie de operatori umani, fie de cetățeni, fie de alte sisteme interconectate vine să răspundă acestei provocări. Considerăm că această funcționalitate trebuie să fie corelată cu criterii de siguranță și securitate cibernetică.

7. *Oferirea serviciilor de depunere de documente atât în infochioscuri, cât și printr-o platformă online care să poată fi accesată din orice locație și care să nu presupună deplasarea cetățeanului la infochiosc.* Diversitatea mediilor și a tehnologiilor digitale este unul din obiectivele noii experiențe digitale, pe care-l sugeram dezvoltatorilor și care este prezentat în paragrafele anterioare. Cu cât mediile prin intermediul cărora cetățenii vor interacționa cu serviciile public vor fi mai diverse, cu atât rata de adoptie va fi mai mare. Antonia devine disponibilă pe platforma online a primăriei, dar își propune ca atât în sediul principal al instituției cât și în primăriile de cartier să existe dispozitive sub forma unor infochioscuri cu care cetățenii pot interacționa pentru a depune cererile. Aceste infochioscuri reprezintă soluții care încorporează atât elemente hardware cât și software fiind conectate la ecosistemul digital al primăriei asigurând conectivitatea cu celelalte aplicații și resurse.
8. *Oferirea unei documentații de funcționare și a unor cursuri de formare pentru utilizarea funcționarului electronic.* În Modelul Multidimensional de Transformare Digitală o componentă importantă sunt abilitățile și competențele resurselor umane. Transformarea digitală ca proces nu ar fi posibilă fără aportul resurselor umane și fără implicarea lor activă, dar mai ales fără reconfigurarea profesională în anumite situații. Utilizarea, operarea și valorificarea potențialului strategic de digitalizare al Antoniei de către primărie presupune dobândirea competențelor necesare. Aceste competențe și abilități pot fi dobândite în urma organizării de cursuri și workshop-uri cu angajații de pe diverse palieri ale instituției.
9. *Possibilitatea cuantificării muncii angajaților primăriei și realizarea unor analize calitative și cantitative pe viitor.* Unul din obiectivele principale ale digitalizării este formarea, la nivel instituțional a unui comportament strategic bazat pe informații și analitice. Datele și informațiile, în procesul de digitalizare oferă o capacitate unică la nivel organizațional. Aceasta este predictibilitatea. Activitatea instituțională în era digitală presupune utilizarea intensă a datelor și informațiilor pentru a dobândi cunoștințe care să servească procesului decizional în managementul public. Considerăm relevant ca în viitor soluția tehnică Antonia să disponă de un modul prin intermediul căruia datele analizate să se transforme în creșterea calității vieții pentru cetățenii Municipiului Cluj – Napoca.

În figura numărul doi prezentăm o posibilă schemă logică a soluției tehnice Antonia, care cuprinde elementele componente ale posibilelor soluții tehnice care urmează a fi realizată în cadrul proiectului. Această schemă logică prezintă atât elementele de bază ale modelului cât și interdependențele funcționale dintre acestea. Schema logică cuprinde cele trei componente ale Antoniei, mai precis colectarea și procesarea automată a petițiilor și cererilor adresate de cetățenii Primăriei Cluj – Napoca, un chatbot care furnizează în timp real informațiile solicitate de cetățeni și un infochiosc pentru colectarea automată a cererilor tipărite sau completate pe suport hârtie. Sistemul tehnic Antonia este

conectat la bazele de date și de cunoștințe pentru a putea furniza serviciile publice digitale către cetățeni.

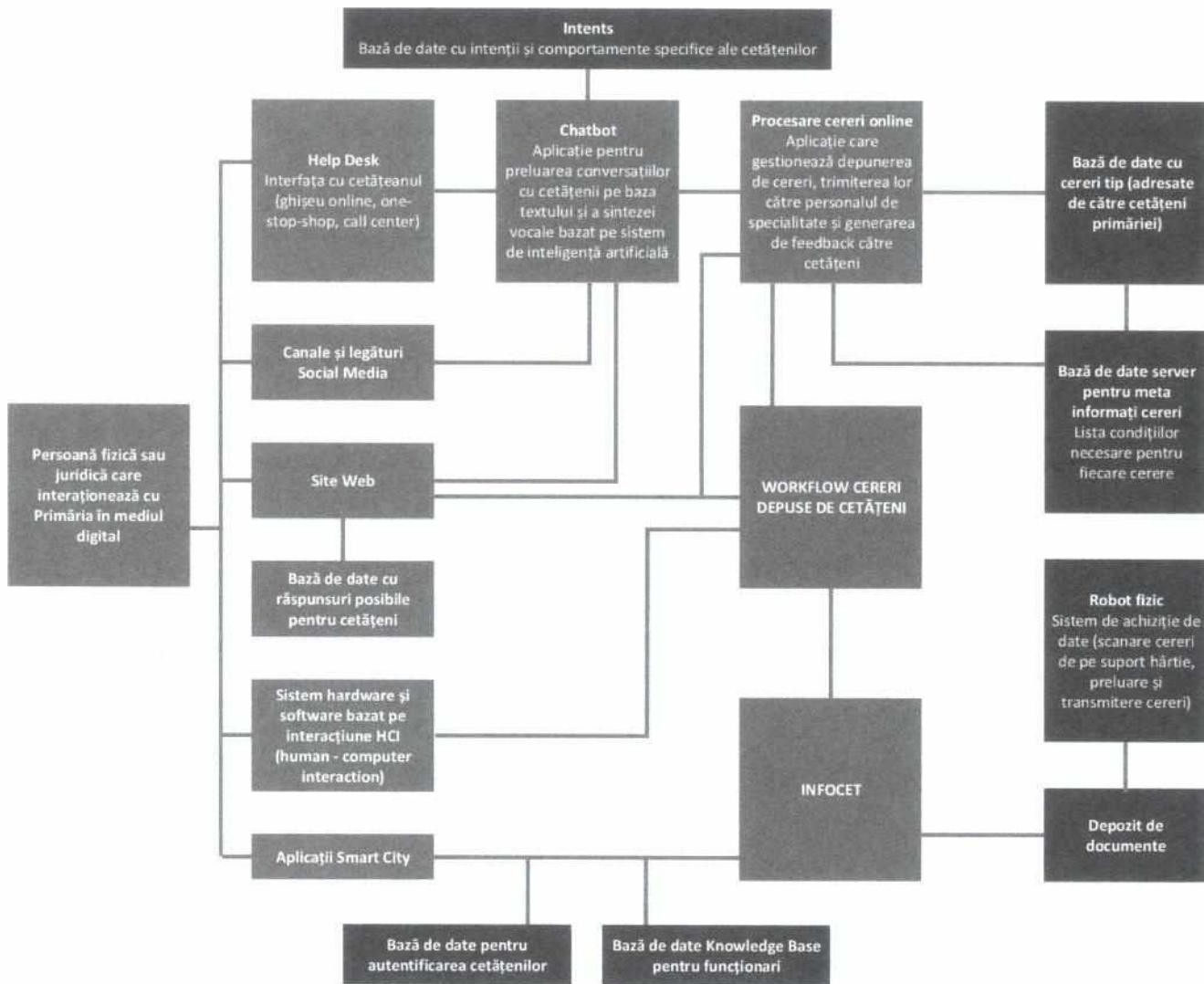


Figura 2: Schema logică a soluției tehnice Antonia

Bibliografie

1. Aagaard A. (2019), *Digital Business Models. Driving Transformation and Innovation*, Springer
2. Abolhassan F. (2017), *The Drivers of Digital Transformation*, Springer
3. Clemons E.K. (2019), *New Patterns of Power and Profit. A Strategists Guide to Competitive Advantage in the Age of Digital Transformation*, University of Pennsylvania
4. Dervin M. (2018), *Digital Transformation from the Inside Out*, Marcus Dervin
5. Deschamps, J. (2014), *Innovation Governance*, John Wiley & Sons
6. Galvan R., Murray, J., Markides, C. (2008), *Strategy, Innovation and Change. Challenges for Management*, Oxford University Press
7. Greenway A., Terrett, Ben., Bracken, M., Loosemore, T. (2018), *Digital Transformation at Scale: why the strategy is delivery*, London Publishing Partnership
8. Gupta S. (2018), *Driving Digital Strategy. A Guide to Reimagining Your Business*, Harvard Business Review Press
9. Herbert L. (2017), *Digital Transformation. Build your Organization's Future for the Innovation Age*, Bloomsbury
10. Perkin, N., Abraham. P. (2017), *Building the Agile Business through Digital Transformation*, Kogan Page
11. Rauser A. (2016), *Digital strategy. A guide to digital transformation*, CreateSpace
12. Rogers D. (2016), *The Digital Transformation Playbook. Rethink Your Business For The Digital Age*, Columbia Business School Publishing
13. Sandkuhl K., Stirna J. (2018), *Capability Management in Digital Enterprises*, Springer
14. Shane S. (2008), *Handbook of Technology and Innovation Management*, Wiley
15. Shilling M. (2017), *Strategic Management of Technological Innovation*, fifth edition, McGraw-Hill
16. Swaminathan A., Meffert J. (2017), *Digital @Scale. The playbook you Need to Transform Your Company*, Wiley
17. Trott P. (2017), *Innovation Management and New Product Development*, Pearson Education Limited
18. Wheelen T., Hunger J., Hoffman A., Bamford C. (2018), *Strategic Management and Business Policy. Globalization, Innovation and Sustainability*, fifteents edition, Pearson Education Limited
19. White M, Bruton G. (2011), *The Management of Technology and Innovation. A strategic Approach*, second edition, South-Western Cengage Learning
20. Zhu X. (2019), *Emerging Champions in the Digital Economy. New Theory and Cases on Evolving Technologies and Business Models*, Springer



Nr.	Cod serviciu	Cerere	Cod cerere	Nivel digitalizare
1	101	Cerere de Informații de interes public – cf. L 544/2001	101.001	100,00%
2	101	Cerere afișare anunț licitație	101.002	100,00%
3	101	Cerere afișare anunț de mediu	101.003	100,00%
4	102	Cerere efectuare stagiu de practică	102.001	50,00%
5	301	Cerere de Eliberare copii documente din arhivă	301.001	50,00%
6	304	Cerere adeverință că deține/ nu deține teren agricol	304.009	50,00%
7	305	Cerere de Completare/Actualizare a bazei de date de Asociații de proprietari	305.002	100,00%
8	305	Cerere situații solduri pentru Asociații	305.001	100,00%
9	305	Cerere înscriere curs/ examen de administrator	305.003	100,00%
10	413	Cerere de eliberare adeverință sultă	413.002	50,00%
11	413	Cerere de eliberare adeverință despăgubiri în baza legii 10/2001	413.005	50,00%
12	413	Cerere eliberare adeverință de radiere a ipotecii/de achitare integrală a imobilului	413.001	50,00%



13	413	Eliberarea unei Adeverințe (generală)	413.003	50,00%
14	413	Cerere refacere anexa 2 la contracte de vânzare -cumpărare	413.006	50,00%
15	48	Cerere de înscriere în concursul de Curățenie Generală	480.002	100,00%
16	48	Comunicare date utilizator	480.001	50% (răspunsul cetățeanului)
17	447	Cerere pentru eliberare adeverință că nu dețin autorizație de taxi	447.011	50,00%
18	446	Cerere pentru Tema studiului de trafic pentru acordarea avizului de principiu al Serv. Siguranța Circulației	446.007	100,00%
19	446	Cerere aviz siguranța Circulației restricții trafic – schelă, container, etc	446.005	50,00%
20	447	Cerere eliberare autorizație de spargere în regim de avarie	447.015	50,00%
21	447	Cerere autorizație de transport prima autorizare L265/2007	447.002	50,00%
22	447	Cerere pentru acordarea autorizației de dispecerat Taxi	447.009	50,00%
23	447	Cerere pentru acordarea autorizației de rent car	447.014	50,00%
24	447	Cerere acordare autorizație de transport funerar	447.010	50,00%
25	44	Cerere de loc de vânzare în piață	449.001	100,00%
26	46	Cerere plantare arbuști și material dendrofloricol	460.002	100,00%
27	46	Cerere toaletare arbori	460.004	100,00%
28	46	Cerere doborâre (tăiere) arbori	460.005	
29	9	Cerere pentru organizarea unor evenimente la Casino/Cinema	900.001	100%



		Mărăști/Cinema Dacia		
30	49	Cerere actualizare date	490.004	100,00%
31	49	Cerere înscriere în sistemul electronic PF	490.001	100,00%
32	49	Cerere înscriere în sistemul electronic PJ	490.002	100,00%
33	42	Cerere manifestare publică	422.002	50,00%
34	42	Cerere aviz publicitate temporară	422.003	50,00%
35	42	Cerere Fisa voluntar	424.002	100,00%
36	424	Cerere înscriere voluntar	424.001	100,00%
37	42	Cerere materiale informative hărți	421.001	50,00%
38	427	Formular inscriere voluntar Zilele Clujului 2018	427.001	100,00%
39	43	Comunicare încheiere lucrări	432.003	100,00%
40	43	Comunicare investitor privind data și locul convocării comisiei de recepție a lucrărilor	432.006	100,00%
41	43	Formular sesizări documentații PUD/PUZ supuse consultării publice	433.007	100,00%
42	43	Cerere pentru eliberarea certificatului de sit arheologic	431.005	
43	43	Cerere pentru eliberarea adresei privind schimbarea destinație	431.006	
44	43	Cerere pentru eliberarea certificatului de	431.004	



		intravilan/extravilan		
45	43	Cerere pentru eliberarea certificatului pentru eliberare istoric nomenclatura stradala	431.009	
46	43	Cerere pentru eliberarea certificatului pentru eliberare nomenclatura stradala si adresa	431003	
47	7	Cerere pentru eliberare abonament de parcare pe stradă – persoane fizice	700.001	50,00%
48	7	Cerere pentru eliberarea unui abonament parcare pe stradă – persoane juridice	700.002	50,00%
49	7	Cerere pentru eliberarea unui abonamente de parcare în parking – persoane fizice	700.003	50,00%
50	7	Cerere pentru eliberarea unui abonament de parcare în parking – Persoane Juridice	700.004	50%
51	7	Cerere pentru schimbarea locului de parcare	700.005	50%
52	7	Cerere eliberare card parking	700.006	50,00%
53	45	Cerere de închiriere teren curte	451013	50,00%
54	45	Cerere de închiriere teren sub garaj	451014	50,00%
55	45	Cerere de prelungire închiriere teren curte	451009	50,00%
56	45	Cerere de prelungire închiriere teren sub garaj	451007	50,00%



57	45	Solicitare atribuire spațiu cu altă destinație	451015	100,00%
58	45	Solicitare calcul chirie	451016	50,00%
59	45	Cerere de preemtire	453001	50,00%
60	105	Cerere adoptă un spațiu Verde	105001	

ANEXIA 1: Nivelul de digitalizare al cererilor



Roma

POLITICA DE CONFIDENTIALITATE

Status:	Final (F) Draft (D) Draft revizuit (DR)	●
Tip:	Livrabil ORDP: Open Research Data Pilot Websites, patents filing, etc Etica	●
Nivelul de diseminare:	Public (P) Confidențial (C) Acest document rămâne doar la dispoziția Primăriei Cluj - Napoca și ARIES Transilvania și nu se diseminează până la decizia de a face publice informațiile.	●

