



ROMÂNIA
JUDEȚUL ARAD
MUNICIPIUL ARAD
CONSILIUL LOCAL

H O T Ă R Ă R E A nr. 333
din 30 septembrie 2009
privind aprobarea Studiului de Fezabilitate
„Sistem Informatic Integrat de e-Guvernare pentru Municipiul Arad”

Consiliul Local al Municipiului Arad,

Având în vedere:

- inițiativa Primarului Municipiului Arad, exprimată în expunerea de motive înregistrată cu nr.55177 din 24.09. 2009;
- raportul Serviciului Informatică înregistrat cu nr.55187 din 24 09 2009;
- avizul Comisiei Tehnico-Economice nr:32/2009;
- rapoartele comisiilor de specialitate ale Consiliului Local al Municipiului Arad;
- prevederile Legii nr.273/2006, privind finanțele publice, art. 44 alin.(1), conform căreia „documentațiile tehnico-economice ale obiectivelor de investiții noi, a căror investiție se asigură integral sau în completare din bugetele locale precum și cele de împrumuturi interne și externe, contractate direct de autoritățile administrației publice locale, se aprobă de către Consiliile Locale, județene și Consiliul General al Municipiului București după caz”;

În temeiul prevederilor art.36, alin.(2), lit.”b”, alin.(4), lit.”d” și art.45 din Legea nr.215/2001, privind administrația publică locală, republicată, cu modificările și completările ulterioare, adoptă prezenta

H O T Ă R Ă R E

Art.1.Se aprobă Studiul de Fezabilitate „Sistem Informatic Integrat de e-Guvernare pentru Municipiul Arad”, cu caracteristicile și indicatorii tehnico-economici cuprinși în anexa care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.2.Obiectivul se finanțează din fonduri europene nerambursabile (98%) și fonduri din bugetul local (2%).

Art.3.Prezenta hotărâre se va comunica tuturor celor interesați de către Serviciul Administrație Publică Locală.

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ
Florin MANTA

S E C R E T A R
Doina PAUL

Red/Dact IF/IIF Verif. SL
1 ex. Serviciul Informatică
1 ex.Instituția Prefectului-Județul Arad
1 ex..Dosar ședința CLMA 30.09.2009

cod:PMA- S1-02

Studiul de Fezabilitate
Caracteristicile principale si indicatorii tehnico-economici ai proiectului:

- **Integrarea aplicațiilor informatice existent**, aflate în funcțiune la Primăria Municipiului Arad, prin interfațarea aplicațiilor respective cu aplicațiile sistemului integrat de e-guvernare;
- **Implementarea de soluții informatice integrate** care asigură performanța necesară pentru desfășurarea activităților curente de administrație publică din Primăria Municipiului Arad în vederea transformării acestora în servicii de e-guvernare, în conformitate cu sistemul propriu de management al calității. Soluția are următoarele componente:
 - Componenta Portal
 - Componenta de integrare
 - Componenta Centrul Interactiv de Servicii
 - Componenta Procesare, Stocare si Analiza a Datelor
- **Implementarea unui Sistem Informatic de Management al Relației cu Cetățenii** pentru a avea un control mai bun la nivel intern asupra solicitărilor primite din partea cetățenilor, stadiului de rezolvare al acestor solicitări și răspunsurilor trimise către cetățeni, în conformitate cu sistemul propriu de management al calității
 - **Serviciul de comunicare eficientă a cetățenilor cu Primăria**
 - **Serviciul asistat de comunicare eficientă a cetățenilor cu PMA prin telefon, conectat prin SIIeG cu alte căi de comunicare**
 - **Serviciul de procesare online a cererilor**
 - **Serviciul de reclamații**
- **Implementarea Sistemului de Analiză Managerială** la nivelele decizionale ale Primăriei în vederea monitorizării interne a respectării cerințelor legale în vigoare cu privire la informarea cetățeanului și a reducerii numărului de neconformități cu sistemul propriu de management al calității constatate;
- Extinderea securității informatice printr-o **Soluție de securitate informatica** privind accesul securizat, protecția datelor si a informațiilor din Sistemul Informatic Integrat pentru Furnizarea de Servicii de E-guvernare al Primăriei Municipiului Arad;
- Achiziția **Licențelor** necesare pentru **infrastructura software** (sisteme de operare, baze de date, soft utilitar si de aplicație) utilizată în cadrul Sistemului Informatic Integrat pentru Furnizarea de Servicii de E-guvernare al Primăriei Municipiului Arad;
- Achiziția **infrastructurii hardware si de comunicații** necesară pentru implementarea Sistemului Informatic Integrat pentru Furnizarea de Servicii de E-guvernare

Durata de realizare a investiției: 24 luni

Costul investiției se ridică la valoarea de 5.430.000 lei (fără TVA) și se va acoperi astfel:

-5.321.400 lei respectiv sume nerambursabile provenite din Fondul European de Dezvoltare Regională, în procent de 98% din valoarea proiectului, conform Programului Complement al Programului Operațional Sectorial “Creșterea Competitivității Economice”,

-108.600 lei reprezintă sume de la bugetul local, în procent de 2% din valoarea proiectului, conform Programului Complement al Programului Operațional Sectorial “Creșterea Competitivității Economice”.

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ
Florin MANTA

S E C R E T A R
Doina PAUL

Studiul de fezabilitate

CUPRINS

Date generale

1. Denumirea obiectivului de investiții
2. Amplasamentul
3. Titularul investiției
4. Beneficiarul investiției
5. Elaboratorul studiului

Informații generale privind proiectul

1. Situația actuală și informații despre entitatea responsabilă cu implementarea proiectului
2. Descrierea investiției
3. Date tehnice ale investiției
4. Durata de realizare și etapele principale;

Costurile estimative ale investiției

1. Valoarea totală cu detalieră pe structura devizului general
2. Eșalonarea costurilor coroborate cu graficul de realizare a investiției

Analiza cost-beneficiu

1. Identificarea investiției și definirea obiectivelor, inclusiv specificarea perioadei de referință

2. Analiza opțiunilor
3. Analiza financiară
4. Impactul economic și social al proiectului
5. Analiza de risc

Sursele de finanțare a investiției

Principalii indicatori tehnico-economici ai investiției

1. Durata de realizare
2. Capacități
3. Alți indicatori specifici

Avize și acorduri de principiu

1. Avize și acorduri de principiu
2. Alte justificări ale necesității, relevanței și impactului proiectului (ex. studii de piață, analize ale cererii de servicii electronice)

Date generale

1. Denumirea obiectivului de investiții:

Sistemul Informatic Integrat pentru Furnizarea de Servicii de E-guvernare al Primăriei Municipiului Arad

În vederea realizării obiectivului de investiții, sunt definite două obiective principale care trebuie îndeplinite simultan:

- furnizarea de servicii publice on-line către cetățeni/mediul de afaceri/administrație publică
- eficientizarea activităților interne ale instituției publice care contribuie la furnizarea respectivului serviciu, utilizând mijloace specifice TIC

Pentru îndeplinirea obiectivelor principale, la nivel de instituție au fost definite următoarele obiective secundare:

- **Integrarea functionalitatilor sistemului informatic existent**, aflat in functiune la Primaria Municipiului Arad, prin interfațarea aplicatiilor respective cu aplicațiile sistemului integrat de e-guvernare;
- **Implementarea de soluții informatice integrate** care asigura performanta necesara pentru desfasurarea activitatilor curente de administratie publica din Primaria Municipiului Arad în vederea transformării acestora în servicii de e-guvernare, în conformitate cu sistemul propriu de management al calității;
- **Implementarea unui Sistem Informatic de Management al Relației cu Cetățenii** pentru a avea un control mai bun la nivel intern asupra solicitărilor primite din partea cetățenilor, stadiului de rezolvare al acestor solicitări și răspunsurilor trimise către cetățeni, în conformitate cu sistemul propriu de management al calității;
- **Implementarea Sistemului de Analiza Manageriala** la nivelele decizionale ale Primăriei în vederea monitorizării interne a respectării cerințelor legale în vigoare cu privire la informarea cetățeanului și a reducerii numărului de neconformități cu sistemul propriu de management al calității constatate;

- Extinderea securitatii informatice printr-o **Solutie completa de securitate informatica** privind accesul securizat, protectia datelor si a informatiilor din Sistemul Informatic Integrat pentru Furnizarea de Servicii de E-guvernare al Primariei Municipiului Arad;
- Achizitia **Licentelor** necesare pentru **infrastructura software** (sisteme de operare, baze de date, soft utilitar si de aplicatie) utilizata in cadrul Sistemului Informatic Integrat pentru Furnizarea de Servicii de E-guvernare al Primariei Municipiului Arad;
- Achizitia **infrastructurii hardware si de comunicatii** necesara pentru implementarea Sistemului Informatic Integrat pentru Furnizarea de Servicii de E-guvernare

2. Amplasamentul (județul, localitatea, strada, numărul)

Jud. Arad, Municipiul Arad, cod poștal 310130, B-dul Revoluției nr. 75

3. Titularul investiției (date de identificare a solicitantului, forma juridica (actul de înființare))

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI ARAD

Date de contact:

Adresa: 310130 ARAD, Bulevardul Revoluției nr. 75, jud. Arad

Tel/Fax: Tel: 0040 257 281850, Fax 0040 257 253842

E-mail: pma@primariaarad.ro

Actul de înființare al Municipiului Arad îl reprezintă legea nr. 2 din 16 februarie 1968 privind organizarea administrativă a teritoriului Republicii Socialiste România.

Primăria Municipiului Arad este organizată și funcționează potrivit prevederilor Legii nr. 215/ 2001 a administrației publice locale, republicată. Din punct de vedere funcțional Primăria Municipiului Arad este o instituție publică, cu activitate permanentă, constituită din primar, viceprimari, secretarul municipiului,

împreună cu aparatul propriu de specialitate al Consiliului Local al Municipiului Arad, al cărui principal scop este de a aduce la îndeplinire hotărârile Consiliului Local și dispozițiile Primarului, soluționând problemele curente ale colectivității locale.

Structura organizatorică, atribuțiile departamentelor, programul de funcționare, programul de audiențe al Primăriei Municipiului Arad sunt reglementate de următoarele hotărâri ale Consiliului local:

b1) Organigrama instituției - aprobată prin H.C.L.M. nr. 183/2008;

b2) Regulamentul de organizare și funcționare - aprobat prin H.C.L.M. 150/2006;

4. Beneficiarul investiției (grupuri țintă)

Beneficiarii direcți ai acestui proiect sunt:

- **Cetățenii municipiului Arad (184,000 persoane)**, prin creșterea gradului de informare a acestora, precum și prin serviciile disponibile on-line, de o calitate sporită, cu timp de răspuns mult mai mic.
- **Reprezenții ai mediului de afaceri (10.000 persoane)** care inevitabil și sistematic comunică cu autoritățile publice;
- **Primăria Municipiului Arad** – prin facilitarea unei interacțiuni îmbunătățite cu cetățenii, printr-o mai bună promovare a serviciilor oferite și prin îmbunătățirea organizării interne a instituției în conformitate cu sistemul propriu de management al calității
- **Instituțiile subordonate Consiliului Local al Municipiului Arad (4 instituții)** – prin îmbunătățirea fluxurilor de informații între instituțiile implicate;
- **Regii și companii de utilități (7 organizații)** aflate în subordinea autorității publice locale, care vor beneficia de o interacțiune interinstituțională mult mai rapidă și facilă decât prin căile actuale, diminuând timpii morți acordați relaționării. Mai mult, un beneficiu important este feedback-ul în timp real către cetățean pentru demersurile și acțiunile efectuate de instituție. Se accentuează faptul că primăria municipiului Arad are în administrare 370 km de străzi, 500 km de rețea de alimentare cu apă, 424 km de canalizare, 333 km de rețea de alimentare cu gaze, 67 km de linie de tramvai.
- **Angajații primăriei Arad (312 persoane)** – își vor optimiza timpul de răspuns la solicitările contribuabililor, vor putea monitoriza și evalua permanent activitățile pe care le subordonează, își vor îmbunătăți capacitatea de adaptare la schimbări. În acest fel, vor avea acces la o imagine globală asupra activității proprii, putând să-și adapteze rapid acțiunile în funcție de cerințele economice și legislative ale momentului.

Se observă că din perspectiva numărului de locuitori precum și al gestionării tuturor resurselor aflate la dispoziția municipalității, volumul foarte mare de date și informații existente în compartimentele primăriei, face ca managementul acestor înregistrări să constituie o funcție centrală a instituției.

Beneficiar indirect al proiectului:

- **Județul Arad**, care va beneficia de:
 - un model de administrație publică locală eficientă ce poate fi replicat la nivel de județ
 - creșterea contribuției județului la îndeplinirea strategiei României de realizare a societății informaționale, cu posibilitatea transformării județului într-un pol strategic IT
- **Regiunea de Dezvoltare Vest** în calitate de organism cu atribuții privind dezvoltarea regională.

5. Elaboratorul studiului

Departamentul Informatica al Primăriei Municipiului Arad

Acesta exercită următoarele atribuții:

- a. Analizează stadiul de informatizare a serviciilor Primăriei Municipiului Arad și formulează strategia integrată de dezvoltare a sistemului informatic al instituției în vederea punerii în practică a Strategiei Guvernului de informatizare a administrației publice locale;
- b. Administrează rețelele de calculatoare din cadrul Primăriei Municipiului Arad
- c. Coordonează și supraveghează integrarea proiectelor de dezvoltare de sisteme informatice noi în sistemul IT existent;
- d. Urmărește asigurarea compatibilității și interoperabilității sistemului informatic propriu cu sistemele informatice în exploatare și cu rețele informaționale de interes local și național (prevăzute de Strategia Guvernului de informatizare a administrației publice);
- e. Definește și asigură implementarea politicilor de securitate a rețelilor și de arhivare a datelor;
- f. Concepe, implementează și întreține programe informatice integrate pentru Primăria Municipiului Arad;
- g. Organizează procedurile de achiziții publice din domeniul IT

h. Constată defecțiunile hard a tehnicii de calcul din cadrul Primăriei Municipiului Arad și asigură rezolvarea acestora prin colaborare cu firma care asigură service-ul pe partea de hard;

i. Administrează sistemele de operare, software—ele utilitare și aplicațiile informatice achiziționate.

j. Coordonează, revizuire periodic strategia de informatizare a instituției în funcție de realitățile și orientările curente în tehnologia informației, în conformitate cu prioritățile locale, naționale și tendințele mondiale în acest domeniu;

Informații generale privind proiectul

1. 1. Situația actuală și informații despre entitatea responsabilă cu implementarea proiectului

– Domeniu de activitate, atribuții

Primăria Municipiului Arad este o instituție publică, organizată ca o structură funcțională, cu activitate permanentă, constituită din primar, viceprimari, secretarul municipiului, împreună cu aparatul propriu de specialitate al Consiliului Local al Municipiului Arad, al cărui principal scop este de a aduce la îndeplinire hotărârile consiliului local și dispozițiile primarului, soluționând problemele curente ale colectivității locale.

Primarul este, potrivit legii, șeful administrației publice locale și al aparatului propriu de specialitate al autorității administrației publice locale, pe care îl conduce și îl controlează. Primarul conduce serviciile publice de specialitate ale Consiliului Local Municipal Arad, propunând acestuia, spre aprobare, în condițiile legii, organigrama, statul de funcții și regulamentul de organizare și funcționare al aparatului propriu.

Serviciile publice ale aparatului propriu de specialitate se organizează de către Consiliul Local, în principalele domenii de activitate, potrivit specificului și cerințelor, la propunerea Primarului.

Prin serviciu public se înțelege o structură organizatorică înființată pe baza legii, la nivelul municipiului Arad, având atribuții exercitate de către personalul de specialitate încadrat, structură înzestrată cu mijloace materiale în scopul satisfacerii în mod continuu și permanent a unor interese comune colectivității și prin care consiliul local își îndeplinește o parte determinantă din scopul său.

Primarul îndeplinește următoarele categorii principale de atribuții:

- a) atribuții exercitate în calitate de reprezentant al statului, în condițiile legii;
- b) atribuții referitoare la relația cu consiliul local;
- c) atribuții referitoare la bugetul local;
- d) atribuții privind serviciile publice asigurate cetățenilor;

e) alte atribuții stabilite prin lege.

f) asigură funcționarea serviciilor publice locale de profil, atribuții privind organizarea și desfășurarea alegerilor, referendumului și a recensământului.

g) elaborează proiectele de strategii privind starea economică, socială și de mediu a unității administrativ-teritoriale și le supune aprobării consiliului local.

h) exercită funcția de ordonator principal de credite;

i) întocmește proiectul bugetului local și contul de încheiere a exercițiului bugetar și le supune spre aprobare consiliului local;

j) inițiază, în condițiile legii, negocieri pentru contractarea de împrumuturi și emiterea de titluri de valoare în numele unității administrativ-teritoriale;

k) verifică, prin compartimentele de specialitate, corecta înregistrare fiscală a contribuabililor la organul fiscal teritorial, atât a sediului social principal, cât și a sediului secundar.

l) coordonează realizarea serviciilor publice de interes local prestate prin intermediul aparatului de specialitate sau prin intermediul organismelor prestatoare de servicii publice

și de utilitate publică de interes local;

m) ia măsuri pentru prevenirea și, după caz, gestionarea situațiilor de urgență;

n) ia măsuri pentru asigurarea inventarierii, evidenței statistice, inspecției și controlului efectuării serviciilor publice de interes local și a bunurilor din patrimoniul public și privat al unității administrativ-teritoriale;

o) numește, sancționează și dispune suspendarea, modificarea și încetarea raporturilor de serviciu sau, după caz, a raporturilor de muncă, în condițiile legii, pentru personalul din cadrul aparatului de specialitate, precum și pentru conducătorii instituțiilor și serviciilor publice de interes local;

p) asigură elaborarea planurilor urbanistice prevăzute de lege, le supune aprobării consiliului local și acționează pentru respectarea prevederilor acestora;

r) emite avizele, acordurile și autorizațiile date în competența sa prin lege și alte acte normative;

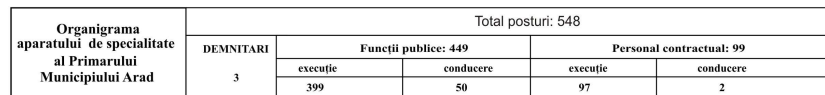
s) asigură realizarea lucrărilor și ia măsurile necesare conformării cu prevederile angajamentelor asumate în procesul de integrare europeană în domeniul protecției mediului și gospodăririi apelor pentru serviciile furnizate cetățenilor.

Pentru exercitarea corespunzătoare a atribuțiilor sale, primarul colaborează cu serviciile publice deconcentrate ale ministerelor și celorlalte organe de specialitate ale administrației publice centrale din unitățile administrativ-teritoriale, precum și cu consiliul județean.

Detalii suplimentare privind domeniul de activitate și atribuțiile autorității publice locale specifice a Municipiului Arad se regăsesc în REGULAMENTUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE a serviciilor de specialitate din cadrul aparatului propriu al Consiliului Local al Municipiului Arad, aprobat prin Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Arad nr. 150 din 30 mai 2006.

- **Structura organizatorica (organigrama si diagrama de relații)**

Anexa nr. 1 la
HCLM Arad
nr. _____ din _____



– **Conducerea și calitatea echipei de conducere**

Conducerea Primăriei Municipiului Arad este formată din:

- dl. Gheorghe Falca - Primar – are la bază studii superioare tehnice și experiență de 9 ani în administrație publică locală
- dl. Levente Bognar - Viceprimar - are la bază studii superioare tehnice și experiență de 17 ani în administrație publică locală. I se subordonează direct Direcția Economică, Biroul Activități Culturale și Sportive, Casa de Cultură a Municipiului, Filarmonica, Teatrul Ioan Slavici, Teatrul de Marionete precum și 2 regii și companii de utilități (SC CTP SA, SC CET SA)
- d-na Pistru-Popa Simona-Geanina - Viceprimar - are la bază studii superioare tehnice. I se subordonează direct Direcția Venituri din cadrul primăriei, precum și 5 regii și companii de utilități (RADM, SC TOP SA, SC RECONS SA, SC G.C. SA și SC SALUBRITATE SA)
- d-na Doina Paul - Secretarul Municipiului Arad

Persoana responsabilă cu difuzarea informațiilor de interes public:
Eliza Barbura - sef Serviciu Relații cu publicul

– **Sistemul informațional-informatic existent**

Întreținerea și exploatarea sistemului informatic existent revine Direcției tehnice a Primăriei prin Serviciul Informatică. Analiza situației actuale a sistemului informatic existent se bazează pe informații interne proprii.

Primăria Municipiului Arad și serviciile publice subordonate Consiliului Local Arad au în momentul de față un anumit grad de informatizare pentru unele funcții, la nivel de compartimente și instituții, fără a dispune însă de un sistem integrat și orientat către furnizarea informațiilor pentru luarea deciziilor.

La nivelul Primăriei Municipiului Arad exista următoarea situație a informatizării, investițiile fiind derulate din fonduri proprii:

Calculatoare si imprimante

În PMA exista un număr de 376 de calculatoare și 203 imprimante, sau asimilate ale acestora. Dintre acestea:

- stații de lucru: 350 bucăți, PIV
- stații grafice: 2 bucăți
- notebook-uri: 24 bucăți
- imprimante: 200 bucăți, laserjet A3 și A4.
- plottere, 3 bucăți.

Servere

- Server Dell Power Edge: 2 bucăți

- Server Fujitsu Siemens Computer: 1 bucata
- Server IBM: 1 bucata, la Directia Fiscala.

Reteaua locala a PMA

Retea locala structurata. De aceasta sunt legate, prin VPN alte 3 locatii ale PMA.

Pentru Directia Fiscala, exista o retea independenta cu doua locatii separate legate, de asemenea prin VPN.

Software

In PMA sunt utilizate urmatoarele aplicatii software:

- o Soft pentru managementul documentelor – aplicatie a firmei SOBIS Sibiu – 350 licente
- o Soft Antivirus Bit Defender – 300 licente
- o In cadrul Directiei Fiscala se utilizeaza aplicatia de taxe si impozite locale – INDECO
- o In cadrul Serviciului de Achizitii Publice, Administrative se utilizeaza soft de evidenta a mijloacelor fixe – aplicatie a firmei Art Soft
- o In cadrul Serviciului Datorie Publica, Salarizare, Analiza economica se utilizeaza soft de salarizare - aplicatie a firmei Art Soft
- o In cadrul Serviciului Reparatii si Intretinere imobile se utilizeaza un soft de devize de lucrari – DocLib

Primăria Municipiului Arad dispune de asemenea de pagina web proprie www.primariaarad.ro.

Sistemul informațional al Primăriei Municipiului Arad este cuprins în MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII și procedurile asociate. În conformitate cu acesta, sistemul informațional existent are la bază diagrame de proces și diagrame de relații funcționale.

Principalele tipuri de relații funcționale sunt:

a. Relații de autoritate ierarhice

Aceste relații includ:

subordonarea Viceprimarului față de Primar;

subordonarea șefilor compartimentelor de specialitate față de Primar și după caz, față de Viceprimar sau față de Secretarul Municipiului ARAD, în limita competențelor stabilite de legislația în vigoare, de către Consiliul Local, precum și a dispozițiilor primarului ;

subordonarea personalului de execuție față de șefii de compartimente de specialitate, după caz.

b. Relații de autoritate funcționale

Se stabilesc prin lege, prin hotărâre a CLMA și/sau prin dispoziția primarului.

c. Relații de cooperare

Se stabilesc în cadrul organizării aplicării actelor normative în domeniul administrației publice locale între compartimentele din cadrul primăriei, dintre acestea și serviciile publice și societățile comerciale de sub autoritatea consiliului local.

d. Relații de reprezentare

În limitele legislației în vigoare și a mandatului acordat de Primar (prin dispoziție), compartimentele sau persoane din cadrul acestora reprezintă Primăria Municipiului ARAD în relațiile cu celelalte structuri ale administrației locale, organisme din țară sau străinătate.

e. Relații de inspecție și control

Se stabilesc între compartimentele specializate de inspecție și control, compartimentele sau personalul mandatat prin dispoziția Primarului și unitățile subordonate CLMA sau persoanele fizice și juridice de pe raza administrativ - teritorială a Municipiului ARAD care desfășoară activități supuse inspecției și controlului, conform competențelor stabilite prin Legea nr. 215/2001 privind administrația publică locală sau prin alte prevederi legale în vigoare.

Sistemul de management al calității aplicat în cadrul Aparatului de Specialitate al Primarului Municipiului ARAD cuprinde patru categorii principale de procese, a căror interacțiune este prezentată în figura Nr.1:

1. Procesele de management
2. Procesele de management al resurselor
3. Procesele de realizare a serviciului
4. Procesele de măsurare, analiza și îmbunătățire

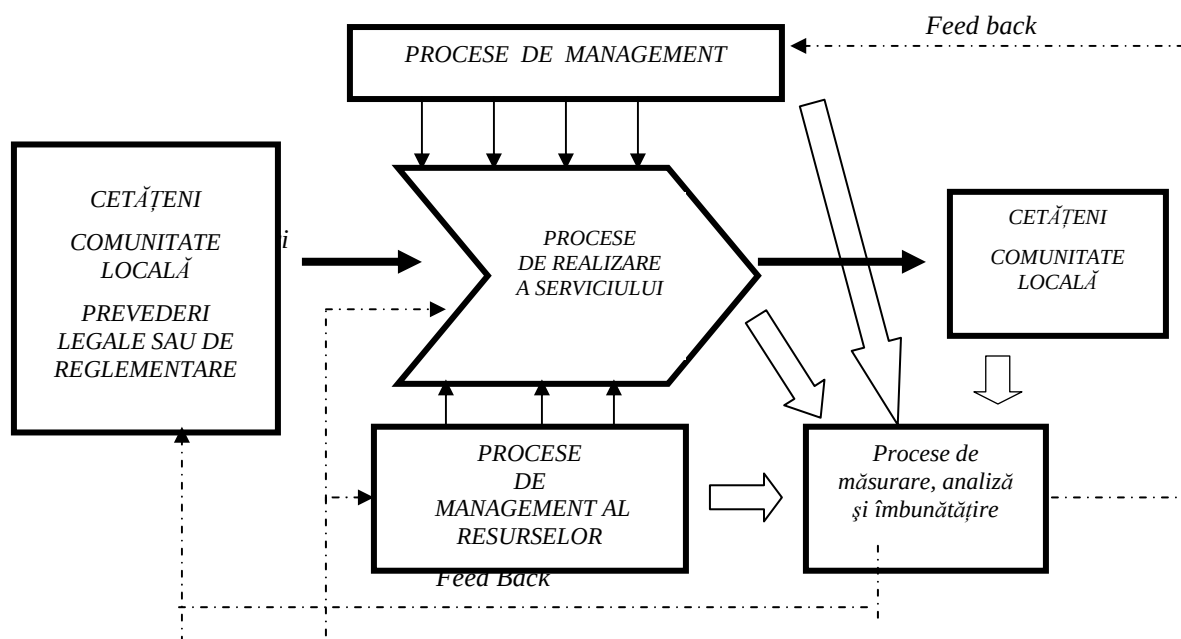


Figura Nr. 1

Prin documentația aferentă fiecărui proces se identifică:

- criteriile și modalitățile de operare și control;
- responsabilitățile;
- interfețele;
- elementele de intrare și ieșire ale proceselor;
- indicatori ai procesului care trebuie monitorizați în scopul asigurării unei funcționări eficiente a acestora;

- documente de referință și înregistrări.

Procesele de management

Aceste procese asigură coordonarea și conducerea celorlalte procese precum și a întregii activități din cadrul Aparatului de Specialitate al Primarului Municipiului ARAD.

Procesele de management cuprind următoarele procese:

- Planificarea SMC
- Comunicarea
- Analiza managementului

În figura Nr. 2 este prezentată interacțiunea dintre procesele de management

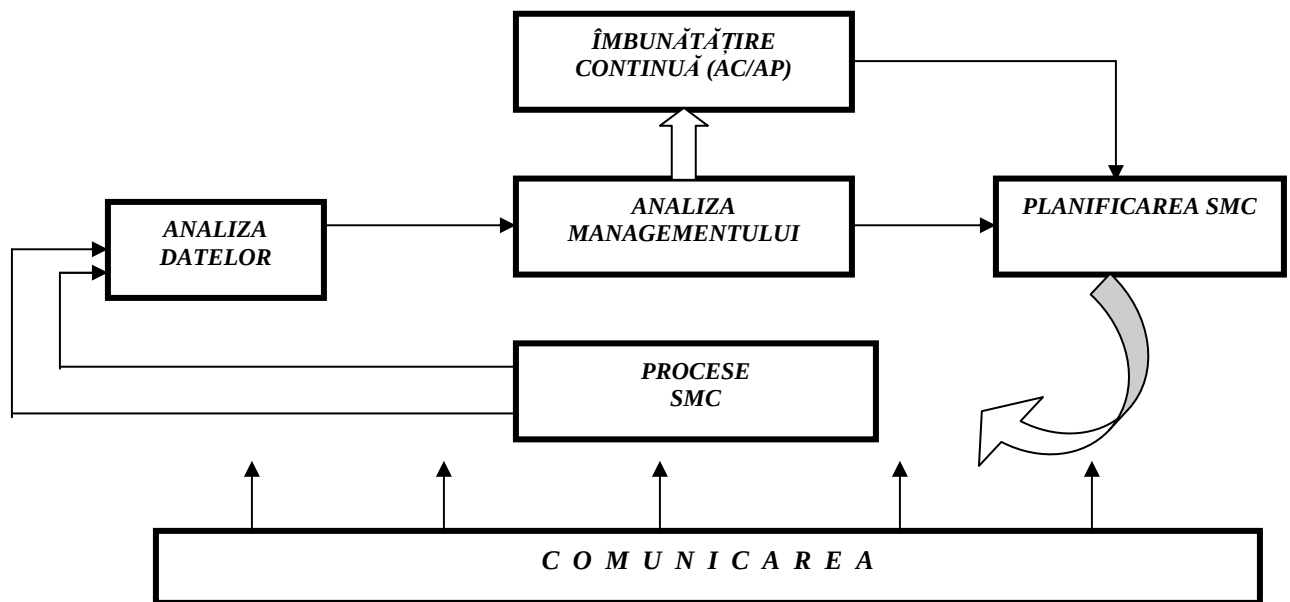
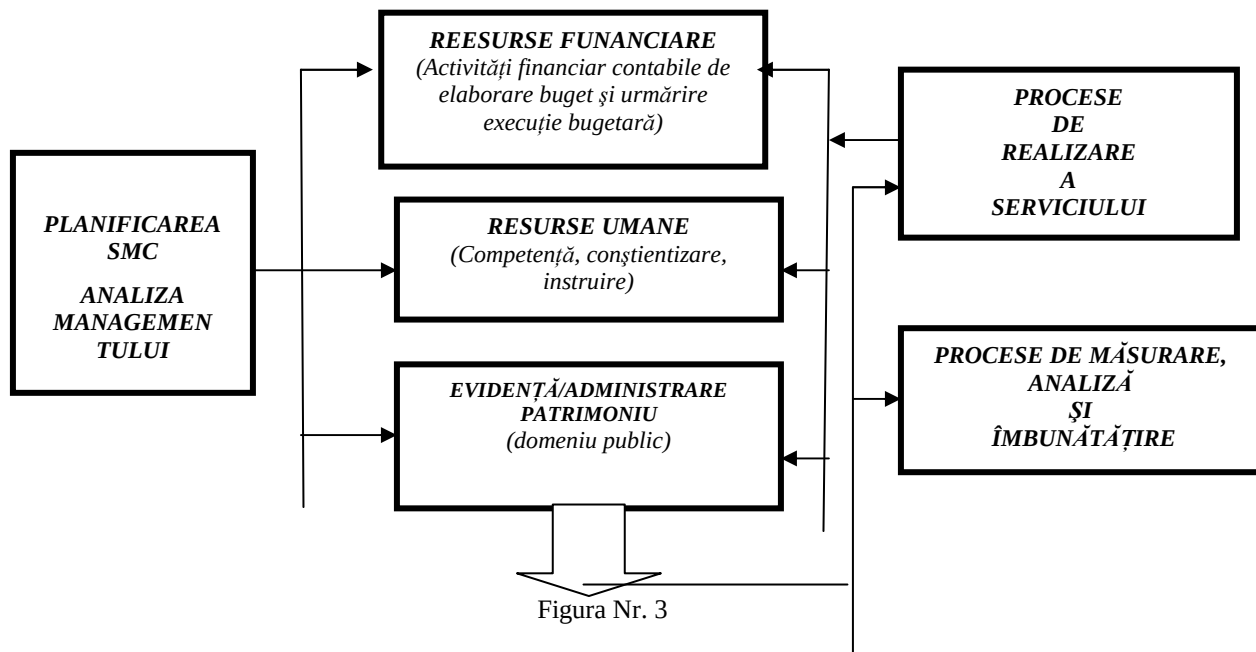


Figura Nr. 2

Procesele de management al resurselor

Prin aceste procese, în cadrul Aparatului de Specialitate al Primarului Municipiului ARAD se identifică, se asigură și se mențin resursele financiare, resursele umane, infrastructura și mediul de lucru, precum și administrarea patrimoniului (domeniul public și privat). Din această categorie fac parte următoarele procese, a căror interacțiune este prezentată în figura Nr.3:

- Resurse financiare-activități financiar contabile, de elaborare buget și urmărire execuție bugetară
- Resurse umane - Competența, conștientizare, instruire
- Administrare patrimoniu – public și privat



Procesele de realizare a serviciului

Din aceasta categorie de procese fac parte următoarele procese a căror interacțiune este prezentată în figura Nr. 4:

1. Procese referitoare la relația cu contribuabilul
2. Elaborarea hotărârilor și emiterea dispozițiilor
3. Investiții
4. Achiziție de produse și servicii
5. Emiterea documentelor solicitate de cetățeni
6. Activități privind urmărirea și încasarea impozitelor, taxelor și a amenzilor
7. Activități de analiză și control (respectarea prevederilor legale și de reglementare)
8. Activități educaționale, de protecția mediului și a populației

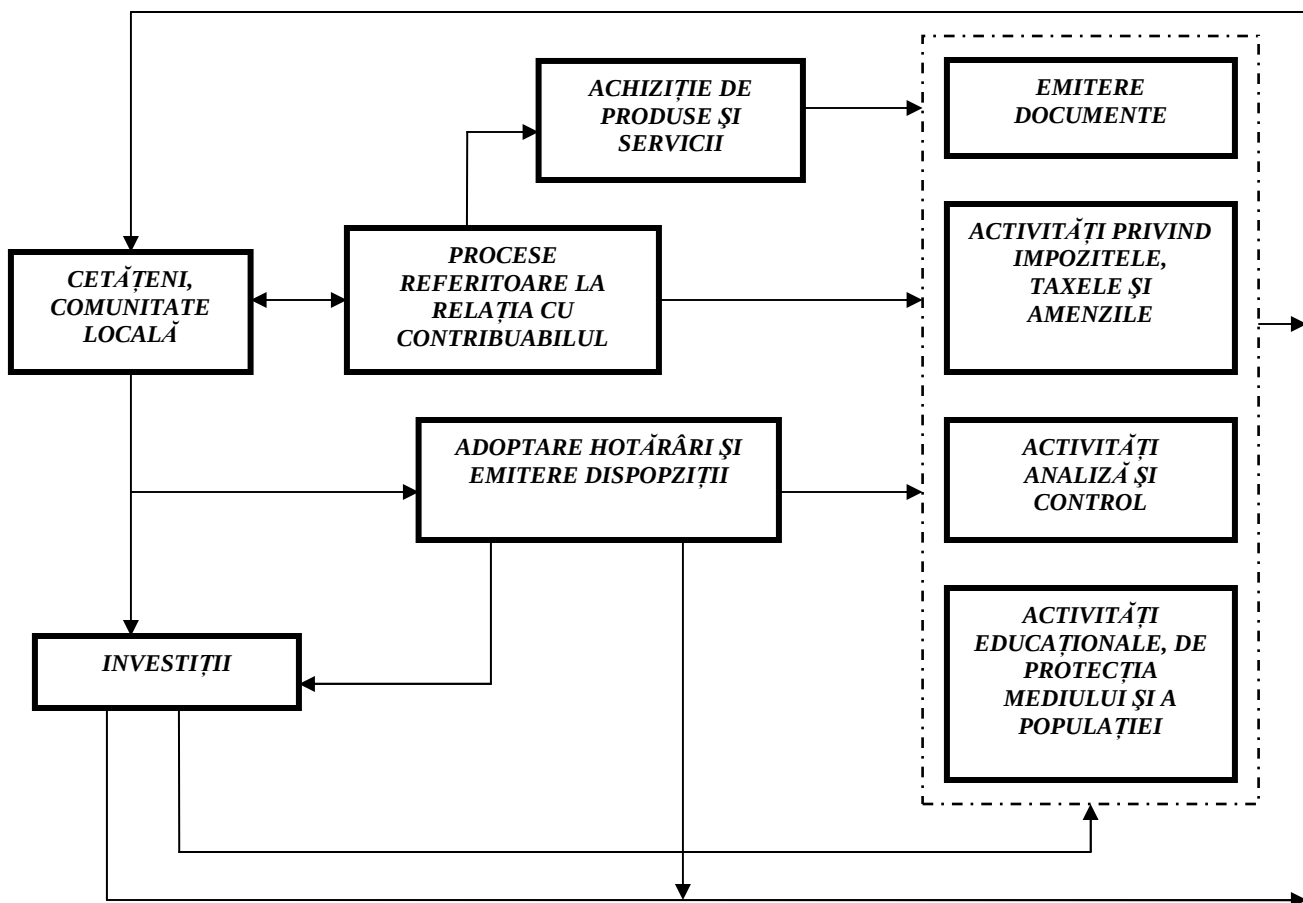


Figura Nr. 4

Procesele de măsurare, analiza și îmbunătățire

Aceste procese asigură efectuarea măsurărilor și monitorizărilor necesare a fi realizate asupra sistemului, serviciului, proceselor și satisfacției cetățenilor în scopul inițierii măsurilor corective, preventive și de îmbunătățire. Interacțiunea dintre aceste procese este prezentată în figura Nr. 5.

Din această categorie fac parte următoarele procese:

- Evaluarea satisfacției clienților
- Audit intern
- Măsurarea și monitorizarea proceselor și serviciului
- Controlul neconformităților
- Analiza datelor și îmbunătățire continuă



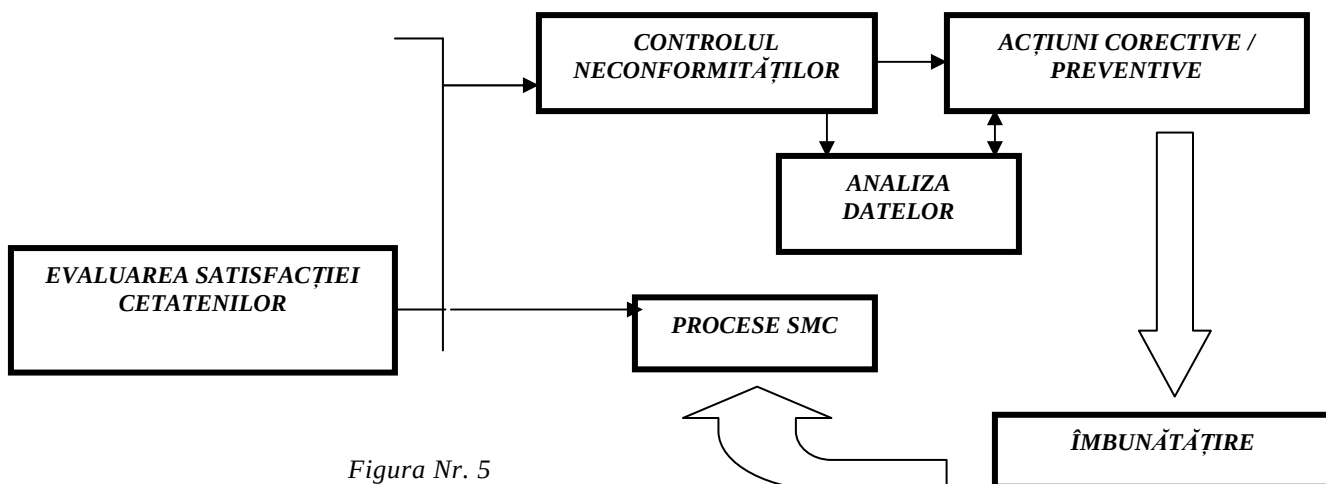


Figura Nr. 5

– **Prezentarea serviciilor oferite și beneficiarii acestora.**

Serviciile oferite de către Primăria Arad sunt cele prevăzute în legea 215/2001 a administrației publice locale (publicată în Monitorul Oficial nr. 204 din 23 aprilie 2001), cu modificările și completările ulterioare. Printre acestea se numără:

- Autorizații – emiterea de avize și autorizații specifice către persoane fizice și juridice
- Servicii privind registrul agricol: înscrieri în Registrul agricol, emitere certificate de producători, adeverințe privind suprafețe de teren deținute
- Direcția Venituri
 - colectare taxe, impozite persoane fizice
 - colectare taxe, impozite persoane juridice
- Serviciul Edilitar: înregistrare/radiere autovehicule
- Relații cu Publicul
- Administrare Patrimoniu: administrare/concesionare/vânzare/cumpărare/ închiriere imobile și terenuri
- Social: asistență socială pentru copii, bătrâni, persoane cu handicap
- Stare Civilă: înregistrare nou-născuți, căsătorii, decese
- Urbanism: autorizarea executării construcțiilor
- Autoritate tutelara, protecție minori: acordarea de alocații familiale, de susținere, de stat
- Protecție Persoane cu dizabilitati: asistență socială la domiciliu
- Fond Locativ: solicitare înscriere ANL, eliberare carte construcție, construcție garaj, etc.
- Evidența Persoanelor Arad: eliberare cărți de identitate, schimbare de domiciliu
- Relații cu Asociațiile de Proprietari
- Parcări
 - Ridicări Auto

- Transporturi, Întreținere și Reparații Căi de Comunicații Terestre
- Cadastru

Beneficiarii acestora sunt persoanele fizice și juridice din Municipiul Arad.

– **Managementul proiectului, personal și instruire**

Pe parcursul acestui proiect, Primaria municipiului Arad a hotarat ca echipa de management al proiectului sa fie desemnata din cadrul institutiei.

Responsabilitatile membrilor echipei de proiect desemnate de Primaria Arad:

Managerul de proiect:

- Supervizarea activitatii firmei selectate sa ofere servicii de consiliere in implementare si coordonarea activitatilor proiectului;
- Conducerea generala a activitatii echipei de proiect in vederea indeplinirii obiectivelor acestuia;
- Coordoneaza, planifica si raspunde de organizarea eficienta a activitatilor aprobate prin proiect;
- Asigura si raspunde pentru corectitudinea, legalitatea, necesitatea si oportunitatea operatiunilor legate de implementarea proiectului;
- Asigura si raspunde pentru buna desfasurare a activitatilor desfasurate si intocmirea documentelor solicitate in cadrul procesului de derulare si implementare a proiectului;
- Asigura pastrarea confidentialitatii activitatilor si a documentelor realizate de membrii echipei de proiect;
- Soluzioneaza problemele care pot apare ca situatii neprevazute, inclusiv prin solicitarea unor amendamente la conditiile contractuale;
- Evalueaza permanent rezultatele implementarii proiectului conform graficului de activitati aprobat si asigura derularea continua si fara probleme a desfasurarii activitatilor;

Asistentul de proiect:

- Asigura premisele de desfasurare eficienta a activitatilor aprobate prin proiect: coordoneaza, planifica si raspunde de organizarea eficienta a acestora;
- Asigura si raspunde pentru buna desfasurare a activitatilor si intocmirea documentelor realizate de echipa de proiect in aria de competenta ;
- Asigura pastrarea confidentialitatii activitatilor si a documentelor realizate de membrii echipei de proiect in aria de competenta;
- Rezolva eficient problemele administrative neprevazute si comunica managerului de proiect despre acele problemele care depasesc nivelul sau decizional;
- Supravegheaza permanent modul de implementare a proiectului conform graficului de activitati aprobat si asigura derularea continua si fara probleme a desfasurarii activitatilor;

- Selecteaza informatiile necesare si redacteaza rapoarte pentru managerul de proiect pentru subiectele solicitate;
- Propune modalitati de imbunatatire a activitatii administrative si asigura aplicarea schimbarilor aprobate de managerul general.
- Analizarea, examinarea, perfectarea, redactarea si vizarea actelor juridice, contractelor, acordurilor si corespondentei juridice in perioada implementarii proiectului;
- Controlul legalitatii actelor incheiate pe parcursul implementarii proiectului;
- Asistarea echipei de proiect in toate demersurile juridice;
- Urmărirea, actualizarile legislatiei legate de proiect si informarea echipei de proiect in legatura cu acestea;
- Propunerea de solutii de corectie in cazul sesizarii unor disfunctionalitati de materie juridica in procesul de implementare a proiectului;
- Pastrareaza legatura cu departamentul contabil, in vederea solutionarii pe cale juridica, a platilor ce nu se efectueaza la timp catre firma angajatoare;
- Pastreaza legatura cu departamentul de resurse umane, in ceea ce priveste problemele juridice legate de personalul angajat;
- Verifica dosarele de licitatii si participarea atunci cand este cazul la acestea, oferind suportul juridic necesar;
- Obținere de diverse avize si autorizatii necesare;
- Asigurarea si raspunderea pentru buna desfasurare a activitatilor juridice in fata Autoritatii contractante, a Organismului Intermediar si a celorlalte organisme de reglementare.

Consilier juridic:

- o persoana cu experienta profesionala, care urmareste desfasurarea in conditii de legalitate a activitatii de achizitii, semnarea, derularea si finalizarea contractelor incheiate in perioada de implementare a proiectului si in limitele bugetare stabilite

Manager financiar:

- Asigura gestionarea conturilor bancare deschise pentru operarea tranzactiilor financiare legate de implementarea proiectului;
- Tine contabilitatea analitica a proiectului, inregistrari contabile separate si transparente ale implementarii proiectului;
- Asigura si raspunde pentru buna desfasurare a activitatilor financiar contabile si intocmirea documentelor specifice pentru efectuarea decontarilor si a rambursarilor cu firmele contractante si cu Autoritatea contractanta si OI;
- Verifica eligibilitatea cheltuielilor trimise spre decontare;
- Propune solutii de corectie in cazul sesizarii unor disfunctionalitati in rularea fondurilor proiectului;

- Asigura organizarea documentatiei si a fisierelor informatice intr-o maniera care sa permita pastrarea lor pe o perioada de cinci ani dupa inchiderea oficiala a POSCCE (2017) si posibilitatea accesarii acestora in conditii optime da catre organismele abilitate sa verifice sau sa realizeze auditul implementarii proiectului.

Inginer IT (doua persoane):

- Realizeaza operatiunile de intretinere si monitorizare hardware;
- Realizeaza operatiunile de intretinere si monitorizare software;
- Realizeaza operatiunile de intretinere si monitorizare echipamente de retea;
- Realizeaza operatiunile de monitorizare loguri echipamente;
- Instalare programe conform proiectului;
- Managementul utilizatorilor la nivel de infrastructura;
- Managementul patch-urilor de securitate;
- Realizeaza documentarea sistemului;
- Depanare hardware si software;
- Asigura asistenta utilizatori, echipa de proiect;
- Realizeaza configurari hardware si software.

Responsabil logistica:

- Asigurarea derularii in bune conditii a parti logistice a procesului de achizitii necesare in cadrul proiectului;
- Asigurarea suportului si consilierii tuturor entitatilor implicate in proiect pentru toate problemele legate de logistica.

Activitatile de management al proiectului sunt:

1. Participarea cu expertii solicitati conform fiselor de post, la implementarea tuturor activitatilor din proiect;
2. Planificarea (pe baza unei ierarhii de obligatii contractuale) pe baza identificarii datelor de livrare si a livrabilelor ;
3. Urmarirea progresului conform planului de proiect si raportarea referitoare la progresul proiectului conform planificarii acestuia;
4. Verificarea rezultatelor conform procedurii de asigurare a calitatii.
5. Corectarea / Optimizarea activitatilor;
6. Asigurarea controlului schimbarilor aprobate in proiect;
7. Elaborarea documentatiei de implementare a proiectului si depunerea acesteia la sediul Organismului Intermediar al programului conform cerintelor contractului de finantare;

8. Elaborarea rapoartelor anuale privind durabilitatea investitiei, timp de 3 ani dupa finalizarea activitatilor proiectului;
9. Elaborarea documentatiei de atribuire si / sau aplicarii procedurii de atribuire a contractelor de achizitie;
10. Redactarea cererilor de rambursare si a rapoartelor de progres;
11. Participarea activa la pregatirea si desfasurarea activitatilor infomative si de publicitate;
12. Mentinerea permanenta a legaturii cu finantatorul sau reprezentantul acestuia;
13. Diseminarea informatiilor necesare tuturor celor implicati in proiect;
14. Sa asigure personalul solicitat conform fiselor de post mentionate mai sus: manager de proiect, asistent de proiect, expert IT, consilier juridic, manager financiar, responsabil logistica .

Monitorizarea echipei de management are ca scop asigurarea faptului ca proiectul se desfasoara conform planificarii din calendarul activitatilor si identificarea potentialelor probleme care ar putea aparea pe parcursul implementarii, propunand solutii de imbunatatire a implementarii.

In cazul aparitiei unor intarzieri in livrare se vor aplica toate corectiile si penalizarile ce se impun

Monitorizarea implementarii proiectului va fi asigurata de catre solicitant printr-o strategie care a mai fost folosita cu succes si in alte proiecte finantate din fonduri europene. Se va folosi metodologia in cascada cu sfera larga de acoperire, care ofera instrumentele si instructiunile pentru realizarea etapelor proiectului.

Avantajele folosirii acestei strategii sunt urmatoarele:

1. Actualizarea cu regularitate a planului de proiect pentru a urmari stadiul realizarii solutiei;
2. Planificarea etapelor si a modului de implementare inainte de inceperea activitatilor;
3. Metoda sistematica de urmarire a revizuirilor planului de proiect si a urmaririi evolutiei propunerii in timp, pana la terminarea lucrarilor;
4. Definirea in mod clar a livrabilelor care trebuiesc predate finantatorului, momentele de referinta in desfasurarea proiectului, pretentii si obiective ale finantatorului;
5. Implicarea totala in analiza si decizia punctelor critice din desfasurarea proiectului;
6. Minimizarea riscurilor de proiect prin derularea fiecarei etape a proiectului, dupa incheierea predecesorilor si indeplinirea conditiilor de trecere la o noua etapa, analiza continua a factorilor de risc implicati si generarea unor variante pentru care se poate opta;
7. Controlul eficient al schimbarilor determinate de derularea proiectului si managementul costurilor;
8. Metode moderne de comunicare intre membrii echipelor implicate in proiect;
9. Facilitarea derularii proiectului fara perturbari in desfasurarea normala a activitatii.

Procedura de monitorizare se va aplica pe toata durata desfasurarii proiectului, printr-o urmarire atenta a tuturor activitatilor si subactivitatilor, astfel:

1. Verificarea stadiului realizarii unei / unor etape fata de planul aprobat al proiectului;
2. Identificarea si analiza cauzelor generatoare de deviatii;
3. Estimarea evolutiei fazelor proiectului;

4. Identificarea si aprobarea masurilor de corectie;

5. Documentare si ajustarea planului de proiect.

În tabelul 1 este detaliată metoda de lucru propusă pentru acest proiect.

Tabelul 1. Metodologia de lucru pentru implementarea proiectului **Sistemul Informatic Integrat pentru Furnizarea de Servicii de E-guvernare al Primariei Municipiului Arad**

Luna 1	Monitorizarea derularii procesului de intocmire a documentatiilor de achizitie si de publicare pe www.e-licitatie.ro .
Luna 2	Evaluarea rezultatelor obtinute in urma comunicatului de presa lansat; Monitorizarea derularii procesului de intocmire a documentatiilor de achizitie si de publicare pe www.e-licitatie.ro .
Luna 3	Monitorizarea derularii procesului de achizitie publica si monitorizarea semnarii contractelor; Prima intalnire a echipei pentru discutarea planului de lucru; Verificarea si transmiterea catre OI a primului raport de progres Prima intalnire a echipei de proiect pentru analiza etapelor realizate si a etapelor urmatoare.
Luna 4	Monitorizarea derularii procesului de achizitie publica si monitorizarea semnarii contractelor; Monitorizarea derularii procesului de implementare a Sistemului Informatic Integrat de e-Guvernare – initierea implementarii: Comunicarea electronica – baza SIIG – proiect pilot Monitorizarea realizarii instruirii A II a intalnire a echipei de proiect pentru analiza etapelor realizate si a etapelor urmatoare.
Luna 5	Monitorizarea derularii procesului de achizitie publica si monitorizarea semnarii contractelor; Monitorizarea receptiei partiale conform etapei „Receptia si instalarea echipamentelor hardware si software”; Monitorizarea derularii procesului de implementare a Sistemului Informatic Integrat de e-Guvernare Monitorizarea realizarii instruirii Validarea si transmiterea catre OI a dosarului de rambursare nr.1. A III a intalnire a echipei de proiect pentru analiza etapelor realizate si a etapelor urmatoare.

Luna 6	Monitorizarea finalizarii etapei „Receptia si instalarea echipamentelor hardware”. Monitorizarea derularii procesului de implementare a Sistemului Informatic Integrat de e-Guvernare A IV a intalnire a echipei de proiect pentru analiza etapelor realizate si a etapelor urmatoare. Verificarea si transmiterea catre OI a celui de-al doilea raport de progres. Validarea si transmiterea catre OI a dosarului de rambursare nr.2.
Luna 7	Monitorizarea derularii procesului de implementare a Sistemului Informatic Integrat de e-Guvernare A V a intalnire a echipei de proiect pentru analiza etapelor realizate si a etapelor urmatoare.
Luna 8	A VI a intalnire a echipei de proiect pentru analiza etapelor realizate si a etapelor urmatoare. Monitorizarea derularii procesului de implementare a Sistemului Informatic Integrat de e-Guvernare Validarea si transmiterea catre OI a dosarului de rambursare nr.3
Luna 9	Monitorizarea derularii procesului de implementare a Sistemului Informatic Integrat de e-Guvernare A VII a intalnire a echipei de proiect pentru analiza etapelor realizate si a etapelor urmatoare. Verificarea si transmiterea catre OI a celui de-al treilea raport de progres.
Luna 10	Monitorizarea derularii procesului de implementare a Sistemului Informatic Integrat de e-Guvernare A VIII intalnire a echipei de proiect pentru analiza etapelor realizate si a etapelor urmatoare.
Luna 11	A IX a intalnire a echipei de proiect pentru analiza etapelor realizate si a etapelor urmatoare. Monitorizarea derularii procesului de implementare a Sistemului Informatic Integrat de e-Guvernare
Luna 12	A X a intalnire a echipei de proiect pentru analiza etapelor realizate si a etapelor urmatoare.

	Monitorizarea derularii procesului de implementare a Sistemului Informatic Integrat de e-Guvernare Verificarea si transmiterea catre OI a celui de-al patrulea raport de progres.
Luna 13	Monitorizarea derularii procesului de implementare a Sistemului Informatic Integrat de e-Guvernare Monitorizarea realizarii instruirii. A XI a intalnire a echipei de proiect pentru analiza etapelor realizate si a etapelor urmatoare.
Luna 14	Monitorizarea derularii procesului de implementare a Sistemului Informatic Integrat de e-Guvernare Monitorizarea realizarii instruirii. A XII a intalnire a echipei de proiect pentru analiza etapelor realizate si a etapelor urmatoare.
Luna 15	Monitorizarea derularii procesului de implementare a Sistemului Informatic Integrat de e-Guvernare Monitorizarea realizarii instruirii. A XIII a intalnire a echipei de proiect pentru analiza etapelor realizate si a etapelor urmatoare Verificarea si transmiterea catre OI a celui de-al cincilea raport de progres. Validarea si transmiterea catre OI a dosarului de rambursare nr.4.
Luna 16	Monitorizarea derularii procesului de implementare a Sistemului Informatic Integrat de e-Guvernare A XII a intalnire a echipei de proiect pentru analiza proiectului si a urmatoarelor activitati in curs de finalizare;
Luna 17	Monitorizarea derularii procesului de implementare a Sistemului Informatic Integrat de e-Guvernare A XIII a intalnire a echipei de proiect pentru analiza proiectului si a urmatoarelor activitati in curs de finalizare
Luna 18	Monitorizarea derularii procesului de implementare a Sistemului Informatic Integrat de e-Guvernare A XIV a intalnire a echipei de proiect pentru analiza proiectului si a urmatoarelor activitati in curs de finalizare Verificarea si transmiterea catre OI a celui de-al saselea raport de progres. Validarea si transmiterea catre OI a dosarului de rambursare nr.5.

Luna 19	Monitorizarea activitatii de informare si publicitate Darea in exploatare a solutiei realizate Monitorizarea derularii procesului de implementare a Sistemului Informatic Integrat de e-Guvernare A XV a intalnire a echipei de proiect pentru analiza proiectului si a urmatoarelor activitati in curs de finalizare
Luna 20	Monitorizarea activitatii de informare si publicitate A XVI a intalnire a echipei de proiect pentru analiza proiectului si a urmatoarelor activitati in curs de finalizare Evaluarea finala a activitatii de informare si publicitate asupra proiectului Validarea si transmiterea catre OI a dosarului de rambursare nr.6.

Procedura de verificare/ supervizare a activitatii echipei de proiect aplicabila in cadrul organizatiei solicitantului:

- Echipa de proiect va fi supervizata in permanenta de catre managerul de proiect al solicitantului.
- Acesta va avea autoritatea de a decide asupra modului in care toate resursele (umane si materiale) ale proiectului sunt folosite (atat cele alocate in intregime proiectului cat si cele care sunt alocate proiectului pe o perioada limitata de timp).

Monitorizarea echipei proiectului va fi efectuata prin observatie directa, evaluare personala, luand in considerare formularele de activitate, intalnirile de lucru ale echipei si rapoartele de activitate intocmite de seful de echipa pentru fiecare membru al echipei de proiect. Serviciile de instruire vor fi parte integranta din contractul incheiat cu furnizorul SiieG, deoarece acesta este cel mai in masura sa ofere pregatire cunoscand foarte bine aplicatia. In cadrul acestui proiect vor fi instruite 83 de persoane, angajati ai Primariei Arad. Dintre acestia, 80 vor face cursuri de instruire pentru utilizarea sistemului, iar restul de 3 persoane, vor face cursuri de instruire pentru administrarea sistemului informatic.

Prezentam in continuare un rezumat al metodei de instruire a personalului:

1. Instruirea se face cu instructori pentru fiecare modul in parte, pe baza planului de instruire care va mentiona in principal modulul, datele calendaristice de instruire, functiile care vor fi instruite si de asemenea cursantii care vor participa;
2. Planul de instruire se va intocmi impreuna cu utilizatorii cheie pe module;
3. Pentru fiecare sesiune de instruire se va intocmi o fisa de instruire care va contine agenda (functiile) de instruire si participantii la instruire;
4. Fisa de instruire se va completa pe baza Planului de Instruire pentru fiecare departament in parte;
5. Instruirea se va face pe baza unui manual de training, fiecare participant va primi un manual de training pentru fiecare modul pentru care sunt instruiti;
6. Fisa de instruire va fi semnata de catre beneficiar (cursanti) si furnizor (instructor);

7. Fiecare sesiune de instruire va contine si o parte de efectuare exercitiu;
8. Exercițiile care vor fi efectuate de catre cursanti se vor efectua pe o baza specifica de instruire care va urmări înregistrarea în regim de simulare de documente reale ale beneficiarului;
9. La sfîrsitul instruirii se va face o testare/verificare a participantilor de catre instructor dupa un Plan de verificare/testare, care va fi semnat de fiecare participant în parte.

Ca organizare si logistica mentionam urmatoarele aspecte:

1. Instruirea poate avea loc la sediul furnizorului sau la sediul beneficiarului, maxim cite 6 ore/zi, cu 1 ora de pauza la prinz si pauze între lectii;
2. Instruirea se va desfasura în spatiu amenajat pentru curs, cu videoproiector si statii de lucru de testare pentru utilizatori.

2. Descrierea investiției

a) Situația actuală, necesitatea și oportunitatea promovării investiției

În afara aparatului administrativ propriu al Primăriei, descris la capitolul anterior, din sistemul administrației locale a municipiului Arad fac parte și: 3 Grădinite, 4 Colegii Naționale, 8 Grupuri Scolare Industriale, 5 Licee, 1 Școală Postliceală Sanitară, Inspectoratul Școlar, Direcția de dezvoltare și Asistența Comunitară (Centrul de îngrijire persoane vârstnice, Cantina municipală, Casa Izvor), Centrul de Transfuzie Sanguină, Spitalul Clinic Municipal, Casa de Cultură, Filarmonica, 2 Teatre, care reprezintă servicii publice sau instituții de sub autoritatea Consiliului Local. Informațiile furnizate de aceste instituții, organisme și organizații în momentul de față nu sunt cuprinse în sistemul informatic al Primăriei.

La nivelul Primăriei Municipiului Arad a fost implementat și certificat un sistem de management al calității în conformitate cu standardul ISO 9001. Cu această ocazie a fost pus la punct sistemul de procese și proceduri al instituției. Sistemul de management actual este clar definit și se pretează informatizării integrale.

Primăria Municipiului Arad și serviciile publice subordonate Consiliului Local Arad au în momentul de față un anumit grad de informatizare pentru unele funcții, la nivel de compartimente și instituții, fără a dispune însă de un sistem orientat către furnizarea informațiilor pentru luarea deciziilor sau de aplicații electronice de e-guvernare cu nivel de sofisticare minim 3 în folosul cetățenilor:

Tabelul 2. Servicii de e-guvernare oferite în momentul de față de Primăria Municipiului Arad

Serviciu	Nivel de sofisticare
Prezentarea orașului, instituției Primăriei și a	2

Consiliul Local, alte informatii publice	
Acte si formulare	2
Taxe online	4

O analiză internă pentru întreg anul 2008 a activității administrației Municipiului Arad relevă următoarele aspecte:

- numărul de documente înregistrate în registratura Serviciului relații cu publicul, ca tip document INTRARE, respectiv documente pentru care administrația trebuie să formuleze un răspuns este de 49000
- numărul de documente înregistrate în aplicația informatică, tip document INTERN sau IEȘIRE (nu sunt incluse documentele emise de instituție ca răspuns la documentele tip INTRARE) este de 26076
- Peste 90% din solicitări sunt depuse de cetățeni direct la registratura, sub 1% pe e-mail și în jur de 8% prin posta.
- Din totalul de documente intrate, aproximativ 90 % au fost rezolvate în termenul legal, restul fiind rezolvate cu depășirea termenului legal. Se înregistrează un procent de 0,5% - documente expirate și nerezolvate

Având în vedere cele prezentate mai sus, se observă cu ușurință faptul că administrația publică a municipiului Arad se confruntă cu un volum mare de activitate, iar procedurile de lucru și efortul depus de operatorul uman pot fi simplificate prin extinderea sistemului informatic, respectiv prin dezvoltarea sistemului de e-guvernare.

Necesitatea

Informatizarea administrației publice reprezintă o condiție primordială dezvoltării economice și sociale la nivelul întregii societăți. Promovarea și implementarea tehnologiilor informatice la nivelul instituțiilor publice vor alina economia națională la standardele internaționale. Economia internațională este bazată pe cunoaștere și mijloace electronice, iar neutilizarea acestora, va deveni o frână în calea progresului și dezvoltării unei națiuni. Promovarea unui tip modern de administrație, bazat de tehnica și cunoaștere, va avea rezultate importante la nivelul întregii societăți, va schimba mentalități și va modela un alt fel de cultură organizațională.

Modernizarea administrației publice presupune desfășurarea unui proces de reînnoire la nivelul acesteia, ceea ce va avea drept rezultat trecerea de la formula clasică creion-hartie la o tehnologie orientată spre gestionarea electronică a informațiilor specifice administrației și furnizarea de servicii electronice către cetățeni.

Investiția apare drept necesară prin prisma obiectivelor urmărite și anume: eficientizarea relațiilor cu contribuabilul, intensificarea și îmbunătățirea comunicării în cadrul administrației publice și eficientizarea activităților din cadrul primăriei.

Eficientizarea relațiilor cu contribuabilul presupune oferirea de informații în timp util, fără a fi necesară deplasarea contribuabilului la sediul administrației, reducerea timpului de soluționare a diverselor cereri depuse pe suport hârtie sau on-line, posibilitatea de a realiza tranzacții electronice complete. Realizarea serviciilor electronice de e-guvernare trebuie să se bazeze pe un sistem puternic de e-administrație ce conține toate datele, le analizează și le distribuie factorilor de decizie. Astfel, prin implementarea corelativă a unei aplicații ce va culege și utiliza toate informațiile în mod coerent, accesul electronic la informație se va realiza mai sigur și mai prompt, iar informațiile distribuite vor fi reale. Altfel serviciile de e-guvernare implementate fără o bază stabilă de date, coerentă, nu sunt fezabile. Furnizarea de servicii publice electronice va fi de real folos mediului de afaceri și competitivității sale, la creșterea economică și a locurilor de muncă cu valoare adăugată mai mare, la îmbunătățirea mediului social și a coeziunii sociale. Îmbunătățirea comunicației în cadrul administrației publice se va materializa prin posibilitatea sistemului de a genera rapoarte, posibilitatea de accesare a anumitor date din sistem prin intermediul propriilor aplicații și posibilitatea de interconectare a sistemelor.

Oportunitatea

Oportunitatea apare pe fondul în care în cadrul Programului Operațional Sectorial „Creșterea Competitivității Economice” 2007-2013, Axa III „Tehnologia Informației și Comunicațiilor pentru sectoarele privat și public” s-a lansat un apel pentru propuneri de proiecte pentru Domeniul Major de Intervenție 2 „Dezvoltarea și creșterea eficienței serviciilor publice electronice”, Operațiunea 1 **„Susținerea implementării de soluții de e-guvernare și asigurarea conexiunii la broadband, acolo unde este necesar”**- operațiune ale cărei obiective corespund celor urmărite prin realizarea investiției.

Proiectul se bucură de o bună susținere la nivelul factorilor de decizie locali întrucât promovează o mai bună relație între cetățean și administrație publică locală, contribuie la reducerea cheltuielilor curente ale Primăriei Municipiului Arad și totodată crește nivelul transparenței instituției contribuind la o mai bună respectare a prevederilor legale în vigoare privind liberul acces la informațiile de interes public și transparența decizională în administrația publică.

Totodată, prezentul proiect va permite evoluția Primăriei Municipiului Arad către o instituție publică modernă, care respectă cerințele UE legate de alinierea la serviciile publice electronice on line.

b) Scenariile tehnico-economice (minim 2) prin care obiectivele proiectului de investiții pot fi atinse și avantajele scenariului ales

Plecând de la obiectivul principal de îmbunătățire a relației cetățean-administrație publică locală au fost definite următoarele 2 scenarii:

Scenariul 1: Acest scenariu se bazează pe un concept de dezvoltarea serviciilor administrației publice locale a Municipiului Arad printr-o relație față în față între cetățean și angajatul Primăriei

Această alternativă este costisitoare întrucât necesită investiția în:

- spații
- infrastructură fizică (mobilier, etc)

precum și

- un număr mare de angajați.

Experiența acumulată până în acest moment prin utilizarea acestui mod de lucru a dovedit faptul că cetățenii și contribuabilii, în general, nu sunt mulțumiți de timpul de rezolvare a cererilor lor, de modul în care sunt nevoiți să acceseze informațiile care îi interesează, de imposibilitatea urmăririi stadiului în care se afla solicitările și dosarele depuse, de perioada de așteptare în condiții nu întotdeauna civilizate pentru a depune acte și diverse documente, de timpul pe care trebuie să-l acorde pentru a se deplasa la Primărie și pentru a li se prelua cererile, a-și plăti taxele și impozitele, etc.

Presupunând că spațiul există, se estimează că, pentru a aduce o îmbunătățire reală a serviciilor Primăriei Municipiului Arad este necesară angajarea a aprox. 34 de noi funcționari (calculul este detaliat în cadrul analizei cost-beneficii).

Crearea a 34 de noi locuri de muncă implică o investiție inițială de 68.000 Euro în tehnică de calcul și mobilier și încă 68.000 Euro în software general și specializat, rezultând o investiție inițială de aprox. 136.000 Euro.

Cheltuielile operaționale lunare implicate de această creștere se ridică la:

- Salariu Mediu Brut = 480 Eur pe persoană
- Contribuții sociale (30%) = 140 Eur pe persoană
- Cheltuieli de regie 33% (utilități, personal administrativ și de conducere, telefon + internet, consumabile de birou, etc.) = 160 Eur. pe persoană

Rezultă un cost operațional de $(480 \text{ Eur} + 140 \text{ Eur} + 160 \text{ Eur}) \times 34 \text{ persoane} = 26.520 \text{ Euro}$ pe lună, respectiv 318.240 Euro pe an.

Acești bani ar trebui alocați integral de la Bugetul local.

Scenariul 2: Acest scenariu se bazează pe un concept de dezvoltarea serviciilor administrației publice locale a Municipiului Arad prin investiția în servicii de e-guvernare. Primăria Municipiului Arad își propune ca informațiile și datele procesate să fie unitare, unice și să fie gestionate integrat - eliminându-se paralelismul sau gestionarea simultană a aceluiași set de date sau informații de către compartimente sau instituții diferite. La nivel practic, atingerea acestui obiectiv va însemna utilizarea unui model logic de date unic. În acest fel vor fi eliminate și neconcordanțele între seturile de date gestionate de compartimente diferite, întârzierea în soluționarea problemelor datorită necesității transferului de date și informații de la un compartiment la altul. Ca efect vizibil imediat pentru public, se va elimina practica curentă prin care cetățeanul este cel care trebuie să joace rolul de intermediar în transferul de informații dintre compartimente în cadrul Primăriei.

Pentru toate acele servicii care se pretează a fi livrate în format electronic – în principal cele care se bazează pe furnizarea unei informații, sau pe primirea unor documente din partea publicului sau transmiterea unor documente către acesta – Primăria Arad își propune ca obiectiv să le facă disponibile și în format electronic, furnizând serviciile electronice prevazute în prezentul Studiu.

Administrația locală din Municipiul Arad este în același timp consumatoare și furnizoare de informații în relația cu alte administrații locale sau cu instituții ale administrației centrale.

Valoarea investiției inițiale pentru realizarea scenariului 2 se ridică la aprox. 1.300.000 Euro, iar costurile lunare de întreținere se ridică la aprox. 9.000 Euro.

Pentru atingerea obiectivului propus se consideră optim scenariul nr. 2 întrucât prezintă următoarele avantaje:

- îmbunătățește relația administrație locală – cetățean în Municipiul Arad
- eficientizează activitatea administrației publice locale a Municipiului Arad
- contribuie la atingerea obiectivelor guvernamentale de realizare a societății informaționale în România
- investiția inițială, deși mai mare, poate fi realizată din alte fonduri decât cele ale bugetului local, iar costurile de exploatare sunt mult mai mici asigurând recuperarea investiției în aproximativ 3 ani.

c) Descrierea funcțională și tehnologică, după caz

Proiectarea sistemului informatic integrat pentru furnizarea de servicii de e-guvernare al Primăriei Municipiului Arad s-a realizat pornind de la prevederile legii Nr. 161 din 19 aprilie 2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției.

În conformitate cu art. 12 au fost identificate următoarele servicii publice de bază ce pot fi furnizate prin intermediul mijloacelor publice electronice moderne de către Primăria Municipiului Arad, numerotarea fiind cea din lege:

c) servicii privind obținerea de autorizații sau certificate, precum: completarea cererilor pentru obținerea certificatelor de urbanism, obținerea autorizațiilor de construcție sau de desființare, completarea și transmiterea electronică a documentelor necesare eliberării autorizațiilor și certificatelor, efectuarea de plăți prin intermediul mijloacelor electronice de plată, programarea în vederea eliberării autorizațiilor sau a certificatelor;

e) servicii privind obținerea de permise legate de mediu, precum: completarea cererilor pentru obținerea permiselor legate de mediu, efectuarea de plăți prin intermediul mijloacelor electronice de plată;

f) servicii privind achizițiile publice efectuate prin mijloace electronice, inclusiv efectuarea de plăți prin mijloace electronice de plată;

h) servicii în legătură cu evidența informatizată a persoanei, precum: completarea cererilor de eliberare a pasapoartelor, cărților de identitate și a permiselor de conducere, notificarea schimbării domiciliului sau reședinței, transmiterea electronică a documentelor, efectuarea de plăți prin intermediul mijloacelor

electronice de plată, programarea în vederea eliberării unor astfel de documente, declararea furtului sau pierderii unor astfel de documente, urmărirea soluționării reclamațiilor, publicarea listelor de documente pierdute;

i) servicii în legătură cu înregistrarea vehiculelor auto, precum: notificarea cu privire la achiziționarea unui nou vehicul, rezervarea opțională a numărului de înmatriculare, completarea formularelor necesare în vederea înmatriculării, programarea în vederea înmatriculării și prezentării documentelor doveditoare;

j) servicii de sănătate publică, precum: informații interactive cu privire la disponibilitatea serviciilor din unități medicale, efectuarea de programări pentru servicii medicale, efectuarea de plăți pentru serviciile medicale prin intermediul mijloacelor electronice de plată;

k) servicii privind accesul la biblioteci publice, precum: consultarea cataloagelor, întocmirea catalogului național virtual, consultarea de cărți sau publicații în format electronic;

Pentru aceste servicii au fost identificate 5 niveluri de sofisticare posibile, după cum urmează:

1. postarea informațiilor online;
2. interacțiune unidirecțională: existența formularelor online pentru a fi descărcate;
3. interacțiune bi-direcțională: posibilitatea de a transmite online formulare completate;
4. tranzacții electronice complete, inclusiv livrarea și/sau plata;
5. personalizarea și pro-activitatea - reflectă gradul în care serviciile disponibile online răspund necesităților utilizatorilor. Cel de-al cincilea nivel de sofisticare introduce 2 noi concepte:
 - a. ideea de livrare pro-activă a serviciilor, în sensul că administrația realizează acțiuni în scopul îmbunătățirii calității serviciilor furnizate și a atitudinii față de utilizator. Exemple de proactivitate: atenționarea utilizatorilor asupra unor măsuri pe care aceștia trebuie să le ia, pre-completarea unor câmpuri ale formularelor cu date deja existente în bazele de date ale administrației;
 - b. ideea de livrare automată a serviciului: autoritățile publice efectuează în mod automat anumite servicii ce reprezintă drepturi sociale sau economice ale cetățenilor/mediului de afaceri, fără ca acesta să solicite acest lucru.

În conformitate cu cele prezentate mai sus, în urma implementării prezentului proiect se dorește obținerea serviciilor suplimentare de e-guvernare prezentate în tabelul 3.

Tabelul 3. Servicii suplimentare de e-guvernare rezultate în urma implementării proiectului

Serviciu	Nivel de sofisticare
Portalul Primăriei	3
Serviciul de comunicare eficientă a cetățenilor cu Primăria	4
Serviciul asistat de comunicare eficientă a cetățenilor cu PMA prin telefon,	4

conectat prin SIeG cu alte cai de comunicare	
Serviciul de procesare online a cererilor	5
Serviciul de reclamatii	5

În proiectarea serviciilor de e-guvernare realizate în urma implementării prezentului proiect și menționate în tabelul 3 se pornește de la prevederile Manualului calității referitoare la relația cu clienții, comunicare și analizele de management.

Prevederi specifice referitoare la relația cu clienții

Clienții serviciilor de administrație publică locală realizate în cadrul Aparatului de Specialitate al Primarului Municipiului ARAD sunt membrii comunității locale și anume: cetățeni, persoane juridice, agenți economici, instituții publice, mass-media sau orice alt beneficiar al serviciilor executate în cadrul Aparatului de Specialitate al Primarului Municipiului ARAD. Prin sistemul de management al calității proiectat și aplicat în cadrul Aparatului de Specialitate al Primarului Municipiului ARAD se urmărește ca problemele, cerințele și necesitățile clienților referitoare la serviciile de administrație publică locală să fie înțelese și îndeplinite în scopul creșterii satisfacției acestora.

Avându-se în vedere faptul că Primăria Municipiului ARAD este instituția responsabilă de soluționarea problemelor colectivității locale, "Orientarea către client" este principiul de bază luat în considerare la proiectarea sistemului de management al calității, iar îndeplinirea cerințelor clienților în condițiile respectării cerințelor legale și de reglementare este principalul obiectiv.

Prin "Procesele referitoare la relația cu clientul" (descrise în subcap. 7.2 și procedura generală operațională POG – 7.2) se reglementează modul de preluare a solicitărilor de la clienți precum și modul de tratare a petițiilor (sesizări, reclamații, contestații). Informațiile de la clienți sunt comunicate compartimentelor de specialitate responsabile pentru a fi procesate și soluționate. În vederea creșterii eficacității procesului de preluare a solicitărilor clienților în cadrul Aparatului de Specialitate al Primarului Municipiului ARAD s-au stabilit modalități și căi de comunicare suplimentare, cum ar fi: transmiterea informațiilor prin posta electronică, puncte de informare - documentare, sistemul de audiențe, sistemul de colaborare cu mass-media, etc. De asemenea, prin compartimentele existente se asigură liberul acces la informațiile de interes public, precum și o transparență totală a Aparatului de Specialitate al Primarului Municipiului ARAD privind Dispozițiile Primarului și Hotărârile CLMA, propuse sau aflate în discuție, și cele emise. Aceste măsuri au rolul de a crește satisfacția clientului prin oferirea tuturor informațiilor necesare și prin crearea posibilității de a participa "activ" la activitatea decizională.

Prin procesul "Evaluarea satisfacției clienților" (descriș în subcap. 8.2.1 și procedura generală operațională POG – 8.2.1.) sunt culese și ulterior prelucrate informațiile de feed-back primite de la clienți, identificându-se astfel necesitățile și așteptările viitoare ale clienților precum și percepția acestora referitor la modul în care au fost îndeplinite cerințele.

Prevederi specifice referitoare la comunicare

Procesul de comunicare din cadrul Primăriei Municipiului ARAD are două aspecte: comunicarea internă și comunicarea externă. Responsabilii acestui proces sunt Reprezentantul managementului pentru procesul de comunicare internă, și coordonatorii diferitelor compartimente din cadrul aparatului propriu de specialitate pentru comunicarea externă cu clienții: cetățenii, comunitatea, mass-media, etc.

Comunicarea internă

Căile de comunicare stabilite intern acoperă transmiterea informațiilor de la conducere către executanți (comunicarea de sus în jos), de la executanți spre conducere (comunicarea de jos în sus) precum și comunicarea între diferite funcții organizatorice situate pe aceleași nivele organizatorice (comunicarea pe orizontală).

În principal, procesul de comunicare internă se realizează prin:

- transmiterea de informații verbale cu ocazia unor întâlniri, analize, ședințe, instruirii de informare organizate de conducere sau de șefii compartimentelor de specialitate. Acest mod de comunicare realizează, în principal, comunicarea de sus în jos și pe orizontală, dar ori de câte ori este cazul li se pot aduce la cunoștința șefilor ierarhici orice probleme sau aspecte semnificative care influențează activitățile realizate și/sau calitatea serviciilor. De asemenea, se pot discuta propuneri de îmbunătățire a proceselor și eficacității acestora.

- transmiterea/difuzarea de documente scrise prin care se stabilesc reguli de execuție a anumitor procese/activități. Exemple de documente difuzate care conțin astfel de informații sunt: Manualul Managementului Calității și procedurile asociate, documente legale și de reglementare, documente de proveniență externă, note interne, dispoziții, hotărâri, fișe post sau alte documente de reglementare. Această modalitate de comunicare este în general utilizată pentru comunicarea de sus în jos și pe orizontală. Transmiterea de documentație scrisă se poate face atât pe suport hârtie cât și în sistemul informatic.

- transmiterea de solicitări, raportări, înregistrări rezultate în urma desfășurării activităților / proceselor, registre, propuneri scrise sau verbale ale personalului către conducere sau către șefii ierarhici prin care se realizează comunicarea de jos în sus. Transmiterea acestor tipuri de documente se poate face atât pe suport hârtie cât și în sistemul informatic.

Șefii compartimentelor de specialitate au responsabilitatea de a face cunoscute personalului din subordine căile de comunicare stabilite în cadrul Aparatului de Specialitate al Primarului.

Modalitățile de transmitere și difuzare a diferitelor rapoarte și înregistrări emise de către anumite funcții din cadrul Aparatului de Specialitate al Primarului sunt reglementate prin documentele SMC (manual și proceduri asociate) în care acestea sunt referite.

Comunicarea externă

Comunicarea externă asigură transmiterea informațiilor între Primăria Municipiului ARAD și:

- cetățeni;
- serviciile și instituțiile publice, societățile comerciale aflate în subordinea CLMR;
- alte structuri ale administrației locale;
- organisme și organizații neguvernamentale din țară și străinătate;
- structuri ale administrației locale din străinătate;
- mass-media;
- furnizori/prestatori/executanți.

În general, comunicarea cu aceste entități se realizează prin transmiterea de documente și informații în scris, în conformitate cu prevederile din procedurile generale, fișele de proces, procedurile operaționale, procedurile specifice și instrucțiunile de lucru, precum și din documentele legale și de reglementare aplicabile.

Responsabilitățile și autoritatea pentru menținerea interfeței și comunicarea externă sunt stabilite prin atribuțiile fiecărui compartiment de specialitate sau prin competențele acordate prin dispoziție de Primar, în limitele prevederilor legale.

În cadrul Primăriei Municipiului ARAD procesul de comunicare externă este guvernat de principiile liberului acces la informațiile de interes public și al transparenței decizionale în administrația publică locală.

Modul de control al procesului "Comunicare" este reglementat în fișa de proces cod FP – 5.5.3.

Prevederi referitoare la analiza efectuată de management

Anual, sau ori de câte ori este necesar, Primarul Municipiului ARAD efectuează analize referitoare la modul în care funcționează sistemul de management al calității stabilit și definit prin Manualul Managementului Calității și procedurile asociate acestuia. De asemenea, prin analiza funcționării sistemului de management al calității se urmărește eficiența și eficacitatea SMC de a îndeplini obiectivele stabilite în domeniul calității, precum și posibilitățile de îmbunătățire.

Elementele de intrare pentru realizarea analizei se regăsesc în Raportul de Analiză elaborat de Reprezentantul managementului care conține:

- informații de feed-back de la clienți;
- constatările auditurilor interne și externe efectuate în cadrul Aparatului de Specialitate al Primarului;
- nivelul de îndeplinire a obiectivelor stabilite în domeniul calității;
- funcționarea proceselor și analiza conformității / neconformității serviciilor;
- stadiul implementării acțiunilor corective și preventive;
- informații referitoare la eventualele schimbări care pot influența funcționarea SMC;
- informații referitoare la furnizori;
- date referitoare la modul în care s-au soluționat măsurile și acțiunile inițiate la analiza anterioară;
- orice alte date importante pentru stabilirea de măsuri de îmbunătățire a funcționării sistemului de management al calității.

Rezultatele analizelor se concretizează în recomandări și măsuri corective sau preventive inițiate în scopul îmbunătățirii performanțelor Aparatului de Specialitate al Primarului, a calității serviciilor realizate și a funcționării sistemului de management al calității. De asemenea, va fi stabilit necesarul de resurse pentru funcționarea și îmbunătățirea SMC pentru următoarea perioadă.

Concluziile analizei se documentează în Procese verbale ale analizei sistemului de management al calității.

Detalii referitoare la realizarea procesului de analiză a managementului se regăsesc în procedura generală operațională "Analiza efectuată de management", cod POG – 5.6., iar modul de control al acestui proces este reglementat în fișa de proces cod FP – 5.6.

În conformitate cu cele menționate mai sus a fost definită următoarea structură pentru Sistemul Informatic Integrat pentru Furnizarea de Servicii de e-Guvernare, pentru Municipiul Arad denumit în continuare SIIeG:

- Portal al Primăriei care concentrează toate serviciile electronice, documentele și informațiile puse la dispoziție de către Primăria Municipiului Arad (PMA) cetățenilor, mediului economic și instituțiilor administrației locale și centrale
- Serviciul de comunicare eficientă a cetățenilor cu PMA folosind mijloace electronice
- Serviciul asistat de comunicare eficientă a cetățenilor cu PMA prin telefon, conectat prin SIIeG cu alte cai de comunicare
- Serviciul de reclamații și urmărire a acestora de către cetățeni și mediul economic
- Serviciul de procesare online a cererilor de către cetățeni și de către mediul economic
- Asigurarea transparenței privind executia bugetara
- Asigurarea transparenței privind achizițiile publice și investițiile

- Asigurarea transparentei privind gestiunea patrimoniului (domeniul public si privat al Primariei)
- Asigurarea transparentei privind performanta PMA in comunicarea cu cetatenii, mediul economic si alte institutii publice

Caracteristici de baza ale sistemului pentru a integra serviciile oferite:

- Integrarea tuturor serviciilor pe o platforma unitara, scalabila si care va permite dezvoltari ulterioare
- eliminarea dublarii de activitati
- asigurarea unicitatii informatiei
- asigurarea fluidizarii activitatilor curente
- consolidarea informatiilor de la institutiile (serviciile) subordonate
- standardizarea unor activitati si raportari

O schita a solutiei propuse se regaseste mai jos:

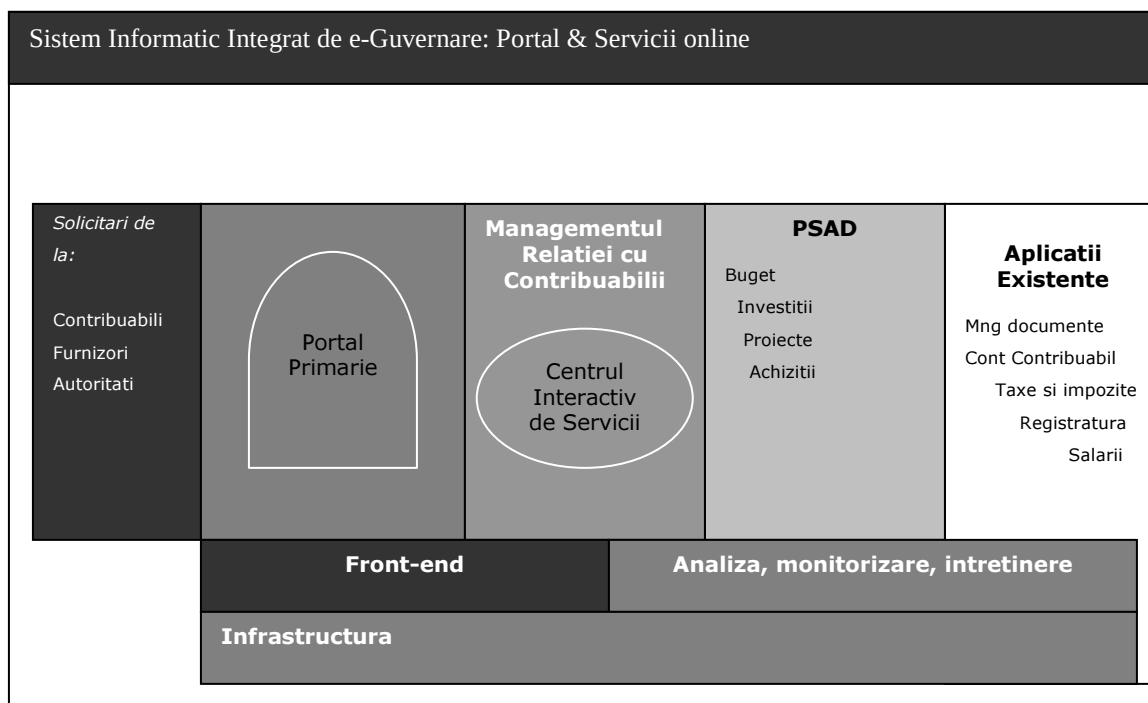


Figura Nr. 6

In urma implementarii acestei solutii vor rezulta urmatoarele:

1. O componenta principala a platformei este **Portalul Primariei** care furnizeaza pentru toti participantii – angajati, contribuabili, autoritati, furnizori – un acces securizat, bazat pe roluri, la activitatile curente si resursele de informatii necesare, prin interfata unui portal bazat pe web.

Aceste resurse vor include aplicatii software (proprii sau de la terti), documente desktop, web-content si servicii. Prin portal se vor putea cauta resurse interne si externe, se vor accesa informatii structurate si nestructurate din orice zona de activitate a Primariei.

2. **Centrului Interactiv de Servicii** care va asigura platforma necesara comunicarii cu cetatenii, mediul economic si interinstitucional, inclusiv colectarea si integrarea tuturor informatiilor rezultate din aceasta.
 - a. Solicitarile venite prin canale multiple sunt procesate si raspunsul este oferit intr-o perioada determinata de timp prin **Serviciul de comunicare eficienta a cetatenilor cu Primaria** folosind **mijloace electronice** si **Serviciul asistat de comunicare eficienta a cetatenilor cu PMA prin telefon, conectat prin SIeG cu alte cai de comunicare**. Acesta din urma conecteaza comunicarea telefonica in CIS prin inregistrarea informatiilor legate de convorbire in sistem, permitand regasirea usoara ulterior si coroborarea altor forme de comunicare pe care acelasi cetatean le-a utilizat.
 - b. **Serviciul de procesare online a cererilor** de catre cetateni si de catre mediul economic care va asigura suportul pentru cazurile in care contribuabilul acceseaza sistemul Primariei in vederea introducerii unei cereri si primeste o rezolutie (raspuns) la problema solicitata.
 - c. **Serviciul de reclamatii** va asigura suportul pentru cazurile in care contribuabilul acceseaza sistemul Primariei in vederea inregistrarii si urmaririi unei reclamatii pentru un serviciu solicitat
3. Asigurarea **transparentei privind executia bugetara**
4. Asigurarea **transparentei privind achizitiile publice si investitiile**
5. Asigurarea **transparentei privind gestiunea patrimoniului** (domeniul public si privat al Primariei)
6. Asigurarea **transparentei privind performanta Primariei in comunicarea cu cetatenii, mediul economic si alte institutii publice**

Serviciile de comunicare sunt asigurate prin **Centrul Interactiv de Servicii** in care lucreaza agenti (operatori) ai Primariei. Mai jos sunt descrise cateva fluxuri pentru serviciile care vor fi disponibile on-line :

a. Fluxul pentru serviciul de comunicare eficienta a cetatenilor cu Primaria folosind mijloace electronice:

- Un contribuabil trimite un e-mail la Centrul Interactiv
- Un sistem automat preia e-mailul clientului si pe baza datelor din baza de cunostinte formuleaza un raspuns catre contribuabil
- Daca raspunsul este nesatisfacator sau incomplet, contribuabilul va avea optiunea sa retrimita mesajul sa fie procesat de catre un agent la Primariei

- Agentul face logon in Centrul Interactiv in modul de lucru corespunzator. El citeste e-mailul si il proceseaza in pasi.
- Agentul identifica contul contribuabilului si problema inregistrata (daca exista deja) sau creaza una noua. El poate vedea din istoricul interactiunii orice informatie relevanta.
- Agentul foloseste functiile necesare (depinzand de natura problemei) pentru a gasi solutia in baza de date a Primariei. Aceasta poate avea detalii si documente atasate.
- Agentul trimite raspunsul la contribuabil prin e-mail, cuprinzand una sau mai multe solutii potrivite cu problema.
- Agentul incheie comunicatia cu contribuabilul, memoreaza informatia relevanta si inchide interactiunea. Poate trece la e-mailul urmator.

b. Fluxul pentru serviciul asistat de comunicare eficienta a cetatenilor cu PMA prin telefon, conectat prin SIeG cu alte cai de comunicare:

- Agentul este inca logat la Centrul Interactiv si comuteaza pe modul de lucru corespunzator (interactiune directa).
- El preia un apel telefonic de la acelasi contribuabil.
- Agentul identifica contul contribuabilului si, dupa confirmarea datelor, problema inregistrata la care se refera apelul. El revede fisa contribuabilului si istoricul interactiunii cu acesta.
- Agentul poate actualiza datele de interactiune cu contribuabilul daca este necesar.
- In timpul discutiei, agentul noteaza detalii despre problema contribuabilului.
- Agentul decide sa creeze o cerere de serviciu pentru problema contribuabilului.
- El completeaza in cererea de serviciu date relevante precum prioritatea, codul problemei si descrierea.
- Cererea de serviciu este completa. La salvarea acesteia, detaliile sunt transferate in istoricul interactiunii.
- Agentul incheie comunicatia cu contribuabilul. Se memoreaza informatia relevanta in inregistrarea interactiunii, care apoi este inchisa. Agentul poate trece la urmatoarea interactiune.

c. Fluxul pentru serviciul de procesare online a cererilor:

- Contribuabilul acceseaza site-ul Primariei
- El selecteaza articolul pentru care doreste sa creeze o cerere de serviciu
- Pentru a crea cererea de serviciu, contribuabilul selecteaza serviciul dorit din catalogul de servicii disponibile
- Dupa introducerea datelor necesare, contribuabilul lanseaza cererea de serviciu
- Cererea de serviciu este creata in sistemul CIS al Primariei
- Dupa procesare de catre angajatii Primariei, un raspuns este dat contribuabilului
- Contribuabilul poate urmari permanent starea rezolvarii cererii, folosind facilitatile site-ului, si cunoaste exact momentul primirii raspunsului

- Comunicatia trebuie sa se desfasoare printr-un canal de interactiune

d. Fluxul pentru serviciul de reclamatii:

- Contribuabilul acceseaza site-ul Primariei
- El deschide lista propriilor cereri inregistrate
- Din lista el selecteaza cererea pentru care doreste sa creeze reclamatie
- In timpul crearii reclamatiei, contribuabilul poate revedea continutul cererii respective
- Dupa introducerea datelor necesare, el lanseaza reclamatia
- Reclamatia este creata in sistemul CIS al Primariei
- Dupa procesare de catre angajatii Primariei, un raspuns este dat contribuabilului
- Contribuabilul poate urmari permanent starea rezolvarii reclamatiei folosind facilitatile site-ului.

3. Date tehnice ale investiției (preluate din proiectul tehnic, anexat la studiul de fezabilitate)

Proiectul de e-guvernare finanțat din fonduri structurale trebuie sa fie:

1. accesibil, promovând
 - a. accesul unui număr cât mai mare de utilizatori
Prin sistemul propus se doreste accesul tuturor utilizatorilor (cetateni, contribuabili, alte institutii ale administratiei, etc) utilizand tehnologii electronice la serviciile si informatiile oferite de primarie. Numarul de utilizatori care vor avea acces la servicii si la informatiile (transparenta) puse la dispozitie creste fata de numarul actual de utilizatori care folosesc sistemele informatice actuale si metodele traditionale de comunicatii. Practic Portalul ofera accesul cel mai larg posibil.
 - b. furnizarea serviciului prin canale alternative
În urma implementării sistemului se vor realiza următoarele:
 - se introduce 1 canal nou pt servicii si reclamatii: e-mailul
 - se monitorizeaza si creste eficienta canalelor existente pt servicii si reclamatii: site, telefon, in scris – integrand toate in Centrul Interactiv de Servicii
 - transparenta va fi asigurata permanent, on-line prin canale de informare electronice – Portal – nu doar in rapoartele anuale postate pe site-ul Primariei
 - c. design centrat pe nevoile cetățeanului și nu pe fluxurile interne ale administrației publice
Această cerință este detaliată în descrierea tehnică de mai jos.
 - d. interfață simplă, ușor de învățat și de utilizat
Această cerință este detaliată în descrierea tehnică de mai jos.
 - e. mecanisme de navigare clare
Această cerință este detaliată în descrierea tehnică de mai jos.
 - f. conținut relevant și de calitate
Această cerință este detaliată în descrierea tehnică de mai jos.

2. eficient, prin

- a. producerea de economii financiare
pt cetateni: reducerea deplasarilor la Primarie datorita unei rate de folosire mai mare a serviciilor electronice, reducerea timpului necesar obtinerii raspunsului datorita integrarii CIS
- b. creșterea productivității muncii angajaților
Această cerință este detaliată în descrierea tehnică de mai jos.
- c. o mai buna organizare
Această cerință este detaliată în descrierea tehnică de mai jos.
- d. o arhitectura IT mai bună
situatia actuala la PMA consta intr-o serie de aplicatii diparate, care nu sunt interconectate intre ele. Astfel, pe langa faptul ca sunt multe zone neacoperite, informatiile se introduc de mai multe ori si pe langa efortul multiplicat exista si un risc major ca datele sa fie incosistente
Sistemul de e-guvernare are o arhitectura integrata, pe langa aceasta integrand si unele din sistemele existente ale PMA.
La nivel fizic exista 2 retele de date in PMA pt a asigura securitatea datelor. Transportul datelor dintr-o retea in alta se face prin reintroducerea lor de catre operatori umani, ceea ce implica – ca si mai sus – efort si erori. Sistemul propus, prin arhitectura sa si protocoalele folosite, asigura securizarea datelor. Accesul utilizatorilor se face pe baza definirii amanuntite a unor roluri.
- e. promovarea serviciilor cu impact ridicat
folosind rapoartele existente in sistem, se va putea masura impactul fiecarui serviciu asupra cetatenilor din mai multe puncte de vedere: reducere timpilor de raspuns, cresterea calitatii raspunsurilor, satisfactia cetatenilor vizavi de raspunsurile primite, etc.

3. eficace, prin

- a. reducerea birocrăției
Această cerință este detaliată în descrierea tehnică de mai jos.
- b. creșterea satisfacției utilizatorului
Această cerință este detaliată în descrierea tehnică de mai jos.
- c. servicii publice inclusive
Această cerință este detaliată în descrierea tehnică de mai jos.

4. democratic, asigurând

- a. deschidere

prin modul interactiv in care serviciile vor fi livrate de catre PMA se asigura o deschidere mare fata de cetateni. In acelasi timp transparenta indicatorilor masurati de rapoarte asupra interactiunilor cu sistemul va genera masuri coerente de imbunatatire a calitatii servicii pt cetateni

b. transparență și răspundere

O componenta importanta a sistemului este menita tocmai sa asigure o transparenta cat mai buna a PMA in fata cetatenilor. O caracteristica principala este disponibilitatea datelor in timp real.

c. participarea cetățeanului

Această cerință este detaliată în descrierea tehnică de mai jos.

5. inovativ și neutru tehnologic, utilizând cele mai potrivite tehnologii

Din acest punct de vedere noul sistem trebuie să răspundă următoarelor cerințe:

- a. tehnologic, sistemul trebuie sa fie pregatit pentru baze de date mari
- b. sute de utilizatori concurenti
- c. independent de Sistemul de Gestiune a Bazelor de Date
- d. portabil pe orice platforma, orice sistem de operare
- e. interfete utilizator atat de tip client-server, cat si pe web
- f. interfete utilizator in limba romana (atat mesajele de eroare si avertizarile)
- g. sistem de help online la nivelul fiecarui meniu
- h. interconectare cu baze de date, documente, surse de informatii bazate pe standarde deschise, atat la nivelul datelor de intrare cat si a celor de iesire
- i. sistem integrat si centralizat
- j. dezvoltarile si adaptarile sa fie in pas cu modificarile legislative
- k. experienta de complexitate similara dovedita la nivel european
- l. standarde europene de administratie publica locala implementate
- m. sa minimizeze investitii ulterioare in infrastructura IT, altele decat cele pentru a rula si a exploata sistemul

6. colaborativ

Această cerință este detaliată în descrierea tehnică de mai jos.

7. sigur - protejarea confidențialității datelor furnizate de utilizatori

Această cerință este detaliată în descrierea tehnică de mai jos.

8. scalabil

sistemul va putea fi integrat cu orice sistem viitor, bazat pe orice tehnologie si standarde deschise.

De asemenea, odata cu cresterea municipiului si a complexitatii administratiei sistemul va putea fi adaptat dupa nevoile cetatenilor identificate de catre PMA.

Pornind de la aceste principii au fost definite datele tehnice ale investiției.

Componentele functionale si tehnice ale SIeG sunt urmatoarele:

1. Platforma Portal
 - Componenta Portal
 - Componenta de integrare
2. Servicii ale SIeG
 - Componenta Centrul Interactiv de Servicii CIS
 - Componenta Procesare, Stocare si Analiza a Datelor PSAD
3. Infrastructura software (licente)
4. Infrastructura hardware si comunicatii
5. Securitatea sistemului

Tabelul 4. Platforma Portal

Activitati prin Portal	Caracteristici
Comunicare eficienta si efectiva	Portalul trebuie sa asigure facilitatile necesare pentru ca utilizatorii, deopotriva cetateni si angajati ai Primariei, sa primeasca informatiilor critice si sa dispuna de instrumentele necesare de lucru. Acest mod de lucru este superior celui in care s-ar folosi un simplu site web pentru ca se poate continua imediat, din acelasi mediu, cu actiunile necesare. Comunicarea trebuie sa fie deci efectiva si eficienta.
Asigurarea transparentei	Pentru a asigura transparenta si pentru a genera datele prezentate catre contribuabili, Portalul va oferi informatii cat si posibilitati de procesare, stocare si analiza a datelor catre angajatii Primariei.
Transparenta: Investitii	Angajatii Primariei, care lucreaza pe proiecte de investitii, trebuie sa se concentreze pe finalizarea proiectului si nu pe rememorarea detaliilor de lucru cu sistemul. De aceea, prin Portal trebuie sa fie asigurat accesul la toate datele pentru a simplifica lucrul la procesarea investitiilor, dand utilizatorilor exact ce au nevoie si

	atunci cand au nevoie. Astfel, rapoarte si situatii centralizate vor fi disponibile cetatenilor, mediului economic si institutiile cu care Primaria colaboreaza.
Transparenta: Achizitii	Portalul trebuie sa simplifice procesul de achizitie punand la dispozitia utilizatorilor minimul de operatii necesare prin roluri de acces la date. Aceasta simplificare a procesului de achizitie trebuie sa conduca la o mai mare eficienta a activitatii respective putand astfel pune la dispozitie, in mod transparent, contribuabililor, rapoarte si situatii centralizate.
Transparenta: Bugete	Primaria fiind administratorul bugetului local si al altor bugete, functionalitatile din Portal dedicate urmaririi executiei bugetare sunt de prima importanta. Din Portal trebuie sa fie accesibile instrumente integrate prin care sa fie posibila, pe de o parte, tratarea riguroasa a activitatilor relevante pentru buget si, pe de alta parte, controlul bugetar. Contribuabilii vor putea accesa informatii de interes pentru cetateni si mediu economic cu privire la executia bugetara, investitiile si proiectele in derulare si a achizitiilor pe care Primaria le efectueaza.
Integrarea Microsoft Outlook	Pentru a eficientiza activitatea angajatilor Primariei care intra in contact cu contribuabilii, Portalul trebuie sa cuprinda facilitati de conectare a Microsoft Exchange pentru integrarea tuturor uneltelor de lucru (email, calendar, program de lucru, sarcini, etc)

Portalul extern

Portalul extern trebuie sa asigure:

- performanta inalta pentru conexiuni prin latime de banda redusa
- trafic de retea redus
- volum de schimb mesaje client-server redus
- facilitati tipice de website

.Functionalitate de browser – Back, Forward, Refresh, Adaugare la favorite

.Cautare folosind indexarea

- navigare standard prin URL
- deschidere la o varietate de browsere
- posibilitate de configurare pentru modul de prezentare a informatiilor

Schema de autentificare a accesului in Portal trebuie sa asigure:

- utilizatori "guest" pentru accesare "content" fara logon
- nivele de autorizare

Contribuabilii, institutiile subordonate, autoritatile, furnizorii vor putea folosi Portalul pentru accesarea serviciilor Primariei. De aceea, Portalul trebuie sa furnizeze facilitati care sa permita folosirea lui ca un website public. Aceste facilitati trebuie sa cuprinda:

- Performanta inalta: Portalul trebuie sa reduca volumul de resurse cerute pentru fiecare cerere prin evitarea folosirii HTMLB si evenimentelor din partea de client (EPCM)
- Context vizual obisnuit pe web: formatul paginii trebuie sa permita functiile standard web, cum sunt butoanele standard browser pentru navigare (Back, Forward, Refresh)
- Configurare usoara: trebuie sa fie posibila modificarea paginii de Portal prin folosirea bibliotecii de "tag-uri" la crearea portletilor de navigare.

Single Sign-On

Portalul trebuie sa dispuna de facilitati care sa permita Single Sign-On pentru accesul prin logon la Portal. Single Sign-On trebuie sa fie folosit la definirea securitatii sistemului.

Integrarea componentei de procesare, stocare si analiza a datelor (PSAD) cu Portalul

Portalul trebuie sa puna la dispozitia utilizatorilor un set de roluri si portleti necesari pentru executarea fluxurilor de activitati din alte sisteme. Prin functii de administrare trebuie sa fie permisa adaugarea, stergerea sau rearanjarea portletilor in roluri in conformitate cu necesitatile din activitatea curenta.

Pentru actualizarea, procesarea si publicarea datelor prezentate, anagajtii Primariei vor efectua urmatoarele activitati:

Caz 1 –Investitii: SIleG trebuie sa permita urmarirea activitatii de investitii prin Portal. Personalul de la investitii trebuie sa primeasca informatia actualizata la nivel de pozitie de investitii in conformitate cu starea investitiei in curs si sa poata efectua operatii de decontare a cheltuielilor aferente fiecarei pozitii.

Fluxul trebuie sa cuprinda urmatoarele actiuni:

- crearea programului de investitii
- bugetarea programului de investitii
- urmarirea cheltuielilor pe pozitia de investitii

- decontarea cheltuielilor
- capitalizarea mijlocului fix rezultat

Acest flux trebuie sa se bazeze pe integrarea cu submodulul investitii din componenta PSAD a SIIEG..

Caz 2 – Achizitii: SIIEG trebuie sa permita urmarirea activitatii de achizitii prin Portal. Personalul de la achizitii trebuie sa primeasca informatia actualizata pentru fiecare articol in conformitate cu starea achizitiei si sa poata efectua receptia si consumul acestuia.

Fluxul trebuie sa cuprinda urmatoarele actiuni:

- crearea referatului de necesitate
- rezervarea bugetara pentru achizitia articolului
- urmarirea achizitiei (receptie, factura)
- plata facturii

Acest flux trebuie sa se bazeze pe integrarea cu submodulul achizitii din componenta PSAD a SIIEG.

Caz 3 –Buget: SIIEG trebuie sa permita accesul la functii de analiza a bugetului pe baza datelor intretinute in mai multe submodule din componenta PSAD.

Trebuie sa fie accesibile urmatoarele analize:

- analiza plan-realizat la nivel de pozitie bugetara
- analiza fazelor de urmarire a executiei cheltuielilor (ALOP) la nivel de pozitie bugetara

Centrul Interactiv de Servicii

Acest centru trebuie sa asigure functionarea unui call center in care lucreaza agenti de servicii. Acestia proceseaza solicitarile venite prin canale multiple si raspund intr-o perioada determinata de timp.

Aceasta cerinta presupune ca Centrul Interactiv dispune de un mediu de lucru bazat pe web.

Trebuie sa fie posibile fluxuri de urmatorul tip:

Procesare e-mail:

- Un contribuabil trimite un e-mail la Centrul Interactiv
- Un sistem automat preia e-mailul clientului si pe baza datelor din baza de cunostinte formuleaza un raspuns catre contribuabil
- Daca raspunsul este nesatisfacator sau incomplet, contribuabilul va avea optiunea sa retrimita mesajul sa fie procesat de catre un agent la Primaria
- Agentul face logon in Centrul Interactiv in modul de lucru corespunzator. El citeste e-mailul si il proceseaza in pasi.
- Agentul identifica contul contribuabilului si problema inregistrata (daca exista deja) sau creaza una noua. El poate vedea din istoricul interactiunii orice informatie relevanta.
- Agentul foloseste functiile necesare (depinzand de natura problemei) pentru a gasi solutia in baza de date a Primariei. Aceasta poate avea detalii si documente atasate.
- Agentul trimite raspunsul la contribuabil prin e-mail, cuprinzand una sau mai multe solutii potrivite cu problema.

- Agentul incheie comunicatia cu contribuabilul, memoreaza informatia relevanta si inchide interactiunea. Poate trece la e-mailul urmator.

Procesare apeluri:

- Agentul este inca logat la Centrul Interactiv si comuteaza pe modul de lucru corespunzator (interactiune directa).
- El preia un apel telefonic de la acelasi contribuabil.
- Agentul identifica contul contribuabilului si, dupa confirmarea datelor, problema inregistrata la care se refera apelul. El revede fisa contribuabilului si istoricul interactiunii cu acesta.
- Agentul poate actualiza datele de interactiune cu contribuabilul daca este necesar.
- In timpul discutiei, agentul noteaza detalii despre problema contribuabilului.
- Agentul decide sa creeze o cerere de serviciu pentru problema contribuabilului.
- El completeaza in cererea de serviciu date relevante precum prioritatea, codul problemei si descrierea.
- Cererea de serviciu este completa. La salvarea acesteia, detaliile sunt transferate in istoricul interactiunii.
- Agentul incheie comunicatia cu contribuabilul. Se memoreaza informatia relevanta in inregistrarea interactiunii, care apoi este inchisa. Agentul poate trece la urmatoarea interactiune.

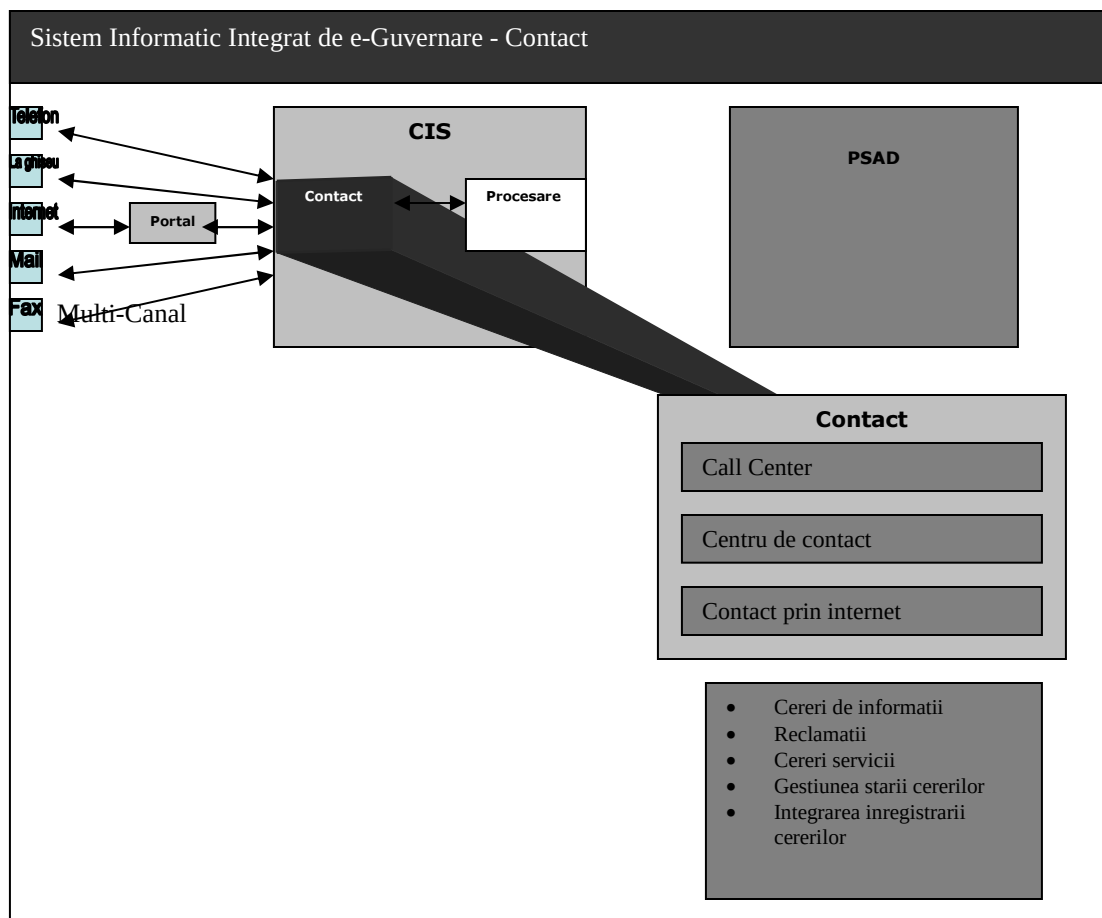


Figura Nr. 7

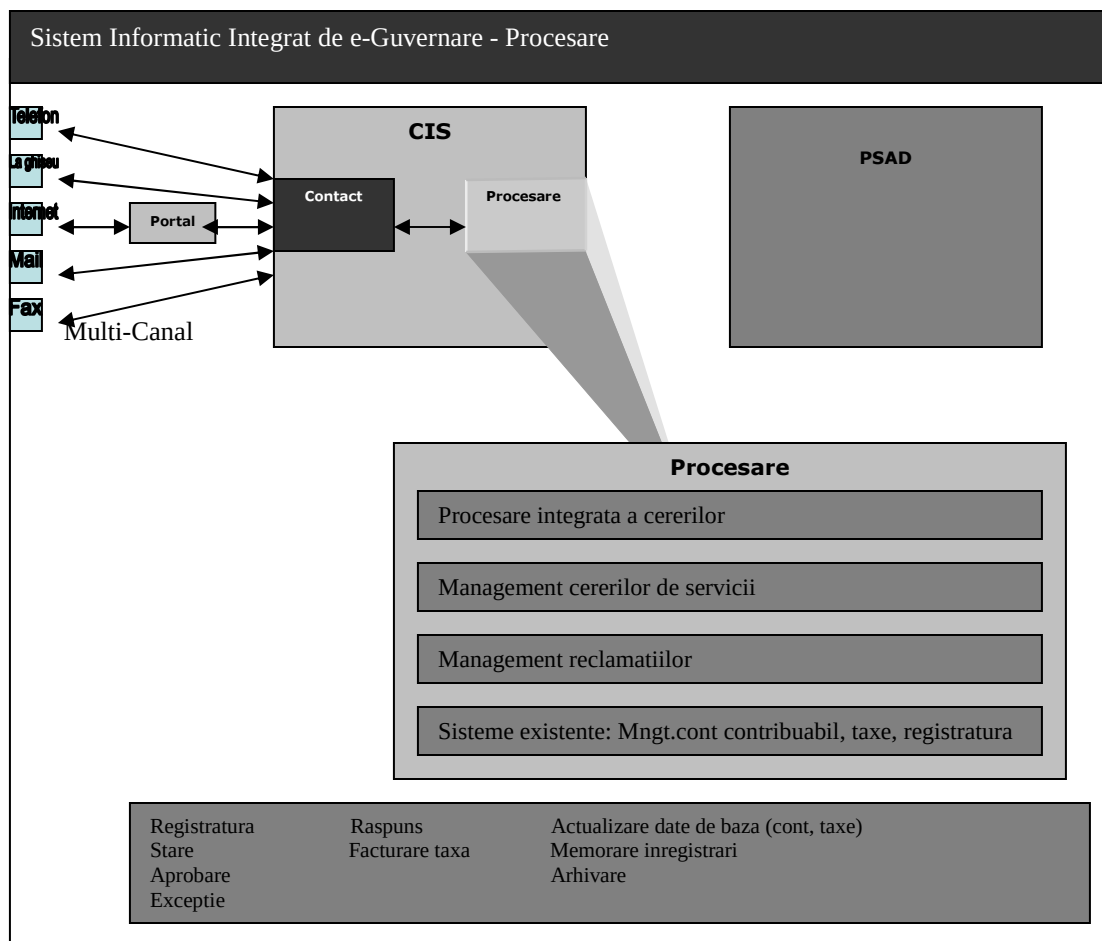


Figura Nr. 8

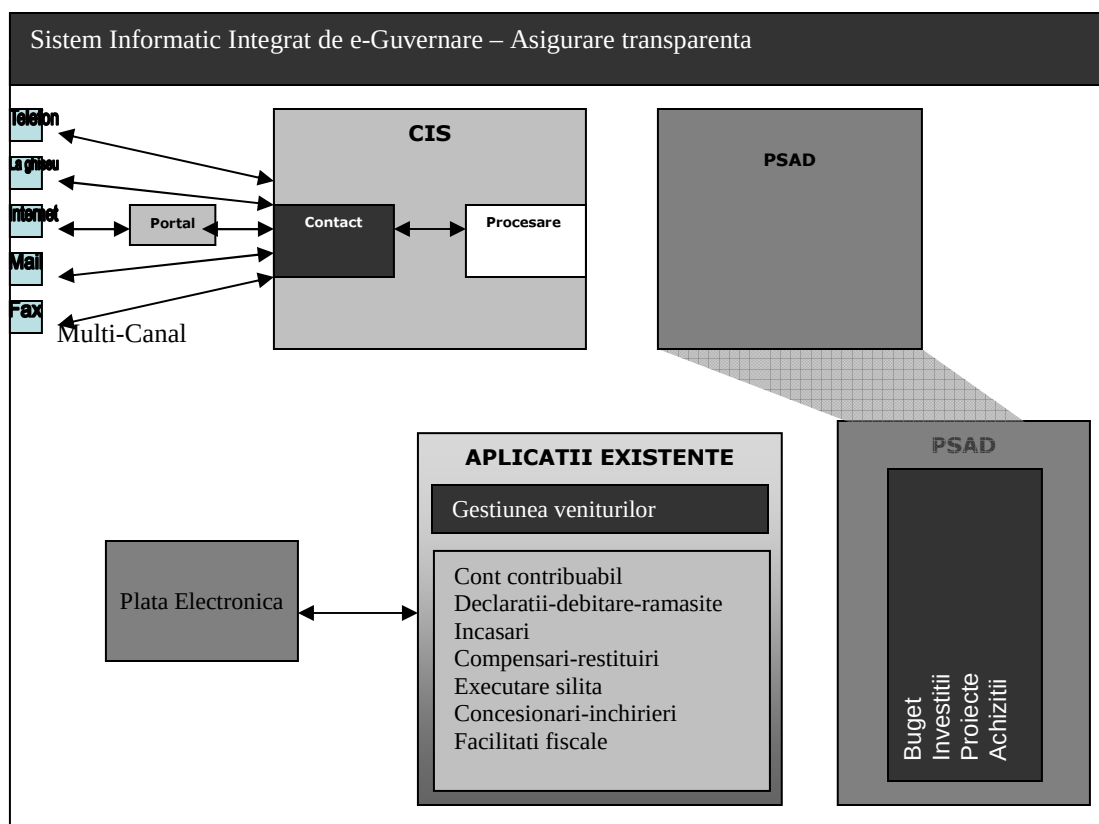


Figura Nr. 9

Sunt definite un număr de servicii ce se vor realiza prin prezentul proiect:

e-Serviciu nr. 1: Managementul Cererilor de Servicii

Acest e-serviciu trebuie sa asigure suportul pentru urmatoarea activitate: contribuabilul acceseaza sistemul Primariei in vederea introducerii unei cereri si primeste o rezolutie (raspuns) la problema solicitata.

Fluxul activitatii trebuie sa cuprinda urmatoarele etape:

- Contribuabilul acceseaza site-ul Primariei
- El selecteaza articolul pentru care doreste sa creeze o cerere de serviciu
- Pentru a crea cererea de serviciu, contribuabilul selecteaza serviciul dorit din catalogul de servicii disponibile
- Dupa introducerea datelor necesare, contribuabilul lanseaza cererea de serviciu
- Cererea de serviciu este creata in sistemul CIS al Primariei
- Contribuabilul poate urmari permanent starea rezolvarii cererii, folosind facilitatile site-ului, si cunoaste exact momentul primirii raspunsului
- Comunicatia trebuie sa se desfasoare printr-un canal de interactiune

e-Serviciu: Managementul reclamatilor

Acest e-serviciu trebuie sa asigure suportul pentru urmatoarea activitate: contribuabilul acceseaza sistemul Primariei in vederea inregistrarii unei reclamatii pentru un serviciu solicitat.

Fluxul activitatii trebuie sa cuprinda:

- Contribuabilul acceseaza site-ul Primariei
- El deschide lista propriilor cereri inregistrate
- Din lista el selecteaza cererea pentru care doreste sa creeze reclamatie
- In timpul crearii reclamatiei, contribuabilul poate revedea continutul cererii respective
- Dupa introducerea datelor necesare, el lanseaza reclamatia
- Reclamatia este creata in sistemul CIS al Primariei
- Contribuabilul poate urmari permanent starea rezolvarii reclamatiei folosind facilitatile site-ului.

Sistemul CIS trebuie sa asigure urmatoarele functionalitati suplimentare:

- identifica contribuabilul care acceseaza Portalul; lui i se creaza un cont unic in sistem
- permite monitorizarea tuturor numerelor de cont
- permite intretinerea unor categorii flexibile pentru un cont (informare, procurare formulare, interactivitate)
- suporta procedura predefinita pentru tratarea unei reclamatii in vederea rezolvarii, astfel incat un contribuabil nemultumit sa devina multumit; in Primarie, aceste solicitari sunt planificate si tratate pentru solutionare.
- analizeaza indicatorii care arata calitatea serviciilor Primariei si asigura suport pentru concluzii si decizii legate de nivelul satisfactiei contribuabilului
- alerteaza agentul Centrului de Interactiune despre starea contribuabilului si afiseaza indicatori semnificativi precum numarul de reclamatii
- permite agentilor sa deschida, actualizeze si sa inchida orice fel de cereri
- ofera log-ul interactiunilor contribuabilului prin toate canalele
- afiseaza istoricul interactiunilor contribuabilului, permitand agentilor sa cunoasca starea si situatia specifica a fiecarui cont de contribuabil, si apoi sa actioneze cu maxima eficienta.
- foloseste coduri predefinite pentru calificarea problemelor, motivelor, rezolutiilor etc.
- permite cautare "free-text" in baza de date informationale
- suporta cautari multi-limba in baza de date informationale
- include un editor de e-mail integrat pentru trimiterea rezolutiilor si atasamentelor
- furnizeaza agentilor lista solutiilor sugerate, bazata pe clasificarea multi-nivel a cererilor contribuabilului
- defineste diferite nivele de servicii, ca si timpul estimat de raspuns la orice cerere
- identifica contul contribuabilului folosind date din definirea contului sau numarul unei cereri care ii apartine; intretinerea contului trebuie sa permita actualizarea datelor contului.

- furnizeaza mecanisme de lucru interactive care ajuta agentul in procesul de comunicare; pe baza raspunsului furnizat de contribuabil, acest mecanism trebuie sa sugereze urmatoarele intrebari sau sa declanseze actiuni in sistem.
- permite crearea de alerte care sa fie declansate la indeplinirea anumitor conditii (de exemplu, termenul de rezolvare)
- monitorizeaza si analizeaza activitatea Centrului de Interactiune pentru a se cunoaste nivelul de satisfactie a contribuabilului
- permite contribuabilului sa caute solutii in baza de date despre solutii a Primariei, folosind cautari in limbaj natural sau posibilitati de cautare avansata
- suporta administrarea “content-ului” si securitatea accesului la bazele de date
- permite contribuabilului sa foloseasca o lista de intrebari predefinite care sunt legate la rezolvarile lor (rezultate din experienta practica)
- permite contribuabilului sa urmareasca starea propriei cereri de serviciu si sa actualizeze informatii suplimentare pertinente daca sunt necesare
- permite contribuabilului sa vada contul propriu si cererile deschise; ii permite sa modifice prioritati.

Help Desk de informare

Prin Centrul de Interactiune, Primaria pune la dispozitia contribuabilului informatii si asistenta tehnica de specialitate (specifica administratiei locale). Contribuabilul poate contacta Primaria prin canalele preferate, incluzand telefon, e-mail, fax, posta (scrisoare) si prin internet (folosind Portalul Primariei). Agentii Centrului de Interactiune furnizeaza informatiile solicitate. Avand istoricul contribuabilului, agentii asigura continuitatea relatiei cu acestia. Eficienta crescuta a acestei relatii se imbunatateste si mai mult prin folosirea alertelor si sugestiilor automate (ca raspuns la solicitari).

Integrarea cu sistemul de e-mail

Portalul trebuie sa furnizeze posibilitatea integrarii cu sistemul de e-mail si aplicatii de portal pentru accesul la clientul de e-mail.

Integrarea cu sistemul de e-mail trebuie sa includa:

- Crearea conexiunii cu serverul de email
- Configurarea Calendarului
- Accesul la Calendar prin spatiul virtual de colaborare

Integrarea si consolidarea datelor stocate si analiza acestora

Portalul trebuie sa cuprinda submodule functionale pentru integrarea cu toate datele stocate in SIeG, fiecare dintre ele furnizand acces prin meniu la analiza unor indicatori specifici sau a unor situatii centralizate puse la dispozitie cetatenilor.

Integrarea trebuie sa furnizeze in principal:

- Construirea rapoartelor web (inclusiv grafice)
- Crearea alertelor bazate pe conditii si furnizarea lor in Portal.

Pentru a eficientiza in mod pro-activ relatia cu mediul economic (de ex furnizori si furnizori potentiali) si cu institutii ale statului, Portalul trebuie sa permita urmatoarele alerte:

Investitii:

- alerte pentru platile de facturi scadente pe obiectiv de investitie
- alerte pentru receptiile de investitii la termen
- alerte pentru termene de punere in functiune

Achizitii:

- alerte pentru scadente la livrari
- verificarea achizitiilor pe cod CPV
- analiza curenta a achizitiei de servicii si materiale

Buget:

- alerte din verificarea disponibilului bugetar
- ajustari periodice ca urmare a rectificarilor legale de buget
- analiza consumului bugetar

Componenta de Procesare, Stocare si Analiza a Datelor (PSAD)

Bugete

Acest submodul trebuie sa permita gestionarea bugetului general de venituri si cheltuieli, structurat conform clasificatiei functionale si economice legale, in vigoare, defalcat pe arii de responsabilitate (subunități, departamente, etc), de a controla mișcările de fonduri implicate in execuția bugetara si de a preveni depășirea bugetelor.

Bugetul trebuie sa poata fi adaptat (rectificat) funcție de modificarea condițiilor de desfășurare, prin suplimentari, returnari sau transferuri de fonduri.

In scopul transparentei catre contribuabili, pentru ca submodulul sa permita generarea automata de informatii pentru Portal, este necesar ca SIleG sa realizeze urmatoarele functii:

- Sa permita controlul executiei cheltuielilor si veniturilor bugetare
- Sa permita urmarirea executiei cheltuielilor bugetare conform legislatiei in vigoare (flux ALOP)
- Sa permita controlul automat al disponibilului bugetar
- Sa fie posibila evidentierea fondurilor financiare pe surse, departamente, activitati
- Sa se poata realiza controlul resurselor financiare ale Primariei, prin compararea valorilor planificate si a celor realizate, cu valorile prevăzute in bugetul curent

- Sa ofere un sistem de informare si raportare, care sa permita analiza operatiunilor specifice pregătirii și execuției bugetare, modul de utilizare a bugetului, bugetul disponibil
- Sa fie posibila analiza datelor atât la nivel sintetic, cât si la nivel de detaliu, cu posibilitatea de detaliere pana la nivel de documente

Investitii si Proiecte

Pentru imbunatatirea comunicarii si colaborarii cu mediul economic, cu institutii ale statului, dar si pentru a pune la dispozitie informatii in mod transparent cetatenilor, submodulul va trebui sa permita realizarea urmatoarelor functionalitati:

- Urmărirea Programului anual de investitii pe obiective si surse de finantare
- Urmărirea Programului de investitii, reparatii, reabilitari si dotari pe obiective si surse de finantare
- Urmărirea obiectivelor de investitii cu durata multianuala
- Urmărirea procedurilor de achizitie si contractare
- Urmărirea proiectelor de investitii
- Urmărirea contractelor de proiectare incheiate cu tertii
- Urmărirea contractelor de prestari servicii incheiate cu tertii
- Gestionarea contractelor incheiate cu tertii privind lucrarile de investitii
- Urmărirea si evidenta avizelor legale pentru lucrari de constructii sau reparatii
- Urmărirea obiectivelor de investitii pe structura bugetara alocata (pe indicatorii bugetari aferenti)
- Gestiunea tertilor, participanti la procedurile de achizitii ale institutiei
- Gestionarea planurilor si a procedurilor de achizitie bunuri publice si reparatii, precum si a societatilor participante la procedurile de achizitie
- Se va evidenta posibilitatea de gestionare a contractelor de achizitie semnate, precum si a proiectelor (contractelor) de executie
- Utilizatorii vor avea acces la situatii de raportare, din care vor putea analiza in detaliu sau sintetizat informatiile referitoare la investitiile gestionate de sistem
- Realizarea unei arhive a investitiilor, dupa finalizarea acestora.

Achizitii

Pentru acoperirea cerintei de transparenta in domeniul achizitiilor sunt necesare:

- Un submodul flexibil de clasificare si grupare a produselor si serviciilor ce doresc a fi achizitionate pentru interogari rapide on-line
- Flexibilitate in codificarea articolelor si gestionarea codurilor CPV, cu verificarea restrictiilor legale de achizitie
- Urmărirea automata in buget a cheltuielilor de achizitie materiale si servicii

- Intretinerea elementelor specifice unui articol si a relatiilor cu furnizori si potentiali furnizori

Analiza si suport decizional

SIleG va trebui sa asigure un set complet de instrumente si functionalitati pentru consolidarea datelor operationale in vederea realizarii transparente informatiilor catre contribuabili si a transparente decizionale la toate nivelurile:

Este necesar ca sistemul:

- Sa asigure inregistrarea datelor curente si istorice, din toate sursele de date, permitand:
 - o integrarea datelor (extragerea datelor din sursele de provenienta).
 - o transformarea, consolidarea, curatarea, stocarea si regasirea datelor, pentru analiza si interpretare.
- Sa permita reprezentarea multidimensionala a unor volume mari de date istorice si operative, permitand functionalitati analitice complexe, inclusiv functii statistice si matematice avansate si analize multidimensionale complete.
- Sa permita raportari si instrumente de analiza flexibile pentru analiza strategica si suportul deciziei in cadrul organizatiei.
- Sa permita definirea indicatorilor economico-financiari in concordanta cu cerintele proprii de analiza, ducand in final la o reprezentare de tip tablou de bord.

Informatii principale pentru care se asigura transparenta

SIleG trebuie sa cuprinda dezvoltarea urmatoarelor analize pentru a putea fi accesate din Portalul Primariei:

1. Analiza CIS

Urmatoarele analize trebuie sa fie posibile pentru CIS:

- Analiza serviciilor (categorii, perioade, canale)
- Analiza Centrului de Interactiune (accesari, categorii de conturi contribuabili, cereri, rezolutii)
- Analiza calitatii serviciilor (starea cererilor)

2. Indicatori economico-financiari

- *Indicatori ai veniturilor sau care reflecta capacitatea de a genera venituri* – indicatori care arata existenta unui nivel corespunzator al veniturilor si masura in care Primăria are controlul asupra veniturilor locale.

- *Indicatori ai cheltuielilor sau care reflecta rigiditatea acestora* – definesc gradul de flexibilitate pe care il detin autoritatile locale in alocarea resurselor pentru diferite scopuri (destinatii). Aceasta analiza face distinctia intre cheltuielile discreționare ale Primăriei (pe care aceasta poate decide sa le faca sau nu) si cheltuielile nediscreționare (obligatorii) pe care Primăria nu poate decide sa nu le faca.

- *Indicatori ai capacitatii de investire, de contractare a datoriei si a structurii acesteia* – indicatori care definesc masura in care autoritatile locale acorda importanta cheltuielilor de capital si capacitatea acestora de a atrage finantare pe termen lung pentru finantarea investitiilor.
- *Indicatori ai rezultatului operational sau care reflecta capacitatea managementului financiar* – se refera la relatia dintre venituri si cheltuieli si definesc gradul in care Primăria implementeaza un management performant al resurselor financiare.
- *Lichiditatea globala*

3. Analiza economico-financiara pentru achizitii:

- Analiza serviciilor, furnizorilor si materialelor. Aceasta analiza trebuie sa raspunda la intrebari de urmatorul tip: ce servicii si ce cantitate de servicii a fost comandata la un anumit furnizor? Sau, cate articole de servicii dintr-o anumita categorie au fost comandate intr-o anumita perioada?
- Evaluarea furnizorilor (cantitativ, valoric, comanda/livrare, respectare termen de livrare, istoric)
- Analiza activitatii de achizitii pe grupe de furnizori (valoare comandata, facturata, livrata).

4. Indicatori de risc pentru evaluarea stării generale a creditărilor contractate

- Profil economic și social al Primariei;
- Operațiuni Financiare: Performanță Bugetară, Flexibilitate Fiscală și Informații Financiare;
- Management Financiar;
- Informații privind Datoriile din Creditare.

5. Indicatori tehnico-economici pentru proiectele de investiții

- Valoarea totală a investiției pe categorii:
 - o construcții - montaj
 - o utilaje și echipamente
- Durata de realizare a investiției / Durata de executie
- Finanțarea obiectivului
 - o Sursele de finantare
 - o Bugetarea
- Analiza proiectului: comparativ - termenele de plan si de realizare curenta, rata de realizare, cheltuielile planificate si curente.

Pentru implementarea cu succes a Sistemului Informatic Integrat descris anterior, este necesara o infrastructura hardware, software si de comunicatii care sa fie realizata prin acelasi proiect, conform descrierii urmatoare:

Arhitectura de comunicatii este constituita din doua retele: reseaua interna a Primariei (Intranet) si reseaua externa (Internet), conform figurii 10. In cadrul primei retele trebuie conectate toate calculatoarele ce vor utiliza sistemul si care sunt interne Primariei. In cadrul celei de-a doua retele trebuie considerate toate calculatoarele apartinand diverselor institutii si organizatii, inclusiv cele de la domiciliul contribuabililor, interesati de sistem.

Este important ca cele doua retele sa fie securizate, utilizand sisteme de „firewall” pentru a proteja datele si informatiile din bazele de date ale Primariei.

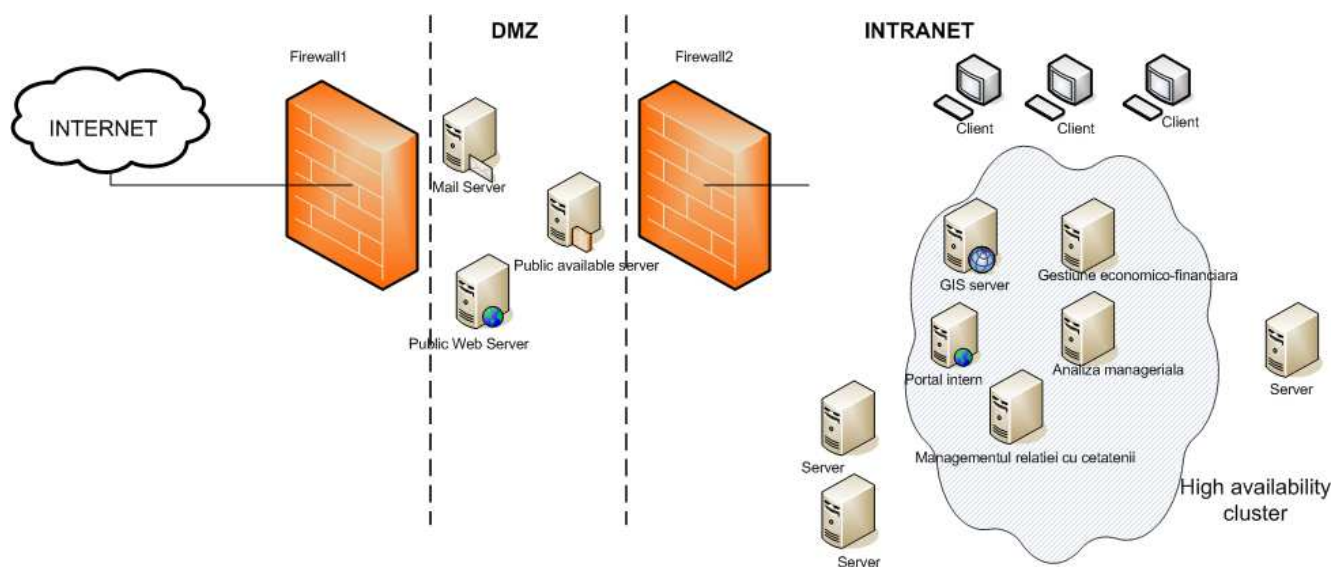


Figura Nr. 10

Infrastructura software (licente software de baza si aplicatii)

SIIeG va cuprinde licentele software (sisteme de operare, baze de date, software utilitar si de aplicatie) necesare pentru implementarea functionalitatilor cerute:

Platforma Portal:

Asigura accesul la Portalul Primariei si la toate serviciile si informatiile continute de acesta.

Realizeaza integrarea tuturor serviciilor, aplicatiilor SIeG, cat si a serviciilor si a aplicatiilor existente la PMA

SIeG: Componenta Centru Interactiv de Servicii

Componenta va procesa toate interactiunile Primariei cu cetatenii

SIeG: Componenta de Procesare, Stocare si Analiza a Datelor

Componenta va asigura transparenta activitatii Primariei pe zone de interes atat cetatenilor cat si mediului economic si institutiilor statului cu privire la Investitii si Proiecte, Buget si Achizitii

De asemenea, o buna parte a interactiunii Primariei cu mediul economic si cu institutii ale administratiei locale si centrale, subordonate sau nu, se va desfasura folosind submodule ale acestei componente.

Infrastructura hardware

Pentru implementarea SIeG este necesara o infrastructura hardware care sa fie realizata prin acelasi proiect.

SIeG trebuie sa fie independenta de infrastructura hardware, sistemul de operare si sistemul de gestiune a bazelor de date, asigurandu-i-se astfel flexibilitate si scalabilitate.

Pentru a se asigura un sistem stabil si flexibil este necesar sa existe un mediu de dezvoltare, unul de test si un mediu productiv, izolate, pentru a nu afecta restul operatiunilor, in timpul intretinerii, dezvoltarii si administrarii SIeG.

Infrastructura IT folosita trebuie sa fie upgradabila, pentru a putea prelua workload-ul suplimentar generat (noi utilizatori, noi functionalitati) - estimat cu o crestere la 30% pentru urmasorii 2 ani de la punerea in functiune. De asemenea infrastructura trebuie sa asigure scalabilitate si posibilitatea reconfigurarii dinamice si a alocarii de resurse suplimentare diverselor componente ale SIeG, in momentul in care exista sau se detecteaza utilizare intensa din partea cetatenilor.

Deoarece SIeG va fi folosit de un numar estimat de maxim 100 cetateni simultan cat si de un numar de 80 de utilizatori intern din cadrul Primariei, infrastructura IT va fi corespunzator dimensionata.

1. Mediu productiv

Mediul productiv trebuie sa asigure o disponibilitate de 24/7 a serviciilor oferite, fiind necesara implementarea unei solutii de inalta disponibilitate.

Datele necesare aplicatiilor trebuie sa fie stocate pe un sistem extern de stocare performant si scalabil.

Mediul productiv consta din unitati tehnice functionale de tip server care vor sustine urmatoarele subsisteme software:

- Server Baze de date
- Server aplicatii componenta CIS
- Server aplicatii componenta PSAD

- Server Portal
- Server integrare cu aplicatiile existente
- Server analiza date, monitorizare procese si administrare sistem

2. Mediu de dezvoltare

Mediul de dezvoltare nu trebuie sa satisfaca aceleasi cerinte de dimensionare ca si mediul productiv. El trebuie sa poata sustine instante ale solutiei la care sunt conectati mai putini utilizatori, acestia fiind, in principal, participantii implicati initial in procesul de implementare si apoi in cel de intretinere.

3. Mediu de testare

Mediul de testare este destinat realizarii unor teste relevante din punct de vedere al corectitudinii implementarii si al performantelor in regim similar cu cel productiv : date (continut si volum), numar de utilizatori, mod de operare, etc. De aceea, se solicita ca mediul de testare sa poata utiliza pentru fiecare aplicatie in parte configuratii identice cu mediul productiv corespunzator aplicatiei respective.

Se estimeaza urmatorul necesar in privinta configuratiei hardware minime:

- Echipamente tip server pentru mediul productiv: 12 noduri (in cluster de inalta disponibilitate)
- Echipamente tip server pentru mediul testare: 4 noduri
- Echipamente tip server pentru mediul de dezvoltare: 4 noduri

Configuratia recomandata pentru fiecare din aceste noduri este:

- 2 procesoare pe 64 bit
- minim 8 GB RAM
- sistem de operare 64 bit
- conectivitate la retea
- conectivitate la sistemul de stocare

Sistem de stocare:

Pentru mediile de productie este necesara asigurarea unui sistem extern de stocare performant si scalabil: conectivitate FC (SAN), capabilitati de asigurare a continuitatii in functionare (redundanta componentelor, hot spare), cache corespunzator:

- minim 15 HDD 146 GB pentru mediul productiv
- minim 15 HDD 146 GB pentru mediul de dezvoltare si pt mediul de test
- pentru mediul de dezvoltare sunt acceptate si alte solutii pentru spatiul de stocare decat conectarea la un sistem extern.

Se va asigura conectivitatea redundanta a serverelor din solutie la sistemul de stocare.

Infrastructura de comunicatii existenta la Primarie este suficienta pentru implementarea SIeG si va face fata unor extinderi ulterioare atat in ceea ce priveste functionalitatea cat si numarul de utilizatori.

Securitatea sistemului

Soluția de securitate din SIeG trebuie să includa actuala politica de securitate a sistemului Primariei, care pune accentul pe separarea completă a mediului de lucru intern, accesibil angajatilor din Primarie, de cel extern, accesibil publicului sau instituțiilor externe. Având în vedere că soluția necesara este o soluție axata in principal pentru accesul public la date interne ale Primariei, dar este destinat si pentru utilizatori interni (din cadrul Primariei cât și pentru cei care lucrează în cadrul instituțiilor subordonate Consiliului Local), soluția va trebui să se bazeze pe o distribuție a componentelor care să nu încalce principiul separării zonei interne (LAN) de zona publică.

Securizarea accesului la aplicații

Accesul utilizatorilor la aplicatii se va face securizat, folosind interfața unică de acces a sistemului. Prin intermediul acesteia se pot autentifica in sistem atat utilizatorii interni cat si cei aflatii in afara Primariei in baza drepturilor de acces ce le-au fost alocate. Dupa autentificare, fiecarui utilizator ii vor fi accesibile numai aplicatiile si functiile pentru care este autorizat, in baza rolului detinut, excluzind posibilitatea de a apela, in vreun fel, alte aplicatii.

Disponibilitatea sistemului

Este necesar ca SIeG sa asigure o disponibilitate a serviciului de 24/7.

- Sistemul trebuie sa permita autentificarea utilizatorilor cel putin prin user/parola inainte de a permite accesul la resurse. Accesul la sistem se permite doar in limita autorizatiilor detinute de utilizator conform drepturilor si rolurilor lui. Sistemul va folosi autorizatii pentru a permite accesul utilizatorilor la tranzactiile din sistem.
- Sistemul permite implementarea unui mecanism de schimbare obligatorie a parolelor utilizatorilor la anumite intervale.
- Accesul la date este permis doar prin serverul de aplicatie. Accesul direct la bazele de date este restrictionat doar pentru administratorii bazelor de date.

4. Durata de realizare și etapele principale; Graficul de realizare a investiției și prezentarea sustenabilității proiectului

Prezentul proiect se estimează că se va implementa într-un interval de 20 luni.

Etapele principale ale investitiei vizeaza urmatoarele activitati principale:

1. Etapa 1 – Achizitii

- 1.1. Lansarea oficiala (promovare si publicitate) si realizarea documentatiei de atribuire a achizitiei pentru solutia de e-guvernare si e-administratie pentru Primaria Arad, in conformitate cu obiectivele proiectului
 - 1.2. Desfasurarea procedurilor de achizitii ale produselor hardware, software si serviciilor prevazute in proiect
2. Etapa 2 - Implementarea Sistemului Informatic Integrat de Furnizare Servicii de e-Guvernare
 - 2.1. Initierea implementarii: Comunicarea electronica – baza SIleG – proiect pilot
 - 2.2. Instalarea si configurarea infrastructurii hardware si de comunicatii necesare, migrarea si integrarea diverselor structuri de date existente
 - 2.3. Implementarea Sistem Informatic Integrat de Furnizare Servicii de e-Guvernare
3. Etapa 3 - Instruirea
 - 3.1. Instruirea personalului care va utiliza produsele software implementate si care va asigura mentenanta acestora
4. Etapa 4 - Lansarea solutiei (promovare si publicitate) si evaluarea proiectului
 - 4.1. Lansarea oficiala (promovare si publicitate)
 - 4.2. Darea in exploatare a Solutiei realizate
 - 4.3. Auditul si evaluarea finala a rezultatelor Proiectului
5. Etapa 5 - Managementul proiectului care se va desfasura pe intreaga perioada de implementare a SIleG

	Lu na 1	Lu na 2	Lu na 3	Lu na 4	Lu na 5	Lu na 6	Lu na 7	Lu na 8	Lu na 9	Lu na 10	Lu na 11	Lu na 12	Lu na 13	Lu na 14	Lu na 15	Lu na 16	Lu na 17	Lu na 18	Lu na 19	Lu na 20
Etapa 1: Achizitii																				
Lansarea oficiala si realizarea documentatiei de atribuire a achizitiei pentru solutia de e-guvernare si e-administratie pentru Primaria Arad, in conformitate cu obiectivele proiectului																				
Desfasurarea procedurilor de achizitii ale produselor hardware, software si serviciilor prevazute in proiect																				
Etapa 2: implementarea Sistemului Informatic Integrat de Furnizare Servicii de e-Guvernare																				
Proiect pilot: Comunicarea electronica																				
Instalarea si configurarea infrastructurii hardware si de comunicatii necesare																				
Implementarea SIeG																				
Etapa 3: Instruire																				
Instruirea personalului care va utiliza produsele software implementate si care va asigura mentenanta acestora																				
Etapa 4: Lansarea solutiei si evaluarea proiectului																				
Lansare oficiala (promovare si publicitate) si Darea in exploatare a Solutiei realizate																				
Auditul si evaluarea finala a rezultatelor Proiectului.																				
Etapa 5:Management de proiect																				

Figura Nr. 11

Sustenabilitatea proiectului

Entitatea responsabilă pentru operarea investiției după finalizarea proiectului este Primăria municipiului Arad. Aceasta va asigura suportul logistic și fondurile necesare susținerii atât activității firmei cât și a proiectului în continuare.

Sustenabilitatea tehnică

Se va asigura prin faptul că furnizorii se vor obliga prin contract să asigure întreținerea hardware și software achiziționate pe o perioadă de minim 3 ani de la finalizarea proiectului.

Resurse umane

Prin prezentul proiect vor fi identificate și angajate resursele umane necesare funcționării și exploatarei aplicațiilor dezvoltate prin prezentul proiect

Motive pentru care structurile actualului proiect vor permite continuarea activităților:

- Sarcinile asumate prin proiect vor fi sarcini curente, care nu reprezintă o încărcare suplimentară a activității angajaților

În concluzie, nu se pune problema funcționării cu caracter provizoriu sau a încetării existenței după încheierea proiectului. Echipa de proiect va lua în calcul eventualele riscuri ale proiectului și ale activității instituției și se va elabora un plan de măsuri pentru minimizarea efectelor riscurilor sau înlăturarea lor.

Costurile estimative ale investiției

1. Valoarea totală cu detalierea pe structura devizului general

Valoarea totală a investiției 5.430.000 lei.

Tabelul 5. Detalierea valorii totale a investiției

Componenta	UM	Cantitate	Pret unitar lei / UM nu mai mult de:	Valoare (lei)
ACHIZITII ECHIPAMENTE HARDWARE				
Servere <i>Sunt prevazute un numar de 20 de servere fie ca echipamente separate fie ca solutie de virtualizare avand capacitatea de procesare echivalenta. Configuratia recomandata: 2 procesoare, 8 GB RAM, sistem operare 64 bit, conectivitate retea si unitati de stocare.</i>	buc	20	26.500	530.000
Sistem stocare	buc	2	182.000	364.000
Rack echipamente <i>Rack-ul pentru echipamente include toate interfetele, perifericele si dispozitivele folosite pentru monitorizarea fizica si administrarea infrastructurii hardware.</i>	buc	1	34.101	34.101
ACHIZITII LICENTE SOFTWARE				
Licenta Platforma Portal	buc	1	469.927	469.927
Licente Sistem Informatic Integrat de e-Guvernare, 80 de utilizatori	buc	1	2.005.024	2.005.024

Licente Sistem Informatic Integrat de e-Guvernare, 3 administratori	buc	1	99.468	99.468
<i>Note:</i> <i>Licentele Platforma Portal asigura realizarea Portalului, integrarea serviciilor existente, si integrarea cu Sistemul Electronic National</i> <i>Licentele Sistemului Informatic Integrat de e-Guvernare includ licentele intregului sistem pe utilizator si cuprinde toate componentele care asigura serviciile catre cetateni, mediu economic si institutii ale administratiei locale si centrale:</i> <i>Componenta Centru Interactiv de Servicii – care asigura serviciile de comunicare, reclamatii, cereri de servicii</i> <i>Componenta de Procesare, Stocare si Analiza a Datelor – care mijloceste transparenta Primariei Municipiului Arad cu privire la procesele de administratie de interes pentru cetateni, mediul economic si institutiile ale administratiei locale si centrale</i> <i>Licentele Sistemului Informatic Integrat Pentru furnizarea de servicii de e-Guvernare pentru administratori asigura administrarea si intretinerea intregului sistem</i> <i>Licentele de baze de date sunt incluse in licentele Sistemului Informatic Integrat Pentru furnizarea de servicii de e-Guvernare</i>				
SERVICII				
Servicii instalare hardware si software	zi – om	68	1.515	103.020
Servicii de implementare Sistem Informatic Integrat de e-Guvernare <i>Serviciile de implementare includ urmatoarele faze, cu estimarile de efort aferente:</i> <i>Analiza de detaliu si definire procese si aplicatii existente: 120 zile-om</i> <i>Configurare si dezvoltare: 430 zile-om</i> <i>Testare si documentare: 175 zile-om</i> <i>Punere in functiune: 20 zile-om</i>	zi – om	745	1.804	1.343.980
SERVICII DE AUDIT, INFORMARE SI PUBLICITATE				
Servicii de informare si publicitate	buc	1	88.000	88.000
Servicii de auditare	buc	1	88.000	88.000
Servicii de consultanță pentru elaborarea proiectului tehnic, studiului de fezabilitate	buc	1	88.000	88.000

SERVICII DE INSTRUIRE				
Servicii de instruire 80 de utilizatori	zi – om	90	1.804	162.360
Servicii de instruire personal care asigura administrarea si intretinerea Sistemului Informatic Integrat de e-Guvernare, 4 administratori	zi – om	30	1.804	54.120
TOTAL GENERAL				5.430.000

2. Eșalonarea costurilor coroborate cu graficul de realizare a investiției

[illegible]

Analiza cost-beneficiu

1. Identificarea investiției și definirea obiectivelor, inclusiv specificarea perioadei de referință

Principalele obiective specifice urmarite la implementarea solutiei “ **Sistemul Informatic Integrat pentru Furnizarea de Servicii de E-guvernare al Primariei Municipiului Arad**”:

- asistarea contribuabililor, prin functionalitati front-office si suport pentru activitatile specifice end-to-end din Primarie
- facilitarea unei interactiuni performante cu sistemele interne de back-office, oricand si de oriunde; colaborarea cu contribuabilii pentru crearea unei satisfactii maxime ca raspuns la solicitarile catre Primarie
- integrarea sistemelor interne de back-office
- interconectarea cu sistemele externe cu care Primaria trebuie sa aiba schimb de date, pe o baza standardizata.

Pentru crearea satisfactiei maxime ca raspuns la solicitarile contribuabililor catre Primarie, solutia va trebui sa asigure servicii de urmatoarele tipuri:

- informative – furnizand informatie
- procurative – furnizand documente, de exemplu formulare in vederea completarii
- interactive – furnizand posibilitatea de a introduce date de interes propriu si de a solicita informatia necesara.

Integrarea sistemelor interne de back-office va trebui sa asigure:

- eliminarea dublarii de activitati
- asigurarea unicitatii informatiei
- asigurarea fluidizarii activitatilor curente
- consolidarea informatiilor de la institutiile (serviciile) subordonate
- standardizarea unor activitati si raportari

Durata de implementare a proiectului este de 20 luni.

2. Analiza opțiunilor¹

Pentru prezentul proiect au fost identificate următoarele alternative:

Alternativa 0: Nerealizarea investiției și continuarea activității așa cum se derulează în momentul de față

Alternativa medie: Realizarea exclusiva a componentei de front office a soluției de e-guvernare

Alternativa maximă: Realizarea integrală a proiectului în conformitate cu proiectul tehnic anexat

¹ Varianta zero (varianta fără investiție), varianta maximă (varianta cu investiție maximă), varianta medie (varianta cu investiție medie); se va preciza varianta selectată

Alternativele identificate au fost evaluate prin analiza multicriterială, aceasta luând în calcul următoarele criterii:

1. Relevanța pentru Programul Creșterea Competitivității Economice (gradul de concordanță între obiectivele proiectului și obiectivele programului);
2. Relevanța pentru beneficiar (gradul de adecvare a obiectivelor proiectului cu strategia și obiectivele de dezvoltare ale Regiunii Vest și ale județului Arad);
3. Relevanța urbanistică (gradul de integrare a investiției/construcției în planul de urbanism zonal);
4. Relevanța științifică și tehnică (adecvarea achizițiilor la obiectivele de dezvoltare economică și nivelul tehnologic al acestora);
5. Relevanța financiară (măsura în care proiectul se autosusține din punct de vedere financiar);
6. Relevanța socială (măsura în care proiectul promovează echitatea și oportunitățile egale);
7. Relevanța ecologică (impactul proiectului asupra mediului);
8. Relevanța legală (susținerea respectării legislației în activitatea curentă).

Fiecărui criteriu i-a fost asociată o pondere, ca expresie a importanței considerate în contextul proiectului, cuprinsă între 0% și 100%, astfel suma ponderilor să fie egală cu 100%.

Cele trei alternative au fost evaluate următoare scară:

- 0,00÷1,00 – impact inexistent/puternic negativ;
- 1,01÷2,00 – impact irelevant;
- 2,01÷3,00 – impact mediu;
- 3,01÷4,00 – impact relevant;
- 4,01÷4,50 – impact foarte mare;
- 4,50÷5,00 – impact excepțional.

Tabelul 6. Analiza multicriterială pentru alternativa 0

Nr. Crt.	Criterii	Scor	Pondere	Impact
1	Relevanța pentru POSCCE	1	20%	0,20
2	Relevanța pentru beneficiar	1	25%	0,25
3	Relevanța urbanistică	5	5%	0,25
4	Relevanța științifică și tehnică	1	15%	0,15
5	Relevanța financiară	5	15%	0,75
6	Relevanța socială	1	8%	0,08
7	Relevanța ecologică	1	8%	0,08
8	Relevanța legală	5	4%	0,2
SCOR TOTAL (IMPACTUL ALTERNATIVEI)			100%	1,96

Așa cum rezultă din tabelul 6, varianta 1 este irelevantă pentru POSCCE întrucât aceasta presupune rezolvarea problemelor și a solicitărilor cetățenilor exclusive față în față cu funcționarul public. Această alternativă are relevanță minimă din punctul de vedere al dezvoltării socio-economice locale întrucât nu propune nici o îmbunătățire a activității solicitantului.

Tabelul 7. Analiza multicriterială pentru alternativa medie

Nr. Crt.	Criterii	Scor	Pondere	Impact
1	Relevanța pentru POSCCE	4	20%	0,80
2	Relevanța pentru beneficiar	3	25%	0,75
3	Relevanța urbanistică	5	5%	0,25
4	Relevanța științifică și tehnică	4	15%	0,60
5	Relevanța financiară	4	15%	0,6
6	Relevanța socială	3	8%	0,24
7	Relevanța ecologică	3	8%	0,24
8	Relevanța legală	2	4%	0,08
SCOR TOTAL (IMPACTUL ALTERNATIVEI)			100%	3,48

Tabelul 7 relevă faptul că varianta 2 de realizare a investiției are o relevanță mare pentru POSCCE întrucât rezolvă probleme de interfațare între cetățean și instituție. Totuși, timpul de rezolvare a problemei sau a solicitării rămâne același ca în cazul variantei 0.

Din punct de vedere financiar investiția este mai mică decât alternativa maximă prin urmare durata de recuperare a investiției este mai mică.

Relevanța socială este diminuată de soluția tehnică aleasă care practice nu contribuie la eficientizarea activității interne a solicitantului

Tabelul 8 Analiza multicriterială pentru alternativa maximă

Nr. Crt.	Criterii	Scor	Pondere	Impact
1	Relevanța pentru POSCCE	5	20%	1
2	Relevanța pentru beneficiar	5	25%	1,25
3	Relevanța urbanistică	5	5%	0,25
4	Relevanța științifică și tehnică	5	15%	0,75
5	Relevanța financiară	4	15%	0,6
6	Relevanța socială	5	8%	0,4
7	Relevanța ecologică	5	8%	0,4
8	Relevanța legală	5	4%	0,2
SCOR TOTAL (IMPACTUL ALTERNATIVEI)			100%	4,85

Crearea investiției în condițiile prezentate în proiectul tehnic al prezentului studiu de fezabilitate are o relevanță deosebită atât în ceea ce privește conformitatea cu obiectivele POSCCE cât și pentru SOLICITANT întrucât vizează atât eficientizarea activității proprii cât și îmbunătățirea relației cu cetățeanul. Relevanța ecologică este mare întrucât

consumurile de energie se optimizează fluxurile interne. Relevanța legală este de asemenea mare întrucât dispar o bună parte din problemele implicate de relația cu cetățeanul.

Concluzie:

Conform scorului total, alternativa maximă realizată în condițiile prezentate în proiectul tehnic are impactul cel mai semnificativ, încadrat pe grila de evaluare la categoria „Foarte Mare”, apropiat de categoria „Exceptional”, prin urmare se recomandă realizarea acesteia..

Principalele ipoteze luate în calcul pentru evaluarea scenariilor de operaționalizare a proiectului investițional sunt:

- calculele se vor realiza în lei, efectul erodării monetare datorat fenomenului inflaționist nefiind luat în considerare;
- atât pentru cheltuielile operaționale cât și pentru valoarea elementelor patrimoniale rezultate în urma investiției se vor utiliza valori fără TVA;
- veniturile înregistrate nu vor include TVA, ca urmare a faptului că aplicantul este instituție publică;
- previziunile operaționale se vor realiza pe un interval de 10 ani după implementarea proiectului;
- proiectul se încadrează în categoria proiectelor de investiție în infrastructură ce nu vizează rentabilitatea financiară, cât impactul socio-economic, pentru care finanțarea este suportată din grant EU;
- structura portofoliului de activități a fost determinată pe baza competențelor profesionale a personalului implicat, a capacității echipamentelor specifice ce vor fi achiziționate și a cererii de infrastructură de afaceri în domeniu previzibilă pentru intervalul de timp considerat, conform studiului de piață anexat;
- ritmul de modificare a parametrilor este concordant cu estimările privind evoluțiile macroeconomice și sectoriale;
- valoarea reziduală a investiției se determină ca valoarea netă a elementelor patrimoniale la sfârșitul celor 10 ani ai perioadei operaționale supusă estimărilor.

3. **Analiza financiară** inclusiv calcularea indicatorilor de performanță financiară: fluxul de numerar cumulat, valoarea actuală netă, rata internă de rentabilitate, durata de recuperare a investiției și raportul cost-beneficiu; durabilitatea financiară a proiectului evaluată prin verificarea fluxului net de numerar cumulat (neactualizat).

Prezentul proiect nu este unul generator de venit, în schimb contribuie la realizarea de economii financiare substanțiale la nivelul Primăriei Arad. Având în vedere această situație nu se poate realiza o analiză financiară propriu-zisă ci doar una economică, bazată pe influențele pozitive generate de prezentul proiect.

Trebuie însă luate în considerare următoarele aspecte referitoare la scăderea cheltuielilor cu activitățile curente din cadrul Primăriei, în urma realizării Sistemului Informatic Integrat:

- Vor fi mai puține procesări de ajustare datorate unor calcule eronate ale contribuțiilor (sistemul reduce la minimum erorile umane)
- Vor fi costuri mai reduse la birourile din teritoriu datorita legaturilor on-line în sistemul integrat
- Va fi o scădere a costurilor cu documentele pe suport hartie datorita fluxurilor electronice de documente și introducerii verificărilor digitale

- Va fi o reducere a costurilor asociate activitatilor curente din Primarie ca urmare a cresterii eficientei lor, prin reducerea duratei de executie datorita utilizarii sistemului integrat
- Vor fi economii la cheltuielile cetatenilor prin reducerea penalitatilor la plati incorecte, intrucat intreaga gestiune a contributiilor este tinuta de sistem
- Vor fi economii pentru cetatenii si firmele contribuabile datorita timpului redus de asteptare, timpului redus pentru completarea de formulare; pentru calculul reducerii costurilor cetatenilor si ale firmelor, se poate folosi salariul mediu al contribuabilului, numarul contribuabililor sau timpul economisit intr-un an fiscal.
- Vor fi avantaje legate de satisfactia cetatenilor fata de relatiile lor cu Primaria
- Va fi crescuta disponibilitatea bugetului Primariei datorita perioadei de timp mai scazuta pentru incasarea taxelor si impozitelor.

Analiza economică s-a realizat exclusiv pentru alternativa maximă.

Pentru realizarea fluxului de numerar au fost luate în calcul următoarele influente pozitive:

- economiile salariale
- economii de resurse de 10 lei pe cerere prelucrată prin SIeG, iar anual sistemul prelucrează un număr de 100.000 cereri
- îmbunătățirea colectării taxelor la bugetul local în valoare de 1.000.000 lei pe an

Influentele negative luate în considerare sunt:

- costuri de poluare cauzate de consumul de energie al echipamentelor suplimentare puse în funcție
- costuri de întreținere a sistemului evaluate la 38.000 lei/luna în primul an
- costuri salariale: 2000 lei pe lună brut pentru persoana care se ocupă de întreținerea sistemului, la care se adaugă 30% taxe plătite de instituție

Analiza s-a realizat pe o perioadă de 5 ani și s-a considerat ca atât beneficiile economice cât și cheltuielile cresc cu 10% pe an.

Pe baza fluxului de numerar economic prezentat în anexa au fost calculați următorii indicatori:

- Rata internă de rentabilitate economică

$$RIRF = e_{\min} + (e_{\max} - e_{\min}) * FNA_+ / [(FNA_+) - I FNA_- I]$$

unde:

RIRF- rata internă de rentabilitate financiară a proiectului de investiție

$e_{\min}$, $e_{\max}$ - rate de actualizare la a căror dimensionare concurează rata inflației, rata dobânzii bancare, rata de schimb a leului, rata creșterii economice, etc.

FNA_+ - valoarea fluxului net actualizat pozitiv

FNA - valoarea fluxului net actualizat negativă, în valoare absolută

$$(e_{\max} - e_{\min}) \leq 5\%$$

Concluzie:

- rata internă de rentabilitate financiară este de 31,16%

- Venitul net actualizat **calculează valoarea netă actualizată a unei investiții prin utilizarea unei rate de actualizare și a unei serii de plăți (valori negative) și încasări (valori pozitive) viitoare.**

Concluzie

Venitul net actualizat în cazul alternativei maxime este de 7.048.321 lei

Pentru calculul ambilor indicatori s-a luat în calcul o rată de actualizare de 9% pe an.

- Raportul beneficii/costuri este 3,16

Valorile indicatorilor relevă faptul că prezentul proiect poate fi realizat doar cu asistență financiară nerambursabilă, însă beneficiar obținute sunt semnificativ mai mari decât valoarea investiției.

Fluxul de numerar economic este prezentat în anexa 1.

4. **Impactul economic și social** al proiectului, prezentarea volumului cererii și a beneficiilor investiției, promovarea către grupurile țintă a serviciilor furnizate

Printre beneficiile economice ale proiectului se numără:

- Va fi o creștere generală în satisfacția cetățeanului și în imaginea administrației locale
- Va fi făcută cunoscută mai bine activitatea administrației locale și va deveni mai transparentă.
- Va rezulta o creștere generală a activității economice locale; promptitudinea și corectitudinea sprijinului administrației locale față de agenții economici va stimula inițiativele și rezultatele acestora.
- Calitatea vieții cetățeanului va crește pe termen lung, tocmai datorită creșterii activității economice a zonei.
- Vor fi ajutate alte instituții și se va îmbunătăți coordonarea serviciilor între instituții ale administrației locale.
- Va fi îmbunătățită coordonarea serviciilor între unitățile subordonate Primăriei.
- Va fi introdusă guvernarea digitală în raporturile cu cetățenii, aspect foarte apreciat pentru dezvoltarea unei identități europene a Primăriei Arad.

Intrucât activitățile Primăriei sunt apreciate și măsurate prin promptitudinea și calitatea serviciilor specifice de administrație publică care intră în obiectul ei de activitate (inclusiv cele de colectare a veniturilor de la contribuabili), contribuția Sistemului Informatic Integrat la performanța acestor servicii se poate măsura prin indicatori de tipul:

- procentul de reducere a duratei răspunsului Primăriei la solicitările contribuabilului
- procentul de reducere a ciclului de obținere a autorizațiilor și documentațiilor, care are ca rezultat creșterea numărului de contribuabili și deci a veniturilor
- corectitudinea documentelor emise de Primărie pentru contribuabil, măsurată prin procentul de reducere a numărului de sesizări și reclamații.

Intrucat beneficiile implementarii Sistemului Informatic Integrat sunt de ordin calitativ, o evaluare a veniturilor aduse de implementare se poate face indirect prin evaluarea costurilor unui numar de angajati suplimentari ai Primariei, care ar produce aceleasi efecte ca utilizarea Sistemului.

Tabelul 9. Număr de angajați suplimentari în cazul în care nu se realizează sistemul

Nr crt	Indicatori	Valoare indicator	Unitati resurse umane echivalente (Nr resurse umane implicate x valoare indicator)
1	Reducerea duratei de solutionare cereri	40%	$8 \times 0.4 = 3.2$
2	Reducerea timpilor de cautare a unor informatii specifice fiecarui departament	50%	$50 \times 0.20 \times 0.50 = 5$ (0.20 reprezinta nivelul de incarcare al activitatilor de cautare)
3	Reducerea timpilor de asteptare pt analiza informatiilor privind situatiile de lucrari de investitii si reparatii	50%	$10 \times 0.5 = 5$
4	Reducerea duratei de solutionare reclamatii	40%	$8 \times 0.40\% = 3.2$
	Reducerea timpilor de realizare a Raportului public de activitate solicitat in baza legii 544/2001	70%	$5 \times 0.70 = 3.5$
7	Reducerea timpilor de obtinere a rapoartelor si situatiilor dupa atribute de identificare prin integrarea CIS cu managementul documentelor	50%	$60 \times 0.20 \times 0.50 = 6$ (0.20 reprezinta nivelul de incarcare al activitatilor de raportare)
8	Reducerea incidentei erorilor in documentele emise catre contribuabil	80%	$50 \times 0.20 \times 0.80 = 8$
	TOTAL numar resurse umane echivalente		33.9

Se calculeaza veniturile (economii) determinate de economia de personal (33.9 persoane), echivalente cu costurile salariale aferente, astfel:

- Salariu Mediu Brut = 480 Eur
- Contributii sociale (30%) = 140 Eur
- Cheltuieli de regie 33% (utilitati, personal administrativ si de conducere, telefon + internet, consumabile de birou, etc.) = 160Eur.

Rezulta deci un cost de oportunitate total pentru cele 34 de persoane:

$$33.9 \text{ pers.} \times (780 \text{ Eur} / \text{pers} / \text{luna} \times 12 \text{ luni}) = 317.304 \text{ Eur} / \text{an}$$

Aceste economii bugetare ar asigura partial recuperarea investitiei initiale de 1.300.000 Euro cat si sustinerea activitatilor de Suport Tehnic si de modernizari ulterioare implementarii Proiectului.

5. Analiza de risc

Riscul reprezintă gradul de incertitudine al apariției unor pierderi din cauze fortuite, accidente sau împrejurări nedorite, fiind cuantificat prin probabilitatea ca în derularea unei acțiuni sau activități viitoare să apară împrejurări mai puțin cunoscute sau necunoscute, generând efecte nefavorabile asupra rezultatelor propuse sau așteptate.

În cadrul proiectelor de investiții în infrastructura de afaceri, riscul este un element foarte important de analizat. Pentru proiectul propus, se va utiliza în evaluarea categoriilor de risc o funcție – scor, pornind de la următoarele nivele:

- risc nesemnificativ (punctaj 1)
- risc scăzut (punctaj (punctaj 2)
- risc mediu (punctaj 3)
- risc ridicat (punctaj 4)
- risc semnificativ (punctaj 5)

Categoriile de risc identificabile la nivelul Incubatorului de afaceri sunt:

1. Riscul de țară
2. Riscul natural
3. Riscul legat de profil (al domeniului științific de activitate)
4. Riscul juridic și administrativ
5. Riscul tehnic și tehnologic
6. Riscul legat de resursele umane
7. Riscul de exploatare
8. Riscul financiar
9. Riscul comercial
10. Riscul ecologic

1. *Riscul de țară* se referă la elemente ca starea economiei, sistemul politic, importanța strategică și geografică a țării, echilibrul indicatorilor macroeconomici.

Coeficientul de importanță acordat categoriei de risc: $K1 = 0,05$

Evaluare: mediu (scor: $E1=3$)

Argumente: Referitor la proiect, riscul de țară se poate manifesta prin activarea clauzelor de salvagardare post – aderare, care poate determina suspendarea sau diminuarea finanțărilor nerambursabile; în urma evenimentelor recente de pe scena politică autohtonă, factorii politici responsabili ai Uniunii Europene consideră că acest eveniment este probabil. De asemenea, trebuie luat în considerare faptul că întreaga lume se pregătește pentru recesiune economică

2. *Riscul natural* este generat de calamități naturale sau de alte cauze de forță majoră, în care factorii naturali, imprevizibili, au ponderea decisivă.

Coeficientul de importanță acordat categoriei de risc: K2 = 0,05

Evaluare: nesemnificativ (Scor: E2=2)

Argumente: Prin prezentul proiect nu se vor realiza construcții fizice.

3. *Riscul legat de profil (al domeniului de activitate)* vizează capacitatea de adaptare a ofertei în funcție de dinamica și variabilitatea cererii de servicii.

Coeficientul de importanță acordat categoriei de risc: K3 = 0,15

Evaluare: Scăzut (Scor: E3=2)

Argumente: Administrația locală prezintă un număr mare de solicitări din partea locuitorilor municipiului Arad

4. *Riscul juridic și administrativ* se referă, pe de o parte, la susținerea proiectului de către autoritățile locale și județene.

Coeficientul de importanță acordat categoriei de risc: K4 = 0,05

Evaluare: nesemnificativ (Scor: E4=1)

Argumente: Proiectul este propus direct de către Primăria Arad, prin urmare se bucură de întregul sprijin al autorităților locale

5. *Riscul tehnic și tehnologic* :riscul tehnologic constă în posibilitatea identificării dificile a soluțiilor hardware și software necesare pentru realizarea proiectului. În cadrul acestei categorii de risc se cuantifică și existența decalajelor tehnice față de instituții similare ale Uniunii Europene.

Coeficientul de importanță acordat categoriei de risc: K4 = 0,05

Evaluare: scăzut (Scor: E5=2)

Argumente: Prin caietul de sarcini pentru achiziție se vor impune condiții specifice care să contribuie la alegerea celei mai bune oferte.

6. *Riscul legat de resursele umane* constă în probabilitatea ca applicantul să nu își poată asigura necesarul de personal, în structura de calificări și competențe dorite și necesare.

Coeficientul de importanță acordat categoriei de risc: K6=0,10

Evaluare: nesemnificativ (Scor: E6=1)

Argumente: Implementarea se va realiza de către Serviciul informatică al Primăriei Arad în colaborare cu furnizorii.

7. *Riscul de exploatare* se referă la incertitudinea și variabilitatea rezultatelor date de modificarea activității

Coeficientul de importanță acordat categoriei de risc: K7=0,15

Evaluare: mediu (Scor: E7=3)

Argumente: indicatorii care definesc riscul de exploatare au valori medii care se îmbunătățesc în decursul operaționalizării proiectului. În plus există riscul cauzat de lipsa de interes din partea utilizatorilor potențiali în implementarea proiectului.

8. *Riscul financiar* caracterizează variabilitatea indicatorilor de rezultate sub incidența structurii surselor de finanțare.

Coeficientul de importanță acordat categoriei de risc: K8=0,10

Evaluare: scăzut (Scor: E8 =2)

Argumente: Finanțarea proiectului nu presupune îndatorarea financiară a aplicantului, o mare parte din costurile de capital fiind susținute din surse nerambursabile puse la dispoziție de Comisia Europeană prin POSCCE; pe perioada de derulare a proiectelor, sursele de finanțare a investițiilor de menținere/înlocuire sunt asigurate, conform analizei economico – financiare; riscul financiar nu poate fi considerat însă nesemnificativ având caracterizarea riscului de țară și de asemenea riscul valutar, ținând cont de faptul că marea majoritate a achizițiilor necesare au prețuri în echivalent euro;

9. *Riscul comercial* cuprinde riscul privind negocierea neurmată de încheierea contractului, riscul de preț, riscul în lanțul de aprovizionare (furnizori de imobilizări, furnizori de materiale, reactivi și instrumentar)

Coeficientul de importanță acordat categoriei de risc: K9=0,15

Evaluare: scăzut (Scor: E9 = 2)

Argumente: În domeniile vizate de proiect există o probabilitate relativ redusă ca negocierile de contractare să aibă o durată mai lungă și să rămână nefinalizate prin semnarea unui contract.

10. *Riscul ecologic* are în vedere impactul pe care îl poate genera în mediul ambiental derularea proceselor din cadrul proiectelor.

Coeficientul de importanță acordat categoriei de risc: K10= 0.01

Evaluare: scazut (E10 = 2)

- *Argumente:* Proiectul nu are nici un impact nefavorabil de mediu, din contră, presupune utilizarea de tehnologii inovative care protejează mediul înconjurător. Totusi trebuie luate in considerare costurile de poluare cauzate de consumul de energie al echipamentelor suplimentare puse în funcție, ceea ce transforma riscul ecologic din nesemnificativ in scazut.

$$\text{Funcția scor de risc: } R_{\text{mediu}} = \frac{\sum_{i=1}^{10} E_i \times K_i}{10} = 2$$

Tabelul 10. Evaluarea riscului proiectului

Categoria de risc	Calificativ	Scor (Ei)	Coeficient de importanță (Ki)	Scor ponderat pe categorie de risc (Ri)
1. Riscul de țară	Mediu	3	0,05	0,15
2. Riscul natural	Nesemnificativ	1	0,05	0,05
3. Riscul legat de profilul de activitate	Scăzut	2	0,15	0,3
4. Riscul juridic și administrativ	Nesemnificativ	1	0,05	0,05
5. Riscul tehnic și tehnologic	Scăzut	2	0,15	0,30
6. Riscul legat de resursele umane	Nesemnificativ	1	0,1	0,1
7. Riscul de exploatare	Mediu	3	0,15	0,45
8. Riscul financiar	Scăzut	2	0,1	0,2
9. Riscul comercial	Scăzut	2	0,15	0,30
10. Riscul ecologic	Scazut	2	0,05	0,1

SCORUL MEDIU AL RISCULUI TOTAL			1,00	2
---------------------------------------	--	--	-------------	----------

In concluzie, riscul proiectului de investiție este **scăzut**

Sursele de finanțare a investiției

Sursele de finanțare a investiției se vor asigura prin Programul Operațional Sectorial „Creșterea Competitivității Economice” 2007-2013, Axa III „Tehnologia Informației și Comunicațiilor pentru sectoarele privat și public”, Domeniul Major de Intervenție 2 „Dezvoltarea și creșterea eficienței serviciilor publice electronice”, Operațiunea 1 „**Susținerea implementării de soluții de e-guvernare² și asigurarea conexiunii la broadband, acolo unde este necesar**”.

Principalii indicatori tehnico-economici ai investiției

1. Durata de realizare (luni): 20
2. Numărul de servicii electronice disponibile la finalul implementării proiectului: 5 (serviciu electronic pentru comunicare prin e-mail, serviciu electronic pentru sugestii și reclamații, call center asistat de CIS, Portalul Primăriei)

Tabelul 11. Structura serviciilor de e-guvernare disponibile la finalul proiectului

Serviciu	Nivel de sofisticare	Observatii
Portalul Primăriei	3	Serviciu realizat prin proiect
Serviciul de comunicare eficientă a cetățenilor cu Primăria	4	Serviciu realizat prin proiect
Serviciul asistat de comunicare eficientă a cetățenilor cu PMA prin telefon, conectat prin SIleG cu alte cai de comunicare	4	Serviciu realizat prin proiect
Serviciul de procesare online a cererilor	5	Serviciu realizat prin proiect
Serviciul de reclamații	5	Serviciu realizat prin proiect
Prezentarea orașului, instituției Primăriei și a Consiliului Local, alte informații publice	2	Serviciu existent la începutul proiectului
Acte și formulare	2	Serviciu existent la începutul proiectului
Taxe online	4	Serviciu existent la începutul proiectului

3. Alți indicatori specifici domeniului de activitate în care este realizată investiția, după caz:

Tabelul 12. Indicatori specifici ai proiectului

Infrastructura hardware + software	
Servere	20
Licenta Platforma Portal	1
Licente SIleG	80 utilizatori
Licente SIleG	3 administratori
Servicii	
Mentenanță	Durata proiect
Implementare	813 zile-om
Instruire	120 zile-om

Alți indicatori specifici calitativi:

- Creșterea productivității muncii funcționarului public. La momentul actual a crescut numărul de cereri față de perioadele precedente, cât și volumul de muncă necesar pentru soluționarea acestora. Timpul de soluționare însă este reglementat legal și se restricționează la 30 de zile. Ca urmare, există o presiune permanentă asupra funcționarului public, aplicațiile software prevăzute în proiectul de investiții crescând productivitatea funcționarului public;
- Odată asimilate deprinderile de lucru cu noile aplicații, funcționarul public își va minimiza timpul de soluționare a cererilor și petițiilor.;
- Reducerea cu 50% a timpilor de cautare a unor informații utile specifice fiecărui departament din cadrul Primăriei Municipiului Arad, aplicațiile software putând genera rapoarte de cautare aproape simultan;
- Reducerea cu 50% a timpilor de așteptare pt analiză informațiilor privind situațiile de lucrări de investiții și reparații;
- Diminuarea timpilor de realizare a Raportului public de activitate solicitat în baza legii 544/2001 cu aproximativ 70%, în baza capacității de generare de rapoarte pentru aplicațiile menționate, existând posibilitatea de corelare a activităților cu banul public cheltuit;
- 40% din cetățeni se plâng de corupție în ceea ce-i privește pe funcționarii din Primărie, însă numai în 0,2% din cazuri s-au primit sesizări pe calea cutiei de sugestii și reclamații sau pe adresa de e-mail a primăriei. În urma implementării proiectului propus se estimează o creștere a transparenței în activitatea administrației publice

² inclusiv servicii de e-administrație, conform Legii 161/2003

locale cu 35%, mai ales prin publicarea listelor de informatii din oficiu, simultan cu o reducere a sesizarilor estimata la 50%;

- Obținerea de rapoarte si situatii dupa atribute de identificare prin integrarea CIS cu managementul documentelor, timpii de realizare diminuandu-se considerabil, intrucat generarea se face automat;
- Documentele scrise, sau care necesita scanare sunt nu de rare ori (aprox. 10% dintre documente) gresit completate si necesita corectari manuale ulterioare. Implementarea programului va aduce o scadere de aprox. 80% a incidentei erorilor in documentele scrise.

Avize și acorduri de principiu

1. Avize și acorduri de principiu

NU ESTE CAZUL

2. Alte justificări ale necesității, relevanței și impactului proiectului (ex. studii de piață, analize ale cererii de servicii electronice)

Se consideră anexă la prezentul document Manualul calității din cadrul Sistemului de management al calității al Primăriei Municipiului Arad.

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ
Florin MANTA

S E C R E T A R
Doina PAUL

Red/Dact IF/IIF Verif. SL
1 ex. Serviciul Informatică
1 ex. Instituția Prefectului-Județul Arad
1 ex..Dosar ședința CLMA 30.09.2009

cod:PMA- S1-02

HOTĂRÂREA nr. _____
Din _____ 2009
privind aprobarea Studiului de Fezabilitate
„Sistem Informatic Integrat de e-Guvernare pentru Municipiul Arad”

Consiliul Local al Municipiului Arad,
Având în vedere:

- avizul Comisiei Tehnico-Economice nr:32/2009;
- inițiativa Primarului Municipiului Arad, exprimată în expunerea de motive înregistrată cu nr.55177 din 24.09. 2009;
- raportul Serviciului Informatică înregistrat cu nr.55187 din 24 09 2009;
- rapoartele comisiilor de specialitate ale Consiliului Local al Municipiului Arad;
- prevederile Ordonanței de Urgență a Guvernului nr.273/2006, privind finanțele publice, art. 44 alin.1, conform căreia „ documentațiile tehnico-economice ale obiectivelor de investiții noi, a căror investiție se asigură integral sau în completare din bugetele locale precum și cele de împrumuturi interne și externe, contractate direct de autoritățile administrației publice locale, se aprobă de către Consiliile Locale, județene și Consiliul General al Municipiului București după caz”;

În temeiul prevederilor art. 36, alin.(2), lit.”b”,alin.(4), lit.”d” și art.45 din Legea nr.215/2001, privind administrația publică locală, republicată cu modificările și completările ulterioare, adoptă prezenta

HOTĂRÂRE

Art.1 Se aprobă Studiul de Fezabilitate-„*Sistem Informatic Integrat de e-Guvernare pentru Municipiul Arad*”, cu caracteristicile și indicatorii tehnico-economici cuprinși în anexa care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.2. Obiectivul se finanțează din fonduri europene nerambursabile (98%) și fonduri din bugetul local (2%).

Art.3. Prezenta hotărâre se va comunica tuturor celor interesați de către Serviciul Administrație Publică Locală.

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ

SECRETAR

PRIMARUL MUNICIPIULUI ARAD
NR 55177 din 24.09.2009

Primarul Municipiului Arad,
Având în vedere:

- studiul de fezabilitate - *Sistem Informatic Integrat de e-Guvernare pentru Municipiul Arad.*

- prevederile Ordonanței de Urgență a Guvernului nr.273/2006, privind finanțele publice, art. 44 alin.1, conform căreia „documentațiile tehnico-economice ale obiectivelor de investiții noi, a căror investiție se asigură integral sau în completare din bugetele locale precum și cele de împrumuturi interne și externe, contractate direct de autoritățile administrației publice locale, se aprobă de către Consiliile Locale, județene și Consiliul General al Municipiului București după caz”;

În temeiul prevederilor art. 45 din Legea nr. 215/2001, a administrației publice locale și ale art. 37 din Regulamentul de organizare și funcționare a Consiliului Local al Municipiului Arad, aprobat prin Hotărârea nr. 273/2004, îmi exprim inițiativa de promovare a unui proiect de hotărâre cu următorul obiect : Aprobarea Studiului de Fezabilitate *Informatic Integrat de e-Guvernare pentru Municipiul Arad* ,în susținerea căruia formulez următoarea :

EXPUNERE DE MOTIVE

Ținând seama de :

- necesitatea implementării unui *Sistem Informatic Integrat de e-Guvernare pentru Municipiul Arad*

pentru supravegherea tuturor activităților și investițiilor pe care Primăria le derulează;

- necesitatea îmbunătățirii comunicării și colaborării cu contribuabilii pentru crearea unei satisfacții maxime ca răspuns la solicitările către Primărie
- existența unor unelte IT pentru: managementul activităților și resurselor din Primărie, prelucrarea facilă a datelor și informațiilor existente în Primărie și facilitarea luării deciziilor
- interconectarea tuturor sistemelor informatice din Primărie și automatizarea conexiunilor între ele
- posibilitatea cunoașterii în timp real a execuției bugetare;

PROPUN

Aprobarea Studiului de Fezabilitate - *Sistem Informatic Integrat de e-Guvernare pentru Municipiul Arad.*

PRIMAR,
Ing. Gheorghe Falcă

RAPORT
al serviciului de specialitate

Referitor la : expunerea de motive înregistrată cu nr. 55177 din 24.09.2009, a d-lui Falcă Gheorghe, primarul municipiului Arad ;

Obiect : propunerea de aprobare a Studiului de Fezabilitate - *Sistem Informatic Integrat de e-Guvernare pentru Municipiul Arad.*

Platforma software achiziționată va fi la nivelul standardelor mondiale din domeniul Tehnologiei Informației și va permite realizarea funcționalităților proiectate la cel mai înalt nivel de calitate și productivitate.

Îmbunătățirea comunicării și colaborării cu contribuabilii pentru crearea unei satisfacții maxime ca răspuns la solicitările către Primărie vor fi țintele majore ale acestui proiect.

Totodată proiectul urmărește realizarea unor unelte IT pentru: managementul activităților și resurselor din Primărie, prelucrarea facilă a datelor și informațiilor existente în Primărie, facilitarea luării deciziilor și interconectarea tuturor sistemelor informatice din Primărie și automatizarea conexiunilor între ele.

Sistemul care va fi creat va respecta întreaga legislație sub incidența căreia va funcționa, inclusiv drepturile de proprietate intelectuală ale producătorilor asupra software-urilor achiziționate.

Față de cele de mai sus,

PROPUNEM

Aprobarea Studiului de Fezabilitate - *Sistem Informatic Integrat de e-Guvernare pentru Municipiul Arad.*

VICEPRIMAR,
EXECUTIV,
Ing. Pistru-Popa Simona Gianina

DIRECTOR

ing. Popa Răzvan

ȘEF SERVICIU,
Molnar Angela

Întocmit
Consilieri: Gavrea Cristian
Movileanu Daiana
Burcă Ciprian

ANEXA 1
FLUX DE NUMERAR ECONOMIC
Sume in lei

1 Euro = 4.21 lei

	AN1	AN2	AN3	AN4	AN5
Beneficii din economii de resurse	1000000	1100000	1210000	1331000	1464100
Imbunatatirea colectarii taxelor la bugetul local	1000000	1100000	1210000	1331000	1464100
Economii salariale	1335849,84	1469435	1616378	1778016	1955818
TOTAL BENEFICII	3335849,84	3669435	4036378	4440016	4884018
Costuri salariale	31200	34320	37752	41527,2	45679,92
Costuri de intretinere a sistemului	456000	501600	551760	606936	667629,6
Costuri de poluare	50520	50520	50520	50520	50520
TOTAL INFLUENTE NEGATIVE	537720	586440	640032	698983,2	763829,5
FLUX DE NUMERAR ECONOMIC AL PERIOADEI	2798129,84	3082995	3396346	3741033	4120188

Valoarea investitiei initiale	ROL 5,430,000,00
Valoarea actualizata neta	ROL 7,048,321,90
Rata interna de rentabilitate economica	31,17%
Raportul beneficii/costuri	3,16