

DiGreen: Ghid de bune practici pentru localități digitalizate

S. Moagăr Poladian, M. Gramaticu

Citarea recomandată:

Moagăr Poladian S., Gramaticu, M., 2023.
DiGreen: Ghid de bune practici pentru localități digitalizate.
Bolzano, Italy: Eurac Research, 2023

Eurac Research

Institute for Public Management
Viale Druso 1
39100 Bolzano, Italy
T +39 0471 055 400
public.management@eurac.edu
www.eurac.edu

ISBN 978-88-98857-85-2

Editori: Simona Moagăr Poladian³, Mihaela Gramaticu³

Autori: Alina Cerasela Avram³, Josef Bernhart², Franziska Cecon¹, Peter Decarli², Andreea Emanuela Drăgoi³, George Cornel Dumitrescu³, Miroslav Fečko⁴, Mihaela Gramaticu³, Melanie Gross², Belinda Hanner¹, Davide Maffei², Dana Bianca Mitrică³, Simona Moagăr Poladian³, Tina Ortner¹, Kurt Promberger², Dominik Prüller¹, Steliana Rodino³, Silvia Ručinská⁴

¹ University of Applied Sciences Upper Austria, Department of Healthcare-, Social- and Public Management, Garnisonstraße 21, 4020 Linz, Austria

² Eurac Research, Institute for Public Management, Viale Druso 1, 39100 Bolzano, Italy

³ Institute for World Economy (IWE), Calea 13 Septembrie 13, Sector 5, 050711 București, România

⁴ Pavol Jozef Šafárik University in Košice, Faculty of Public Administration, Popradská 66, 041 32 Košice, Slovak Republic

Grafice: Eurac Research

Ilustrații: Oscar Diodoro

Aceasta reprezintă varianta în limba engleză a Cecon F., Decarli P., Dumitrescu G.C. & Ručinská S., 2023. *DiGreen Handbook of DIGITAL good Practice. Solutions for cities and municipalities.* Bolzano, Italy: Eurac Research, 2023.

© Eurac Research, 2023



Această publicație este realizată sub licența Creative Commons Attribution 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>), care permite utilizarea, partajarea, adaptarea, distribuirea și reproducerea în orice mediu sau format, cu condiția să se menționeze în mod corespunzător autorul (autorii) original(i) și sursa, să se furnizeze un link către licența Creative Commons și să se indice dacă au fost efectuate modificări.



**Co-funded by
the European Union**

Proiectul "Guvernare digitală pentru municipalități și orașe ecologice" (nr. 2021-1-SK01-KA220-HED-000023505) este cofinanțat de Programul Erasmus+ al Uniunii Europene. Orice comunicare sau publicație care se referă la proiectul "Guvernare digitală pentru municipalități și orașe ecologice" (nr. 2021-1-SK01-KA220-HED-000023505) reflectă doar punctul de vedere al autorului, iar Comisia Europeană nu este responsabilă pentru orice utilizare care ar putea fi făcută.

Cuprins

Despre acest manual	4
De ce este important subiectul digitizării?	5
Metodologie	6
Bune practici	6
Gestionarea IoT a deșeurilor în orașul Kežmarok	8
Încălzire inteligentă pentru întregul sat din Luson	9
Monitorizarea consumului de energie al municipalității din Lana ajutorul Raportului de energie online	10
Sistemul de informații GEO din Kežmarok	11
Managementul rețelei digitale a municipalității din Naturno	12
Adoptați un trotuar în orașul Košice	13
Proiectul Alexa - un sistem de receptare cerere și răspuns vocal pentru cetățenii din Kremsmünster.....	14
O primărie mai aproape de oameni la un click distanță, București, România	15
Panoul electronic oficial al orașului Kremsmünster	16
Gura Humorului: implementarea unui sistem de monitorizare video pentru creșterea siguranței și prevenirea infracțiunilor.....	17
Aplicația de securitate City Police MSP SOS în orașul Kežmarok.....	18
O platformă pentru simplificare administrativă și servicii mai bune în Bacău	19
Procesul de management în Linz	20
Mecanisme și proceduri administrative în Primăria Giurgiu (MEPAM).....	21
Concluzii	22

Despre acest manual

Aceasta este varianta scurtă a **Manualului de bune practici digitale DiGreen** în limba engleză, un rezultat al proiectului *Digital Government for Green Municipalities and Cities - DiGreen*. Proiectul este cofinanțat de Programul Erasmus+ al Uniunii Europene¹.

Manualul de bune practici DIGITALE prezintă bune exemple de furnizare a serviciilor publice prin utilizarea mijloacelor digitale și a instrumentelor TIC. Municipalitățile și orașele fie produc aceste instrumente "in-house", fie utilizează produse din sectorul privat. Manualul a fost realizat pe suport de hârtie și în format electronic, ambele variante în limba engleză. Formularul online este disponibil pe site-ul oficial al proiectului DiGreen. Această versiune scurtă rezumă principalele rezultate obținute în urma cercetării și traduce exemplele de bune practici în limba română. De asemenea, sunt disponibile versiuni în limbile slovacă, italiană, germană și engleză.

Textul este redactat într-un limbaj clar, non-tehnic, accesibil publicului larg, pentru a fi ușor de înțeles și de aplicat de către practicieni. Serviciile publice furnizate în format digital prezintă modalități de a eficientiza furnizarea competențelor, pe care le au municipalitățile și orașele, de a implica locuitorii comunităților respective în procesul de guvernare, de a îmbunătăți furnizarea de servicii publice din punct de vedere calitativ, de a fundamenta elaborarea politicilor publice pe baza datelor existente și de a lua în considerare transparența și deschiderea atunci când furnizează servicii publice.

Importanța adresabilității țintite către municipalități și orașe este relevantă în contextul implicării acestora în învățământul superior. Studenții din învățământul superior în domeniul administrației publice, al managementului public, al politicilor publice și al altor programe de studii similare își îndeplinesc, de asemenea, partea practică a studiilor în cadrul organismelor publice municipale și orașenești.

Autorii doresc să mulțumească tuturor municipalităților și orașelor implicate, a căror contribuție și cooperare în formularea exemplelor de bune practici digitale au fost valoroase. Municipalitățile și orașele care au furnizat exemple de bune practici în acest manual sunt:

- **Austria:** Kremsmünster, Linz
- **Italia:** Lana, Naturno, Luson
- **România:** București, Gura Humorului, Bacău, Giurgiu
- **Slovacia:** Kežmarok, Košice

DESPRE ACEST PROIECT

REZULTATELE PROIECTULUI

ECHIPA PROIECTULUI

¹ Orice comunicare sau publicație care se referă la proiectul "Guvernare digitală pentru municipalități și orașe ecologice" (nr. 2021-1-SK01-KA220-HED-000023505) reflectă doar punctul de vedere al autorului, iar Comisia Europeană nu este responsabilă pentru nicio utilizare a informațiilor pe care aceasta le conține.

De ce este important subiectul digitizării?

"În calitate de cetățeni europeni, dorim să fim liderul global al unei transformări digitale care poziționează oamenii în centrul său"². Acest fragment din discursul președintelui Comisiei, Ursula von der Leyen, rostit în cadrul discursului său la Adunarea digitală 2021 din Portugalia, subliniază importanța și rolul prioritar pe care îl acoperă digitalizarea pentru Uniunea Europeană și statele sale membre pe termen scurt și mediu. În același timp, acestea subliniază și importanța oamenilor în cadrul unor astfel de procese de transformare.

Sectorul public este extrem de important pentru a permite și a facilita digitalizarea societății și a economiei. Cu toate acestea, sectorul public este, de asemenea, pus în dificultate de tranziția digitală. "Puține evoluții au avut consecințe mai ample pentru sectorul public decât introducerea internetului și a tehnologiei digitale"³. Digitalizarea nu mai este o opțiune pentru sectorul public; acest lucru era deja clar înainte ca evoluțiile recente legate de Covid-19 să sublinieze și mai mult necesitatea unei astfel de transformări. "Noile tehnologii modifică performanța guvernamentală, procesul politic și democrația însăși prin îmbunătățirea capacității de reacție a guvernului și prin creșterea numărului de informații disponibile cetățenilor"³.

Sectorul public are nevoie de modernizare pentru a ține pasul cu vremurile și pentru a obține beneficii atât pentru administrații publice, cât și pentru sectorul privat. În plus, modernizarea este "necesară pentru a asigura bunăstarea viitoare a cetățenilor"⁴.

O administrație publică mai bună și mai digitalizată poate oferi servicii mai bune și poate consuma mai puține resurse ale contribuabililor. Acest lucru este deosebit de relevant în prezent, în condițiile în care redresarea economică necesită un sprijin deplin din partea sectorului public, care nu poate fi facilitat de o birocrație lentă, care se bazează masiv pe documentație procesată fizic.

Municipalitățile au un rol unic în realizarea unei tranziții digitale de succes. Datorită numărului mare de municipalități, precum și a competențelor și provocărilor similare, soluțiile digitale se aplică multora dintre acestea, maximizând potențialul sinergetic. Totodată, municipalitățile reprezintă nivelul administrativ cel mai apropiat de cetățeni. Prin urmare, aceste conexiuni sunt esențiale pentru a face legătura între digitizarea sectorului public și publicul larg.

Acest manual de bune practici digitale urmărește să consolideze și să favorizeze sinergiile între municipalități, prin colectarea celor mai bune practici în furnizarea de servicii publice oferite de utilizarea mijloacelor digitale și a instrumentelor TIC. Soluțiile sunt crearea de servicii interne și replicarea exemplelor de parteneriate de succes cu actori privați. În plus, manualul subliniază relevanța unei perspective europene în procesul de digitizare. Acesta analizează o serie de exemple de municipalități din diferite țări europene, pe care le reunește sub această formă pentru a oferi, deopotrivă, un instrument valoros și o sursă de inspirație pentru alte instituții locale, care doresc să pună în aplicare proiecte digitale inovatoare. Cele mai bune practici furnizate descriu, de asemenea, calea care a dus la succes, care s-a dovedit adesea dificilă și în care s-au făcut greșeli. Acest lucru consolidează și mai mult valoarea acestui manual, care nu este doar o sursă de recomandări inspirate, ci oferă și potențialul foarte concret de a realiza economie de timp și de costuri în implementarea proiectelor digitale, o mai mare participare și implicare a cetățenilor, precum și o mai mare eficiență și eficacitate în

² von der Leyen, 2021. President von der Leyen's speech at the high-level opening session of the 2021 Digital Assembly, "Leading the Digital Decade". SPEECH/21/2804. 1 June 2021. Brussels.

³ West, D. M., 2011. Digital government: Technology and public sector performance. In Digital Government: Technology and Public Sector Performance (Vol. 9781400835). Princeton University Press.

⁴ Vaidya, K., & Campbell, J., 2016. Multidisciplinary approach to defining public e-procurement and evaluating its impact on procurement efficiency. Information Systems Frontiers, 18(2), 333–348.

furnizarea de servicii publice. Serviciile publice furnizate digital vor prezenta modalități prin care să se raționalizeze furnizarea de competențe pe care le au municipalitățile și orașele, de implicare active a locuitorii în procesul de guvernare, de îmbunătățirea a furnizării de servicii publice din punct de vedere calitativ, iar elaborarea politicilor publice să se fundamenteze pe dovezi empirice și chiar să se ia în considerare aspecte precum transparența și deschiderea în furnizarea de servicii publice.

Metodologie

Având în vedere importanța transformării digitale în sectorul public - în special la nivel local și în contact direct cu populația - acest proiect a identificat și documentat exemple de bune practici municipale.

A fost aleasă o abordare unitară bazată pe o metodologie comună între partenerii proiectului pentru a se asigura că exemplele vor fi comparabile și structurate într-un mod ușor de înțeles de către practicienii din domeniu. Reprezentanții cu rol decizional de la nivel politic și administrativ ar putea utiliza acest manual ca sursă de idei practice, din lumea reală, pentru a contribui la rezolvarea problemelor digitale cu care se confruntă unitățile administrative-teritoriale pe care le gestionează și pentru a se familiariza cu costurile implicate și resursele necesare pentru punerea lor în aplicare.

Pentru a atinge acest obiectiv, partenerii de proiect au stabilit o abordare în mai multe etape, constând în cercetări documentare inițiale și interviuri preliminare pentru a identifica posibile cazuri de bune practici. Această etapă a fost urmată de interviuri aprofundate, pentru a explora cazurile identificate în profunzime.

Bune practici

Acest instrument prezintă versiuni scurte ale exemplurilor de bune practici DIGITALE în limba engleză. Toate exemplele identificate în cadrul proiectului DiGreen sunt raportate în manualul complet în limba engleză. Toate cazurile sunt structurate în mod similar pentru a permite o comparație ușoară. În plus, structura manualului este menită să-i ajute pe practicieni să identifice cu ușurință exemplele care ar putea prezenta interes pentru municipalitatea lor și factorii critici de succes, costurile și provocările care ar putea apărea la punerea lor în aplicare. Exemplele de bune practici acoperă o mare varietate de subiecte. Deși niciun caz nu se referă doar la un singur aspect, exemplele pot fi totuși grupate în funcție de subiectele și obiectivele lor principale astfel:

IoT și soluții inteligente

Internetul obiectelor (Internet of Things - IoT) constă în dispozitive informatice interconectate care pot transmite date și pot comunica prin internet fără a fi nevoie de interacțiune umană. Acest lucru permite crearea de soluții inteligente care oferă noi servicii sau îmbunătățesc calitatea și fiabilitatea celor existente.

- ➔ Gestionarea deșeurilor prin IoT în orașul **Kežmarok (Slovacia)**
- ➔ Încălzire inteligentă pentru întregul sat din **Luson (Italia)**

Gestionarea activelor

Municipalitățile gestionează numeroase active - de la clădiri la infrastructură, cum ar fi conducte, cabluri de fibră optică, drumuri, trotuare, parcuri și multe altele. Sistemele moderne de gestionare a activelor, bazate pe tehnologia informației, permit o administrare eficientă a bunurilor publice și oferă informațiile necesare pentru a formula politici publice și pentru a comunica cu publicul cu privire la intervenții și investiții.

- Urmărirea consumului de energie al municipalității cu ajutorul Energy Report Online în **Lana (Italia)**
- Cartografierea orașului: Sistemul de informații GEO din **Kežmarok (Slovacia)**
- Gestionarea digitală a fluxului de management a municipalității din **Naturno (Italia)**
- Adopți un trotuar în orașul **Košice (Slovacia)**

Legătura cu cetățenii

Sistemele IT permit noi modalități de comunicare între administrația publică și cetățeni. Acestea furnizează noi forme de informare a comunității și de includere a cetățenilor în procesul de luare a deciziilor.

- Proiectul Alexa - un sistem de intrare și ieșire vocală pentru cetățenii din **Kremsmünster (Austria)**
- O primărie mai aproape de oameni, la un click distanță_ **București_ România**
- Panoul electronic oficial al orașului **Kremsmünster (Austria)**

Securitate & Siguranță

Digitalizarea poate contribui la creșterea siguranței și la prevenirea infracțiunilor prin sisteme precum aplicațiile de monitorizare video, care permit cetățenilor să contacteze rapid autoritățile și să solicite asistență atunci când este nevoie.

- **Gura Humorului:** implementarea unui sistem de monitorizare video pentru a crește siguranța și a preveni criminalitatea (**România**)
- Aplicația de securitate MSP SOS a poliției municipale în orașul **Kežmarok (Slovacia)**

Eficiența administrativă

Nu în ultimul rând, digitalizarea joacă un rol fundamental în îmbunătățirea eficienței și eficacității proceselor interne ale municipalităților, reducând birocrăția și oferind simplificarea proceselor administrative pentru cetățeni.

- O platformă pentru simplificare administrativă și servicii mai bune în **Bacău (România)**
- Managementul proceselor în **Linz (Austria)**
- Mecanisme și proceduri administrative moderne în Primăria **Giurgiu (MEPAM) (România)**

Gestionarea IoT a deșeurilor în orașul Kežmarok



Orașul Kežmarok a desfășurat un proiect pilot de implementare a internetului obiectelor (IoT) în sistemul de gestionare a deșeurilor. Pe baza rezultatelor obținute, orașul și-a extins obiectivele prin formularea unei strategii mai ample și mai specifice pentru integrarea internetului obiectelor în serviciile și infrastructura publică. Obiectivul general al orașului este de a îmbunătăți calitatea vieții și a serviciilor oferite pentru locuitorii săi.

Obiectivele proiectului

Scopul proiectului a fost schimbul internațional de experiențe, noile tendințe moderne și provocările din domeniul digitalizării orașelor pe baza internetului lucrurilor (IoT). Participarea orașului a vizat implementarea unei acțiuni la scară mică în domeniul gestionării deșeurilor cu ajutorul tehnologiei IoT.

Rezultatele proiectului

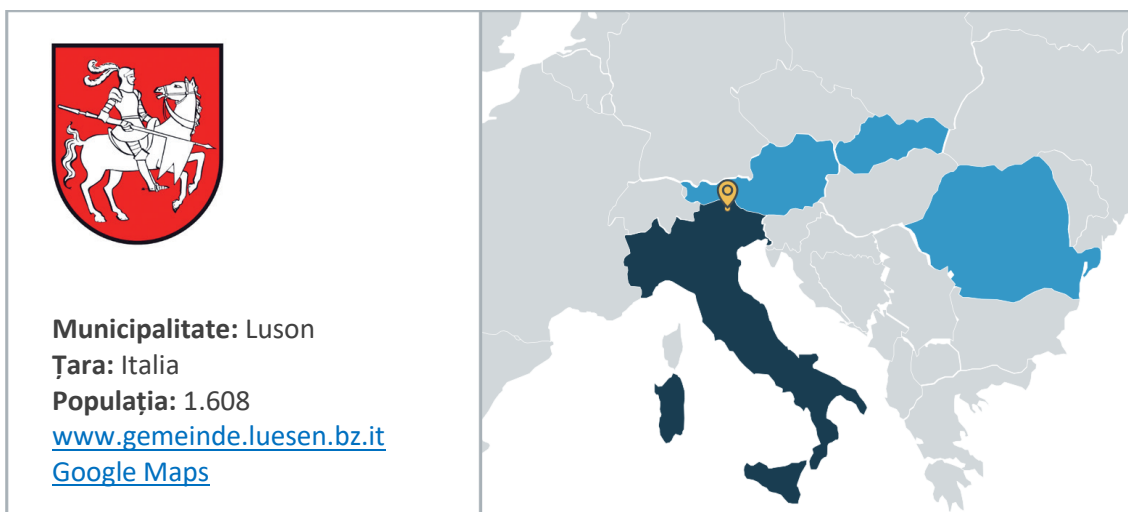
În urma acțiunii la scară mică, orașul a acumulat experiență și date prețioase, pe baza cărora a putut formula câteva concluzii cheie:

- Orașul nu dispunea de acoperirea necesară a rețelei IoT, așa că s-a optat pentru senzori GSM.
- Costuri de achiziție ridicate pentru implementarea IoT în oraș.
- Rentabilitatea investiției pe termen lung.
- Unii senzori au funcționat defectuos, iar vânzătorul/fabricantul nu a fost capabil să rezolve problemele.
- Transmiterea și afișarea datelor în timp real pe platforma de gestionare.
- Colectarea eficientă a deșeurilor și planificarea traseelor, pe baza datelor, în timp real, privind nivelul de încărcare al pubelelor.
- Posibile pierderi sau deteriorări ale senzorilor.

Ce se poate învăța?

- Beneficiile cooperării internaționale între orașe și schimbul de experiență în cazul introducerii unor soluții extrem de inovatoare și moderne.
- Proiectul initial, de mici dimensiuni, a obținut date valoroase, pe baza cărora orașul a putut formula următorii pași.
- Formularea strategiilor viitoare, convertite în acțiuni specifice cu termene, elemente măsurabile, responsabilități, bugete și surse de finanțare, este necesară pentru a urmări și a realiza progrese dezirabile.

Încălzire inteligentă pentru întregul sat din Luson



În 2007, municipalitatea din Luson a realizat o centrală termică de ultimă generație, care alimentează satul cu încălzire și apă caldă în mod rentabil și care utilizează senzori pentru a detecta și localiza defecțiunile din conducte. În plus, sistemul inteligent permite reglaje descentralizate la cererea clientului.

Obiectivele proiectului

Municipalitatea din Luson s-a confruntat cu provocarea de a reînnoi sistemele de încălzire ale mai multor clădiri publice. A fost vizată o soluție centralizată, dar utilizarea acesteia doar pentru clădirile publice nu ar fi fost profitabilă. Așa că s-a născut ideea de a conecta atât gospodăriile private cât și companiile și de a realiza o centrală termică urbană pentru întregul sat. Obiectivul era un sistem modern din punct de vedere tehnic, controlat digital, care să aibă dimensiunea optimă pentru zona de captare. Pentru Luson, centrala de încălzire urbană trebuia să se autofinanțeze prin taxele colectate și să nu greveze bugetul municipal. Gospodăriile care nu sunt conectate la rețeaua de încălzire urbană nu trebuiau să plătească pentru aceasta indirect, prin taxe.

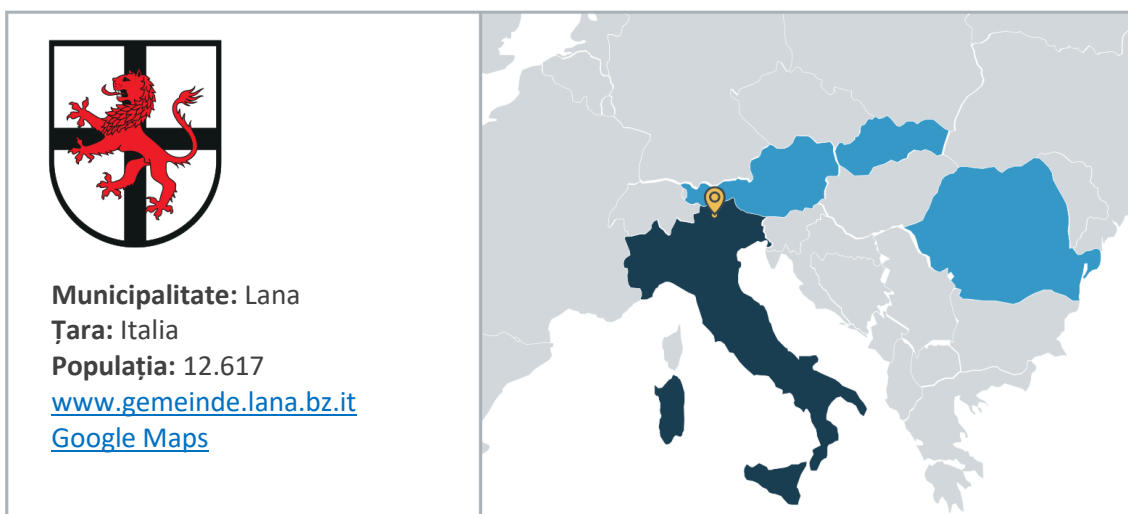
Rezultatele proiectului

În prezent, rețeaua de încălzire urbană este apreciată foarte mult în comunitatea din Luson, iar majoritatea gospodăriilor din zona de captare sunt conectate. Controlul digital al sistemului, care permite funcționarea complet automată și raportarea automată a defecțiunilor sau a disfuncționalităților, contribuie, de asemenea, în mod semnificativ la acest lucru.

Ce se poate învăța?

- Un plan de afaceri detaliat, care să ia în considerare toate costurile, este fundamental pentru demararea oricărui proiect.
- O centrală termică urbană poate genera economii, deoarece municipalitatea nu mai trebuie să întrețină și să reînnoiască sistemele de încălzire ale clădirilor publice în mod individual.

Monitorizarea consumului de energie al municipalității din Lana ajutorul Raportului de energie online



Municipalitatea din Lana utilizează programul informatic Raport de Energie Online. Acest instrument digital de monitorizare înregistrează consumul anual de apă și energie al tuturor clădirilor și instalațiilor de termoficare publice. REO este un instrument esențial pentru factorii de decizie, care poate contribui la reducerea consumului de energie și a costurilor.

Obiectivele proiectului

REO a fost introdus în Lana împreună cu programul "KlimaGemeinde". Scopul a fost acela de a face transparent consumul de energie al instalațiilor de termoficare publice din municipiul Lana. Îndeosebi, obiectivul a fost cel de a crea o un sistem permanent de monitorizare și control. Datele colectate în acest fel au servit drept bază pentru decizii bine fundamentate. În același timp, datele urmau să fie utilizate și pentru comunicarea externă, pentru a arăta cetățenilor unde este nevoie de reconversie și unde este nevoie de îmbunătățiri.

Rezultatele proiectului

Primul raport energetic al REO a fost creat în 2017, anul implementării. Sistemul a fost îmbunătățit și extins ulterior, iar consumurile anuale au continuat să fie înregistrate. REO a crescut gradul de conștientizare în rândul reprezentanților politici și al angajaților municipalității cu privire la sustenabilitate și la economisirea energiei. De asemenea, raportul energetic a fost prezentat cetățenilor pentru a le crește gradul de conștientizare. Îmbunătățirea gradului de informare a servit, de asemenea, drept bază pentru luarea deciziilor. De exemplu, au putut fi identificate cele mai importante "consumatoare de energie", iar proiectele de modernizare și renovare a comunității au fost prioritizate în consecință.

Ce se poate învăța?

- O mai bună monitorizare a consumului de energie creează conștientizare și sprijină procesele decizionale.
- Este recomandabil un sistem de monitorizare standardizat care să permită comparații între municipalități.

Sistemul de informații GEO din Kežmarok



Orașul Kežmarok a creat un sistem de geoinformare 2D și 3D, care cartografiază întreaga infrastructură supraterană și subterană. Sistemul de informații include coordonatele GPS ale tuturor conductelor subterane, cablurilor de fibră optică, clădirilor, drumurilor, trotuarelor, parcurilor, copacilor individuali și altor spații verzi. Disponibilitatea și accesibilitatea facilă a datelor colectate permit orașului să își planifice mai bine activitățile de dezvoltare, să formuleze politici publice și să comunice cetățenilor orice intervenție.

Obiectivele proiectului

Sistemul informațional GEO a avut ca scop crearea unei hărți 2D și 3D a întregului oraș, inclusiv a infrastructurii de suprafață și subterane. Intenția este de a pune sistemul la dispoziția publicului și, mai precis, a diferiților specialiști. Un sistem de informații complet cartografiat și actualizat, cu coordonate GPS exacte, face ca aceste informații să fie disponibile cu ușurință. Pe baza autorizării unui anumit profil al solicitantului, datele pot fi accesate direct, fără a fi nevoie să se deplaseze la biroul municipal. Astfel, se economisesc ore de program cu publicul, timp și cheltuieli personale.

Rezultatele proiectului

Sistemul informațional GEO este o hartă completă a orașului în 2D și 3D cu locații concrete și coordonate GPS. Infrastructura cartografiată include clădiri, drumuri, trotuare, rețele subterane, cabluri de internet prin fibră optică, copaci, spații verzi, parcuri și camere de supraveghere a orașului, dar și planul teritorial al orașului cu parcele, tipul de teren, suprafața în metri pătrați, utilizarea terenului și lista de proprietăți. Infrastructura cartografiată și datele colectate sunt utilizate în mod activ.

Ce se poate învăța?

- Ușurința și comoditatea accesului la date generează un management eficient al autogovernării.
- Sistemele informatice cu disponibilitate automată a datelor pentru persoanele autorizate optimizează activitățile administrative ale orașului și economisesc ore de lucru cu publicul, resurse personale și financiare.
- Datele disponibile și deschise sunt utilizate pentru o mai bună comunicare a politicilor publice către părțile interesate și locuitori.
- Colectarea, gestionarea și utilizarea datelor privind infrastructura orașului contribuie la formularea de politici publice locale fundamentate pe dovezi empirice.

Managementul rețelei digitale a municipalității din Naturno



Municipalitate: Naturno

Țara: Italia

Populația: 6.096

www.gemeinde.naturns.bz.it

[Google Maps](#)

Naturno a dezvoltat un registru digital de conducte pentru a gestiona rețeaua de conducte de apă potabilă și apă reziduală a municipalității, rețeaua de iluminat public și rețelele de încălzire urbană și de fibră optică.

Obiectivele proiectului

Naturno și-a propus ca obiectiv să studieze întreaga rețea de conducte din municipiu și să o prezinte sub forma unui registru digital al conductelor. Municipalitatea speră că acest lucru va oferi un sprijin optimizat pentru lucrările de întreținere, o detectare rapidă a defecțiunilor și a avariilor, o identificare timpurie a problemelor structurale și date actualizate în mod constant pentru toate părțile interesate. Digitalizarea ar trebui nu numai să ușureze povara asupra șantierului municipalității și să reducă costurile suportate de terți, ci și să reducă semnificativ cheltuielile administrative.

Rezultatele proiectului

Proiectul este în plină desfășurare. Primele date sunt promițătoare și subliniază nevoia de documentare și de gestionare a liniei digitale. Posibilitatea practică de a vedea unde se află liniile fără a fi nevoie să trimitem de fiecare dată tehnicianul este o mare valoare adăugată. Soluția software pentru procesarea digitală a registrului de conducte al municipalității și accesul ușor de utilizat prin intermediul unei aplicații pentru toate părțile interesate (administrație, cetățeni, tehnicieni etc.) vor urma după colectarea detaliată a datelor.

Ce se poate învăța?

- Un astfel de registru digital al conductelor, care să sprijine gestionarea infrastructurii municipalității este benefic.
- Informațiile și cunoașterea obținute ar trebui să fie externalizate și documentate, reducând dependența de angajații individuali.
- Fondurile UE sunt esențiale pentru municipalitățile (mici) în ceea ce privește finanțarea unor astfel de proiecte.

Adoptați un trotuar în orașul Košice



Orașul Košice și-a implicat direct locuitorii în întreținerea trotuarelor pe timp de iarnă, folosind principiul "Adoptă un trotuar". Fiecare persoană implicată este responsabilă pentru o anumită secțiune de trotuar, o întreține pe timpul iernii și este recompensată financiar pentru acest lucru. Orașul a dezvoltat o aplicație pentru smartphone pentru a gestiona comunitatea de rezidenți participanți. Aceasta permite trimiterea de notificări cu privire la necesitatea curățeniei pe timp de iarnă, trimiterea de imagini ale stării înainte și după curățare și oferă o imagine de ansamblu a lucrărilor efectuate și a recompenselor acordate.

Obiectivele proiectului

Orașul Košice și-a propus să facă față unei creșteri a numărului de lucrări de întreținere pe timp de iarnă. În timpul sezonului de iarnă, orașul își implică locuitorii în întreținerea trotuarelor. Orașul s-a concentrat asupra acelor părți ale orașului în care trotuarele nu puteau fi accesate de vehiculele și echipamentele de întreținere pe timp de iarnă și trebuiau să fie lopățate și curățate de zăpadă și gheață manual.

Rezultatele proiectului

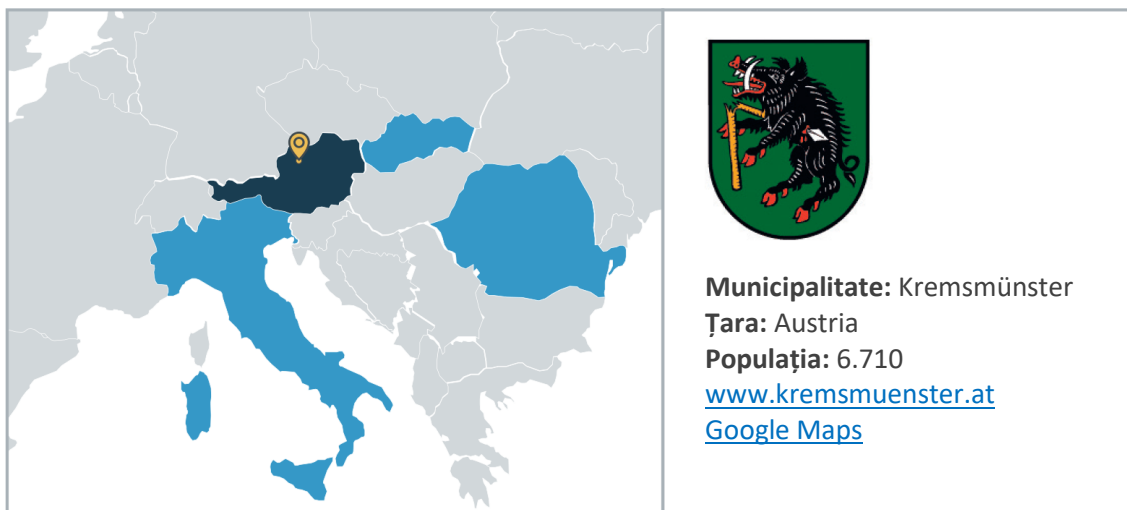
În sezonul de iarnă 2021/2022, un total de 710 secțiuni de trotuare au fost puse la dispoziție prin intermediul aplicației, dintre care 707 au fost adoptate de cetățeni, cu succes pentru întreținerea pe timp de iarnă. Numărul de trotuare adoptate a crescut cu 30% față de sezonul de iarnă precedent.

Sezonul de iarnă 2022/2023 a confirmat interesul locuitorilor pentru proiect. În total, 1.400 de rezidenți s-au înregistrat prin intermediul aplicației pentru a adopta una dintre cele 832 de secțiuni de trotuare disponibile predefinite. În total, au fost adoptate 759 de trotuare, iar municipalitatea orașului a gestionat restul.

Ce se poate învăța?

- Implicarea directă a locuitorilor poate duce la îmbunătățirea serviciilor publice și la o utilizare mai eficientă a resurselor financiare publice.
- Locuitorii implicați în serviciile publice ale orașului sunt recompensați din punct de vedere financiar și se simt mai responsabili pentru zona și mediul în care trăiesc.
- Utilizarea tehnologiilor bazate pe aplicații pentru smartphone-uri ajută la gestionarea cooperării și a comunicării între oraș și locuitorii implicați.

Proiectul Alexa - un sistem de receptare cerere și răspuns vocal pentru cetățenii din Kremsmünster



Municipalitate: Kremsmünster

Țara: Austria

Populația: 6.710

www.kremsmuenster.at

[Google Maps](#)

Municipalitatea din Kremsmünster a dezvoltat un sistem de interceptare și răspuns vocal pentru cetățenii din Kremsmünster, pentru a oferi un serviciu suplimentar față de serviciul centrului de informare pentru cetățeni din cadrul primăriei. Acest sistem a fost dezvoltat ca o facilitate a serviciului informatic Alexa și a fost pus la dispoziția publicului pentru descărcare.

Obiectivele proiectului

Inițial, ideea propusă urmărea dezvoltarea unui sistem de interceptare mesaj și comunicare răspuns vocal care să răspundă la întrebările cetățenilor aflați în proximitatea sediului primăriei. Acesta trebuia inițial să servească drept serviciu suplimentar în afara orelor de funcționare a serviciului de lucru cu publicul pentru cetățeni din cadrul primăriei și ca un serviciu suplimentar față de site-ul web și de rețelele sociale existente.

Cu toate acestea, această idee nu a putut fi implementată pe deplin, deoarece rezultatele utilizării individuale au contrazis-o în timpul implementării proiectului. Prin urmare, echipa de proiect și-a stabilit obiectivul de a programa o funcție a serviciului informatic Alexa și de a pune la dispoziția publicului.

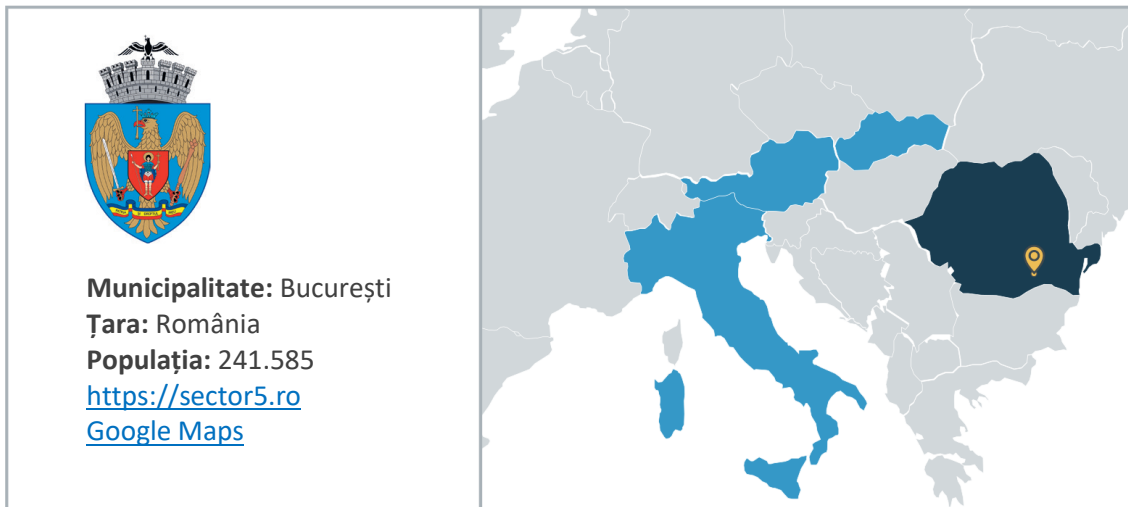
Rezultatele proiectului

Nu există date în cifre privind utilizarea acestei facilități după publicarea acesteia. Se estimează că a fost/este folosită de cel puțin 100 de cetățeni ai comunei. În plus, facilitatea informatică a fost descărcată și de persoane interesate din întreaga Austrie. Aplicația Alexa a fost instalată în secretariatul primăriei. De la finalizarea proiectului în 2017 nu a mai avut loc nicio dezvoltare ulterioară a acestuia.

Ce se poate învăța?

- În viitor, sistemele de intrare/ieșire vocală pot completa și extinde comunicarea cu informații pentru cetățeni în administrația publică.
- Este esențial să se utilizeze sisteme deschise care să fie disponibile pentru a fi utilizate de către toți cetățenii.
- Ar fi util ca mai multe municipalități și/sau orașe să coopereze pentru dezvoltarea acestei aplicații și să lucreze împreună la o nouă soluție de intrare/ieșire vocală.

O primărie mai aproape de oameni la un click distanță, București, România



Proiectul "O primărie mai aproape de oameni, la un click distanță" îmbunătățește procesul decizional, planificarea strategică și execuția bugetară, precum și calitatea și performanța managementului Primăriei Sectorului 5 al Municipiului București.

Obiectivele proiectului

Obiectivul general al proiectului este de a îmbunătăți procesul decizional, planificarea strategică și execuția bugetară. De asemenea, proiectul urmărește asigurarea calității și performanței managementului administrației municipale a Sectorului 5 și măsuri de simplificare a procedurilor birocratice pentru cetățeni.

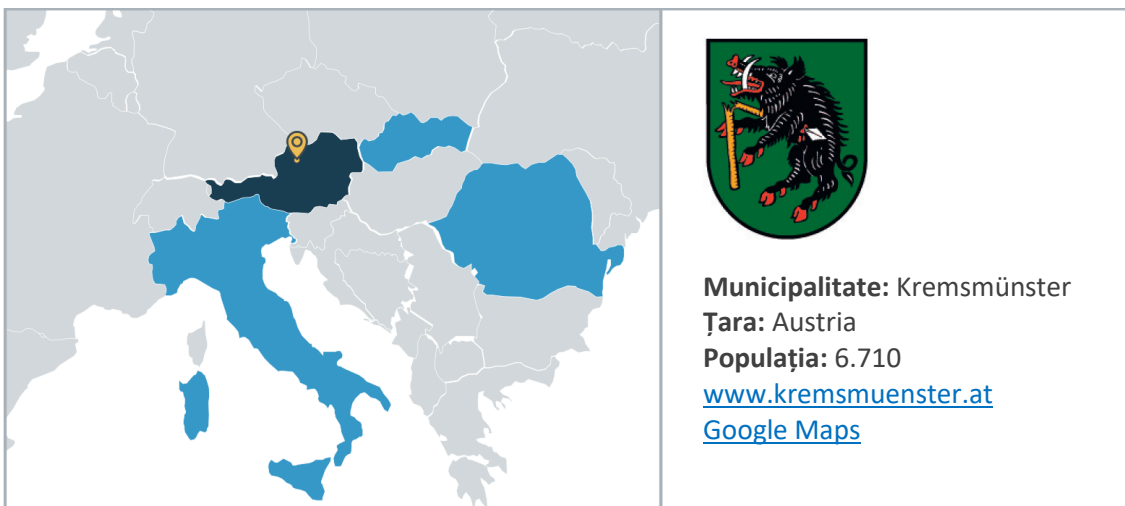
Rezultatele proiectului

1. Evaluări de impact pentru toate actele administrative de reglementare emise în 2019.
2. Au fost elaborate politicile publice care necesită resurse financiare din bugetele instituției pentru anii 2020-2021.
3. Analiza ex-post a politicilor publice/strategiilor/hotărârilor de consiliu local elaborate/aprobate începând cu anul 2016.
4. A fost elaborat un set de criterii de prioritizare a investițiilor în educație, sănătate, asistență socială și infrastructură (mediu și transport) și un plan strategic instituțional.
6. A fost implementat sistemul de management al calității și al performanței ISO9001:2015.
7. Centrul "Inovare și imaginație civică" înființat și operaționalizat.
8. Sistemul de management al calității și al performanței CAF a fost implementat.
9. A fost elaborat și implementat un sistem informatic pentru optimizarea proceselor la nivelul PS 5 și a fost implementată aplicația SCIM.

Ce se poate învăța?

- Crearea unei platforme online și dezvoltarea unui sistem IT pentru interacțiunea cu cetățenii ar trebui să fie o prioritate. Uneori, o criză externă neașteptată (cum ar fi apariția pandemiei COVID-19 în cazul acestui proiect) poate avea un impact semnificativ asupra realizării la timp a tuturor rezultatelor proiectului. Prin urmare, pentru o implementare mai bună, un termen mai lung poate fi adecvat pentru proiecte de complexitate similară.

Panoul electronic oficial al orașului Kremsmünster



Panoul electronic oficial face posibilă punerea la dispoziția cetățenilor a informațiilor despre municipalitate și ordonanțe în format digital. Este un monitor cu ecran tactil instalat în apropierea sau în interiorul biroului municipal, înlocuind caseta de afișaj. Caracteristica unică a acestui avizier oficial este conformitatea sa juridică, ceea ce înseamnă că nu mai este necesară afișarea ordonanțelor pe suport de hârtie.

Obiectivele proiectului

Proiectul panoului oficial electronic a urmărit să facă vizibile pe un singur ecran informațiile și ordonanțele municipale. Un factor decisiv a fost integrarea și corelarea cu site-ul și sistemul de aplicații deja existente. Toate canalele (site-ul web, aplicația și panoul oficial electronic) urmau să fie deservite și să primească informații simultan prin intermediul unui singur sistem. Un alt obiectiv cheie a fost atingerea conformității legale în ceea ce privește publicarea ordonanțelor. Panoul oficial electronic conform din punct de vedere juridic ar trebui să reducă timpul necesar pentru întreținerea vitrinelor și procesul de anunțare a ordonanțelor. De asemenea, cetățenii ar trebui să aibă acces la informații actuale și mai multe informații 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, în fața primăriei.

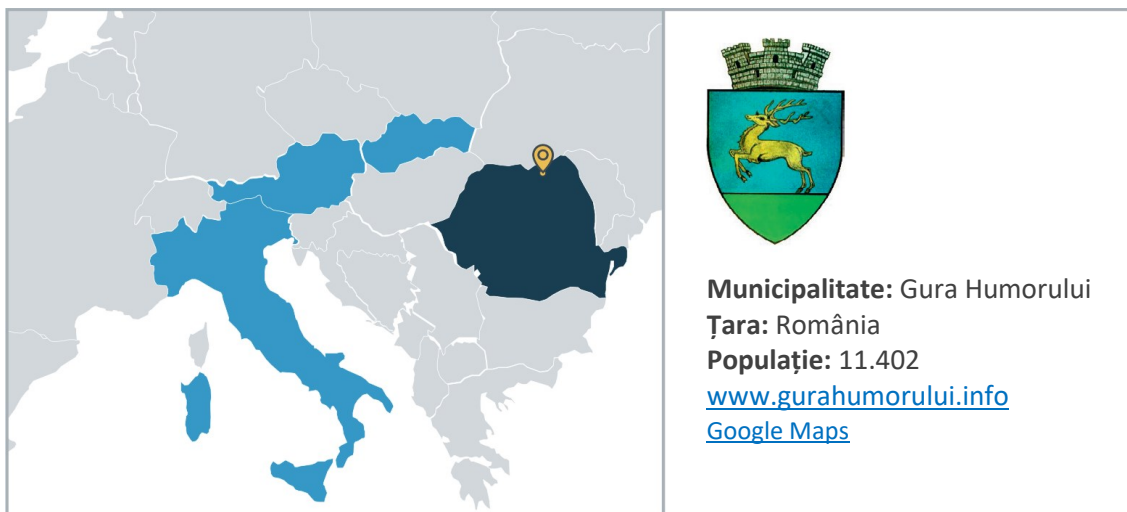
Rezultatele proiectului

Panoul electronic administrativ, conform legii, a fost pus în funcțiune la 2 decembrie 2019. Potrivit șefului administrației, panoul oficial electronic este utilizat mai frecvent de către cetățeni decât afișajul. Acum, este accesibil mult mai mult conținut. De exemplu, utilizatorii pot vizualiza fotografiile de la evenimente recente sau pot citi ziarul municipal.

Ce se poate învăța?

- Panoul oficial electronic este un instrument valoros pentru municipalități, care oferă cetățenilor informații suplimentare și o aplicație ușor de utilizat prin intermediul unui monitor cu ecran tactil.
- Pentru angajații municipalității, afișarea digitală a ordonanțelor, în conformitate cu legislația, cu ștampila de timp digitală, economisește timp în activitatea lor zilnică.
- Panoul de afișaj electronic dezvoltat de Kremsmünster este disponibil pentru vânzare de la companiile implicate. Ea este deja utilizată de multe alte municipalități din Austria.
- Ea trebuie integrată în software-ul și sistemele deja existente.

Gura Humorului: implementarea unui sistem de monitorizare video pentru creșterea siguranței și prevenirea infracțiunilor



Municipalitatea din Gura Humorului a pus la dispoziție un instrument optim pentru supravegherea video a zonelor cheie din oraș. Acesta a îmbunătățit siguranța publică și a rezolvat problema conservării mediului și a fluxului de trafic printr-un sistem de monitorizare mai bun.

Obiectivele proiectului

Cele două obiective principale ale proiectului sunt supravegherea video permanentă a principalelor zone ale orașului și crearea unei platforme digitale de monitorizare pentru reducerea accidentelor rutiere și a activităților infracționale, precum și pentru creșterea protecției mediului.

Rezultatele proiectului

1. Dispeceratul, care monitorizează și gestionează dispozitivele video, este un instrument de intervenție în timp util - utilitatea sa principală este prevenirea și intervenția rapidă, în timp real, la fața locului.
2. S-a înregistrat o îmbunătățire a activității tuturor structurilor responsabile de protecția cetățenilor și a bunurilor publice (Poliția și Jandarmeria).
3. Timpul de investigare a unei infracțiuni și costurile de investigare și de soluționare a cazurilor se reduc semnificativ.
4. Corupția în rândul polițiștilor rutieri a fost redusă.
5. S-a înregistrat o reducere masivă a infracțiunilor și a vandalismului.

Ce se poate învăța?

- O bună cunoaștere a mediului proiectului este esențială pentru o planificare corectă.
- O bună monitorizare video duce la o scădere a infracțiunilor, a vandalismului și a costurilor de combatere a acestora.
- Un proiect bun poate genera idei pentru alte proiecte, care pot fi aplicate și în alte municipalități, așa cum este cazul sistemului de monitorizare video.

Aplicația de securitate City Police MSP SOS în orașul Kežmarok



Orașul Kežmarok, în strânsă cooperare cu o companie privată, a dezvoltat aplicația de securitate pentru telefoane mobile MSP SOS pentru a spori siguranța locuitorilor săi. MSP SOS este conectată la infrastructura de supraveghere cu camere de luat vederi a poliției orașului. Aceasta combină tehnologiile moderne de informare și comunicare cu intervențiile poliției municipale.

Obiectivele proiectului

Scopul principal al dezvoltării și operării aplicației MSP SOS a fost de a crea un mediu în care locuitorii orașului să se simtă în siguranță și confortabil. Orașul Kežmarok a fost primul oraș din Republica Slovacă care a pus la dispoziția cetățenilor săi o astfel de aplicație de servicii de securitate. Acest lucru înseamnă că aplicația a fost dezvoltată ca un proiect unic pentru orașul Kežmarok.

Rezultatele proiectului

Aplicația MSP SOS își oferă serviciile în mod gratuit și se bazează pe o înregistrare inițială din partea utilizatorului. Utilizatorul își introduce numele, prenumele și numărul de telefon în timpul procesului de înregistrare inițială. După înregistrare, utilizatorul primește un cod de verificare pentru a valida procesul de înregistrare. Aplicația este compatibilă cu diferite sisteme de operare mobile și necesită acces la internet prin date mobile sau Wi-Fi. Scopul înregistrării este de a restricționa utilizarea la zona și la utilizatorii destinați. Furnizorul de servicii poate, de asemenea, să blocheze utilizatorul în cazul unei potențiale utilizări abuzive.

După înregistrarea cu succes, aplicația oferă trei servicii principale: Alertă SOS, Senzație de primejdie și crearea unui raport.

Ce se poate învăța?

- Integrarea infrastructurii de supraveghere a poliției și a camerelor de supraveghere din oraș cu aplicații moderne bazate pe inteligență artificială.
- Cooperarea orașului cu dezvoltatorii din sectorul privat pentru a crea o soluție de Securitate unică pentru oraș.
- Completarea sistemelor autonome bazate pe TIC și a celor acționate de oameni.
- Dezvoltarea unui sistem complex de securitate a orașului.

O platformă pentru simplificare administrativă și servicii mai bune în Bacău



Municipiul Bacău a lansat un proiect de implementare a unor sisteme digitale inovatoare pentru a simplifica furnizarea de servicii către cetățeni și pentru a digitaliza arhiva municipală.

Obiectivele proiectului

Obiectivul proiectului a fost îmbunătățirea eficienței administrative a municipiului Bacău prin implementarea unor sisteme digitale inovatoare, pentru a simplifica furnizarea de servicii către cetățeni și întreprinderi. De asemenea, a urmărit să includă digitalizarea arhivei municipale și să îndeplinească obiectivele specifice ale Programului Operațional Capacitate Administrativă (POCA).

Rezultatele proiectului

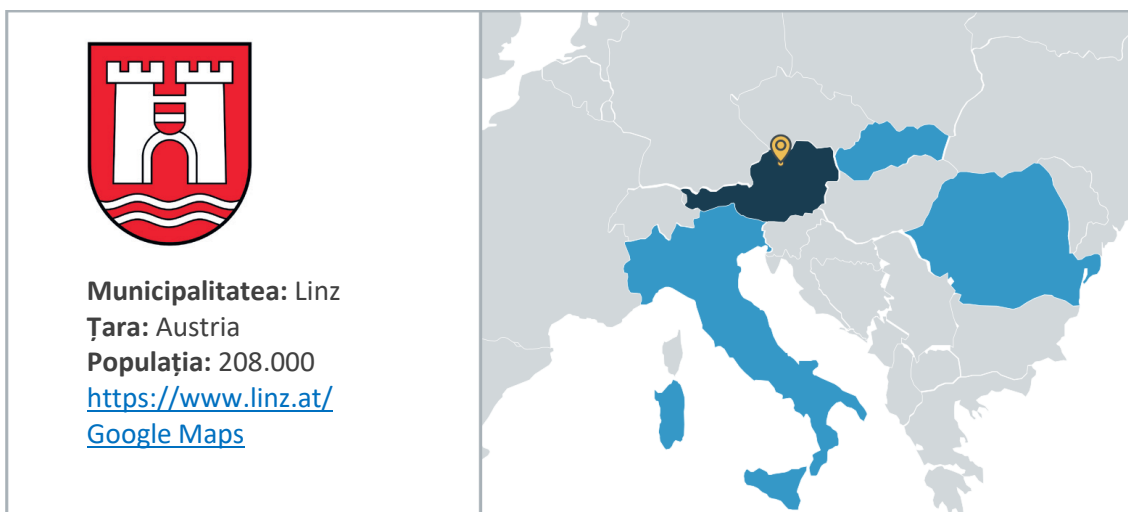
În urma implementării SIPOCA 571, a fost finalizat un canal complet de comunicare electronică între cetățeni și funcționarii publici, sporind eficiența acestei relații prin rezultatele așteptate ale proiectului, și anume:

1. Platforma digitală de tip front-office (tip portal) pentru asigurarea accesului online la serviciile gestionate și furnizate de municipalitate, inclusiv harta geospațială.
2. Platforma digitală de tip back-office este configurată, implementată și integrată cu platforma de tip front-office.
3. Serviciile electronice sunt disponibile în portalul municipalității, accesibile beneficiarilor de servicii publice.
4. Personalul este instruit în utilizarea și gestionarea sistemelor digitale implementate.

Ce se poate învăța?

- Îmbunătățirea eficienței administrative necesită o implicare extinsă a părților interesate (publice, private și comunitare).
- Aplicarea la specialiști este mai rentabilă pe termen lung și previne efectele negative ale prejudecății excesului de încredere, în special în cadrul echipelor fără experiență în proiecte similare.
- Comunicarea între părțile interesate este crucială pentru finalizarea unui proiect.
- Atunci când planificați, luați întotdeauna în considerare neprevăzutul și acoperiți riscurile în mod corespunzător.

Procesul de management în Linz



Gestionarea proceselor ar trebui să ajute administrația locală să se concentreze asupra nevoilor și cererilor clienților săi. Ar trebui să îmbunătățească în mod semnificativ eficiența administrației publice, să ofere sprijin și să impulsioneze digitizarea. Procesele repetitive ar trebui să fie standardizate, ceea ce ar trebui să conducă la o calitate mai mare și mai coerentă a rezultatelor. Gestionarea proceselor depinde, în mare măsură, de digitizare și, în același timp, încurajează digitizarea. Gestionarea proceselor ar trebui să conducă la o abordare integrată care să implice toți actorii unui anumit proces.

Obiectivele proiectului

Ideea din spatele managementului proceselor este de a planifica și de a desfășura activități repetitive și standardizate în mod integrativ. Cele mai multe activități constau în multe sarcini diferite, realizate de persoane, departamente, ramuri organizaționale sau chiar de numeroase instituții. În managementul proceselor, aceste activități nu mai sunt privite ca o succesiune de sarcini izolate, ci ca un proces integral.

Obiectivul principal este de a face administrația locală mai eficientă și mai modernă. Procesele ar trebui să fie standardizate, iar această standardizare ar trebui să ducă la o calitate mai mare și mai consistentă a rezultatelor.

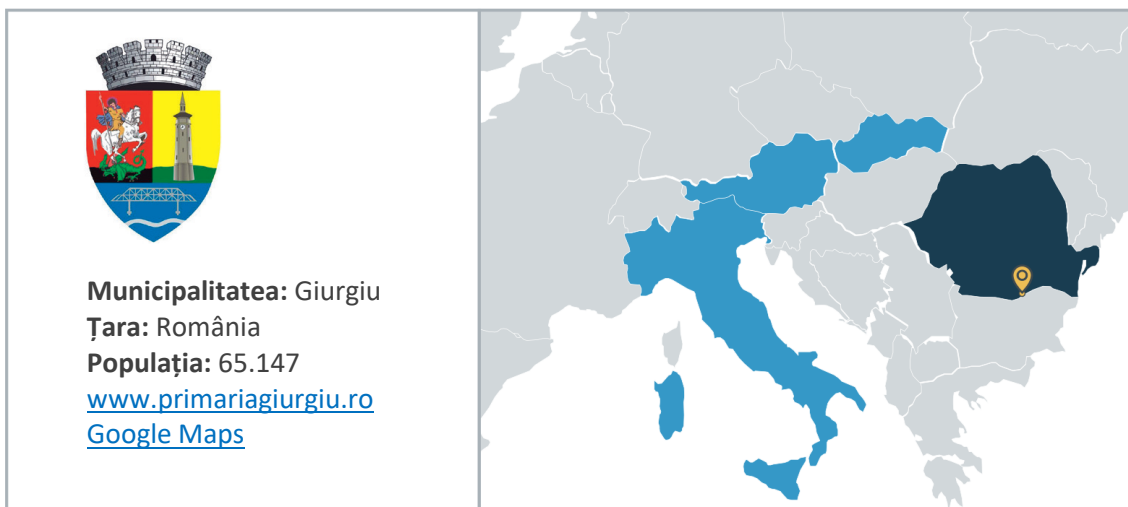
Rezultatele proiectului

Deși managementul proceselor va fi implementat integral la un moment dat, acesta este încă un proiect "fără sfârșit". Procesele trebuie să fie monitorizate în permanență, actualizate, adaptate la noile așteptări și cerințe și, dacă este posibil, îmbunătățite în continuare. O parte esențială a gestionării proceselor este harta proceselor. Această hartă ilustrează clusterurile în care pot fi clasificate procesele. Atunci când se selectează un cluster, harta "se mărește" și dezvăluie procesele care fac parte din acest cluster.

Ce se poate învăța?

- Managementul proceselor poate contribui la creșterea eficienței unei administrații locale și la asigurarea unor standard înalte și constante de calitate a activității.
- Convingerea tuturor actorilor implicați sau afectați de proiect este crucială.
- Este esențial să se aleagă o soluție software adecvată și eficientă.
- Mentalitatea administrației locale trebuie să fie adaptată la gestionarea proceselor.
- Gestionarea proceselor este o bază și totodată o etapă necesară în digitalizare.

Mecanisme și proceduri administrative în Primăria Giurgiu (MEPAM)



Municipiul Giurgiu folosește proiectul pentru a crește capacitățile instituționale în ceea ce privește deciziile fundamentale și planificarea strategică pe termen lung și pentru a implementa sisteme digitale inovatoare, în vederea simplificării furnizării de servicii publice către cetățeni.

Obiectivele proiectului

Obiectivul principal a fost modernizarea mecanismelor și procedurilor administrative la nivelul municipiului Giurgiu. Proiectul s-a axat pe creșterea capacităților instituționale în ceea ce privește deciziile fundamentale și planificarea strategică pe termen lung și pe reducerea birocrației, prin implementarea și susținerea măsurilor de simplificare a serviciilor oferite comunității.

Rezultatele proiectului

1. Strategia de Dezvoltare Durabilă (SDD) a Municipiului Giurgiu.
2. Mecanismul funcțional de bugetare participativă.
3. Sistem informatic de tip ghișeu unic online și fizic funcțional.
4. Birou intern online.
5. Aplicație mobilă pentru cetățeni.
6. Transmiterea automată a mesajelor.
7. Cetățenii pot face programări online pentru serviciile publice.
8. Automatizarea activității de gestionare a veniturilor/taxelor.

Ce se poate învăța?

- Implicarea părților interesate externe s-a dovedit benefică pentru etapa de planificare și pentru gestionarea ulterioară a activităților proiectului.
- Comunitatea locală a putut participa în mod activ la realizarea portofoliului de proiecte al municipalității.
- Creșterea transparenței îmbunătățește satisfacția cetățenilor în ceea ce privește interacțiunea lor cu autoritățile publice.

Concluzii

Digitizarea a devenit o parte integrantă a vieții noastre de zi cu zi. Suntem mereu conectați și dorim să avem acces la informații și servicii de oriunde. Există un mare potențial în furnizarea de servicii publice prin utilizarea mijloacelor digitale și a instrumentelor TIC. Serviciile publice oferite în format digital prezintă modalități de a raționaliza furnizarea de competențe pe care le au municipalitățile și orașele, de a implica locuitorii în guvernare, de a îmbunătăți oferta de servicii publice de calitate, de a fundamenta elaborarea politicilor publice pe dovezi și de a lua în considerare transparența și deschiderea decizională atunci când autoritățile locale furnizează servicii publice.

În pofida avantajelor, sectorul public - în special entitățile publice mai mici, cum ar fi municipalitățile - se poate confrunta cu provocări atunci când digitizează serviciile publice și procesele administrative. Acest manual își propune să sprijine municipalitățile de toate dimensiunile în drumul lor către administrația digitală, oferind exemple concrete și practice de proiecte și servicii implementate cu succes de colegii săi.

Câteva dintre exemple de bune practice prezentate aici sunt proiecte specific, cu un obiectiv nișat, în timp ce altele au un caracter mai strategic. Cu toate acestea, în ambele cazuri exemplele prezentate sunt bine integrate în administrația publică a municipalității. Prin urmare, o concluzie generală care rezultă din consultarea acestui manual este importanța unui plan strategic în administrația municipală pentru a face față provocărilor implementării digitizării.

Chiar dacă digitizarea poate reprezenta o provocare pentru municipalitățile din întreaga Europă, lipsa inovării și cantonarea în trecut nu reprezintă o opțiune. Avem speranța că acest manual va ajuta practicienii să își concentreze eforturile de digitizare pe domeniile în care alte municipalități au reușit deja să implementeze proiecte de succes și să învețe din experiența lor.

[BIBLIOGRAFIE](#)

[DESPRE AUTORI](#)