



# STRATEGIA DE COMUNICARE ȘI ATRAGERE DE UTILIZATORI PENTRU SERVICII ON-LINE OFERITE DE PRIMĂRIA BISTRIȚA

REALIZATE ÎN CADRUL PROIECTULUI

**Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domeniul de activități cu competență partajată asistență socială și urbanism, COD SIPOCA 1231, MySMIS 154519**



## Cuprins:

I.	INTRODUCERE.....	3
II.	OBIECTUL STRATEGIEI.....	3
III.	PREZENTAREA DETALIATĂ A SERVICIILOR ON-LINE PROMOVATE ÎN CADRUL CAMPANIEI..	4
IV.	SCOPUL STRATEGIEI.....	35
V.	POZIȚIONARE ȘI MESAJE CHEIE.....	36
VI.	CONCEPTUL CAMPANIEI.....	38
VII.	VIZUALURILE DE CAMPANIE.....	39
VIII.	CANALELE DE COMUNICARE .....	52
IX.	INSTRUMENTE DE COMUNICARE .....	52

## **I. INTRODUCERE**

Oferirea de servicii online de către Primăria Bistrița reprezintă o evoluție esențială în ceea ce privește accesibilitatea și eficiența serviciilor publice. Platformele digitale facilitează un contact rapid și eficient între cetățeni și autorități, contribuind la modernizarea proceselor administrative și la creșterea satisfacției utilizatorilor.

Serviciile online de urbanism oferite de Primăria Bistrița aduc cu sine o transformare semnificativă în modul în care cetățenii interacționează cu autoritățile locale. Accesul facil la informații despre planurile urbanistice, depunerea electronică a documentelor și monitorizarea proceselor de autorizare contribuie la accelerarea proiectelor de construcții și la transparentizarea deciziilor în domeniul urbanistic.

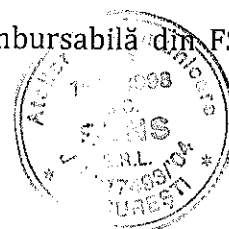
Prin furnizarea de servicii sociale online, Primăria Bistrița pune la dispoziția cetățenilor un set de instrumente eficiente pentru a accesa sprijinul și resursele necesare. Proceduri simplificate de depunere a cererilor pentru ajutoare sociale, vizibilitate sporită a programelor de asistență, și comunicare directă cu instituțiile sociale creează un mediu digital inclusiv, menit să răspundă nevoilor comunității într-un mod prompt și eficace.

## **II. OBIECTUL STRATEGIEI**

Municipiul Bistrița a semnat contractul de finanțare 739/16.06.2022 și derulează Proiectul "Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domenii de activitate cu competență partajată asistență socială și urbanism", cod SIPOCA 1231, MySMIS 154519.

Obiectivul general al proiectului constă în furnizarea de servicii mai bune într-un mod mai eficient și orientat către cetățeni prin utilizarea tehnologiei digitale și a inteligenței artificiale în domeniul urbanismului și al asistentei sociale.

Valoarea totală a proiectului este de 1.951.913,88 lei, din care: 1.912.875,59 lei, valoarea eligibilă nerambursabilă (1.659.126,80 lei - valoare eligibilă nerambursabilă din FSE și



253.748,79 lei - valoare eligibilă nerambursabilă din bugetul național) și 39.038,29 lei contribuția proprie.

Data de începere a proiectului a fost 16.06.2022 iar data estimată de finalizare este 31.12.2023, durata de implementare fiind de 18 de luni.

Principalul rezultat așteptat este reprezentat de realizarea pachetului de aplicații informatice pentru servicii online pentru cetățeni, compus din două grupuri distincte de aplicații online – 12 aplicații online pentru domeniul social și 6 aplicații online pentru domeniul urbanism.

### **III. PREZENTAREA DETALIATĂ A SERVICIILOR ON-LINE PROMOVATE ÎN CADRUL CAMPANIEI**

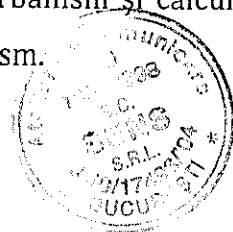
#### **A. Pachetul de 12 aplicații online pentru depunerea cererilor de asistență socială (aplicații ce vor funcționa integrat cu aplicațiile interne existente, utilizate de Direcția de Asistență Socială Bistrița):**

1. Depunere online a documentelor aferente obținerii ajutorului social, conform Legii nr. 416/2001 privind venitul minim garantat, cu modificările și completările ulterioare, Art. 10.
2. Depunere online a documentelor aferente obținerii alocației pentru susținerea familiei, conform Legii nr. 277/2010 privind alocația pentru susținerea familiei, cu modificările și completările ulterioare, Art. 10.
3. Depunere online a documentelor aferente obținerii ajutorului pentru încălzirea locuinței, conform Legii nr.226/2021 privind stabilirea măsurilor de protecție socială pentru consumatorul vulnerabil de energie (OUG nr.70/2011 privind măsurile de protecție socială în perioada sezonului rece, cu modificările și completările ulterioare, Art. 16 – abrogată).

4. Depunere online a documentelor aferente obținerii stimulentele educaționale (tichete de grădiniță), conform Legii nr. 248/2015 privind stimularea participării în învățământul preșcolar a copiilor provenind din familiile defavorizate.
5. Depunere online a documentelor aferente obținerii ajutorului de urgență / înmormântare, conform Legii nr. 416/2001 privind venitul minim garantat, cu modificările și completările ulterioare / H.C.L..
6. Depunere online a documentelor aferente obținerii drepturilor lunare pentru persoanele cu handicap, conform Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap cu modificările și completările ulterioare, Art.39 și Art.42.
7. Depunere online a documentelor aferente obținerii alocației de stat pentru copii.
8. Depunere online a documentelor aferente obținerii indemnizației pentru creștere copil.
9. Depunere online a documentelor aferente acordării suplimentului pentru energie.
10. Înscrierea online a copiilor la creșă.
11. Vizualizare a fișei personale conținând istoricul serviciilor și beneficiilor sociale de care a beneficiat o persoană.
12. Planificare a Anchetelor Sociale și notificarea electronică a persoanelor din gospodăria unde se va realiza ancheta.

**B. Pachetul de 6 aplicații online pentru depunerea cererilor sau a altor documente în vederea soluționării unor probleme din domeniul urbanism (aplicații ce vor funcționa integrat cu aplicațiile interne existente, utilizate de Arhitectul Șef și Serviciul de Urbanism Bistrița):**

1. Depunerea documentației pentru eliberarea certificatelor de urbanism și calcului, respectiv plata taxelor aferente eliberării certificatelor de urbanism.



2. Depunerea documentației pentru prelungirea valabilității certificatelor de urbanism.
3. Înștiințarea începerii lucrărilor de construcție / desființare.
4. Înștiințarea finalizării lucrărilor de construcție / desființare.
5. Obținerea certificatelor de nomenclatură stradală.
6. Publicarea on-line a listei Autorizațiilor de construire / desființare și listei certificatelor de urbanism emise.

Trebuie menționat că în relația cu cetățeanul, platforma va folosi tehnologia de transmitere de mesaje text pe telefon (SMS) în vederea înștiințării cetățeanului cu privire la confirmări de înregistrare, încadrarea în anumite termene și transmiterii de avertismente cu privire la depășirea unor termene.

De menționat faptul că cele 18 servicii online se adaugă la celelalte 17 existente, fapt care face ca municipiul Bistrița să ofere o paletă extinsă de servicii de acest tip. Cu cele 35 de tipuri de servicii on-line oferite, municipiul Bistrița se situează printre cele mai bine digitalizate primării din țară.

## DESCRIERE DETALIATĂ A APLICAȚIILOR ONLINE

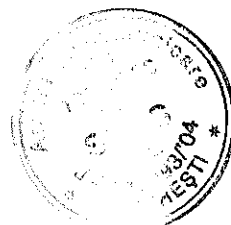
### A. Asistență socială

#### 1. Depunere online a documentelor aferente obținerii ajutorului social, conform Legii nr. 416/2001 privind venitul minim garantat, cu modificările și completările ulterioare, Art. 10

Această aplicație informatică va putea fi accesată de către utilizatori din portalul WEB de interacțiune cu cetățeanul, din secțiunea SERVICII ONLINE.

Pentru aceste beneficii se va completa cel puțin următoarele informații:

- ✓ Numele și Prenumele (precompletate conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)
- ✓ Cetățenia, cu următoarele opțiuni : Română, UE sau non-UE
- ✓ Țara (dacă nu este România)
- ✓ Act de identitate (precompletat conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)
- ✓ Se va solicita încărcarea documentului de identitate
- ✓ Domiciliul (județ, localitate, stradă, număr, bloc, scara, etaj, apartament, sector, telefon, telefon mobil (precompletate conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)
- ✓ Reședința (dacă este în afara României)
- ✓ Calitatea persoanei (în nume propriu, ca reprezentant al familiei sau în numele persoanei îndreptățite)
- ✓ Ajutorul sau ajutoarele solicitate din lista de mai sus.
- ✓ Stare civilă
- ✓ Dacă a locuit în afara țării în ultimii doi ani
- ✓ Situația școlară
- ✓ Situația profesională
- ✓ Dacă a lucrat în afara țării în ultimii doi ani
- ✓ Venituri realizate în luna anterioară depunerii cererii
- ✓ Dacă este persoană cu dizabilități



- ✓ Dacă beneficiază sau nu de drepturi de asistență socială, în România, sau în alte țări (cel puțin ajutor social (drepturi în curs, alocație pentru susținerea familiei (în curs), ajutor pentru încălzire (sezonul rece anterior) și ce tip (energie termică, gaze naturale, energie electrică, lemne, cărbuni), supliment pentru energie
- ✓ Informații despre familia persoanei îndreptățite (număr persoane majore și copii)
- ✓ Date despre persoanele din familie (nume, prenume, CNP, cetățenie, act de identitate, dacă a locuit în afara țării, situația școlară, situația profesională, dacă a lucrat în alte state în ultimii doi ani, venituri totale realizate în luna anterioară depunerii cererii și dacă este persoană cu dizabilități. Pentru minori se vor solicita informații cu privire la relația de rudenie cu persoana îndreptățită.
- ✓ Informații despre locuința persoanei/familiei
- ✓ Dacă locuiește singură, model de locuință, număr de camere, forma de proprietate, modul de dobândire (dacă este cazul), tipul locuinței, asigurarea locuinței, modul de încălzire
- ✓ Informații cu privire la veniturile persoanei, pe surse de venituri
- ✓ Venituri din activități independente
- ✓ Salarii și alte drepturi salariale
- ✓ Venituri din cedarea folosinței bunurilor
- ✓ Venituri din investiții
- ✓ Pensii
- ✓ Indemnizații
- ✓ Indemnizații și stimulente pentru creșterea copilului
- ✓ Indemnizații cu caracter permanent
- ✓ Venituri din activități agricole
- ✓ Venituri din premii și jocuri de noroc
- ✓ Venituri din transferul proprietăților imobiliare din patrimoniul personal
- ✓ Venituri din alte surse
- ✓ Venituri obținute din străinătate
- ✓ Alocații
- ✓ Ajutoare
- ✓ Alte surse de venit
- ✓ Drepturi speciale conform CIM sau Contractului colectiv de muncă
- ✓ Informații cu privire la proprietățile familiei (bunuri imobile și bunuri mobile)
- ✓ Terenuri, animale și păsări din gospodărie
- ✓ Modalitatea de plată a ajutoarelor



- ✓ Adresa de email
- ✓ Documente doveditoare pentru venituri
- ✓ Alte documente
- ✓ Semnătura olografă.

**2. Depunere online a documentelor aferente obținerii alocației pentru susținerea familie, conform Legii nr. 277/2010 privind alocația pentru susținerea familiei, cu modificările și completările ulterioare, Art. 10**

Această aplicație informatică va putea fi accesată de către utilizatori din portalul WEB de interacțiune cu cetățeanul, din secțiunea SERVICII ONLINE.

Pentru aceste beneficii se va completa cel puțin următoarele informații:

- ✓ Numele și Prenumele (precompletate conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)
- ✓ Cetățenia, cu următoarele opțiuni : Română, UE sau non-UE
- ✓ Țara (dacă nu este România)
- ✓ Act de identitate (precompletat conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)
- ✓ Se va solicita încărcarea documentului de identitate
- ✓ Domiciliul (județ, localitate, stradă, număr, bloc, scara, etaj, apartament, sector, telefon, telefon mobil (precompletate conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)
- ✓ Reședința (dacă este în afara României)
- ✓ Calitatea persoanei (în nume propriu, ca reprezentant al familiei sau în numele persoanei îndreptățite)
- ✓ Ajutorul sau ajutoarele solicitate din lista de mai sus.
- ✓ Stare civilă
- ✓ Dacă a locuit în afara țării în ultimii doi ani
- ✓ Situația școlară
- ✓ Situația profesională
- ✓ Dacă a lucrat în afara țării în ultimii doi ani
- ✓ Venituri realizate în luna anterioară depunerii cererii
- ✓ Dacă este persoană cu dizabilități



- ✓ Dacă beneficiază sau nu de drepturi de asistență socială, în România, sau în alte țări (cel puțin ajutor social (drepturi în curs, alocație pentru susținerea familiei (în curs), ajutor pentru încălzire (sezonul rece anterior) și ce tip (energie termică, gaze naturale, energie electrică, lemne, cărbuni), supliment pentru energie
- ✓ Informații despre familia persoanei îndreptățite (număr persoane majore și copii)
- ✓ Date despre persoanele din familie (nume, prenume, CNP, cetățenie, act de identitate, dacă a locuit în afara țării, situația școlară, situația profesională, dacă a lucrat în alte state în ultimii doi ani, venituri totale realizate în luna anterioară depunerii cererii și dacă este persoană cu dizabilități. Pentru minori se vor solicita informații cu privire la relația de rudenie cu persoana îndreptățită.
- ✓ Informații despre locuința persoanei/familiei
- ✓ Dacă locuiește singură, model de locuință, număr de camere, forma de proprietate, modul de dobândire (dacă este cazul), tipul locuinței, asigurarea locuinței, modul de încălzire
- ✓ Informații cu privire la veniturile persoanei, pe surse de venituri
- ✓ Venituri din activități independente
- ✓ Salarii și alte drepturi salariale
- ✓ Venituri din cedarea folosinței bunurilor
- ✓ Venituri din investiții
- ✓ Pensii
- ✓ Indemnizații
- ✓ Indemnizații și stimulente pentru creșterea copilului
- ✓ Indemnizații cu caracter permanent
- ✓ Venituri din activități agricole
- ✓ Venituri din premii și jocuri de noroc
- ✓ Venituri din transferul proprietăților imobiliare din patrimoniul personal
- ✓ Venituri din alte surse
- ✓ Venituri obținute din străinătate
- ✓ Alocații
- ✓ Ajutoare
- ✓ Alte surse de venit
- ✓ Drepturi speciale conform CIM sau Contractului colectiv de muncă
- ✓ Informații cu privire la proprietățile familiei (bunuri imobile și bunuri mobile
- ✓ Terenuri, animale și păsări din gospodărie
- ✓ Modalitatea de plată a ajutoarelor

- ✓ Adresa de email
- ✓ Documente doveditoare pentru venituri
- ✓ Alte documente
- ✓ Semnătura olografă.

**3. Depunere online a documentelor aferente obținerii ajutorului pentru încălzirea locuinței, conform Legii nr.226/2021 privind stabilirea măsurilor de protecție socială pentru consumatorul vulnerabil de energie (OUG nr.70/2011 privind măsurile de protecție socială în perioada sezonului rece, cu modificările și completările ulterior, Art. 16 – abrogată)**

Serviciul online va permite accesul în sistem prin consultarea paginii web la orice intervale orare – 24h din 24h și 7 zile din 7. Accesul la modul se va face prin portalul WEB de interacțiune cu cetățeanul, din secțiunea SERVICII ONLINE, cu utilizator și parolă.

Pentru cazurile în care legislația obligă la prezența fizică la ghișeu, până la eventualele schimbări legislative, cetățenii vor depune documentele electronic, reprezentanții autorității locale vor verifica aceste documente și îi vor chema la ghișeu pentru verificări suplimentare sau furnizare documente originale.

Astfel pentru depunerea online a documentelor aferente acordării ajutorului pentru încălzire se vor parcurge următorii pași:

- ✓ Se va selecta tipul de beneficiu care se solicită;
- ✓ Se va completa online formularul de cerere și declarația pe propria răspundere (se vor crea formularele online după modelul cererilor tipizate care respectă legislația în vigoare și care vor fi transmise firmei contractante);
- ✓ Se vor atașa documentele necesare în funcție de beneficiul solicitat;
- ✓ Va exista posibilitatea de verificare a documentelor depuse și a generării dosarului de către inspectorul din cadrul Direcției de asistență socială având la dispoziție datele introduse de către cetățean.
- ✓ La completarea cererii online vor fi înregistrate următoarele informații:
- ✓ Detaliile solicitantului (CNP, nume, prenume, etc.)



✓ Vor fi introduse detaliile specifice din cererea de acordare beneficii (toate informațiile care sunt prezente în cererea de acordare a unor beneficii vor avea un câmp în această machetă);

✓ Documentele atașate.

Vor exista marcaje cu toate câmpurile care trebuie completate obligatoriu și se vor implementa măsuri de atenționare la lipsa completării lor.

Vor fi implementate măsuri de protecție a paginii (cod captcha).

Pentru aceste beneficii se va completa cel puțin următoarele informații (formular online - cerere):

✓ Numele și Prenumele (precompletate conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)

✓ Cetățenia, cu următoarele opțiuni : Română, UE sau non-UE

✓ Țara (dacă nu este România)

✓ Act de identitate (precompletat conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)

✓ Se va solicita încărcarea documentului de identitate

✓ Domiciliul (județ, localitate, stradă, număr, bloc, scara, etaj, apartament, sector, telefon, telefon mobil (precompletate conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)

✓ Reședința (dacă este în afara României)

✓ Calitatea persoanei (în nume propriu, ca reprezentant al familiei sau în numele persoanei îndreptățite)

✓ Ajutorul sau ajutoarele solicitate din lista de mai sus.

✓ Stare civilă

✓ Dacă a locuit în afara țării în ultimii doi ani

✓ Situația școlară

✓ Situația profesională

✓ Dacă a lucrat în afara țării în ultimii doi ani

✓ Venituri realizate în luna anterioară depunerii cererii

✓ Dacă este persoană cu dizabilități

✓ Dacă beneficiază sau nu de drepturi de asistență socială, în România, sau în alte țări (cel puțin ajutor social (drepturi în curs, alocație pentru susținerea familiei (în curs), ajutor

pentru încălzire (sezonul rece anterior) și ce tip (energie termică, gaze naturale, energie electrică, lemne, cărbuni), supliment pentru energie

- ✓ Informații despre familia persoanei îndreptățite (număr persoane majore și copii)
- ✓ Date despre persoanele din familie (nume, prenume, CNP, cetățenie, act de identitate, dacă a locuit în afara țării, situația școlară, situația profesională, dacă a lucrat în alte state în ultimii doi ani, venituri totale realizate în luna anterioară depunerii cererii și dacă este persoană cu dizabilități. Pentru minori se vor solicita informații cu privire la relația de rudenie cu persoana îndreptățită.
- ✓ Informații despre locuința persoanei/familiei
- ✓ Dacă locuiește singură, model de locuință, număr de camere, forma de proprietate, modul de dobândire (dacă este cazul), tipul locuinței, asigurarea locuinței, modul de încălzire
- ✓ Informații cu privire la veniturile persoanei, pe surse de venituri
- ✓ Venituri din activități independente
- ✓ Salarii și alte drepturi salariale
- ✓ Venituri din cedarea folosinței bunurilor
- ✓ Venituri din investiții
- ✓ Pensii
- ✓ Indemnizații
- ✓ Indemnizații și stimulente pentru creșterea copilului
- ✓ Indemnizații cu caracter permanent
- ✓ Venituri din activități agricole
- ✓ Venituri din premii și jocuri de noroc
- ✓ Venituri din transferul proprietăților imobiliare din patrimoniul personal
- ✓ Venituri din alte surse
- ✓ Venituri obținute din străinătate
- ✓ Alocații
- ✓ Ajutoare
- ✓ Alte surse de venit
- ✓ Drepturi speciale conform CIM sau Contractului colectiv de muncă
- ✓ Informații cu privire la proprietățile familiei (bunuri imobile și bunuri mobile
- ✓ Terenuri, animale și păsări din gospodărie
- ✓ Modalitatea de plată a ajutoarelor
- ✓ Adresa de email
- ✓ Documente doveditoare pentru venituri



- ✓ Alte documente
- ✓ Semnătura olografă.

#### **4. Depunere online a documentelor aferente obținerii stimulentele educaționale (tichete de grădiniță), conform Legii nr. 248/2015 privind stimularea participării în învățământul preșcolar a copiilor provenind din familiile defavorizate**

Serviciul online va permite accesul în sistem prin consultarea paginii web la orice intervale orare – 24h din 24h și 7 zile din 7. Accesul la modul se va face prin portalul WEB de interacțiune cu cetățeanul, din secțiunea SERVICII ONLINE, cu utilizator și parolă.

Pentru cazurile în care legislația obligă la prezența fizică la ghișeu, până la eventualele schimbări legislative, cetățenii vor depune documentele electronic, reprezentanții autorității locale vor verifica aceste documente și îi vor chema la ghișeu pentru verificări suplimentare sau furnizare documente originale.

Astfel pentru depunerea online a documentelor aferente acordării stimulentele educaționale (tichete de grădiniță) se vor parcurge următorii pași:

- ✓ Se va selecta tipul de beneficiu care se solicită;
- ✓ Se va completa online formularul de cerere și declarația pe propria răspundere (se vor crea formularele online după modelul cererilor tipizate care respectă legislația în vigoare și care vor fi transmise firmei contractante);
- ✓ Se vor atașa documentele necesare în funcție de beneficiul solicitat;
- ✓ Va exista posibilitatea de verificare a documentelor depuse și a generării dosarului de către inspectorul din cadrul Direcției de asistență socială având la dispoziție datele introduse de către cetățean.

La completarea cererii online vor fi înregistrate următoarele informații:

- ✓ Detaliile solicitantului (CNP, nume, prenume, etc.)
- ✓ Vor fi introduse detaliile specifice din cererea de acordare beneficii (toate informațiile care sunt prezente în cererea de acordare a unor beneficii vor avea un câmp în această machetă);
- ✓ Documentele atașate.

Vor exista marcaje cu toate câmpurile care trebuie completate obligatoriu și se vor implementa măsuri de atenționare la lipsa completării lor.

Vor fi implementate măsuri de protecție a paginii (cod captcha).

## **5. Depunere online a documentelor aferente obținerii ajutorului de urgență / înmormântare, conform Legii nr. 416/2001 privind venitul minim garantat, cu modificările și completările ulterioare / H.C.L.**

Această aplicație informatică va putea fi accesată de către utilizatori din portalul WEB de interacțiune cu cetățeanul, din secțiunea SERVICII ONLINE.

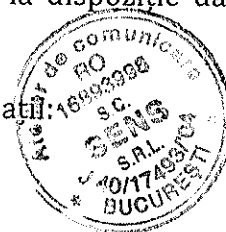
Serviciul online va permite accesul în sistem prin consultarea paginii web la orice intervale orare – 24h din 24h și 7 zile din 7.

Accesul la modulul pentru depunerea online a documentelor aferente obținerii ajutorului de urgență/înmormântare se va face cu utilizator și parolă.

Pentru cazurile în care legislația obligă la prezența fizică la ghișeu, până la eventualele schimbări legislative, cetățenii vor depune documentele electronic, reprezentanții autorității locale vor verifica aceste documente și îi vor chema la ghișeu pentru verificări suplimentare sau furnizare documente originale.

Astfel pentru depunerea online a documentelor aferente acordării ajutorului de urgență/înmormântare se vor parcurge următorii pași:

- ✓ Se va selecta tipul de beneficiu care se solicită;
- ✓ Se va completa online formularul de cerere și declarația pe propria răspundere (se vor crea formularele online după modelul cererilor tipizate care respectă legislația în vigoare și care vor fi transmise firmei contractante);
- ✓ Se vor atașa documentele necesare în funcție de beneficiul solicitat;
- ✓ Va exista posibilitatea de verificare a documentelor depuse și a generării dosarului de către inspectorul din cadrul Direcției de asistență socială având la dispoziție datele introduse de către cetățean.
- ✓ La completarea cererii online vor fi înregistrate următoarele informații:



- ✓ Detaliile solicitantului (CNP, nume, prenume, etc.)
- ✓ Vor fi introduse detaliile specifice din cererea de acordare ajutor de urgență/inmormântare (toate informațiile care sunt prezente în cererea de acordare a unor beneficii vor avea un câmp în această machetă);
- ✓ Documentele atașate.

Vor exista marcaje cu toate câmpurile care trebuie completate obligatoriu și se vor implementa măsuri de atenționare la lipsa completării lor.

Vor fi implementate măsuri de protecție a paginii (cod captcha).

## **6. Depunere online a documentelor aferente obținerii drepturilor lunare pentru persoanele cu handicap, conform Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap cu modificările și completările ulterioare, Art.39 și Art.42**

Această aplicație informatică va putea fi accesată de către utilizatori din portalul WEB de interacțiune cu cetățeanul, din secțiunea SERVICII ONLINE.

Cererile pentru aceste beneficii se vor putea depune doar individual.

Pentru aceste beneficii se va completa o cerere online, în care beneficiarul va completa cel puțin următoarele informații:

- ✓ Numele și Prenumele (precompletate conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)
- ✓ Cetățenia, cu următoarele opțiuni : Română, UE sau non-UE
- ✓ Țara (dacă nu este România)
- ✓ Act de identitate (precompletat conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)
- ✓ Se va solicita încărcarea documentului de identitate
- ✓ Domiciliul (județ, localitate, stradă, număr, bloc, scara, etaj, apartament, sector, telefon, telefon mobil (precompletate conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)
- ✓ Reședința (dacă este în afara României)
- ✓ Situația școlară



- ✓ Situația profesională
- ✓ Stare civilă
- ✓ Calitatea persoanei (persoană cu handicap grav, curator, tutore, reprezentant legal, părinte, mandatar, relația de rudenie (dacă este cazul)
- ✓ Datele de identificare ale persoanei cu handicap
- ✓ Numele și Prenumele, CNP
- ✓ Act de identitate / act doveditor
- ✓ Se va solicita încărcarea documentului de identitate
- ✓ Domiciliul (județ, localitate, stradă, număr, bloc, scara, etaj, apartament, sector, telefon, telefon mobil
- ✓ Situația școlară
- ✓ Situația profesională
- ✓ Stare civilă
- ✓ Dacă este pensionar
- ✓ Drepturi solicitate
- ✓ Indemnizație lunară
- ✓ Asistent personal
- ✓ Numărul certificatului de încadrare în grad de handicap
- ✓ Se solicită încărcarea certificatului de handicap sau acordului DGASPC
- ✓ Modalitatea de plată
- ✓ Data
- ✓ Adresa de email
- ✓ Semnătura olografă.

## **7. Depunere online a documentelor aferente obținerii alocației de stat pentru copii**

Această aplicație informatică va putea fi accesată de către utilizatori din portalul WEB de interacțiune cu cetățeanul, din secțiunea SERVICII ONLINE.

Pentru acest tip de cereri vor fi furnizate următoarele informații:

- ✓ Numele, prenumele și codul numeric personal (precompletate conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)
- ✓ Cetățenia, cu următoarele opțiuni : Română, UE sau non-UE
- ✓ Țara (dacă nu este România)



- ✓ Act de identitate (precompletat conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)
- ✓ Domiciliul (județ, localitate, stradă, număr, bloc, scara, etaj, apartament, sector, telefon, telefon mobil (precompletate conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)
- ✓ Se va solicita încărcarea documentului de identitate
- ✓ Datele de identificare ale copilului
- ✓ Numele și Prenumele, CNP
- ✓ Act de identitate / act doveditor
- ✓ Se va solicita încărcarea documentului de identitate
- ✓ Domiciliul (județ, localitate, stradă, număr, bloc, scara, etaj, apartament, sector, telefon, telefon mobil (precompletate conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)
- ✓ Calitatea reprezentantului
- ✓ Încadrarea copilului într-un grad de handicap
- ✓ Cererea va putea fi completată pentru unul sau mai mulți copii
- ✓ Încărcarea documentelor suport
- ✓ Copia certificatului de naștere al copilului
- ✓ Copia actului de identitate al reprezentantului legal
- ✓ Livretul de familie
- ✓ Hotărârea judecătorească de încredințare a copilului în caz de divorț
- ✓ Hotărârea judecătorească de încredințare în vederea adopției
- ✓ Hotărârea judecătorească de încuviințare a adopției
- ✓ Hotărârea judecătorească sau, după caz, hotărârea comisiei pentru protecția copilului pentru măsura de protecție specială a plasamentului
- ✓ Hotărârea judecătorească de instituire a tutelei sau, după caz, dispoziția autorității tutelare emisă până la 31 decembrie 2020
- ✓ Dispoziția autorității tutelare de instituire a curatelei
- ✓ Actul de deces al unuia dintre părinți
- ✓ Certificatul de încadrare a copilului într-un grad de handicap, în situația în care copilul este declarat cu handicap
- ✓ Informații despre celălalt părinte (dacă există)
- ✓ Nume, prenume, CNP cetățenie, act de identitate
- ✓ Se va solicita încărcarea documentului de identitate

- ✓ Domiciliul (județ, localitate, stradă, număr, bloc, scara, etaj, apartament, sector, telefon, telefon mobil
- ✓ Adresa de email pentru corespondență
- ✓ Semnătura olografă.

## **8. Depunere online a documentelor aferente obținerii indemnizației pentru creștere copil**

Această aplicație informatică va putea fi accesată de către utilizatori din portalul WEB de interacțiune cu cetățeanul, din secțiunea SERVICII ONLINE.

Pentru acest tip de cereri vor fi furnizate următoarele informații:

- ✓ Numele, prenumele și codul numeric personal (precompletate conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)
- ✓ Cetățenia, cu următoarele opțiuni : Română, UE sau non-UE
- ✓ Țara (dacă nu este România)
- ✓ Act de identitate (precompletat conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)
- ✓ Domiciliul (județ, localitate, stradă, număr, bloc, scara, etaj, apartament, sector, telefon, telefon mobil (precompletate conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)
- ✓ Se va solicita încărcarea documentului de identitate
- ✓ Adresa de reședință dacă diferă de domiciliu
- ✓ Date de contact (telefon, email, mobil)
- ✓ Situația școlară
- ✓ Dacă este persoană cu dizabilitate (cu încărcarea unui document doveditor)
- ✓ Dacă lucrează în afara româniei
- ✓ Dacă a lucrat 12 luni consecutive în ultimele 24 luni anterior datei nașterii copilului și țara
- ✓ Venituri realizate din salarii, activități agricole, activități independente sau alte venituri
- ✓ Dacă a fost 12 luni succesive în ultimele 24 luni în perioade asimilate
- ✓ Drepturile solicitate
- ✓ Indemnizația pentru creșterea copilului până la vârsta de 2 ani / 3 ani
- ✓ Stimulentul de inserție



- ✓ Indemnizația lunară pentru îngrijirea copilului cu vârsta între 3-7 ani
- ✓ Indemnizația lunară pentru program de lucru redus
- ✓ Sprijin lunar pentru îngrijire copil 0-3 (2) ani
- ✓ Sprijin lunar pentru îngrijire copil 3 (2) – 7 ani
- ✓ Alocația de stat pentru copii
- ✓ Informații cu privire la copilul / copii pentru care se solicită beneficiile
- ✓ Numele și Prenumele, CNP
- ✓ Act de identitate / act doveditor
- ✓ Se va solicita încărcarea documentului de identitate
- ✓ Domiciliul (județ, localitate, stradă, număr, bloc, scara, etaj, apartament, sector, telefon, telefon mobil (precompletate conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)
- ✓ Calitatea reprezentantului
- ✓ Încadrarea copilului într-un grad de handicap
- ✓ Modalitatea de plată
- ✓ Dacă persoana îndreptățită a beneficiat de indemnizația de maternitate și perioada
- ✓ Dacă persoana îndreptățită este asistent personal și/sau beneficiază de indemnizația prevăzută la art 42 din legea 448/2006
- ✓ Adresa de email pentru corespondență
- ✓ Situația profesională a solicitantului / persoanei îndreptățite
- ✓ Se solicită încărcarea adeverinței de venit / stagiul de cotizare
- ✓ Semnătura olografă
- ✓ Informații despre celălalt părinte (dacă există)
- ✓ Nume, prenume, CNP cetățenie, act de identitate
- ✓ Se va solicita încărcarea documentului de identitate
- ✓ Domiciliul (județ, localitate, stradă, număr, bloc, scara, etaj, apartament, sector, telefon, telefon mobil
- ✓ Date de contact (telefon, email, mobil)
- ✓ Situația școlară
- ✓ Dacă este persoană cu dizabilitate (cu încărcarea unui document doveditor)
- ✓ Dacă lucrează în afara româniei
- ✓ Dacă a lucrat 12 luni consecutive în ultimele 24 luni anterior datei nașterii copilului și țara
- ✓ Venituri realizate din salarii, activități agricole, activități independente sau alte venituri

- ✓ Dacă a fost 12 luni succesive în ultimele 24 luni în perioade asimilate
- ✓ Dacă beneficiază de indemnizație pentru creșterea copilului / stimulent (lunar / de inserție)
- ✓ Semnătura olografă
- ✓ Posibilitatea de încărcare a documentelor.

## 9. Depunere online a documentelor aferente acordării suplimentului pentru energie

Pentru aceste beneficii vor putea fi completate cereri distincte, sau o cerere comună, în care beneficiarul va completa cel puțin următoarele informații:

- ✓ Numele și Prenumele (precompletate conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)
- ✓ Cetățenia, cu următoarele opțiuni : Română, UE sau non-UE
- ✓ Țara (dacă nu este România)
- ✓ Act de identitate (precompletat conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)
- ✓ Se va solicita încărcarea documentului de identitate
- ✓ Domiciliul (județ, localitate, stradă, număr, bloc, scara, etaj, apartament, sector, telefon, telefon mobil (precompletate conform informațiilor existente în cadrul Direcției de Asistență Socială)
- ✓ Reședința (dacă este în afara României)
- ✓ Calitatea persoanei (în nume propriu, ca reprezentant al familiei sau în numele persoanei îndreptățite)
- ✓ Ajutorul sau ajutoarele solicitate din lista de mai sus.
- ✓ Stare civilă
- ✓ Dacă a locuit în afara țării în ultimii doi ani
- ✓ Situația școlară
- ✓ Situația profesională
- ✓ Dacă a lucrat în afara țării în ultimii doi ani
- ✓ Venituri realizate în luna anterioară depunerii cererii
- ✓ Dacă este persoană cu dizabilități
- ✓ Dacă beneficiază sau nu de drepturi de asistență socială, în România sau în alte țări (cel puțin ajutor social (drepturi în curs, alocație pentru susținerea familiei (în curs), ajutor



pentru încălzire (sezonul rece anterior) și ce tip (energie termică, gaze naturale, energie electrică, lemne, cărbuni), supliment pentru energie

- ✓ Informații despre familia persoanei îndreptățite (număr persoane majore și copii)
- ✓ Date despre persoanele din familie (nume, prenume, CNP, cetățenie, act de identitate, dacă a locuit în afara țării, situația școlară, situația profesională, dacă a lucrat în alte state în ultimii doi ani, venituri totale realizate în luna anterioară depunerii cererii și dacă este persoană cu dizabilități. Pentru minori se vor solicita informații cu privire la relația de rudenie cu persoana îndreptățită.
- ✓ Informații despre locuința persoanei/familiei
- ✓ Dacă locuiește singură, model de locuință, număr de camere, forma de proprietate, modul de dobândire (dacă este cazul), tipul locuinței, asigurarea locuinței, modul de încălzire
- ✓ Informații cu privire la veniturile persoanei, pe surse de venituri
- ✓ Venituri din activități independente
- ✓ Salarii și alte drepturi salariale
- ✓ Venituri din cedarea folosinței bunurilor
- ✓ Venituri din investiții
- ✓ Pensii
- ✓ Indemnizații
- ✓ Indemnizații și stimulente pentru creșterea copilului
- ✓ Indemnizații cu caracter permanent
- ✓ Venituri din activități agricole
- ✓ Venituri din premii și jocuri de noroc
- ✓ Venituri din transferul proprietăților imobiliare din patrimoniul personal
- ✓ Venituri din alte surse
- ✓ Venituri obținute din străinătate
- ✓ Alocații
- ✓ Ajutoare
- ✓ Alte surse de venit
- ✓ Drepturi speciale conform CIM sau Contractului colectiv de muncă
- ✓ Informații cu privire la proprietățile familiei (bunuri imobile și bunuri mobile)
- ✓ Terenuri, animale și păsări din gospodărie
- ✓ Modalitatea de plată a ajutoarelor
- ✓ Adresa de email
- ✓ Documente doveditoare pentru venituri

- ✓ Alte documente
- ✓ Semnătura olografă.

## 10. Înscrierea online a copiilor la creșă

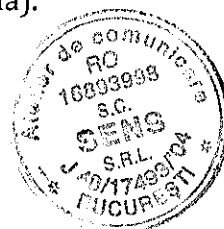
Această aplicație informatică va putea fi accesată de către utilizatori din portalul WEB de interacțiune cu cetățeanul, din secțiunea SERVICII ONLINE.

Serviciul online va permite accesul în sistem prin consultarea paginii web la orice intervale orare – 24h din 24h și 7 zile din 7.

Accesul la modulul de înscriere copii la creșă se va face fără ca utilizatorul să fie autentificat. Scopul acestei aplicații este de a pune la dispoziția cetățenilor un serviciu prin care aceștia să poată transmite cererile de înscriere la creșă online fără să mai fie nevoiți să se deplaseze la acestea pentru înregistrarea cererii.

Pentru înscrierea unui copil la creșă, aplicația va trebui să respecte următoarele funcționalități:

- ✓ Va fi afișat numele sesiunii de înscriere la creșă (ex: Înscrieri la creșă pentru anul școlar 2022 - 2023), dacă nu este nici o sesiune disponibilă va afișa un mesaj în acest sens
- ✓ Aplicația va putea gestiona oricâte sesiuni de înscriere
- ✓ Va da posibilitatea solicitantului de a selecta una sau mai multe creșe dintr-un nomenclator definit în aplicației într-o ordine stabilită de solicitant care va conta în algoritmul de distribuire automată a copilului la o anumită creșă
- ✓ Posibilitatea de a introduce datele copilului (CNP, nume și prenume, data nașterii, etc)
- ✓ Posibilitatea de a introduce în formular datele părinților (nume și prenume, angajator, adresă, telefon, email, etc.)
- ✓ Posibilitatea de a atașa documentele necesare pentru înscrierea copilului la creșă (ex: certificat de naștere, certificat de naștere frați minori, actele de identitate a părinților, adeverința de la locul de muncă, decizia de acordare a indemnizației pentru creșterea copilului, etc.)
- ✓ Acceptare termeni și condiții
- ✓ Vor fi implementate măsuri de protecție a paginii (cod captcha).



Modulul va putea pune la dispoziție un link către sistemul de plată care va permite achitarea taxei de creșă.

Modulul va dispune de un backend care va avea cel puțin următoarele funcționalități:

Va dispune de următoarele machete:

- ✓ Administrare sesiuni de înscriere
- ✓ Lista cererilor depuse
- ✓ Cereri repartizate
- ✓ Registru cereri

În macheta de administrare sesiuni de înscriere vor exista următoarele funcționalități:

- ✓ Adăugare sesiune nouă cu următoarele câmpuri: nume sesiune, data început și sfârșit sesiune, data fișare repartizare, configurarea locurilor disponibile pe fiecare creșă
- ✓ Modificare date sesiune (validare dacă sesiune este în desfășurare)
- ✓ Ștergere sesiune (validare dacă sesiune este în desfășurare)

În macheta de cereri depuse vor exista următoarele funcționalități:

- ✓ Afișarea registrului de cereri depuse cu filtrare pe sesiune și stare
- ✓ Posibilitatea de a lista în pdf o cerere depusă
- ✓ Posibilitatea de a marca o cerere depusă ca și acceptată (se va trimite email cu notificarea de acceptare a cererii). Se va schimba starea cererii în acceptată.
- ✓ Posibilitatea de a marca o cerere depusă ca și respinsă cu posibilitatea de a completa motivul respingerii (se va trimite un email la respingere cu motivul completat). Se va schimba starea cererii în respinsă.
- ✓ Posibilitatea de a completa manual punctajul cererii care va fi luat și el în considerare la algoritmul de distribuire automată la o creșă.
- ✓ Funcția de distribuire automată (buton) a cererii în funcție de: creșele selectate, punctajul obținut, ordinea înscrierii la creșă.

În macheta de registru cereri va exista posibilitatea de a lista registrul cererilor pe o creșă dintr-o anumită sesiune.

## **11. Vizualizare a fișei personale conținând istoricul serviciilor și beneficiilor sociale de care a beneficiat o persoană**



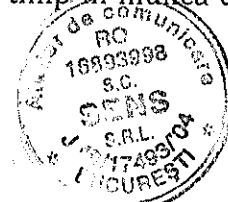
Serviciul online permite accesul în sistem prin consultarea unei pagini web la orice intervale orare – 24h din 24h și 7 zile din 7. Accesul la modulul se face prin Portalul de Servicii Electronice pentru cetățeni, cu utilizator și parolă. În această machetă se regăsesc toate informațiile care țin de persoana autenticată și care se regăsesc în cadrul DAS în baza de date a sistemului informatic utilizat. Astfel, în funcție de CNP-ul persoanei autentificate se afișează în timp real următoarele informații:

- ✓ nr dosar
- ✓ tip beneficiu
- ✓ data acordării
- ✓ data încetării (pentru cele care nu mai sunt în evidență)
- ✓ calitatea persoanei autentificate în respectivul dosar (titular, soț/soție, copil, alte persoane, etc.)
- ✓ statusul curent al dosarului (funcție de operările pe dosar – în operare, acceptat, modificat, suspendat, încetat, respins)
- ✓ numărul de persoane din dosar
- ✓ venitul familiei
- ✓ suma acordată pentru beneficiul respectiv
- ✓ acte care expiră
- ✓ inspectorul din cadrul Direcției de Asistență Socială care are în gestiune dosarul.

## **12. Planificare a Anchetelor Sociale și notificarea electronică a persoanelor din gospodăria unde se va realiza ancheta**

Modulul va fi dezvoltat integrat cu aplicația de Asistență Socială utilizată în instituție și trebuie să permită transmiterea de mesaje SMS de informare către beneficiari în momentul în care se realizează planificarea anchetelor sociale.

Pentru aceasta modulul permite centralizarea anchetelor care expiră într-o anumită lună, pe tipuri de beneficii, din aplicația de Asistență Socială, identificarea responsabilului care va efectua ancheta și stabilirea datei la care se va efectua ancheta, plus generarea rutei optime pe care trebuie să o urmeze asistentul social pentru a economisi timp în munca de teren. Ruta optimă pentru asistentul social va fi afișată pe hartă.



Notificarea se transmite pe adresa de email (prioritar) sau numărul de telefon (în lipsa adresei de email) al persoanei la care urmează să se deruleze ancheta, dacă acestea sunt disponibile în baza de date a Direcției de asistență socială.

Mesajele vor conține un text predefinit și data la care se va efectua ancheta (va avea loc vizita asistentului social).

Beneficiarii de beneficii sociale vor putea solicita, în cadrul aceleiași cereri unul sau mai multe dintre beneficiile de la punctele II.3.1, II.3.2, II.3.3 și II.3.9.

## **B. URBANISM**

### **1. Depunerea documentației pentru eliberarea certificatelor de urbanism și calcul, respectiv plata taxelor aferente eliberării certificatelor de urbanism**

Serviciul online va permite accesul în sistem prin consultarea unei pagini web la orice intervale orare – 24h din 24h și 7 zile din 7. Accesul la modulul de obținere a CU se face fără utilizator și parolă.

Pentru obținerea unui Certificat de Urbanism Online se vor parcurge următorii pași:

- ✓ completarea online a formularului cerere pentru emiterea CU conform legislației în vigoare
- ✓ calculul automat a taxei de eliberare CU conform legislației în vigoare utilizând datele completate de solicitant în formular
- ✓ plata taxei online de eliberare CU
- ✓ posibilitatea de a transmite la înregistrarea cererii că solicitantul este scutit de taxă sau a efectuat plata prin altă metodă
- ✓ atașarea documentelor necesare eliberării CU
- ✓ notificare prin email cu privire la înregistrarea cererii
- ✓ posibilitatea verificarea documentelor depuse și întocmirea CU de către inspectorul din cadrul primăriei având la dispoziție datele introduse de cetățean

- ✓ semnarea electronică a certificatului de urbanism emis cu un certificat calificat
- ✓ eliberarea certificatului de urbanism și transmiterea lui prin email solicitantului.

Elementele fundamentale vor fi următoarele:

- ✓ serviciul online va fi integrat cu modulul de urbanism și managementul circulației documentelor utilizat de primărie
- ✓ plata online a taxei de emitere
- ✓ securizarea certificatului prin semnarea electronică cu certificat calificat direct din sistemele utilizate în backend
- ✓ comunicarea exclusiv online.

Utilizatorul va avea posibilitatea de a introduce suprafața pentru care se solicită certificatul de urbanism iar aplicația va calcula automat taxa pentru eliberarea certificatului. Pentru acest calcul al suprafeței, se va utiliza o tabelă cu limitele suprafețelor și valorile taxelor aferente conform legislației aprobate.

La completarea cererii online, vor fi înregistrate următoarele informații:

- ✓ Detalii solicitant (CNP, nume, prenume, etc.)
- ✓ Vor fi introduse detaliile specifice din cererea de CU conform legislației în vigoare (toate informațiile care sunt prezente în cererea de CU vor avea un câmp în această machetă)
- ✓ Suprafața terenului va fi utilizată în procedura de calcul a taxei de eliberare CU
- ✓ Documente atașate. Pentru fiecare tip de document va exista opțiune de încărcare separată pentru a putea fi identificate ulterior fără să se țină cont de numele fișierului.
- ✓ Acceptare termeni și condiții înainte de transmiterea cererii către instituție
- ✓ Vor exista marcaje cu toate câmpurile care trebuie completate obligatoriu și se vor implementa măsuri de atenționare la lipsa completării lor.
- ✓ Vor fi implementate măsuri de protecție a paginii (cod captcha).

## 2. Depunerea documentației pentru prelungirea valabilității certificatelor de urbanism

Serviciul online de prelungire a valabilității CU va permite accesul în sistem prin consultarea unei pagini web la orice intervale orare – 24h din 24h și 7 zile din 7.



Accesul la modulul de prelungire a valabilității CU se face securizat cu utilizator și parolă obținute în prealabil de la instituție.

Pentru obținerea prelungirii valabilității unui Certificat de Urbanism Online se vor parcurge următorii pași:

- ✓ completarea online a formularului
- ✓ calculul taxei conform legislației în vigoare
- ✓ plata online a taxei de prelungire CU conform legislației în vigoare
- ✓ posibilitatea de a transmite la înregistrarea cererii că solicitantul este scutit de taxă
- ✓ atașarea documentelor necesare prelungirii valabilității CU
- ✓ notificare prin email cu privire la înregistrarea cererii
- ✓ posibilitatea verificarea documentelor depuse și întocmirea CU de către inspectorul din cadrul primăriei având la dispoziție datele introduse de cetățean
- ✓ semnarea electronică a certificatului de urbanism prelungit cu certificat calificat
- ✓ eliberarea certificatului de urbanism prelungit și transmiterea lui prin email solicitantului

Elementele fundamentale vor fi următoarele:

- ✓ serviciul online va fi integrat cu modulul de urbanism utilizat de instituție
- ✓ plata online a taxei de emitere
- ✓ securizarea certificatului prin semnarea electronică cu certificat calificat direct din sistemele utilizate în backend
- ✓ comunicarea exclusiv online

La completarea cererii online, vor fi înregistrate următoarele informații:

- ✓ Număr CU/data a certificatului care se dorește a fi prelungit
- ✓ Perioada pentru care se solicită prelungirea certificatului de urbanism
- ✓ Documente atașate. Pentru fiecare tip de document va exista opțiune de încărcare separată pentru a putea fi identificate ulterior fără să se țină cont de numele fișierului.
- ✓ Vor exista marcaje cu toate câmpurile care trebuie completate obligatoriu și se vor implementa măsuri de atenționare la lipsa completării lor.

### 3. Înștiințarea începerii lucrării de construcție / desființare

Serviciul online va permite accesul în sistem prin consultarea unei pagini web la orice intervale orare - 24h din 24h și 7 zile din 7. Accesul la modulul de înștiințarea începerii lucrărilor de construire / desființare se face securizat cu utilizator și parolă obținute în prealabil de la instituție.

Pentru înștiințarea începerii lucrărilor de construire / desființare aplicația va trebui să respecte următorii pași:

- ✓ Completarea numărului și a datei autorizației de construire / desființare la care se anunță data începerii lucrărilor
- ✓ Data la care se încep lucrările de construire / desființare
- ✓ Documente atașate. Pentru fiecare tip de document va exista opțiune de încărcare separată pentru a putea fi identificate ulterior fără să se țină cont de numele fișierului. (ex: proces verbal de predare amplasament)
- ✓ Notificare prin email cu privire la înregistrarea cererii.

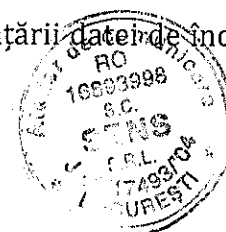
Elementele fundamentale vor fi următoarele:

- ✓ serviciul online va fi integrat cu modulul de urbanism utilizat de primărie
- ✓ comunicarea exclusiv online.

În cadrul acestui modul solicitantul va completa informații pentru identificarea autorizației de construire / desființare la care vor începe lucrările: număr autorizație, dată autorizație precum și data la care vor începe lucrările de construire / desființare.

La salvarea datelor introduse, va exista o validare a datelor de identificare a autorizației de construire / desființare introduse de către utilizator, iar dacă aceste date nu sunt corecte utilizatorul va fi avertizat, iar datele introduse nu vor fi transmise până când acestea nu vor fi corectate. Validarea va consta atât în verificarea existenței autorizației de construire / desființare, precum și dacă autorizația este depusă de utilizatorul autentificat în modul.

Confirmarea cu privire la înregistrarea înștiințării datei de începere a lucrărilor de construire / desființare se va face pe email. După validarea înștiințării datei de începere a



lucrărilor de construire / desființare de către un inspector din cadrul primăriei, utilizatorul va fi notificat pe email de acest lucru.

La momentul validării datei de începere a lucrărilor de construire / desființare vor avea loc următoarele acțiuni:

- ✓ data transmisă va fi salvată automat în baza de date cu autorizațiile de construire / desființare
- ✓ prin notificare va primi un număr de înregistrare din aplicația de managementul circulației documentelor.

#### **4. Înștiințarea finalizării lucrărilor de construcție / desființare**

Serviciul online va permite accesul în sistem prin consultarea unei pagini web la orice intervale orare – 24h din 24h și 7 zile din 7. Accesul la modulul de înștiințarea terminării lucrărilor de construire/desființare se face securizat cu utilizator și parolă obținute în prealabil de la instituție.

Pentru înștiințarea terminării lucrărilor de construire/desființare aplicația va trebui să respecte următorii pași:

- ✓ Completarea numărului și a datei autorizației de construire / desființare la care se anunță data finalizării lucrărilor
- ✓ Data la care sunt finalizate lucrările de construire / desființare
- ✓ Documente atașate. Pentru fiecare tip de document va exista opțiune de încărcare separată pentru a putea fi identificate ulterior fără să se țină cont de numele fișierului. (ex: F.15 Comunicare, extras CF, etc.)
- ✓ notificare prin email cu privire la înregistrarea cererii.

Elementele fundamentale vor fi următoarele:

- ✓ serviciul online va fi integrat cu modulul de urbanism utilizat de primărie
- ✓ comunicarea exclusiv online.

În cadrul acestui modul solicitantul va completa informații pentru identificarea autorizației de construire / desființare la care lucrările sunt terminate: număr autorizație, dată

autorizație precum și data la care au fost finalizate lucrările de construire / desființare. La salvarea datelor introduse, va exista o validarea a datelor de identificare a autorizației de construire / desființare introduse de către utilizator, iar dacă aceste date nu sunt corecte utilizatorul va fi avertizat, iar datele introduse nu vor fi transmise până când acestea nu vor fi corectate. Validarea va consta în existența autorizației de construire / desființare precum și dacă autorizația este depusă de utilizatorul autentificat în portal. După validarea înștiințării datei de finalizare a lucrărilor de construire/desființare de către un inspector din cadrul primăriei, solicitantul va fi notificat prin email de acest lucru.

La momentul validării datei de finalizare a lucrărilor de construire/desființare vor avea loc următoarele acțiuni:

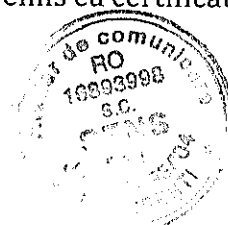
- ✓ data transmisă va fi salvată automat în baza de date cu autorizațiile de construire / desființare
- ✓ notificarea va primi un număr de înregistrare din aplicația de managementul circulației documentelor

## **5. Obținere certificate de nomenclatură stradală**

Serviciul online va permite accesul în sistem prin consultarea unei pagini web la orice intervale orare – 24h din 24h și 7 zile din 7. Accesul la modulul de obținerea a Certificatului de Nomenclatură Stradală se va face fără ca solicitantul să fie autentificat.

Pentru obținerea online a Certificatului de Nomenclatură Stradală, aplicația va trebui să respecte următorii pași:

- ✓ Completarea online a formularului de cerere de eliberare a Certificatului de Nomenclatură Stradală (date solicitant, scop, localitate, stradă). Nomenclatorul stradal va fi cel utilizat în aplicația de urbanism a primăriei.
- ✓ plata taxei online de emitere a certificatului de nomenclatură stradală.
- ✓ Documente atașate. Pentru fiecare tip de document va exista opțiune de încărcare separată pentru a putea fi identificate ulterior fără să se țină cont de numele fișierului. (ex: extras CF, plan amplasament, plan încadrare, etc.)
- ✓ notificare prin email cu privire la înregistrarea cererii
- ✓ semnarea electronică a certificatului de nomenclatură stradală emis cu certificat calificat direct din sistemele utilizate în backend



- ✓ eliberarea certificatului de nomenclatură stradală și transmiterea lui pe email solicitantului.

Elementele fundamentale pentru obținere online certificat de nomenclatură stradală și adresă sunt:

- ✓ modulul va fi integrat cu aplicația de urbanism utilizată în cadrul primăriei
- ✓ plata online a taxei de emitere a certificatului de nomenclatură stradală
- ✓ securizarea certificatului prin semnarea electronică cu certificat calificat
- ✓ comunicarea exclusiv online.

Pentru plată, va exista o macheta unde se afișează valoarea de plată și o opțiune de direcționare către pagina de plată online a taxei pentru eliberarea Certificatului de Nomenclatură Stradală unde utilizatorul va efectua plata.

La depunerea cererii online, vor fi înregistrate următoarele informații:

- ✓ Detalii solicitant (CNP / CUI, nume, prenume, etc.)
- ✓ Vor fi introduse informațiile cu privire la scopul eliberării certificatului de nomenclatură stradală, localitate și stradă
- ✓ Documente atașate dacă este cazul.

Pentru fiecare tip de document va exista opțiune de încărcare separată pentru a putea fi identificate ulterior fără să se țină cont de numele fișierului. Vor exista marcaje cu toate câmpurile care trebuie completate obligatoriu și se vor implementa măsuri de atenționare la lipsa completării lor. Vor fi implementate măsuri de protecție a paginii (cod captcha).

După validarea cererii, (confirmare prin email a cererii depuse) toate datele din cerere vor fi preluate automat în secțiunea de gestiune a cererilor de nomenclatură stradală din cadrul modulului de urbanism.

În procesul de preluare a cererii de eliberare a certificatului de nomenclatură stradală solicitarea va primi automat un număr de înregistrare din aplicația de managementul circulației a documentelor utilizat în primărie (CID).

La finalizarea completării automate a datelor în modulul de Urbanism și certificatul va putea fi emis, acesta se va salva automat în format PDF și atașat de cererea online.



În secțiunea de gestiune a cererilor online utilizatorul va avea posibilitatea să semneze electronic documentele atașate cu certificat calificat. După semnarea certificatului acesta va fi transmis pe email solicitantului.

## **6. Publicarea on-line a listei autorizațiilor de construire/desființare și listei certificatelor de urbanism emise**

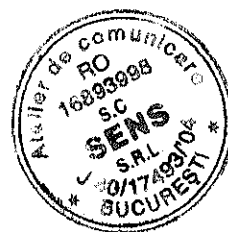
Serviciul online va permite accesul în sistem prin consultarea unei pagini web la orice intervale orare – 24h din 24h și 7 zile din 7. Accesul la modulul pentru publicarea on-line a listei autorizațiilor de construire/desființare și listei certificatelor de urbanism emise va fi fără ca utilizatorul să fie autentificat.

Interfața de consultare a acestor liste va trebuie să fie simplă și să cuprindă cel puțin următoarele câmpuri pentru căutări:

- ✓ tip act (CU sau AC)
- ✓ nr. cerere
- ✓ anul documentului
- ✓ numele solicitantului
- ✓ strada.

Listele publicate online ale autorizațiilor de construire/desființare și certificatelor de urbanism vor trebuie să respecte legislația în vigoare și să cuprindă cel puțin următoarele câmpuri:

- ✓ număr și dată act CU sau AC
- ✓ nume și prenume solicitant
- ✓ persoană fizică/persoană juridică
- ✓ nr. și dată cerere de înregistrare
- ✓ adresa lucrării
- ✓ perioadă prelungire
- ✓ valabilitatea (luni).



Toate datele afișate vor fi preluate automat din baza de date a aplicației de urbanism a instituției privind evidența cererilor de urbanism și a autorizațiilor de construire/desființare.

Totodată dorim extinderea acestor funcționalități prin afișarea pe hartă a certificatelor de urbanism și a autorizațiilor de construire/desființare, cu posibilitate de filtrare în funcție de oricare dintre câmpurile disponibile.

Aceste date vor fi preluate automat din baza de date aferentă aplicației Urbanism existentă. Datele vor fi publicate în două straturi tematice distincte, unul pentru Autorizații de Construire și unul pentru Certificate de Urbanism.

Pentru certificatele de urbanism vor fi afișate cel puțin următoarele informații:

- ✓ Număr
- ✓ Data
- ✓ Durata
- ✓ Scop
- ✓ Strada
- ✓ Număr poștal
- ✓ Perioada prelungire, dacă este cazul.

Pentru Autorizațiile de Construire vor fi afișate cel puțin următoarele informații:

- ✓ Număr
- ✓ Data
- ✓ Durata
- ✓ Scop
- ✓ Strada
- ✓ Număr poștal
- ✓ Perioada prelungire, dacă este cazul
- ✓ Lucrări efectuate

**Informarea prin SMS a cetățenilor cu privire la documentele de Urbanism proprii**

Modulul va fi dezvoltat integrat cu aplicația de Urbanism utilizată în instituție și trebuie să permită transmiterea de mesaje SMS de atenționare către beneficiari cu 30 de zile înainte de expirarea unui document de urbanism.

Transmiterea de SMS trebuie să fie dezvoltată cel puțin pentru următoarele tipuri de documente:

- ✓ certificat de urbanism,
- ✓ autorizație de construire/desființare
- ✓ procese verbale de contravenție.

Pentru mesajele care vor fi transmise trebuie să existe posibilitatea de a fi predefinite în partea de administrare având la dispoziție variabile care pot fi integrate în textul transmis.

În macheta de transmitere să poată fi efectuate următoarele operații:

- ✓ selectare document și transmitere mesaje
- ✓ anulare pentru un document ca mesajul să nu mai fie transmis
- ✓ completare număr de telefon
- ✓ transmitere mesaj la un alt număr de telefon
- ✓ retransmitere mesaj.

#### **IV. SCOPUL STRATEGIEI**

Scopul Strategiei de Comunicare și Atragere a Utilizatorilor pentru Serviciile Online ale Primăriei Bistrița este să aducem în prim-plan beneficiile concrete ale utilizării serviciilor online oferite de Primăria Bistrița, transformând astfel modul în care cetățenii interacționează cu administrația locală. Dorim să inspirăm încredere și să oferim claritate asupra avantajelor utilizării platformelor digitale, astfel încât fiecare cetățean să se simtă confortabil și înțeles în demersul său de a accesa și utiliza cu ușurință serviciile online disponibile.

Vom evidenția cât de accesibile și eficiente sunt serviciile on-line oferite de Primăria Bistrița. Vom realiza această campanie astfel încât fiecare cetățean să perceapă aceste resurse



digitale ca pe un instrument prietenos și indispensabil, în măsură să le simplifice viețile și să le ofere acces rapid și simplu la informații și servicii relevante."

Prin această strategie de comunicare, vom cultiva în rândul comunității un sentiment de încredere în capacitatea Primăriei Bistrița de a oferi servicii online simple și utile. Vrem să subliniem că utilizarea acestor platforme nu este doar convenabilă, ci și un pas esențial în direcția modernizării și eficientizării relației dintre cetățeni și administrația locală. În final, aspirăm să creăm un mediu digital prietenos și accesibil pentru toți, unde fiecare cetățean se simte încurajat să exploreze și să beneficieze de facilitățile oferite de serviciile online ale Primăriei Bistrița.

## **V. POZIȚIONARE ȘI MESAJE CHEIE**

Seria de aplicații pentru servicii sociale cuprinde o gamă foarte largă de servicii. Practic, aproape fiecare familie din municipiul Bistrița are nevoie măcar o dată de cel puțin un serviciu dintre cele puse la dispoziție.

Cele 12 aplicații online pentru depunerea cererilor de asistență socială sunt dedicate următoarelor servicii:

1. ajutorul social
2. alocația pentru susținerea familiei
3. indemnizația pentru creștere copil
4. alocația de stat pentru copii
5. înscrierea copiilor la creșă.
6. stimulentele educaționale - tichete de grădiniță
7. drepturile lunare pentru persoanele cu handicap
8. suplimentul pentru energie
9. ajutorul pentru încălzirea locuinței
10. ajutorului de urgență / înmormântare
11. vizualizarea fișei personale cu istoricul serviciilor și beneficiilor sociale
12. planificarea anchetelor sociale și notificarea electronică a persoanelor din gospodăria unde se va realiza ancheta.

Mesajul general al acestei campanii este ca cetățenii să descopere ușurința și accesibilitatea serviciilor sociale oferite online de Primăria Bistrița. Cu doar câteva clicuri, aceștia pot depune cereri pentru ajutoare sociale, alocații, indemnizații și multe altele. O experiență simplă și prietenoasă, gândită pentru confortul și sprijinul întregii tale familii.

Având în vedere aceste aspecte, campania se va adresa întregii familii. De aceea, atât conceptul campaniei, cât și mesajele verbale și vizuale trebuie să aibă o rată foarte mare de cuprindere a grupului țintă. Practic, această campanie se adresează întregii populații a municipiului Bistrița.

Promovarea serviciilor de urbanism va avea două poziționări. În primul rând, vom continua adresarea către familii, deci către un grup țintă general și foarte extins. Orice familie are nevoie la un moment dat de acte privind proprietățile imobiliare, iar multe dintre acestea deja pot fi solicitate on-line prin intermediul aplicațiilor puse la dispoziție de primăria Bistrița.

Pe de altă parte, serviciile de urbanism se adresează și profesioniștilor. Bistrița este un oraș în plină ascensiune a cărei populație crește într-un ritm foarte accelerat. De aceea, este important ca antreprenorii în construcții să poată beneficia de servicii on-line care să scurteze timpul de așteptare și vremea pierdută la ghișee.

Cele 12 aplicații online pentru depunerea cererilor din domeniul urbanismului sunt dedicate următoarelor servicii:

1. eliberarea certificatelor de urbanism și calculul, respectiv plata taxelor aferente eliberării certificatelor de urbanism
2. prelungirea valabilității certificatelor de urbanism
3. înștiințarea începerii lucrărilor de construcție / desființare.
4. înștiințarea finalizării lucrărilor de construcție / desființare.
5. obținerea certificatelor de nomenclatură stradală.
6. publicarea on-line a listei autorizațiilor de construire / desființare și a listei certificatelor de urbanism emise.

Mesajul general pentru familii, în privința urbanismului este că merită să trăiască într-un mediu urbanizat și modern! Cetățenii sunt invitați să descopere serviciile online de urbanism



ale Primăriei Bistrița, unde pot solicita certificate, pot prelungi valabilitatea acestora, sau pot informa rapid despre începerea și finalizarea lucrărilor de construcție.

Concluzia referitoare la poziționarea campaniei în privința serviciilor de urbanism este că aceasta trebuie să se adreseze în aceeași măsură familiilor, celor care au nevoie de aceste servicii pentru uz personal și antreprenorilor în construcții profesioniști.

## **VI. CONCEPTUL CAMPANIEI**

Din punct de vedere al grupului țintă căruia i se adresează conceptul campaniei va fi unul general. Din punct de vedere al interacțiunii cu publicul, conceptul va fi dinamic, astfel încât să determine atragerea atenției dar să și determine un anumit comportament.

De asemenea, este important ca cele două componente ale campaniei: servicii sociale și urbanism să fie comunicate sub umbrela unui concept unic.

Conceptul de campanie pe care îl propunem este:

**Ai nevoie de servicii sociale / de urbanism?**

**Acum le poți obține on-line!**

În acest concept general am dorit să introducem și adresarea către familie. Având în vedere faptul că serviciile de urbanism se adresează și profesioniștilor, am preferat ca adresarea evidentă în mesaje text și vizuale către familie să fie numai în materialele despre serviciile sociale. Însă, având în vedere că ambele componente: servicii sociale și urbanism sunt promovate sub același concept, publicul face legătura.

Așadar, am realizat o serie de mesaje sub același concept care promovează serviciile sociale, respectiv de urbanism în general dar și fiecare serviciu on-line în parte.

Fiecare vizual cuprinde fotografie care ilustrează specificul vizualului respectiv.

Vizualurile sunt gândite pentru specificul canalelor de comunicare pe care au fost distribuite.

Din punct de vedere al mediului de diseminare, am propus să ieșim cât se poate de mult în mediul off-line. Utilizatorii mediului on-line sunt mai ușor atrași să consume servicii digitale

Însă marea majoritate a populației pe care urmează să o atragem către serviciile on-line nu folosește mediul on-line în mod uzual.

## VII. VIZUALURILE DE CAMPANIE



„Implementarea de proceduri simplificate pentru  
reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivelul  
municipiului Bistrița în domenii de activități cu  
competență partajată asistență socială și urbanism”  
COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)





„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocratiei pentru cetateni la nivelul municipiului Bistrita în domeniul de activitati cu competenta partajata asistenta sociala si urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

## AI NEVOIE DE INDEMNIZATIE PENTRU CREȘTERE COPIL?

### ACUM POȚI SĂ O CERI ON-LINE!

 [www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)



„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocratiei pentru cetateni la nivelul municipiului Bistrita în domeniul de activitati cu competenta partajata asistenta sociala si urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

## AI NEVOIE DE ALOCAȚIE DE STAT PENTRU COPII?

### ACUM POȚI SĂ O CERI ON-LINE!

 [www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)







„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domeniul de activități cu competență partajată asistență socială și urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

## AI NEVOIE DE ÎNSCRIEREA COPILOR LA CREȘĂ? ACUM POȚI SĂ O CERI ON-LINE!



[www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)



„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domeniul de activități cu competență partajată asistență socială și urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

## AI NEVOIE DE STIMULENTELE EDUCAȚIONALE? (tichete de grădiniță) ACUM POȚI SĂ LE CERI ON-LINE!



[www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)



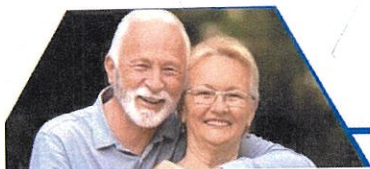


„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domeniul de activități cu competență partajată asistență socială și urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

## AI NEVOIE DE AJUTOR SOCIAL?

### ACUM POȚI SĂ ÎL CERI ON-LINE!

[www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)



„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domeniul de activități cu competență partajată asistență socială și urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

## AI NEVOIE DE ALOCAȚIE PENTRU SUSȚINEREA FAMILIEI?

### ACUM POȚI SĂ O CERI ON-LINE!

[www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)





„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domeniul de activități cu competență partajată asistență socială și urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

## AI NEVOIE DE DREPTURILE LUNARE PENTRU PERSOANELE CU HANDICAP?

### ACUM POTI SĂ LE CERI ON-LINE!

[www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)



„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domeniul de activități cu competență partajată asistență socială și urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

## AI NEVOIE DE AJUTOR DE URGENȚĂ / ÎNMORMÂNTARE?

### ACUM POTI SĂ ÎL CERI ON-LINE!

[www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)







„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrației pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domeniul de activități cu competență partajată asistență socială și urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

## AI NEVOIE DE SUPLIMENT PENTRU ENERGIE?

### ACUM POȚI SĂ ÎL CERI ON-LINE!

[www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)



„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrației pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domeniul de activități cu competență partajată asistență socială și urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

## AI NEVOIE DE AJUTOR PENTRU ÎNCĂLZIREA LOCUINȚEI?

### ACUM POȚI SĂ ÎL CERI ON-LINE!

[www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)





„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domeniul de activități cu competență partajată asistență socială și urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MYSMIS 154519

## AI NEVOIE DE LISTA CU SERVICIILE TALE SOCIALE?

### ACUM POȚI SĂ O CERI ON-LINE!

[www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)





„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrației pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domeniul de activități cu competență partajată asistență socială și urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

## EȘTI PARTE ÎNTR-O ANCHETĂ SOCIALĂ?

### ACUM TE NOTIFICĂM ȘI ELECTRONIC!



[www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)




„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrației pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domeniul de activități cu competență partajată asistență socială și urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

## AI NEVOIE DE SERVICII DE URBANISM?

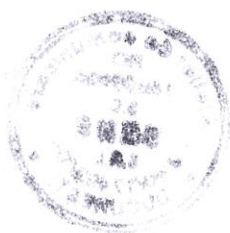
### ACUM POȚI SĂ LE CERI ON-LINE!



[www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)





„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domeniul de activități cu competență partajată asistență socială și urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

## AI NEVOIE DE ELIBERAREA CERTIFICATELOR DE URBANISM ȘI CALCULUL, RESPECTIV PLATA, TAXELOR AFERENTE ELIBERĂRII CERTIFICATELOR DE URBANISM?

### ACUM POȚI SĂ LE CERI ȘI SĂ LE PLĂTEȘTI ON-LINE!

[www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)



„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domeniul de activități cu competență partajată asistență socială și urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

## AI NEVOIE DE PRELUNGIREA VALABILITĂȚII CERTIFICATELOR DE URBANISM?

### ACUM POȚI SĂ O CERI ON-LINE!

[www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)





„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domeniul de activități cu competență partajată asistență socială și urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

## AI NEVOIE DE ÎNȘTIINȚAREA ÎNCEPERII LUCRĂRILOR DE CONSTRUCȚIE / DESFIINȚARE?

### ACUM POȚI SĂ O FACI ON-LINE!

[www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)



„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domeniul de activități cu competență partajată asistență socială și urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

## AI NEVOIE DE ÎNȘTIINȚAREA FINALIZĂRII LUCRĂRILOR DE CONSTRUCȚIE / DESFIINȚARE?

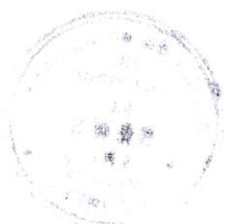
### ACUM POȚI SĂ O FACI ON-LINE!

[www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)







„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domeniul de activități cu competență partajată asistență socială și urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

## AI NEVOIE DE SERVICII DE NOMENCLATURĂ STRADALĂ?

### ACUM POȚI SĂ LE CERI ON-LINE!



[www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)



„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domeniul de activități cu competență partajată asistență socială și urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

## AI NEVOIE DE SERVICII DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ PENTRU FAMILIA TA? ACUM POȚI SĂ LE CERI ON-LINE!



[www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)





„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domeniul de activități cu competență partajată asistență socială și urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

## AI NEVOIE DE SERVICII DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ PENTRU FAMILIA TA? ACUM LE POȚI VEDEA ON-LINE!

12 APLICAȚII ONLINE PENTRU DEPUNEREA CERERILOR DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ PENTRU:

 [www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)

1. ajutorul social
2. alocația pentru susținerea familiei
3. indemnizația pentru creștere copil
4. alocația de stat pentru copii
5. înscrierea copiilor la creșă
6. stimulentele educaționale - tichete de grădiniță
7. drepturile lunare pentru persoanele cu handicap
8. suplimentul pentru energie
9. ajutorul pentru încălzirea locuinței
10. ajutorul de urgență / înmormântare
11. vizualizarea fișei personale cu istoricul serviciilor și beneficiilor sociale
12. planificarea anchetelor sociale și notificarea electronică a persoanelor din gospodăria unde se va realiza ancheta



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)



PRIMĂRIA  
MUNICIPIULUI  
BISTRITĂ





„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domenii de activități cu competență partajată asistență socială și urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

## AI NEVOIE DE INFORMAȚII PRIVIND URBANISMUL?

### ACUM LE POȚI VEDEA ON-LINE!

 [www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)



„Implementarea de proceduri simplificate pentru reducerea birocrăției pentru cetățeni la nivelul municipiului Bistrița în domenii de activități cu competență partajată asistență socială și urbanism” COD SIPOCA 1231, COD MySMIS 154519

## AI NEVOIE DE INFORMAȚII PRIVIND URBANISMUL? ACUM LE POȚI VEDEA ON-LINE!

 [www.e-bistrita.ro/cetatean-login](http://www.e-bistrita.ro/cetatean-login)

6 APLICAȚII ONLINE PENTRU DEPUNEREA CERERILOR DIN DOMENIUL  
URBANISM PRIVIND:

1. eliberarea certificatelor de urbanism și calculul, respectiv plata taxelor aferente eliberării certificatelor de urbanism
2. prelungirea valabilității certificatelor de urbanism
3. înștiințarea începerii lucrărilor de construcție / desființare
4. înștiințarea finalizării lucrărilor de construcție / desființare
5. obținerea certificatelor de nomenclatură strădală
6. publicarea on-line a listei autorizațiilor de construire / desființare și a listei certificatelor de urbanism emise



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin  
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020!

[www.poca.ro](http://www.poca.ro)





## VIII. CANALELE DE COMUNICARE

### CANALE OFF-LINE

1. Expunere outdoor: bannere de mari dimensiuni și steaguri pe stâlpi
2. Sediile direcțiilor de servicii sociale, respectiv urbanism unde vor fi postate: roll-up-uri și afișe de diverse dimensiuni și vor fi distribuite flyere informative

### CANALE ON-LINE

1. Site-ul primăriei Bistrița
2. Pagina de Facebook a primăriei Bistrița
3. Site-uri ale media on-line
4. Pagini de Facebook ale media on-line

## IX. INSTRUMENTE DE COMUNICARE

### INSTRUMENTE OFF-LINE

1. Bannere de mari dimensiuni
2. Steaguri
3. Roll-up-uri
4. Afișe A2
5. Afișe A3
6. Flyere 1/3 A4 față-verso

### CANALE ON-LINE

1. Text
2. Vizualuri statice
3. Tutoriale audio-video

Violeta VIJULIE

Administrator

SENS. Atelier de comunicare

