

E-GUVERNAREA, UN MODEL PENTRU DEZVOLTAREA ECONOMICĂ INTELIGENTĂ

“PRIMĂRIA BRAȘOV LA UN CLICK DISTANȚĂ!”

PROIECT FINANȚAT PRIN POS CCE

- Program Operational Sectorial Creșterea Competitivității Economice” 2007 – 2013
- Axa 3.2.1 „Susținerea implementării de soluții de e-guvernare și asigurarea conexiunii la broadband, acolo unde este necesar”
- Bugetul total al proiectului: 2.113.087 lei
- Asistența nerambursabilă acordată: 1.692.650 lei

PROBLEMA IDENTIFICATĂ

Informatizarea administrației publice este o preocupare generală în cadrul UE, iar România nu face excepție de la această regulă.

Anul 2008. Chiar dacă au fost investite sume importante în echipamente și aplicații software care să automatizeze activitățile din cadrul administrației publice, aceste proiecte s-au caracterizat prin **două deficiențe majore:**

- Lipsa unei viziuni asupra unei **arhitecturi integrate a sistemelor** informatice, care să trateze fluxurile de lucru în ansamblul lor și să permită schimbul de informații între diferitele subsisteme;
- Lipsa unei viziuni **orientate către cetățean**, nevoile sale și metodele prin care acesta poate avea acces la informație.

Proiectul a dorit să se adreseze celor două aspecte deficitare, Primăria Brașov căutând în permanență să își îmbunătățească activitatea și să ofere servicii de calitate urbei.

Acest tip de serviciu electronic se impunea ca nevoie în actuala eră digitală!

SCOPUL ȘI ÎNCADRAREA BUNEI PRACTICI

Implementarea conceptului de **e-Guvernare** respectiv dezvoltarea unor sisteme TIC prin intermediul cărora se obține o mai bună gestionare a activității administrației locale, precum și un acces facil al cetățenilor la informație, este un **factor fundamental de progres și de modernizare a serviciilor publice**.

Proiectul a răspuns nevoii punerii în practică a **PRINCIPIILOR**:

- **Transparența** în furnizarea de informații și servicii publice
- **Garantarea disponibilității** informațiilor și serviciilor publice
- Accesul egal, **nediscriminatoriu** la informații și servicii publice
- **Confidențialitatea**, prin garantarea protejării datelor cu caracter personal
- **Proactivitatea**, prin anticiparea nevoilor cetățeanului și oferirea de soluții eficiente și performante

La nivel local, proiectul face parte din **Planul Integrat de Dezvoltare Urbană**

PRINCIPALELE OBIECTIVE

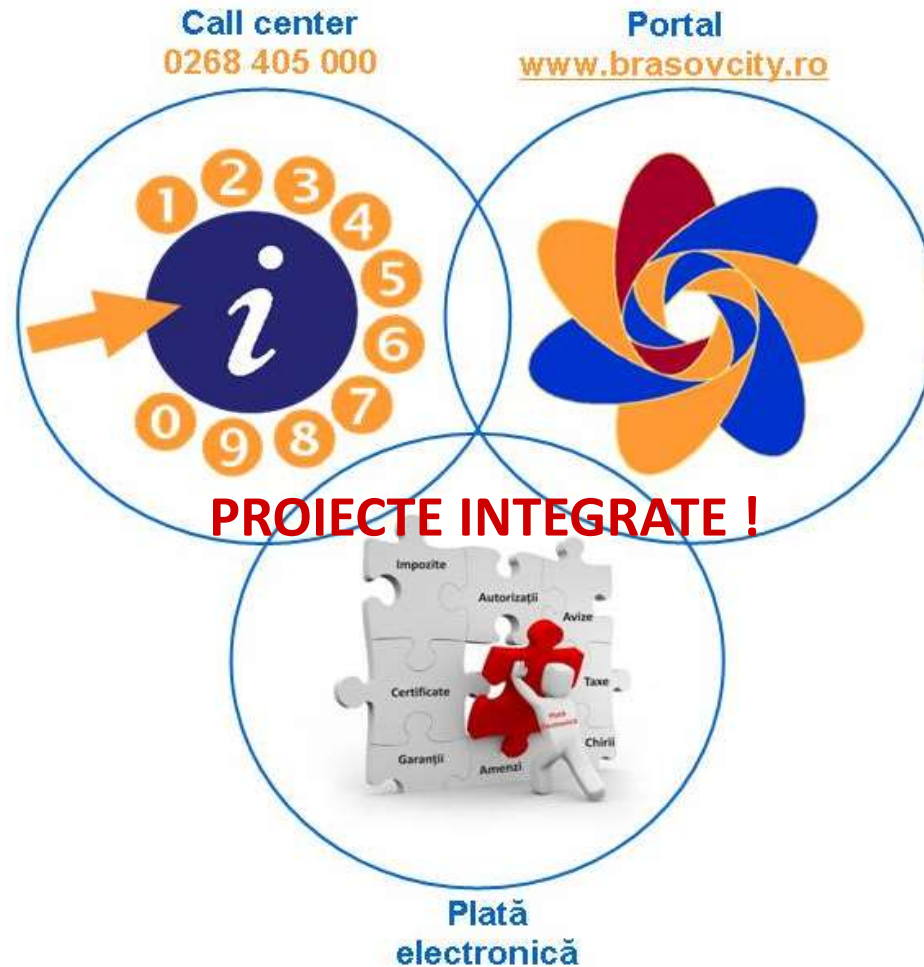
Scopul de a oferi **servicii integrate și de calitate** a fost atins prin **obiectivele**:

- **Dezvoltarea și implementarea unor servicii electronice pentru cetateni și mediul de afaceri**
- **Eficientizarea activităților interne ale Municipiului Brașov prin mijloace TIC:**
 - Reducerea cheltuielilor publice, combaterea birocrăției
 - Creșterea calității serviciilor publice prestate
 - Furnizarea de informații și servicii publice orientate către cetățean
 - Alinierea activității interne la standardele UE privind administrația locală
- **Integrarea aplicațiilor front-office cu cele back-office și interconectare cu Sistemul Electronic Național**

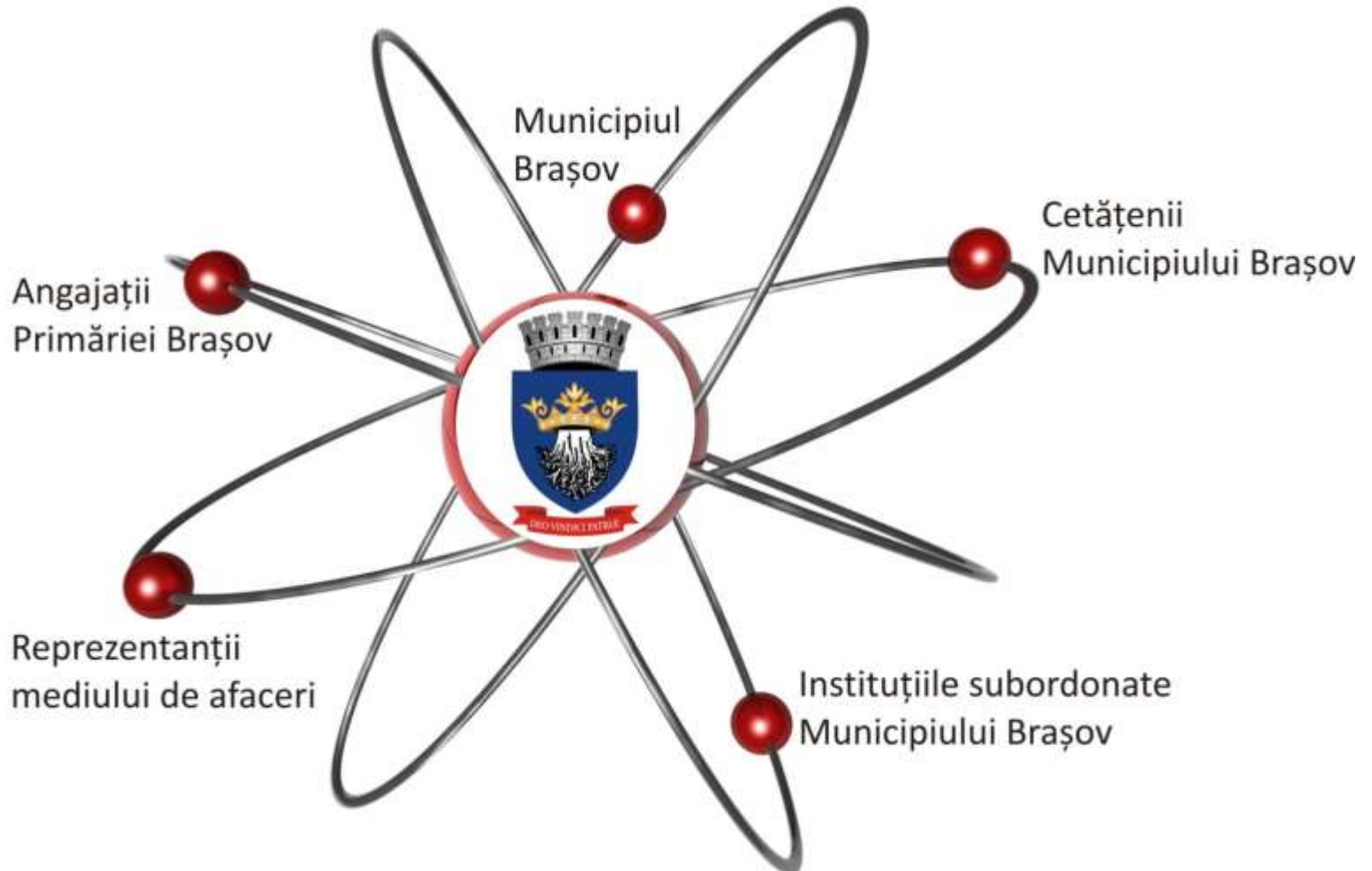
PRINCIPALELE OBIECTIVE

- Prin implementarea proiectului **„Primăria Brașov la un click distanță!”** ne-am propus **promovarea interacțiunii** între sectorul public și cetățeni/mediul de afaceri, valorificând potențialul TIC.
- Proiectul oferă posibilitatea punerii la dispoziție de **servicii administrative prin mijloace electronice**, respectiv **crearea de beneficii** atât pentru utilizatori (cetățeni și mediul de afaceri), cât și pentru administrația publică.
- Proiectul a fost **selectat pe prima poziție în lista de proiecte acceptate** la finanțare, ceea ce ne-a confirmat încă de la început potențialul acestuia de a aduce cetățenilor, servicii noi, de calitate și o imagine îmbunătățită a administrației publice

PRINCIPALELE OBIECTIVE



BENEFICIARIILOR PROIECTULUI



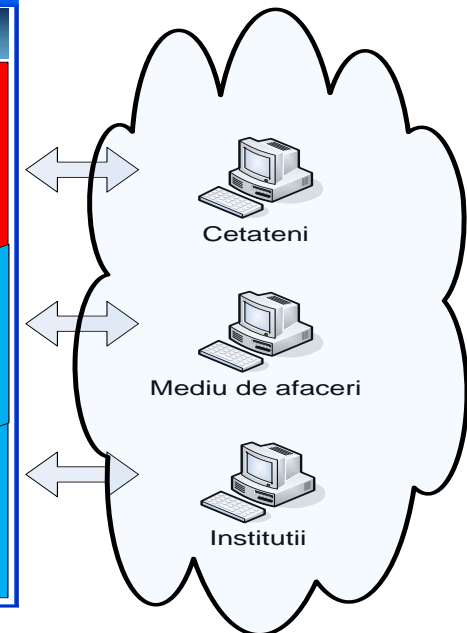
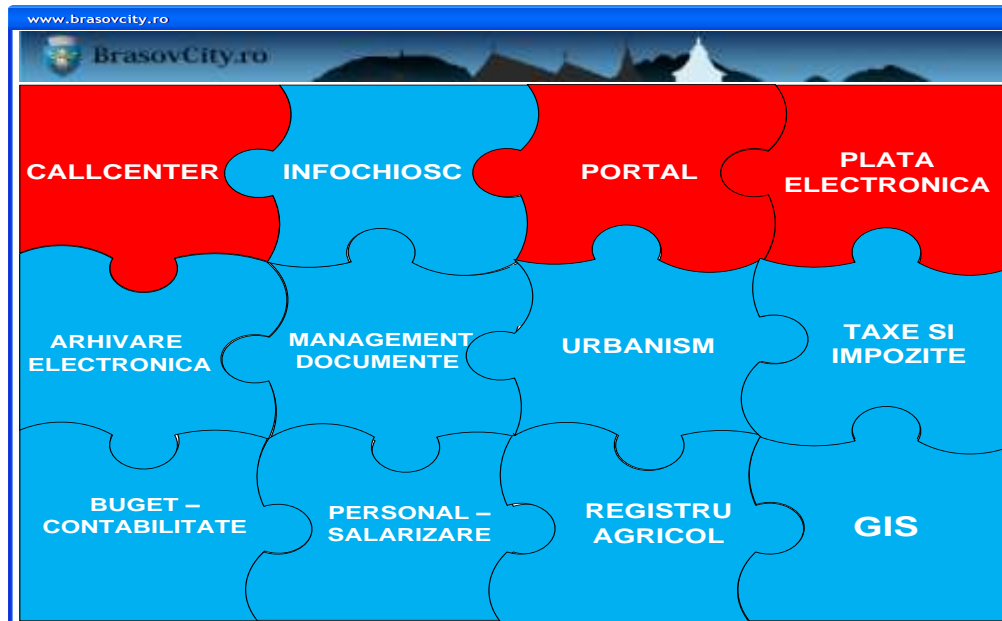
IMPLEMENTAREA BUNEI PRACTICI

- Prin proiect s-au asigurat toate cele **5 grade de sofisticare** :
 - 1 – **postarea informațiilor online**;
 - 2 – **interacțiune unidirecțională**: existența formularelor online pentru a fi descărcate;
 - 3 – **interacțiune bidirecțională**: posibilitatea de a transmite online formulare completate;
 - 4 – **tranzacții electronice complete**, inclusiv livrarea și/sau plata;
 - 5 – **livrarea proactivă și automată a serviciului**.

IMPLEMENTAREA BUNEI PRACTICI

Servicii electronice către cetățeni care contribuie la dezvoltarea și eficientizarea activității Municipiului Brașov.

SISTEMUL INFORMATIC INTEGRAT



Acces: www.brasovcity.ro , E-functionar , Servicii pentru cetateni INTERNET

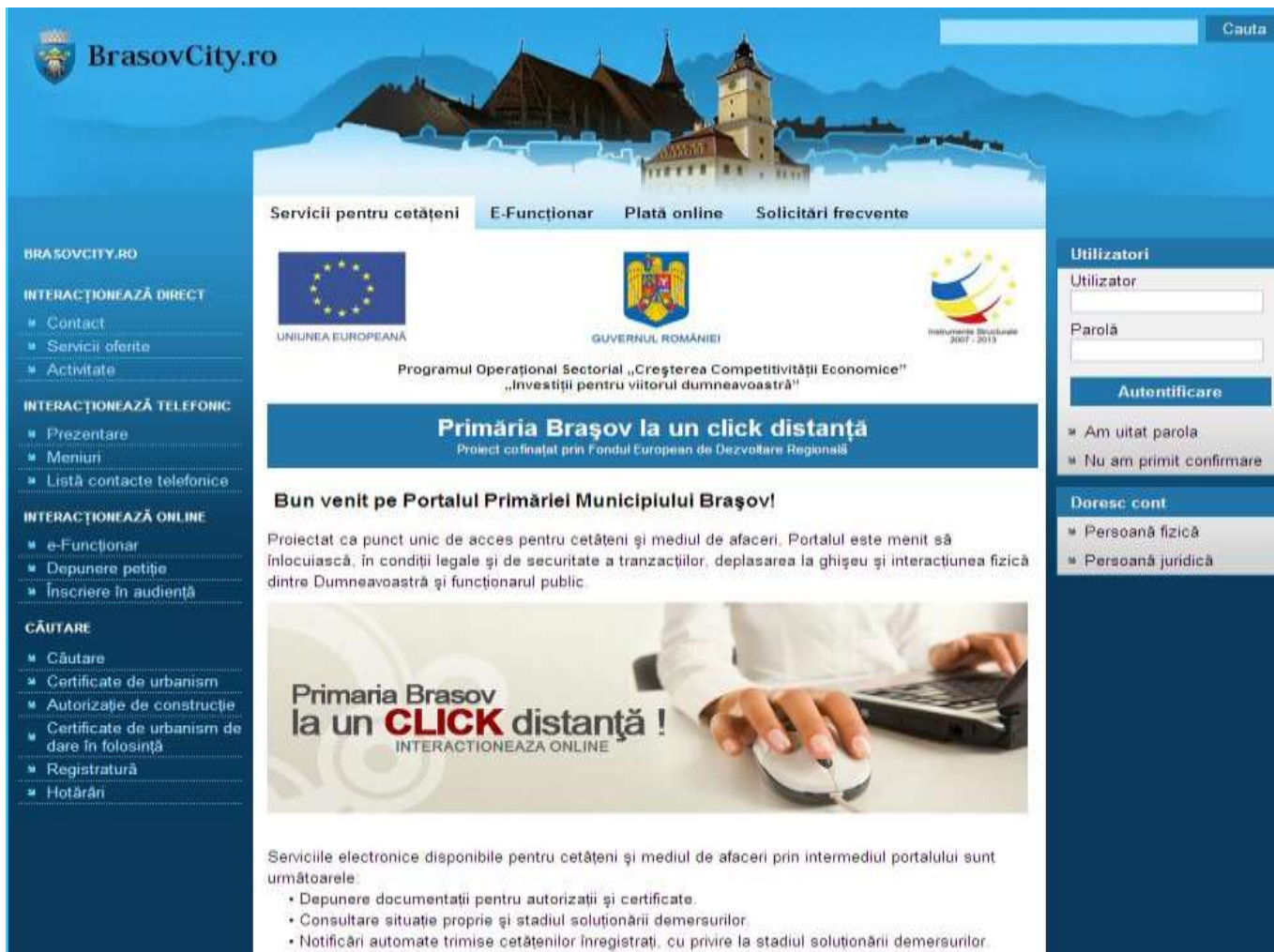
IMPLEMENTAREA BUNEI PRACTICI

Portal WEB - oferă cetățenilor și mediului de afaceri accesul la serviciile oferite de primărie: **Portal de servicii e-administrație integrate**, implementat cu 3 componente, **portal Internet (public securizat)**, **Extranet (parteneri)**, **Intranet (intern)**.

Subsistem de plată electronică - componentă care asigură tuturor cetățenilor acces la informațiile relevante despre taxele și impozitele locale, oferind în același timp o soluție facilă, rapidă și comodă pentru achitarea datoriilor la bugetul local.

Acces: www.brasovcity.ro , [E-functionar](#) , [Servicii pentru cetateni](#)

Subsistemul PORTAL INTERNET



BrasovCity.ro

Cauta

Servicii pentru cetățeni E-Funcționar Plată online Solicitări frecvente

BRAȘOV CITY.RO

INTERACȚIONEAZĂ DIRECT

- » Contact
- » Servicii oferite
- » Activitate

INTERACȚIONEAZĂ TELEFONIC

- » Prezentare
- » Meniuri
- » Listă contacte telefonice

INTERACȚIONEAZĂ ONLINE

- » e-Funcționar
- » Depunere petiție
- » Inscrisiere in audiență

CĂUTARE

- » Căutare
- » Certificate de urbanism
- » Autorizație de construcție
- » Certificate de urbanism de dare în folosință
- » Registratură
- » Hotărâri

UNIUNEA EUROPEANĂ

GUVERNUL ROMÂNIEI

Instrumente Structurale 2007 - 2013

Programul Operațional Sectorial „Creșterea Competitivității Economice”
„Investiții pentru viitorul dumneavoastră”

Primăria Brașov la un click distanță
Proiect cofinanțat prin Fondul European de Dezvoltare Regională

Bun venit pe Portalul Primăriei Municipiului Brașov!

Proiectat ca punct unic de acces pentru cetățeni și mediul de afaceri, Portalul este menit să înlocuiască, în condiții legale și de securitate a tranzacțiilor, deplasarea la ghișeu și interacțiunea fizică dintre Dumneavoastră și funcționarul public.

Primaria Brasov la un CLICK distanță !
INTERACȚIONEAZĂ ONLINE

Serviciile electronice disponibile pentru cetățeni și mediul de afaceri prin intermediul portalului sunt următoarele:

- Depunere documentații pentru autorizații și certificate.
- Consultare situație proprie și stadiul soluționării demersurilor.
- Notificări automate trimise cetățenilor înregistrați, cu privire la stadiul soluționării demersurilor.

Utilizatori

Utilizator

Parolă


Autentificare

- » Am uitat parola
- » Nu am primit confirmare

Doresc cont

- » Persoană fizică
- » Persoană juridică

Subsistemul de PLATĂ ELECTRONICĂ


BrasovCity.ro
Cauta

Servicii pentru cetățeni
E-Funcționar
Plată online
Solicitări frecvente

Pasul 1
Selectie Debit

Pasul 2
Confirmare suma

Pasul 3
Preparare plata

Pasul 4
Confirmare plata

Impozit	Restante	Majorari	Termene viitoare	Suma integrala
189 - Dispozitie incas.:Taxa eliberare doc. urb.PUG /03.06.2011 03.06.2011	16.00	0.00	0.00	16.00
Platiti: <input type="text" value="0.00"/>	<input type="checkbox"/> restante si majorari <input type="checkbox"/> scadenta urmatoare <input type="checkbox"/> integral			
190 - Dispozitie incas.:Taxa eliberare doc. urb.PUZ /03.06.2011 03.06.2011	10.00	0.00	0.00	10.00
Platiti: <input type="text" value="0.00"/>	<input type="checkbox"/> restante si majorari <input type="checkbox"/> scadenta urmatoare <input type="checkbox"/> integral			
190 - Dispozitie incas.:Taxa eliberare doc. urb.PUZ /07.06.2011 07.06.2011	15.00	0.00	0.00	15.00
Platiti: <input type="text" value="0.00"/>	<input type="checkbox"/> restante si majorari <input type="checkbox"/> scadenta urmatoare <input type="checkbox"/> integral			
189 - Dispozitie incas.:Taxa eliberare doc. urb.PUG /08.06.2011 08.06.2011	40.00	0.00	0.00	40.00
Platiti: <input type="text" value="0.00"/>	<input type="checkbox"/> restante si majorari <input type="checkbox"/> scadenta urmatoare <input type="checkbox"/> integral			
190 - Dispozitie incas.:Taxa eliberare doc. urb.PUZ /08.06.2011 08.06.2011	50.00	0.00	0.00	50.00
Platiti: <input type="text" value="0.00"/>	<input type="checkbox"/> restante si majorari <input type="checkbox"/> scadenta urmatoare <input type="checkbox"/> integral			
189 - Dispozitie incas.:Taxa eliberare doc. urb.PUG /09.06.2011 09.06.2011	12.00	0.00	0.00	12.00
Platiti: <input type="text" value="0.00"/>	<input type="checkbox"/> restante si majorari <input type="checkbox"/> scadenta urmatoare <input type="checkbox"/> integral			
TOTAL: 143.00				
Platiti: 0.00				

Continuare

BRASOV.CITY.RO

INTERACȚIONEAZĂ DIRECT

- » Contact
- » Servicii oferite
- » Activitate

INTERACȚIONEAZĂ TELEFONIC

- » Prezentare
- » Meniuri
- » Listă contacte telefonice


INTERACȚIONEAZĂ ONLINE

- » E-Funcționar
- » Depunere petiție
- » Înscrisoare în audiență

CĂUTARE

- » Căutare
- » Certificate de urbanism
- » Autorizație de construcție
- » Certificate de urbanism de dare în folosință
- » Registratură
- » Hotărâri

Utilizator



Deconectare

Administrare

- » Contul meu
- » Schimbare parolă


Primăria mea

- » Mesaj nou
- » Răspunsuri primite
- » Solicități trimise
- » Solicități închise
- » Documente Registratură

Taxe și Impozite

- » Proprietăți
- » Plăți efectuate
- » Sume datorate

Subsistemul PORTAL INTERN

Cutare Avansata Bun venit Andrei Pop | Linkurile mele | 

INTRANET

PRIMĂRIA BRAȘOV

Intranet Primaria Brasov
Directia Tehnica

EVENIMENTE

- [Stiri Evenimente](#)
- [Calendar intalniri](#)
- [Rezervare sala sedinta Parter](#)
- [Rezervare sala sedinta Etaj](#)
- [Rezervare sala sedinta Consiliu](#)

INFORMATII


- [Organigrama](#)
- [Agenda contacte](#)
- [Regulamente interne](#)
- [Proceduri ISO](#)
- [Proiecte UE](#)
- [Forum de discutii](#)
- [Sondaje opinie](#)
- [Galerie imagini](#)
- [Instruire online](#)
- [Manuale aplicatie](#)
- [Raportare](#)


SOLICITARI


- [Catre Serv. Informatic](#)


CONSULTARE

- [Documente publice](#)
- [Afișare HCL](#)
- [Audiente](#)
- [Consultare Urbanism](#)
- [Grafic doc înregistrate](#)



INFOCET


EXTRANET



ALOP


GIS


Lista stiri si evenimente



Serviciul investitii
S-a lansat sub-site-ul intern al Serviciului Investitii ca parte componenta a Directiei Tehnice.
[citeste articolul complet](#)



Serviciul informatic
S-a lansat Portalul Intranet. Serviciul Informatic are o sectiune care se adreseaza tuturor departamentelor din Primaria Municipiului Brasov: solicitari consumabile si
[citeste articolul complet](#)



Lansare portal Intranet - etapa de instruire
Portalul Intranet reprezinta o componenta a Proiectului "Primaria Brasov la un click distanta". In perioada 8-10 iunie 2011 va avea loc prima etapa de instruire. Va rugam
[citeste articolul complet](#)

Galerie de imagini

Imagine redusă	Nume	Dimensiune imagine
	Plata Sfatului	

Cursul BNR
29 Iulie 2011
1 EUR = 4,2446 RON
1 USD = 2,9631 RON

Vremea in Brasov

V		24° 23°
29 Iul.		Ploaie moderată
S		19° 16°
30 Iul.		Ploaie moderată
D		20° 12°
31 Iul.		Senin

Coduripostale.Co
codurile postale din Romania

Judetul

Localitatea

Strada

Copyright © 2010 - PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BRAȘOV, toate drepturile rezervate

IMPLEMENTAREA BUNEI PRACTICI

Call Center telefonic automatizat pentru relația cu cetățenii, oferă cetățenilor informații telefonice statice și dinamice (interogare baze de date), fără intervenția unui operator uman.



ELEMENTE INOVATOARE

Conceput în anul 2008, “**Primăria Brașov la un click distanță!**” este un **proiect inovator**

Caracterul inovator rezidă din modul de abordare, în atingerea scopului și a obiectivelor.

Oferim o soluție integrată de servicii electronice, care apropie Primăria Brașov de cetățean, utilizând noi mijloace de interacțiune: **telefonică și online.**

De la aceasta idee s-a născut și titlul proiectului: „**Primăria Brașov la un click distanță!**”.

ELEMENTE INOVATOARE

Ca elemente inovatoare se regăsesc **două concepte**:

- **Portalul web cu servicii integrate** care a introdus o nouă noțiune: Funcționarul public electronic (**eFuncționar**) care conduce pas cu pas cetățeanul spre rezolvarea solicitărilor acestuia.
- **Soluția Call-Center**, un sistem complex de informare și comunicare disponibil 24/7 care **permite cetățenilor să se informeze în timp real, prin interogarea bazelor de date** ale primăriei. Cetățeanul poate interacționa singur cu sistemul dar poate și apela la serviciile operatorilor Call Center care îl **consiliază și îi oferă informații**, descărcând astfel cca. 30% din activitatea departamentelor de specialitate.

LECȚII ÎNVĂȚATE

În urma implementării proiectului,

Am învățat că toți actorii implicați în proiect trebuie să dezvolte o relație de parteneriat de tip **win-win** care se aibă un scop comun: **dezvoltarea unui proiect sustenabil care să poată sta la bazele unor practici de succes în administrația publică din România.**

Am învățat că nu este suficient să implementezi corect un astfel de proiect, pentru succesul acestuia este **nevoie de o armonizare cu întreg mediul legislativ care guvernează administrația publică locală, cu impact în serviciile de utilitate publică**

Am învățat că este nevoie de efort și preocupare continuă în schimbarea sau **actualizarea procedurilor interne.**

LECȚII ÎNVĂȚATE

Prezent la încheierea perioadei de implementare a proiectului ministrul MCSI a declarat:

„Brașovul este în topul comunităților care se apropie de mediul virtual și care fac eforturi să depărteze cetățeanul de cozile de la ghișeu și de interacțiunea directă cu funcționarii publici. Am văzut la Brașov un sistem informatic performant, bazat pe soluții care s-au dovedit bune pentru mediul privat și care au putut fi adoptate și pentru sfera publică“

*„Un proiect de o asemenea amploare nu este ușor, schimbă instituția și modul de lucru, creează discuții, însă, cu timpul, vom înțelege că este necesar și util, atât în interesul cetățenilor, cât și al instituției și funcționarilor“ a declarat și **primarul Brașovului, dl. George Scripcaru.***

STATISTICI GENERALE POST IMPLEMENTARE

Statistici generale (octombrie 2015):

- *Accesări portal servicii:* 739.123 vizitatori
- *Conturi active pe portal:* 7.562 cetățeni
208 funcționari publici
672 societăți comerciale
- *Conturi în așteptare:* 5.034 cetățeni
472 societăți comerciale
- *Solicitări online rezolvate:* 1.250
- *Plăți electronice:* 2.900.625,30 lei

Nu s-a încheiat aici!

**Nevoia firească de dezvoltare și extindere
a serviciilor electronice continuă...**

“DISPECERAT TEHNIC INTEGRAT LA NIVELUL MUNICIPIULUI BRAȘOV - SERVICI ELECTRONICE GEOSPAȚIALE”

PROIECT FINANȚAT PRIN POS CCE

- Program Operațional Sectorial Creșterea Competitivității Economice” 2007 – 2013
- Axa 3.2.1 „Susținerea implementării de soluții de e-guvernare și asigurarea conexiunii la broadband, acolo unde este necesar”
- Bugetul total al proiectului: 6.568.371,76 lei
- Asistența nerambursabilă acordată: 5.191.132,52 lei

PROBLEMA IDENTIFICATĂ

- **Anul 2011.** Pentru o facilă **gestionare a informațiilor și interacțiune îmbunătățită cu cetățenii**, s-a impus construirea unui **mediu operațional integrat** care să ofere servicii privind orice problemă edilitară din municipiu.
- Analizând tipurile de solicitări, au fost identificate **fluxuri de lucru** care au la bază **solicitări** cu privire la serviciile oferite de primărie dar și **sesizări** cu privire la serviciile **oferite de instituțiile care gestionează infrastructura municipiului**. Pentru ca aceste informații să ajungă în sistemul informatic, funcționarul trebuia să introducă manual aceste date.
- Identificând **nevoia de a reduce efortul consumator de resurse** pentru culegere date provenite de la terți precum și **nevoia de a responsabiliza gestionarul informației** sau **serviciului respectiv** oferit către public, am dezvoltat prin proiect **SERVICII ONLINE** accesate de instituțiile/companiile partenere și care oferă ulterior informații către public.

SCOPUL ȘI ÎNCADRAREA BUNEI PRACTICI

SCOPUL PRINCIPAL AL PROIECTULUI a fost asigurarea unei **viziuni integrate asupra problemelor care afectează domeniul public** al Municipiului Brașov precum și realizarea unui concept de integrare între toate componentele sistemului informatic al Primăriei Brașov prin:

- îmbunătățirea accesului cetățenilor la **servicii de dispecerat** utilizând metode electronice
- diversificarea gamei de servicii oferite prin **monitorizarea și optimizarea performanței** la nivelul compartimentelor de specialitate și al operatorilor economici care prestează servicii de salubritate, întreținere străzi, iluminat, etc.
- **responsabilizarea administrației** prin vizibilitatea asupra performanței serviciilor

Proiectul face parte din Planul Integrat de Dezvoltare Urbană

PRINCIPALELE OBIECTIVE

➤ **Principalul obiectiv** al proiectului a fost implementarea unui Dispecerat Tehnic Integrat la nivelul Municipiului Brașov care să permită atât **eficientizarea unor activități ale instituției cât și oferirea de servicii electronice către cetățeni**, continuându-se procesul de informatizare început în anul 2009 prin implementarea proiectului “Primăria Brașov la un click distanță!”.

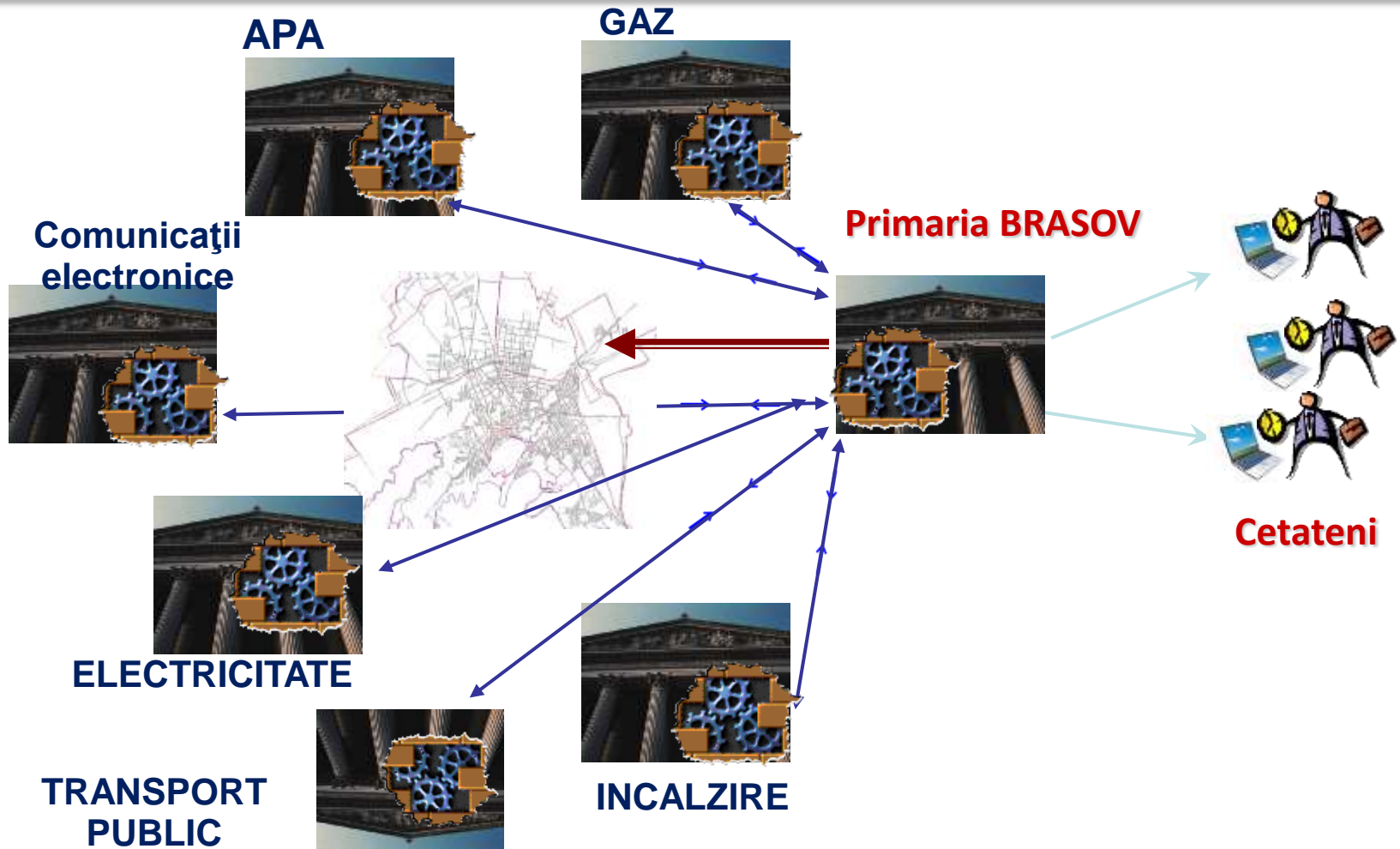
➤ **Obiectivele generale** ale proiectului au fost:

1. Oferirea unei alternative către cetățeni pentru accesul la anumite servicii ale Primăriei prin intermediul componentei call-center a Dispeceratului, a **portalului internet și a componentei geoportal**

2. Realizarea unei **infrastructuri de schimb de date cu companiile de utilități** care gestionează infrastructura municipiului

3. Construirea unui **mediu operațional** împreună cu infrastructura de echipamente și aplicații care să permită **analiza integrată a informațiilor**

BENEFICIARIII PROIECTULUI



DESCRIEREA BUNEI PRACTICI

Mediul operațional (**Dispeceratul**), împreună cu infrastructura de echipamente și de aplicații, permite **analiza integrată a informațiilor** provenind din diferitele aplicații și sisteme tehnice operate de către Primărie.

Oferă o alternativă către cetățeni pentru accesul la **anumite servicii ale Primăriei**, prin intermediul componentei **call center** a dispeceratului sau prin intermediul **portalului internet**, inclusiv a componentei **geoportal**.

Servicii electronice geospatiale - schimb de date electronic pentru eficientizarea comunicării cu companiile de utilități (Protocol schimb date)



Acces Dispecerat:

- ❖ 0268 / 984
- ❖ www.brasovcity.ro
- ❖ dispecerat@brasovcity.ro

Subsistemul Dispecerat – preluare și rezolvare solicitări

Cetățeni,
mediu de afaceri,
instituții partenere



Dispecerat



Subsistemul Dispecerat – preluare și rezolvare solicitări

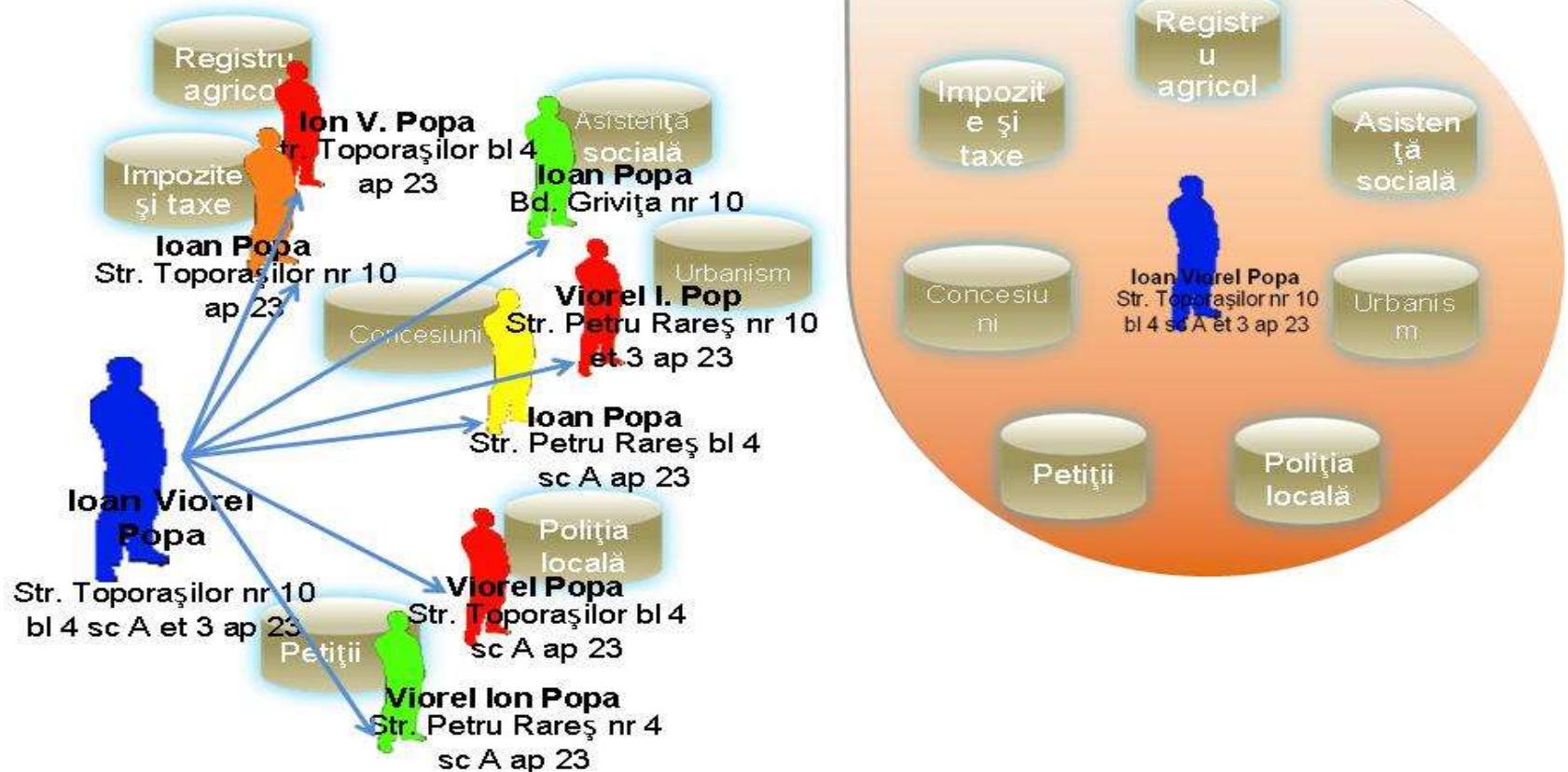


Subsistemul CRM – managementul relațiilor cu cetățenii

Cetățeanul:
identitate și interacțiuni



CRM



Subsistemul Geoportal



 Instalare și întreținere mobilier și echipament urban	 Sesizare apă - canalizare / conducte sparte
 Sesizare animale fără stăpân	 Sesizare becuri arse / iluminat stradal
 Sesizare capac canal lipsă sau spart / groapă	 Sesizare probleme rutiere / poliția locală
 Reclamații servicii salubritate	 Instalare și întreținere semnalizare rutieră
 Sesizare disciplină construcții	 Sesizare spații verzi
 Afișaj ilegal și activități comerciale neautorizate	 Sesizare vehicul abandonat

Hartă incidente

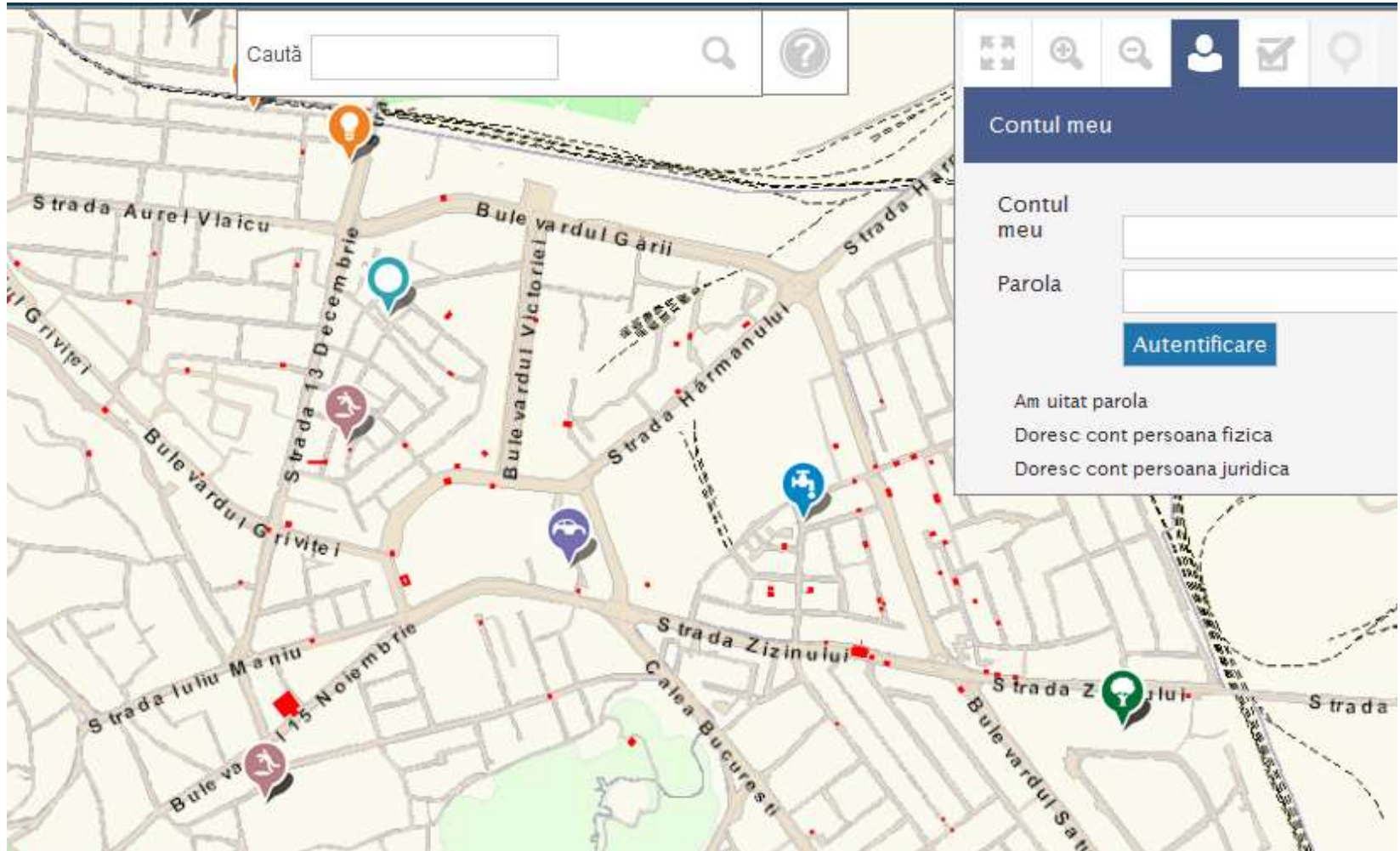
PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BRAȘOV



Vrei să semnalezi un incident?

Intră în contul tău pe portalul Primăriei Brașov | www.brasovcity.ro / Servicii pentru cetățeni
Interacționează online, plasează sesizarea sau reclamația pe **Hartă incidente!**
Dispeceratul va prelua incidentul și Primăria Brașov va rezolva problema!
Vei fi notificat pe e-mail după rezolvare!

Subsistemul Geoportal

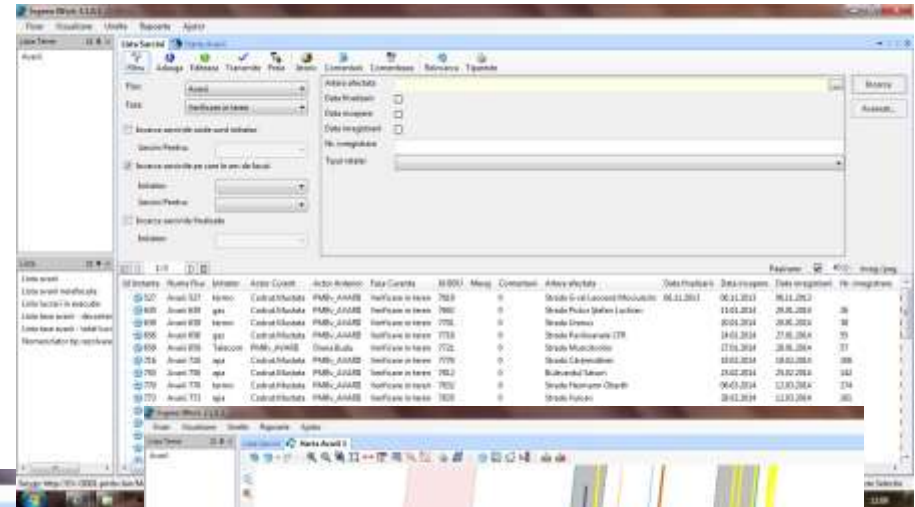


The screenshot displays a web-based Geoportal interface. The main area is a map of Brașov, Romania, showing a grid of streets. Several streets are labeled, including Strada Aurel Vlaicu, Strada 13 Decembrie, Bulevardul Victoriei, Strada Hărmanului, Strada Zizinului, Strada Iuliu Maniu, Strada 15 Noiembrie, Calea București, Strada Zăvoiașului, and Bulevardul Satului. The map features several colored location pins: an orange pin at the top, a light blue pin, a purple pin, a blue pin with a house icon, and a green pin at the bottom right. A search bar at the top left contains the text "Caută" and a magnifying glass icon. To the right of the search bar are icons for a question mark and a location pin. On the right side of the map, there is a dark blue sidebar with a user profile icon and a checkmark icon. Below the sidebar, there is a login form with the following elements:

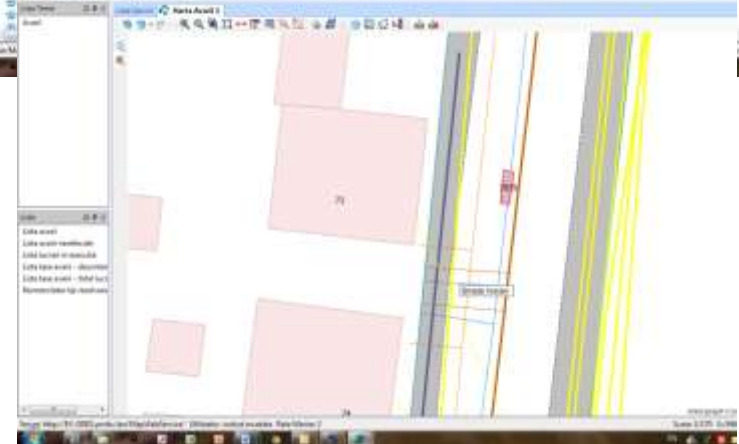
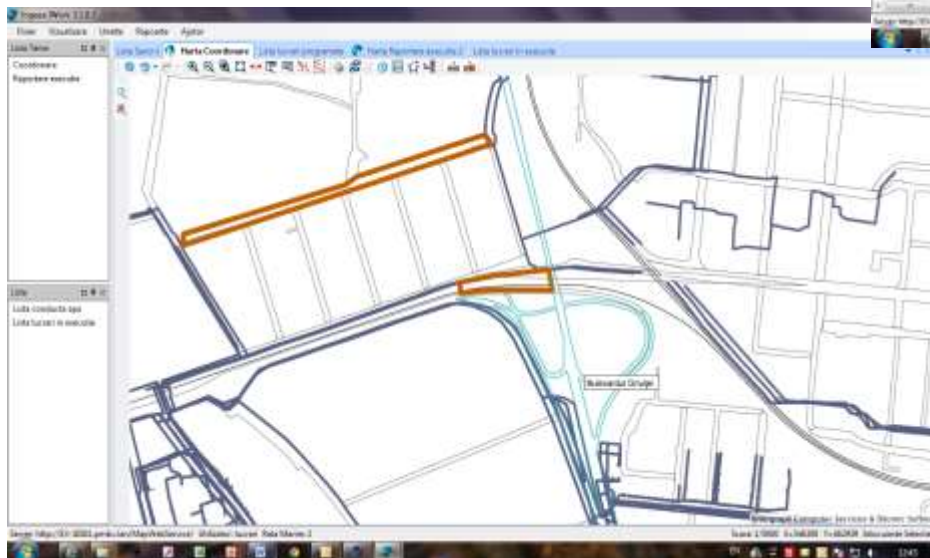
- Text: "Contul meu"
- Text: "Contul meu" followed by an input field.
- Text: "Parola" followed by an input field.
- Text: "Autentificare" (highlighted in blue).
- Text: "Am uitat parola"
- Text: "Doresc cont persoana fizica"
- Text: "Doresc cont persoana juridica"

Subsistemul Servicii electronice geospațiale

- ✓ **Gestiune avarii**
- ✓ **Plan coordonator de lucrări**
- ✓ **Raportare execuție lucrări**



ID	Aviz	Tip	Adresa	Coordonate	Stadiu	Statut	Comentarii	Data inregistrarii	Data rezolvării	Responsabil
527	Aviz 527	Apn	Calafraș-Mădăraș	PMB_AAA8	Netifcare în lucru	783	0	06.11.2013	06.11.2013	
530	Aviz 530	Apn	Calafraș-Mădăraș	PMB_AAA8	Netifcare în lucru	780	0	11.01.2014	20.01.2014	36
538	Aviz 538	Apn	Calafraș-Mădăraș	PMB_AAA8	Netifcare în lucru	775	0	03.01.2014	20.01.2014	38
555	Aviz 555	Apn	Calafraș-Mădăraș	PMB_AAA8	Netifcare în lucru	773	0	14.01.2014	21.01.2014	35
559	Aviz 559	Apn	Calafraș-Mădăraș	PMB_AAA8	Netifcare în lucru	772	0	17.01.2014	28.01.2014	37
576	Aviz 576	Apn	Calafraș-Mădăraș	PMB_AAA8	Netifcare în lucru	770	0	03.01.2014	08.01.2014	38
578	Aviz 578	Apn	Calafraș-Mădăraș	PMB_AAA8	Netifcare în lucru	763	0	03.01.2014	21.01.2014	34
579	Aviz 579	Apn	Calafraș-Mădăraș	PMB_AAA8	Netifcare în lucru	762	0	06.01.2014	12.01.2014	24
573	Aviz 573	Apn	Calafraș-Mădăraș	PMB_AAA8	Netifcare în lucru	760	0	03.01.2014	11.01.2014	30



Subsistemul Tablou de bord – gestiunea performantei institutiei



ELEMENTE INOVATOARE

- Caracterul inovativ al proiectului este conferit de implementarea, **în premieră pentru administrația publică din România**, a unei platforme personalizate pentru gestionarea relației cu cetățenii.
- Proiectul a adus o componentă nouă cetățenilor, prin oferirea unui mediu instituționalizat de **servicii de dispecerizare** care gestionează orice problemă edilitară din oraș.
- Dispeceratul oferă un **mediu operațional** pentru aplicarea conceptului de **Smart City** ca vector de dezvoltare locală în Brașov

ELEMENTE INOVATOARE

- Informatizarea relației cu cetățeanul a atins **2 dimensiuni**:
 - 1. Gestiunea centralizată a datelor de identificare** a cetățenilor și organizațiilor de pe teritoriul municipiului, implementând conceptul „single version of the truth” referitor la informațiile privind identitatea
 - 2. Managementul integrat al interacțiunii cu cetățeanul**, indiferent de canalul de comunicare utilizat: telefon, email, poștă, portal web

LECȚII ÎNVĂȚATE

În urma implementării proiectului am învățat că:

- **strategia trebuie adoptată de un parteneriat ce cuprinde cetățeni, mediul de afaceri, autorități publice, care trebuie să împărtășească o viziune comună** în construirea unui mediu integrat de servicii și informații pentru gestionarea teritoriului și infrastructurii municipiului Brașov
- **pentru succesul proiectului fiecare partener trebuie să își asume responsabilitatea pentru sectorul sau de activitate și să comunice eficient** cu toți partenerii implicați.

LECȚII ÎNVĂȚATE

*„Odată cu finalizarea implementării acestui proiect putem spune că brașovenii vor avea acces la un **instrument facil în rezolvarea problemelor sesizate pe domeniul public**, dar și o informare, în timp real, a stadiului de soluționare a unei solicitări adresate primăriei. De asemenea, fiecare constructor, fiecare rețelist va trebui să îi informeze pe cetățenii Municipiului Brașov cu privire la lucrările pe care le desfășoară pe domeniul public, stadiul acestora și durata lor.*

*Acest dispecerat înseamnă **o responsabilizare a celor care fac intervenții pe domeniul public**, indiferent dacă vorbim de intervenții de urgență ale rețeliștilor, deficiențe în funcționarea unui semafor sau gestionarea câinilor fără stăpân“, a declarat **dl George Scripcaru, primarul Municipiului Brașov.***

STATISTICI GENERALE POST IMPLEMENTARE

Statistici generale (octombrie 2015):

Incidente pe stare si categorii (1)

Categorie incidente	Activ	Rezolvat	Total
Animale	17	116	133
Apa Canalizare	1	37	38
Capac Canal Lipsa	1	53	54
Categorie neprecizata		20	20
Cereri de informatii		4558	4558
Disciplina Constructii	1	32	33
Groapa	6	161	167
Iluminat	4	202	206
Mobilier Urban	1	79	80
Parcari		883	883
Salubritate		152	152
Semnalizare Rutiera		64	64
Spatii Verzi		230	230
Vehicul Abandonat		23	23
Total general:	31	6610	6641

STATISTICI GENERALE POST IMPLEMENTARE

Statistici generale (octombrie 2015):

Incidente dupa origine (2)				
Origine incidente		Total		
Telefon		6274		
E-mail		14		
Web		397		
Total general:		6685		
Operator		Activ	Rezolvat	Total
Compania de Apa			12	12
Distrigaz			1	1
FDEE Electrica Distributie			2	2
RCS/RDS		1	1	2
Regia P.L. a Padurilor Kronstadt RA		3		3
Serviciul public de gestionare a animalelor		13	115	128
Total general:		17	131	148

**Vă mulțumesc
pentru timpul acordat !**

**Gabriela Vlad – Manager proiect
gabriela.vlad@brasovcity.ro
<http://www.brasovcity.ro>**