# Analiza de evaluare a instrumentelor digitale la nivelul județului Prahova realizată în cadrul proiectului „Dezvoltarea Inteligenței Digitale pentru o Cetățenie activă”




Autor:

Dr. Rodica-Corina Andrei
Expert cercetător

## Cuprins

INTRODUCERE ..... 3
1. CAPITOLUL I: ASPECTE PRIVIND DIGITALIZAREA SERVICIILOR LA NIVELUL JUDEȚULUI PRAHOVA ..... 6
**1.1. Aspecte teoretice privind digitalizarea** ..... 6
**1.2. Digitalizarea la nivelul României** ..... 9
**1.3. Particularități ale județului Prahova privind digitalizarea. Obiective și provocări** 11
**1.4. Proiecte în domeniul digitalizării** ..... 18
**1.5. Unități administrativ-teritoriale – județul Prahova** ..... 21
2. CAPITOLUL II: ASPECTE METODOLOGICE ..... 26
**2.1 Premise metodologice** ..... 26
**2.2 Obiectivele cercetării. Eșantionare și riscuri** ..... 27
**2.3 Instrument de analiză: Chestionar** ..... 30
**2.4 Evaluarea calitativă** ..... 34
3. CAPITOLUL III: PERCEPȚIA CETĂȚENILOR PRAHOVENI ASUPRA SERVICIILOR DIGITALE LOCALE 35
**3.1 Detalii demografice** ..... 35
**3.2 Nivel de informare** ..... 39
**3.3 Grad de utilizare și nivel de satisfacție cu privire la serviciile electronice** ..... 43
**3.4 Cetățenie activă și implicare în problemele comunității** ..... 52
4. CAPITOLUL IV: ANALIZA CALITATIVĂ. PERSPECTIVE ..... 55
**4.1 Consiliul Județean Prahova: Serviciile digitale pentru cetățeni** ..... 55
**4.2 Studii de caz** ..... 60
5. CAPITOLUL V: CONCLUZII ŞI RECOMANDĂRI ..... 63
ANEXA I ..... 70
ANEXA II: ..... 72

# INTRODUCERE



Anul 2020, anul debutului pandemiei cauzate de virusul SARS-COV-2, a învățat Europa că digitalizarea este o condiție sine-qua-non a progresului, nu doar un aspect pozitiv dezirabil pentru evoluție, tocmai de aceea Uniunea are ca scop să își consolideze suveranitatea digitală în acest deceniu. România are de recuperat în ceea ce privește serviciile digitale puse la dispoziție cetățenilor, însă pentru ca aceste servicii să își atingă în mod real scopul, cetățenii trebuie să fie deschiși și să aibă cunoștințele necesare să le folosească, iar comunicarea dintre autoritățile statului și ei trebuie să fie cât mai transparentă.

Cercetarea de față se referă la o analiză de evaluare a strategiilor existente la nivel local și a instrumentelor digitale disponibile pentru cetățeni în județul Prahova, în vederea evaluării situației existente și planificate la nivel de județ, strângerii de informații și materiale necesare pentru a proiecta și realiza Harta facilităților digitale, planificării campaniilor (adresabilitate, nevoi de acces la informații, aplicații mai puțin folosite, etc) și prioritizării informațiilor și aplicațiilor de mare interes si necesitate pentru cetățeni în relația cu administrația publica.

Această analiză este elaborată în cadrul proiectului „Dezvoltarea Inteligenței Digitale pentru o Cetățenie activă” – Cod SIPOCA 1041/ Cod MySMIS2014+ 151412, Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020. Proiectul este implementat de Asociația GO-AHEAD. Proiectul se derulează cu sprijinul Consiliului Județean Prahova, în baza Acordului de Parteneriat pentru Dezvoltare Locală.

Obiectivul general al proiectului este Creșterea capacității Asociației GO-AHEAD și a altor organizații non-guvernamentale de a se implica în formularea și promovarea dezvoltării locale, prin participarea la programe de instruire pe tematici actuale, implementarea de proceduri, mecanisme, programe si campanii de conștientizare de Cetățenie Activa si Competente Digitale dedicate cetățenilor județului Prahova.

**Obiectivele specifice ale proiectului sunt:**

- **OS1**-Susținerea și promovarea dezvoltării locale prin dezvoltarea de materiale și programe de formare dedicate cetățeniei active in lumea digitală, precum si prin sesiuni de consultare cu societatea civilă/partenerii sociali și campanii de conștientizare în vederea creșterii competentelor, folosirii facilitaților digitale existente si implicării cetățenilor in procesele decizionale de la nivelul județului Prahova.
- **OS2**-Dezvoltarea abilitaților si competentelor practice a cel puțin 30 de reprezentanți ai Asociației GO-AHEAD si ai organizațiilor non-guvernamentale active din județul Prahova, care vor adera la parteneriatul propus, pentru a promova si susține inițiative concrete și relevante de cetățenie activa si competente digitale crescute ale cetățenilor județului.

Cercetarea, care se prezintă sub forma unui Raport de activitate este rezultatul principal al subactivității 3.1. Elaborarea unei analize de evaluare a strategiilor la nivel local și a instrumentelor digitale disponibile și necesare pentru cetățeni, activitate A3. Dezvoltarea de proceduri și mecanisme pentru susținerea și promovarea dezvoltării la nivel local și de interacțiune digitala cu autoritățile și instituțiile administrației publice de la nivelul județului Prahova.

Cercetarea cuprinde următoarele capitole:

1. Capitolul I este o scurtă **analiză de birou**, care reprezintă un studiu al datelor statistice disponibile pentru județul Prahova, a legislației și a actelor normative naționale și locale, a facilitaților digitale disponibile pentru cetățeni.
2. Capitolul II include **metodologia de elaborare a instrumentelor și a cercetării**. A doua etapa pentru elaborarea analizei constă în realizarea unei metodologii pentru elaborarea instrumentelor de cercetare (chestionar pentru cetățeni, evaluare calitativă în cadrul uneor discuții cu reprezentanții autorităților locale).
3. Capitolul III se referă la **perspectiva cetățenilor prahoveni**. Analiza statistică a răspunsurilor cetățenilor la un chestionar cu întrebări închise privind nivel de utilizare și informare, grad de satisfacție, percepția cetățenilor privind utilizarea serviciilor electronice puse la dispoziție în județul Prahova. Chestionarul a fost diseminat online, prin Google Forms și letric.

4. Capitolul IV include **analiza calitativă a situației digitalizării** prin prezentarea perspectivei autorităților locale și reprezentanților Consiliului Județean Prahova.
5. Capitolul V prezintă **concluzii și recomandări** cu privire la îmbunătățirea situației din județ cu privire la digitalizarea serviciilor, în contextul dimensiunii de „cetățenie activă”.



Scopul analizei este stabilirea nevoilor, problemelor, dar și oportunităților la nivelul populației din județului Prahova în vederea stabilirii unor itemi pentru realizarea unei Harți a facilitaților digitale și a planului pentru organizarea de campanii de conștientizare și comunicare cu cetățenii.

# 1. CAPITOLUL I: ASPECTE PRIVIND DIGITALIZAREA SERVICIILOR LA NIVELUL JUDEȚULUI PRAHOVA



Primul capitol este o analiză de birou a strategiilor la nivel național și local și a datelor referitoare la digitalizarea serviciilor, cu impact direct asupra județului Prahova.

Obiectivele analizei de birou sunt:

1. Evidențierea aspectelor generale privind digitalizarea serviciilor din România în general și din județul Prahova în particular.
2. Prezentarea facilităților digitale disponibile pentru cetățeni în județul Prahova.

## 1.1. Aspecte teoretice privind digitalizarea



Digitalizarea serviciilor oferite cetățenilor este un proces important prin care aceştia au acces online la diverse facilităţi oferite de instituții, proces care simplifică şi sprijină comunicarea dintre cetățeni și reprezentanții statului.

La nivel teoretic, digitalizarea ca punct forte pentru indivizi se bazează pe trei principii, organizate în jurul a trei tematici, încorporând 9 elemente esențiale. Pentru fiecare dintre acestea, se pot derula următoarele etape (Ribble și Park, 2019)[1]:

[1] Din articolul: Educație pentru cetățenie digitală / Digital Literacy and Citizenship in the 21st Century***Created*** *Sept. 27, 2019* ***by*** Gabriela Grosseck, user Laura Malita - https://www.oercommons.org/authoring/58444-educatie-pentru-cetatenie-digitala-digital-literac/1/view



1. ***Respectul*** (atât pentru sine, cât și pentru cei din jur), cu componentele:

(a) ***Accesul digital*** – nu oricine are aceleași oportunități în raport cu tehnologia. Acestea pot varia în funcție de diferiți factori socio-economici, locație, afecțiuni fizice etc. Persoanele care au beneficiat de oportunități mai bune în ceea ce privește accesul, ar trebui să se implice mai mult în ajutorarea celor cu oportunități mai reduse.
(b) ***Etichetele digitale*** – orice utilizator online trebuie să înțeleagă că modul în care folosește tehnologiile informaționale și de comunicare are un impact nu numai asupra sa ca individ, ci și asupra amprentei digitale a altor persoane (și a anonimității parțiale conferite de tehnologie), fie că este vorba de un mesaj de tip text, audio sau video.
(c) ***Legislația digitală*** – ușurința cu care se pot folosi tehnologiile și aplicațiile specifice informării și comunicării online a determinat pe unii utilizatori să cauzeze probleme, cum ar fi furtul de date, hărțuirea etc., neștiind sau ignorând faptul că și pentru comportamente online reprobabile există legislație care pedepsește aceste abateri.



2. ***Educația***, atât pentru sine, cât și pentru cei din jur, pe componentele:

(a) ***Literația digitală***. Facilitată de tehnologie, învățarea se poate produce oricând și oriunde, din informațiile provenite de la prieteni, familie sau alte contacte care se realizează în mediul online. Cu toate acestea, trebuie să rămânem vigilenți în a analiza critic acest conținut online și, mai mult decât atât, să fim conștienți că tehnologia evoluează, la fel cum ar trebui și competențele noastre să fie continuu actualizate.
(b) ***Comunicarea digitală*** – reprezintă schimbul digital al informațiilor. În funcție de propriile nevoi de comunicare, fiecare utilizator va trebui să identice modalitatea/căile prin care își va exprima mesajele, astfel încât „vocea” sa să fie auzită de către audiența vizată.
(c) ***Comerțul digital*** – la ora actuală, tehnologiile ne permit a vinde și achiziționa produse oriunde pe/de pe glob. Cu toate avantajele pe care le oferă, trebuie să fim conștienți și de neajunsurile și riscurile din spatele acestor tipuri de tranzacții, care ne pot afecta.



3. ***Siguranța/Protecția digitală***, atât pentru propria persoană, cât și pentru cei din jurul nostru, incluzând:

(a) ***Drepturi și responsabilități digitale***: sunt extensii ale celor reale aplicate sferei digitale. Fiecare persoană trebuie să știe ce drepturi și responsabilități are și în mediul online, pentru a se putea proteja, pentru a putea fi un cetățean activ, responsabil și implicat în viața agorei.
(b) ***Securitatea digitală*** – a fi cetățeni digitali înseamnă că există și responsabilități cu privire la protecția și securizarea datelor personale.
(c) ***Sănătatea și starea de bine digitală*** – dincolo de oportunitățile pe care le facilitează tehnologiile, acestea au și afecte adverse. În acest sens, trebuie să fie menținut un echilibru între viața reală și cea dominată de tehnologie.

Uniunea Euopeană dorește să devină lider pe partea de evoluție digitală şi să nu mai importe procese şi programe din afara ei. De aceea, **Programul Europa Digitală 2021-2027**[2] propune măsuri pentru a sprijini cinci domenii esențiale: supercalculul, inteligența artificială, securitatea cibernetică, competențele digitale avansate, precum și asigurarea unei utilizări pe scară largă a tehnologiilor digitale la toate nivelurile economiei și societății. Acest program își propune să ajute în special microîntreprinderile ca, prin intermediul digitalizării, să se extindă și să astfel obțină avantaj competitiv.
Studiul actual se aliniază prin urmărirea țintelor strategiilor și documentelor programatice și obiectivelor de dezvoltare durabilă, pentru asigurarea unui echilibru între aspectele sociale, economice și ecologice și elementele capitalului natural. Toate obiectivele[3] au fost vizate în procesul de elaborare al cercetării, cu impact direct asupra:

- **Obiectivului 11** - ***Orașe și comunități durabile*** - Dezvoltarea oraşelor şi a aşezărilor umane pentru ca ele să fie deschise tuturor, sigure, reziliente şi durabile prin susținerea componentei de dezvoltare locală;
- **Obiectivului 12** - ***Consum și producție responsabile*** - Asigurarea unor tipare de consum şi producţie durabile prin promovarea digitalizării serviciilor electronice pentru cetățeni;

[2] Europa digitală 2021-2027 - https://ec.europa.eu/info/funding-tenders/find-funding/eu-funding-programmes/digital-europe-programme_ro
[3] Vezi Obiectivele dezvoltării durabile- http://dezvoltaredurabila.gov.ro/web/obiective/

- **Obiectivului 4** – ***Educație de calitate*** - Garantarea unei educații de calitate și promovarea oportunităților de învățare de-a lungul vieții pentru toți prin promovarea componentelor de cetățenie activă și educație digital;
- **Obiectivului 5** - ***Egalitate de gen*** - Realizarea egalității de gen și împuternicirea tuturor femeilor și a fetelor prin acces egal la toate instrumentele studiului și proiectului în general, cât și prin promovarea obiectivului în activitățile sale.













## 1.2. Digitalizarea la nivelul României



La nivel european, România se află printre statele codaşe în ceea ce priveşte aspectele care ţin de digitalizare.

În **Planul Național de Redresare și Reziliență** - Componenta C7. Transformare digitală[4], reforma în domeniul digitalizării se referă la Rezultatul 4. Creșterea competențelor digitale pentru exercitarea funcției publice și educație digitală pe parcursul vieții pentru cetățeni

Astfel, în Plan se arată că potrivit Indexului DESI (Digital Economy and Society Index) 2020, România ocupă ultimul loc în UE în ceea ce privește indexul Servicii Publice Digitale.

De asemenea, România se află pe ultimul loc în ceea ce privește formularele precompletate și serviciile realizate integral online, ceea ce indică o problemă sistemică în privința calității și capacității de utilizare a serviciilor digitale oferite atât

[4] Planul Național de Redresare și Reziliență - https://mfe.gov.ro/pnrr/

cetățenilor, cât și companiilor. În perioada 2015-2018, nu s-a înregistrat o îmbunătățire semnificativă a calității serviciilor publice digitale pentru companii, România ocupând și din acest punct de vedere ultimul loc în UE.

Lipsa interoperabilității sistemelor informatice din administrația publică este un obstacol major în dezvoltarea serviciilor digitale centrate pe utilizatorul final (cetățean sau companie). Sistemele existente sunt în general fragmentate, fiind proiectate și dezvoltate izolat de către diferite instituții ale statului, în afara unui cadru național coerent. Un accent major trebuie să cadă pe asigurarea interoperabilității la nivel de date (a registrelor de bază identificați și inventariați), pe principiile de reutilizare a building-blocks europene și pe principiile menționate anterior și incluse în cadrul național și european de interoperabilitate. Este prioritară, așadar, asigurarea interoperabilității bazelor de date disponibile la nivelul tuturor instituțiilor statutului român și dezvoltarea unei arhitecturi integrate a serviciilor digitale publice într-un Cloud Guvernamental.[5]

**Pilonul II Transformare Digitală** abordează patru elemente cheie cu obiective conexe și anume:

1) Servicii publice digitale pentru cetățeni și firme
2) Conectivitate digitală
3) Securitate cibernetică
4) Competențe digitale, capital uman și utilizarea Internetului.

Astfel sunt propuse investiții în tehnologii digitale, infrastructură și procese care vor conduce la realizarea, pentru prima dată în România, a interoperabilității tuturor serviciilor publice digitale, sub garanția unui nivel ridicat de securitate cibernetică pentru realizarea unei transformări digitale de succes în beneficiul cetățeanului și respectând cadrul legal privind protecția datelor cu caracter personal.

De asemenea, deoarece conform documentelor Comisiei Europene[6], România se situează pe locul 27 din cele 27 de state membre ale UE în ediția din 2022 a Indicelui economiei și societății digitale (DESI), este important de remarcat faptul că creșterea sa anuală relativă este inferioară celei a țărilor similare, ceea ce indică faptul că nu este convergentă cu restul statelor membre.

[5] Planul Național de Redresare și Reziliență - Componenta C7. Transformare digitală, pg 3- https://mfe.gov.ro/pnrr/
[6] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-romania

România a rămas în urmă în ceea ce privește o serie de indicatori ai dimensiunii capitalului uman, cu un nivel foarte scăzut de competențe digitale de bază în comparație cu media UE, dar își menține locurile fruntașe în ceea ce privește proporția femeilor specialiste în domeniul TIC din forța de muncă (locul 2) și în ceea ce privește numărul absolvenților în domeniul TIC (locul 4).

O schimbare semnificativă a ritmului de pregătire a României în ceea ce privește competențele digitale este esențială pentru ca UE să atingă obiectivul deceniului digital privind competențele digitale de bază și specialiștii în domeniul TIC. România are rezultate relativ bune în ceea ce privește conectivitatea, aceasta reprezentând dimensiunea pentru care obține cel mai bun punctaj. Proporția utilizării serviciilor de acoperire de bandă largă fixă de cel puțin 100 Mbps (57 %) și prin rețelele fixe de foarte mare capacitate (87 %) depășește media UE. Acest lucru este, de asemenea, important având în vedere obiectivul deceniului digital de acoperire în proporție de 100 % a tuturor gospodăriilor prin rețelele de gigabiți până în 2030. Cu toate acestea, performanțele țării în ceea ce privește integrarea tehnologiilor digitale și a serviciilor publice digitale sunt slabe în comparație cu cele ale celorlalte state membre ale UE.

**Țara se confruntă cu o lipsă de competențe digitale de bază în rândul populației**. România înregistrează rezultate cu mult sub media UE în ceea ce privește competențele digitale cel puțin de bază (28% față de 54%) și competențele digitale peste nivelul elementar (9% față de 26%). 41% dintre persoanele din România au competențe cel puțin de bază în materie de creare de conținut digital, sub media UE de 66%.

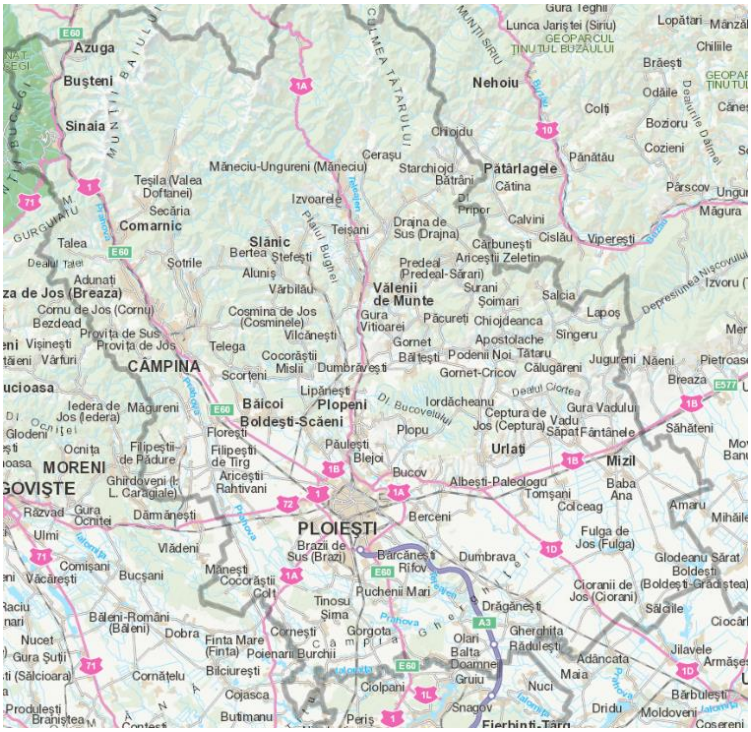
## 1.3. Particularități ale județului Prahova privind digitalizarea. Obiective și provocări

### *Județul Prahova, o imagine de ansamblu*



Județul Prahova este situat pe pantele sudice ale Carpaților Meridionali, având o suprafață de 4716 Kmp. Limita nordică desparte județul Prahova de județul Brașov, la est Buzău, la vest Dâmbovița iar la sud județul Ilfov și județul Ialomița. Județul este străbătut în lung de meridianul 26° care trece prin Ploiești și comuna Măneciu și paralela 45°, care intersectează localitățile Filipeștii de Pădure și orașul Mizil.

Județul Prahova este situat într-o zonă în care legumicultura, pomicultura, viticultura şi zootehnia reprezintă activităţi economice importante.
Obiectivul fundamental care stă la baza desfăşurării activităţii în agricultură îl reprezintă redresarea şi asigurarea condiţiilor pentru relansarea agriculturii, în concordanţă cu potenţialul natural, economic şi uman de care dispune judeţul Prahova, în scopul asigurării securităţii alimentare a populaţiei şi crearea disponibilului pentru export.[7]




Structura economică a judeţului Prahova este caracterizată de dominarea industriei. Ponderea cea mai mare în producţia industrială o deţine ramura prelucrării ţiţeiului, urmată de cea a industriei alimentare, a băuturilor şi tutunului, maşini şi echipamente, chimică şi prelucrarea cauciucului, extractivă, textile şi produse textile, metalurgie, construcţii metalice şi produse din metal (exclusiv maşini, utilaje şi instalaţii), prelucrarea lemnului (inclusiv mobilier), alte produse din minerale nemetalice, celuloză, hârtie, carton şi poligrafie şi alte activităţi industriale.

[7] https://www.adrmuntenia.ro/judetul-prahova/static/25

Populația Județului Prahova, este de 770100 locuitori[8], care sunt împărțiți pe categorii de vârstă astfel:

- 16,6%- 0-19 ani
- 66,4% - 20-64 ani
- 17,0% - peste 65 ani



Din punct de vedere al organizării administrative, județul Prahova are **104 de unități administrativ - teritoriale**, din care **14 urbane (2 municipii și 12 orașe) și 90 de comune**.[9] Localitățile din județele Prahova au nivele variate de digitalizare. Astfel, atât chestionarul, cât și evaluarea calitativă vor avea elemente generale de analiză, dar și elemente specifice în vederea găsirii nevoilor cetățenilor privind digitalizarea și comunicarea cu instituțiile vizate.

### *Strategia pentru Specializare Inteligentă a Regiunii Sud-Muntenia pentru perioada 2021 – 2027*

Contribuția celor șapte județe la formarea PIB-ului regional evidențiază decalajul dintre performanța economică a județelor din nordul regiunii, specializate în industrie, comparativ cu cele din sudul regiunii, a căror economie este influențată semnificativ de evoluția sectorului agricol. Astfel, cele 3 județe din nordul regiunii (Prahova, Argeș și Dâmbovița) au contribuit în total la realizarea a 70,80% din PIB-ul regional, în timp ce restul celor 4 județe din sudul regiunii (Teleorman, Ialomița, Giurgiu și Călărași), județe cu o populație puțin numeroasă (în special cea ocupată civilă), au contribuit cu doar 29,20% la PIB-ul regional.[10]

Procesele de lucru din cadrul administrației publice locale sunt parțial sau deloc digitalizate. Per ansamblu, sistemul informatic al administrației naționale este fragmentat, ceea ce reprezintă o sarcină administrativă pentru cetățeni și întreprinderi. În general, nivelul de interoperabilitate între serviciile administrației publice este

[8] Baza de date TEMPO a Institutului Național de Statistică - http://statistici.insse.ro:8077/tempo-online/#/pages/tables/insse-table
[9] https://cjph.ro/judetul-prahova/prezentare-generala-judetul-prahova/
[10] Strategia pentru Specializare Inteligentă a Regiunii Sud-Muntenia pentru perioada 2021 – 2027- https://www.adrmuntenia.ro/ssi-20212027/static/1314

scăzut, deoarece fiecare instituție publică s-a concentrat asupra propriului său serviciu public digital.

**La nivelul întregii țări 393 de instituții sunt înscrise pe platforma** www.ghiseul.ro[11]. Chiar dacă la nivelul regiunii Sud Muntenia gradul de utilizare al serviciilor publice digitale oferite de orașe este scăzut, din cele 48 de orașe, 75% sunt înscrise pe platforma ghișeul.ro și permit plata anumitor impozite și taxe locale. Față de acest serviciu, doar reședințele de județ și unele orașe precum Sinaia și Mioveni oferă o varietate mai largă de servicii publice digitale.[12]

**Situația la nivelul județelor din Regiunea Sud-Muntenia incluse pe platforma www.ghiseul.ro :**

- ✓ Județul Prahova - 11 din 14 orașe și municipii pe www.ghiseul.ro
- ✓ Județul Argeș - 6 din 7 orașe și municipii pe www.ghiseul.ro
- ✓ Județul Dâmbovița - 6 din 7 orașe și municipii pe www.ghiseul.ro
- ✓ Județul Teleorman - 5 orașe din 5 orașe și municipii pe www.ghiseul.ro
- ✓ Județul Călărași- 3 din 5 orașe și municipii pe www.ghiseul.ro
- ✓ Județul Giurgiu - 2 din 3 orașe și municipii orașe pe www.ghiseul.ro
- ✓ Județul Ialomița – 4 din 7 orașe și municipii pe www.ghiseul.ro.

### *Comportament digital*

În ceea ce privește scopul accesării de către populație a internetului pentru a interacționa cu autoritățile publice în interes personal, conform datelor Institutului Național de Statistică, în anul 2020, în regiunea Sud Muntenia, cea mai mare parte (64%) din populația regiunii a accesat internetul pentru a descărca formulare oficiale, un procent de 59% din populația regiunii a dorit să obțină informații publice, în timp ce 53,3% a transmis formulare completate.

Totodată, în urma consultării UAT-urilor din regiunea Sud Muntenia, s-a constatat faptul că, la nivelul anului 2020, toate Consiliile Județene au în implementare/contractare proiecte prin care urmăresc digitalizarea serviciilor publice, cu excepția Consiliului Județean Călărași. Situația în cazul municipiilor reședință de județ este puțin diferită,

[11] Lista cu instituțiile din Prahova înrolate pe www.ghiseul.ro se regăsește în Anexa I.
[12] Idem.

astfel, doar 4 din cele 7 au în derulare proiecte care au ca obiectiv digitalizarea și simplificarea procedurilor administrative. Deși majoritatea UAT-urilor nu au multe servicii administrative digitalizate, există și exemple pozitive în acest sens, respectiv orașele Sinaia (Prahova) și Mioveni (Argeș) care furnizează cele mai multe servicii digitalizate destinate cetățenilor.

### *Puncte slabe ale Regiunii privind procesul digitalizării:*

- Existența unui capital uman îmbătrânit și care are în mică măsură (10%) educație superioară și competențe digitale;
- Existența unui singur hub de inovare digitală în regiune - Walahia Digital Hub, localizat în Ploiești;
- Nivel scăzut de interoperabilitate al serviciilor publice digitale.

În Strategia de Specializare Inteligentă se mai adaugă faptul că „Regiunea Sud Muntenia inovează și își dezvoltă competitivitatea economică pe plan intern și internațional, prin dezvoltarea ecosistemului regional de inovare, dezvoltarea competențelor pentru tranziția verde și digitală și către o economie circulară și îmbunătățirea condițiilor cadru pentru specializare inteligentă”.

Un oraș inteligent este un loc în care rețelele și serviciile tradiționale sunt mai eficiente prin utilizarea tehnologiilor digitale și de telecomunicații în beneficiul locuitorilor și al mediului de afaceri.

De altfel, în anul 2020, doar 74,3% dintre gospodăriile din Regiunea Sud Muntenia aveau acces la internet de acasă (ante-penultimul loc, la nivel național) și doar 80,5% din totalul persoanelor în vârstă de 16-74 ani folosesc sau au folosit vreodată internetul (ultimul loc, la nivel național).

Una dintre țintele Strategiei este digitalizarea serviciilor publice: până în 2030, toate serviciile publice cheie ar trebui să fie disponibile online; toți cetățenii vor avea acces la dosarele lor medicale electronice; iar 80% cetățeni ar trebui să utilizeze o soluție digitală.

În ceea ce privește partea de digitalizare, în Strategia pentru Specializare Inteligentă a Regiunii Sud-Muntenia pentru perioada 2021 – 2027 se menționează clivajele dintre mediul rural și urban, cât și punctele tari și punctele slabe, astfel încât obiectivele cercetării stabilite să fie în concordanță cu nevoile regiunii.

### *Programul Operațional Regional Sud-Muntenia 2021-2027*[13]

Referitor la partea de digitalizare, obiectivele specifice privind dezvoltarea serviciilor electronice vizate prin POR Sud Muntenia 2021-2027 sunt:

- **OS 1.1** - Dezvoltarea capacităților de cercetare și inovare și adoptarea tehnologiilor avansate;
- **OS 1.2** - Fructificarea avantajelor digitalizării, în beneficiul cetățenilor, al companiilor și al guvernelor;
- **OS 1.3** - Impulsionarea creșterii și competitivității IMM-urilor;
- **OS 1.4** - Dezvoltarea competențelor pentru specializare inteligentă, tranziție industrială și antreprenoriat.

Obiectivele specifice 1.2. și 1.4. sunt direct vizate de proiectul din care face parte cercetarea de față, în vederea formulării de propuneri pentru autoritățile locale și implicit Consiliul Județean Prahova pentru digitalizarea serviciilor într-un mod eficient și util pentru cetățean.

### *Strategia de Dezvoltare a județului Prahova pentru perioada 2021-2027*

În Strategia de Dezvoltare a județului Prahova pentru perioada 2021-2027, obiectivele privind componenta digitală au strânsă legătură și cu conectivitatea, care reprezintă un avantaj la nivelul țării.

Obiectiv General OG V - Creșterea gradului de conectivitate și mobilitate la nivelul județului Prahova,[14] iar Obiectivul specific OS V.1 - Îmbunătățirea conectivității digitale și a digitalizării serviciilor publice sunt direct legate de nivelul de digitalizare.

Context OS. V.1: România ocupă locul doi în Uniunea Europeană din punctul de vedere al serviciilor de bandă largă de mare viteză, iar prețul la care aceste servicii sunt disponibile plasează România pe locul 10. Cu toate acestea, România se clasează pe

[13] PORSM 2021-2027 - https://www.adrmuntenia.ro/por-sud--muntenia-20212027/static/1295
[14] „STRATEGIA DE DEZVOLTARE DURABILĂ A JUDEȚULUI PRAHOVA PENTRU PERIOADA 2021 - 2027”, mai 2021, în cadrul proiectului „ELABORAREA STRATEGIEI DE DEZVOLTARE DURABILĂ A JUDEȚULUI PRAHOVA PENTRU PERIOADA 2021-2027” COD SIPOCA 542 / COD SMIS 126115

locul 22 la capitolul conectivitate, atât în ceea ce privește acoperirea serviciilor de telefonie fixă de bandă largă, cât și acoperirea serviciilor mobile 4G.

La utilizarea internetului de către cetățeni, țara noastră se situează pe ultimul loc în Uniunea Europeană, românii fiind reticenți în a utiliza serviciile bancare online sau comerțul electronic. În același timp, deși numărul de specialiști IT&C este unul mare, România se clasează pe ultimul loc și în privința prestării de servicii publice în sfera digitală. Județul Prahova nu face excepție, iar stimularea dezvoltării domeniului va aduce numeroase beneficii atât sectorului public cât și celui privat.

Măsura pentru îmbunătățirea acestor aspecte propuse este: Creșterea gradului de digitalizare a serviciilor publice pentru societatea românească, care presupune:

- V.1.1.1 Proiecte de digitalizare a serviciilor publice;
- V.1.1.2 Proiecte care vizează dezvoltarea de platforme informatice alimentate cu datele generate de administrația publică;
- V.1.1.3. Digitizare și interoperabilitate pentru educație, cultură și ocupare:

Digitalizarea în administrația publică, îmbunătățirea accesului la informații de interes public, aplicarea Parteneriatului pentru o guvernare deschisă reprezintă domenii de interes pentru următoarea perioadă de dezvoltare integrată a județului.

Este nevoie de încurajarea dezvoltării sectorului neguvernamental în județ și de valorificarea mai eficientă a parteneriatelor cu societatea civilă, mediul de afaceri și mediul academic.

Din analiza documentelor strategice, reiese că punctele slabe principale la nivelul județului care afectează direct procesul de digitalizare sunt:

- Existența unui capital uman îmbătrânit și care are în mică măsură (10%) educație superioară și competențe digitale;
- Ponderea redusă a persoanelor care au utilizat PC și a persoanelor care au utilizat PC cu conexiune la internet (Locul 6 la nivel național);
- Ponderea redusă a populației care folosește sau a folosit vreodată internetul( 80,5%, situând regiunea pe ultimul loc la nivel național);
- Nivel scăzut de interoperabilitate al serviciilor publice digitale (la nivel de regiune);

- Pe Punctul de Contact Electronic15, la categoria Taxe și impozite sunt înscrise puține instituții prahovene: Primăria Orașului Sinaia, Primăria Orașului Băicoi, Primăria Municipiului Ploiești și Primăria Comunei Filipeștii de Târg, cât și Administrația Serviciilor Sociale Comunitare Ploiești și Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială Prahova.

## 1.4. Proiecte în domeniul digitalizării



În cadrul acestei secțiuni prezentăm proiectele derulate la nivelul județului Prahova în funcție de datele disponibile. Precizăm că în județul Prahova sunt în derulare Proiecte diverse cu scopul de a digitaliza servicii şi procese, însă există dificultăţi cu privire la găsirea unor informaţii structurate despre ele.

- ✓ **„Facilitarea accesului la servicii de asistenţă socială de calitate în judeţul Prahova, prin reducerea birocraţiei, creşterea eficienţei, transparenţei şi integrităţii serviciilor oferite beneficiarilor"**[16], finanţarea fiind asigurată prin Programul Operaţional Capacitate Administrativă (POCA).

Prin intermediul acestui proiect, 60 de persoane selectate din rândul angajaţilor Consiliul Judeţean Prahova şi ai Direcţiei Generale de Asistenţă Socială şi Protecţia Copilului (DGASPC) Prahova vor fi pregătite pentru operarea şi implementarea unui sistem informatic de suport pentru accesul la servicii sociale.

„Obiectivul general al acestei investiţii îl reprezintă simplificarea procedurilor, introducerea de instrumente digitale, accesul rapid la informaţii, reducerea birocraţiei pentru beneficiarii serviciilor de asistenţă socială din judeţul Prahova. Totul se va realiza prin implementarea sistemului informatic de Suport pentru Accesul la Servicii Sociale (SASS), la nivelul Consiliului Judeţean Prahova", precizează sursa citată.

În cadrul proiectului vor fi realizate un punct unic prin care potenţialii beneficiari vor

[15] https://edirect.e-guvernare.ro/SitePages/landingpage.aspx
[16] https://www.fonduri-structurale.ro/stiri/28755/digitalizarea-accesului-la-serviii-sociale-in-prahova-prin-poca

putea obține informații, depune cereri și documente, primi răspunsuri, în format electronic, la cererile adresate, în vederea accederii la un serviciu social, un sistem de gestiune a informațiilor, un sistem de arhivă electronică și un sistem de management și administrare a utilizatorilor.

- ORAȘUL AZUGA - Azuga smart-city - Creșterea gradului de digitalizare a serviciilor publice;
- Municipiul Câmpina - Primăria Digitală - Proiect de digitalizare și implementare a unei platforme unice de gestiune integrate a proceselor din cadrul Primăriei Municipiului Câmpina;
- Orașul Sinaia -Digitalizarea serviciilor publice de interes local;
- ORAȘUL VĂLENII DE MUNTE
- Proiect „Simplificare administrativă și optimizarea serviciilor pentru cetățeni în județul Prahova” . Proiectul este finanțat în cadrul Programului Operațional Capacitate Administrativă – POCA 2014 – 2020, prin Fondul Social European, Axa prioritara 2: Administrație publică și sistem judiciar accesibile și transparente, Operațiunea: Introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică locală, ce optimizează procesele orientate către beneficiari, în concordanță cu SCAP, fiind implementat de administrația județeană.

Obiectivul general vizează eficientizarea proceselor orientate către cetățeni și entități juridice, prin realizarea unei platforme de furnizare online a serviciilor specifice Consiliului Judetean Prahova, introducerea serviciilor on-line, digitalizarea proceselor de administrare a documentelor prin introducerea acestora în arhivă și retro-digitalizarea documentelor din arhivă, în concordanță cu Strategia pentru Consolidarea Administrației Publice.

- Realizarea unei platforme de furnizare online a serviciilor specifice Consiliul Județean Prahova;
- Creșterea accesibilității cetățenilor la serviciile furnizate de Consiliul Județean Prahova prin digitalizarea proceselor de administrare a documentelor;
- Evaluarea rezultatelor orientate către utilizatorii / beneficiarii serviciilor furnizate de către Consiliul Județean Prahova, pentru a ghida eforturile pentru satisfacerea nevoilor lor.

✓ **Sistem informatic destinat gestiunii Registrului agricol în format electronic zona centru, cod SMIS 48368**

Portalul Structurii Arhitect Şef din cadrul Consiliului Județean Prahova este creat în cadrul proiectului **SIUGRC** - "SISTEM INTEGRAT DE URBANISM PENTRU GESTIONAREA RELAȚIEI CU CETĂȚENII"[17].

Proiectul a fost finanţat în cadrul Programului Operaţional Sectorial Creşterea Competitivităţii Economice (POS CCE) 2007 – 2013, Axa Prioritară III "Tehnologia Informaţiei şi Comunicaţiilor pentru Sectoarele Privat şi Public", Domeniul de Intervenţie 2 "Dezvoltarea şi Creşterea Eficienţei Serviciilor Publice Electronice".

Pus la dispoziţia cetăţenilor pentru a facilita relaţia cu Consiliul Județean Prahova în domeniul urbanism şi amenajarea teritoriului, Portalul SIUGRC oferă următoarele servicii electronice:

- informare;
- descărcare formulare, consultare documentaţii în domeniul urbanismului şi amenajării teritoriului (PUG, PUZ, PUD, PATJ);
- consultare legislaţie în domeniul urbanismului şi amenajării teritoriului;
- posibilitatea de transmitere de cereri şi documentaţii specifice domeniului urbanistic;
- urmărirea stadiului de rezolvare a cererilor înregistrate;
- primirea de notificări privind dosarele personale, posibilitatea de a răspunde la aceste notificări şi de a încărca documentele solicitate pentru completarea dosarelor;
- solicitarea de audienţe;
- facilităţi de comunicare cu personalul structurii Arhitectului Şef pe categoriile de activitate care intră în competenţa acestuia;
- consultarea populaţiei pentru documentaţiile de amenajarea teritoriului şi, după caz, pentru documentaţiile de urbanism.

Paginile care prezintă informaţii de interes general sunt accesibile în mod direct vizitatorilor, pentru accesarea celorlalte pagini fiind necesară înscrierea şi autentificarea în sistem.

În plus, pentru explicitarea paşilor din procedura de lucru cu acest portal, cetațenii au la dispoziţie tutoriale video accesibile atât din secţiunea Linkuri utile, cât și în context, în paginile portalului.

[17] Pagina de internet: https://www.siugrc-cjph.ro/

## 1.5. Unități administrativ-teritoriale - județul Prahova



Pentru a putea evalua stadiul comunicării online cu cetățeanul, a fost verificată în luna octombrie 2022 fiecare pagină de internet a primăriilor din județul Prahova. Au fost identificate pe majoritatea paginilor de internet, cu mici excepții, opțiunile de completare online a anumitor formulare pentru servicii, cât și a transmiterii informațiilor și documentelor pe e-mail, ca mijloc de comunicare între reprezentanții instituției și cetățeni.

| Nr. crt | Localitate | Pagină de internet | Precizări pentru servicii online |
|---|---|---|---|
| 1 | Comuna Adunați | https://comunaadunati.ro/ | DA - formulare online |
| 2 | Comuna Albești-Paleologu | http://primariaalbestipaleologu.ro/ | DA - formulare online |
| 3 | Comuna Aluniș | https://www.primariaalunis.ro/ | DA - formulare online |
| 4 | Comuna Apostolache | http://comunaapostolache.ro/ | Site-ul nu poate fi accesat |
| 5 | Comuna Aricestii Rahtivani | http://aricestiirahtivani.ro/ | DA - formulare online |
| 6 | Comuna Ariceștii - Zeletin | http://primariaaricesti.ro/ | E-mail |
| 7 | Oraș Azuga | https://primariaazuga.ro/ | E-mail pe https://primariaazuga.ro/<br>DA - formulare online pe https://info-turism-azuga.ro/ |
| 8 | Comuna Baba Ana | https://www.primariababaana.ro/ | DA - formulare online |
| 9 | Oraș Băicoi | https://primariabaicoi.ro/ | DA - formulare online |
| 10 | Comuna Balta Doamnei | http://baltadoamnei.europrahova.eu/wordpress/ | E-mail |
| 11 | Comuna Balțești | https://primariabaltesti.ro/ | E-mail |

| Nr. crt | Localitate | Pagină de internet | Precizări pentru servicii online |
|---|---|---|---|
| 12 | Comuna Bănești | https://primariabanesti.ro/ | E-mail |
| 13 | Comuna Bărcănești | https://barcanesti.ro/ | DA – formulare online |
| 14 | Comuna Bătrâni | https://primariabatrani.ro/ | E-mail |
| 15 | Comuna Berceni | https://www.primariaberceniph.ro/ | DA – formulare online |
| 16 | Comuna Bertea | https://www.comunabertea.ro/ | E-mail |
| 17 | Comuna Blejoi | https://primariablejoi.ro/ | DA – formulare online |
| 18 | Comuna Boldești Grădiștea | https://primariaboldestigradistea.ro/ | E-mail |
| 19 | Oraș Boldești Scăeni | http://pbs.infoprimarie.ro/ | E-mail |
| 20 | Comuna Brazi | https://pcbrazi.ro/ | DA – formulare online |
| 21 | Oraș Breaza | https://primariabreaza.ro/ | E-mail/Formulare online Sesizari pe https://breaza.regista.ro/ |
| 22 | Comuna Brebu | http://brebuprahova.eu/ | E-mail |
| 23 | Comuna Bucov | http://primariabucov.ro/ | DA – formulare online |
| 24 | Oraș Bușteni | https://orasul-busteni.ro/ | DA – formulare online |
| 25 | Comuna Călugăreni | https://www.primaria-calugareni.ro/ | E-mail DA – formulare online pe https://calugareni.regista.ro/formular e |
| 26 | Municipiu Câmpina | http://www.primariacampina.ro/ | DA – formulare online |
| 27 | Comuna Cărbunești | https://primaria-carbunesti.ro/ | DA – formulare online |
| 28 | Comuna Ceptura | http://comunaceptura.ro/ | DA – formulare online |
| 29 | Comuna Cerașu | https://primariacerasu.ro/ | DA – formulare online |
| 30 | Comuna Chiojdeanca | http://chiojdeanca.infoprimarie.ro/ | E-mail |
| 31 | Comuna Ciorani | http://primariaciorani.ro/ | DA – formulare online |
| 32 | Comuna Cocorăștii Colț | https://cocorastiicolt.ro/ | E-mail |
| 33 | Comuna Cocorăștii Mislii | http://cocorastiimislii.ro/ | E-mail |
| 34 | Comuna Colceag | http://www.comunacolceag.ro/ | E-mail |
| 35 | Oraș Comarnic | https://primariacomarnic.ro/ | DA – formulare online |
| 36 | Comuna Cornu | https://primariacornu.ro/ | DA – formulare online |
| 37 | Comuna Cosminele | https://comunacosminele.ro/ | E-mail |

| Nr. crt | Localitate | Pagină de internet | Precizări pentru servicii online |
|---|---|---|---|
| 38 | Comuna Drăgănești | https://primariadraganesti.ro/ | E-mail |
| 39 | Comuna Drajna | https://www.primaria-drajna.ro/ | E-mail |
| 40 | Comuna Dumbrava | http://dumbrava.infoprimarie.ro/ | E-mail |
| 41 | Comuna Dumbrăvești | https://primariadumbravesti.ro/ | DA - formulare online |
| 42 | Comuna Fântânele | http://fintinele.infoprimarie.ro/ | E-mail |
| 43 | Comuna Filipeștii de Pădure | https://filipestiidepadure.ro/ | E-mail<br>DA - formulare online pe https://filipestiidepadure.regista.ro/formulare |
| 44 | Comuna Filipeștii de Târg | https://www.primariafilipestiidetarg.ro/ | E-mail |
| 45 | Comuna Florești | https://florestiprahova.ro/ | DA - formulare online |
| 46 | Comuna Fulga | https://primariafulga.ro/ | E-mail |
| 47 | Comuna Gherghița | https://primariacomuneigherghita.ro/ | E-mail |
| 48 | Comuna Gorgota | https://www.primariagorgota.ro/ | DA - formulare online |
| 49 | Comuna Gornet | http://primariagornet.ro/ | E-mail |
| 50 | Comuna Gornet-Cricov | http://primariagornetcricov.ro/ | DA - formulare online |
| 51 | Comuna Gura Vadului | https://www.comunaguravadului.ro/ | DA - formulare online |
| 52 | Comuna Gura Vitioarei | http://guravitioarei.ro/ | DA - formulare online |
| 53 | Comuna Iordăcheanu | http://iordacheanu.europrahova.eu/wordpress/ | DA - formulare online |
| 54 | Comuna Izvoarele | http://izvoarele-ph.ro/ | DA - formulare online |
| 55 | Comuna Jugureni | https://www.primariajugureni.ro/ | DA - formulare online |
| 56 | Comuna Lapoș | http://primarialapos.ro/ | E-mail |
| 57 | Comuna Lipănești | https://www.lipanesti.ro/ | Nu merge site-ul |
| 58 | Comuna Măgurele | https://magurele-ph.ro/ | DA - formulare online |
| 59 | Comuna Măgureni | https://comunamagureni.ro/ | E-mail |
| 60 | Comuna Măneciu | https://primaria-maneciu.ro/ | DA - formulare online |
| 61 | Comuna Mănești | http://primaria-manesti.ro/ | DA - formulare online |
| 62 | Oraș Mizil | http://primaria-mizil.ro/ | E-mail |

| Nr. crt | Localitate | Pagină de internet | Precizări pentru servicii online |
|---|---|---|---|
| 63 | Comuna Olari | https://primariaolari.ro/ | E-mail |
| 66 | Comuna Păcureți | https://primaria-pacureti.ro/ | DA - formulare online |
| 67 | Comuna Păulești | https://comunapaulesti.ro/ | DA - formulare online |
| 68 | Municipiu Ploiești | http://www.ploiesti.ro/ | DA - formulare online |
| 69 | Oraș Plopeni | https://primariaplopeni.ro/ | DA - formulare online |
| 70 | Comuna Plopu | http://primariaplopu.ro/ | DA - formulare online |
| 71 | Comuna Podenii Noi | http://www.primariapodeniinoi.ro/ | Nu merge site-ul |
| 72 | Comuna Poiana Câmpina | http://primariapoiana-campina.ro/ | E-mail |
| 73 | ComunaPoienarii Burchii | http://primariapoienariiburchii.ro/ | E-mail |
| 74 | Comuna Posești | http://primariaposesti.ro/ | DA - formulare online |
| 75 | Comuna Predeal Sărari | https://primariapredeal-sarari.ro/ | E-mail |
| 76 | Comuna Provița de Jos | https://comunaprovitadejos.ro/ | DA - formulare online |
| 78 | Comuna Provița de Sus | https://www.primariaprovitadesus.ro/ | DA - formulare online |
| 79 | Comuna Puchenii Mari | https://www.pucheniimari.ro/ | DA - formulare online |
| 80 | Comuna Râfov | https://primariarifov.ro/ | E-mail<br>DA - formulare online pe https://rafov.regista.ro/formulare |
| 81 | Comuna Salcia | http://primaria-salcia.ro/ | DA - formulare online |
| 82 | Comuna Sălciile | https://salciile.informare.ro/ | E-mail |
| 83 | Comuna Sângeru | http://sangeru.europrahova.eu/wordpress/ | E-mail |
| 84 | Comuna Scorțeni | http://primariascorteniph.ro/ | E-mail |
| 85 | Comuna Secăria | https://saad-mirror.net/domain-secaria.senap.ro/doc_display.php?docALIAS=homepage&sourceunit= | Este un site vechi<br>E-mail pe https://cjph.ro/localitate/secaria/ |
| 86 | Oraș Sinaia | https://www.primaria-sinaia.ro/ | DA - formulare online |
| 87 | Comuna Șirna | https://comunasirna.ro/ | DA - formulare online |
| 88 | Oraș Slănic | https://primariaslanic.ro/ | DA - formulare online |
| 89 | Comuna Șoimari | https://comunasoimari.ro/ro | DA - formulare online |
| 90 | Comuna Șotrile | https://comunasotrile.ro/ | DA - formulare online |
| 91 | Comuna Starchiojd | http://primariastarchiojd.ro/ | E-mail |

| Nr. crt | Localitate | Pagină de internet | Precizări pentru servicii online |
|---|---|---|---|
| 92 | Comuna Ștefești | https://primariastefesti.ro/ | DA - formulare online |
| 93 | Comuna Surani | https://primariasurani.ro/ | E-mail |
| 94 | Comuna Talea | https://www.comunatalea.ro/ | DA - formulare online |
| 95 | Comuna Târgșoru Vechi | https://comunatirgsoruvechi.ro/ | E-mail |
| 96 | Comuna Tătaru | http://primariatataru.ro/ | E-mail |
| 97 | Comuna Teișani | http://teisani.europrahova.eu/wordpress/ | DA - formulare online |
| 98 | Comuna Telega | https://comunatelega.ro/ | E-mail<br>DA - formulare online pe https://telega.regista.ro/formulare |
| 99 | Comuna Tinosu | https://comunatinosu.ro/ | E-mail |
| 100 | Comuna Tomșani | https://primariatomsani.ro/ | DA - formulare online |
| 101 | Oraș Urlați | https://urlati-ph.ro/ | DA - formulare online |
| 102 | Comuna Vadu Săpat | https://comunavadusapat.ro/ | E-mail |
| 103 | Comuna Vâlcănești | https://comunavilcanesti.ro/ | DA - formulare online |
| 104 | Comuna Valea Călugărească | https://www.primariavaleacalugareasca.ro/ | DA - formulare online |
| 105 | Comuna Valea Doftanei | https://www.valeadoftanei.ro/ | E-mail |
| 106 | Oraș Vălenii de Munte | http://valeniidemunte.com.ro/ | DA - formulare online |
| 107 | Comuna Vărbilău | http://primaria-varbilau.ro/ | DA - formulare online |

# 2.CAPITOLUL II: ASPECTE METODOLOGICE

## 2.1 Premise metodologice



Metodologia de elaborare a instrumentelor reprezintă a doua etapa pentru realizarea analizei și are în vedere demersurile făcute în vederea prezentării unei imagini cât mai realiste a situației serviciilor digitale din județul Prahova.

Astfel, raportul de activitate cuprinde inclusiv metodologia de analiză și documentare privind strategiile de la nivel județean cu impact în zona digitalizării, proiectele finalizate și existente cu rezultate în crearea de servicii digitale și instrumentele digitale disponibile pentru cetățeni, recomandări și concluzii, fișe de evaluare calitativă a serviciilor electronice de la nivelul județului Prahova în urma discuțiilor cu autoritățile, chestionare aplicate la nivelul cetățenilor din județul Prahova, cât și minim 1 întâlnire de analiză și discuții la sediul Consiliului Județean Prahova[18].

Cum a fost precizat în capitolul anterior, din punct de vedere al organizării administrative, județul Prahova are 104 de unități administrativ – teritoriale, din care 14 urbane (2 municipii și 12 orașe) și 90 de comune.[19] Localitățile din județele Prahova au nivele variate de digitalizare. Astfel, chestionarul are elemente generale de analiză, dar și elemente specifice în vederea identificării nevoilor cetățenilor privind digitalizarea și comunicarea cu instituțiile vizate.

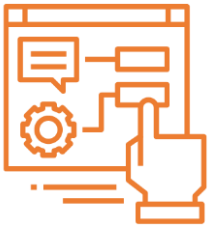
În ceea ce privește partea de digitalizare, așa cum a fost specificat în capitolul anterior, în Strategia pentru Specializare Inteligentă a Regiunii Sud-Muntenia pentru perioada 2021 – 2027 , se menționează că în județul Prahova există clivaje dintre mediul rural și urban.

Obiectivele cercetării stabilite sunt în concordanță cu nevoile județului. Pentru a exista un nivel de eșantionare corect, aleatoriu, completarea chestionarului a fost voluntară, anonimă, vârsta fiind singurul criteriu care, pentru menținerea reprezentativității, a necesitat un număr minim de răspunsuri pe categorii. Nu a existat un criteriu special pentru mediul de rezidență – urban/rural, având în vedere anumite nevoi și provocări la nivelul întregii regiuni Sud-Muntenia și specific a județului Prahova. De aceea, întrucât nu există suficiente facilități în mediul rural, analiza a fost concentrată asupra situației

[18] Subcapitolul 4.1..
[19] https://cjph.ro/judetul-prahova/prezentare-generala-judetul-prahova/

din mediul urban, fără a omite, acolo unde există disponibilitate, răspunsurile persoanelor cu domiciliul în mediul rural.

## 2.2 Obiectivele cercetării. Eșantionare și riscuri



În vederea obținerii unei imagini reale despre nivelul de informare, grad de utilizare și nevoilor cetățenilor din județul Prahova privind serviciile digitale, au fost aplicate 1310 chestionare cetățenilor din județul Prahova, și au fost elaborate fișe de evaluare, de discuții, cu 3 dimensiuni: descriptivă, cantitativă și calitativă[20].

***Obiectivele cercetării:***

1. Unul dintre obiectivele analizei este măsurarea gradului de informare, a gradului de utilizare, cât și de mulțumire cu privire la facilitățile digitale puse la dispoziție de către instituțiile din județul Prahova.
2. Un al doilea obiectiv este punctarea unor nevoi și așteptări cu privire la digitalizarea serviciilor oferite de instituții.
3. Al treilea obiectiv se referă la identificarea unor provocări și oportunități referitoare la digitalizarea serviciilor la nivelul județului Prahova.

Cele trei obiective complementare au fost generate de clivajele existente în județ la nivelul unităților administrativ-teritoriale în ceea ce privește digitalizarea serviciilor. Astfel, pentru a oferi o imagine de ansamblu asupra situației din județ trebuie luate în calcul atât nevoile de digitalizare, cât și analiza situației existente, abordarea fiind holistică.

Chestionarul a putut fi completat online în platforma Google Forms sau letric cu ajutorul unor operatori de teren. Acesta a fost diseminat prin mijloacele de comunicare online și social media ale Asociației GO-Ahead (website, pagină de Instagram, pagină de Facebook), ale Consiliului Județean Prahova, dar și ale primăriilor localităților care au fost de acord să sprijine această cercetare și s-au implicat în mod activ. Chestionarul a fost diseminat UAT-urilor spre distribuire către cetățeni prin mijloacele lor proprii de comunicare. Pentru a exista un nivel de eșantionare corect, aleatoriu, completarea chestionarului a fost

[20] Anexa II instrumente de cercetare: chestionar.

voluntară, anonimă, vârsta fiind singurul criteriu care, pentru menținerea reprezentativității, a necesitat un număr de răspunsuri pe toate categoriile.
De asemenea, au avut loc discuții cu reptezentanții autorităților locale și județene, ale căror concluzii au oferit și o dimensiune calitativă, menită să sprijine reprezentanții Consiliului Județean Prahova pentru elaborarea unei strategii referitoare la digitalizare, din perspectiva cetățeanului, ca un cetățean activ.

***Eșantionare și limitele cercetării***

Întrucât nu este posibil să studiem întreaga populație a județului Prahova, pentru a obține o reprezentativitate mai mare, au fost setate câteva criterii de colectare a răspunsurilor. Nu au fost folosite metode stricte de eșantionare din trei considerente, ce reprezintă și limite ale cercetării:

1. Timpul limitat pentru elaborarea analizei și a colectării datelor/răspunsurilor. În etapa inițială, s-a considerat că se va reuși colectarea unui număr de minim 2000 răspunsuri în 2 luni (septembrie- octombrie 2022), însă, din cauza dificultăților de strângere a răspunsurilor, colectarea datelor a fost extinsă la 3 luni și 1 săptămână (septembrie-decembrie 2022). Astfel, dacă inițial ne-am propus strângerea unui număr de minim 2000 răspunsuri, în cele din urmă s-a realizat analiza statistică pe baza a 1310 răspunsuri. Menționăm că percepția cetățenilor a putut fi analizată pe baza acestui număr de răspunsuri și datorită faptului că există procente semnificative legate de o direcție specifică a măsurării gradului de informare, utilizare și mulțumire al cetățenilor.

2. Răspunsurile s-au acordat strict în regim de voluntariat și cu protecția datelor personale. Acesta s-a dovedit a fi un motiv suplimentar pentru care nu a existat interes în completarea răspunsurilor. Deși nu există nicio consecință a exprimării opiniei, cetățenii, din motive personale, precum dezinteres față de subiectul digitalizării sau lipsa de timp au acceptat greu să completeze chestionarul.

3. Fiind vorba de un proiect care se referă la cetățenie activă, o tehnică de eșantionare probabilistică ar fi limitat accesul la chestionar.

Această cercetare se dorește a fi o analiză pilot pentru a fi folosită ulterior ca punct de plecare în realizarea Hărții Digitale și nu ne-am propus să colectăm date de la toți cetățenii prahoveni.

După numărul de locuitori, Prahova se clasează pe locul al 2-lea în grupa județelor mari ale țării. Numărul de persoane care au domiciliul în județ, conform Institutului Național de Statistică este 770100.

Populația pe vârste se împarte astfel:

- 16,6% - 0-19 ani
- 66,4% - 20-64 ani
- 17,0% - 65 ani și peste



Astfel pentru ca răspunsurile să fie reprezentative pentru populația analizată, s-a considerat că minim 5% dintre răspunsuri ar trebui oferite de persoane peste 65 ani, minim 100 răspunsuri. În urma etapei de colectare și în urma unor discuții cu reprezentanți ai autorităților și cetățeni, așa cum intuitiv s-a avut în vedere, s-a constatat că persoanele în vârstă sunt deloc sau foarte puțin interesate de serviciile digitale, ele primimd sprijin din partea rudelor mai tinere sau a funcționarilor publici în vederea folosirii acestor servicii. În acest sens, o eșantionare foarte strictă pe criterii de vârstă nu este necesară.

Menționăm că s-au înregistrat 3% dintre răspunsuri de la reprezentanți ai categoriei de vârstă de 65 și peste 65 de ani.

De asemenea, dintre cetățeni, 55% trăiesc în mediul rural. Luând în calcul faptul că accesul la instrumentele digitale poate fi mai restrâns în mediul rural, cât și numărul de servicii digitale mai mic, nu a fost setat un procent minim de răspunsuri pentru cetățenii dintr-un anumit mediu de rezidență, urban sau rural, existând acces pentru oricare dintre locuitori la întrebările chestionarului și considerând că reprezentativ ar putea fi mai mult percepția respondenților din urban.

**Reprezentativitatea este asigurată deoarece, la nivel de județ Prahova, 48,6% locuiesc în mediul urban și 51,4% în mediul rural.**

## 2.3 Instrument de analiză: Chestionar[21]



În perioada septembrie-decembrie 2022 a fost distribuit prin canalele online și tradiționale de comunicare chestionarul cetățenilor prahoveni. În urma colectării a răspusurilor, datele au fost prelucrate și interpretate în decembrie 2022. Chestionarul a avut 14 întrebări și seturi de întrebări închise, cu opțiunea, acolo unde este cazul, pentru respondent de a specifica alte variante, incluzând o singură întrebare deschisă.

Chestionarul a inclus patru secțiuni:

1. Informare și nivel de utilizare
2. Nevoile cetățenilor privind digitalizarea serviciilor instituționale
3. Probleme și așteptări
4. Potențiale soluții. Cetățenie activă.

### 1. Informare și nivel de utilizare

În cadrul acestei secțiuni, întrebările s-au centrat asupra nivelului de cunoaștere și de utilizare ale facilităților digitale oferite de instituțiile locale, cu precădere primăria. Ne-am axat pe 9 servicii utile, dintre care unele sunt digitalizate doar în anumite localități din județ.

Alte dimensiuni introduse se referă la: frecvența folosirii serviciilor digitale, gradul de mulțumire alături de motivația pentru care cetățenii utilizează aceste servicii rar sau deloc, dar și sursele de informare cu privire la ele.

[21] Anexa II.




## 2. Nevoile cetățenilor privind digitalizarea serviciilor instituționale

Pentru ca analiza să fie în concordanță cu situația din județ la nivel de digitalizare, serviciile propuse au fost selectate și dintre obiectivele și țintele propuse în cadrul Strategiei de dezvoltare durabilă a Județului Prahova pentru perioada 2021-2027”[22] , fiind 14 servicii precizate în vederea obținerii unui feedback din partea cetățeanului, acesta având și opțiunea de a specifica și alte tipuri de servicii considerate necesare în format digital.

[22] Strategia de dezvoltare durabilă a Județului Prahova pentru perioada 2021-2027”

Alte întrebări se referă la mijloacele de informare și comunicare folosite de instituții pentru a disemina informații privind serviciile pentru cetățeni, dar și modalitățile de utilizare corectă ale acestora.



## 3. Probleme și așteptări

Această secțiune din chestionar  s-a axat atât pe analiza modalităților de stimulare a motivației cetățenilor pentru a folosi aceste facilități digitale cât mai des, cât și pe descoperirea interesului de a participa în consultările privind diverse probleme ale comunității inițiate de instituțiile publice de la nivel local.

## 4. Potențiale soluții. Cetățenie activă.

În ultima secțiune din chestionar a fost analizată percepția cetățeanului asupra cetățeniei active, asupra modului cum decurg lucrurile în comunitatea din care face parte. Acest lucru a fost realizat prin trei întrebări legate de percepția asupra celorlalți cetățeni la nivel de implicare în consultările privind problemele comunității, cât și de disponibilitate pentru utilizarea serviciilor digitale. Ultima întrebare este o întrebare deschisă privind potențialele soluții pentru autorități de a găsi o metodă bună pentru a îi implica pe cetățeni în dezbateri în general.

Ultimele două secțiuni din chestionar au fost elaborate în vederea analizării dimensiunii de cetățenie activă la nivelul comunității din județul Prahova.

Toți cetățenii județului Prahova, în limita timpului alocat, indiferent de gen, profesie, nivel de trai, includerea în categoria persoanelor cu dizabilități, orientare sexuală, vârstă (peste 18 ani) au avut acces la chestionar și au avut posibilitatea, dacă au dorit, să îl completeze. Echipa de proiect nu a făcut niciun fel de discriminare și s-au depus toate eforturile pentru înlăturarea oricărui tip de posibilă barieră. Întreaga echipă a fost proactivă și a încercat să identifice orice potențial risc de discriminare și să îl înlăture astfel încât orice cetățean din județul Prahova să poată participa la analiza realizată în cadrul proiectului.

## 2.4 Evaluarea calitativă



În ceea ce privește abordarea calitativă din cadrul analizei de evaluare a strategiilor la nivel local și a instrumentelor digitale disponibile și necesare pentru cetățeni, aspectele urmărite au fost:

1. Nevoile cetățenilor privind digitalizarea serviciilor electronice care pot fi puse la dispoziție de instituții publice locale și județene;
2. Gradul de informare privind serviciile digitale acolo unde este cazul- avantaje și dezavantaje în comunicarea cu cetățenii;
3. Oportunitățile care pot fi explorate privind digitalizarea serviciilor;
4. Deschiderea către utilizarea serviciilor electronice – nivel de mulțumire, așteptări;
5. Provocări la nivel de județ. Disparități și diferențe între UAT-URI;
6. Bune practici la nivel de județ;
7. Abordarea holistică a cetățeniei active.

În ultimele capitole ale cercetării sunt prezentate și analizate răspunsurile cetățenilor, cât și sunt trasate câteva concluzii în urma cercetării de teren.

Pentru abordarea calitativă s-au avut în vedere discuții cu reprezentanții autorităților locale, inclusiv cu experți din cadrul Consiliului Județean Prahova din domeniul digitalizării.
Direcțiile urmărite în cadrul analizei calitative au fost:

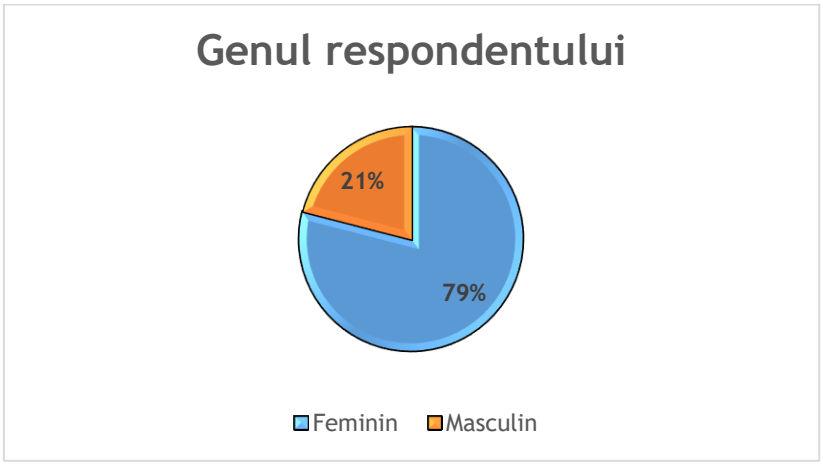
- Imaginea completă a serviciilor digitale din județ
- Situația folosirii acestor servicii de către cetățeni
- Ce urmează a fi implementat la nivel de digitalizare
- Bune practici în județ
- Proiecte viitoare

**Trebuie menționat că deși au fost setați anumiți itemi pentru analiza calitativă, concluziile au subliniat stadiul de tranziție și în curs de dezvoltare al județului în ceea ce privește digitalizarea.**

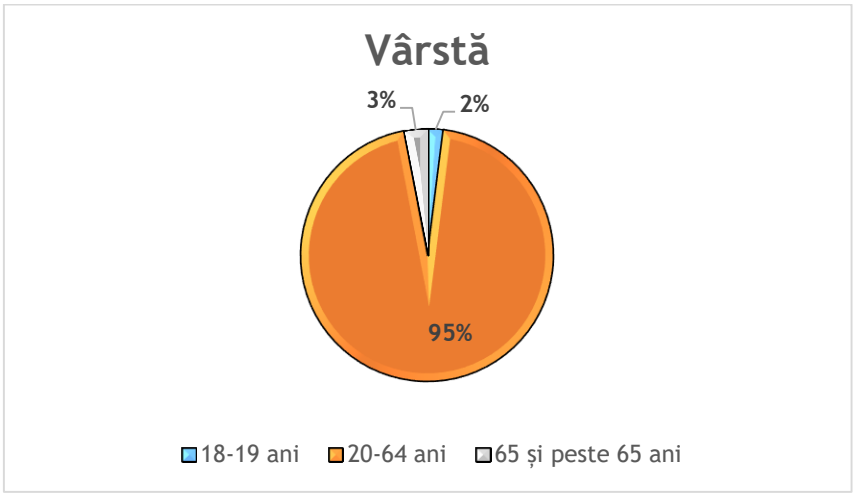
# 3.CAPITOLUL III: PERCEPȚIA CETĂȚENILOR PRAHOVENI ASUPRA SERVICIILOR DIGITALE LOCALE

## 3.1 Detalii demografice

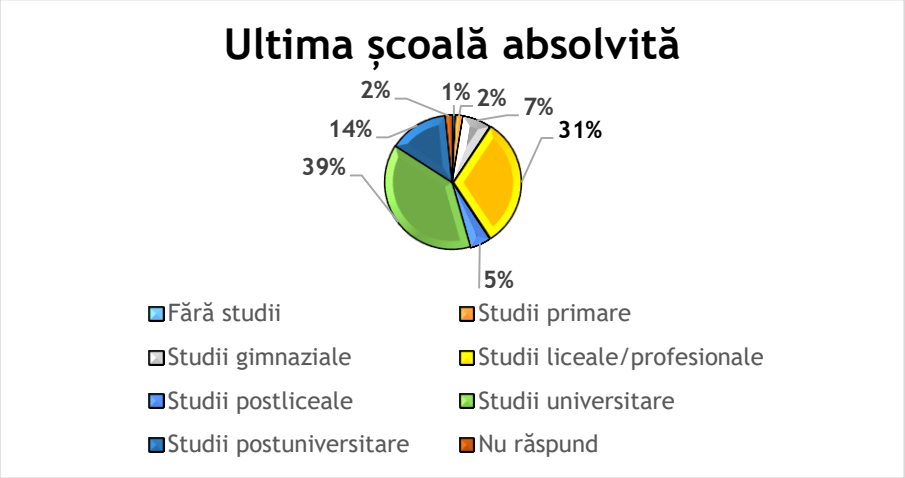
Dintre cei 1310 respondenți, 79% sunt de gen feminin, iar 21% de gen masculin, lucru care arată că s-a asigurat egalitatea de șanse, deschiderea către participarea la sondaj fiind mai ridicată în rândul femeilor.



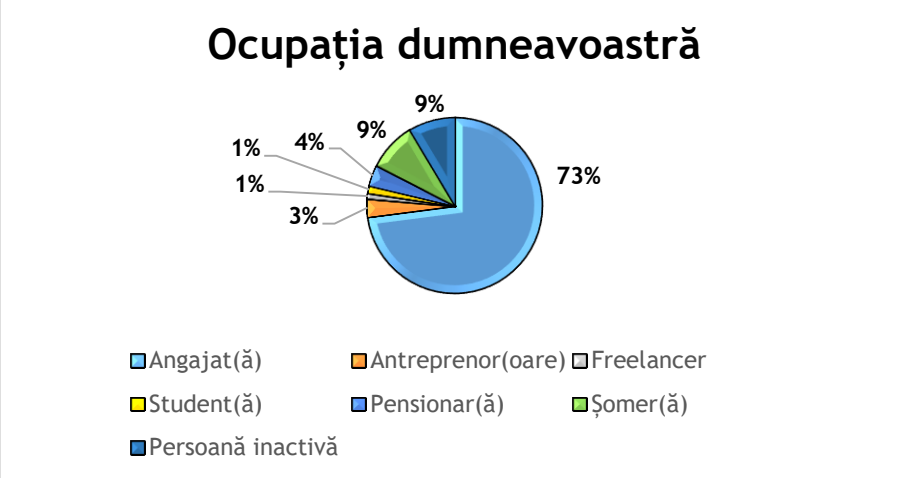

În ceea ce privește categoriile de vârstă, așa cum era de așteptat, cea mai numeroasă categorie de respondenți (95%) au fost cei între 20 și 64 de ani, 3% fiind reprezentați de categoria de vârstă de 65 și peste 65 de ani.



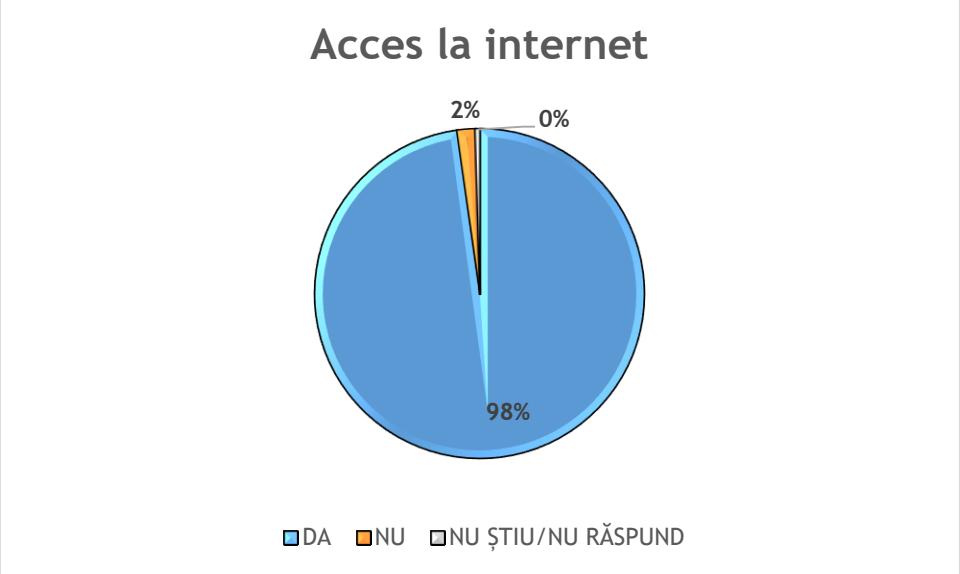
Referitor la pregătirea școlară, dintre respondenți, cei mai mulți au studii superioare (39%), studii liceale/profesionale (31%) și studii postuniversitare(14%).

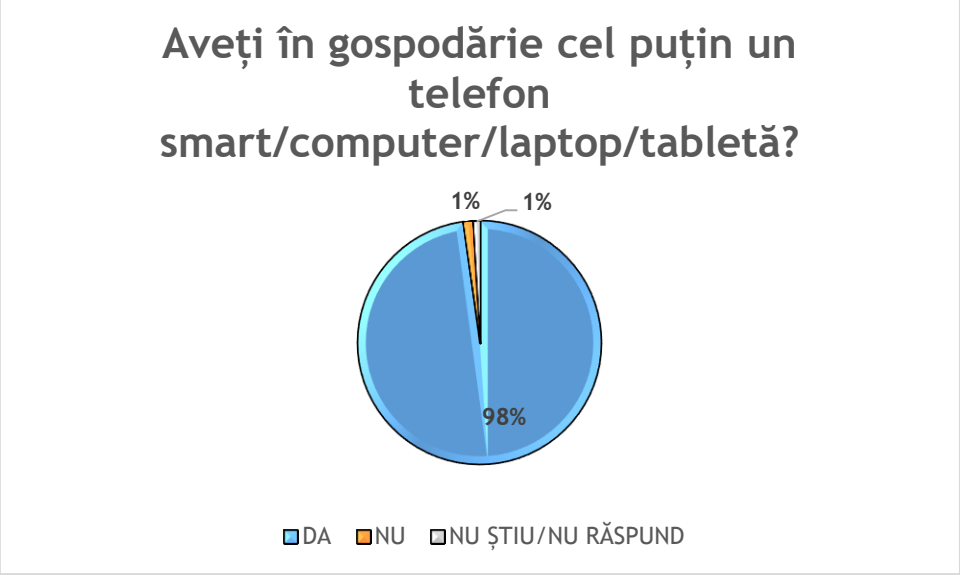



Cea mai mare parte a respondenților (73%) sunt angajați, iar 18% sunt persoane fără ocupație (9%-șomeri și 9%- persoane inactive).

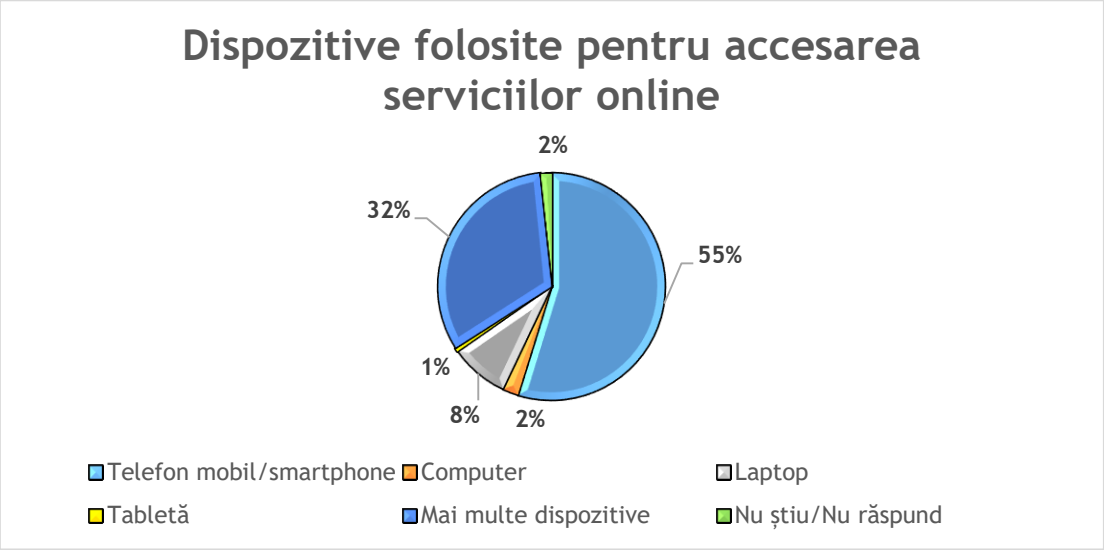


Dacă este vorba despre accesul la serviciile digitale, la nivelul județului Prahova nu sunt probleme, deoarece 98% dintre respondenți au spus că au acces la internet în gospodărie, și că au dispozitive electronice de pe care le pot accesa.

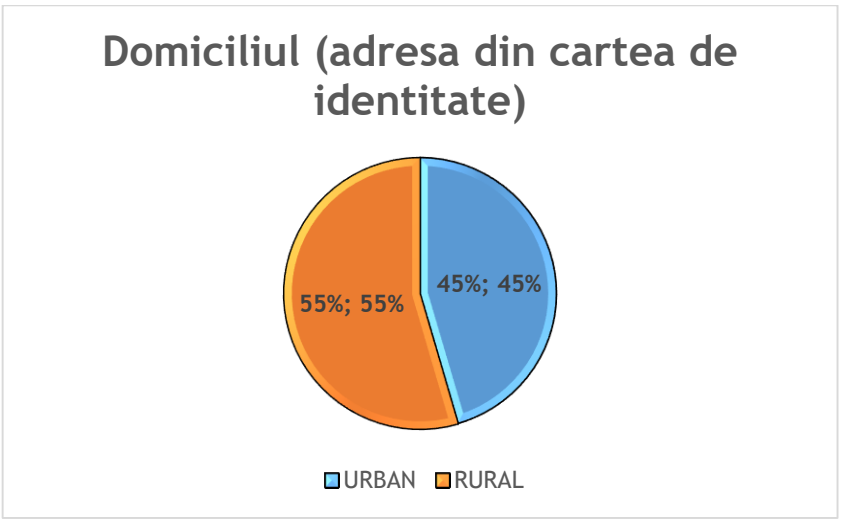


Conform cetățenilor prahoveni, 55% au menționat că accesează serviciile online de pe telefonul mobil/smartphone, iar 32% de pe mai multe dispozitive electronice.




În ceea ce privește mediul de rezidență, 45% dintre respondenți locuiesc în mediul urban, iar 55% în mediul rural. În acest mod, reprezentativitatea este asigurată deoarece, la nivel de județ Prahova, 48,6% locuiesc în mediul urban și 51,4% în mediul rural[23].



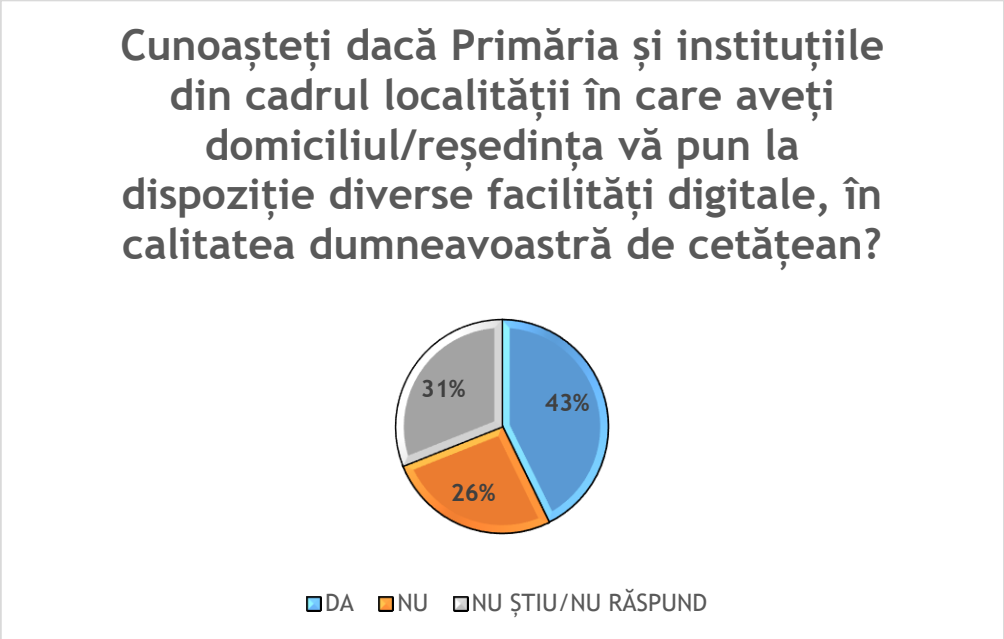

[23] Anuarul statistic al județului Prahova - https://prahova.insse.ro/wp-content/uploads/2020/04/Anuarul_Statistic_al_Judetului_Prahova_2019.pdf , pag. 30.

## 3.2 Nivel de informare



În cadrul acestui subcapitol, vor fi prezentate mai multe aspecte ale nivelului de informare al cetățenilor cu privire la facilitățile digitale

Întrebați dacă Primăria și instituțiile din cadrul localității în care au domiciliul/reședința pun la dispoziție diverse facilități digitale, mai puțin de jumătate dintre cetățenii chestionați au răspuns afirmativ (43%), 31% dintre cetățeni au ales varianta „nu știu/nu răspund”, iar 26% au răspuns negativ.

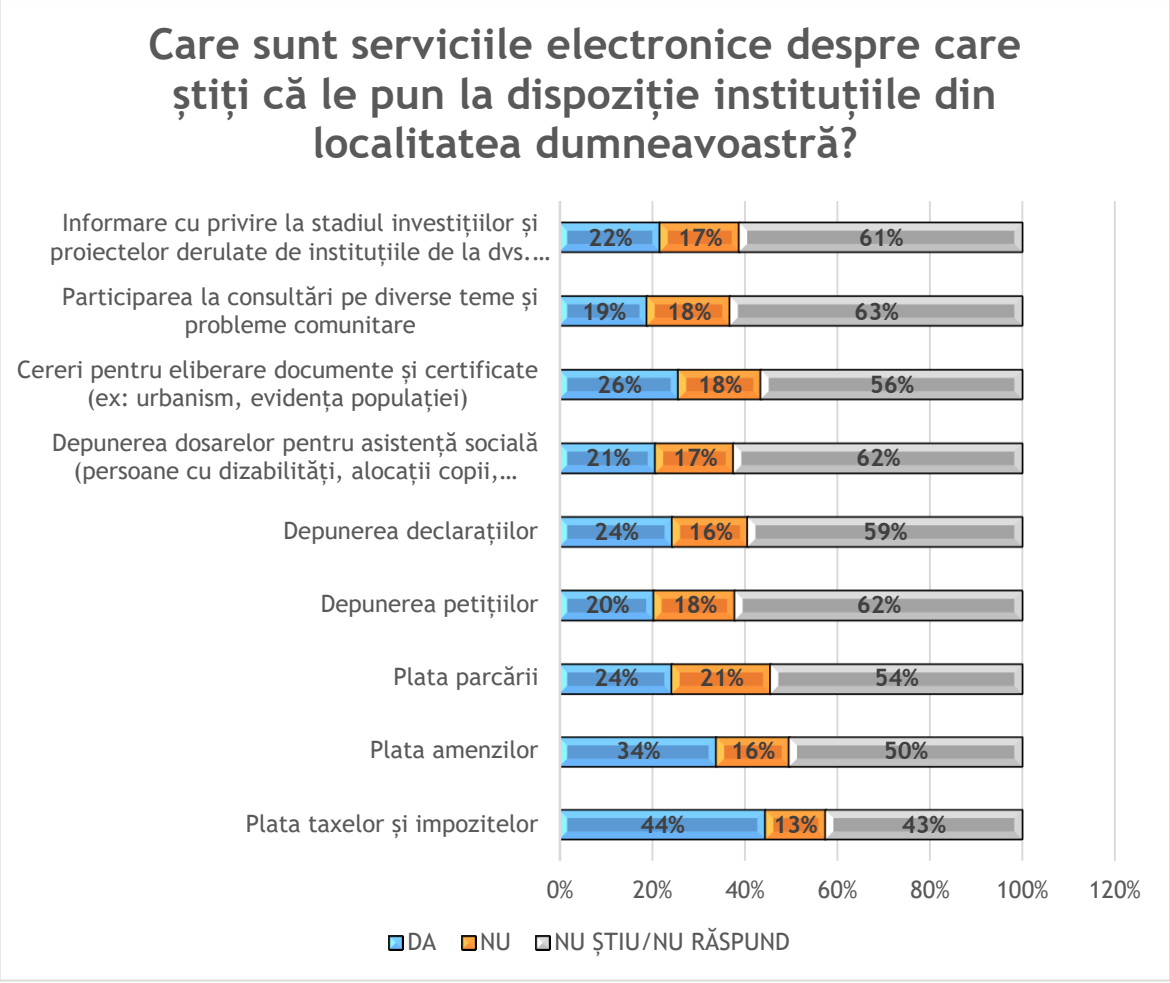


**Tipurile de servicii**

| **Dacă da, care sunt serviciile electronice despre care știți că le pun la dispoziție instituțiile din localitatea dumneavoastră?** | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
|---|---|---|---|
| Plata taxelor și impozitelor | 44% | 13% | 43% |
| Plata amenzilor | 34% | 16% | 50% |
| Plata parcării | 24% | 21% | 54% |
| Depunerea petițiilor | 20% | 18% | 62% |
| Depunerea declarațiilor | 24% | 16% | 59% |
| Depunerea dosarelor pentru asistență socială (persoane cu dizabilități, alocații copii, indemnizații creștere copil, ajutoare sociale, etc) | 21% | 17% | 62% |
| Cereri pentru eliberare documente și certificate (ex: urbanism, evidența populației) | 26% | 18% | 56% |
| Participarea la consultări pe diverse teme și probleme comunitare | 19% | 18% | 63% |
| Informare cu privire la stadiul investițiilor și proiectelor derulate de instituțiile de la dvs. din localitate și județ | 22% | 17% | 61% |

În ceea ce privește cunoașterea tipurilor de servicii, o parte foarte mare dintre cetățeni au spus că nu știu care sunt serviciile puse la dispoziție de instituțiile din localitatea lor. Specific, 63% dintre cetățeni nu știu dacă pot participa prin mijloace de comunicare online (de ex, email) la consultări pe diverse teme și probleme comunitare, în timp ce 62% nu știu nici dacă pot depune petiții electronic, nici dosarele pentru partea de asistență socială.

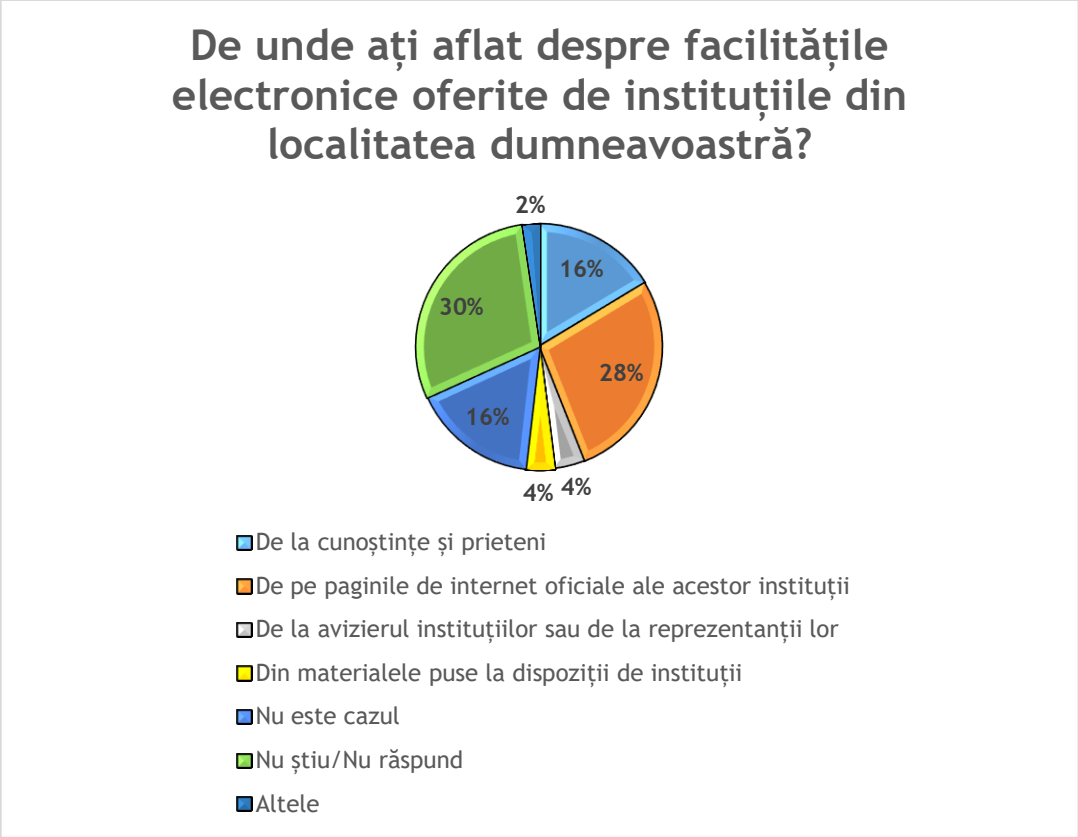
Cu excepția plății taxelor și impozitelor, unde 43% au spus că nu știu dacă pot beneficia de această facilitate, cetățenii au ales varianta de răspuns „nu știu/nu răspund” la toate celelalte tipuri de servicii. Topul celor trei servicii cunoscute de cetățenii prahoveni sunt **plata taxelor și impozitelor (44% dintre cetățeni știu că pot beneficia de acest serviciu), plata amenzilor (34% dintre cetățeni au ales varianta „DA”) și depunerea cererilor pentru eliberare documente și certificate (ex: urbanism, evidența populației)-26%.**




Alte servicii electronice puse la dispoziție de instituțiile publice enumerate de cetățeni sunt Registrul Agricol, transmiterea ședințelor Consiliului Local în mediul on-line,

trimiterea documentelor pentru șomaj, însă și la această secțiune, respondenții au precizat că nu știu ce facilități pot folosi.

*„Primăria nu este digitalizată. În continuare, pixul și foaia sunt de baza”.*(cetățean, gen masculin, Bărcănești).

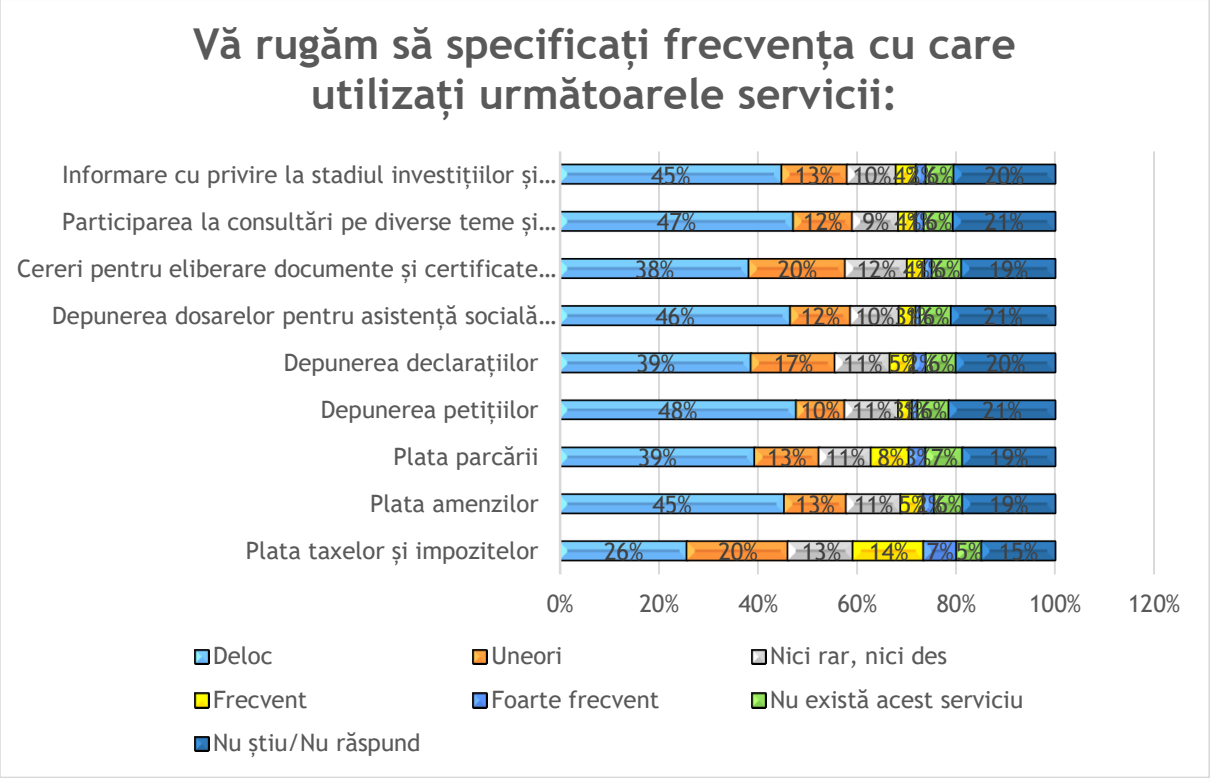



Cei mai mulți dintre respondenți **au aflat despre facilitățile electronice oferite de instituțiile din localitatea lor de pe paginile de internet oficiale ale instituțiilor (28%) și de la cunoștințe și prieteni(16%).** Totuși, și la această întrebare, 30% dintre cetățeni au ales varianta „nu știu/nu răspund”.

## 3.3 Grad de utilizare și nivel de satisfacție cu privire la serviciile electronice

| Frecvența utilizării serviciilor | Deloc | Uneori | Nici rar, nici des | Frecvent | Frecvent | Nu există acest serviciu | NȘ/NR |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Plata taxelor și impozitelor** | 26% | 20% | 13% | 14% | 7% | 5% | 15% |
| **Plata amenzilor** | 45% | 13% | 11% | 5% | 2% | 6% | 19% |
| **Plata parcării** | 39% | 13% | 11% | 8% | 3% | 7% | 19% |
| **Depunerea petițiilor** | 48% | 10% | 11% | 3% | 1% | 6% | 21% |
| **Depunerea declarațiilor** | 39% | 17% | 11% | 5% | 2% | 6% | 20% |
| **Depunerea dosarelor pentru asistență socială (persoane cu dizabilități, alocații copii, indemnizații creștere copil, ajutoare sociale, etc)** | 46% | 12% | 10% | 3% | 1% | 6% | 21% |
| **Cereri pentru eliberare documente și certificate (ex: urbanism, evidența populației)** | 38% | 20% | 12% | 4% | 1% | 6% | 19% |
| **Participarea la consultări pe diverse teme și probleme comunitare** | 47% | 12% | 9% | 4% | 1% | 6% | 21% |
| **Informare cu privire la stadiul investițiilor și proiectelor derulate de instituțiile de la dvs. din localitate și județ** | 45% | 13% | 10% | 4% | 2% | 6% | 20% |

Referitor la frecvența cu care utilizează serviciile, cetățenii le folosesc deloc sau rar în marea lor majoritate. Servicii precum depunerea petițiilor (48%), participarea la consultări pe teme privind comunitatea (47%), depunerea dosarelor pentru asistență socială (46%), plata online a amenzilor (45%), cât și componenta online de informare cu privire la stadiul investițiilor și proiectelor derulate de instituțiile din județ (45%) nu sunt niciodată utilizate de aproape jumătate dintre cetățenii respondenți. **Serviciul cel mai des utilizat de 21% de respondenți este plata online a taxelor și impozitelor.**

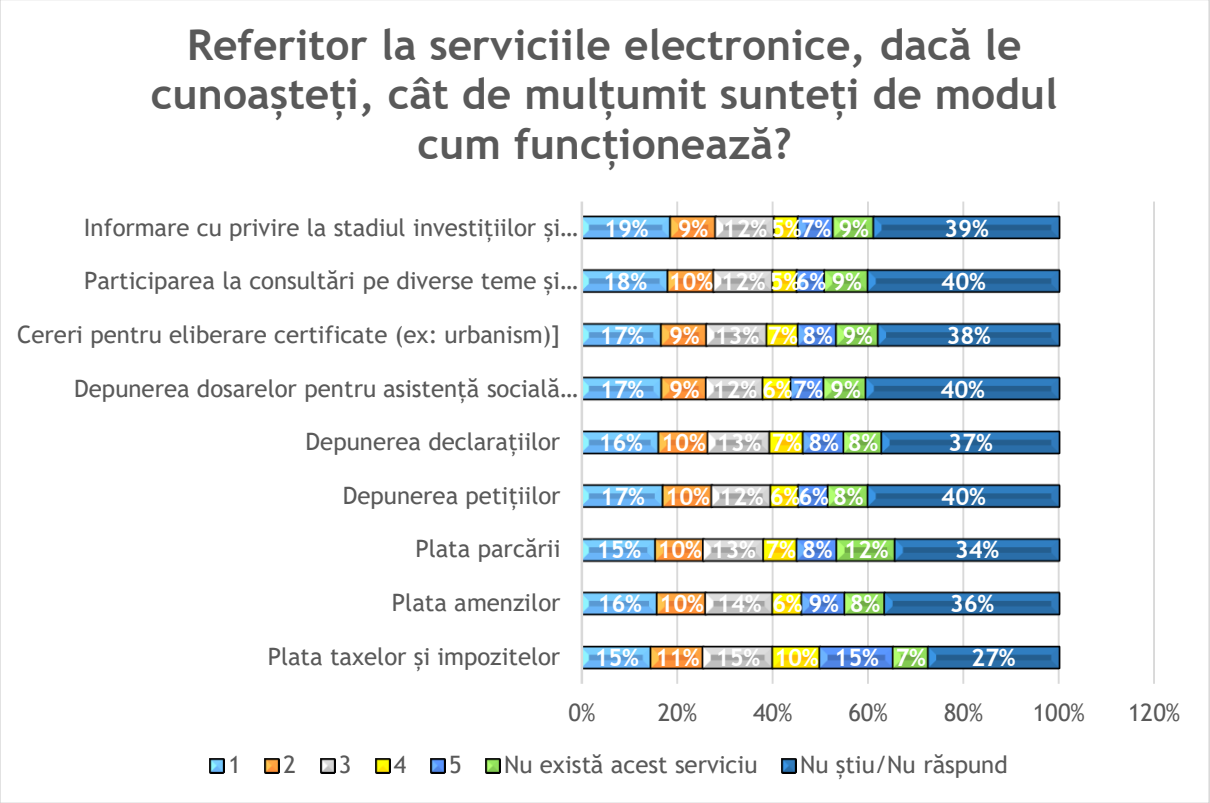


| Nivelul de mulțumire(1-cel mai puțin mulțumit,5-foarte mulțumit) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nu există acest serviciu | Nu știu/Nu răspund |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Plata taxelor și impozitelor** | 15% | 11% | 15% | 10% | 15% | 7% | 27% |
| **Plata amenzilor** | 16% | 10% | 14% | 6% | 9% | 8% | 36% |
| **Plata parcării** | 15% | 10% | 13% | 7% | 8% | 12% | 34% |
| **Depunerea petițiilor** | 17% | 10% | 12% | 6% | 6% | 8% | 40% |
| **Depunerea declarațiilor** | 16% | 10% | 13% | 7% | 8% | 8% | 37% |
| **Depunerea dosarelor pentru asistență socială (persoane cu dizabilități, alocații copii, indemnizații creștere copil, ajutoare sociale, etc)** | 17% | 9% | 12% | 6% | 7% | 9% | 40% |
| **Cereri pentru eliberare certificate (ex: urbanism)]** | 17% | 9% | 13% | 7% | 8% | 9% | 38% |
| **Participarea la consultări pe diverse teme și probleme comunitare** | 18% | 10% | 12% | 5% | 6% | 9% | 40% |
| **Informare cu privire la stadiul investițiilor și proiectelor derulate de instituțiile de la dvs. din localitate și județ** | 19% | 9% | 12% | 5% | 7% | 9% | 39% |

Cu privire la **gradul de satisfacție al cetățenilor** legat de folosirea serviciilor electronice, răspunsurile reflectă două paradoxuri:

- Serviciile electronice primesc note de satisfacție de la cetățenii chestionați, deși cea mai aleasă opțiune de răspuns este în cazul tuturor răspunsurilor varianta „nu știu/nu răspund”.
- Notele de satisfacție sunt într-o proporție semnificativă mici, ceea ce arată un nivel de mulțumire scăzut, chiar dacă un procent de 9-10% dintre respondenți declară că nu există serviciul respectiv.

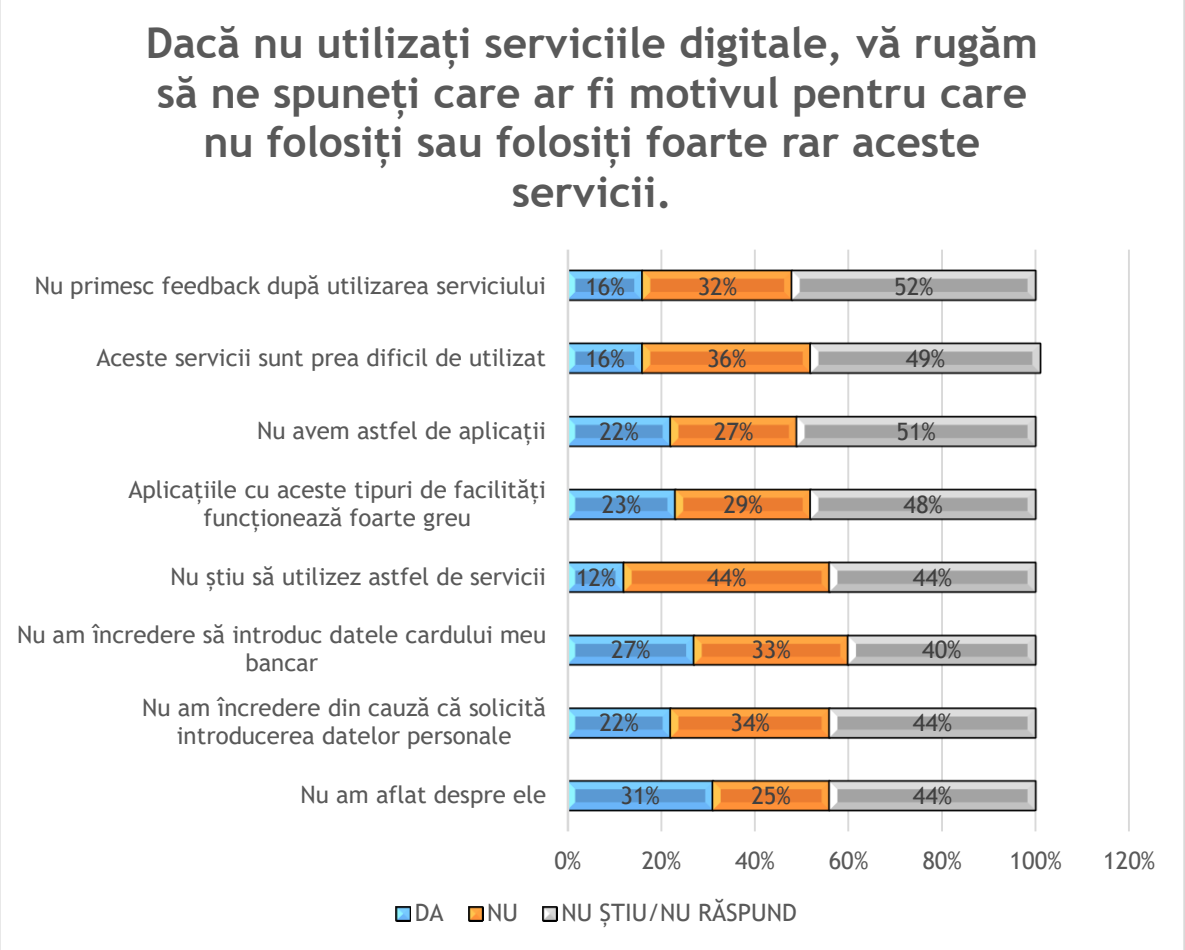
Nivelul cel mai ridicat de satisfacție este avut de cetățeni (25%) în cazul plății online a taxelor și impozitelor, iar cel mai scăzut se referă la participarea la consultări și la informarea cetățenilor cu privire la stadiul investițiilor și proiectelor derulate de instituțiile din localitate și județ, 28% dintre cetățeni au dat note de 1 și de 2 acestor două servicii, care au în comun dimensiunea de cetățenie activă.




| Motivele pentru care nu folosesc sau folosesc foarte rar serviciile electronice | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
|---|---|---|---|
| **Nu am aflat despre ele** | 31% | 25% | 44% |
| **Nu am încredere din cauză că solicită introducerea datelor personale** | 22% | 34% | 44% |
| **Nu am încredere să introduc datele cardului meu bancar** | 27% | 33% | 40% |
| **Nu știu să utilizez astfel de servicii** | 12% | 44% | 44% |
| **Aplicațiile cu aceste tipuri de facilități funcționează foarte greu** | 23% | 29% | 48% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Nu avem astfel de aplicații** | 22% | 27% | 51% |
| **Aceste servicii sunt prea dificil de utilizat** | 16% | 36% | 49% |
| **Nu primesc feedback după utilizarea serviciului** | 16% | 32% | 52% |

Motivele principale pentru care nu folosesc facilitățile digitale puse la dispoziție de instituțiile locale sunt: lipsa de informare cu privire la ele- 31% dintre cetățeni spun că nu au aflat de aceste servicii, lipsa de încredere în ceea ce privește introducerea datelor din cardul bancar (27%) și dificultățile întâmpinate în accesarea lor/dificultăți de funcționare (23%). La fel ca în cazul întrebărilor anterioare, răspunsurile de „nu știu/nu răspund” sunt cele mai frecvente(aproape jumătate dintre respondenți).



| Serviciile electronice necesare cetățenilor | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
|---|---|---|---|
| **Plata taxelor și impozitelor** | 64% | 8% | 28% |
| **Plata amenzilor** | 58% | 12% | 31% |
| **Plata parcării** | 51% | 15% | 34% |
| **Depunerea petițiilor** | 54% | 13% | 33% |
| **Depunerea declarațiilor** | 59% | 9% | 32% |
| **Depunerea dosarelor pentru asistență socială (persoane cu dizabilități, alocații copii, indemnizații creștere copil, ajutoare sociale, etc)** | 58% | 10% | 32% |
| **Aplicații pentru informarea cetățenilor și identificarea problemelor la nivel locale** | 62% | 8% | 30% |
| **Cereri pentru eliberare de documente și certificate (ex: urbanism, evidența populației)** | 63% | 7% | 30% |
| **Ghișeu unic pentru mediul de afaceri** | 52% | 11% | 38% |
| **Ghișeu unic pentru cetățeni** | 61% | 7% | 31% |
| **Funcționar public virtual** | 57% | 10% | 33% |
| **Participarea la consultări pe diverse teme și probleme comunitare** | 57% | 10% | 33% |
| **Informare cu privire la stadiul investițiilor și proiectelor derulate de instituțiile de la dvs. din localitate și județ** | 58% | 9% | 33% |
| **Acces la servicii culturale, muzee, expoziții** | 62% | 8% | 31% |

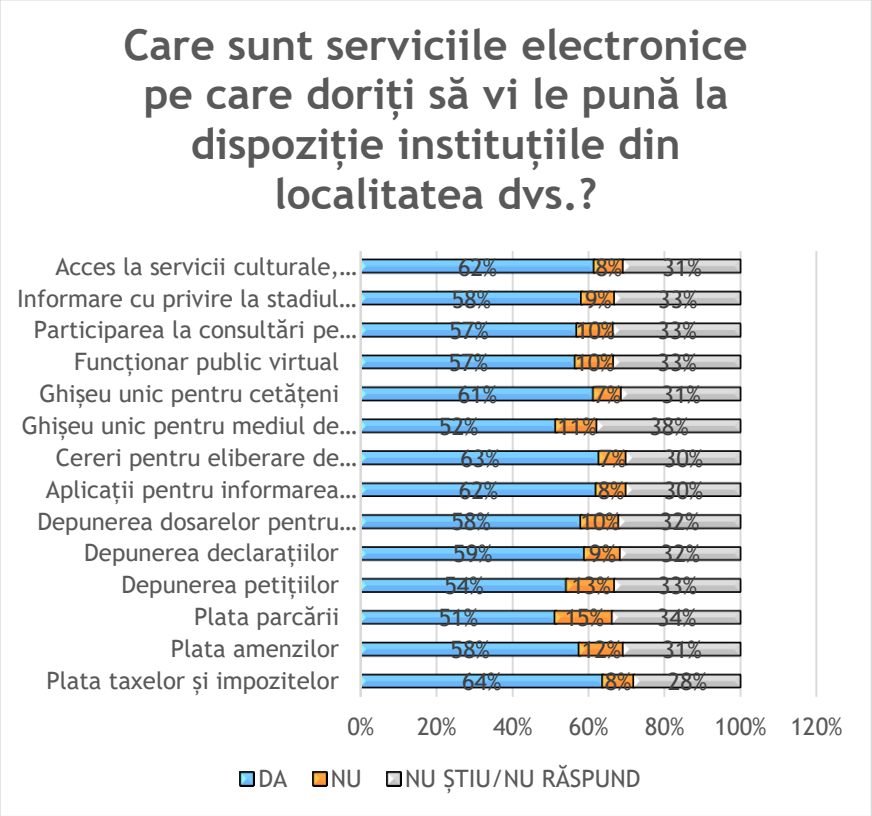
Întrebați care sunt facilitățile digitale pe care le doresc puse la dispoziție de către instituțiile, cea mai mare parte a respondenților vor să beneficieze de astfel de facilități, peste 51% răspunzând afirmativ în cazul tuturor facilităților digitale prezentate. Cele mai apreciate servicii ar fi:

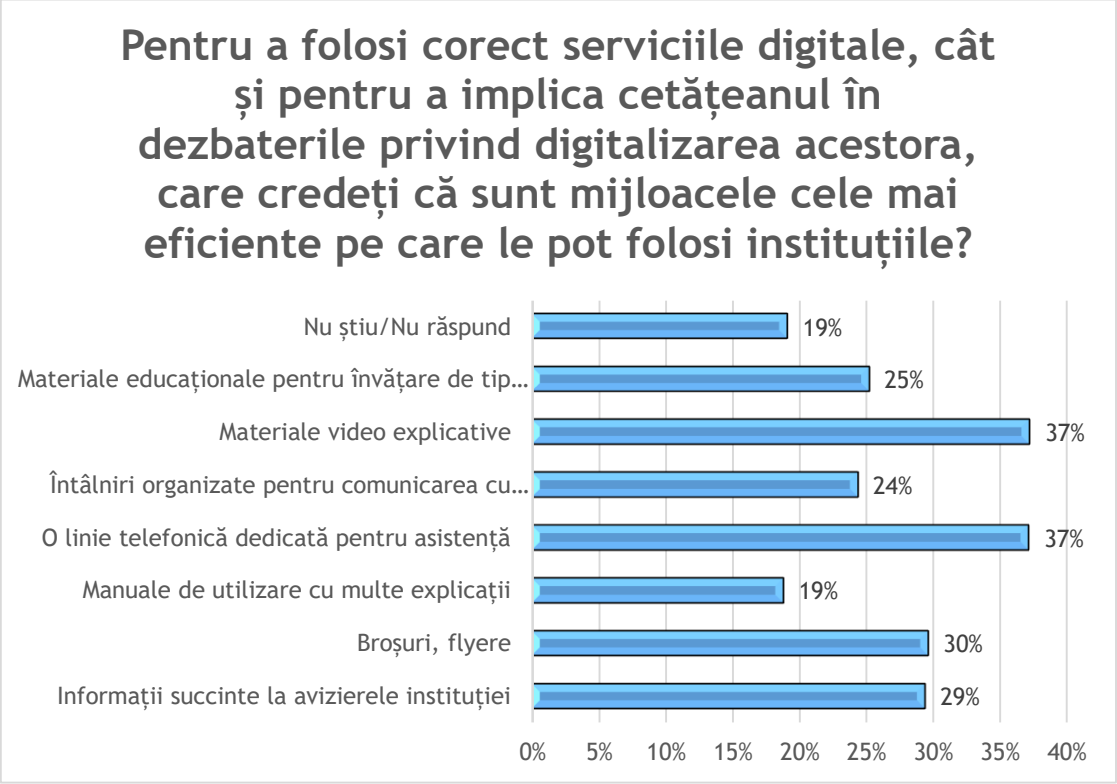
- **Plata taxelor și impozitelor** – 64% dintre cetățenii chestionați consideră utilă această facilitate;
- **Depunerea online a cererilor pentru eliberare de documente și certificate** (ex: urbanism, evidența populației) – 63% dintre cetățenii chestionați consideră utilă această facilitate;
- **Acces online la servicii culturale, muzee, expoziții** - 62% dintre cetățenii chestionați consideră utilă această facilitate;

- **Aplicații pentru informarea cetățenilor și identificarea problemelor la nivel locale** - 62% dintre cetățenii chestionați consideră utilă această facilitate;
- **Ghișeu unic pentru cetățeni** - 61% dintre cetățenii chestionați consideră utilă această facilitate.

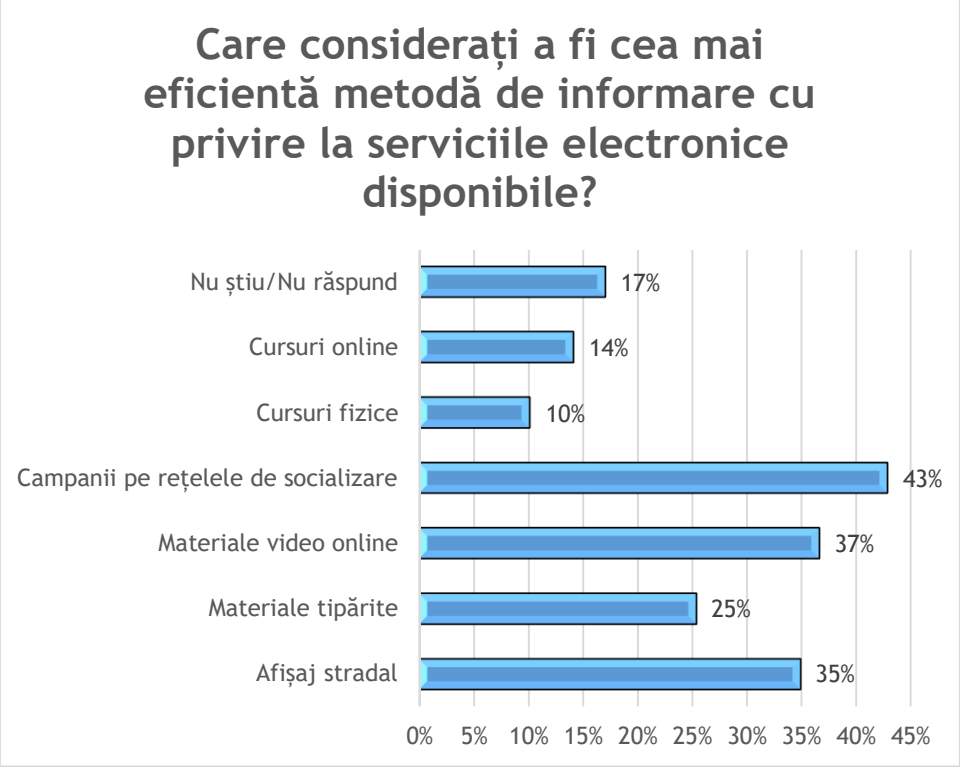
Trebuie menționate trei aspecte relevante, ce vor fi subliniate la capitolul concluzii:

- Aproape o treime dintre respondenți au ales varianta „nu știu/nu răspund”, fapt care poate oglindi ori o lipsă de implicare în deciziile la nivelul comunității, ori o lipsă de interes cu privire la serviciile digitale;
- Facilitățile digitale oferite ca soluții pentru simplificarea accesului cetățeanului la serviciile publice în întrebarea din chestionar se regăsesc în strategiile locale și cea județeană ale județului Prahova;
- O parte dintre servicii există deja în anumite localități, de aceea poate fi considerat ca analizat gradul de utilitate conform nevoii (de exemplu: plata taxelor și impozitelor online este o posibilitate în majoritatea localităților din județ).

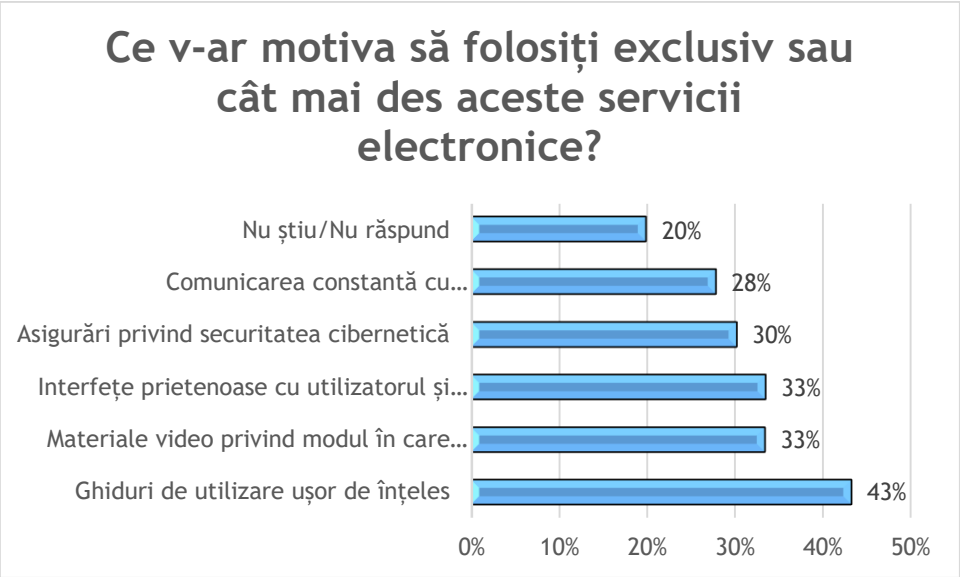





Pentru a folosi corect serviciile digitale, cât și pentru a implica cetățeanul în dezbaterile privind digitalizarea acestora, respondenții sunt de părere în proporție de 37% că mijloacele cele mai eficiente pentru obținerea unui astfel de rezultat sunt **materialele video explicative**, respectiv o **linie telefonică dedicată pentru asistență**, în timp ce 30% dintre respondenții că flyerele și broșurile pot fi eficiente, iar 29% dintre persoanele chestionate susțin prezentarea unor informații succinte la avizierele instituției. Întrebarea a dat posibilitatea unor răspunsuri multiple. Cu toate acestea, 19% au ales varianta „nu știu/nu răspund”.




Potrivit respondenților, cele mai eficiente metode de informare cu privire la serviciile electronice disponibile sunt: **campaniile pe rețelele de socializare** (43%), materialele video online (37%) și afișajul stradal(35%).

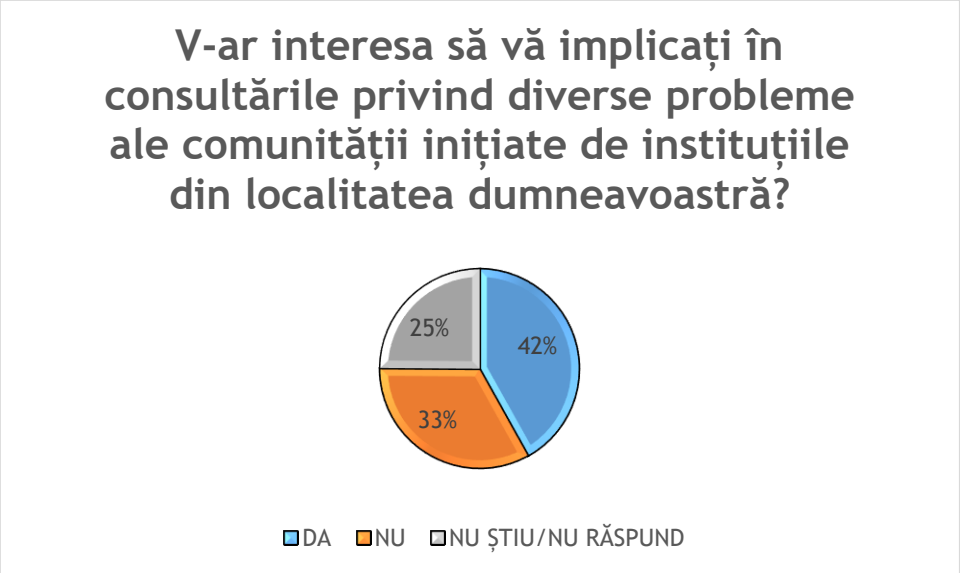


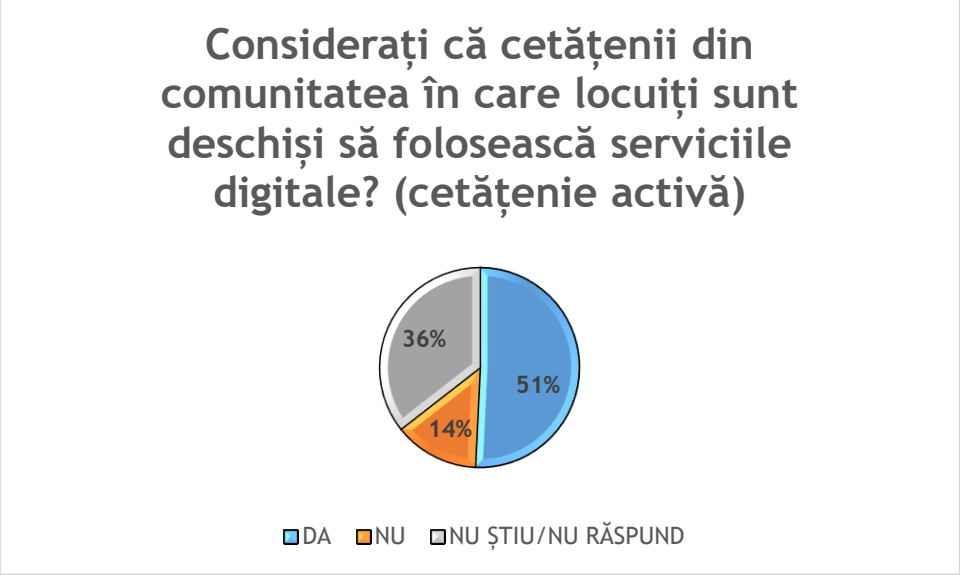
Pentru a folosi cât mai des aceste servicii electronice, cetățenii au răspuns că ar fi motivați de **ghiduri de utilizare ușor de înțeles** (43% dintre răspunsuri), materiale video privind modul în care pot fi utilizate (33% dintre răspunsuri), interfețe prietenoase cu utilizatorul și platforme ușor de utilizat (33% dintre răspunsuri).

## 3.4 Cetățenie activă și implicare în problemele comunității

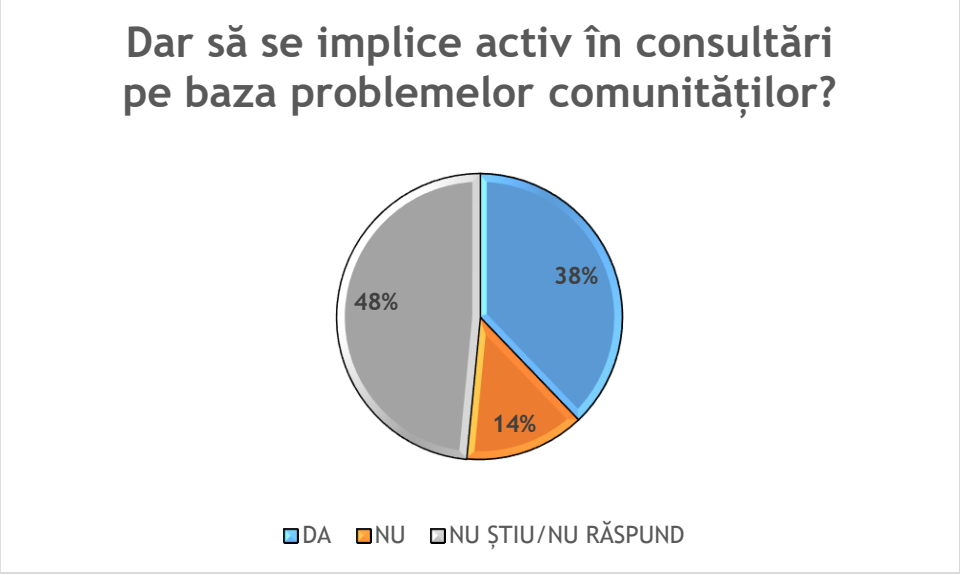


În ceea ce privește componenta de cetățenie activă, respondenții s-au arătat deschiși și interesați în număr moderat să se implice în consultările inițiate de instituțiile din localitatea lor (42%), în timp ce un procent considerabil a răspuns negativ (33%), iar un sfert dintre ei (25%) au ales varianta „nu știu/nu răspund”.






Întrebați dacă cetățenii din comunitatea lor sunt deschiși să folosească serviciile digitale, mai mult de jumătate (51%) au răspuns afirmativ, în timp ce 36% din ei au spus că nu știu și nu răspund, iar 14% au răspuns negativ.



De asemenea, la întrebarea în care sunt de părere că cetățenii prahoveni sunt deschiși să se implice în problemele comunității, aproape jumătate dintre persoanele chestionate au răspuns că „nu știu/nu răspund” (48%), în timp ce doar 38% au răspuns afirmativ. Răspunsurile la ultimele trei întrebări relevă necesitatea implicării cetățeanului de către autoritățile locale în deciziile privind comunitatea și luarea de măsuri la nivelul ei, atât cu sprijinul societății civile, cât și formal de a întări componenta de „cetățenie activă”.

Pentru a analiza în profunzime părerea cetățenilor, chestionarul are o întrebarea finală deschisă – „Care considerați că ar fi o metodă bună pentru a îi implica pe cetățeni în dezbateri?”. La această întrebare, cetățenii au dat mai multe tipuri de răspunsuri, inclusiv unele prin care își exprimau nemulțumirea față de autorități, însă trei elemente comune au putut fi identificate:

1. Informarea constantă a cetățenilor de către personalul din cadrul instituțiilor pulice;
2. Comunicarea directă și frecventă cu cetățeanul;
3. Educația cetățenilor, mai ales a tinerilor.

**Testimoniale extrase din răspunsurile primite de la cetățeni:**

**„Comunicarea eficientă și constantă între autorități și cetățeni.” (cetățeancă, Ploiești).**

**„Informarea cetățenilor în timp util cu privire la toate schimbările ce intervin.” (cetățeancă, Gornet).**

**„Cât mai multe campanii de informare atât online cât și fizic, transparență și comunicare.” (cetățeancă, Valea Călugărească).**

**„Educarea tinerilor încă din școală prin implicarea lor in cat mai multe activități la nivelul orașului , pentru a reuși să se facă înțeles cât de importantă este părerea oricui și cât de important și de greu este a se găsi uneori soluții la unele probleme.” (cetățeancă, Breaza)**

# 4.CAPITOLUL IV: ANALIZA CALITATIVĂ. PERSPECTIVE

În capitolul de faţă, abordăm digitalizarea serviciilor din perspectivă calitativă în urma unor discuţii cu persoane care lucrează în domeniu, a feedback-ului primit de la cetăţeni în urma completării chestionarului, dar şi prin dificultăţile întâmpinate în colectarea răspunsurilor, şi în analiza paginilor de internet cu facilităţile digitale furnizate de Consiliul Judeţean Prahova.

În ceea ce priveşte interesul cetăţenilor pentru completarea chestionarului, putem să îl caracterizăm ca fiind redus. Au fost întâmpinate dificultăţi în strângerea răspunsurilor necesare în ciuda diseminării masive prin toate canalele online (pagini de internet, ale Asociaţiei GO-AHEAD şi Consiliului Judeţean Prahova, pagini de social media, grupuri pe Facebook cu locuitori ai judeţului, articole, etc).

Pe teren, cetăţenii au fost greu de convins să răspundă, atât din cauza interesului scăzut faţă de subiectul chestionarului, cât din convingerea că au probleme mai mari ca cetăţeni decât accesul la servicii electronice. Un aspect evident în discuţiile cu cetăţenii pe teren, aşa cum a reieşit şi din chestionar, este lipsa de informare, cât şi lipsa de implicare în consultări sau decizii la nivel local. De asemenea, şi digitalizarea la nivelul judeţului este într-un process de tranziţie, iar unele facilităţi nu sunt complete sau lipsesc, în funcţie de localitatea la care ne raportăm.

## 4.1 Consiliul Județean Prahova: Serviciile digitale pentru cetățeni



În vederea analizării serviciilor digitale puse la dispoziție de instituțiile din județul Prahova, au avut loc mai multe discuții cu reprezentanții Consiliului Județean Prahova și cu reprezentanți ai Primăriilor din județ, care au furnizat informații și au participat la ședințe cu echipa de proiect cu privire la îmbunătățirea nivelului de informare al cetățenilor cu privire la folosirea facilităților electronice, cât și punctarea necesităților acestora.

Consiliul Județean Prahova comunică detalii despre activitatea lui pe pagina de internet a instituției - https://cjph.ro/ și pe pagina de Facebook - https://www.facebook.com/ConsiliulJudeteanPrahova .

Pagina de internet a Consiliului Județean Prahova conține mai multe secțiuni de interes general, printre care enumerăm: detalii despre județul Prahova, detalii despre consiliu, proiecte, programe, strategii, informații despre unitățile administrativ-teritoriale etc.




FOTO 1: Harta interactivă a județului Prahova, care poate fi folosită și în scop turistic

Este important de precizat că printre serviciile online, pe pagina de internet a instituției, cetățenii pot depune direct petiții[24] și se pot înscrie în audiențe.
Cetățenii pot cere informații la adresa de e-mail informații@cjph.ro.
În acest moment, au loc mai multe dezbateri, inclusiv pe partea de transport public județean.
Un important serviciu digital al CJPH este portalul Structurii Arhitect Şef din cadrul Consiliului Județean Prahova, creat în cadrul proiectului **SIUGRC -** "SISTEM INTEGRAT DE URBANISM PENTRU GESTIONAREA RELAȚIEI CU CETĂȚENII" și finanțat în cadrul Programului Operaţional Sectorial Creşterea Competitivităţii Economice (POS CCE) 2007 – 2013, Axa Prioritară III "Tehnologia Informaţiei şi Comunicaţiilor pentru Sectoarele Privat şi Public", Domeniul de Intervenţie 2 "Dezvoltarea şi Creşterea Eficienţei Serviciilor Publice Electronice".

[24] https://cjph.ro/informatii-publice/servicii-online/petitii/

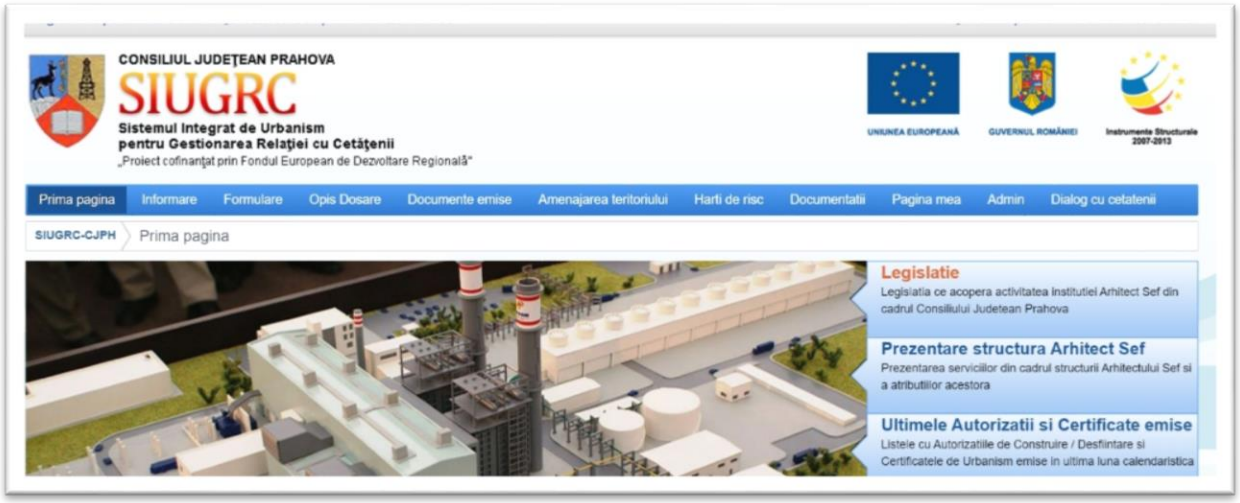



Foto 2: Prima pagină SIURG- https://www.siugrc-cjph.ro/

Acesta a fost pus la dispoziţia cetăţenilor pentru a va facilita relaţia cu Consiliul Judeţean Prahova în domeniul urbanism şi amenajarea teritoriului și oferă următoarele servicii electronice:

- informare;
- descărcare formulare, consultare documentaţii în domeniul urbanismului şi amenajării teritoriului (PUG, PUZ, PUD, PATJ);
- consultare legislaţie în domeniul urbanismului şi amenajării teritoriului,
- posibilitatea de transmitere de cereri şi documentaţii specifice domeniului urbanistic;
- urmărirea stadiului de rezolvare a cererilor înregistrate;
- primirea de notificări privind dosarele personale, posibilitatea de a răspunde la aceste notificări şi de a încărca documentele solicitate pentru completarea dosarelor;
- solicitarea de audienţe;
- facilităţi de comunicare cu personalul structurii Arhitectului Şef pe categoriile de activitate care intră în competenţa acestuia;
- consultarea populaţiei pentru documentaţiile de amenajarea teritoriului şi, după caz, pentru documentaţiile de urbanism.

Paginile care prezintă informații de interes general sunt accesibile în mod direct vizitatorilor, pentru accesarea celorlalte pagini fiind necesară înscrierea și autentificarea în sistem.

În plus, pentru explicitarea paşilor din procedura de lucru cu acest portal, sunt puse la dispoziţie tutoriale video accesibile atât din secţiunea Linkuri utile, cât și în context, in paginile portalului.

Conform discuțiilor cu reprezentanții Consiliului Județan Prahova, pe portal s-au înscris în jur de 1800 cetățeni și reprezentanți ai unor firme care au activitatea în județ.
Procedura de lucru implică accesarea obligatorie a portalului, mai precis: documentațiile pentru eliberarea certificatelor de urbanism, a autorizațiilor de construire/desființare precum și a avizelor structurii de specialitate pentru emiterea certificatelor de urbanism și a autorizatiilor de construire/desfiintare se vor trimite prin posta numai dupa confirmarea electronica de acceptare a dosarului depus pe portalul www.siugrc-cjph.ro.

Dosarele sunt ulterior verificate la Biroul Unic, iar daca sunt complete se vor stabili taxele aferente, iar taxele se plătesc într-un cont, nu la ghișeu.

Dosarele trimise prin posta vor avea atașată la exterior confirmarea de acceptare a dosarului[1] emisa de Consiliul Județean Prahova prin portal (iar in interior dovada de achitare a taxei).

O altă facilitate digitală importantă este Registrul Agricol[25] , care a fost elaborat în cadrul proiectului Sistemul informatic destinat gestiunii Registrului agricol în format electronic zona centru, cod SMIS 48368, proiect cofinanțat prin Fondul European de Dezvoltare Reginală, Programul Operațional Sectorial ”Creșterea Competitivității Economice” – Investiții pentru viitorul dumneavoastră. Registrul poate fi accesat doar pe bază de cont și parolă.

[25] https://portal.cjphra.ro/dm_cj/portal.nsf/Index/$First?OpenDocument




Foto 3: Prima pagină Registrul Agricol

Obiectivul principal al proiectului îl reprezintă creşterea numărului de servicii publice online oferite de primăriile partenere către comunitate (cetăţeni, persoane juridice) şi în acelaşi timp eficientizarea activităţilor interne ale primăriilor beneficiare ale proiectului.

Potrivit discuțiilor cu reprezentanții Consilului Județean Prahova, pentru evaluarea situației serviciilor electronice la nivelul județului, avem următoarele aspecte de luat în considerare:

- ✓ Proiecte viitoare

Consiliul Județean Prahova are în vedere și în implementare proiecte precum:

- Sistemul de retro digitalizare a documentelor din arhivă;
- Digitalizarea la nivelul Evidenței Populației;
- Modernizarea Unității de Primiri Urgențe - Digitalizarea în cazul Spitalului Județean Prahova.

- ✓ Necesitatea participării cetățenilor în dezbateri și educație digitală pentru utilizarea serviciilor electronice;
- ✓ Se impune necesitatea inteconectării mai bune cu primăriile. În ceea ce privește relația Consiliul Județan Prahova cu primăriile din județ, acestea din urmă au autonomie cu privire la aspectele legate de digitalizare;
- ✓ Parteneriatele dintre Unitățile Administrativ Teritoriale și Consiliul Județean Prahova în cadrul proiectelor cu fonduri europene sunt potrivite pentru creșterea nivelului de digitalizare al serviciilor electronice din județ;

- ✓ Consiliul Județean Prahova oferă anual fonduri nerambursabile ONG-urilor pentru proiecte pentru sprijinul comunității. Finanțarea organizațiilor neguvernamentale face parte din creearea unei societăți civile puternice în județul Prahova;
- ✓ Una dintre problemele privind digitalizarea, cât și relația cu alte instituții o reprezintă limitările legislative, cum este exemplul semnăturilor electronice pe anumite documente. Dacă actele normative prevăd obligativitatea semnăturii electronice sau olografă, instituțiile trebuie să respecte aceste prevederi.

## 4.2 Studii de caz



În vederea unei abordări corecte a procesului de Digitalizare a serviciilor în primării, s-a verificat ce facilități digitale pun la dispoziție pe pagina de internet cinci primării prahovene, respectiv: Breaza, Plopeni, Câmpina, Valea Doftanei, Mizil.

***Breaza***

Primăria Breaza pune la dispoziția cetățenilor o secțiune pe pagina de internet[26] cu servicii electronice care conține: plăți, formulare, sesizări, programări online și verificare cereri.

**Serviciile digitale existente:**

- Evidența populației
- Plata taxelor și impozitelor pentru cetățeni
- Plata taxelor și impozitelor pentru agenți economici
- Declarații diverse- depunere și obținere – certificare urbanism se depun fizic, însă pot fi descărcate declarațiile și chestionarele;
- Educație –înscrierile la crese și grădinițe se depun fizic, dar cetațeanul are acces la formulare
- Agricultură
- Cultură – comunicare evenimentelor culturale și de divertisment la nivelul orașului prin social media

[26] https://primariabreaza.ro/

- Registra- aplicația de registratură
- www.ghișeul.ro

În urma discuției cu reprezentanții Primăriei Breaza, aceasta ne-a precizat că, deși există multe facilități digitale și Primăria s-a implicat în proiecte cu acest specific, cetățenii nu le cunosc și sunt reticenți mare parte să le folosească. Cele mai reticente persoane sunt cele în vârstă, care preferă să plătească la ghișeu. Populația orașului este îmbătrânită și atunci este greu să se întreprindă acțiuni de conștientizare a avantajelor digitalizării. Totuși, sunt deschiși să folosească e-mailul în comunicarea cu instituția.

Referitor la cetățenie activă, reprezentantul primăriei ne-a spus că persoanele care participă la dezbaterile locale sunt foarte puține(aprox. 5%) și din cauza informării slabe, cât și a lipsei de interes. Una dintre soluțiile pentru atragerea cetățenilor către serviciile electronice este educația civică și digitală.

***Plopeni***

Primăria Plopeni[27] are în curs de digitalizare serviciile privind evidența populației și starea civilă, iar plata taxelor și impozitelor pot fi plătite online de cetățeni. Potrivit reprezentanților Primăriei, mai mult de 70% dintre cetățeni tind să plătească la ghișeu, majoritatea preferă să folosească e-mailul în comunicarea cu primăria, în timp ce participarea la consultările publice este moderată.

***Câmpina***

Pe pagina de internet a Primăriei Câmpina[28], cetățeanul are acces la formulare online pentru:

- Serviciul Administrație Publică Locală și Registrul Agricol
- Ordonanța Militară
- Compartiment Stare Civilă
- Compartiment Evidența Persoanelor

[27] https://www.primariaplopeni.ro/
[28] http://www.primariacampina.ro/

- Serviciul Asistență Socială și Autoritate Tutelară
- Serviciul Urbanism și Amenajarea Teritoriului
- Înscrierea în registrul de evidență a sistemelor individuale adecvate (SIA) pentru colectarea și epurarea apelor uzate

Solicitarea de informații în baza legislației specifice(Legea 544/2001) se poate face pe o adresă de e-mail, iar plata taxelor și impozitelor pe www.ghiseul.ro.

***Mizil***

Primăria Mizil prin platforma asista.ro oferă cetățenilor posibilitatea pe bază de autentificare să solicite informații și să transmită acte, iar plata taxelor și impozitelor se face prin platforma www.ghiseul.ro .

***Valea Doftanei***

Primăria comunei Valea Doftanei[29] are pe pagina de internet toate formularele în format electronic ce pot fi descărcate de cetățeni atât pentru taxe și impozite, cât și pentru urbanism, evidența populației și stare civilă.

[29] https://www.primariavaleadoftanei.ro/

# 5.CAPITOLUL V: CONCLUZII ŞI RECOMANDĂRI

În urma analizei de birou, a datelor statistice, a recomandărilor și măsurilor din strategii, a discuțiilor cu reprezentanții instituțiilor publice, pot fi formulate următoarele concluzii:



Județul Prahova este un județ în curs de dezvoltare în ceea ce privește serviciile digitale. Având în vedere că România are un Indice al economiei și societății digitale (DESI) foarte scăzut comparativ cu celelalte state europene, clasându-se pe ultimul loc, este nevoie de multe măsuri la nivel local, județean, regional și național care să susțină digitalizarea sistemelor de operare și serviciilor pentru cetățeni. Elaborarea unei analize pertinente a facilităților digitale la nivel de județ este dificilă în contextul unui județ lipsit de omogenitate, cu anumite clivaje puternice, precum cel între mediul rural și urban.



La nivel de regiune, județul Prahova are niște puncte tari evidente precum: numărul cel mai mare de orașe (11) de orașe pe www.ghiseul.ro, contribuția cea mai mare la PIB-ul regiunii alături de Argeș și Dâmbovița, un număr de proiecte semnificativ pe componenta de digitalizare, la nivelul județului, cât și singurul Digital Hub din Regiune (aflat în Ploiești). Pe de altă parte, punctele slabe susțin și dezinteresul cetățenilor privind digitalizarea: puține localități înrolate în sisteme de plăți online, precum www.ghiseul.ro și punctul electronic de contact, capital uman îmbătrânit, competențe digitale reduse ale cetățenilor, ponderea redusă a persoanelor care au utilizat PC și a persoanelor care au utilizat PC cu conexiune la internet, dar mai ales nivelul scăzut de interoperabilitate al serviciilor publice digitale, care a fost resimțit și în elaborarea analizei de birou deoarece a fost greu să putem puncta toate facilitățile puse la dispoziție în localitățile din județ, întrucât, în funcție de domeniu se lucrează cu programe, platforme și sisteme diferite la nivel de localitate, unde este cazul. Cu alte cuvinte, sunt încă multe servicii nedigitalizate sau parțial digitalizate, iar cele care sunt parțial sau complet digitalizate au nevoie de mai multă vizibilitate și omogenitate, măcar la nivel de informare a cetățeanului.



În ceea ce privește gradul de informare al cetățenilor, potrivit analizei statistice a răspunsurilor la chestionar, cetățenii nu sunt informați, mai puțin de jumătate dintre cetățenii chestionați au răspuns că știu dacă instituțiile din localitățile unde locuiesc le pun la dispoziție servicii digitale (43%), iar 31% dintre cetățeni au ales varianta „nu știu/nu răspund”. Majoritatea răspunsurilor la toate întrebările din chestionar au o componentă foarte mare, semnificativă, chiar de 50% la anumite întrebări de răspunsuri de „nu știu/nu răspund”. Cei mai mulți dintre respondenți au aflat despre facilitățile electronice oferite de instituțiile din localitatea lor de pe paginile de internet oficiale ale instituțiilor (28%) și de la cunoștințe și prieteni(16%). Totuși, și la această întrebare, 30% dintre cetățeni au ales varianta „nu știu/nu răspund”.



Referitor la tipurile de servicii, plata online a taxelor și impozitelor este cea mai cunoscută și utilizată facilitate electronică. În ceea ce privește frecvența cu care utilizează serviciile, cetățenii le folosesc deloc sau rar în marea lor majoritate. Servicii precum depunerea petițiilor, participarea la consultări pe teme privind comunitatea, depunerea dosarelor pentru asistență socială, plata online a amenzilor, cât și componenta online de informare cu privire la stadiul investițiilor și proiectelor derulate de instituțiile din județ nu sunt niciodată utilizate de aproape jumătate dintre cetățenii respondenți.



Dacă nivelul de informare și utilizare este scăzut, atunci și cel de satisfacție este unul mediocru. Nivelul cel mai ridicat de satisfacție este avut de cetățeni (25%) în cazul plății online a taxelor și impozitelor, iar cel mai scăzut se referă la participarea la consultări și la informarea cetățenilor cu privire la stadiul investițiilor și proiectelor derulate de instituțiile de la ei din localitate și județ. Motivele principale pentru care nu folosesc facilitățile digitale puse la dispoziție de instituțiile locale sunt: lipsa de informare cu privire la ele, lipsa de încredere în ceea ce privește introducerea datelor din cardul bancar și dificultățile întâmpinate în accesarea lor/dificultăți de funcționare.



Deși există multe lacune cu privire la educația digitală, cea mai mare parte a respondenților vor să beneficieze de facilități digitale, peste 60% dintre ei considerând utilă plata online a taxelor și impozitelor, depunerea online a cererilor pentru eliberare de documente și certificate (ex: urbanism, evidența populației), acces online la servicii culturale, muzee, expoziții, aplicații pentru informarea cetățenilor și identificarea problemelor la nivel locale, ghișeu unic pentru cetățeni.



Facilitățile digitale oferite ca soluții pentru simplificarea accesului cetățeanului la serviciile publice în întrebarea din chestionar se regăsesc în strategiile locale și cea județeană ale județului Prahova, fapt care confirmă încă o dată necesitatea implementării măsurilor, programelor și proiectelor aflate în derulare de către autorități, Consiliul Județean și primării.



Capitalul uman îmbătrânit, lipsa de educație digitală, lipsa de sprijin pentru participare activă la deciziile comunități, dar și un loc neimportant al digitalizării pe lista priorităților cetățenilor în raport cu instituțiile susțin o lipsă de implicare și lipsă de interes cu privire la serviciile digitale, fapt care a dus la multitudinea de respondenți care au ales varianta „nu știu/nu răspund”. Mijloacele cele mai eficiente pentru obținerea unei comunicări mai eficiente cu cetățenii a instituțiilor publice sunt materialele video explicative, o linie telefonică dedicată pentru asistență, flyerele și broșurile pot fi eficiente, prezentarea unor informații succinte la avizierele instituției. Din analiza de birou, se poate conchide că există ghiduri de utilizare a platformelor online pentru servicii digitale, dar în mod cert sunt insuficient promovate sau, în unele cazuri, cu nevoia de a fi explicate mai bine funcționalitățile. Pentru a folosi cât mai des aceste servicii electronice, cetățenii au răspuns că ar fi motivați de ghiduri de utilizare ușor de înțeles, materiale video privind modul în care pot fi utilizate, interfețe prietenoase cu utilizatorul și platforme ușor de utilizat.



Cetățenii s-au arătat deschiși și interesați în număr moderat să se implice în consultările inițiate de instituțiile din localitatea lor, cât și să folosească serviciile digitale. Cum s-a menționat anterior, cetățenii au nevoie de educație civică și digitală și de comunicare cât mai transparentă cu instituțiile și funcționarii publici. În acest sens, Harta serviciilor digitale din județul Prahova poate fi o metodă foarte bună de informare și un pas în a asigura promovarea și transparența serviciilor existente.



Harta facilităților digitale ar putea fi promovată de Consiliul Județean Prahova către primării pentru a deveni un punct de informare relevant pentru toți cetățenii din județ, ceea ce înseamnă implicit ca instrumentul să fie promovat la nivelul primăriilor din județ. Acestea o pot utiliza ulterior pentru a își introduce serviciile digitale puse la dispoziția cetățenilor.

În ceea ce privește recomandările, se au în vedere două aspecte: **sugestii pentru elaborarea, utilizarea și promovarea Hărții digitale** și pentru **sprijinirea componentei de cetățenie activă și educație digitală**. Accentuăm faptul că toate programele și proiectele elaborate vor dezvolta la nivel digital județul și măsurile luate trebuie să aibă în vedere omogenizarea informațiilor și interoperabilitatea sistemelor. De aceea, recomandările care sunt în strategiile naționale și locale trebuie urmate și adaptate nevoilor regiunii și al cetățenilor, în cazul județului Prahova se remarcă nevoia de informare, de educare a cetățeanului.

1. **Sugestii cu privire la utilizarea și promovarea Hărții facilităților digitale** puse la dispoziție cetățenilor din județul Prahova. Având în vedere diversitatea autorităților din județul Prahova, Harta facilităților digitale poate fi o platformă prietenoasă, accesibilă de pe orice dispozitiv, inclusiv Smartphone (IOS și Android). Platforma trebuie să conțină toate facilitățile digitale oferite de instituții pe UAT, acolo unde se pretează. Ea poate avea 2 secțiuni, o secțiune pentru facilitățile digitale județene și una pentru facilitățile digitale locale (acolo unde se pretează). Astfel, pentru elaborarea Hărții pot fi luate în calcul următoarele aspecte:

- ✓ Nivelul de informare al cetățenilor este scăzut de aceea este importantă diseminarea acestei facilități prin toate mijloacele online și offline care pot fi puse la dispoziție de autorități.
- ✓ Platforma trebuie să fie însoțită atât de un ghid de utilizare cât mai simplu, cât și de materiale video explicative.
- ✓ Dacă platforma va avea două secțiuni acestea pot să fie reprezentate prin culori diferite și să aibă structuri intuitive, care să cuprindă toate serviciile pe domenii precum: plăți, cereri documente, declarații, informații, petiții/sesizări la nivel județean/respectiv local.
- ✓ Platforma poate să aibă și o secțiune cu informații utile care afectează viața cetățeanului de zi cu zi (exemplu: transport, sănătate), dar și listă cu paginile de internet ale instituțiilor principale din județ.
- ✓ Secțiunea de contact poate să aibă și un număr de telefon care să pună în legătură directă cetățeanul cu un reprezentant al instituției de care are nevoie. Poate reprezenta harta județului cu fiecare UAT cu date de contact/instituție județeană cu facilități digitale.

2. **Sugestii cu privire la susținearea componentei de educație digitală** ca o necesitate în contextul cetățeniei active. Deși cetățenii pot fi reticenți în prima fază să folosească serviciile electronice și să se implice în dezbaterile comunității, autoritățile pot lua câteva măsuri care să sprijine percepția pozitivă a acestora precum:

- ✓ Educație civică prin acțiuni încă din școala primară pentru copii și tineri care să sublinieze importanța participării la deciziile comunității și la schimbările care au loc. „Cetățenia activă” poate părea un concept abstract pentru locuitori, însă prezentarea unor exemple concrete în care implicarea în viața comunității îi spijină în mod direct poate să îi ajute să fie mai deschiși invitațiilor la consultări publice și la schimbări în cadrul comunității, inclusiv de ordin digital.
- ✓ Educație digitală prin materiale video cât mai ușor de înțeles și utilizat, prezentări pentru cetățeni atât online, cât și fizice, ghiduri simple cu noțiuni de bază care să prezinte și avantajele digitalizării precum timp economisit, ușurința de a face plăți, solicitări, cereri, depuneri în orice moment al zilei, interacțiune cu funcționarii publici doar în momente absolut necesare.
- ✓ Campanii de conștientizare a importanței digitalizării. Este foarte important ca cetățenii să conștientizeze cât de importantăm este digitalizarea serviciilor nu doar pentru comunitate, cât pentru ei ca indivizi. În acest sens, se pot face

inclusive campanii de conștientizare și promovare a serviciilor digitale pe rețele de socializare online și la avizierul instituției. Limbajul folosit în aceste campanii trebuie să fie cât mai prietenos.

- ✓ Comunicarea cu cetățeanul trebuie să fie constantă, pe rețele de socializare și online, prin e-mail, cu un termen de răspuns rezonabil, cât și prin oferirea accesului la o linie telefonică de asistență, fapt care va duce la mai multă încredere în a folosi serviciile digitale.
- ✓ Sondaje succinte de opinie. Cetățenii pot fi invitați constant online să își spună părerile, nemulțumirile, blocajele în platformele utilizate, cât și recomandările de servicii digitale necesare.
- ✓ Spijinirea persoanelor în vârstă să folosească serviciile electronice prin implicarea reprezentanților autorităților sau ai unor ONG-uri să comunice cu ei și să îi ajute de câte ori este nevoie pentru simplificarea accesului la facilitățile digitale.
- ✓ Autoritățile pot comunica și face parteneriate utile cu ONG-urile de profil care au posibilitatea să ajungă la toate categoriile de cetățeni și să promoveze atât serviiciile digitale, cât și comunicarea constată cu instituțiile.

# Bibliografie selectivă:


- Educație pentru cetățenie digitală / Digital Literacy and Citizenship in the 21st Century
- *Created Sept. 27, 2019 by* Gabriela Grosseck, user Laura Malita - https://www.oercommons.org/authoring/58444-educatie-pentru-cetatenie-digitala-digital-literac/1/view
- Europa digitală 2021-2027 - https://ec.europa.eu/info/funding-tenders/find-funding/eu-funding-programmes/digital-europe-programme_ro
- Planul Național de Redresare și Reziliență - https://mfe.gov.ro/pnrr/
- Indicele DESI - https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-romania
- https://www.adrmuntenia.ro/judetul-prahova/static/25
- Baza de date TEMPO a Institutului Național de Statistică - http://statistici.insse.ro:8077/tempo-online/#/pages/tables/insse-table
- Strategia pentru Specializare Inteligentă a Regiunii Sud-Muntenia pentru perioada 2021 – 2027- https://www.adrmuntenia.ro/ssi-20212027/static/1314
- https://cjph.ro/judetul-prahova/localitatile-judetului-prahova/
- PORSM 2021-2027 - https://www.adrmuntenia.ro/por-sud--muntenia-20212027/static/1295
- „STRATEGIA DE DEZVOLTARE DURABILĂ A JUDEȚULUI PRAHOVA PENTRU PERIOADA 2021 - 2027”, mai 2021, în cadrul proiectului „ELABORAREA STRATEGIEI DE DEZVOLTARE DURABILĂ A JUDEȚULUI PRAHOVA PENTRU PERIOADA 2021-2027” COD SIPOCA 542 / COD SMIS 126115
- https://www.fonduri-structurale.ro/stiri/28755/digitalizarea-accesului-la-serviii-sociale-in-prahova-prin-poca

## ANEXA I

Instituții înrolate din județul Prahova pe www.ghiseul.ro :

- Adunati PH - Impozite şi Taxe Locale
- Agenţia Naţională de Administrare Fiscală - ANAF
- Albesti Paleologu PH - Impozite şi Taxe Locale
- Aricestii Rahtivani PH - Impozite şi Taxe Locale
- Azuga PH - Impozite şi Taxe Locale
- Baicoi PH - Impozite şi Taxe Locale
- Baltesti PH - Impozite şi Taxe Locale
- Barcanesti PH - Impozite şi Taxe Locale
- Berceni PH - Impozite şi Taxe Locale
- Blejoi PH - Impozite şi Taxe Locale
- Boldești-Scăeni PH - Impozite şi Taxe Locale
- Brazi PH - Impozite şi Taxe Locale
- Breaza PH - Impozite şi Taxe Locale
- Brebu PH - Impozite şi Taxe Locale
- Bucov PH - Impozite şi Taxe Locale
- Busteni PH - Impozite şi Taxe Locale
- Bănești PH - Impozite şi Taxe Locale
- Ceptura PH - Impozite şi Taxe Locale
- Cocorastii Mislii PH - Impozite şi Taxe Locale
- Comarnic PH - Impozite şi Taxe Locale
- Cornu PH - Impozite şi Taxe Locale
- Câmpina PH - Impozite şi Taxe Locale
- Drajna PH - Impozite şi Taxe Locale
- Fantanele PH - Impozite şi Taxe Locale
- Filipestii de Targ PH - Impozite şi Taxe Locale
- Gura Vadului PH - Impozite şi Taxe Locale

- Inspectoratul Judetean In Constructii Prahova - Alte instituţii
- Magureni PH - Impozite şi Taxe Locale
- Maneciu PH - Impozite şi Taxe Locale
- Mizil PH - Impozite şi Taxe Locale
- Ploieşti PH - Impozite şi Taxe Locale
- Poiana Campina PH - Impozite şi Taxe Locale
- Poienarii Burchii PH - Impozite şi Taxe Locale
- Posesti PH - Impozite şi Taxe Locale
- Provita de Jos PH - Impozite şi Taxe Locale
- Păulesti PH - Impozite şi Taxe Locale
- Rifov PH - Impozite şi Taxe Locale
- Scorteni PH - Impozite şi Taxe Locale
- Sinaia PH - Impozite şi Taxe Locale
- Sirna PH - Impozite şi Taxe Locale
- Slanic PH - Impozite şi Taxe Locale
- Targsoru Vechi PH - Impozite şi Taxe Locale
- Teisani PH - Impozite şi Taxe Locale
- Telega PH - Impozite şi Taxe Locale
- Tinosu PH - Impozite şi Taxe Locale
- Urlati PH - Impozite şi Taxe Locale
- Valea Calugareasca PH - Impozite şi Taxe Locale
- Valea Doftanei PH - Impozite şi Taxe Locale
- Vălenii de Munte PH - Impozite şi Taxe Locale

**ANEXA II:**

# Chestionar privind gradul de informare, utilizare și satisfacție privind instrumentele digitale puse la dispoziția cetățenilor din județul Prahova

Stimate(ă) domn/doamnă,

Sunteți invitat(ă) să luați parte la o **analiză** pentru identificarea gradului de cunoaștere, utilizare și satisfacție privind serviciile digitale oferite cetățenilor de către instituțiile publice din județul Prahova în vederea elaborării unui studiu care are în vedere evaluarea instrumentelor digitale disponibile si necesare pentru cetățeni. Cercetarea este elaborată în cadrul proiectului **„Dezvoltarea Inteligentei Digitale pentru o Cetățenie activă”** – Cod SIPOCA 1041/ Cod MySMIS2014+ 151412, implementat de Asociația GO-AHEAD cu sprijinul Consiliului Județean Prahova, proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020.

Vă asigurăm că răspunsurile dumneavoastră sunt anonime, fiind utilizate doar în scopul prelucrării statistice, fără a fi corelate cu identitatea dumneavoastră.

Vă mulțumim!

**DATE DEMOGRAFICE**

**Gen:** Masculin Feminin

**Vârstă:**

- 18-19 ani
- 20-64 ani
- 65 și peste 65 ani

**Ultima școală absolvită:**

- Fără studii
- Studii primare
- Studii gimnaziale
- Studii liceale/profesionale
- Studii postliceale
- Studii universitare
- Studii postuniversitare
- Nu răspund

**Ocupația dvs.**

- Angajat(ă)
- Antreprenor(oare)
- Freelancer
- Student(ă)
- Pensionar(ă)
- Șomer(ă)
- Persoană inactivă

**Acces la internet:**

DA NU NU ȘTIU/NU RĂSPUND

**Aveți în gospodărie cel puțin un telefon smart/computer/laptop/tabletă?**

DA NU NU ȘTIU/NU RĂSPUND

**Dacă da, vă rugăm să ne menționați și de pe ce dispozitiv accesați serviciile online:**

- Telefon mobil/smartphone
- Computer
- Laptop
- Tabletă
- Mai multe dispozitive
- Nu știu/Nu răspund

**Domiciliul (adresa din cartea de identitate)**

URBAN RURAL

**Județ**

Prahova Alt județ

**Localitate .....**

**INFORMARE ȘI NIVEL DE UTILIZARE**

1. Cunoașteți dacă Primăria și instituțiile din cadrul localității în care aveți domiciliul/reședința vă pun la dispoziție diverse facilități digitale, în calitatea dumneavoastră de cetățean?

DA NU NU ȘTIU/NU RĂSPUND

2. Dacă da, care sunt serviciile electronice despre care știți că le pun la dispoziție instituțiile din localitatea dumneavoastră?

| **Serviciu electronic** | **Răspunsuri** | | |
|---|---|---|---|
| Plata taxelor și impozitelor | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Plata amenzilor | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Plata parcării | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Depunerea petițiilor | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Depunerea declarațiilor | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Depunerea dosarelor pentru asistență socială (persoane cu dizabilități, alocații copii, indemnizații creștere copil, ajutoare sociale, etc) | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Cereri pentru eliberare documente și certificate (ex: urbanism, evidența populației) | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Participarea la consultări pe diverse teme și probleme comunitare | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Informare cu privire la stadiul investițiilor și proiectelor derulate de instituțiile de la dvs. din localitate și județ | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Altele(exemplu: Registrul Agricol, documente pentru șomaj). Vă rugăm specificați... | | | |

3. De unde ați aflat despre facilitățile electronice oferite de instituțiile din localitatea dumneavoastră?

- De la cunoștințe și prieteni
- De pe paginile de internet oficiale ale acestor instituții
- De la avizierul instituțiilor sau de la reprezentanții lor
- Din materialele puse la dispoziții de instituții

- Nu este cazul
- Nu știu/Nu răspund
- Alte mijloace. Specificați care.....

4. Vă rugăm să specificați frecvența cu care utilizați următoarele servicii:

| **Serviciu electronic** | **Deloc** | **Uneori** | **Nici rar, nici des** | **Frecvent** | **Foarte frecvent** | **Nu există acest serviciu** | **NȘ/NR** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Plata taxelor și impozitelor | | | | | | | |
| Plata amenzilor | | | | | | | |
| Plata parcării | | | | | | | |
| Depunerea petițiilor | | | | | | | |
| Depunerea declarațiilor | | | | | | | |
| Depunerea dosarelor pentru asistență socială (persoane cu dizabilități, alocații copii, indemnizații creștere copil, ajutoare sociale, etc) | | | | | | | |
| Cereri pentru eliberare documente și certificate (ex: urbanism, evidența populației) | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Participarea la consultări pe diverse teme și probleme comunitare | | | | | | | |
| Informare cu privire la stadiul investițiilor și proiectelor derulate de instituțiile de la dvs. din localitate și județ | | | | | | | |
| Altele. Vă rugăm specificați...(ex: www.ghiseul.ro ) | | | | | | | |

5. Referitor la serviciile de la întrebarea anterioară, dacă le cunoașteți, cât de mulțumit sunteți de modul cum funcționează? (1- foarte nemulțumit, 5 – foarte mulțumit)

| **Serviciu electronic** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Nu există acest serviciu** | **NȘ/NR** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Plata taxelor și impozitelor | | | | | | | |
| Plata amenzilor | | | | | | | |
| Plata parcării | | | | | | | |
| Depunerea petițiilor | | | | | | | |
| Depunerea declarațiilor | | | | | | | |
| Depunerea dosarelor pentru asistență socială (persoane cu | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| dizabilități, alocații copii, indemnizații creștere copil, ajutoare sociale, etc) | | | | | | | |
| Cereri pentru eliberare certificate (ex: urbanism) | | | | | | | |
| Participarea la consultări pe diverse teme și probleme comunitare | | | | | | | |
| Informare cu privire la stadiul investițiilor și proiectelor derulate de instituțiile de la dvs. din localitate și județ | | | | | | | |
| Altele. Vă rugăm specificați...(ex: www.ghiseul.ro ) | | | | | | | |

6. Dacă nu utilizați serviciile digitale, vă rugăm să ne spuneți care ar fi motivul pentru care nu folosiți sau folosiți foarte rar aceste servicii.

| **Serviciu electronic** | **Răspunsuri** | | |
|---|---|---|---|
| Nu am aflat despre ele | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nu am încredere din cauză că solicită introducerea datelor personale | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Nu am încredere să introduc datele cardului meu bancar | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Nu știu să utilizez astfel de servicii | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Aplicațiile cu aceste tipuri de facilități funcționează foarte greu | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Nu avem astfel de aplicații | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Aceste servicii sunt prea dificil de utilizat | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Nu primesc feedback după utilizarea serviciului | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Altele. Vă rugăm specificați... | | | |

**NEVOILE CETĂȚENILOR PRIVIND DIGITALIZAREA SERVICIILOR INSTITUȚIONALE**

7. Care sunt serviciile electronice pe care doriți să vi le pună la dispoziție instituțiile din localitatea dvs.?

| **Serviciu electronic** | **Răspunsuri** | | |
|---|---|---|---|
| Plata taxelor și impozitelor | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Plata amenzilor | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Plata parcării | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Depunerea petițiilor | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Depunerea declarațiilor | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Depunerea dosarelor pentru asistență socială (persoane cu dizabilități, alocații copii, indemnizații creștere copil, ajutoare sociale, etc) | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Aplicații pentru informarea cetățenilor și identificarea problemelor la nivel locale | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Cereri pentru eliberare de documente și certificate (ex: urbanism, evidența populației) | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Ghișeu unic pentru mediul de afaceri | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Ghișeu unic pentru cetățeni | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Funcționar public virtual | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Participarea la consultări pe diverse teme și probleme comunitare | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Informare cu privire la stadiul investițiilor și proiectelor derulate de instituțiile de la dvs. din localitate și județ | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Acces la servicii culturale, muzee, expoziții | DA | NU | NU ȘTIU/NU RĂSPUND |
| Altele. Vă rugăm specificați... | | | |

8. Pentru a folosi corect serviciile digitale, cât și pentru a implica cetățeanul în dezbaterile privind digitalizarea acestora, care credeți că sunt mijloacele cele mai eficiente pe care le pot folosi instituțiile?

   - Informații succinte la avizierele instituției
   - Broșuri, flyere
   - Manuale de utilizare cu multe explicații
   - O linie telefonică dedicată pentru asistență
   - Întâlniri organizate pentru comunicarea cu cetățenii
   - Materiale video explicative
   - Materiale educaționale pentru învățare de tip e-learning
   - Nu știu/Nu răspund
   - Alte acțiuni.....

9. Care considerați a fi cea mai eficientă metodă de informare cu privire la serviciile electronice disponibile?
   - Afișaj stradal
   - Materiale tipărite
   - Materiale video online
   - Campanii pe rețelele de socializare
   - Cursuri fizice
   - Cursuri online
   - Nu știu/Nu răspund
   - Altele. Vă rog specificați.....

**PROBLEME ȘI AȘTEPTĂRI**

10. Ce v-ar motiva să folosiți exclusiv sau cât mai des aceste servicii electronice?
    1. Ghiduri de utilizare ușor de înțeles
    2. Materiale video privind modul în care pot fi utilizate
    3. Interfețe prietenoase cu utilizatorul și platforme ușor de utilizat
    4. Asigurări privind securitatea cibernetică

5. Comunicarea constantă cu reprezentanții instituției pentru oferirea de suport
6. Nu știu/Nu răspund.
7. Altele. Vă rog specificați.....

11. V-ar interesa să vă implicați în consultările privind diverse probleme ale comunității inițiate de instituțiile din localitatea dumneavoastră?

DA NU NU ȘTIU/NU RĂSPUND

**POTENȚIALE SOLUȚII. CETĂȚENIE ACTIVĂ**

12. Considerați că cetățenii din comunitatea în care locuiți sunt deschiși să folosească serviciile digitale? (cetățenie activă)

DA NU NU ȘTIU/NU RĂSPUND

13. Dar să se implice activ în consultări pe baza problemelor comunităților?

DA NU NU ȘTIU/NU RĂSPUND

14. Care considerați că ar fi o metodă bună pentru a îi implica pe cetățeni în dezbateri?

.....
.....

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

Titlul proiectului: „Dezvoltarea Inteligenței Digitale pentru o Cetățenie activă”
Codul MySMIS/codul proiectului: 1041/151412
Editorul materialului (beneficiarul proiectului): ASOCIAȚIA GO-AHEAD
Data publicării: ianuarie 2023

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod obligatoriu
poziția oficială a Uniunii Europene sau a Guvernului României.