CITYINNOHUB

Ghid şi bune practici pentru implementarea unui site web orientat către cetăţeni – informaţii de interes general

Co-funded by the European Union

COORDINATOR:

PARTNERS:

Acest document a fost realizat pentru a veni în sprijinul instituţiilor publice ce doresc să îşi îmbunătăţească pagina web de prezentare şi conţine informaţii orientative de transformare utilizând metode şi instrumente digitale.

Cuprins

1. Accesul la informații 5

1.1 Site-ul ar trebui să fie ușor de navigat, cu o structură clară a paginilor și meniuri intuitive 5

1.2 Conținutul ar trebui să fie bine structurat și să ofere informații clare și concise 5

Conținutul site-ului trebuie să fie interesant, relevant și util pentru audiență 5

Utilizatorii ar trebui să poată găsi rapid informațiile de care au nevoie 5

Oferirea unei facilități de tip newsletter, la care să se poată abona utilizatori prin introducerea unei adrese de e-mail 7

1.3 Designul site-ului ar trebui să fie user - friendly 9

1.4 Conținutul ar trebui să fie disponibil în mai multe limbi 10

2. Accesul la servicii publice digitale 11

2.1 Accesarea de servicii publice digitale cu grad ridicat de sofisticare 11

Crearea unei secțiuni de Cariere 11

Permiterea înregistrării de utilizatori pe baza unui minim de informații 11

Pagina web trebuie să includă funcționalități pentru transparentizarea procesului de accesare a serviciului 11

Pagina web trebuie să includă mijloace prin care utilizatorul poate furniza feedback online cu privire la serviciul accesat 12

2.2 Transparența privind planificarea serviciilor publice și datelor cu caracter personal 12

Transparența privind serviciile publice 12

Transparența privind datele cu caracter personal 14

2.3 Oferirea de asistență cetățenilor 16

3. Accesibilitatea pe diverse dispozitive mobile 17

Anexe 18

Anexa 1. Chestionar checklist pentru identificarea nivelului de digitalizare a pagini web a unei instituții publice - cerințe 18

Anexa 2. Cerințe legislative privind transparența decizională 22

Cadru legislativ 22

Modelul de structurare a informațiilor publicate din oficiu pe pagina web a unei autorități sau instituții publice 24

Model – Buletin informativ.....25

Model – Raport periodic de activitate 26

Model - Raport anual privind transparența decizională aferent anului 30

Grade de conformare față de standardele de afișare din oficiu a informațiilor de interes public 34

1. Accesul la informaţii

1.1 Site-ul ar trebui să fie ușor de navigat, cu o structură clară a paginilor și meniuri intuitive

Structurarea informaţiei se va face în mod arborescent, cu categorii şi sub-categorii. Vor fi identificate categoriile principale şi subcategoriile care vor fi incluse în site, asigurând că structura acestora este logică şi intuitivă. Paginile şi informaţiile vor fi ordonate în funcţie de importanţă, plasând cele mai relevante secţiuni la vedere.

Meniul de navigare va fi plasat în partea de sus a paginii şi vor fi utilizaţi termeni clari şi simpli pentru etichetele de meniu, care să reflecte corect conţinutul paginilor. Se va împărţi textul în paragrafe scurte, folosind titluri şi subtitluri (H1, H2, H3) pentru a structura conţinutul. Acest lucru îmbunătăţeşte lizibilitatea şi facilitează scanarea informaţiilor.



Sursă 1: https://www.primaria-tuzla.ro/ https://primariaovidiu.ro/

1.2 Conținutul ar trebui să fie bine structurat și să ofere informații clare și concise

Conținutul site-ului trebuie să fie interesant, relevant și util pentru audiență

Fiecare pagină a site-ului ar trebui să aibă informaţii clare şi relevante pentru a ghida utilizatorii către acţiuni dorite, cum ar fi completarea unui formular sau contactarea instituţiei.

Utilizatorii ar trebui să poată găsi rapid informațiile de care au nevoie

Capacitatea de a găsi rapid informaţiile este esenţială pentru o experienţă de utilizare pozitivă. Informaţiile ar trebui prezentate într-un format clar şi organizat, cu titluri,

descrieri scurte şi link-uri către conţinutul detaliat. Platforma trebuie să ofere facilităţi de căutare rapidă, în varianta simplă sau avansată (inclusiv la nivel de conţinuturi).

X Informaţiile din site-ul de mai jos nu sunt organizate în mod eficient şi structurat. Informaţia nu este împărţită în categorii sau indexată. Aceasta poate rezulta greu de găsit, iar cetăţeanul trebuie să parcurgă multă informaţie înainte să ajungă la cea dorită.



Sursă 2: ***https://www.dgaspc-vs.ro/***

X Mai jos este prezentat un caz în care bara de căutare a site-ului este de asemenea prea mică şi nu e uşor vizibilă.



Sursă 3: ***https://primaria-murfatlar.ro/***

V În exemplul de mai jos informaţia este organizată în funcţie de tip şi conţinut, cu titluri scurte şi link către informaţii detaliate. Informaţia este prezentată în mod vizual cu imagini şi titluri clare.



Sursă 4: ***http://primaria-constanta.ro/***

Oferirea unei facilități de tip newsletter, la care să se poată abona utilizatori prin introducerea unei adrese de e-mail

Un newsletter este un instrument de comunicare prin care se pot transmite periodic actualizări și informații de interes public direct în căsuțele de e-mail ale abonaților. Acesta este încorporat direct în corpul unui e-mail pentru a fi mai ușor accesibil, evitând astfel necesitatea de a fi atașat ca document separat.

Tonul adoptat în cadrul unui newsletter poate varia considerabil, de la unul formal și profesional, la unul mai conversațional și accesibil, în funcție de identitatea instituției și de publicul căruia i se adresează. Cu toate acestea, iată câteva principii cheie de urmat:

- Folosiți propoziții scurte și paragrafe concise pentru a facilita înțelegerea rapidă a mesajului.
- Evitați limbajul tehnic sau de specialitate care nu este accesibil unui public larg.
- Când este posibil, personalizați mesajul adresându-vă direct cititorilor, folosind pronumele „tu” sau „dumneavoastră” pentru a crea o conexiune mai puternică.
- Verificați faptele și cifrele pentru a asigura acuratețea informațiilor. Greșelile sau inexactitățile pot afecta credibilitatea instituției.
- Asigurați-vă că informațiile nu sunt redundante și că fiecare secțiune a newsletterului adaugă valoare conținutului general.

- În anumite cazuri puteți opta pentru un stil mai relaxat, sau chiar să incorporați elemente de umor, atunci când situația o permite și când se potrivește cu mesajul transmis.
- Încercați să mențineți un echilibru între conținutul informativ și cel menit să capteze și să păstreze interesul cititorilor. Fiecare ediție a newsletterului ar trebui să fie bine gândită, astfel încât să ofere o combinație de conținut educațional, noutăți despre activitatea instituției și elemente de divertisment sau inspirație (povești de succes, interviuri, studii de caz, etc.).

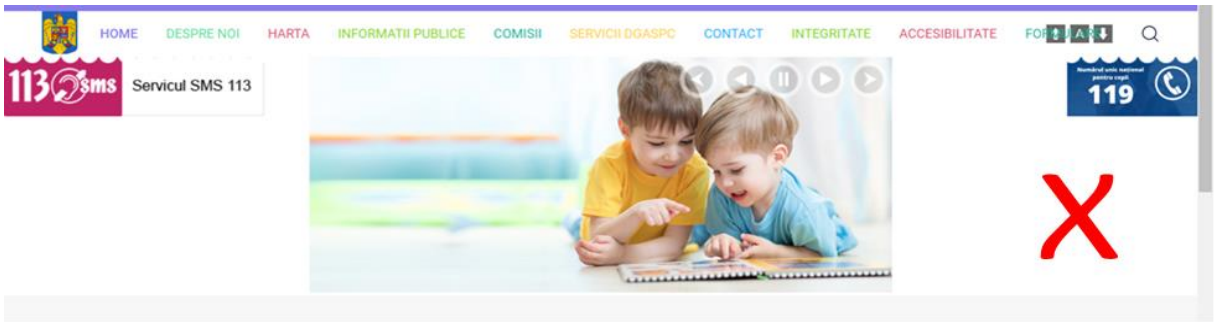
Sub formă de exemplu, se recomandă includerea următoarelor elemente esențiale în compunerea newsletter-ului unei primării:

- **Cuvântul Primarului:** O secțiune introductivă care să conțină un mesaj de la liderul localității, oferind o perspectivă personală asupra conținutului newsletter-ului.
- **Actualități Locale:** Prezentarea noutăților și informațiilor relevante despre proiectele și inițiativele administrației locale, inclusiv progresele în domenii precum infrastructura și serviciile publice.
- **Agenda Evenimentelor:** Anunțarea evenimentelor comunitare iminente, cu scopul de a încuraja participarea activă a cetățenilor la viața comunității.
- **Informații de Interes Public:** Comunicarea oricăror schimbări în programul serviciilor publice, precum și a altor informații practice necesare cetățenilor.
- **Prezentarea Programelor Comunitare:** Detalii despre programele și serviciile oferite de primărie, modalitățile de accesare a acestora și criteriile de eligibilitate.
- **Invitație la Dialog Civic:** Stimularea implicării cetățenilor în procesul decizional prin participarea la consultări publice și sondaje.
- **Educație și Conștientizare:** Articole care să ofere sfaturi și să promoveze bune practici în domenii precum sustenabilitatea și siguranța comunității.
- **Povești de Succes:** Povestirea succeselor și realizărilor notabile din comunitate, pentru a inspira și a consolida sentimentul de mândrie locală.
- **Comunicări de Urgență:** Transmiterea de alerte și avertizări atunci când situația o cere, pentru a asigura siguranța și binele cetățenilor.
- **FAQ - Întrebări Frecvente:** O secțiune dedicată răspunsurilor la cele mai comune întrebări adresate de cetățeni.
- **Resurse Online:** Includerea de linkuri către site-ul primăriei și alte resurse digitale relevante pentru cetățeni.
- **Vizualizări din Comunitate:** O galerie foto sau video care să ilustreze evenimentele și proiectele locale recente.
- **Feedback și Contact:** Indicații clare despre cum pot cetățenii să transmită feedback sau să se adreseze cu întrebări către administrația locală.
- **Opțiunea de Dezabonare:** Asigurarea unei metode simple și evidente pentru cei care doresc să nu mai primească newsletter-ul.

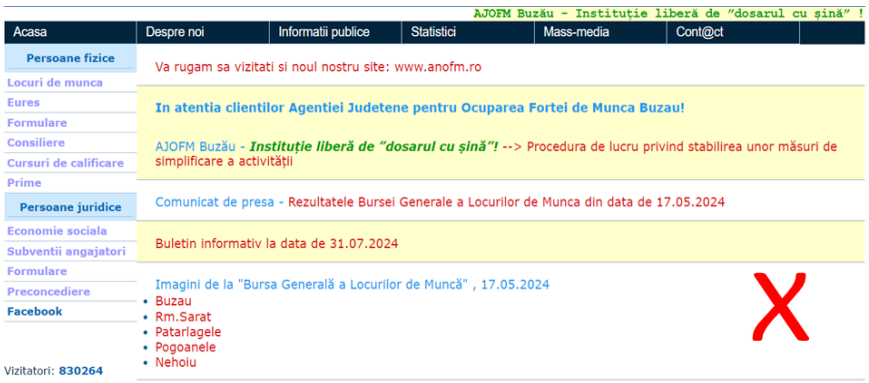
Pentru a asigura eficiența newsletter-ului, este esențial ca acesta să fie redactat într-un limbaj accesibil, să aibă un design prietenos și să fie distribuit periodic, fără a deveni invaziv. Conținutul trebuie să fie aliniat cu interesele comunității și să reflecte nevoile specifice ale acesteia.

1.3 Designul site-ului ar trebui să fie user - friendly

Ar trebui folosite cât mai puține fonturi, din aceeași gamă de culoare și cu dimensiuni adecvate.



Sursă 5: https://www.dgaspctl.ro/



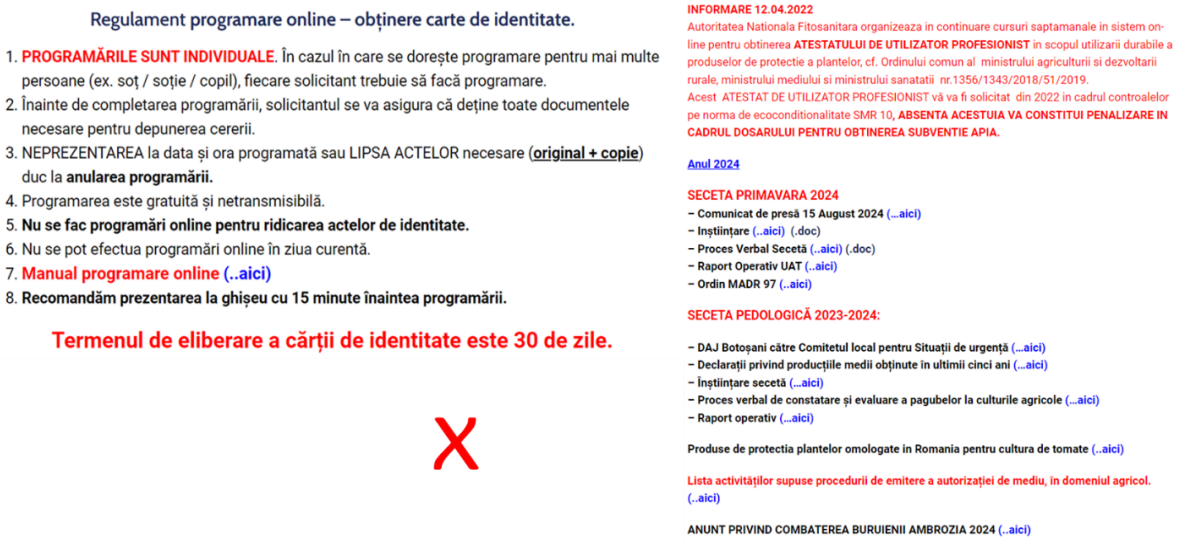
Sursă 6: http://www.ajofmbuzau.ro/index.php

Textul ar trebui să fie de culoare închisă, iar fundalul de culoare deschisă / adecvat cromatic.



Sursă 7: https://www.copilprahova.ro/

Stilul de scriere trebuie să fie unitar în toate paginile în funcție de categorie (titlu, cap listă, listă, text etc.); toate paginile, cu excepția primei pagini, vor avea același design de bază.



Sursă 8: https://primariabt.ro/avn_directii/compartimentul-registrul-agricol/

Este recomandată evitarea suprasolicitării cu elemente inutile și menținerea unui aspect curat și profesional.

1.4 Conținutul ar trebui să fie disponibil în mai multe limbi

Pagina web/ platforma/ portalul de furnizare a serviciului public trebuie să includă informații despre serviciul accesat și în alte limbi, de exemplu engleză sau altele, preponderent pentru țările membre.

Platforma trebuie sa dispună de suport multilingual cu variante paralele pentru fiecare limbă selectată.

2. Accesul la servicii publice digitale

2.1 Accesarea de servicii publice digitale cu grad ridicat de sofisticare

Crearea unei secțiuni de Cariere

Secţiunea "Cariere" ar trebui să prezinte posturile vacante, descrierile acestora şi cerinţele necesare, alături de instrucţiuni clare pentru procesul de aplicare. Informaţiile trebuie să fie ordonate intuitiv, facilitând accesul rapid al candidaţilor la detaliile de interes. O scurtă introducere despre mediul de lucru şi avantajele angajaţilor poate completa această secţiune.

Permiterea înregistrării de utilizatori pe baza unui minim de informații

De exemplu, nume, prenume, adresă email, număr de telefon etc. Validarea unui utilizator nou se va face automat, pe baza confirmării solicitate, la adresa de email comunicată de utilizator. Platforma ar trebui să poată prelua in automat informaţiile personale din contul creat

Pagina web trebuie să includă funcționalități pentru transparentizarea procesului de accesare a serviciului

Transparenţa procesului de accesare a serviciilor, un element cheie a standardului de calitate eGovernment Benchmark, contribuie la creşterea nivelului de încredere şi satisfacţie a utilizatorilor, prin oferirea de informaţii clare cu privire la paşii procedurali şi durata acestora, precum şi la instrumentele necesare pentru a monitoriza în timp real procesul, ceea ce va duce la stabilirea unor aşteptări realiste din partea acestora cu privire la procesul de furnizare. Informaţiile despre serviciul furnizat trebuie să fie disponibile online şi uşor de accesat. Trebuie să fie publicate online, ghiduri cu paşii de urmat pentru accesarea serviciului.

În Portalul de furnizare a serviciilor, pentru fiecare serviciu se vor prezenta informaţii clare despre:

- timpul necesar pentru completarea online a fiecărui formular necesar pentru prestarea serviciului,
- durata maximă legală pentru furnizarea serviciului şi respectiv durata estimată în funcţie de volumul de cereri,
- indicatorii de performanţă aferenţi serviciului (ex. satisfacţia utilizatorului, durata medie a furnizării etc.).

Portalul de furnizare a serviciilor va include funcţionalităţi pentru:

- posibilitatea de a urmări progresul furnizorului de servicii în soluţionarea cererii (i.e., vizualizarea etapelor finalizate pentru soluţionarea cererii şi a celor nefinalizate)

- notificarea cu privire la necesitatea transmiterii unor documente suplimentare, şi dacă este necesar trebuie să includă o funcţionalitate pentru a încărca online documentele necesare pentru a accesa serviciul public
- încărcare şi vizualizare a documentelor cu o gamă variată de formate (.pdf, .docx, .xlsx, .png, .jpeg etc.)
- a accesa şi descărca online documentele necesare accesării serviciului. Toate formularele necesare accesării serviciului public trebuie să fie publicate online, într-un format accesibil şi editabil
- platforma trebuie să conţină o componenta de validare a conţinutului care sa asiste utilizatorul pentru introducerea corecta a datelor in formular
- posibilitatea de a contacta prin intermediul platformei departamentul care se ocupă de soluţionarea cererii
- notificarea cu privire la finalizarea cu succes a etapelor din procesul de accesare a serviciului
- pagina web/ platforma/ portalul de furnizare a serviciului public trebuie să includă o funcţionalitate pentru salvarea progresului în accesarea serviciului şi reluarea procesului la o dată ulterioară
- utilizatorul serviciului (cetăţenii sau întreprinderile) trebuie să poată primi comunicări de la prestatorul serviciului public doar în format digital (de exemplu, prin căsuţa poştală personală sau mypage)

Pagina web trebuie să includă mijloace prin care utilizatorul poate furniza feedback online cu privire la serviciul accesat

Integrarea în portalul de furnizare a serviciilor publice a unui mijloc prin care utilizatorul poate furniza feedback online cu privire la serviciile accesate (ex. chestionar privind satisfacţia, formular sugestii). Se va asigura o comunicare constantă despre modului în care feedback-ul este utilizat, prin rapoarte sau articole dedicate. De asemenea, vor fi furnizate informaţii privind procedurile pentru reclamaţii.

2.2 Transparența privind planificarea serviciilor publice și datelor cu caracter personal

Transparența privind serviciile publice

Transparentizarea procesului de planificare a serviciilor publice este esenţială pentru a furniza o experienţă pozitivă cetăţenilor, bazată pe nevoile reale ale acestora. Transparenţa în proiectarea şi livrarea serviciilor digitale este evidenţiată ca un element cheie în creşterea încrederii în serviciile digitale şi creşterea mai rapidă a numărului de utilizatori, atât de Comisia Europeană – design-ul participativ al serviciilor fiind un element cheie al eGovernment Benchmark, dar şi de către OECD - asumarea răspunderii şi transparenţa în design-ul şi furnizarea serviciilor publice fiind evidenţiate ca şi componente esenţiale pentru a consolida încrederea cetăţenilor. Legislaţia naţională referitoare la cerinţe legislative privind transparenţa decizională este prezentată în Anexa

2. În vederea conformării cu prevederile legale naţionale este recomandat să fie analizate toate prevedrile legale nu doar cele menţionate în Anexa 2.

Din literatura de specialitate, dar şi din experienţa altor state membre au fost identificate trei tipuri de acţiuni pentru implicarea cetăţenilor şi transparentizarea procesului de proiectare a serviciilor publice mai exact:

- **Informare**, ce se poate realiza prin:
  - Publicarea unor materiale informative pentru a familiariza utilizatorii cu planurile pe termen scurt şi mediu ale administraţiei publice şi a le permite să se implice în proces, iar ulterior lansării platformei de furnizare a serviciilor sau digitalizarea unui nou serviciu, despre procesul de design folosit şi metodele participative utilizate.
  - Publicarea unor rapoarte de transparenţă, prin care să fie furnizate informaţii cu privire la performanţa serviciilor publice, pe baza unui set de indicatori prestabiliţi (ex. evoluţia numărului de utilizatori online, timpul de soluţionare a cererilor, gradul de satisfacţie al utilizatorilor, estimarea. economiei de cost/timp obţinută).

Pagina web

- **Consultare**, ce se poate realiza prin:
  - Consultarea cetăţenilor cu privire la preocupările şi aşteptările acestora cu privire la serviciile furnizate, avantajele pe care aceştia şi le-ar dori, şi măsurile pe care administraţia publică ar putea să le ia pentru a facilita procesul.
  - Consultarea cetăţenilor cu privire la experienţa pe care o aşteaptă în a accesa serviciile publice şi în utilizarea platformelor prin care sunt furnizate aceste servicii.

- **Implicarea** cetăţenilor în proiectare (design participativ), ca de exemplu prin:
  - Organizarea de grupuri de lucru (ex. panel, consultări, ”think tank”) pentru a implica experţii, dar şi organizaţiile non-guvernamentale din domeniu şi chiar cetăţenii interesaţi, în design-ului şi modalităţii de furnizare a serviciilor digitale.
  - Implicarea cetăţenilor în etapa de testare a serviciilor publice digitale, prin lansarea unei versiuni beta a platformei/aplicaţiei sau serviciului digitalizat şi implementarea unui sistem prin care cetăţenii să poate trimite feedback şi sugestii cu privire la aceasta. Ulterior lansării versiunii oficiale, se recomandă publicarea unui raport prin care să se evidenţieze modul în care feedback-ul primite în etapa de testare a fost incorporat. (după modelul Olandei)

- Implementarea unui mecanism de feedback prin care utilizatorii platformei prin care sunt furnizate servicii publice să poată semnala erori sau să facă recomandări pentru îmbunătăţirea acesteia.

Pagina web trebuie să includă posibilitatea ca cetățenii să fie informații cu privire la subiectele de interes și să participe, într-un mod consultativ, la procesul de luare a deciziilor la nivel local.

Transparența privind datele cu caracter personal

Asigurarea transparenţei cu privire la practicile de siguranţa şi confidenţialitate a datelor colectate, în vederea consolidării încrederii utilizatorilor în serviciile digitale, poate fi asigurată prin:

- asigurarea celui mai înalt nivel de securitate şi confidenţialitate a datelor personale stocate prin intermediul site-ului;
- oferirea controlului asupra modului în care sunt utilizate datele personale în mediul digital tuturor utilizatorilor de servicii digitale;
- informarea cetăţenilor despre practicile de siguranţă şi confidenţialitate a datelor.

Literatura de specialitate identifică confidenţialitatea şi protecţia datelor ca fiind una dintre principalele aspectele pe care se concentrează ţările pioniere în furnizarea de servicii publice digitale. La nivelul UE există reglementări clare cu privire la identificarea electronică şi standarde de siguranţă pentru tranzacţiile electronice (Regulation (EU) 2024/1183), la care ar trebui să se alinieze toate instituţiile publice, pentru a asigura cel mai înalt nivel e siguranţă şi confidenţialitate a datelor. Pe lângă acestea, pentru a consolida încrederea utilizatorilor în practicile implementate pentru asigurarea siguranţei şi confidenţialităţii datelor, este necesară comunicarea proactivă cu utilizatorii pe această temă şi informarea lor constantă cu privire la tipurile de date utilizate şi la practicile de protecţie a datelor folosite. Totodată, din experienţa altor state membre reiese importanţa transparentizării procesului de gestionare şi interogare a datelor personale de către administraţia publică, pentru ca cetăţenii să se simtă în control asupra modului în care sunt utilizate datele lor personale.

Aceste aşteptări există şi în rândul cetăţenilor, care îşi doresc transparenţă cu privire la modul în care proprii date sunt gestionate. **Pentru a asigura cel mai înalt nivel de siguranţă şi confidenţialitate a datelor stocate, se recomandă realizarea următoarelor acţiuni:**

- Implementarea bunelor practici cu privire la siguranţa şi confidenţialitatea datelor stocate:
  - **Respectarea politicilor GDPR**. Regulamentul general privind protecţia datelor (GDPR) stabileşte standardul pentru protecţia datelor şi

confidenţialitatea în UE, prin urmare şi sistemele de identificare electronică trebuie să respecte principiile GDPR, cum ar fi minimizarea datelor, limitarea scopului şi asigurarea faptului că prelucrarea datelor este legală, corectă şi transparentă.

- **Criptarea datelor şi Protocoale de securitate mai puternice.** Utilizarea de protocoale de securitate puternice şi de metode de criptare pentru a proteja integritatea şi confidenţialitatea datelor;
- **Minimizarea datelor**. Aplicarea principiului minimizării datelor, ceea ce înseamnă că doar datele necesare pentru identificare şi autentificare ar trebui colectate în momentul accesării unui serviciu.

- Utilizarea unui mecanism de autentificare puternic. Utilizarea autentificării multi-factor, ce necesită ca utilizatorii să furnizeze două sau mai multe dovezi de identificare diferite pentru a se autentifica în site. Exista trei tipuri de dovezi ce pot fi combinate pentru a adăuga un nivel suplimentar de protecţie: ceva ce utilizatorul deţine fizic (ex. cardul de identitate cu chip, dispozitiv mobil pe care se pot primi coduri OTP), ceva ce utilizatorul ştie (ex. parolă, cod PIN), şi ceva prin care utilizatorul poate fi identificat, mai exact caracteristici biometrice unice (ex. amprenta digitală, recunoaştere facială, scanarea retinei).

Pentru a oferi controlul asupra modului în care sunt utilizate datele personale în mediul digital se recomandă:

- Integrarea în Portalul de furnizare a serviciilor / pagina web a unor funcţionalităţi de informare continuă cu privire la practicile de confidenţialitate a datelor:
  - Utilizatorul poate consulta politica de confidenţialitate a datelor a furnizorului de servicii şi la tipurile de date reţinute de acesta şi va fi informat cu privire la modul în care datele sale personale sunt utilizate;
  - Prestatorul de servicii va informa proactiv utilizatorul cu privire la modificarea tipurilor de date personale deţinute, atât prin mijloacele de comunicare directă selectate de acesta, e-mail sau telefon, dar şi prin notificarea la momentul primei autentificări în platformă;
  - Utilizatorul va putea iniţia o interogare sau o reclamaţie privind prelucrarea şi utilizarea datelor sale personale.

- Integrarea posibilităţii de gestionare a datelor personale:
  - Utilizatorul poate notifica prin intermediul platformei dacă datele sale personale sunt incorecte sau incomplete;
  - Utilizatorul poate modifica online anumite date personale;
  - Utilizatorul poate accesa informaţii cu privire la tipurile de date stocate şi transmise şi la modul în care acestea sunt utilizate.

Pentru a informa proactiv cetăţenii cu privire la măsurile de siguranţă şi confidenţialitate a datelor aplicate în utilizarea CI, se recomandă desfăşurarea unor campanii de informare a cetăţenilor pentru conştientizarea măsurilor implementate, pentru a asigura siguranţa şi protecţia datelor este importantă pentru a adresa preocupările cetăţenilor şi pentru a le câştiga încrederea. Măsurile aplicate trebuie documentate şi comunicate activ utilizatorilor, folosind explicaţii pe înţelesul tuturor, pentru a adresa preocupările acestora cu privire la siguranţa şi securitatea datelor şi a consolida încrederea pe care aceştia o au în sectorul publică.

2.3 Oferirea de asistență cetățenilor

Integrarea în site-ul web a unor mecanisme de acordare de asistenţă pentru utilizatori, care să sprijine utilizatorii în accesarea fiecărui serviciu în parte este esenţială pentru a creşte rata de satisfacţie a utilizatorilor.

Bunele practici cu privire la asistenţa pentru utilizator evidenţiază următoarele elemente ce se recomandă a fi incorporate în Portalul de furnizare a serviciilor publice / pagina web:

- **o secţiune de întrebări frecvente (FAQ)** în legătură cu procesul de accesare a fiecărui serviciu public existent în portal; această secţiune trebuie să fie actualizată constant în funcţie de preocupările utilizatorilor;
- **o funcţionalitate de tip asistenţă online** de tip demo interactiv sau tutorial video, sau chatbox cu un serviciu de asistenţă tehnică pentru utilizatori/ chatbot AI prin care utilizatorul să primească informaţii cu privire la paşii procedurali, erori frecvente, situaţii excepţionale etc.;
- **o funcţionalitatea de tip help-desk** prin care utilizatorul să poate comunica pe aspecte specifice solicitării acestuia cu personalul responsabil de soluţionarea cererii, fie printr-o funcţionalitate de tip chatbox live sau prin schimbul de mesaje offline, în afara orelor de program. În cel de-al doilea caz, se va specifica timpului maxim de aşteptare şi estimarea timpului real, bazat pe nivelul de aglomerare şi se va cere acordul ca personalul care soluţionează cererea să poată contacta utilizatorul direct, prin telefon, pentru o comunicare mai eficientă.
- **datele de contact alte structurii direct responsabile** pentru furnizarea serviciului (N.B., nu se vor furniza contacte generice de tipul info@... şi se va specifica timpul maxim de aşteptare pentru un răspuns);
- **informaţii privind metodele alternative de accesare a serviciului** (ex., în persoană la ghişeu, call-center, e-mail, intermediari autorizaţi, etc.);
- **trimitere către forumuri de discuţii sau pagini de social media** unde cetăţenii discută despre servicii.

Bună practică - Grecia: asistentul digital pentru navigarea portalului gov.gr ce furnizează diverse servicii publice digitale[1]

Ministerul pentru Guvernanță Digitală al Greciei a introdus pe portalul digital unificat al administrației publice (gov.gr) asistentul digital *mAIgov* pentru a îmbunătăți calitatea, viteza și accesul la servicii publice pentru cetățeni.

Asistentul digital folosește tehnologii de inteligență artificială Microsoft Azure OpenAI pentru a ajuta utilizatorii să navigheze pe portalul centralizat de furnizare a serviciilor publice. Acesta răspunde întrebărilor adresate de către utilizatori, căutând răspunsul din informațiile disponibile pe portal și pe alte website-uri ale administrației publice, cu informații menite să îi ghideze în procesul de accesare a serviciilor și să clarifice documentele și pașii necesari accesării serviciului. La momentul de față, asistentul digital este în perioada de probă, iar portalul de servicii are o pagină prin care informează cu privire la modul de operare al acestuia, tipuri de date pe care le procesează și măsurile pentru asigurarea protecției datelor, dar și la limitările acestuia specifice algoritmilor folosiți și perioadei de probă.

Asistentul digital oferă asistență în 25 de limbi, este disponibil atât pe portalul web, cât și pe aplicația mobilă, și poate fi utilizat atât prin întrebări scrise, cât și prin comandă vocală, fiind așadar prietenos și cu utilizatorii străini și facilitând ușurința în comunicare. El are cunoștințe despre toate cele 1670 de servicii disponibile pe gov.gr și cele 3296 proceduri din Registrul Național al Serviciilor Publice Administrative, și îi ajută pe utilizatori să le localizeze și să le acceseze rapid pe cele disponibile online.

3. Accesibilitatea pe diverse dispozitive mobile

Designul site-ului ar trebui să se adapteze la diferite rezoluţii şi dimensiuni de ecran pentru a oferi o experienţă plăcută utilizatorilor de pe diverse dispozitive, inclusiv desktop, laptop, tabletă şi smartphone.

Pentru identificarea nivelului de digitalizare a pagini web a unei instituţii publice vă rugăm să parcurgeţi chestionarul din Anexa 1.

[1]
- Hellenic Republic Government. The digital assistant for gov.gr. Link: https://www.gov.gr/info/politiki-xrisis-maigov,
- UBITECH. UBITECH launches the Beta version of mAIfov, the LLM based Digital Assistant for gov.gr. December 2023. Link: https://ubitech.eu/ubitech-launches-the-beta-version-of-maigov-the-llm-based-digital-assistant-of-gov-gr/
- Hellenic Republic. Ministry of Foreign Affairs. Joint Press Release of the Ministries of Foreign Affairs and Digital Government. The “mAigov” now supports 25 Languages – Presentation of the Multilingual “Digital Assistant”. January 2024. Link: https://www.mfa.gr/en/current-affairs/statements-speeches/joint-press-release-of-the-ministries-of-foreign-affairs-and-digital-governance-25012024.html; https://www.mfa.gr/en/current-affairs/statements-speeches/joint-press-release-of-the-ministries-of-foreign-affairs-and-digital-governance-25012024.html:

Anexe

Anexa 1. Chestionar checklist pentru identificarea nivelului de digitalizare a pagini web a unei instituții publice - cerințe

Cerinţă	Îndeplinită (DA/NU)
Accesul la informaţii	
Informaţia este structurată în mod arborescent pe categorii, cu titluri şi sub-titluri	
Categoriile sunt organizate în ordine de importanţă	
Sunt utilizaţi termeni clari şi simpli	
Conţinutul este bine structurat şi oferă informaţii clare şi concise	
Fiecare pagină a site-ului are acţiuni clare şi relevante pentru a ghida utilizatorii către acţiuni dorite	
Pentru fiecare pagină a site-ului sunt afişate numărul de vizite pe pagina respectivă, precum şi data ultimei actualizări a paginii respective	
Utilizatorii pot găsi rapid informaţiile de care au nevoie (platforma oferă facilităţi de căutare rapida)	
Informaţiile sunt prezentate într-un format clar şi organizat	
Informaţiile sunt prezentate cu titluri şi descrieri scurte şi link-uri către conţinutul detaliat	
Există o facilitate de tip newsletter	
Există o secţiune cu informaţii privind activităţile/proiectele în lucru	
Designul este user-friendly	
Sunt folosite cât mai puţine fonturi, din aceeaşi gamă de culoare şi cu dimensiuni adecvate	
Textul este de culoare închisă, iar fundalul de culoare deschisă / adecvat cromatic	

Cerinţă	Îndeplinită (DA/NU)
Stilul de scriere este unitar în toate paginile în funcţie de categorie (titlu, cap listă, listă, text etc.)	
Toate paginile, cu excepţia primei pagini, au acelaşi design de bază	
Este evitată suprasolicitarea cu elemente inutile şi menţinerea unui aspect curat şi profesional	
Conţinutul este disponibil în mai multe limbi	
Pagina web este disponibilă în mai multe limbi (engleză, franceză, etc)	
Pagina dispune de suport pentru cetăţeni oferit în mai multe limbi	
Accesul la servicii publice digitale	
Site-ul permite accesarea de servicii publice digitale cu grad ridicat de sofisticare	
Site-ul are o secţiune Cariere şi cetăţeanul poate aplica pentru postul vacant direct prin site	
Cetăţenii îşi pot crea cont pe site-ul web pentru a accesa mai uşor serviciile disponibile	
Platforma include o componenta de validare a conţinutului care să asiste utilizatorul pentru introducerea corectă a datelor în formular	
Platforma poate prelua in automat informaţiile personale din contul creat, în momentul accesării unui serviciu public	
Site-ul include informaţii privind timpul necesar pentru completarea online a fiecărui formular necesar pentru prestarea serviciului **doar pentru serviciile publice cu grad ridicat de sofisticare*	
Site-ul include informaţii privind durata maximă legală pentru furnizarea serviciului şi respectiv durata estimată în funcţie de volumul de cereri	
Site-ul include informaţii privind indicatorii de performanţă aferenţi serviciului (ex. satisfacţia utilizatorului, durata medie a furnizării etc.)	
Există posibilitatea de a urmări progresul furnizorului de servicii în soluţionarea cererii (i.e., vizualizarea etapelor finalizate pentru soluţionarea cererii şi a celor nefinalizate)	

Cerinţă	Îndeplinită (DA/NU)
**doar pentru serviciile publice cu grad ridicat de sofisticare*	
Site-ul permite notificarea cu privire la necesitatea transmiterii unor documente suplimentare pentru accesarea serviciului **doar pentru serviciile publice cu grad ridicat de sofisticare*	
Site-ul include o funcţionalitate pentru a încărca online documentele necesare pentru a accesa serviciul public, cu o gamă variată de formate (.pdf, .docx, .xlsx, .png, .jpeg etc.) **doar pentru serviciile publice cu grad ridicat de sofisticare*	
Platforma include o funcţionalitate pentru salvarea progresului în accesarea serviciului şi reluarea procesului la o dată ulterioară **doar pentru serviciile publice cu grad ridicat de sofisticare*	
Există posibilitatea de a contacta prin intermediul platformei departamentul care se ocupă de soluţionarea cererii ** nu se vor furniza contacte generice de tipul info@... şi se va specifica timpul maxim de aşteptare pentru un răspuns*	
Site-ul permite accesarea şi descărcarea online a documentelor necesare accesării unui serviciu	
Cetăţenii pot primi comunicări doar în format digital	
Site-ul web include mijloace prin care utilizatorul poate furniza feedback online cu privire la serviciul accesat	
Transparentizarea procesului de furnizare a serviciilor publice şi a datelor cu caracter personal	
Sunt publicate materiale informative privind planurile administraţiilor publice	
Sunt publicate rapoarte de transparenţă prin care sunt furnizate informaţii cu privire la performanţa serviciilor publice oferite	
Sunt publicate informaţii cu privire la etapele cheie în elaborare a politicilor publice, inclusiv procesul prin care sunt proiectate serviciile	
Cetăţenii sunt consultaţi cu privire la percepţia acestora asupra serviciilor publice	
Cetăţenii sunt implicaţi în proiectarea serviciilor publice	

Cerinţă	Îndeplinită (DA/NU)
Cetăţenii pot consulta politica de confidenţialitate a datelor şi tipurile de date reţinute de autoritate	
Cetăţeanul este informat în mod proactiv cu privire la modul în care datele sale personale sunt utilizate	
Utilizatorul poate notifica prin intermediul platformei dacă datele sale personale sunt incorecte sau incomplete	
Utilizatorul poate modifica online anumite date personale	
Oferirea de asistenţă	
Există pe site o secţiune de întrebări frecvente (FAQ)	
Există pe site o funcţionalitate de tip asistenţă online (demo interactiv sau tutorial video, chatbox / chatbot AI)	
Există o funcţionalitate de tip help-desk	
Sunt specificate în mod clar datele de contact de contactat în caz de probleme (N.B., nu se vor furniza contacte generice de tipul info@... şi se va specifica timpul maxim de aşteptare pentru un răspuns)	
Există trimitere către forumuri de discuţii sau pagini de social media unde cetăţenii discută despre servicii	
Accesibilitatea pe mobil	
Designul site-ului se adaptează uşor pe ecrane de mobil sau tabletă	
Prin telefon sunt accesibile aceleaşi funcţii ca prin site	

Anexa 2. Cerințe legislative privind transparența decizională

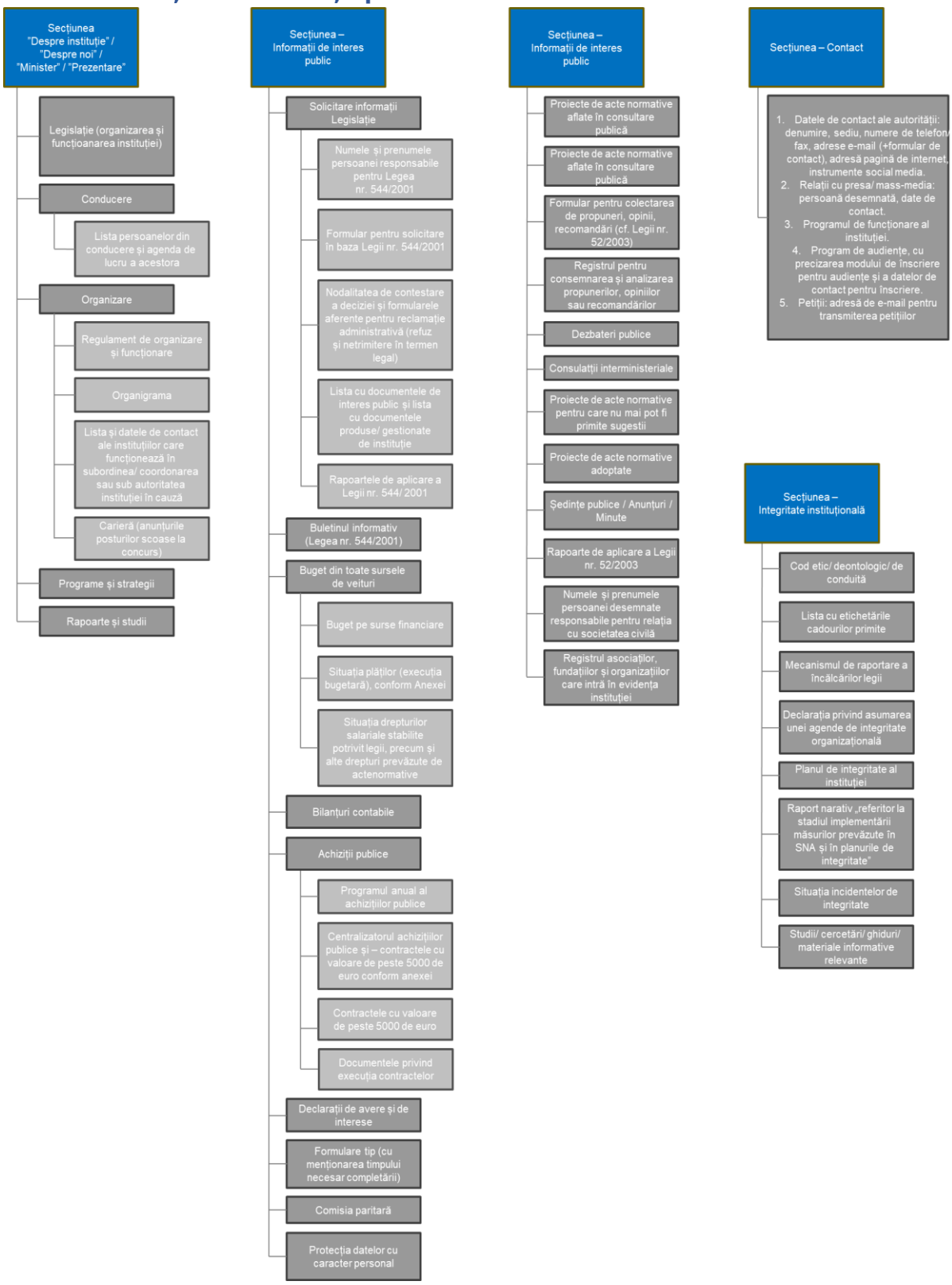
Transparenţa decizională este esenţială pentru a asigura responsabilitatea şi încrederea cetăţenilor în instituţiile publice. Site-urile web ale Unităţilor Administrativ-Teritoriale joacă un rol critic în facilitarea accesului cetăţenilor la informaţii relevante.

Cadru legislativ

- **Legea nr. 52/2003 privind transparenţa decizională în administraţia publică** - Această lege reglementează modul în care trebuie să fie asigurată transparenţa decizională în administraţia publică. Instituţiile publice sunt obligate să publice proiectele de acte normative şi să ofere cetăţenilor posibilitatea de a contribui la procesul decizional.
  -
- **Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informaţiile de interes public** - Conform acestei legi, instituţiile publice sunt obligate să pună la dispoziţia publicului informaţii de interes general, inclusiv decizii, bugete, contracte şi rapoarte de activitate.
  - Art. 5, **(1)** Fiecare autoritate sau instituţie publică are obligaţia să comunice din oficiu următoarele informaţii de interes public:
    a) actele normative care reglementează organizarea şi funcţionarea autorităţii sau instituţiei publice;
    b) structura organizatorică, atribuţiile departamentelor, programul de funcţionare, programul de audienţe al autorităţii sau instituţiei publice;
    c) numele şi prenumele persoanelor din conducerea autorităţii sau a instituţiei publice şi ale funcţionarului responsabil cu difuzarea informaţiilor publice;
    d) coordonatele de contact ale autorităţii sau instituţiei publice, respectiv: denumirea, sediul, numerele de telefon, fax, adresa de e-mail şi adresa paginii de Internet;
    e) sursele financiare, bugetul şi bilanţul contabil;
    f) programele şi strategiile proprii;
    g) lista cuprinzând documentele de interes public;
    h) lista cuprinzând categoriile de documente produse şi/sau gestionate, potrivit legii;
    i) modalităţile de contestare a deciziei autorităţii sau a instituţiei publice în situaţia în care persoana se consideră vătămată în privinţa dreptului de acces la informaţiile de interes public solicitate.
  - Art. 5, alin. **(2)** Autorităţile şi instituţiile publice au obligaţia să publice şi să actualizeze anual un buletin informativ care va cuprinde informaţiile prevăzute la alin. (1).

- Art. 5, alin. **(3)** Autorităţile publice sunt obligate să dea din oficiu publicităţii un raport periodic de activitate, cel puţin anual, care va fi publicat în Monitorul Oficial al României, Partea a II-a.
- Art. 5, alin. **(4)** Accesul la informaţiile prevăzute la alin. (1) se realizează prin:
  a) afişare la sediul autorităţii sau al instituţiei publice ori prin publicare în Monitorul Oficial al României sau în mijloacele de informare în masă, în publicaţii proprii, precum şi în pagina de Internet proprie;
- Art. 12, alin. **(1)** Se exceptează de la accesul liber al cetăţenilor, prevăzut la art. 1, următoarele informaţii:
  a) informaţiile din domeniul apărării naţionale, siguranţei şi ordinii publice, dacă fac parte din categoriile informaţiilor clasificate, potrivit legii;
  b) informaţiile privind deliberările autorităţilor, precum şi cele care privesc interesele economice şi politice ale României, dacă fac parte din categoria informaţiilor clasificate, potrivit legii;
  c) informaţiile privind activităţile comerciale sau financiare, dacă publicitatea acestora aduce atingere principiului concurenţei loiale, potrivit legii;
  d) informaţiile cu privire la datele personale, potrivit legii;
  e) informaţiile privind procedura în timpul anchetei penale sau disciplinare, dacă se periclitează rezultatul anchetei, se dezvăluie surse confidenţiale ori se pun în pericol viaţa, integritatea corporală, sănătatea unei persoane în urma anchetei efectuate sau în curs de desfăşurare;
  f) informaţiile privind procedurile judiciare, dacă publicitatea acestora aduce atingere asigurării unui proces echitabil ori interesului legitim al oricăreia dintre părţile implicate în proces;
  g) informaţiile a căror publicare prejudiciază măsurile de protecţie a tinerilor.

Modelul de structurare a informațiilor publicate din oficiu pe pagina web a unei autorități sau instituții publice



Sursă 9: NORME METODOLOGICE din 7 februarie 2002 de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, disponibil la https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/256296

Model – Buletin informativ

a) actele normative care reglementează organizarea și funcționarea autorității sau instituției publice	Se vor indica actele normative în temeiul cărora autoritățilesau instituțiile publice își desfășoară activitatea:
b) structura organizatorică, atribuțiile departamentelorautorității sau instituției publice	Regulamentul de organizare și funcționare Organigrama aprobată conform legii Alte regulamente aplicabile la nivelul instituției
c) numele și prenumele persoanelor din conducerea autorității sau a instituției publice și ale funcționarului responsabil cu difuzarea informațiilor publice	Numele și prenumele persoanelor responsabile (numere de telefon/fax, adrese e-mail)
d) coordonatele de contact ale autorității sau instituției publice	1. Datele de contact ale autorității: denumire, sediu, numerede telefon/fax, adrese e-mail 2. Programul de funcționare al instituției
e) audiențe	Program de audiențe, cu precizarea modului de înscriere pentru audiențe și a datelor de contact pentru înscriere
f) sursele financiare, bugetul și bilanțul contabil	Bugetul aprobat Bilanțul contabil
g) programele și strategiile proprii	Programele și strategiile autorității sau instituției publice
h) lista cuprinzând documentele de interes public	Se vor indica documentele de interes public stabilite la nivelul autorității sau instituției publice.
i) lista cuprinzând categoriile de documente produse și/sau gestionate, potrivit legii	Se vor indica documente produse și/sau gestionate la nivelul autorității sau instituției publice.
j) modalitățile de contestare a deciziei autorității saua instituției publice în situația în care persoana se consideră vătămată în privința dreptului de acces la informațiile de interes public solicitate	Se vor indica prevederea legală, termene și instanța la care se va introduce acțiunea. După caz, se vor prezenta alte moduri de contestare, cu indicarea procedurii specifice.[2]

Sursă 10. NORME METODOLOGICE din 7 februarie 2002 de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, disponibil la: https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/256296

[2] Fiecare categorie de informație va cuprinde o trimitere (un link) către pagina unde această informație este afișată pe site-ul autorității în cauză.

Model – Raport periodic de activitate

Categorie de informații	Detalii	Corelare cu alte acte normative/documente
PROFIL ORGANIZAȚIONAL	- cuvânt înainte din partea conducătorului instituției - misiunea instituției și responsabilități - contribuția pe care trebuie să o aducă la obiectivele guvernării și la obiectivele asumate de România - datele de contact (adresă, telefon, email)	Hotărârea Guvernului nr. 123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes publicAnexă - Norme metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile deinteres public
POLITICI PUBLICE		
Informații privind rezultatele implementării Planului strategic instituțional (PSI). Acest document are o perspectivă de 3-4 ani - termen mediu - și trebuie să descrie mandatul, viziunea, obiectivul general, obiectivele specifice împreună cu programele bugetare pentru fiecare minister	- prioritățile pentru perioada de raportare - pentru fiecare prioritate: obiective, rezultate, chestiuni bugetare, alocare bugetară - indici de performanță, cu prezentarea gradului de realizare a acestora - prezentare a programelor desfășurate și a modului de raportare a acestora la obiectivele autorității sau instituției publice- ce rezultate s-au obținut cu resursele avute la dispoziție (monitorizarea implementării) - raportarea cheltuielilor, defalcate pe programe, respectiv pe obiective - nerealizări, cu menționarea cauzelor acestora (acolo unde este cazul) - propuneri pentru remedierea deficiențelor - informații relevante privind performanța ministeruluidin rapoartele de audit intern sau extern (ale Curții de Conturi) - politici	- Hotărârea Guvernului nr. 1.807/2006 pentru aprobarea Componentei de management din cadrul Metodologiei privind sistemul de planificare strategică pe termen mediu al instituțiilor administrației publice de la nivel central - Hotărârea Guvernului nr. 158/2008 pentru aprobarea Componentei de programare bugetară din cadrul Metodologiei privind sistemul de planificare strategică pe termen mediu al instituțiilor administrației publice de la nivel central - Hotărârea Guvernului nr. 123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile deinteres publicAnexă - Norme metodologice

Categorie de informații	Detalii	Corelare cu alte acte normative/documente
	publice aflate în implementare - rezultatele așteptate ale documentelor de politici publice - stadiul îndeplinirii obiectivelor generale și obiectivelor specifice	de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile deinteres public
Priorități pentru perioada următoare	Teme, investiții etc. - corelate cu contribuția pe careinstituția trebuie să o aducă la obiectivele guvernăriiși la obiectivele asumate de România Menționarea perioadei - 1 sau 5 ani sau altă perioadă la alegerea instituției	Prioritățile strategice ale instituției Planul de guvernare/Planul sectorial de acțiune al instituției
TRANSPARENȚĂ INSTITUȚIONALĂ		
Bugetul instituției	Sinteza bugetului pe surse de finanțare, cel puțin referitor la: - finanțare de la bugetul de stat - finanțare rambursabilă - fondurile externe nerambursabile postaderare primite în cadrul unor proiecte/programe/instrumente/facilitățifinanțate conform unor decizii/acorduri/ înțelegeri/ memorandumuri ale Uniunii Europene și/sau ale altor donatori - venituri proprii etc. - o sinteză a cheltuielilor detaliate pe părți, capitole, subcapitole, titluri, articole, precum și alineate, după cazAnexat - bugetul complet în format de date deschise, inclusiv programele de investiții publice, care se prezintă ca anexă la bugetul fiecărui ordonator principal de credite	

Categorie de informații	Detalii	Corelare cu alte acte normative/documente
Informații legate de procesul de achiziții publice, achizițiile sectoriale și concesiunile de lucrări și servicii	- lista de contracte încheiate (obiectul contractului, suma, procedura de achiziții publice folosită, numele câștigătorului) - numărul de procese de achiziții pe categorii, pentru anul încheiat - câte achiziții s-au realizat prin sistemul electronic din totalul achizițiilor desfășurate pe parcursul exercițiului anului calendaristic de raportare - durata medie a unui proces de achiziție publică pe categorii de achiziții - număr de contestații formulate la Consiliul Național de Soluționare a Contestațiilor - câte proceduri au fost anulate sau sunt în procedura de anulare	
Informații despre litigii în care este implicată instituția (în general, nu doar cele legate de achiziții publice)	- număr de litigii aflate pe rolul instanțelor de judecată pe tipuri și obiectul lor, cu indicarea contextului litigiului - câte au fost pierdute - câte au fost câștigate	
Organigrama	Afișarea organigramei cu evidențierea numelor persoanelor cu funcții de conducere și a numărului de posturi ocupate, respectiv a numărului total de posturidisponibile, precum și a departamentelor cu date de contact	
Informații despre managementul resurselor umane	- informații despre fluctuația de personal - numărul de concursuri organizate - fluctuația la nivelul funcțiilor de conducere - numărul de funcții de conducere exercitate temporar - venitul mediu, inclusiv diferitele sporuri	

Categorie de informații	Detalii	Corelare cu alte acte normative/documente
RELAȚIA CU COMUNITATEA		
Raport de activitate Legea nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare	Raportul de activitate va fi întocmit și publicat într-un document distinct, în conformitate cu prevederile anexei nr. 10 la normele metodologice.	
Raport de activitate Legea nr. 52/2003, republicată)	Raportul de activitate va fi întocmit și publicat într-un document distinct, în raportul anual de activitate al instituției făcându-se trimitere la acesta.	Conform art. 13 din Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, republicată
Informații despre atragereade resurse din comunitate	- lucrul cu voluntari - parteneriate cu alte instituții publice, mediul de afaceri, participări în asociații internaționale, înfrățiri	
LEGISLAȚIE		
Informații despre proiecte de acte normative inițiate de către instituție	- nr. de inițiative - denumirea fiecărui proiect, tipul de act normativ și subiectul abordat, codul actului normativ - puncte de vedere la proiectele altor instituții - priorități legislative pentru perioada următoare	

Sursă 11. NORME METODOLOGICE din 7 februarie 2002 de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, disponibil la: https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/256296

Model - Raport anual privind transparența decizională aferent anului

INDICATORI	RĂSPUNS	INDICAȚII DE COMPLETARE	VALIDAREA DATELOR
A. Procesul de elaborare a actelor normative			
1. Numărul proiectelor de acte normative adoptate		*Numărul total al proiectelor adoptate = celula B8 + celula B34 - celula B35*	TRUE
2. Numărul proiectelor de acte normative care au fost anunţate în mod public			
Dintre acestea, au fost anunţate în mod public:		*NU se completează*	
a. pe site-ul propriu			
b. prin afisare la sediul propriu			
c. prin mass-media			
3. Numărul de cereri primite pentru furnizarea de informaţii referitoare la proiecte de acte normative		*Numărul total al cererilor trebuie să fie egal cu suma cererilor depuse de persoanele fizice (celula B14) și asociații (celula B15)*	TRUE
a. persoane fizice			
b. asociaţii de afaceri sau alte asociații legal constituite			
3.1 Numărul asociațiilor, fundațiilor și federațiilor interesate luate în evidență conf. art. 52 din O.G. nr. 26/2000			
4. Numărul proiectelor transmise persoanelor fizice care au depus o cerere pentru primirea informaţiilor referitoare la proiectul de act normativ			
5. Numărul proiectelor transmise asociaţiilor de afaceri şi altor asociaţii legal constituite			
6. Numărul persoanelor responsabile pentru relaţia cu societatea civilă care au fost desemnate			
6.1 Precizări cu privire la modalitatea de desemnare și eventualul cumul de atribuții			

INDICATORI	RĂSPUNS	INDICAȚII DE COMPLETARE	VALIDAREA DATELOR
6.2 Precizări cu privire la înființarea structurii pentru relația cu mediul asociativ conf. prevederilor art. 51 din O.G. nr. 26/2000			
7. Numărul total al recomandărilor primite			
7.1. Numărul recomandărilor primite în format electronic/on-line			TRUE
7.2. Ponderea recomandărilor primite în format electronic/on-line	#DIV/0!	*NU se completează*	
8. Numărul total al recomandărilor incluse în proiectele de acte normative			TRUE
8.1 Numărul total al comunicărilor de justificări scrise cu motivarea respingerilor unor recomandări			
8.2 Numărul proiectelor de acte normative pentru care au fost acceptate recomandări			TRUE
8.3 Numărul proiectelor de acte normative pentru care nu a fost acceptată nicio recomandare			TRUE
9. Numărul total al întâlnirilor de dezbatere publică organizate		*Numărul total al întâlnirilor trebuie să fie egal cu suma celor 3 categorii prevăzute la punctul 9.1(celulele B31, B32, B33).*	TRUE
9.1 Dintre acestea, câte au fost organizate la inițiativa:		*NU se completează*	
a. unor asociații legal constituite			
b. unor autorități publice			
c. din proprie inițiativă			
10. Numărul proiectelor de acte normative adoptate fără a fi obligatorie consultarea publică (au fost adoptate în procedura de urgenţă sau conţin informaţii care le exceptează de la aplicarea legii nr. 52/2003)			TRUE
10.1 Numărul proiectelor de acte normative anunțate în mod public și neadoptate			TRUE
11. Numărul versiunilor îmbunătățite ale proiectelor de acte normative care au publicate			
12. Numărul versiunilor finale adoptate ale actelor normative care au fost publicate			TRUE

INDICATORI	RĂSPUNS	INDICAȚII DE COMPLETARE	VALIDAREA DATELOR
B. Procesul de luare a deciziilor			
1. Numărul total al şedinţelor publice (stabilite de instituţia publică)			
2. Numărul şedinţelor publice anunţate prin:		*NU se completează*	
a. afişare la sediul propriu			
b. publicare pe site-ul propriu			
c. mass-media			
3. Numărul estimat al persoanelor care au participat efectiv la şedinţele publice *(exclusiv funcţionarii)*			
4. Numărul şedinţelor publice desfăşurate în prezenţa mass-media			TRUE
5. Numărul total al observaţiilor şi recomandărilor exprimate în cadrul şedinţelor publice			
6. Numărul total al recomandărilor incluse în deciziile luate			
7. Numărul şedinţelor care nu au fost publice, cu motivaţia restricţionării accesului:			
a. informaţii exceptate			
b. vot secret			
c.alte motive			
c.1 precizați motivele			
8. Numărul total al proceselor verbale (minuta) şedinţelor publice			TRUE
9. Numărul proceselor verbale (minuta) făcute publice			TRUE
C. Cazurile în care autoritatea publică a fost acţionată în justiţie			
1. Numărul acţiunilor în justiţie pentru nerespectarea prevederilor legii privind transparenţa decizională intentate administraţiei publice:		*Numărul total al acțiunilor în justiție = celula B57 + celula B58 + celula B59*	TRUE
a. rezolvate favorabil reclamantului			
b. rezolvate favorabil instituţiei			

INDICATORI	RĂSPUNS	INDICAȚII DE COMPLETARE	VALIDAREA DATELOR
c. în curs de soluţionare			
D. Afișare standardizată			
1. Precizați dacă pe site-ul autorității/instituției există secțiunea ”Transparență Decizională”			
2. Precizați dacă în secțiunea ”Transparență Decizională” pe site-ul autorității/instituției se regăsesc toate informațiile și documentele prevăzute de art. 7 al. 2, al. 10 lit. a) și d) și art. 7 al. 11 din legea nr. 52/2003			
E. Aprecierea activității			
1. Evaluați activitatea proprie			
2. Evaluați resursele disponibile			
3. Evaluați colaborarea cu direcțiile de specialitate			
F. Evaluarea proprie a parteneriatului cu cetăţenii şi asociaţiile legal constituite ale acestora			
1. Evaluați parteneriatul cu cetăţenii şi asociaţiile legal constituite ale acestora			
2. Dificultățile întâmpinate în procesul de organizare a consultării publice			
3. Punctele considerate necesar a fi îmbunătățite la nivelul autorității/instituției pentru creșterea eficienței consultărilor publice			
4. Măsurile luate pentru îmbunătățirea procesului de consultare publică			
5. Numele și prenumele persoanei desemnate responsabilă pentru relația cu societatea civilă la nivelul autorității sau instituției			

Sursă 12: Model raport implementare Legea nr.52/2003 privind transparenţa decizională în administraţia public

Grade de conformare față de standardele de afișare din oficiu a informațiilor de interes public

Tabel 1. Grad de conformare Primării

Județ	Primăria	Grad de conformare iunie 2023 la nivel județean	Grad de conformare mai-iulie 2023
Brăila	Brăila	63%	64%
	Făurei		72%
	Ianca		56%
	Însurăţei		60%
Buzău	Buzău	64%	72%
	Râmnicu Sărat		76%
	Nehoiu		60%
	Pătârlagele		56%
	Pogoanele		56%
Constanţa	Constanţa	56%	64%
	Mangalia		52%
	Medgidia		52%
	Cernavodă		72%
	Eforie		48%
	Hârşova		64%
	Murfatlar		68%
	Năvodari		72%
	Negru Vodă		32%
	Ovidiu		28%
	Techirghiol		68%
Galaţi	Galaţi	52%	60%
	Tecuci		56%
	Bereşti		52%
	Tîrgu Bujor		40%
Tulcea	Tulcea	57%	92%
	Babadag		44%
	Isaccea		52%
	Măcin		48%
	Sulina		48%
Vrancea	Focşani	56%	64%
	Adjud		64%
	Mărăşeşti		68%
	Odobeşti		36%
	Panciu		48%

Sursă 13: Transparenţă decizională, SGG, disponibil la: https://sgg.gov.ro/1/transparenta-decizionala-monitorizare/

Tabel 2. Grad de conformare consilii județene

Consiliul Județean	Grad de conformare iunie 2022	Grad de conformare mai 2023
Brăila	76%	88%
Buzău	72%	92%
Constanța	68%	72%
Galați	72%	72%
Tulcea	68%	64%
Vrancea	84%	88%

Sursă 14: Transparență decizională, SGG, disponibil la: https://sgg.gov.ro/1/transparenta-decizionala-monitorizare/

Tabel 3. Grad de conformare instituția prefectului

Institutia Prefectului	Grad de conformare iulie 2022	Grad de conformare iunie 2023
Bacău	84%	80%
Brăila	92%	100%
Constanța	80%	84%
Galați	92%	92%
Tulcea	92%	88%
Vrancea	88%	88%

Sursă 15: Transparență decizională, SGG, disponibil la: https://sgg.gov.ro/1/transparenta-decizionala-monitorizare/