



# ANALIZĂ DE EVALUARE A INSTRUMENTELOR DIGITALE PENTRU CETĂȚENII SECTORULUI 4

*realizată în cadrul proiectului Cetățenie activă într-o  
lume digitală*

**Autor:  
Dr. Rodica-Corina ANDREI**

2023





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

## Cuprins

INTRODUCERE .....	4
CAPITOLUL I: PROVOCĂRILE DIGITALIZĂRII ÎN SECTORUL 4. O SCURTĂ ANALIZĂ .....	7
1.1. Prezentarea Sectorului 4. Informații generale .....	7
1.2. Evaluare și obiective privind digitalizarea serviciilor pentru cetățenii din Sectorul 4 .....	10
A. Politica de coeziune: Priorități investiționale pentru perioada 2021-2027 .....	10
B. Indicele economiei și societății digitale (DESI) .....	11
C. Propunere de politică publică în domeniul e-guvernării .....	13
D. Planul Național de Redresare și Reziliență.....	14
E. Programul Operațional Regional București-Ilfov pentru perioada 2021-2027 .....	14
F. Strategia de Dezvoltare a Sectorului 4 pentru perioada 2020 - 2024 .....	16
G. Date privind nivelul de digitalizare la nivelul Sectorului 4 .....	19
1.3. Proiectul E-Cetățean .....	20
1.4. Prezentarea facilităților digitale oferite de Primăria Sectorului 4.....	23
1. Aplicația mobilă a Primăriei Sectorului 4 .....	25
2. Spațiul Virtual Unic al Primăriei Sectorului 4 (SVU).....	28
3. Website-ul Primăriei Sectorului 4 .....	30
4. Pagină de internet a Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului .....	32
CAPITOLUL II: PREMISE METODOLOGICE .....	34
2.1. Dimensiunile analizei de evaluare.....	34
2.2. Abordarea cantitativă.....	36
2.3. Modalități de colectare a datelor și eșantionare.....	39
2.4. Abordarea calitativă.....	41
CAPITOLUL III: DIGITALIZAREA, DIN PERSPECTIVA CETĂȚENILOR SECTORULUI 4 .....	43
3.1. Date demografice despre respondenți.....	43



CU SPRIJINUL





„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

<b>3.2. Nivel de informare cu privire la serviciile electronice puse la dispoziție de Primăria Sectorului 4 .....</b>	<b>45</b>
<b>3.3. Nivelul de utilizare și de satisfacție .....</b>	<b>49</b>
<b>3.4. Modalități de îmbunătățire a comunicării dintre cetățeni și reprezentanții Primăriei Sectorului 4 .....</b>	<b>59</b>
<b>3.5. Dimensiunea de cetățenie activă în percepția respondenților. Abordarea calitativă .....</b>	<b>60</b>
<b>CAPITOLUL IV: CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI .....</b>	<b>66</b>
<b>BIBLIOGRAFIE .....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXE.....</b>	<b>74</b>



**CU SPRIJINUL**





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

## INTRODUCERE

Tehnologia reprezintă o parte relevantă din viața cetățenilor, rolul ei fiind și mai important în urma pandemiei provocate de virusul SARS COV-2. Viteza și volumul de informații cresc exponențial în fiecare zi, ceea ce ne obligă ca cetățeni să fim inteligenți digital. Competența digitală este una din cele 8 competențe cheie pentru învățarea permanentă, iar evoluția continuă a acesteia implică faptul că în calitate de cetățeni o folosim în moduri diferite în toate domeniile în viața de zi cu zi. Una dintre prioritățile Uniunii Europene este dezvoltarea Competențelor Digitale, pentru a se asigura că toți cetățenii vor fi activi în viitoarea societate digitală.

Din acest punct de vedere, este necesar să adoptăm conceptul de cetățenie digitală, concept inovator pe baza căruia a fost construit proiectul „Cetățenie activă într-o lume digitală”, implementat de Asociația GO-AHEAD, cu sprijinul Primăriei Sectorului 4.

Cetățenia digitală, în contextul cetățeniei active, trebuie promovată la nivelul comunităților locale în vederea sprijinirii acestora în procesul de adaptare la schimbările digitale care presupun și utilizarea eficientă a serviciilor digitale. În cadrul acestei cercetări, sunt evaluate facilitățile digitale oferite de Primăria Sectorului 4, atât ca mijloace pentru creșterea interacțiunii digitale dintre autoritate și cetățeni, dar și prin ochii cetățenilor, care au fost invitați la un sondaj de opinie cu privire la serviciile electronice pe care le au puse la dispoziție.

Proiectul „Cetățenie activă într-o lume digitală” este cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020 și are ca obiectiv general creșterea capacității Asociației GO-AHEAD și a altor organizații non-guvernamentale de a se implica în sprijinirea și promovarea dezvoltării locale, prin participarea la programe de instruire pe tematici actuale, implementarea de proceduri, mecanisme, programe și campanii de conștientizare de Cetățenie Activă și Competențe Digitale dedicate cetățenilor Sectorului 4.



GO - AHEAD  
Training the open-minded

CU SPRIJINUL



MUNICIPALITATEA  
IUBESC • TRĂIESC  
ÎN SECTORUL PATRU



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

**Primul obiectiv specific** al proiectului este susținerea și promovarea dezvoltării locale prin dezvoltarea de materiale și programe de formare dedicate cetățeniei active în lumea digitală, precum și prin sesiuni de consultare cu societatea civilă/partenerii sociali și campanii de conștientizare în vederea creșterii competențelor, folosirii facilităților digitale existente și implicării cetățenilor în procesele decizionale de la nivelul Sectorului 4.

**Al doilea obiectiv specific** se referă la dezvoltarea abilităților și competențelor practice a cel puțin 30 de reprezentanți ai Asociației GO-AHEAD și organizațiilor non-guvernamentale active în sectorul 4 și care au semnat acorduri de parteneriat cu asociația.

Analiza de față este componentă a activității 3 a proiectului - Dezvoltarea de proceduri și mecanisme pentru susținerea și promovarea dezvoltării la nivel local și de interacțiune digitală cu autoritățile și instituțiile administrației publice de la nivelul Sectorului 4, Subactivitatea 3.1. Elaborarea unei analize de evaluare a strategiilor la nivel local și a instrumentelor digitale disponibile și necesare pentru cetățeni și contribuie direct la realizarea rezultatului proiectului - Analiza de evaluare a strategiilor la nivel local (Sectorul 4) și a instrumentelor digitale disponibile pentru cetățeni. În cadrul acestei subactivități, s-a realizat această analiză de evaluare a strategiilor existente la nivel local și a instrumentelor digitale disponibile pentru cetățeni, în vederea evaluării situației existente și planificate la nivel de sector, 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 și necesitate pentru cetățeni în relația cu administrația publică. Această activitate presupune:

1. Analiza de birou - analiza detaliată a datelor statistice disponibile pentru Sectorul 4, a legislației și a actelor normative naționale și locale, a facilităților digitale disponibile pentru cetățeni.
2. Metodologia de elaborare a instrumentelor - a doua etapă pentru elaborarea analizei constă în realizarea unei metodologii pentru elaborarea instrumentelor de cercetarea (chestionar pentru cetățeni, fișe de evaluare).



GO - AHEAD  
Training the open-minded

CU SPRIJINUL



MUNICIPALITATEA IUBESC TRAIESC  
ÎN SECTORUL PATRU



„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

3. Prezentarea facilităților digitale folosite de cetățeni, care vor avea în vedere prezentarea gradului de utilizare și accesare a serviciilor de către cetățeni în vederea elaborării tehnice a Hărții facilităților digitale.
4. Chestionar cu întrebări închise pentru cetățeni.
5. Întâlniri tehnice cu reprezentanții Primăriei Sectorului 4 privind pe de-o parte serviciile digitale existente, modalități tehnice de accesare și alte informații necesare cetățenilor, precum și necesitățile la nivel de instituție în comunicarea cu cetățenii și în utilizarea serviciilor digitale existente.

Astfel, cercetarea de față are 4 secțiuni: *analiza de birou*, *premise metodologice*, *analiza statistică a răspunsurilor cetățenilor*, care presupune și o perspectivă calitativă bazată pe discuțiile cu cetățenii și cercetarea de teren, cât și *concluzii și recomandări*.

Analiza de față are ca anexă chestionarul aplicat cetățenilor.



CU SPRIJINUL





„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

## CAPITOLUL I: PROVOCĂRILE DIGITALIZĂRII ÎN SECTORUL 4. O SCURTĂ ANALIZĂ

În cadrul primului capitol, realizăm în analiza de tip „desk-research” a strategiilor existente la nivel local, cât și o prezentare a instrumentelor digitale disponibile pentru cetățeni.

### 1.1. Prezentarea Sectorului 4. Informații generale

Sectorul 4 este situat în partea de sud a municipiului București având o suprafață de 32 Km pătrați din totalul de 228 Km<sup>2</sup> cât reprezintă suprafața orașului. Sectorul 4 este al treilea ca întindere din București după Sectorul 1, cu 68 Km<sup>2</sup> și Sectorul 6, cu 38 km<sup>2</sup>.

Sectorul 4 este delimitat de: Splaiul Unirii la nord-est și est (râul Dâmbovița) Șoseaua de centură a Capitalei la sud, Șoseaua Giurgiului la est.

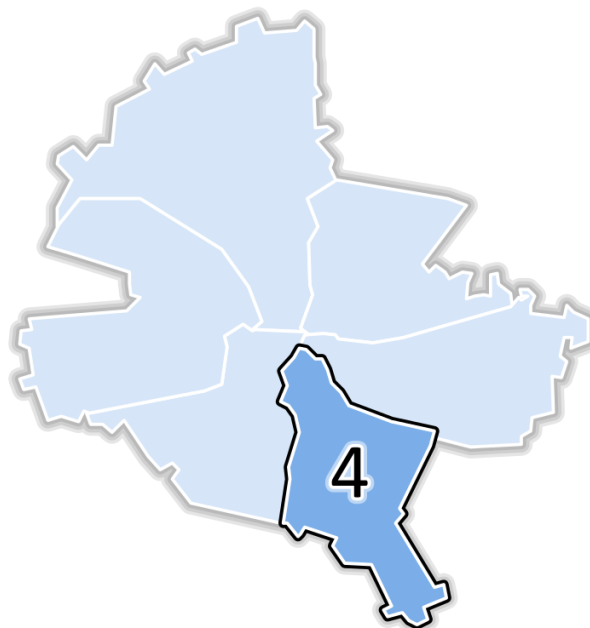


Fig. 1 - Harta sectorului 4 - Situația la nivelul Municipiului București



CU SPRIJINUL





„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

La nivelul Sectorului 4 există o suprafață a spațiilor verzi de 634,2 ha (include Parcul Tineretului și Parcul Carol), iar numărul copacilor din Sectorul 4 este de aproximativ 250.000.

În ceea ce privește patrimoniul cultural și arhitectural, în sectorul 4 se regăsesc următoarele edificii și monumente arhitecturale principale:

- ✓ Biblioteci: Nicolae Bălcescu, Otilia Cazimir, George Coșbuc, Elena Farago, Anton Pann, Ienăchiță Văcărescu;
- ✓ Biserici: Biserica Sfântul Spiridon Nou - Paraclis Patriarhal; Mănăstirea Radu Vodă; Biserica Bucur; Biserica Domnița Bălașa; Biserica Sfânta Ecaterina; Biserica Căramidarii de Jos; Biserica Patriarhiei; Biserica Flămânda; Biserica Alexe; Biserica Bumbăcari; Biserica Cuțitul de Argint; Biserica Manu Cavafu; Biserica Nașterea Domnului; Biserica Progresu; Biserica Sfântul Ilie Rahova; Biserica Sfântul Nicolae Tabaci; Biserica Sfântul Nicolae Vlădica; Biserica Șerban;
- ✓ Muzeu și monumente: Muzeul Tehnic “Ing. Dimitrie Leonida”, Fântâna Cantacuzino; clădirea Arenele Romane; Observatorul Astronomic al Institutului Astronomic al Academiei Române; Catedrala Patriarhală, Vechiul Palat Mitropolitan; Ceasornicul de soare; Statuia lui Alexandru Ioan Cuza;
- ✓ Alte monumente și edificii: Statuia Domniței Bălașa; edificiul Palatului de Justiție; Dealul Mitropoliei; Clopotnița din Dealul Patriarhiei; Palatul Patriarhal; Palatul Camerei; Sala Polivalentă; Palatul Național al Copiilor; Mausoleul din Parcul Carol; Mormântul Ostașului Necunoscut; Cimitirul Șerban Vodă; Casa Memorială “Mărțișor”; Casa Memorială “George Bacovia”<sup>1</sup>.

**Populația Sectorului 4 este alcătuită din 337.271 locuitori, care reprezintă 15.58% din populația Municipiului București - 2.164.506<sup>2</sup> (1 ianuarie 2022). Sectorul 4 este pe locul 4 în**

<sup>1</sup> Strategia de dezvoltare Locală - Asociația Gândim și Acționăm Local în Sectorul 4, <https://ps4.ro/wp-content/uploads/2021/02/Pr.-strategie-dezvoltare.pdf>

<sup>2</sup> <https://bucuresti.insse.ro/populatia/>



CU SPRIJINUL







UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

cea ce privește populația, din București, cel mai populat sector fiind Sectorul 3 (492.601 locuitori) și Sectorul 6 (397.892 locuitori).

Referitor la structura populației, aceasta se împarte astfel:

- 17,04% - 0-19 ani
- 37,27% - 20-44 ani
- 21,38% - 45-59 ani
- 24,31% - peste 60 ani

Sectorul 4 are 71 de unități de învățământ preuniversitar și special de stat (29 grădinițe, 24 școli, 15 licee, 3 școli speciale), 6 creșe, 7 unități sanitare publice, mai precis:

- ✓ Spitalul clinic de copii Maria Sklodowska Curie
- ✓ Spitalul clinic de psihiatrie prof. Dr. Alexandru Obregia
- ✓ Spitalul clinic de urgență Bagdasar-Arseni
- ✓ Spitalul clinic de dermato-venerologie prof. dr. Scarlat Longhin
- ✓ Spitalul clinic Sf. Ioan
- ✓ Spitalul de bolnavi cronici și geriatrie Sf. Luca
- ✓ Spitalul Județean Ilfov Sfinții Împărați Constantin și Elena.

Primăria Sectorului 4 funcționează în baza Legii nr. 273/2006 privind finanțele publice locale, cu modificările și completările ulterioare și a Ordonanței de urgență nr. 57/2019 privind codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare.

Instituții subordonate primăriei Sectorului 4:

- ✓ Direcția Mobilitate Urbană Sector 4<sup>3</sup>, o instituție publică locală în subordinea Consiliului Local Sector 4, înființată prin H.C.L. Sector 4 Nr. 8 din 31.01.2018
- ✓ Direcția Generală de Administrare a Unităților de Învățământ și de Sport Sector 4<sup>4</sup>
- ✓ Direcția Generală de Impozite și Taxe Locale Sector 4<sup>5</sup>

<sup>3</sup> <https://www.mobilitateurbana4.ro/>

<sup>4</sup> <https://dgauis.ro/>

<sup>5</sup> <https://www.taxeimpozite4.ro/>



CU SPRIJINUL





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

- ✓ Direcția Generală de Evidență a Persoanelor Sector 4<sup>6</sup>
- ✓ Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 4<sup>7</sup>
- ✓ Centrul European Cultural și de Tineret pentru UNESCO “Nicolae Bălcescu”<sup>8</sup>
- ✓ Direcția de Digitalizare și Regenerare Urbană Sector 4<sup>9</sup>, o instituție publică locală în subordinea Consiliului Local Sector 4, înființată prin H.C.L. Sector 4 Nr. 191 din 20.12.2022

## 1.2. Evaluare și obiective privind digitalizarea serviciilor pentru cetățenii din Sectorul 4

În cadrul acestui subcapitol, vom trece în revistă strategiile, actele normative și politicile care stau la baza digitalizării serviciilor instituțiilor publice în general și a Primăriei Sectorului 4 în particular.

### A. Politica de coeziune: Priorități investiționale pentru perioada 2021<sup>10</sup>-2027

În perioada 2021-2027, politica de coeziune susține, în special investițiile publice pentru obiectivele de tranziție ecologică și digitală. Obiectivele de politică includ:

1. **Europă mai inteligentă**, prin inovare, digitalizare, transformare economică și sprijinirea întreprinderilor mici și mijlocii.
  - Prioritatea 1 - O regiune competitivă prin inovare, digitalizare și întreprinderi dinamice;
  - Prioritatea 2 - O regiune cu orașe Smart.

<sup>6</sup> <https://www.deps4.ro/>

<sup>7</sup> <https://www.dgaspc4.ro/>

<sup>8</sup> <https://ccunb.ro/>

<sup>9</sup> <https://regenerareurbana.ps4.ro/>

<sup>10</sup> <https://ue.mae.ro/node/1421> - Prioritățile Politicii de coeziune a Uniunii Europene



CU SPRIJINUL





„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

2. **Europă mai verde**, fără emisii de carbon, punerea în aplicare a Acordului de la Paris și investiții în tranziția energetică, energia din surse regenerabile și combaterea schimbărilor climatice.
3. **Europă conectată**, cu rețele strategice de transport și digitale.
4. **Europă mai socială**, pentru realizarea pilonului european al drepturilor sociale și sprijinirea calității locurilor de muncă, a învățământului, a competențelor, a incluziunii sociale și a accesului egal la sistemul de sănătate.
5. **Europă mai apropiată de cetățenii săi**, prin sprijinirea strategiilor de dezvoltare conduse la nivel local și a dezvoltării urbane durabile în UE.

În vederea atingerii obiectivelor 1 și 3, este necesară o comunicare mai puternică între autorități și cetățeni prin metode digitale, cât și o educație digitală eficientă pentru ambele părți.

## B. Indicele economiei și societății digitale (DESI)<sup>11</sup>

În ceea ce privește progresele digitale, la nivel European, România mai are mult de lucru. Din 2014, Comisia Europeană a monitorizat progresele digitale ale statelor membre în cadrul rapoartelor privind indicele economiei și societății digitale (DESI). Rapoartele DESI includ atât profiluri de țară, cât și capitole tematice. În plus, la rapoartele privind fiecare stat membru se anexează un capitol aprofundat privind telecomunicațiile. Rapoartele de țară DESI combină date cantitative rezultate din indicatorii DESI pentru cele cinci dimensiuni ale indicelui cu observații asupra politicilor și bunelor practici specifice fiecărei țări.

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 valorile înregistrează o creștere anuală inferioară creșterii din țările similare, ceea ce indică faptul că nu este convergentă cu restul statelor membre. Țara a rămas în urmă în ceea ce privește o serie de indicatori ai dimensiunii capitalului uman, cu un nivel foarte scăzut de competențe

<sup>11</sup> <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-romania>



CU SPRIJINUL





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferență!



Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

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%.

În ceea ce privește conectivitatea, **România se situează pe locul 15 din 27 de țări ale UE**, sub media UE. Cea mai mare provocare cu care se confruntă România în ceea ce privește conectivitatea constă în îmbunătățirea ratei globale de utilizare a serviciilor de bandă largă fixă, care rămâne în continuare la 66%, cu mult sub media UE (78%), în pofida costurilor scăzute ale serviciilor în bandă largă și a gradului ridicat de acoperire al rețelelor de foarte mare capacitate (VHCN). Această stagnare este cauzată în principal de dezechilibrele demografice ale țării și de nivelul scăzut de competențe digitale de bază, ceea ce face ca România să înregistreze întârzieri în ceea ce privește adoptarea acestor servicii.



GO - AHEAD  
Training the open-minded

CU SPRIJINUL





„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

Serviciile publice digitale<sup>12</sup> continuă să reprezinte o provocare pentru România. Țara înregistrează rezultate cu mult sub media UE în ceea ce privește toți indicatorii, inclusiv disponibilitatea serviciilor publice digitale pentru cetățeni (un punctaj de 44 comparativ cu media UE de 75) și pentru întreprinderi (un punctaj de 42 comparativ cu media UE de 82). Interacțiunea digitală dintre autoritățile publice și publicul larg este, de asemenea, redusă întrucât doar 17% dintre utilizatorii de internet utilizează serviciile de e-guvernare. Ponderea mare a investițiilor digitale și a reformelor dedicate acestei dimensiuni în planul național de reziliență și redresare al României oferă posibilitatea de îmbunătățire a acestor rezultate.

**Punerea în aplicare în timp util a acestor măsuri va contribui la îndeplinirea, până în 2030, a obiectivului deceniului digital de a furniza online 100% dintre serviciile publice esențiale pentru cetățenii și întreprinderile europene.**

### C. Propunere de politică publică în domeniul e-guvernării<sup>13</sup>

La nivel național, există o politică publică în domeniul e-guvernării care a fost adoptată la 3 iunie 2021. Transformarea digitală a sectorului public din România este determinată de politica publică în domeniul e-guvernării pentru perioada 2021-2030. Politica reprezintă rezultatul proiectului emblematic al guvernului de stabilire a unui cadru pentru dezvoltarea de instrumente de e-guvernare. Politica a fost elaborată în urma unei ample consultări cu instituțiile relevante, coordonarea fiind asigurată de Secretariatul General al Guvernului. Politica publică va aborda dezvoltarea insuficientă a serviciilor publice electronice în România. Scopul propunerii este acela de a furniza:

- ✓ viziune și o foaie de parcurs pentru digitalizarea serviciilor publice în următorii 10 ani;
- ✓ un mecanism de monitorizare, evaluare și ajustare periodice, dacă este necesar;

<sup>12</sup> DESI - pag 17

<sup>13</sup> Propunere de politică publică în domeniul e-guvernării -

<https://i0.1616.ro/media/2/2701/33605/20230318/1/propunere-de-politica-publica-in-domeniul-e-guvernarii-adoptata-3-iun-2021.pdf>



CU SPRIJINUL





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

- ✓ un instrument de sprijin pentru programare și negociere pentru perioada financiară 2021-2027 și un instrument de fundamentare a măsurilor de digitalizare care fac obiectul Planului național de redresare și reziliență.

#### D. Planul Național de Redresare și Reziliență

În Planul Național de Redresare și Reziliență<sup>14</sup>, digitalizarea este abordată în domeniul de intervenție: Transformare digitală. Obiectivul domeniului este „o infrastructură digitală coerentă și integrată la nivelul administrației publice din România care să ofere servicii digitale de înaltă calitate atât cetățenilor, cât și companiilor”.

Prin realizarea acestui obiectiv sunt create condițiile pentru adoptarea tehnologiilor digitale în toate sectoarele și domeniile de activitate ale instituțiilor statului și pentru creșterea numărului de cetățeni și companii care vor putea beneficia și fructifica oportunitățile oferite de digitalizare. Implementarea pe scară largă a soluțiilor digitale va contribui, la creșterea gradului de transparentizare a activității autorităților statului și la reducerea barierelor birocratice, contribuind, de asemenea, la realizarea obiectivelor de dezvoltare durabilă.

#### E. Programul Operațional Regional București-Ilfov pentru perioada 2021-2027<sup>15</sup>

Direct în legătură cu obiectivele cercetării este și obiectivul strategic general al Programului Operațional Regional București-Ilfov pentru perioada 2021-2027, care se referă la creșterea competitivității economice regionale și îmbunătățirea condițiilor de viață ale comunităților locale din regiune prin sprijinirea dezvoltării mediului de afaceri, a infrastructurii și a serviciilor publice, astfel încât acestea să fie capabile să gestioneze în mod eficient resursele, să valorifice potențialul de inovare și de asimilare a progresului tehnologic.

<sup>14</sup> Planul Național de Redresare și Reziliență- <https://mfe.gov.ro/pnrr/>

<sup>15</sup> Programul Operațional Regional București-Ilfov pentru perioada 2021-2027 - <https://www.adrbi.ro/programe-regionale/por-bi-2021-2027>



CU SPRIJINUL





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

*Obiectivul specific 2* are în vedere digitalizarea mai în profunzime: Creșterea nivelului de digitalizare al economiei și societății în vederea eficientizării administrației publice, adoptării pe scară largă a conceptului de **smart city** și a transformării digitale a întreprinderilor. **Provocarea identificată** este nivelul scăzut de integrare a tehnologiilor digitale în activitatea de zi cu zi a cetățenilor, a întreprinderilor și administrației publice.

**Impactul așteptat se referă la:**

- eficientizarea administrației publice prin intermediul digitalizării și a intervențiilor de tip smart city;
- sporirea integrării tehnologiei digitale în întreprinderi, ca factor important de creștere economică a acestora;
- transferul a cât mai multor activități în mediul online pe cât mai multe paliere, dar în special în universități.

„Conceptul de “oraș inteligent” este insuficient promovat și aplicat. Municipiul București nu are o strategie de dezvoltare pe acest domeniu, ocupă poziția 103 din 174 orașe din 80 de țări (evaluate după cei 10 indicatori principali ai Indicelui Orașe în mișcare (14) ce respectă standardul ISO 37120 și are doar 5 aplicații specifice. Un singur sector (sectorul 4) are în prezent cele mai multe proiecte de tip oraș inteligent, iar la nivelul județului Ilfov nu există inițiative definitive”<sup>16</sup>, se specifică în SFC2021 Program sprijinit din FEDR (Investiții pentru ocuparea forței de muncă și creștere economică), FSE+, Fondul de coeziune și FEPAM.

Programele din 2014-2020 au vizat digitalizarea în plan secund și doar la un nivel primar. Accentul s-a pus pe achiziția de active corporale în general, iar programele informatice/instrumentele de comercializare online achiziționate nu s-au realizat în scopul direct al digitalizării. Dificultățile în evaluarea maturității digitale a IMM-urilor și percepția greșită asupra complexității și duratei de implementare a unor astfel de proiecte, au contribuit, de

<sup>16</sup> SFC2021 Program sprijinit din FEDR (Investiții pentru ocuparea forței de muncă și creștere economică), FSE+, Fondul de coeziune și FEPAM - articolul 21 alineatul (3), pag 12, -

[https://www.adrbi.ro/media/2755/programme\\_snapshot\\_2021ro16rfr009\\_10\\_ro.pdf](https://www.adrbi.ro/media/2755/programme_snapshot_2021ro16rfr009_10_ro.pdf)



GO - AHEAD  
Training the open-minded

CU SPRIJINUL





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

asemenea, la utilizarea limitată a acestor surse de finanțare. În acest context se vor lansa apeluri dedicate strict activității de digitalizare a IMM-urilor din Regiunea București-Ilfov, cu scopul final ca ele să atingă o intensitate digitală ridicată sau să își inoveze modelul de afaceri/procesele de producție.

În document se arată că Regiunea București-Ilfov (RBI) are un caracter aparte față de celelalte regiuni de dezvoltare din România, deși are cea mai mică suprafață (1.823 km<sup>2</sup>), concentrează 13,43% din populația țării, fiind cea mai dens populată regiune (1.436,6 locuitori/km<sup>2</sup>) și cu cel mai ridicat grad de urbanizare (90,6% din populație).

## F. Strategia de Dezvoltare a Sectorului 4 pentru perioada 2020 - 2024

Sectorul 4 este considerat momentan un model de bune practici privind digitalizarea, în condițiile în care cetățenii au acces la multe servicii digitale, inclusiv de tip SELFERVICE începând cu 2022.

Dezvoltarea aplicațiilor informatice a condus la o utilizare tot mai largă în activitățile economice. Au apărut noi cerințe de aplicații informatice adaptate activităților economice (licitații online, comerț electronic, publicitate, căutarea informațiilor economice sau legislative, baze de date etc.). Sectorul IT&C este în creștere atât datorită investițiilor străine din ultimii ani, dar și datorită investițiilor realizate de administrația publică locală prin dorința de a transforma Sectorul 4 într-un sector digitalizat caracterizat de conceptul „smart”.<sup>17</sup>

La evenimentul Smart City din România din 2019, unde au fost recunoscute și apreciate cele mai eficiente soluții inteligente, menite să le facă viața oamenilor mai ușoară, Sectorul 4 a fost desemnat marele câștigător al galei. Sectorul 4 a reușit să implementeze numeroase măsuri „smart”, precum:

<sup>17</sup> Strategia de Dezvoltare a Sectorului 4 pentru perioada 2020 - 2024, COD MySMIS- 126477, Cod SIPOCA - 507, pg 28.



CU SPRIJINUL







UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

- ✓ “Fără cozi la ghișeu”: Sectorul 4 a fost prima autoritate locală din țară, care a încasat taxe și impozite prin rețele de tip SELFERVICE. Măsura a dus la creșterea gradului de încasare concomitent cu reducerea semnificativă a cozilor pentru plata taxelor și impozitelor.
- ✓ Crearea primului serviciu public de interes local din România, digitalizat complet, care gestionează parcările. Funcțională din anul 2018, platforma online de închiriere a locurilor de parcare de reședință a devenit deja o soluție foarte practică pentru locuitorii Sectorului 4, care nu mai sunt nevoiți să se deplaseze până la ghișeele primăriei pentru a-și putea închiria un loc de parcare, pot face acest lucru direct din fața unui calculator sau de pe un telefon mobil (<https://www.mobilitateurbana4.ro/>)
- ✓ Platforma digitală pentru obținerea autorizărilor comerciale la nivelul Sectorului 4 (<https://autorizaricomerciale.ps4.ro/>) se adresează tuturor agenților economici ce au puncte de lucru pe raza sectorului și care pot, în momentul de față, să obțină online acorduri, avize, autorizații de funcționare de la Primăria Sectorului 4.
- ✓ Platformă creată pentru depunerea online a cererilor și pentru eliberarea documentelor solicitate și a altor documente conexe. Prin implementarea acestui tip de serviciu se trece la noua abordare, modernă, europeană, prin care cetățenii Sectorului 4 beneficiază de servicii publice la nivel european (<https://urbanism.ps4.ro/>).
- ✓ Transparență bugetară totală - Bugetul online al Sectorului 4 permite accesul facil la informații, printr-o interfață prietenoasă, cu posibilitatea de a accesa și vizualiza datele atât în variante de cifre, cât și grafice, pictograme (<https://ps4.ro>).
- ✓ Crearea aplicației de mobil a Primăriei Sectorului 4 care oferă utilizatorilor următoarele opțiuni:
  - Conectivitatea automată cu diverse servicii publice ale Sectorului 4 (Direcția Mobilitate Urbană, Direcția Generală de Impozite și Taxe Locale, Direcția Generală de Evidență a Persoanelor etc.);



GO-AHEAD  
Training the open-minded

CU SPRIJINUL



MUNICIPALITATEA IUBESCU  
TRAIESCU  
IN SECTORUL PATRU



„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

- Sesizarea diverselor probleme: groapă, mașină abandonată, reabilitare termică, gunoi, parc, mobilier urban, alte sesizări - include status sesizare, soluționare, istoric;
- Trimiterea de mesaje generale sau personalizate către utilizatori. De exemplu, utilizatorii cu debite la Direcția Generală de Impozite și Taxe Locale a Sectorului 4 vor primi notificare înainte de termenul scadent cu sumele exacte datorate;
- Posibilitatea de a plăti taxele și impozitele locale, utilizând cardul bancar - include și istoricul plăților;
- Acces permanent la ghiduri, regulamente (parcări, salubritate etc.), informații utile, link-uri utile;
- Acces la Registratura online a Direcției Mobilitate Urbană (DMU);
- Raportare situație de urgență direct către Poliția Locală Sector 4;
- Gestionarea tuturor aspectelor legate de parcare de reședință (pentru cei care au un contract activ);
- Modul privind parcările publice - de exemplu găsește cel mai apropiat loc liber, plata parcării, solicitarea unui abonament;
- Pentru persoanele cu dizabilități înscrierea în sistemul informatic pentru acces gratuit în parcările publice ale Primăriei Sectorului 4, pe locurile special amenajate;
- Trimiterea de mesaje generale, către utilizatori. De exemplu informații despre un eveniment cultural din Sectorul 4<sup>18</sup>.

De asemenea, s-a implementat conceptul e-Mobilitate urbană prin: serviciul de parcări publice și de reședință care este complet digitalizat; amplasarea stațiilor de încărcare pentru mașini electrice (10 stații funcționale de încărcare a mașinilor electrice deținute și operate de DMU Sector 4, alte 12 stații instalate de operatori privați și un proiect de instalare

---

<sup>18</sup> Strategia de Dezvoltare a Sectorului 4 pentru perioada 2020 - 2024, COD MySMIS- 126477, Cod SIPOCA - 507, pg 88.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

a 50 de stații); amenajare rețea extinsă de parcări tip Park&Ride în apropierea fiecărei stații  
de metrou din sector.

#### G. Date privind nivelul de digitalizare la nivelul Sectorului 4

Momentan, numărul de cetățeni care utilizează facilitățile digitale puse la dispoziție de  
Primăria Sectorului 4 este unul ridicat. Potrivit datelor furnizate de Primăria Sectorului 4 în  
septembrie 2022, numărul de utilizatori arată astfel:

Utilizatori servicii online	
Cereri lansate prin platforma <a href="http://svu.ps4.ro">svu.ps4.ro</a>	2.792
Plăți parcări de reședință Direcția Mobilitate Urbană ( <a href="http://www.mobilitateurbana4.ro">www.mobilitateurbana4.ro</a> )	199.000
Utilizatori platformă Direcția Mobilitate Urbană (din 2018)	230.000
Solicitări depuse prin registratura Direcția Mobilitate Urbană și DGITL (din mai 2020)	352.000
Sesizări mobile aplicație PS4	46.000
Platformă programări <a href="http://start.ps4.ro">start.ps4.ro</a>	5.212
Programări Direcția de Evidență a Persoanelor ( <a href="https://programari.deps4.ro/programari-online">https://programari.deps4.ro/programari-online</a> )	51.157
Plăți taxă Direcția de Evidență a Persoanelor	47.000
Plăți prin aplicația PS4 și portalul DGITL ( <a href="https://registratura-app.taxeimpozite4.ro/#/pages/login">https://registratura-app.taxeimpozite4.ro/#/pages/login</a> )	170.000
Plăți parcări sector 4	1.100.000
Autorizări comerciale ( <a href="https://autorizaricomerciale.ps4.ro/">https://autorizaricomerciale.ps4.ro/</a> )	14.586
<b>Total</b>	<b>2.217.747</b>

#### Conturi platforme/portaluri/aplicație

Platformă <a href="http://svu.ps4.ro">svu.ps4.ro</a>	2.063
--	-------



CU SPRIJINUL





„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Portal DGITL/aplicație PS4	98.013
Utilizatori pre-înrolați în portal DGITL(așteptare înregistrare)	241.319
<b>Total</b>	<b>341.395</b>

### 1.3. Proiectul E-Cetățean

Proiectul ”e-CETĂȚEAN<sup>19</sup> (Cunoaștere, Egalitate, Transparență, Administrație, Țintă, Evoluție, Actualitate, Normalitate)”, cu codul MySMIS 126477, este implementat de Sectorul 4 al Municipiului București, care are calitatea de beneficiar. ”e-CETĂȚEAN” are drept scop dezvoltarea unui management performant la nivelul Primăriei Sectorului 4 București prin creșterea calității procesului decizional, reducerea birocrăției, creșterea eficienței, transparenței și integrității serviciilor publice oferite cetățenilor și mediului de afaceri ca urmare a introducerii unui Spațiu Virtual Unic și a Arhivei electronice.

Obiectivele specifice ale proiectului sunt:

- ✓ Îmbunătățirea procesului decizional și de planificare strategică la nivelul Sectorului 4 prin schimburi de experiență, analiză și evaluare intermediară a Strategiei de dezvoltare a Sectorului 4 pentru perioada 2016-2020 și elaborarea Strategiei de dezvoltare pentru perioada 2020-2024;
- ✓ Simplificarea procedurilor, accesul rapid la informații și reducerea birocrăției pentru cetățeni și mediul de afaceri prin implementarea Spațiului Virtual Unic, la nivelul sectorului, și a Arhivei electronice
- ✓ Dezvoltarea cunoștințelor și abilităților profesionale pentru 90 de persoane din grupul-țintă: 75 de persoane ca urmare a implementării Spațiului Univ Virtual al Sectorului 4 și Arhivei electronice și 15 persoane pe teme de planificare strategică și politici publice locale

Sunt vizate următoarele rezultate:

- ✓ Realizarea Strategiei de Dezvoltare a Sectorului 4 pentru perioada 2020-2024
- ✓ Crearea unui Spațiu Virtual Unic al Sectorului 4

<sup>19</sup> <https://ps4.ro/wp-content/uploads/2019/07/Descriere-proiect-POCA-%E2%80%9De-CET%C4%82%C8%9AEAN%E2%80%9D.pdf>



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

- ✓ Realizarea Arhivei de copii digitale ale documentelor tradiționale existente, care prezintă valoare operațională în prezent și integrare în Spațiul Virtual Unic al Sectorului 4
- ✓ Formarea personalului din cadrul Primăriei Sectorului 4 pe teme specifice de interes care au legătură directă cu obiectivul proiectului propus, astfel:
  - 75 de persoane din grupul țintă instruite în urma implementării Spațiului Virtual Unic al Sectorului 4 și pentru utilizarea Arhivei
  - 15 persoane din grupul țintă instruite pe teme de planificare strategică și politici publice locale
  - 90 de participanți la un modul de curs de dezvoltare durabilă și egalitate de șanse
  - 3 schimburi de experiență cu autorități/instituții/organisme ale administrațiilor publice internaționale

Durata de implementare a proiectului a fost de 18 luni (perioada 29.11.2018 - 29.05.2020). Prin evaluarea Strategiei de Dezvoltare existente și elaborarea unei Strategii noi pentru perioada 2020-2024, instituția va beneficia de sprijin în consolidarea capacității administrative și creșterea calității procesului decizional, finalmente în beneficiul membrilor comunității. Principalii beneficiari ai proiectului sunt:

- ✓ Locuitorii sectorului 4 al municipiului București, care se vor bucura de servicii publice eficiente prin reducerea considerabilă a timpului alocat rezolvării problemelor și a birocrației, creșterea gradului de informare al acestora și îmbunătățirea mijloacelor de a fi consultați în probleme de interes local.
- ✓ Angajații instituției, care vor beneficia de un program de formare care va avea drept rezultat creșterea eficienței serviciilor furnizate la nivelul instituției publice către cetățenii comunității.
- ✓ Instițiile publice partenere, mediul de afaceri și ONG-urile, prin reducerea timpilor de așteptare pentru obținerea răspunsului la solicitările lor.



CU SPRIJINUL





„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

Un alt proiect al Primăriei Sectorului 4 este achiziționarea de 30.000 de tablete și 1.030 de kit-uri pentru predare online<sup>20</sup>.

Folosind surse de finanțare neramursabile, autoritatea locală a oferit celor aproape 30.000 de elevi ai celor 39 de școli din Sectorul 4, tablete cu conexiune la internet și va dota 1.030 de săli de clasă cu echipamente care permit desfășurarea procesului didactic în mediul online.

Toate acestea, ce vor fi integrate cu o platformă educațională securizată vor fi achiziționate în perioada ce vine, ca urmare a semnării contractului de finanțare cu fonduri nerambursabile în valoare de peste 51 de milioane de lei.

Dotarea unităților de învățământ preuniversitar din Sectorul 4 (nivel primar și gimnazial) și a elevilor înscriși la acestea cu echipamentele și licențele necesare susținerii unui proces didactic unitar, în mediul online, va asigura participarea tuturor copiilor la activitățile educaționale în condițiile în care aceștia nu vor putea fi prezenți fizic la școală.

Tabletete au un abonament de date inclus pentru 24 de luni de la livrare, iar kit-urile de predare online, pentru fiecare dintre cele 1.030 de săli de clasă din unitățile de învățământ din sector vor conține:

- ✓ Camera WEB pentru videoconferință online, pentru transmiterea live a lecțiilor;
- ✓ Laptop pentru predare online, cu antivirus, pachet Microsoft Office, modem și abonament 4G pentru conectare la Internet;
- ✓ Suport mobil pentru camera web de videoconferință, laptop și pentru ecran LCD;
- ✓ Ecran LCD cu diagonală de 81 cm, pentru afișarea participanților la sesiunile online.

Echipamentele sunt integrate cu o platformă educațională care asigură conectarea securizată a elevilor, de la terminalele înregistrate, astfel încât să fie evitate situațiile în

<sup>20</sup> <https://ps4.ro/comunicate-de-presa/fonduri-europene-in-valoare-de-51-de-milioane-de-lei-pentru-aproape-30-000-de-tablete-si-1030-de-kit-uri-pentru-predare-on-line/>



„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

care persoane neautorizate ar putea accesa sistemul pentru a perturba desfășurarea orelor online.

#### 1.4. Prezentarea facilităților digitale oferite de Primăria Sectorului 4

În secțiunea de față prezentăm câteva dintre facilitățile digitale oferite de Primăria Sectorului 4<sup>21</sup>. Precizăm faptul că cetățenii sectorului pot face plățile taxelor și impozitelor cu autentificare, dacă au user și parolă și pe platforma națională [www.ghiseul.ro](http://www.ghiseul.ro). De asemenea, în ceea ce privește Punctul de Contact Unic electronic - PCUe - Primăria Sectorului 4 și-a introdus serviciile<sup>22</sup>.

O altă formă de comunicare cu cetățenii este și prin intermediul paginii Facebook a primăriei - <https://www.facebook.com/PrimariaSectorului4/>.

**Serviciile electronice puse la dispoziție de Primăria Sectorului 4 sunt:**

- ✓ Plata taxelor și impozitelor- Rețele de tip SELFERVICE terminale SelfPay
- ✓ Plata taxelor și impozitelor - <https://registratura.taxeimpozite4.ro/>
- ✓ Informare în legătură cu toată activitatea Primăriei - <https://ps4.ro/>
- ✓ Platforma [svu.ps4.ro](http://svu.ps4.ro) - accesarea tuturor serviciile electronice oferite cetățenilor Sectorului 4
- ✓ Platforma autorizări comerciale - Platforma digitală pentru obținerea autorizărilor comerciale <https://autorizaricomerciale.ps4.ro/>
- ✓ Plata parcărilor de reședință și parcărilor publice pe bază de abonament - <https://www.mobilitateurbana4.ro/>
- ✓ Aplicația mobilă PS4 - informări, sesizări, plăți, programări
- ✓ Serviciile sociale - DGASPC <https://www.dgaspc4.ro/>

Noua metodă pentru plata taxelor este folosită începând cu data de 1 ianuarie 2022, la adresa <http://taxeimpozite.ps4.ro> din cadrul noii platforme electronice a Sectorului 4 al Municipiului București, <http://start.ps4.ro>.

<sup>21</sup> În această secțiune am folosit și informații din documente de prezentare ale Primăriei Sectorului 4.

<sup>22</sup> <https://edirect.e-guvernare.ro/SitePages/landingpage.aspx>



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

Accesul în această platformă se face pe baza unui cont unic de identificare, atribuit de autoritatea locală a Sectorului 4 fiecărui deținător de rol fiscal de pe raza sectorului. Contul a fost comunicat fiecărui cetățean în parte, până la sfârșitul anului 2021, printr-o scrisoare trimisă la adresa de domiciliu, în care s-au regăsit toate informațiile necesare referitoare la utilizarea contului, precum și o decizie de impunere prin care se va comunica valoarea totală a taxelor și impozitelor datorare bugetului local pentru anul 2022.

Acestea au la dispoziție 30 de aparate SelfPay, destinate exclusiv pentru plata taxelor și a impozitelor locale. Ele au fost amplasate de Primărie în cele mai aglomerate zone comerciale de pe raza Sectorului 4. Astfel, zece dintre acestea au fost instalate în Grand Arena, atât la parterul centrului comercial, în imediata apropiere a căilor de acces, cât și la etajul 1, în locația în care, până de curând, a funcționat Primăria Sectorului 4.

Restul aparatelor se găsesc în următoarele locații: Sun Plaza, Piața Progresul, Piața Apărătorii Patriei, Piața Sudului, Piața Covasna, Metro Berceni, Piața Hojda, Selgros Berceni, sediu DGEP (Străduinței nr. 1), Hornbach Berceni și stațiile de metrou de pe raza Sectorului 4 Practic, prin introducerea celor 30 de aparate SelfPay, se suplimentează semnificativ capacitatea “punctelor” în care cetățenii pot face plăți. Mai mult, automatele fiind amplasate în interiorul spațiilor comerciale, pentru ca locuitorii Sectorului să nu fie nevoiți să stea la coadă afară.

Automatele utilizează o tehnologie foarte simplă și ușor de folosit, pe care, de altfel, locuitorii Sectorului 4 o au la dispoziție de mai bine de trei ani, din momentul în care plata taxelor și a impozitelor locale a devenit posibilă cu ajutorul aparatelor de plată, pe care cetățenii le folosesc deja. În acest sistem, contribuabilii (persoane fizice/juridice) se identifică în baza de date cu ajutorul CNP/CUI, află ulterior, valoarea datoriilor și aleg să facă plățile integral sau parțial. Trebuie precizat că din cele 30 aparate ale autorității locale, unele sunt configurate să elibereze restul banilor cetățenilor.

Noile sisteme de plată nu exclud, însă, instrumentele pe care cetățenii Sectorului 4 le folosesc deja pentru al treilea an consecutiv, puse la dispoziția acestora în cadrul campaniei ”Fără cozi la ghișeu”. Astfel, autoritatea locală a pregătit treptat terenul digitalizării, facilitând accesul contribuabililor la modalități alternative online de plată, precum



GO - AHEAD  
Training the open-minded

CU SPRIJINUL







„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

[www.ghiseul.ro](http://www.ghiseul.ro) sau punând la dispoziția acestora instrumente noi, precum aplicația  
”Primăria Sectorului 4”. Acestea li s-au adăugat cele peste 200 de aparate SelfPay de la  
nivelul Capitalei și cele 500 de stații WESTACO de la nivel național, pe care cetățenii le-au  
putut folosi, în ultimii ani, pentru plata taxelor.

Urmare a utilizării noilor instrumente, la nivelul anului 2021, spre exemplu, plățile online  
afereente taxelor și impozitelor locale au reprezentat 70% din totalul încasărilor la bugetul  
local.

#### Serviciul de Asistență Cetățeni Sector 4

Digitalizarea administrației Sectorului 4 nu vizează doar plata online a taxelor și impozitelor.  
Toate interacțiunile cu administrația locală a Sectorului 4 al Municipiului București, inclusiv  
acte pentru mașini sau proprietăți, certificate de urbanism și autorizații de construire,  
documente necesare autorizării comerciale sau schimbarea cărților de identitate, sunt  
posibile prin intermediul aceluiași cont unic, atribuit fiecărui cetățean în noul sistem  
electronic al Sectorului 4 și cuprinde toate direcțiile din cadrul administrației locale ce  
interacționează cu contribuabilii.

În ajutorul celor care nu reușesc să folosească din start această modalitate a fost înființat  
”Serviciul de Asistență Cetățeni Sector 4”, centru amenajat în Grand Arena Mall, la etajul 1  
și are 19 birouri specializate în elaborarea actelor și a acordurilor pe care aceștia le solicită.  
Oricum, online pe <https://start.ps4.ro/> - Programare pentru asistență, telefonic la 021.9441  
sau la recepția biroului din Grand Arena.

### 1. Aplicația mobilă a Primăriei Sectorului 4<sup>23</sup>

Un mijloc pentru a comunica cu Primăria Sectorului 4 este **aplicația de mobil: PRIMĂRIA  
SECTORULUI 4**<sup>24</sup>, aplicație gratuită pentru sistemele de operare Android și iOS. În cadrul  
aplicației, după instalare, cetățenii își pot crea un cont și astfel se poate comunica ușor și  
rapid cu mai multe instituții, precum:

- ✓ Primăria Sectorului 4

<sup>23</sup> <https://ps4.ro/contact-primarie/aplicatia-mobila-primaria-sector-4/>

<sup>24</sup> <https://www.taxeimpozite4.ro/aplicatia-mobila-primaria-sector-4/>

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

- ✓ Direcția Generală de Poliție Locală Sector 4
- ✓ Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 4
- ✓ Direcția Mobilitate Urbană Sector 4.



FOTO 1: Aplicația mobilă Primăria Sectorului 4

Capitolele Aplicației sunt următoarele:

- ✓ Programare pentru asistență
- ✓ Adaugă o sesizare pentru (dacă cetățeanul oferă acceptul pentru localizare, sesizarea poate fi făcută în timp real pentru următoarele situații):
  - Groapă;
  - Mașină abandonată;
  - Gunoi;



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

- Mobilier urban;
- Reabilitare termică;
- Parcuri și spații verzi;
- Parcări;
- Asistență socială:
  - o Protecția drepturilor copilului, mai precis:
    - Copil răătăcit/abandonat,
    - Copil aflat în situație de risc- cerșit, neglijat, abuzat, exploatat
    - Copil fără adăpost, violență juvenilă
  - o Protecția drepturilor adulților
    - Persoane adulte fără adăpost,
    - Persoane adulte cu manifestări, ce indică posibile afecțiuni psihice,
    - Violență domestică,
    - Om al străzii,
    - Persoane vâstnice/adulte/cu dizabilități fără aparținători legali
    - Decese la domiciliu (persoana decedată nu are aparținător)
- Comerț neautorizat
- Dezăpezire
- Altă sesizare
- ✓ Plata parcării;
- ✓ Plăți taxe și impozite;
- ✓ Noutăți în Sectorul 4 - secțiunea conține știri despre evenimentele care au loc în Sectorul 4 care pot fi de interes pentru cetățeni;
- ✓ Programări Evidența Populației;
- ✓ Registratura Taxe și impozite;
- ✓ Cereri urbanism
- ✓ Autorizări comerciale;
- ✓ Utile - secțiunea cuprinde următoarele informații:
  - Telefone utile Primăria Sector 4



GO - AHEAD  
Training the open-minded

CU SPRIJINUL



MUNCESC • IUBESC • TRĂIESC  
ÎN SECTORUL PATRU



„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

- Regulament protecția mediului
- Program audiențe Primăria Sector 4
- Program de lucru cu publicul Primăria Sector 4
- Audiențe și Program de lucru Direcția Mobilitate Urbană
- Regulament Parcări Reședință
- Regulament Parcări Publice
- Regulament Blocări/Deblocări-Autovehicule/Vehicule
- Planul de apărare în cazul producerii unei situații de urgență specifice
- ✓ Participă la sondaje
- ✓ Apelează Call-center

## 2. Spațiul Virtual Unic al Primăriei Sectorului 4 (SVU)

Spațiul Virtual Unic al Primăriei Sectorului 4 (SVU) se găsește la adresa: <https://svu.ps4.ro/>. Asemeni în cazul aplicației mobile, cetățenii trebuie să își facă un cont cu parolă pentru a îl putea accesa. Platforma este unul dintre livrabilele principale ale proiectului e-CETATEAN - „Cunoștere, Egalitate, Transparență, Administrație, Țintă, Evoluție, Actualitate, Normalitate”, Cod MySMIS 126477, cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă (POCA) 2014-2020, implementat de către **Primăria Sectorului 4**.

Platforma dispune de un tutorial prezentare a serviciilor acesteia, cât și a modalităților de accesare.<sup>25</sup>

<sup>25</sup> [https://svu.ps4.ro/PS4/video\\_svu.html](https://svu.ps4.ro/PS4/video_svu.html)



„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

FOTO 2: Spațiul Virtual Unic al Primăriei Sectorului 4

Catalogul de servicii include:

- ✓ Servicii urbanism
  - Documente urbanistice emise
  - Cereri eliberare Certificate de Urbanism și prelungire valabilitate Certificate de Urbanism
- ✓ Hotărâri de Consiliu Local. În cadrul acestei secțiuni sunt prezentate documentelor normative în format PDF
- ✓ Dispoziții - Dispozițiile primarului
- ✓ Consultare cetățeni cu privire la proiecte și investiții ale primăriei
- ✓ Bugetare Participativă - Propune un proiect
- ✓ Trimiteri către următoarele site-uri:
  - Bugetul online al Sectorului 4 - <https://buget.verdedata.ro/#/5a252adb9ccab4723f5551dd/comunitatea-locala>
  - Program investiții - <https://www.reabilitaretermica.eu/entitati/sector-4-bucuresti>
  - Mobilitate urbană - <https://www.mobilitateurbana4.ro/>
  - Învățământ- <https://dgauiis.ro/>
  - Piețe - <https://piete.ps4.ro/>
  - Taxe și impozite - <https://www.taxeimpozite4.ro/>



CU SPRIJINUL



„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

- Registratura DITL - <https://registratura.taxeimpozite4.ro/>
- Autorități comerciale - <https://autorizaricomerciale.ps4.ro/>
- Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului - <https://autorizaricomerciale.ps4.ro/>



FOTO 3: Proiecte SVU

### 3. Website-ul Primăriei Sectorului 4

Pagina de internet a Primăriei Sectorului 4 cuprinde detalii/ informații despre:

- ✓ Conducere (declarațiile de avere și curriculum vitae pentru primar, viceprimari și secretar)
- ✓ Primărie
- ✓ Consiliul Local (consilier, comisii, sedințe etc)
- ✓ Limite de hotar
- ✓ Monitorul Oficial
- ✓ Anunțuri utile
- ✓ Telefoane de urgență
- ✓ Strategii de dezvoltare
- ✓ Urbanism
- ✓ Alegeri
- ✓ Mediu



„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Nume	Emitent	Data Încărcare	Data Expirare		
Anunț privind lansarea în consultare publică a Proiectului de Hotărâre pentru modificarea și completarea Hotărârii Consiliului Local Sector 4 nr. 168/20.06.2022 privind aprobarea Regulamentului de închiriere prin licitație publică a	Sectorul 4 al Municipiului București	18 Octombrie 2022	28 Octombrie 2022	Sectorul 4 al Municipiului București	<a href="#">Citește mai mult</a>

FOTO 4: Proiecte în dezbatere

Pe pagina de internet a Primăriei Sectorului 4, cetățenii au posibilitatea să depună o solicitare- <https://ps4.ro/depune-o-solicitare/>, cât și să aibă inițiative și să participe la diverse proiecte în dezbatere.

Form fields visible on the page:

- Dropdown menu: Va rugam sa selectati o optiune
- Text input: Nume, prenume
- Text input: Nume
- Text input: E-mail
- Text input: E-mail

FOTO 5: Depune o solicitare - Pagina a internet a Primăriei Sectorului 4

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

#### 4. Pagină de internet a Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului

Pagina de internet a Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului (DGASPC) include informații cu privire la serviciile lor, dar și la variantele de accesare. Majoritatea au și componenta online, putând fi accesate de cetățean fără a veni la ghișee.



FOTO 6: Pagina de internet DGASPC

Redăm câteva din mesajele de pe pagina de internet a DGASPC care susțin aplicațiile online pentru servicii:

- ✓ Informare privind **Decontarea transportului în cazul persoanelor cu dizabilități**  
Cererile în care se exprimă opțiunea persoanei încadrată în grad de handicap pentru decont se pot depune:
  - la sediul DGASPC Sector 4, situat în Șos. Olteniței nr. 252-254, bloc 151, Parter;
  - sau online, pe adresa de e-mail: [prestatiisociale@dgaspc4.ro](mailto:prestatiisociale@dgaspc4.ro)
- ✓ **Alocație pentru susținerea familiei**  
Dosarul complet, se va depune, de preferabil prin intermediul aplicației [GHIȘEUL ONLINE](#), sau la sediul Direcției de Asistență Socială din Bulevardul Metalurgiei, Nr. 12-18, Grand Arena, Et. 1, Sector 4, București sau la <https://econfirmare.dgaspc4.ro/Account/Login> (parola).
- ✓ **Alocațiile de stat**
- ✓ **Indemnizația pentru creșterea copilului**





„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

✓ ***Stimulent de inserție***

Pentru persoanele care au domiciliul pe raza sectorului 4, dosarele se pot depune online, prin aplicația [GHIȘEUL ONLINE](#), prin consultarea prealabilă a manualului de utilizare al aplicației. Fișierele trebuie încărcate în format .pdf. Dacă utilizați un telefon mobil sau o tabletă, este necesar să convertiți imaginile într-un fișier .pdf, cu ajutorul unei aplicații din Magazin Play sau App Store (ex. ScanToPdf, CamScanner etc.). Doar în cazuri excepționale dosarele complete se pot trimite și prin poștă, către Direcția de Asistență Socială, Biroul Alocații și Indemnizații, din Bulevardul Metalurgiei, Nr. 12-18, Grand Arena, Et. 1, Sector 4, București.



CU SPRIJINUL





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

## CAPITOLUL II: PREMISE METODOLOGICE

### 2.1. Dimensiunile analizei de evaluare

Metodologia actuală prezintă instrumentele de cercetare, tehnicile folosite pentru colectarea datelor și detalii despre abordarea cantitativă și calitativă în cadrul analizei de evaluare.

Pentru a avea o imagine de ansamblu asupra impactului pe care digitalizarea serviciilor îl are asupra cetățenilor și cum poate fi încadrată dimensiunea digitală în demersurile pentru stimularea cetățeniei active, evaluarea situației actuale va avea două perspective: analiza cantitativă, prin aplicarea unor chestionare cetățenilor și analiza calitativă, pe baza unor date concrete privind digitalizarea, cât și a percepțiilor și opiniilor experților în domeniu. Scopul cercetării este evaluare corectă a nivelului de utilizare, mulțumire și informare al cetățenilor cu privire la facilitățile digitale oferite, cât și modalitățile de folosire ale acestora pentru ca ulterior să fie toate aceste facilități să se regăsească în Harta Facilităților Digitale disponibile cetățenilor din Sectorul 4.

Obiectivele specifice ale cercetării sunt:

1. Verificarea nivelului de informare corect asupra utilizării facilităților digitale oferite de Primăria Sectorului 4.
2. Măsurarea gradului de satisfacție a cetățenilor cu privire la prezentarea, funcționarea și utilizarea serviciilor, inclusiv prin analiza frecvenței cu care le folosesc.
3. Identificarea provocărilor, oportunităților și obstacolelor legate de utilizarea serviciilor digitale de către cetățeni și modalitatea de a îi implica activ în consultările instituțiilor privind diverse teme și probleme comunitare.



GO - AHEAD  
Training the open-minded

CU SPRIJINUL



MUNCESC • IUBESC • TRĂIESC  
ÎN SECTORUL PATRU



„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
 Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Referitor la analiza cantitativă, aceasta va presupune prezentarea frecvențelor răspunsurilor pe mai multe secțiuni care iau în calcul percepția cetățenilor asupra serviciilor digitale, în timp ce analiza calitativă va lua în calcul potențialele soluții la eventualele blocaje de comunicare între instituție și cetățeni, cât și implicarea acestora cât mai activă în consultările pe diverse teme. Analiza calitativă va fi o prezentare adiacentă a provocărilor întâmpinate de echipa de cercetare pe teren în colectarea răspunsurilor, cât și a opiniilor cetățenilor prezentate în chestionarul aplicat.

Studiul actual se aliniază prin urmărirea ținutelor strategiilor și documentelor programatice și obiectivelor de dezvoltare durabilă, pentru asigurarea unui echilibru între aspectele sociale, economice și ecologice și elementele capitalului natural.



FOTO 7: Obiectivele pentru Dezvoltare Durabilă vizate

Toate obiectivele au fost vizate în procesul de elaborare a analizei, cu impact direct asupra următoarelor obiective:



CU SPRIJINUL





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

- ✓ Orașe și comunități durabile - Dezvoltarea orașelor și a așezărilor umane pentru ca ele să fie deschise tuturor, sigure, reziliente și durabile prin susținerea componentei de dezvoltare locală - **Obiectiv 11**;
- ✓ Consum și producție responsabile - Asigurarea unor tipare de consum și producție durabile prin promovarea digitalizării serviciilor electronice pentru cetățeni - **Obiectiv 12**;
- ✓ 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 digitală - **Obiectiv 4**;
- ✓ 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 - **Obiectiv 5**.

## 2.2. Abordarea cantitativă

Chestionarul pentru cetățeni este unul dintre instrumentele de evaluare a nivelului de informare, utilizare și satisfacție a cetățenilor Sectorului 4. Întrebările sunt închise și au în vedere toate facilitățile digitale puse la dispoziție de Primăria Sectorului 4.

Chestionarul cuprinde 15 întrebări și seturi de întrebări și este structurat în 4 secțiuni:

1. Grad de informare
2. Grad de utilizare
3. Grad de satisfacție
4. Așteptări și recomandări

### Grad de informare



În cadrul acestei secțiuni, am evaluat cunoștințele respondenților legate de serviciile electronice ale Primăriei Sectorului 4 privind mai multe servicii puse la dispoziție de instituție.



GO - AHEAD  
Training the open-minded

CU SPRIJINUL



MUNCESC • IUBESC • TRĂIESC  
ÎN SECTORUL PATRU

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

## Serviciu electronic



- ✓ Plata taxelor și impozitelor- Rețele de tip SELFSERVICE “Fără cozi la ghișeu”
- ✓ Plata taxelor și impozitelor - <https://registratura.taxeimpozite4.ro/>
- ✓ Informare în legătură cu toată activitatea Primăriei - <https://ps4.ro/>
- ✓ Platforma [svu.ps4.ro](http://svu.ps4.ro) - platformă creată pentru accesarea tuturor serviciile electronice oferite cetățenilor Sectorului 4 și pentru depunerea online a cererilor pentru emiterea Certificatului de Urbanism și prelungirea valabilității acestuia
- ✓ Platforma Autorizări comerciale - Platforma digitală pentru obținerea autorizărilor comerciale <https://autorizaricomerciale.ps4.ro/>
- ✓ Plata parcarii - <https://www.mobilitateurbana4.ro/>
- ✓ Declarații, petiții - aplicația mobilă a PS4
- ✓ Participarea la consultările în ceea ce privește bugetul Sectorului și investițiile previzionate (bugetare participativă)- <https://svu.ps4.ro/>

## Grad de utilizare



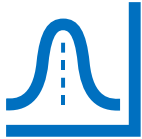
În cadrul acestei secțiuni am identificat frecvența cu care cetățenii accesează serviciile digitale, cât și dacă există dificultăți în folosirea lor. De asemenea, am încercat să identificăm motivele pentru care nu folosesc sau folosesc foarte rar aceste servicii, precum:

- ✓ Lipsa de încredere în ceea ce privește introducerea datelor personale;
- ✓ Lipsa de acces la mijloacele digitale de comunicare (aparatură, internet);
- ✓ Lipsa de încredere privind introducerea datelor cardului meu bancar;
- ✓ Lipsa de cunoștințe privind utilizarea acestor facilități;
- ✓ Acces dificil (pașii de utilizare sunt greu de urmărit, operațiuni multe și complicate, etc);
- ✓ Blocaje frecvente ale platformelor;
- ✓ Nu am auzit de aceste servicii digitale.

În cazul seturilor de întrebări, cetățenii au avut posibilitatea să completeze alte opțiuni.

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

## Grad de satisfacție



Acest capitol din chestionar se referă la mulțumirea cetățenilor cu privire la serviciile electronice, identificarea eventualelor obstacole în folosirea lor. Scalele de măsurare sunt de la 1 la 5 atât cu privire la utilitatea și ușurința utilizării, cât și la gradul de mulțumire cu privire la modul cum funcționează

funcționalitățile digitale.

Serviciile digitale specificate sunt:

- ✓ Plata taxelor și impozitelor- Rețele de tip SELFSERVICE “Fără cozi la ghișeu”;
- ✓ Plata taxelor și impozitelor - <https://registratura.taxeimpozite4.ro/>;
- ✓ Informare în legătură cu toată activitatea Primăriei - <https://ps4.ro/>;
- ✓ Platforma svu.ps4.ro - platformă creată pentru depunerea online a cererilor și pentru eliberarea documentelor solicitate și a altor documente conexe;
- ✓ Platforma Autorizări comerciale - Platforma digitală pentru obținerea autorizărilor comerciale <https://autorizaricomerciale.ps4.ro/>;
- ✓ Plata parcării - <https://www.mobilitateurbana4.ro/> ;
- ✓ Aplicație mobilă - declarații, petiții;
- ✓ Participarea la consultările in ceea ce priveste bugetul Sectorului și investițiile previzionate (bugetare participativă)- <https://svu.ps4.ro/>;
- ✓ Serviciile sociale - DGASPC;
- ✓ [www.ghiseul.ro](http://www.ghiseul.ro).

## Așteptări și recomandări

Ultimele întrebări se referă la percepția cetățenilor asupra:

- Acțiunilor pe care ar trebui să le întreprindă Primăria Sectorului 4 pentru folosirea cât mai eficientă a serviciilor electronice ale Primăriei Sectorului 4;
- Avantajele digitalizării serviciilor;
- Aspecte privind consultările inițiate de Primăria Sectorului 4 pe diverse teme și probleme ale comunității.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

Chestionarul se dorește a fi un instrument util pentru prezentarea cât mai coerentă a  
situației actuale a nivelului de digitalizare a serviciilor primăriei.

### 2.3. Modalități de colectare a datelor și eșantionare

Pentru elaborarea analizei cantitative au fost colectate răspunsuri de la 853 cetățeni, atât  
letric, cât și online prin platforma Google Forms. Chestionarul online a fost diseminat prin  
mijloacele de comunicare online ale Asociației GO-AHEAD, cât și ale Primăriei Sectorului 4,  
dar și pe grupuri de social media ale locuitorilor Sectorului 4, respectiv Municipiului  
București. De asemenea, au fost transmise adrese oficiale către unitățile de învățământ din  
sector, către Agenția Locală pentru Ocuparea Forței de Muncă Sector 4, în sensul acordării  
de sprijin pentru diseminarea chestionarului.

Chestionarele care au fost completate în format letric, au fost finalizate cu sprijinul unui  
operator de teren la serviciile Primăriei Sectorului 4, în locații aglomerate cu trafic mare  
precum Mall Sun Plaza, sau cu sprijinul organizațiilor din București.

Colectarea datelor a avut loc în perioada septembrie 2022-februarie 2023. Colectarea  
datelor a fost un demers dificil din prisma dezinteresului cetățenilor de a răspunde și a lipsei  
de încredere și timp pentru a trece prin întrebări. O parte dintre cetățeni au refuzat să  
răspundă la întrebări și din cauza temei chestionarului, digitalizarea nefiind în lista lor de  
priorități.

Cetățenii Sectorului 4, indiferent de sex, orientare sexuală, nivel de educație, nivel de trai,  
etnie, dizabilitate, au avut acces la chestionare, completarea lor fiind făcută în regim de  
voluntariat. Având în vedere timpul limitat pentru elaborarea cercetării, eșantionarea nu a  
fost de tip probabilistic și a avut câteva criterii referitoare la vârsta respondenților. Datele  
demografice ale cetățenilor au fost completate de către aceștia în prima parte a  
chestionarului.



GO - AHEAD  
Training the open-minded

CU SPRIJINUL





„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

Având în vedere că din cei 335.628 locuitori ai sectorului<sup>26</sup>, 17,04% au vârste cuprinse între 0-19 ani, 37,27% au vârste cuprinse între 20-44 ani, 21,38% dintre ei, între 45-59 ani, iar 24,31% au peste 60 ani, suntem de părere că:

- Minim 5% dintre chestionare trebuie completate de persoane peste 60 ani.
- Minim 10% dintre chestionare trebuie completate de persoane între 45 și 59 ani.

Plecăm de la premisa că persoanele între 18 și 44 ani utilizează instrumentele digitale cel mai frecvent și ne dorim ca fiecare segment al populației să fie reprezentativ. Având în vedere nivelul de trai din București și repartizarea pe categorii de vârstă, studiul a fost realizat luând în calcul următoarele premise:

- cetățenii au în marea lor majoritate acces la internet și la dispozitive digitale;
- pentru cetățenii de peste 60 de ani se analizează cu precădere utilizarea serviciilor de tip SELFERVICE.

Cum arătăm în capitolul următor, 74% dintre chestionare (631 chestionare) au fost completate de persoane între 18 și 44 ani, 20,9% (178 chestionare) au fost completate de cetățeni între 45-59 ani și 5,3% (45 chestionare) au fost completate de persoane peste 60%.

### RISCURILE CERCETĂRII:

Elaborarea cercetării a întâmpinat, cum am precizat, un risc major cu privire la colectarea datelor. Am întreprins următoarele acțiuni pentru a strânge un număr de minim 1500 răspunsuri, asumat în cadrul cererii de finanțare a proiectului:

- ✓ Am utilizat cât mai multe canale de strângere a răspunsurilor cetățenilor (Facebook - postări, publicitate plătită, promovarea în cadrul grupurilor de cetățeni ai sectorului 4; față în față; publicare pe pagina de internet a Asociației și a Primăriei Sectorului 4; transmiterea de adrese pentru solicitarea de sprijin în diseminarea chestionarului - unități de învățământ preuniversitar, Agenția Locală pentru Ocuparea Forței de Muncă Sector 4 etc.);
- ✓ Am prelungit perioada de colectare a datelor de la 2 luni la 6 luni;

<sup>26</sup> <https://www.mobilitateurbana4.ro/>





„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

- ✓ Am apelat la toate canalele de comunicare cu cetățenii, inclusiv instituții de educație, asistență socială, asociații de proprietari;
- ✓ Am mers pe teren timp de trei săptămâni în zilele lucrătoare pentru colectarea răspunsurilor în zone aglomerate din sector și la Serviciul Asistență Cetățeni.

Cu toate acestea, reticența cetățenilor, lipsa de timp, dezinteresul față de digitalizare, dar și un nivel de civism modest au dus la colectarea a 853 de răspunsuri în jumătate de an. Este important de precizat că numărul de răspunsuri primite este reprezentativ și concluziile cercetării nu sunt alterate sau modificate, problema colectării datelor, alături de discuțiile cu cetățenii fiind o resursă importantă pentru trasearea unor concluzii în cadrul abordării calitative.

Cercetarea de față este reprezentativă, semnificativă și oglindește starea de fapt în ceea ce privește percepția cetățenilor privind serviciile digitale, putând să contureze tendințele în ceea ce privește gradul lor de informare, nivel de utilizare și satisfacție legate de facilitățile digitale de care beneficiază.

## 2.4. Abordarea calitativă

Abordarea calitativă are în vedere câteva direcții și concluzii care au avut la bază următoarele aspecte:

1. Informațiile furnizate direct de reprezentanții Primăriei Sectorului 4 privind serviciile digitale disponibile.
2. Datele prelucrate în urma aplicării chestionarelor cetățenilor cu domiciliul sau care dețin o societate comercială în Sectorul 4 al Municipiului București, cât și informații din cadrul documentelor, rapoartelor și analizelor referitoare la digitalizarea din Sectorul 4, grad de utilizare.
3. Informațiile obținute în urma întâlnirii cu reprezentanții Primăriei Sectorului 4 care au expertiză în domeniul digitalizării, a comunicării cu cetățenii și a proiectelor implementate de instituție, care au la bază percepțiile și experiențele personalului



CU SPRIJINUL





„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

implicat în vederea obținerii unei perspective calitative asupra modului cum se  
corelează cetățenia activă cu digitalizarea.

Astfel, această parte de cercetare va reprezenta o analiză succintă în urma cercetării de  
teren și a întâlnirilor cu reprezentanții Primăriei Sectorului 4. Principalele direcții urmărite  
vor fi:

1. Puncte tari privind percepțiile cetățenilor în legătură cu utilizarea serviciilor  
digitale puse la dispoziție de Primăria Sectorului 4;
2. Puncte slabe privind percepțiile cetățenilor în legătură cu utilizarea serviciilor  
digitale puse la dispoziție de Primăria Sectorului 4;
3. Aspecte ce țin de satisfacția cetățenilor (bune practici, probleme întâmpinate).  
Stratificarea populației sectorului;
4. Provocări legate de digitalizarea serviciilor (evaluare calitativă);
5. Recomandări pentru îmbunătățirea serviciilor digitale și a informării cetățenilor  
cu privire la folosirea acestora;
6. Cetățenie activă - modalități de implicare a cetățenilor corelate cu percepția lor  
asupra modului cum trebuie să se implice.
7. Așteptări și oportunități.

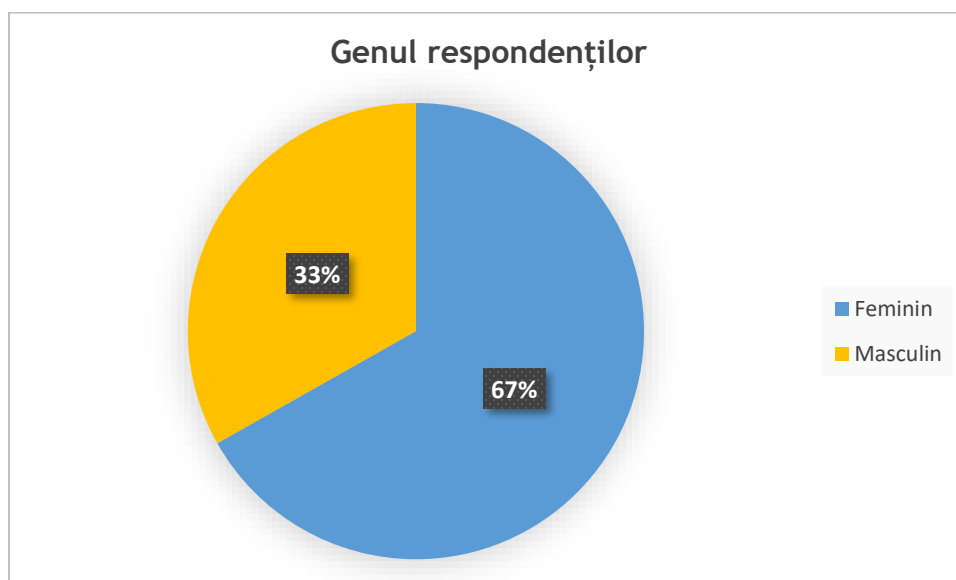
„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

## CAPITOLUL III: DIGITALIZAREA, DIN PERSPECTIVA CETĂȚENILOR SECTORULUI 4

În cadrul acestui capitol, vom analiza răspunsurile la chestionar și vom introduce și câteva observații calitative de pe teren din timpul colectării datelor. Două precizări cu privire la analiză sunt important de menționat: procentele folosite sunt rotunjite, iar unele întrebări au răspunsuri multiple, în așa fel încât suma procentelor obținute de fiecare răspuns va fi mai mare de 100.

### 3.1. Date demografice despre respondenți

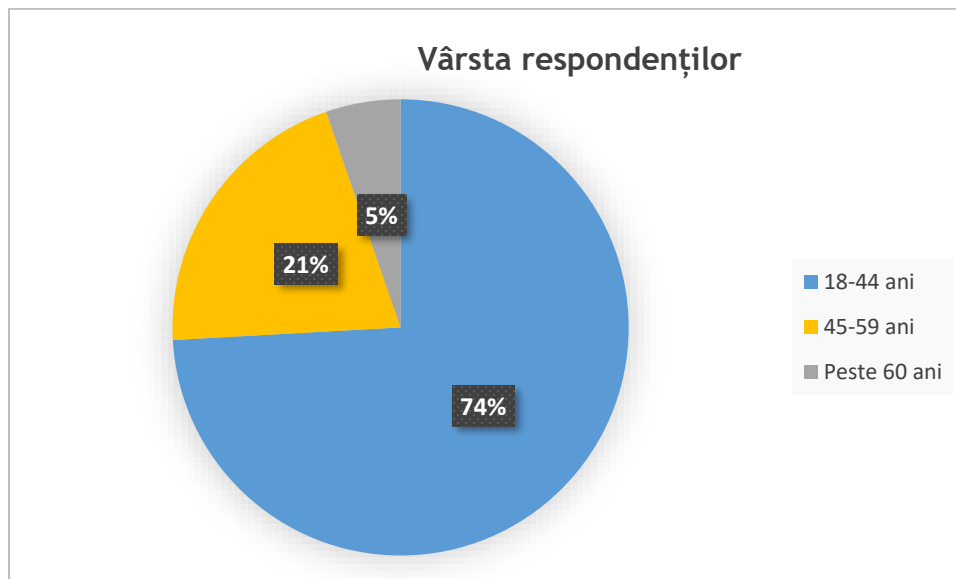
Dintre cei 853 cetățeni, 67% sunt de gen feminin și 33% de gen masculin. Femeile au fost mai deschise să răspundă la chestionar și mai interesate să își exprime părerile în comparație cu persoanele de sex masculin.



Grafic nr. 1 - Repartizarea respondenților pe gen

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

În ceea ce privește vârsta respondenților, aproape 3 pătrimi dintre persoanele chestionate au vârste cuprinse între 18 și 44 ai, în timp ce 21% au vârste cuprinse între 45 și 59 ani, iar 5% au peste 60 de ani.



Grafic nr. 2 - Repartizarea respondenților pe categorii de vârstă

### Ultima școală absolvită

Fără studii	0%
Studii primare	1%
Studii gimnaziale	5%
Studii liceale/profesionale	28%
Studii postliceale	8%
Studii universitare	40%
Studii post universitare	18%
Nu știu/Nu răspund	1%

În ceea ce privește studiile respondenților, aceștia au precizat în cea mai mare proporție, de 40% că au finalizat studii universitare, în timp ce 28% au terminat studii liceale/profesionale, iar 18% au terminat studii postuniversitare.



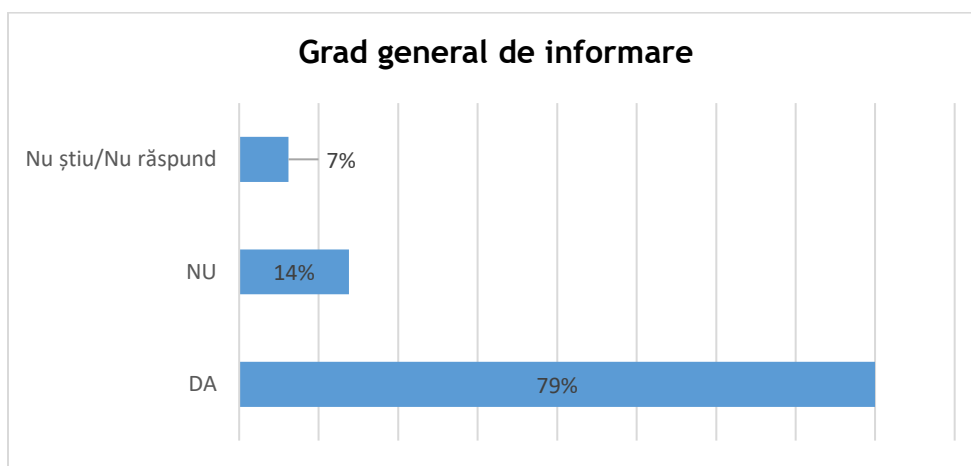
„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
 Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
 Administrativă 2014-2020

**Ocupația:**

Angajat(ă)	62%
Antreprenor(oare)	6%
Freelancer	1%
Student(ă)/Elev(ă)	18%
Pensionar(ă)	6%
Șomer(ă)	1%
Persoană inactivă	2%
Nu știu/Nu răspund	7%

Cea mai mare parte a respondenților - 62% au declarat că sunt angajați, în timp ce 18% sunt studenți sau elevi peste 18 ani.

**3.2. Nivel de informare cu privire la serviciile electronice puse la dispoziție de Primăria Sectorului 4**



Grafic nr. 3 - Gradul general de informare cu privire la serviciile digitalizate puse la dispoziție de Primăria Sectorului 4



CU SPRIJINUL





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

Pentru a afla nivelul de informare al cetățenilor Primăriei Sectorului 4 cu privire la instrumentele digitale care le sunt puse la dispoziție, le-au fost adresate întrebări specifice. Astfel, întrebați dacă știu despre serviciile electronice puse la dispoziția lor de Primăria Sectorului 4, 79% dintre cetățeni au răspuns da, iar 14% au răspuns nu, în timp ce 7% nu au vrut să răspundă la această întrebare.

Cunoașterea serviciilor puse la dispoziție de Primăria Sectorului 4 și instituțiile subordonate ale acesteia:

Servicii puse la dispoziția cetățenilor de către Primăria Sectorului 4	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Plata taxelor și impozitelor- Rețele de tip SELFERVICE terminale SelfPay	71%	19%	10%
Plata taxelor și impozitelor - <a href="https://registratura.taxeimpozite4.ro/">https://registratura.taxeimpozite4.ro/</a>	64%	25%	11%
Informare în legătură cu toată activitatea Primăriei - <a href="https://ps4.ro/">https://ps4.ro/</a>	49%	37%	14%
Platforma <a href="https://svu.ps4.ro">svu.ps4.ro</a> - accesarea tuturor serviciile electronice oferite cetățenilor Sectorului 4	43%	43%	14%
Platforma autorizări comerciale - Platforma digitală pentru obținerea autorizărilor comerciale <a href="https://autorizaricomerciale.ps4.ro/">https://autorizaricomerciale.ps4.ro/</a>	32%	51%	17%
Plata parcarilor de reședință și parcarilor publice pe bază de abonament - <a href="https://www.mobilitateurbana4.ro/">https://www.mobilitateurbana4.ro/</a>	60%	29%	11%
Aplicația mobilă PS4 - informări, sesizări, plăți, programări	55%	33%	12%
Serviciile sociale - DGASPC S4 <a href="https://www.dgaspc4.ro/">https://www.dgaspc4.ro/</a>	43%	44%	13%

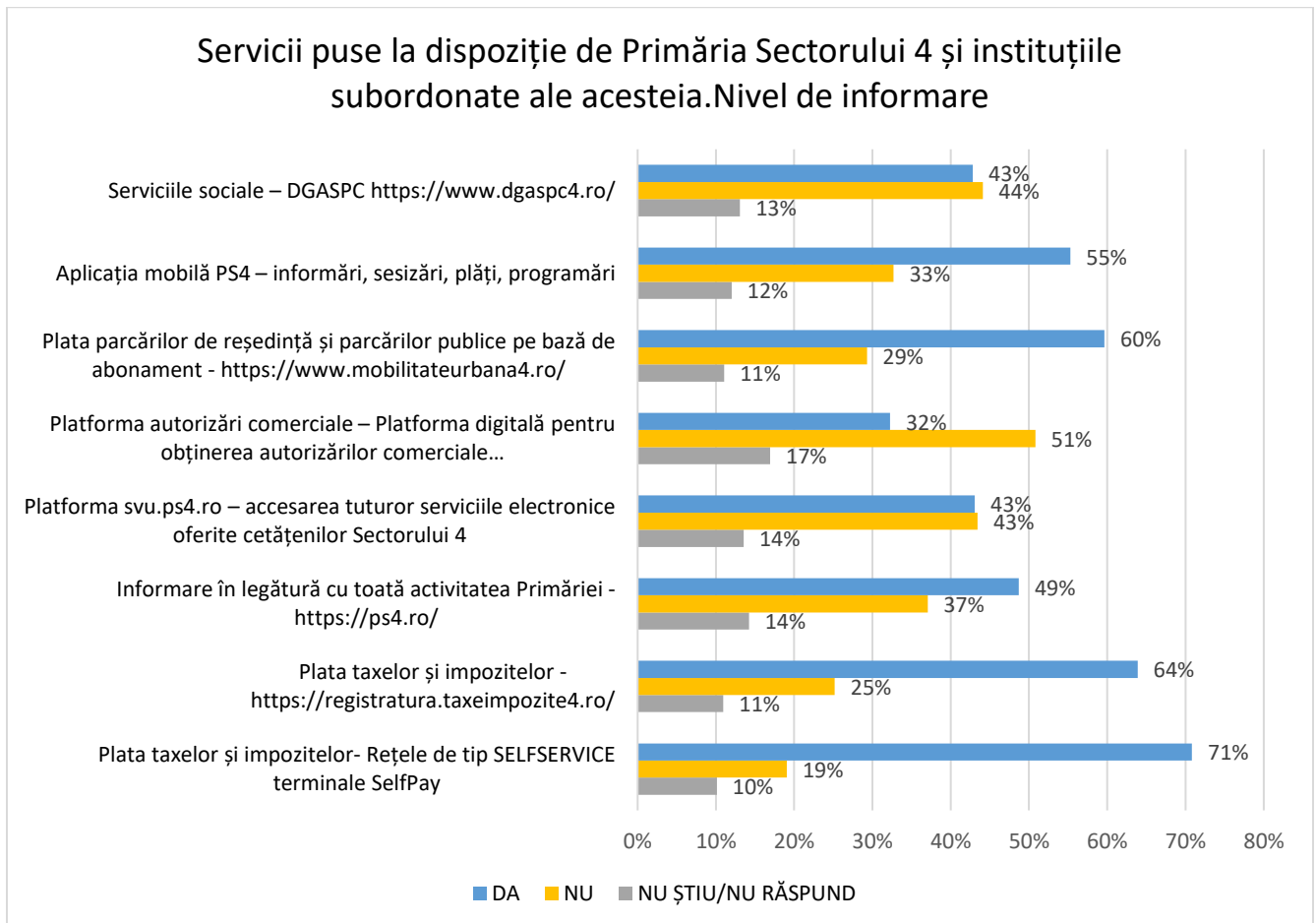
GO - AHEAD  
Training the open-minded

CU SPRIJINUL



„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

În ceea ce privește cunoașterea fiecărui serviciu în parte de către cetățeni, cea mai mare parte a cetățenilor știu despre plata taxelor și impozitelor, atât cea din rețelele de tip SELFSERVICE terminale SelfPay - 71%, cât și pe site-ul <https://registratura.taxeimpozite4.ro/> - 64%. De asemenea, mai mult de jumătate dintre ei au afirmat că știu despre plata parcarilor de reședință și a parcarilor publice pe bază de abonament- 60% dintre cetățeni, iar 55% cunosc aplicația mobilă Primăria Sectorului 4. Totuși mai puțin de jumătate au spus că știu pagina de internet a Primăriei - 49%, platforma svu.ps4.ro - 43%, pagina de internet a Direcției de Asistență Socială - Sector 4- 43% și platforma digitală pentru obținerea autorizărilor comerciale - doar 32%.



Grafic nr. 4 - Gradul de cunoaștere a serviciilor digitalizate puse la dispoziție de Primăria Sectorului 4

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

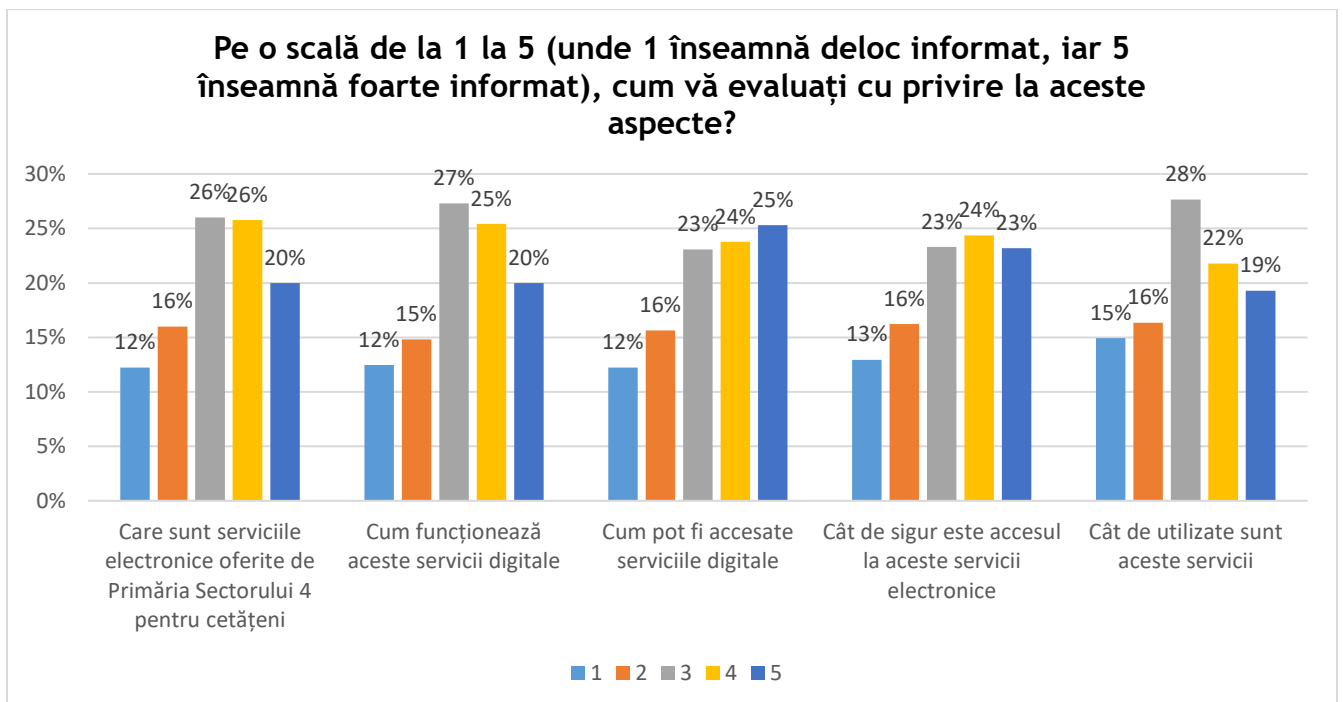
*Percepția asupra nivelului de informare*

Referitor la percepția asupra anumitor aspecte care au legătură cu nivelul de informare, cetățenii se consideră informați și foarte informați (notele 4 și 5) în ceea ce privește în proporții destul de modeste:

- ✓ Care sunt serviciile electronice oferite de Primăria Sectorului 4 pentru cetățeni - 46%;
- ✓ Cum funcționează aceste servicii digitale - 45%;
- ✓ Cum pot fi accesate serviciile digitale - 49%;
- ✓ Cât de sigur este accesul la aceste servicii electronice - 47%;
- ✓ Cât de utilizate sunt aceste servicii - 41%.

Cetățenii au evaluat cu nota 3 cel mai frecvent nivelul de utilizare a serviciilor - 28% și modalitatea în care funcționează - 27%.

Totuși, peste 10% dintre cetățenii chestionați au oferit nota 1 la nivelul de informare în ceea ce privește toate cele 5 aspecte.

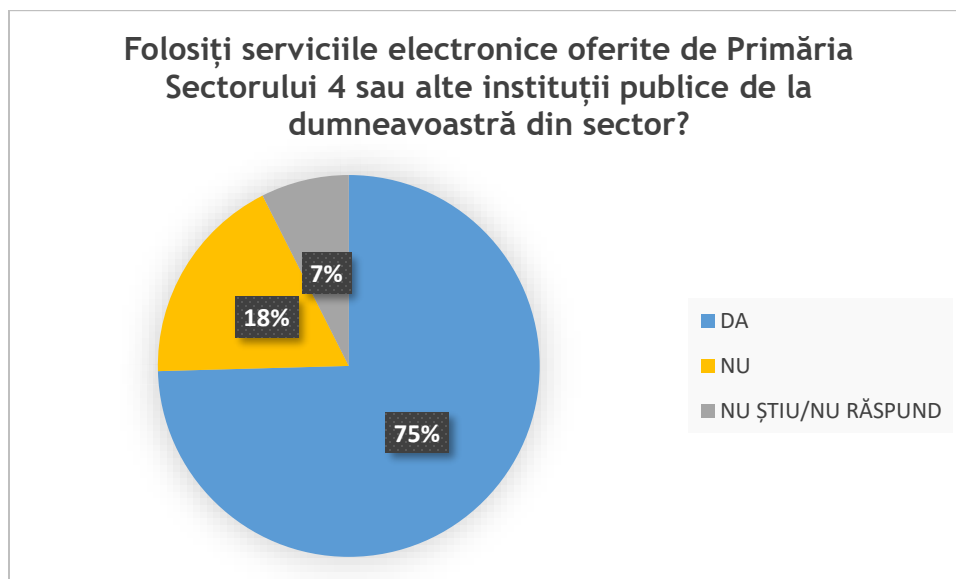


Grafic nr. 5 - Autoevaluare cu privire la gradul de cunoaștere a serviciilor digitalizare



„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

### 3.3. Nivelul de utilizare și de satisfacție



Grafic nr. 6 - Gradul general de utilizare și satisfacție privind serviciile digitale

Întrebați dacă folosesc serviciile electronice oferite de Primăria Sectorului 4, 75% dintre respondenți au răspuns pozitiv, 18% negativ și 7% au ales opțiunea de a nu răspunde.

#### Frecvența utilizării serviciilor digitale

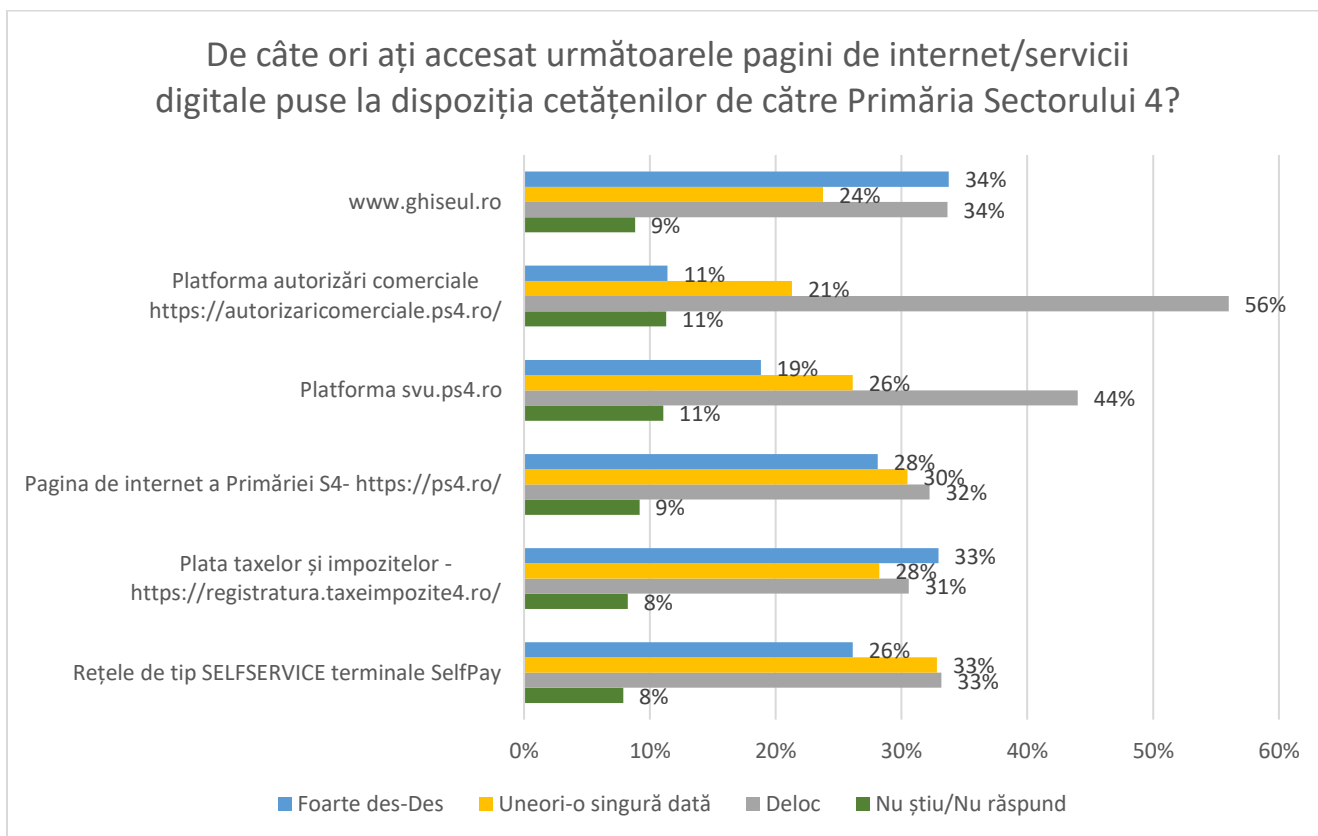
Pagini de internet/servicii digitale puse la dispoziția cetățenilor de către Primăria Sectorului 4	Foarte des-Des	Uneori-o singură dată	Deloc	Nu știu/Nu răspund
Rețele de tip SELFERVICE terminale SelfPay	26%	33%	33%	8%
Plata taxelor și impozitelor - <a href="https://registratura.taxeimpozite4.ro/">https://registratura.taxeimpozite4.ro/</a>	33%	28%	31%	8%
Pagina de internet a Primăriei S4 - <a href="https://ps4.ro/">https://ps4.ro/</a>	28%	30%	32%	9%
Platforma <a href="https://svu.ps4.ro">svu.ps4.ro</a>	19%	26%	44%	11%



„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
 Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
 Administrativă 2014-2020

<b>Platforma autorizări comerciale</b> <a href="https://autorizaricomerciale.ps4.ro/">https://autorizaricomerciale.ps4.ro/</a>	11%	21%	56%	11%
<a href="http://www.ghiseul.ro">www.ghiseul.ro</a>	34%	24%	34%	9%

Cele mai frecvent utilizate servicii digitale sunt platforma [www.ghiseul.ro](http://www.ghiseul.ro) - 34% dintre respondenți au spus că o utilizează foarte des și des, plata taxelor și impozitelor prin <https://registratura.taxeimpozite4.ro/> - 33%, pagina de internet a Primăriei Sectorului 4 - <https://ps4.ro/> - 28%, cât și rețele de tip SELFERVICE terminale SelfPay - 26%. De asemenea, 56% dintre cetățeni au ales varianta „deloc” la această întrebare cu privire la platforma autorizări comerciale <https://autorizaricomerciale.ps4.ro/>, iar 44% cu privire la platforma [svu.ps4.ro](http://svu.ps4.ro).



Grafic nr. 7 -Frecvența utilizării serviciilor digitale



CU SPRIJINUL





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

### Serviciile electronice folosite

Serviciile electronice puse la dispoziția cetățenilor de Primăria sector 4	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Plata taxelor și impozitelor - Rețele de tip SELFSERVICE terminale SelfPay	52%	38%	10%
Plata taxelor și impozitelor - <a href="https://registratura.taxeimpozite4.ro/">https://registratura.taxeimpozite4.ro/</a>	55%	34%	11%
Informare în legătură cu toată activitatea Primăriei - <a href="https://ps4.ro/">https://ps4.ro/</a>	40%	47%	13%
Platforma <a href="http://svu.ps4.ro">svu.ps4.ro</a> - accesarea tuturor serviciile electronice oferite cetățenilor Sectorului 4	32%	54%	14%
Platforma autorizări comerciale - Platforma digitală pentru obținerea autorizărilor comerciale <a href="https://autorizaricomerciale.ps4.ro/">https://autorizaricomerciale.ps4.ro/</a>	19%	66%	15%
Plata parcărilor de reședință și parcărilor publice pe bază de abonament - <a href="https://www.mobilitateurbana4.ro/">https://www.mobilitateurbana4.ro/</a>	48%	41%	11%
Aplicația mobilă PS4 - informări, sesizări, plăți, programări	48%	40%	12%
Serviciile sociale - DGASPC <a href="https://www.dgaspc4.ro/">https://www.dgaspc4.ro/</a>	27%	60%	14%

Cele mai folosite servicii electronice folosite de cetățeni, conform răspunsurilor sunt:

- ✓ Plata taxelor și impozitelor prin <https://registratura.taxeimpozite4.ro/> - 55%
- ✓ Plata taxelor și impozitelor prin rețele de tip SELFSERVICE terminale SelfPay- 52%
- ✓ Plata parcărilor de reședință și parcărilor publice pe bază de abonament -  
<https://www.mobilitateurbana4.ro/> - 48%
- ✓ Aplicația mobilă PS4 - informări, sesizări, plăți, programări - 48%

Cele mai puțin folosite servicii sunt platforma autorizări comerciale - platforma digitală pentru obținerea autorizărilor comerciale <https://autorizaricomerciale.ps4.ro/>, unde 66% dintre cetățeni au spus că nu o folosesc și platforma [svu.ps4.ro](http://svu.ps4.ro) - accesarea tuturor serviciile electronice oferite cetățenilor Sectorului 4, unde 54% dintre cetățeni au spus că nu o accesează. De asemenea, 60% dintre cetățeni au spus că nu folosesc serviciile DGASPC, însă o explicație este faptul că aceste servicii sunt folosite de persoanele defavorizate, care reprezintă o proporție mai scăzută din populație. Pagina de internet a Primăriei nu este



CU SPRIJINUL





UNIUNEA EUROPEANĂ

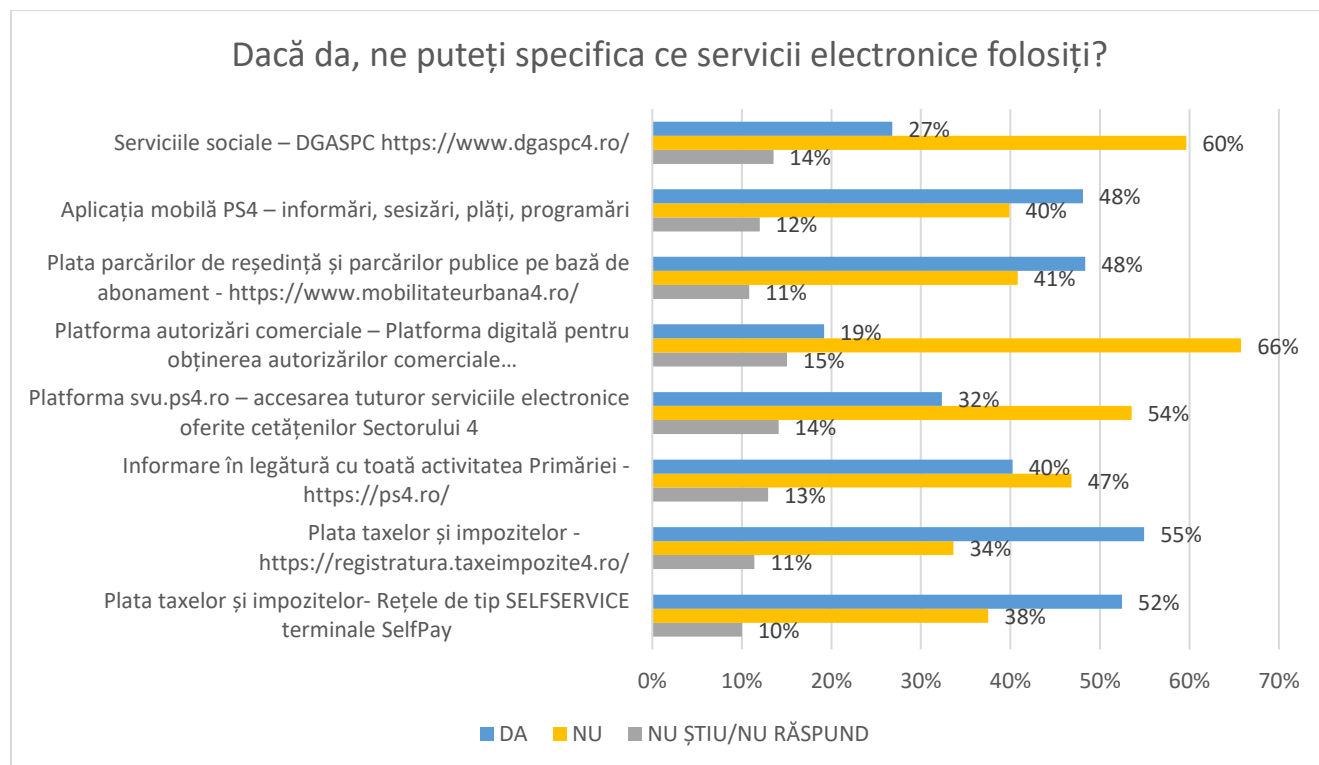


Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

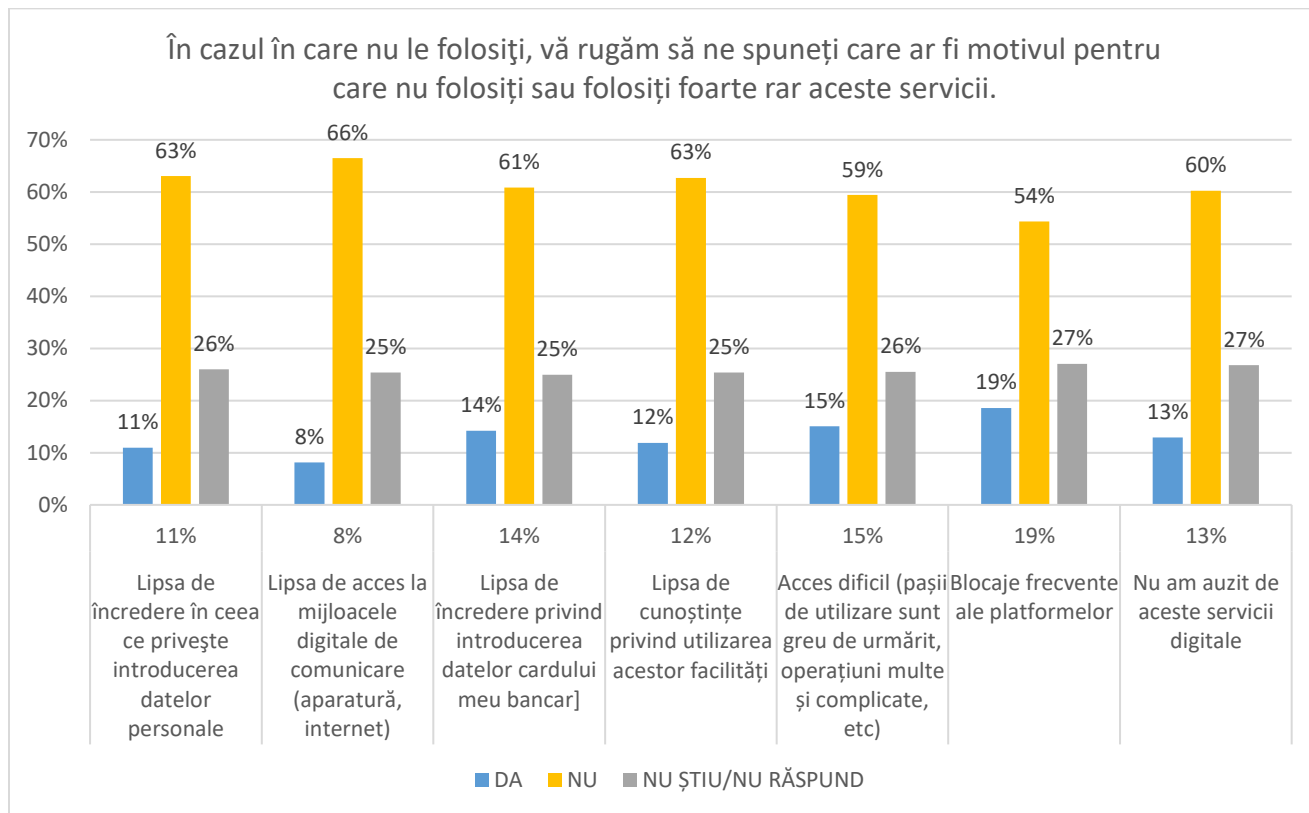
„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
 Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
 Administrativă 2014-2020  
 accesată de aproape jumătate dintre cetățeni (47%), ceea ce poate releva și o lipsă de  
 interes cu privire la situația actuală la nivel de comunitate din partea cetățenilor.



Grafic nr. 8 - Gradul de utilizare a serviciilor digitale

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Motivele pentru utilizarea redusă a serviciilor digitale



Grafic nr. 9 - Motivele pentru care sunt utilizate rar sau deloc serviciile de către cetățeni

Deși nu utilizează frecvent facilitățile digitale puse la dispoziție de Primărie, cetățenii nu au selectat motive pentru care aleg să nu le folosească. Majoritatea dintre ei susțin că au încredere să introducă date personale (63%), că au acces la mijloacele digitale de comunicare (66%), au încredere să introducă datele contului bancar (61%), au cunoștințe privind utilizarea facilităților (63%), accesul la aceste servicii nu este dificil (59%), platformele nu au blocaje frecvente (54%) și au auzit de aceste servicii digitale (60%). Totuși, 19% dintre respondenți declară că nu folosesc serviciile digitale din cauza blocajelor frecvente ale platformelor, iar 15% din cauza accesului dificil, precum pașii de utilizare sunt greu de urmărit, operațiuni multe și complicate etc.



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

### Utilitatea serviciilor

Serviciile electronice puse la dispoziția cetățenilor de Primăria Sectorului 4	1	2	3	4	5
Plata taxelor și impozitelor - Rețele de tip SELFERVICE terminale SelfPay	9%	10%	19%	21%	41%
Plata taxelor și impozitelor <a href="https://registratura.taxeimpozite4.ro/">https://registratura.taxeimpozite4.ro/</a>	8%	10%	18%	20%	44%
Informare în legătură cu toată activitatea Primăriei - <a href="https://ps4.ro/">https://ps4.ro/</a>	9%	12%	20%	20%	38%
Platforma <a href="http://svu.ps4.ro">svu.ps4.ro</a> - accesarea tuturor serviciile electronice oferite cetățenilor Sectorului 4	11%	11%	21%	20%	37%
Platforma autorizări comerciale - Platforma digitală pentru obținerea autorizărilor comerciale <a href="https://autorizaricomerciale.ps4.ro/">https://autorizaricomerciale.ps4.ro/</a>	12%	12%	20%	20%	36%
Plata parcărilor de reședință și parcărilor publice pe bază de abonament - <a href="https://www.mobilitateurbana4.ro/">https://www.mobilitateurbana4.ro/</a>	10%	10%	19%	19%	43%
Aplicația mobilă PS4 - informări, sesizări, plăți, programări	10%	11%	20%	18%	41%
Serviciile sociale - DGASPC <a href="https://www.dgaspc4.ro/">https://www.dgaspc4.ro/</a>	12%	11%	23%	16%	39%
<a href="http://www.ghiseul.ro">www.ghiseul.ro</a>	11%	8%	19%	18%	43%

Potrivit răspunsurilor cetățenilor chestionați, cele mai utile facilități digitale oferite de Primăria Sectorului 4, care au fost primit notele 4 și 5 sunt:

- ✓ Plata taxelor și impozitelor prin <https://registratura.taxeimpozite4.ro/> - 64%
- ✓ Plata taxelor și impozitelor - Rețele de tip SELFERVICE terminale SelfPay - 62%;
- ✓ Plata parcărilor de reședință și parcărilor publice pe bază de abonament - <https://www.mobilitateurbana4.ro/> - 62%;
- ✓ Platforma [www.ghiseul.ro](http://www.ghiseul.ro) - 61%;
- ✓ Aplicația mobilă PS4 - informări, sesizări, plăți, programări - 59%;
- ✓ Pagina de internet a Primăriei Sectorului 4 - 58%.

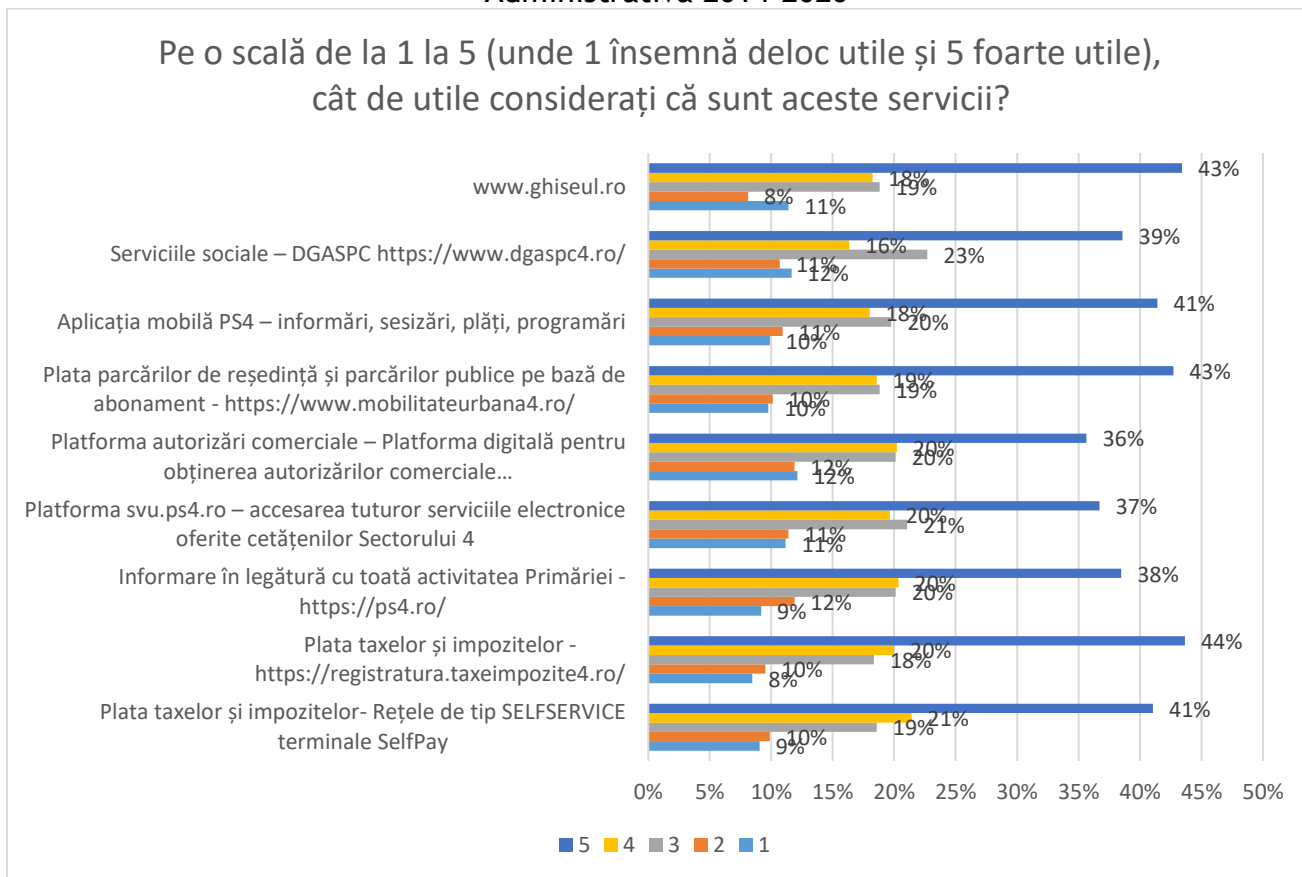
**Cetățenii au acordat note de 1 și 2 într-o proporție scăzută facilităților digitale.**



CU SPRIJINUL



„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020



Grafic nr. 10 - Gradul de percepție asupra utilității serviciilor digitale

*Nivelul de dificultate al accesării serviciilor electronice*

Serviciile electronice puse la dispoziția cetățenilor de Primăria Sectorului 4	1	2	3	4	5
Plata taxelor și impozitelor - Rețele de tip SELFSERVICE terminale SelfPay	11%	11%	24%	24%	30%
Plata taxelor și impozitelor - <a href="https://registratura.taxeimpozite4.ro/">https://registratura.taxeimpozite4.ro/</a>	10%	13%	23%	24%	30%
Informare în legătură cu toată activitatea Primăriei - <a href="https://ps4.ro/">https://ps4.ro/</a>	10%	13%	26%	24%	27%
Platforma <a href="https://svu.ps4.ro">svu.ps4.ro</a> - accesarea tuturor serviciile electronice oferite cetățenilor Sectorului 4	12%	14%	25%	24%	25%



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

Platforma autorizări comerciale - Platforma digitală pentru obținerea autorizărilor comerciale <a href="https://autorizaricomerciale.ps4.ro/">https://autorizaricomerciale.ps4.ro/</a>	14%	14%	26%	24%	22%
Plata parcărilor de reședință și parcărilor publice pe bază de abonament - <a href="https://www.mobilitateurbana4.ro/">https://www.mobilitateurbana4.ro/</a>	13%	12%	23%	22%	29%
Aplicația mobilă PS4 - informări, sesizări, plăți, programări	13%	12%	24%	23%	28%
Serviciile sociale - DGASPC <a href="https://www.dgaspc4.ro/">https://www.dgaspc4.ro/</a>	15%	14%	27%	20%	25%
<a href="http://www.ghiseul.ro">www.ghiseul.ro</a>	14%	11%	22%	22%	32%

Referitor la ușurința cu care sunt utilizate aceste facilități, peste 50% dintre cetățeni au considerat ușor de utilizat acordând note de 4 și 5 următoarele servicii:

- ✓ Plata taxelor și impozitelor- Rețele de tip SELFERVICE terminale SelfPay - 54%;
- ✓ Plata taxelor și impozitelor - <https://registratura.taxeimpozite4.ro/> - 54%;
- ✓ Platforma [www.ghiseul.ro](http://www.ghiseul.ro) - 54%;
- ✓ Plata parcărilor de reședință și parcărilor publice pe bază de abonament - <https://www.mobilitateurbana4.ro/> - 51%;
- ✓ Informare în legătură cu toată activitatea Primăriei - <https://ps4.ro/> - 51%;
- ✓ Aplicația mobilă PS4 - informări, sesizări, plăți, programări - 51%.

Celelalte facilități sunt considerate ușor de utilizat de peste 40% dintre cetățeni.

Pe de altă parte, cele mai mici note de 1 și 2 au fost acordate paginii de internet a DGASPC - <https://www.dgaspc4.ro/> (29%) și Platforma autorizări comerciale - Platforma digitală pentru obținerea autorizărilor comerciale <https://autorizaricomerciale.ps4.ro/> (28%).

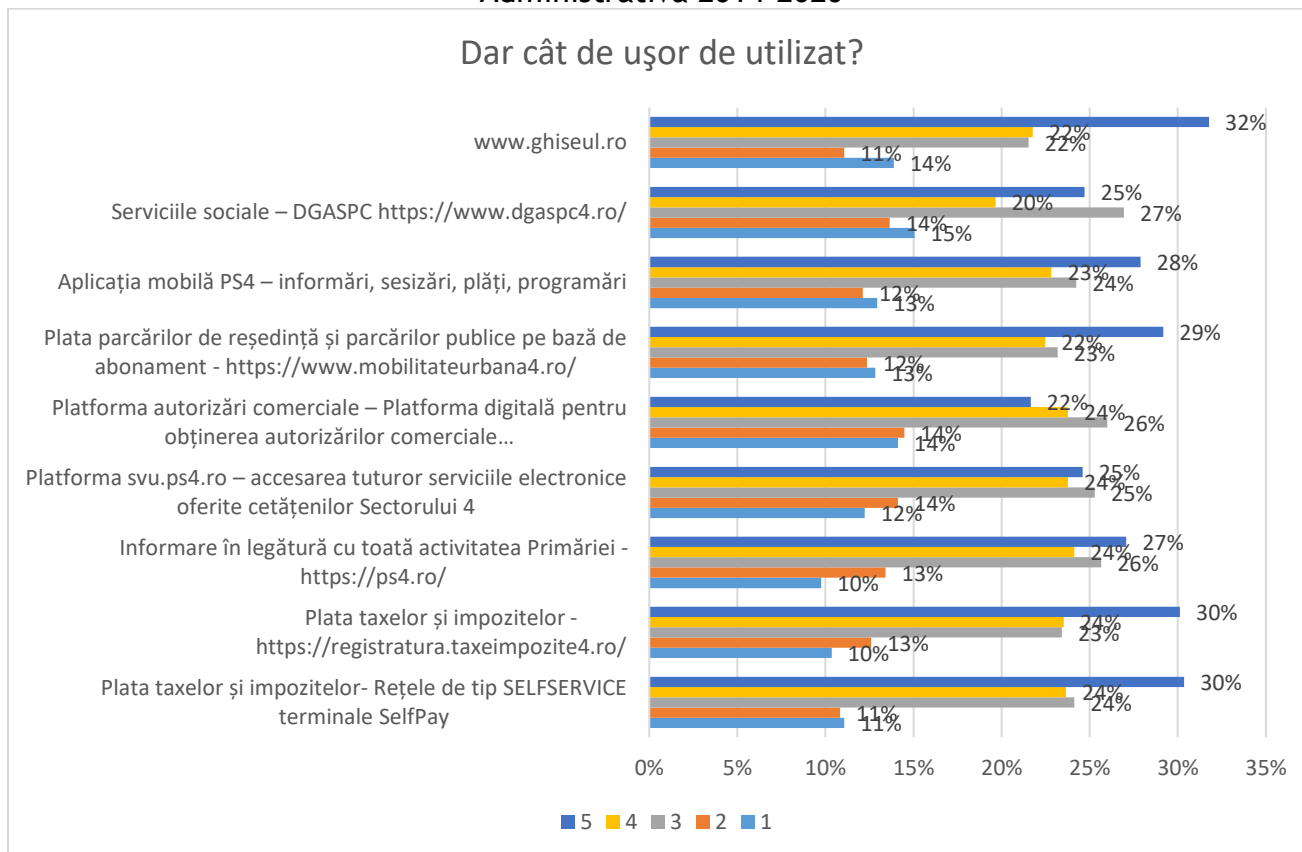


CU SPRIJINUL





„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020



Grafic nr. 11 - Nivel de acces facil privind serviciile digitale în percepția cetățenilor

### Nivelul de satisfacție a cetățenilor

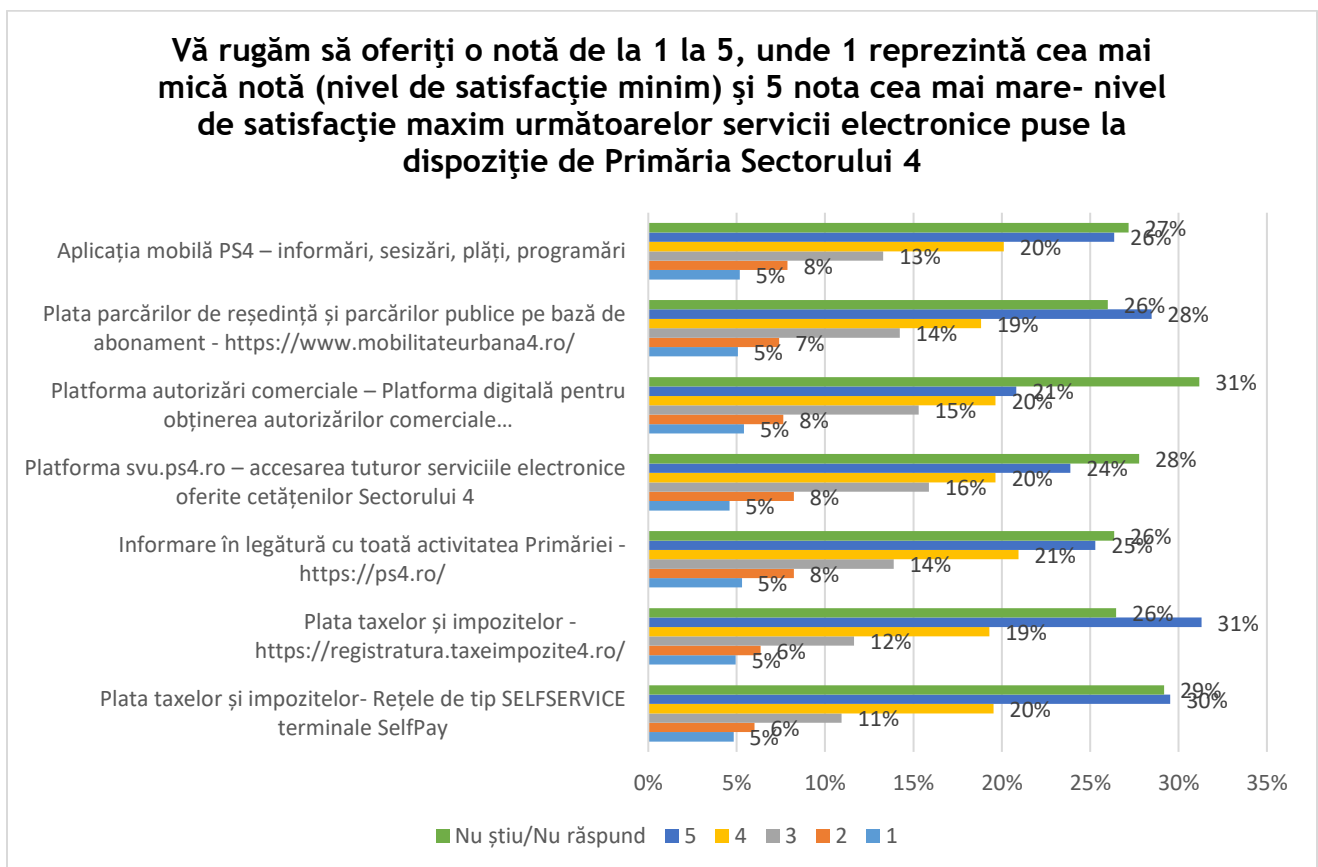
Referitor la nivelul de satisfacție general privind facilitățile digitale oferite de Primăria Sectorului 4, majoritatea cetățenilor au acordat note de 4 și 5 pentru serviciile de:

- ✓ Plata taxelor și impozitelor- Rețele de tip SELFERVICE terminale SelfPay - 50%;
- ✓ Plata parcărilor de reședință și parcărilor publice pe bază de abonament - <https://www.mobilitateurbana4.ro/> - 51%;
- ✓ Plata taxelor și impozitelor - <https://registratura.taxeiimpozite4.ro/> - 50%;
- ✓ Informare în legătură cu toată activitatea Primăriei - <https://ps4.ro/> - 46%;
- ✓ Aplicația mobilă PS4 - informări, sesizări, plăți, programări - 46%;
- ✓ Platforma [svu.ps4.ro](https://svu.ps4.ro/) - accesarea tuturor serviciile electronice oferite cetățenilor Sectorului 4 - 46%;

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

- ✓ Platforma autorizări comerciale - Platforma digitală pentru obținerea autorizărilor comerciale <https://autorizaricomerciale.ps4.ro/> - 41%.

Note mici de 1 și 2 au fost acordate în proporții foarte mici de către cetățeni serviciilor digitale, între 11% și 13%. De asemenea, puțin peste 25% dintre cetățeni au ales să nu își exprime părerea cu privire la nivelul lor de satisfacție privind serviciile electronice enumerate.

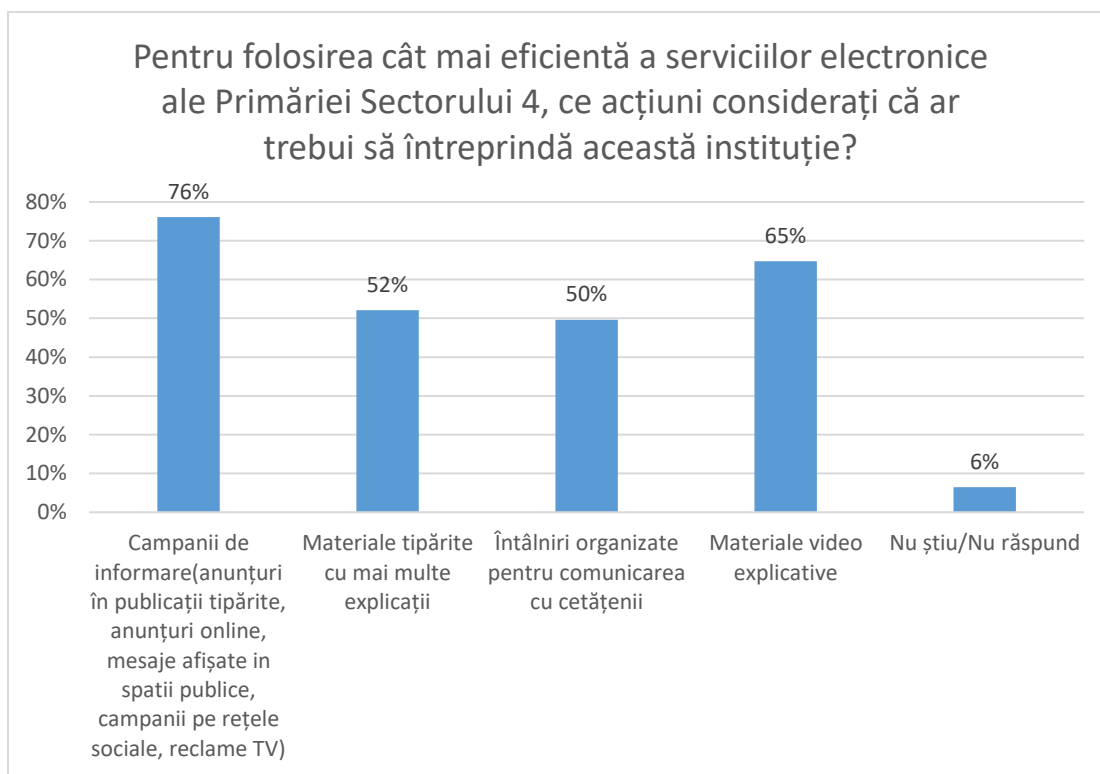


Grafic nr. 12 - Nivelul de satisfacție al cetățenilor cu privire la serviciile digitale

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

### 3.4. Modalități de îmbunătățire a comunicării dintre cetățeni și reprezentanții Primăriei Sectorului 4

Pentru folosirea cât mai eficientă a serviciilor electronice ale Primăriei Sectorului 4, acțiunile considerate de cetățeni că ar trebui să întreprindă de instituție sunt campaniile de informare (anunțuri în publicații tipărite, anunțuri online, mesaje afișate în spații publice, campanii pe rețele sociale, reclame TV) - 76%, materiale video explicative - 65%, materiale tipărite cu mai multe explicații - 52%, cât și întâlniri organizate pentru comunicarea cu cetățenii - 50%. Cetățenii au putut bifa mai multe răspunsuri la această întrebare, 6% dintre ei au ales opțiune de răspuns „nu știu/nu răspund”.

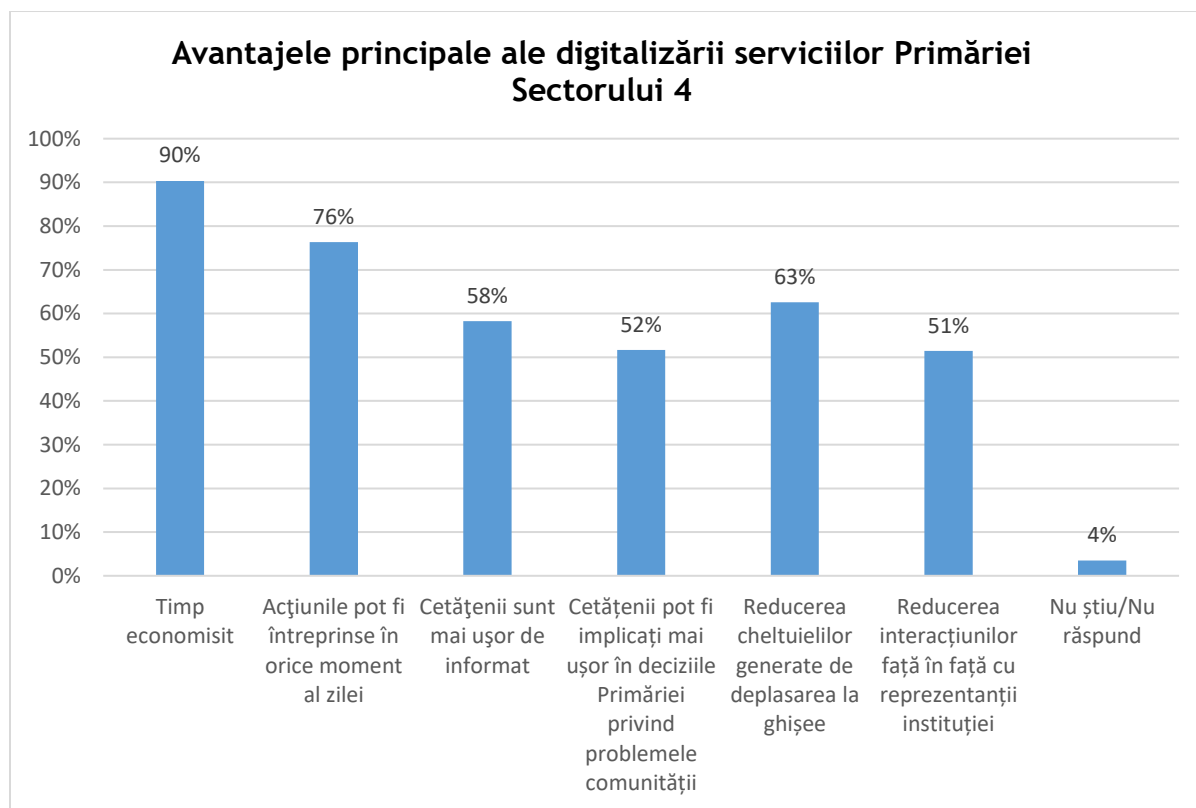


Grafic nr. 13 - Propuneri de acțiuni care ar putea fi întreprinse de Primăria Sectorului 4

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Avantajele principale ale digitalizării serviciilor Primăriei Sector 4

În ceea ce privește avantajele principale ale digitalizării serviciilor Primăriei Sectorului 4 din perspectiva cetățenilor Sectorului 4, 90% dintre cetățeni au ales timpul economisit, 76% au selectat faptul că acțiunile pot fi întreprinse în orice moment al zilei, 63% au selectat ca avantaj - reducerea cheltuielilor generate de deplasarea la ghișee, iar 58% sunt de părere că cetățenii sunt mai ușor de informat.



Grafic nr. 14 - Avantajele principale ale digitalizării serviciilor Primăriei Sectorului 4

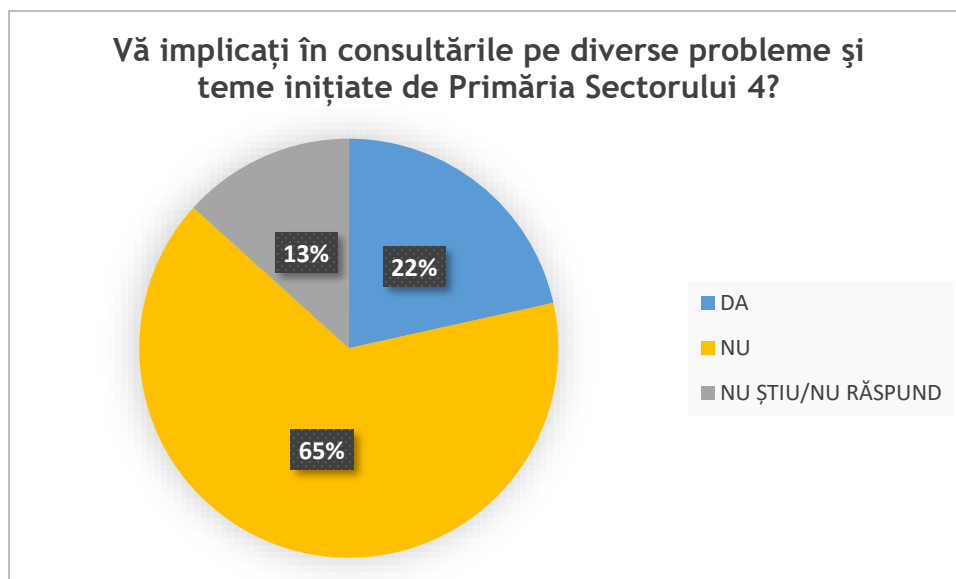
### 3.5. Dimensiunea de cetățenie activă în percepția respondenților. Abordarea calitativă

Ultimele 3 întrebări din chestionar au urmărit dimensiunea de „cetățenie activă” la nivelul Sectorului 4, vizând gradul de implicare al cetățenilor în consultările pe diverse probleme și

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

teme inițiate de Primăria Sectorului 4, disponibilitatea de a se implica în aceste consultări, dar și deschiderea spre digitalizare și educație digitală în general.

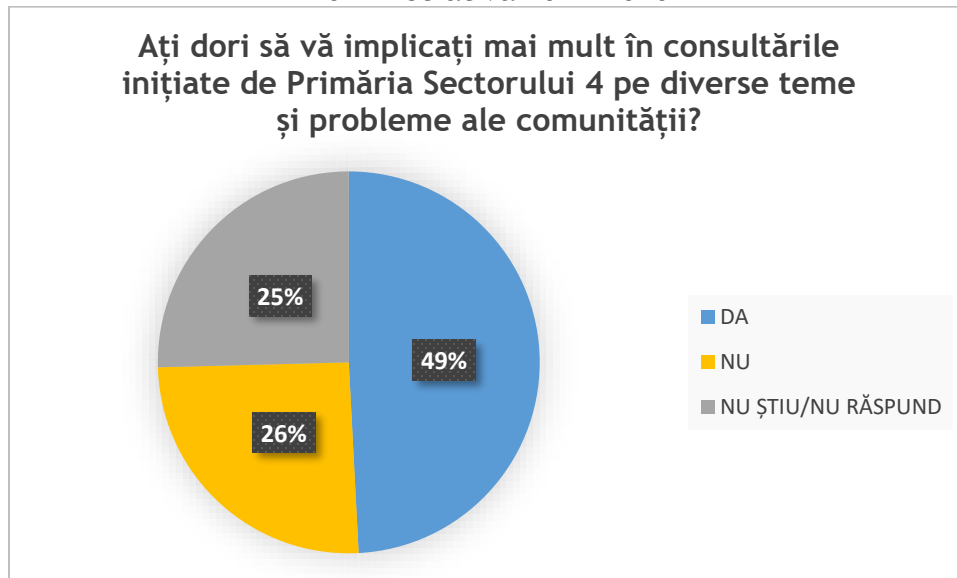
În ceea ce privește implicarea cetățenilor în consultările pe diverse probleme și teme inițiate de Primăria Sectorului 4, doar 22 % dintre cetățenii chestionați au răspuns pozitiv, în timp ce 65% au răspuns negativ, iar 13% au ales varianta „nu știu/nu răspund”.



Grafic nr. 15 - Gradul de implicare în consultările publice

Atunci când vine vorba de disponibilitatea de a se implica în consultările inițiate de Primăria Sectorului 4 pe diverse teme și probleme ale comunității, aproape jumătate (49%) dintre respondenți au răspuns pozitiv, în timp ce 26% au spus că nu doresc să facă acest lucru, iar un sfert au răspuns că „nu știu/nu răspund”.

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

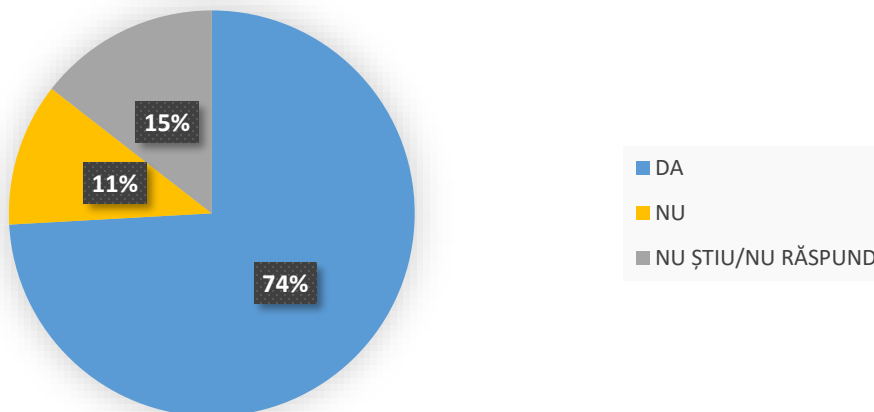


Grafic nr. 16 - Nivel de disponibilitate pentru implicare în consultările inițiate de Primăria Sectorului 4 pe diverse teme și probleme ale comunității

Totuși, în paralel, 74% dintre cetățeni consideră importantă implicarea lor și a cetățenilor Sectorului 4 în luarea deciziilor la nivelul instituției, iar doar 11% cred că această implicare nu ar fi importantă și doar 15% dintre ei au răspuns „nu știu/nu răspund”.

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

Considerați importantă implicarea dumneavoastră și a cetățenilor Sectorului 4 în luarea deciziilor la nivelul instituției?



Grafic nr. 17 - Considerați importantă implicarea dumneavoastră și a cetățenilor Sectorului 4 în luarea deciziilor la nivelul instituției?

La întrebări care au oferit și opțiunea de a face și alte comentarii, cetățenii au făcut anumite precizări interesante cu privire la digitalizare, precum:

- Problema accesării serviciilor electronice de către persoanele în vârstă:
  - ✓ **Persoanele mai în vârstă nu sunt pregătite pentru digitalizare (F, peste 60 ani);**
  - ✓ **În paralel ar trebui păstrate ghișee pentru bătrâni și cei ce nu au acces la tehnologie sau nu reușesc să o folosească (F, 18-44 ani);**
  - ✓ **Sunt în vârstă, nu știu, doar aparatele la care plătesc (F, peste 60 ani).**
- Câteva aspecte și sugestii cu privire la aceste servicii:
  - ✓ **Interfață utilizator neclară, nu există trasabilitate la cereri, se cere localizare pentru folosirea unor servicii care nu au legătură cu aceasta, blocaje în funcționare etc (F, 45-59 ani);**
  - ✓ **Ar trebui ca angajații primăriei să răspundă în termenul legal la cereri și sesizări. Ar trebui ca PS4 să se digitalizeze cu adevărat și nu doar să se laude**



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

*ca e digitalizată (de ex să nu mai printeze și să trimită atâta corespondență prin poștă când au la dispoziție niste instrumente electronice care pot fi folosite etc) (F, 45-59 ani);*

- ✓ *Faceți o echipă formată din it-ist, cunoscător limba română și un utilizator, pentru a verifica gradul de aplicare a acestui soft tradus prost (F, 18-44 ani);*
- ✓ *Conexiunile trebuie securizate cu serverul. Și mai revizuiți pașii de urmat în cazul plăților self deoarece sunt în limbaj de lemn. Programatorul știe numai felia lui, el nu știe și limba română (F, 18-44 ani);*
- ✓ *Pentru că folosesc încă din anul 2014, [ghiseul.ro](http://ghiseul.ro) PS4 a dezvoltat ulterior aceste opțiuni care acum sunt de fapt dublate cu cele dezvoltate de administrația publică centrală. În plus, PS4 nu a fost în stare să își facă la timp conformarea la cerințele GDPR. Chiar și în acest moment, după controlul autorității naționale, există încă lipsuri și lacune majore (ex aplicația de mobil, site-uri secundare ale diferitelor entități) (B, 45-59 ani);*
- ✓ *Nu există feedback (F, 45-59 ani);*
- ✓ *Este nevoie de mai multă publicitate pentru aceste servicii (F, 18-44 ani);*
- ✓ *Sunt necesare ghiduri online (M, 18-44 ani);*
- ✓ *Un ghid ar fi bun, ca nu e ușoară aplicația (M, 45-59 ani).*

○ Câteva aspecte privind modul cum percep cetățenii serviciile digitale:

- ✓ *Nu știu cum să folosesc. Am îndoieli legate de securitatea datelor personale (F, 45-59 ani);*
- ✓ *A fost dificil până m-am obișnuit (F, 18-44 ani);*
- ✓ *Le folosesc. Sunt foarte bune. Sper să nu renunțați la ele (F, 18-44 ani);*
- ✓ *Nu am avut nevoie de aceste servicii și nu știam de aplicația prin care poți face sesizări (M, 18-44 ani).*

În cadrul cercetării de teren, prin care au fost colectate răspunsurile, cetățenii au arătat disponibilitate redusă să răspundă la întrebări, în majoritatea cazurilor motivele refuzurilor



GO - AHEAD  
Training the open-minded

CU SPRIJINUL







„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

fiind lipsa de timp, dezinteresul față de digitalizare, nemulțumirea cu privire la desființarea plăților de la ghișee, arătând retință față de sentimentul unei schimbări prea mari cu privire la digitalizarea tuturor serviciilor. Pe de altă parte, persoanele cu care am stat de vorbă, majoritatea dintre ele s-au arătat mulțumite de serviciile electronice, apreciind în mod special timpul economisit prin rezolvarea unor probleme, cereri și plăți online.



CU SPRIJINUL





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

## CAPITOLUL IV: CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

În acest moment, la nivelul țării, Sectorul 4 se apropie cel mai mult de conceptul de „smart city” pe care Comisia Europeană îl propune ca țintă pentru dezvoltarea orașelor din Uniune. Conform analizei de birou, interacțiunilor de pe teren cu cetățenii Sectorului 4, a răspunsurilor cetățenilor, cât și a discuțiilor cu reprezentanții Primăriei Sectorului 4, putem trasa următoarele **concluzii**:

1

Nivelul de informare al cetățenilor privind serviciile electronice puse la dispoziție de Primăria Sectorului 4 este ridicat. 79% dintre cetățenii chestionați au spus că știu care sunt facilitățile digitale puse la dispoziție de Primăria Sectorului 4.

2

Serviciile digitale cele mai cunoscute sunt rețeaua de tip SELFERVICE terminale SelfPay, platforma <https://registratura.taxeimpozite4.ro/> și platforma <https://www.mobilitateurbana4.ro/>.

3

Majoritatea respondenților (75%) folosesc serviciile electronice oferite de Primăria Sectorului 4. Cele mai utilizate facilități digitale sunt: platforma <https://registratura.taxeimpozite4.ro/>, [www.ghiseul.ro](http://www.ghiseul.ro) și pagina de internet a Primăriei - <https://ps4.ro/>. Cel mai puțin accesat serviciu este platforma autorizări comerciale - Platforma digitală pentru obținerea autorizărilor comerciale <https://autorizaricomerciale.ps4.ro/>, urmat de platforma [svu.ps4.ro](http://svu.ps4.ro) - accesarea tuturor serviciile electronice oferite cetățenilor Sectorului 4.

4

Cei mai mulți respondenți au declarat că nu folosesc serviciile digitale din cauza blocajelor frecvente ale platformelor, cât și din cauza accesului dificil, precum pașii de utilizare sunt greu de urmărit, operațiuni multe și complicate etc.



CU SPRIJINUL





„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

5

Peste 50% dintre respondenți au acordat note mari (4 și 5) facilităților digitale din perspectiva utilității, ușurinței utilizării și gradului de satisfacție.

6

În ceea ce privește acțiunile pe care Primăria ar trebui să le întreprindă pentru folosirea cât mai eficientă a serviciilor electronice, cetățenii Sectorului 4 respondenți au spus că pentru ei campaniile de informare (anunțuri în publicații tipărite, anunțuri online, mesaje afișate în spații publice, campanii pe rețele sociale, reclame TV) ar fi cele mai utile, dar și materiale video explicative.

7

Referitor la cetățenia activă, 65% dintre cetățeni spun că nu se implică în consultările pe diverse probleme și teme inițiate de Primăria Sectorului 4, doar 49% afirmă că ar dori să se implice mai mult în consultările inițiate de Primăria Sectorului 4 pe diverse teme și probleme ale comunității. Totuși, 74% consideră importantă implicarea cetățenilor Sectorului 4 în luarea deciziilor la nivelul instituției.

8

Avantajele digitalizării sunt multiple:

- ✓ Serviciile pot fi la îndemâna oricărui cetățean, având posibilitatea de accesare și de pe toate tipurile de dispozitive digitale;
- ✓ Serviciile sunt variate, multiple și complexe;
- ✓ Serviciile sunt intuitive pentru cetățean, conțin tutoriale și ghiduri;
- ✓ În toate cazurile, cetățenii au acces la asistență din partea reprezentanților Primăriei;
- ✓ Aplicația mobilă oferă cetățeanului ocazia să fie activ și să sesizeze în timp real diverse probleme care necesită rezolvare;
- ✓ Accesul la informații se face prin toate canalele;
- ✓ Serviciile încurajează dimensiunea de cetățenie activă;

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

- ✓ Mesajele de pe paginile de internet ale Primăriei Sectorului 4, cât și a instituțiilor subordonate încurajează folosirea aplicațiilor online.

9

Deși digitalizarea și serviciile electronice nu prezintă neapărat dezavantaje pentru cetățeni, aceștia nu sunt tot timpul suficient de informați cu privire la facilitățile oferite. Potrivit discuțiilor purtate cu ei în cadrul analizei de teren, există categorii de vârste cu o reticență mai crescută în ceea ce privește utilizarea acestor servicii. Printre motivele nemulțumirii se numără:

- ✓ Lipsa de informații privind utilizarea serviciilor;
- ✓ Dificultatea de a schimba abordarea relației cu instituțiile publice, care înseamnă inclusiv folosirea ghișeelor;
- ✓ Competențe digitale precare, în special pentru categoriile de locuitori cu vârste înaintate, dar nu numai;
- ✓ Apatie cu privire la implicarea în consultări, dezbateri publice etc.

### Recomandări

În urma analizei elaborate, se poate deduce necesitatea realizării Hărții digitale din perspectiva comasării informațiilor în același spațiu într-un mod facil, atractiv și interactiv pentru cetățean. În ceea ce privește acceptarea sau respingerea schimbărilor provocate de digitalizare există trei categorii de cetățeni: cetățenii care nu apreciază facilitățile digitale, cetățenii care sunt foarte mulțumiți de facilitățile digitale și cetățenii care s-au adaptat și se conformează noilor modalități de comunicare cu autoritatea și de rezolvare a diverselor probleme: plată taxe și impozite, plată parcare. Astfel, avem ca recomandări:

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

1

Folosirea unor mijloace de comunicare cât mai personale cu cetățenii, abordarea lor în diverse consultări în vederea creșterii nivelului de implicare și automat de cetățenie activă. „Cetățenia activă” și „cetățenia digitală” rămân la acest moment 2 concepte abstracte. Platformele social media pot avea succes cu persoanele tinere, însă pentru persoanele în vârstă, poate fi mai utilă o abordare tradițională cu broșuri și flyere cu multe detalii, cât și întâlniri directe cu cetățenii a reprezentanților Primăriei. Campaniile de informare la lansarea oricărui serviciu electronic, dar și pentru diseminarea celor existente este un plus.

Sondarea constantă a părerilor cetățenilor prin chestionare cu întrebări succinte prin care să poată fi urmărit nivelul lor de satisfacție cu privire la un serviciu electronic.

2

3

Se remarcă ca și consecință a unor competențe digitale precare la nivel de populație și o reticență cu privire la folosirea serviciilor digitale. De aceea, Ghidurile de utilizare ale serviciilor electronice trebuie să aibă și elemente de educație digitală.

Ghidul de utilizare, cât și secțiuni ale Hărții facilităților digitale pot să aibă câteva mesaje de susținere a cetățeniei active prin invitarea utilizatorilor la consultări, prin prezentarea avantajelor în a fi informați cu privire la schimbările care au loc la nivelul sectorului în care locuiesc.

4

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

5

Pentru ca serviciile să fie la îndemâna oricărui cetățean, ar fi indicat să existe butoane atractive de acces/o trimitere atât de pe pagina de internet a Primăriei, cât și de pe Pagina de Facebook, ce pot fi accesate de pe toate tipurile de dispozitive digitale.

7

Un mijloc de comunicare eficient cu cetățenii, mai ales cei defavorizați și vulnerabili, se poate face prin intermediul organizațiilor neguvernamentale, de aceea la nivelul instituției este utilă o serie de parteneriate cu ONG-urile implicate în viața comunităților din sector. În acest fel, pot fi diseminate atât facilitățile digitale, cât și problemele aflate în consultare care au loc la nivelul sectorului.

6

În vederea implicării persoanelor în vârstă în consultări, cât și sprijinirii lor pentru utilizarea facilităților digitale, recomandăm ca numărul de call center - 0219441 să fie cât mai vizibil pe toate rețelele, platformele și site-urile, unde cetățenii au acces la asistență din partea reprezentanților Primăriei. Nu doar atât, le poate fi indicat și locația și modalitățile în care pot să se întâlnească cu un reprezentant al Primăriei în vederea oferirii sprijinului. Pentru persoanele de vârstă a treia acest sprijin în prima fază este esențial.

8

Pentru creșterea competențelor digitale și interesului pentru cetățenie activă, pot fi elaborate acțiuni în școli cu ONG-urile partenere și cu reprezentanții instituției pentru atragerea elevilor spre o viață civică activă și spre digitalizare, în vederea îmbunătățirii nivelului de literație digitală, nu de consum de tehnologie.

9

Cetățeanul trebuie asigurat de securitatea serviciilor electronice, implicat a Hărții facilităților digitale prin postarea unor mesaje explicite în acest sens, prin posibilitatea de a avea cont și parolă, cât și parole puternice.



UNIUNEA EUROPEANĂ



„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

Mesaje cu privire la implicare în consultările publice, dar și sesizarea unor probleme la nivel de comunitate se pot face și prin campanii media la TV, radio și prin rețelele de socializare, abordând inclusiv diseminarea aplicației Primăriei Sectorului 4 prin care cetățenul poate face sesizări. Mulți dintre cetățenii cu care am discutat nu aveau cunoștință de această facilitate oferită de serviciul electronic, fiind plăcut surprinși după ce au aflat de existența lui.

10



CU SPRIJINUL





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

## BIBLIOGRAFIE

1. Planul Național de Redresare și Reziliență - <https://mfe.gov.ro/pnrr/>
2. Programul Operațional Regional București-Ilfov pentru perioada 2021-2027 - <https://www.adrbi.ro/programe-regionale/por-bi-2021-2027>
3. Indicele economiei și societății digitale (DESI)- <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-romania>
4. Strategia de dezvoltare Locală - Asociația Gândim și Acționăm Local în Sectorul 4, [https://gal-sector4.ro/wp-content/uploads/2020/05/SDL\\_Sector-4.pdf](https://gal-sector4.ro/wp-content/uploads/2020/05/SDL_Sector-4.pdf)
5. Prioritățile Politicii de coeziune a Uniunii Europene- <https://ue.mae.ro/node/1421>
6. SFC2021 Program sprijinit din FEDR (Investiții pentru ocuparea forței de muncă și creștere economică), FSE+, Fondul de coeziune și FEPAM - [https://www.adrbi.ro/media/2755/programme\\_snapshot\\_2021ro16rfpr009\\_10\\_ro.pdf](https://www.adrbi.ro/media/2755/programme_snapshot_2021ro16rfpr009_10_ro.pdf)
7. Strategia de Dezvoltare a Sectorului 4 pentru perioada 2020 - 2024, COD MySMIS-126477
8. Propunere de politică publică în domeniul e-guvernării <https://i0.1616.ro/media/2/2701/33605/20230318/1/propunere-de-politica-publica-in-domeniul-e-guvernarii-adoptata-3-iun-2021.pdf>
9. Pagina web a Direcției de Mobilitate Urbană Sector 4 <https://www.mobilitateurbana4.ro/>
10. Pagina web a Direcției Generale de Administrare a Unităților de Învățământ și de Sport Sector 4, <https://dgauis.ro/>
11. Pagina web a Direcției Generale de Impozite și Taxe Locale Sector 4, <https://www.taxeimpozite4.ro/>
12. Pagina web a Direcției Generale de Evidență a Persoanelor Sector 4, <https://www.deps4.ro/>
13. Pagina web a Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 4, <https://www.dgaspc4.ro/>



CU SPRIJINUL







„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

14. Pagina web a Centrului European Cultural și de Tineret pentru UNESCO “Nicolae Bălcescu”, <https://ccunb.ro/>
15. Pagina web a Primăriei Sector 4, Prezentare proiect ”e-CETĂȚEAN (Cunoaștere, Egalitate, Transparență, Administrație, Țintă, Evoluție, Actualitate, Normalitate)”  
<https://ps4.ro/wp-content/uploads/2019/07/Descriere-proiect-POCA-%E2%80%9De-CET%C4%82%C8%9AEAN%E2%80%9D.pdf>
16. Pagina web a Primăriei Sector 4, Comunicate de presă, <https://ps4.ro/comunicate-de-presa/fonduri-europene-in-valoare-de-51-de-milioane-de-lei-pentru-aproape-30-000-de-tablete-si-1030-de-kit-uri-pentru-predare-online/>



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

## ANEXE

### ANEXA I

**Chestionar privind gradul de informare, utilizare și satisfacție privind instrumentele  
digitale puse la dispoziția cetățenilor din Sectorul 4**

Stimate(ă) domn/doamnă,

Vă invităm să participați la o analiză pentru identificarea gradului de cunoaștere, utilizare și satisfacție de către cetățeni a facilităților digitale oferite de Primăria Sectorului 4 în vederea elaborării unui studiu care are în vedere evaluarea instrumentelor digitale disponibile și necesare pentru cetățeni. Cercetarea este elaborată în cadrul proiectului „Cetățenie activă într-o lume digitală”, implementat de către Asociația GO-AHEAD, cu sprijinul Primăriei Sectorului 4 - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411, Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020.

Vă asigurăm că anonimitatea răspunsurilor dvs. va fi respectată, răspunsurile dvs. fiind utilizate doar în scopul prelucrării statistice, fără a fi corelate cu identitatea dumneavoastră.

Vă mulțumim!



GO - AHEAD  
Training the open-minded

CU SPRIJINUL



MUNCESC • IUBESC • TRĂIESC  
ÎN SECTORUL PATRU



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

## DATE DEMOGRAFICE

### Genul dvs.:

<input type="checkbox"/> 1	Feminin
<input type="checkbox"/> 2	Masculin

### Vârsta:

- 18-44 ani
- 45-59 ani
- Peste 60 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)



CU SPRIJINUL





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

- Pensionar(ă)
- Șomer(ă)
- Persoană inactivă
- Nu stiu/Nu răspund

**Domiciliu (adresa din cartea de identitate/buletin):**

- Sector 4
- Alt sector/județ

#### GRAD DE INFORMARE

1. Primăria Sectorului 4 are printre cele mai digitalizate servicii din țară, dumneavoastră cunoașteți serviciile electronice puse la dispoziție de Primăria Sectorului 4?

- DA                                       NU                                       NU ȘTIU/NU RĂSPUND

2. Vă rugăm să ne spuneți dacă știți despre următoarele servicii puse la dispoziție de Primăria Sectorului 4 și instituțiile subordonate ale acesteia:

Serviciu electronic	Răspunsuri		
Plata taxelor și impozitelor - Rețele de tip SELFERVICE terminale SelfPay	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Plata taxelor și impozitelor - <a href="https://registratura.taxeimpozite4.ro/">https://registratura.taxeimpozite4.ro/</a>	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Informare în legătură cu toată activitatea Primăriei - <a href="https://ps4.ro/">https://ps4.ro/</a>	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND



CU SPRIJINUL





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

Platforma <a href="http://svu.ps4.ro">svu.ps4.ro</a> - accesarea tuturor serviciile electronice oferite cetățenilor Sectorului 4	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Platforma autorizări comerciale - Platforma digitală pentru obținerea autorizărilor comerciale <a href="https://autorizaricomerciale.ps4.ro/">https://autorizaricomerciale.ps4.ro/</a>	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Plata parcărilor de reședință și parcărilor publice pe bază de abonament - <a href="https://www.mobilitateurbana4.ro/">https://www.mobilitateurbana4.ro/</a>	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Aplicația mobilă PS4 - informări, sesizări, plăți, programări	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Serviciile sociale - DGASPC <a href="https://www.dgaspc4.ro/">https://www.dgaspc4.ro/</a>	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Altele. Vă rugăm specificați...	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND

3. Pe o scală de la 1 la 5 (unde 1 înseamnă deloc informat, iar 5 înseamnă foarte informat), cum vă evaluați cu privire la aceste aspecte?

Deloc informat					Foarte informat				
1	2	3	4	5					
					Care sunt serviciile electronice oferite de Primăria Sectorului 4 pentru cetățeni				
					Cum funcționează aceste servicii digitale				

GO - AHEAD  
Training the open-minded

CU SPRIJINUL

MUNICIPALITATEA IUBESCU  
TRĂIEȘTI  
ÎN SECTORUL PATRU



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

					Cum pot fi accesate serviciile digitale
					Cât de sigur este accesul la aceste servicii electronice
					Cât de utilizate sunt aceste servicii

## GRAD DE UTILIZARE

4. Folosiți serviciile electronice oferite de Primăria Sectorului 4 sau alte instituții publice de la dumneavoastră din sector?

 DA

 NU

 NU ȘTIU/NU RĂSPUND

5. De câte ori ați accesat următoarele pagini de internet/ servicii digitale puse la dispoziția cetățenilor de către Primăria Sectorului 4?

Serviciu electronic	Răspunsuri			
Rețele de tip SELFERVICE terminale SelfPay	Foarte des-Des	Uneori-o singură dată	Deloc	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Plata taxelor și impozitelor - <a href="https://registratura.taxeimpozite4.ro/">https://registratura.taxeimpozite4.ro/</a>	Foarte des-Des	Uneori-o singură dată	Deloc	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Pagina de internet a Primăriei S4 - <a href="https://ps4.ro/">https://ps4.ro/</a>	Foarte des-Des	Uneori-o singură dată	Deloc	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Platforma <a href="https://svu.ps4.ro">svu.ps4.ro</a>	Foarte des-Des	Uneori-o singură dată	Deloc	NU ȘTIU/NU RĂSPUND



CU SPRIJINUL





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

Platforma autorizări comerciale <a href="https://autorizaricomerciale.ps4.ro/">https://autorizaricomerciale.ps4.ro/</a>	Foarte des-Des	Uneori-o singură dată	Deloc	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
<a href="http://www.ghiseul.ro">www.ghiseul.ro</a>	Foarte des-Des	Uneori-o singură dată	Deloc	NU ȘTIU/NU RĂSPUND

6. Dacă da, ne puteți specifica ce servicii electronice folosiți?

Serviciu electronic	Răspunsuri		
Plata taxelor și impozitelor - Rețele de tip SELFSERVICE terminale SelfPay	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Plata taxelor și impozitelor - <a href="https://registratura.taxeimpozite4.ro/">https://registratura.taxeimpozite4.ro/</a>	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Informare în legătură cu toată activitatea Primăriei - <a href="https://ps4.ro/">https://ps4.ro/</a>	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Platforma <a href="http://svu.ps4.ro">svu.ps4.ro</a> - accesarea tuturor serviciile electronice oferite cetățenilor Sectorului 4	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Platforma autorizări comerciale - Platforma digitală pentru obținerea autorizărilor comerciale <a href="https://autorizaricomerciale.ps4.ro/">https://autorizaricomerciale.ps4.ro/</a>	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Plata parcărilor de reședință și parcărilor publice pe bază de abonament - <a href="https://www.mobilitateurbana4.ro/">https://www.mobilitateurbana4.ro/</a>	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Aplicația mobilă PS4 - informări, sesizări, plăți, programări	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

Serviciile sociale - DGASPC <a href="https://www.dgaspc4.ro/">https://www.dgaspc4.ro/</a>	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Altele. Vă rugăm specificați...	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND

7. În cazul în care nu le folosiți, vă rugăm să ne spuneți care ar fi motivul pentru care nu folosiți sau folosiți foarte rar aceste servicii.

Serviciu electronic	Răspunsuri		
Lipsa de încredere în ceea ce privește introducerea datelor personale	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Lipsa de acces la mijloacele digitale de comunicare (aparatură, internet)	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Lipsa de încredere privind introducerea datelor cardului meu bancar	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Lipsa de cunoștințe privind utilizarea acestor facilități	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Acces dificil (pașii de utilizare sunt greu de urmărit, operațiuni multe și complicate, etc)	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Blocaje frecvente ale platformelor	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
Nu am auzit de aceste servicii digitale	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND





„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
 Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
 Administrativă 2014-2020

Altele. Vă rugăm specificați...	DA	NU	NU ȘTIU/NU RĂSPUND
------------------------------------	----	----	--------------------------

## GRAD DE SATISFAȚIE

8. Pe o scală de la 1 la 5 (unde 1 înseamnă deloc utile și 5 foarte utile), cât de utile considerați că sunt aceste servicii?

Deloc utile		Foarte utile			
1	2	3	4	5	
					Plata taxelor și impozitelor - Rețele de tip SELFERVICE terminale SelfPay
					Plata taxelor și impozitelor - <a href="https://registratura.taxeimpozite4.ro/">https://registratura.taxeimpozite4.ro/</a>
					Informare în legătură cu toată activitatea Primăriei - <a href="https://ps4.ro/">https://ps4.ro/</a>
					Platforma <a href="http://svu.ps4.ro">svu.ps4.ro</a> - accesarea tuturor serviciile electronice oferite cetățenilor Sectorului 4
					Platforma autorizări comerciale - Platforma digitală pentru obținerea autorizărilor comerciale <a href="https://autorizaricomerciale.ps4.ro/">https://autorizaricomerciale.ps4.ro/</a>
					Plata parcarilor de reședință și parcarilor publice pe bază de abonament - <a href="https://www.mobilitateurbana4.ro/">https://www.mobilitateurbana4.ro/</a>
					Aplicația mobilă PS4 - informări, sesizări, plăți, programări



„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
 Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
 Administrativă 2014-2020

					Serviciile sociale - DGASPC <a href="https://www.dgaspc4.ro/">https://www.dgaspc4.ro/</a>
					<a href="http://www.ghiseul.ro">www.ghiseul.ro</a>

9. Dar cât de ușor de utilizat?

Foarte dificil de utilizat					Foarte ușor de utilizat				
1	2	3	4	5					
					Plata taxelor și impozitelor - Rețele de tip SELFERVICE terminale SelfPay				
					Plata taxelor și impozitelor - <a href="https://registratura.taxeimpozite4.ro/">https://registratura.taxeimpozite4.ro/</a>				
					Informare în legătură cu toată activitatea Primăriei - <a href="https://ps4.ro/">https://ps4.ro/</a>				
					Platforma <a href="http://svu.ps4.ro">svu.ps4.ro</a> - accesarea tuturor serviciile electronice oferite cetățenilor Sectorului 4				
					Platforma autorizări comerciale - Platforma digitală pentru obținerea autorizărilor comerciale <a href="https://autorizaricomerciale.ps4.ro/">https://autorizaricomerciale.ps4.ro/</a>				
					Plata parcarilor de reședință și parcarilor publice pe bază de abonament - <a href="https://www.mobilitateurbana4.ro/">https://www.mobilitateurbana4.ro/</a>				



CU SPRIJINUL





UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

					Aplicația mobilă PS4 - informări, sesizări, plăți, programări
					Serviciile sociale - DGASPC <a href="https://www.dgaspc4.ro/">https://www.dgaspc4.ro/</a>
					<a href="http://www.ghiseul.ro">www.ghiseul.ro</a>

10. Vă rugăm să oferiți o notă de la 1 la 5 , unde 1 reprezintă cea mai mică notă (nivel de satisfacție minim) și 5 nota cea mai mare- nivel de satisfacție maxim următoarelor servicii electronice puse la dispoziție de Primăria Sectorului 4:

Deloc satisfăcut					Foarte		Servicii electronice
satisfăcut							
1	2	3	4	5	NȘ NR		
							Plata taxelor și impozitelor - Rețele de tip SELFERVICE terminale SelfPay
							Plata taxelor și impozitelor - <a href="https://registratura.taxeimpozite4.ro/">https://registratura.taxeimpozite4.ro/</a>
							Informare în legătură cu toată activitatea Primăriei - <a href="https://ps4.ro/">https://ps4.ro/</a>
							Platforma <a href="http://svu.ps4.ro">svu.ps4.ro</a> - accesarea tuturor serviciile electronice oferite cetățenilor Sectorului 4
							Platforma autorizări comerciale - Platforma digitală pentru obținerea autorizărilor comerciale <a href="https://autorizaricomerciale.ps4.ro/">https://autorizaricomerciale.ps4.ro/</a>



UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!Instrumente Structurale  
2014-2020

„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

						Plata parcarilor de reședință și parcarilor publice pe bază de abonament - <a href="https://www.mobilitateurbana4.ro/">https://www.mobilitateurbana4.ro/</a>
						Aplicația mobilă PS4 - informări, sesizări, plăți, programări

### AȘTEPTĂRI ȘI RECOMANDĂRI

11. Pentru folosirea cât mai eficientă a serviciilor electronice ale Primăriei Sectorului 4, ce acțiuni considerați că ar trebui să întreprindă această instituție?

- Campanii de informare (anunțuri în publicații tipărite, anunțuri online, mesaje afișate în spații publice, campanii pe rețele sociale, reclame TV)
- Materiale tipărite cu mai multe explicații
- Întâlniri organizate pentru comunicarea cu cetățenii
- Materiale video explicative
- Nu știu/Nu răspund
- Alte acțiuni.....

12. Care considerați că este avantajul principal al digitalizării serviciilor Primăriei Sector 4?

- Timp economisit
- Acțiunile pot fi întreprinse în orice moment al zilei
- Cetățenii sunt mai ușor de informat
- Cetățenii pot fi implicați mai ușor în deciziile Primăriei privind problemele comunității
- Reducerea cheltuielilor generate de deplasarea la ghișee
- Reducerea interacțiunilor față în față cu reprezentanții instituției
- Nu știu/Nu răspund



CU SPRIJINUL





„Cetățenie activă într-o lume digitală” - Cod SIPOCA 1084/ Cod MySMIS2014+ 151411  
Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate  
Administrativă 2014-2020

13. Vă implicați în consultările pe diverse probleme și teme inițiate de Primăria Sectorului  
4 ?

DA  NU  NU ȘTIU/NU RĂSPUND

14. Ați dori să vă implicați mai mult în consultările inițiate de Primăria Sectorului 4 pe  
diverse teme și probleme ale comunității?

DA  NU  NU ȘTIU/NU RĂSPUND

15. Considerați importantă implicarea dumneavoastră și a cetățenilor Sectorului 4 în  
luarea deciziilor la nivelul instituției?

DA  NU  NU ȘTIU/NU RĂSPUND



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

Titlul proiectului: Cetățenie activă într-o lume digitală

Codul proiectului: 1084/151411

Denumirea beneficiarului: ASOCIAȚIA GO-AHEAD

Data publicării (lună și an): Martie 2023

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

Material gratuit

