



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

„Dezvoltarea Inteligenței Digitale pentru o Cetățenie activă”

Cod SIPOCA/SMIS 2014+: 1041/151412

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

Set de recomandări

Recomandări în vederea creșterii accesului la servicii digitale și a implicării civice a cetățenilor prahoveni





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

„Dezvoltarea Inteligenței Digitale pentru o Cetățenie activă”

Cod SIPOCA/SMIS 2014+: 1041/151412

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

Context:

În urma elaborării *Analizei de evaluare a instrumentelor digitale la nivelul județului Prahova*¹, cât și a discuțiilor în cadrul sesiunilor de consultare de tip masă rotundă din 28 martie, 06 și 25 aprilie 2023 cu reprezentanți ai organizațiilor neguvernamentale, instituțiilor și autorităților publice, pentru o creștere a accesului și interesului cetățenilor prahoveni privind facilitățile digitale, dar și o îmbunătățire a implicării civice a acestora, facem o serie de recomandări pentru Consiliul Județean Prahova și unitățile administrativ teritoriale.

Recomandări:

I. Informare cu privire la facilitățile digitale. Pentru informarea corectă a cetățenilor în legătură cu facilitățile digitale, pot fi luate următoarele măsuri de către instituții:

1. Un angajat la ghișeu dedicat care să discute cu cetățenii cu privire la funcționalitățile digitale;
2. O linie telefonică de asistență pentru folosirea serviciilor digitale. Secțiunea de contact poate să aibă și un număr de telefon care să pună în legătură directă cetățeanul cu un reprezentant al instituției de care are nevoie.
3. Elaborarea de filmulețe scurte care pot fi diseminate pe rețelele de socializare care să prezinte succint facilitățile digitale (Facebook, Instagram, LinkedIn, TIK TOK etc). Diseminarea Hărții facilităților digitale și a altor servicii electronice pe grupuri de Facebook pentru tineri;
4. Elaborarea unor materiale video explicative pentru cetățeni;
5. Elaborarea unor ghiduri de utilizare cât mai simple;
6. Specific, Harta facilităților digitale poate fi promovată online, pe paginile de Facebook ale instituțiilor și ONG-urilor, la TV, prin spot-uri TV, dar și mediatizată prin ONG-uri și între membrii comunității, din poartă în poartă;

¹https://www.go-ahead.ro/sites/default/files/2023-03/151412_A3.1.%20Analiza%20de%20evaluare%20PH.pdf



„Dezvoltarea Inteligenței Digitale pentru o Cetățenie activă”
Cod SIPOCA/SMIS 2014+: 1041/151412

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

7. Implicarea persoanelor cu dizabilități în procesul de informare prin adaptarea serviciilor digitale și nevoilor lor;
8. Diseminarea informațiilor despre funcționalitățile digitale către persoanele din grupuri defavorizate și vulnerabile prin asistenți sociali și membrii ai ONG-urilor specializate;
9. Informarea privind serviciile electronice poate fi făcută în comunitățile mici și prin intermediul Poștei Române (avizier).



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

„Dezvoltarea Inteligenței Digitale pentru o Cetățenie activă”

Cod SIPOCA/SMIS 2014+: 1041/151412

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

II. Educația digitală. Pentru conștientizarea importanței educației digitale, cât și pentru îmbunătățirea competențelor digitale ale cetățenilor:

1. Educație digitală prin materiale video cât mai ușor de înțeles și utilizat, prezentări pentru cetățeni atât online, cât și fizice, ghiduri simple cu noțiuni de bază care să prezinte și avantajele digitalizării precum timp economisit, ușurința de a face plăți, solicitări, cereri, depuneri în orice moment al zilei, interacțiune cu funcționarii publici doar în momente absolut necesare.
2. Organizarea unor sesiuni formale pentru dobândirea de competențe TIC cu persoane peste 50 ani;
3. Implicarea asociațiilor de pensionari în lucrul cu persoanele în vârstă în vederea utilizării corecte a facilităților digitale;
4. ONG-urile locale pot sprijini atât campaniile de informare, cât și cele de conștientizare cu privire la importanța serviciilor electronice și a educației digitale prin diseminarea mesajelor în comunitățile pe care le reprezintă. Astfel, Autoritățile pot comunica și face parteneriate utile cu ONG-urile de profil care au posibilitatea să ajungă la toate categoriile de cetățeni și să promoveze atât serviciile digitale, cât și comunicarea constată cu instituțiile;
5. Campanii de conștientizare privind importanța digitalizării. În acest sens, se pot desfășura campanii de conștientizare și promovare a serviciilor digitale pe rețelele de socializare online și la avizierul instituției. Limbajul folosit în aceste campanii trebuie să fie cât mai prietenos.
6. Cursuri atractive pentru cetățeni în vederea folosirii serviciilor digitale;
7. Sondaje succinte de opinie. Cetățenii pot fi invitați constant online să își spună părerile, nemulțumirile, blocajele în platformele utilizate, cât și recomandările de servicii digitale necesare.
8. Implicarea măsurilor digitale în diverse cauze comunitare, inclusiv de mediu.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

„Dezvoltarea Inteligenței Digitale pentru o Cetățenie activă”

Cod SIPOCA/SMIS 2014+: 1041/151412

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

III. Dimensiunea de „cetățenie activă”. Referitor la creșterea implicării civice și susținerea dimensiunii de cetățenie activă în cadrul comunității prahovene, autoritățile publice pot aplica mai multe tipuri de măsuri

1. Educație civică prin acțiuni încă din școala primară pentru copii și tineri care să sublinieze importanța participării la deciziile comunității și la schimbările care au loc. „Cetățenia activă” poate părea un concept abstract pentru locuitori, însă prezentarea unor exemple concrete în care implicarea în viața comunității îi sprijină în mod direct poate să îi ajute să fie mai deschiși invitațiilor la consultări publice și la schimbări în cadrul comunității, inclusiv de ordin digital;
2. Organizarea de evenimente (concerte, acțiuni culturale) pentru publicul larg, în cadrul cărora să fie diseminate și informații cu privire la implicarea civică și facilitățile digitale;
3. Implicarea întreprinderilor protejate și a voluntarilor din ONG-uri pentru diseminarea conceptului de cetățenie activă;
4. Abordarea și gestionarea problemelor de interes local în cadrul unor grupuri locale restrânse, care pot fi coordonate de consilieri locali;
5. Participarea părinților la sesiuni de educație parentală și a elevilor la dezbateri în școli care să includă componenta de cetățenie activă.
6. Prezentarea în comunități atât prin mijloace online, cât și offline a beneficiilor cetățeniei active și a voluntariatului.

Material realizat de Rodica-Corina Andrei

Expert cercetător

RECOMANDĂRI - INFORMARE CU PRIVIRE LA FACILITĂȚILE DIGITALE

Un angajat la ghișeu dedicat care să discute cu cetățenii cu privire la funcționalitățile digitale;



O linie telefonică de asistență pentru folosirea serviciilor digitale.



Filmulețe scurte diseminate pe rețelele de socializare care să prezinte succint facilitățile digitale



Materiale video explicative pentru cetățeni



Ghiduri de utilizare cât mai simple



Promovare online a serviciilor digitale, pe paginile de Facebook ale instituțiilor și ONG-urilor, la TV, prin spot-uri TV



Adaptarea serviciilor digitale nevoilor persoanelor cu dizabilități



Informarea persoanelor din grupuri defavorizate și vulnerabile prin asistenți sociali și membri ONG



Informarea privind serviciile electronice poate fi făcută în comunitățile mici și prin intermediul Poștei Române (avizier)



RECOMANDĂRI - DIMENSIUNEA DE "CETĂȚENIE ACTIVĂ"

Educație civică încă din școala primară, cu accent pe importanța participării la deciziile comunității și la schimbările care au loc



Organizarea de evenimente culturale, în cadrul cărora să fie diseminate și informații cu privire la implicarea civică și facilitățile digitale



Implicarea întreprinderilor protejate și a voluntarilor din ONG-uri pentru diseminarea conceptului de cetățenie activă



Abordarea și gestionarea problemelor de interes local în cadrul unor grupuri locale restrânse, care pot fi coordonate de consilieri locali



Participarea părinților la sesiuni de educație parentală și a elevilor la dezbateri în școli care să includă componenta de cetățenie activă



Prezentarea în comunități atât prin mijloace online, cât și offline a beneficiilor cetățeniei active și a voluntariatului



RECOMANDĂRI - EDUCAȚIA DIGITALĂ

Educație digitală prin materiale video, prezentări, ghiduri simple



Sesiuni formale pentru dobândirea de competențe TIC cu persoane peste 50 ani



Implicarea asociațiilor de pensionari în lucrul cu persoanele în vârstă în vederea utilizării corecte a facilităților digitale



Campanii de conștientizare privind importanța digitalizării



Cursuri atractive pentru cetățeni în vederea folosirii serviciilor digitale



Sondaje succinte de opinie. Cetățenii pot fi invitați online să își spună părerile, nemulțumirile, dar și recomandările de servicii digitale necesare.



Implicarea măsurilor digitale în diverse cauze comunitare, inclusiv de mediu

