



# Set de standarde procedurale minimale pentru toate instituțiile implicate în domeniul e-guvernării atât de la nivel central cât și de la nivel local

Februarie 2020

## Proiect:

**Competența face diferența!** Proiect selectat în cadrul Programului Operațional Capacitate Administrativă cofinanțat de Uniunea Europeană, din Fondul Social European

**Axa Prioritară 1:** administrație publică și sistem judiciar eficiente

Obiectivul specific 1.1: Dezvoltarea și introducerea de sisteme și standarde comune în administrația publică ce optimizează procesele decizionale orientate către cetățeni și mediul de afaceri, în concordanță cu SCAP.

**Titlul proiectului:** „Stabilirea cadrului de dezvoltare a instrumentelor de e-guvernare”

**COD:** SIPOCA 20

**Beneficiar:** MINISTERUL COMUNICAȚIILOR ȘI SOCIETĂȚII INFORMAȚIONALE (MCSI)

**Partener:** SECRETARIATUL GENERAL AL GUVERNULUI (SGG)





## Cuprins

1.	Introducere .....	3
2.	Principii / reguli de standardizare a serviciilor publice electronice .....	5
3.	Lista proceselor / subproceselor pentru care au fost stabilite standarde procedurale minimale .	7
4.	Anexă – fluxurile TO BE aferente serviciilor publice electronice pentru cele 36 de evenimente de viață.....	19

## 1. Introducere

Procesele administrative din administrația publică au fost proiectate și implementate având în vedere economia de mijloace tehnice specifică momentului când a fost realizată construcția instituțională respectivă – ceea ce le conferă un aspect birocratic, deoarece au fost proiectate inițial pentru procesarea manuală a informației (mecanismul tradițional), folosind formulare pe hârtie și prelucrarea datelor de către funcționarii publici, cu mijloace foarte rudimentare de calcul.

Progresul tehnic și mai ales dezvoltarea tehnologiilor bazate pe Internet oferă un cadru tehnic pentru standardizarea procedurilor și a mijloacelor tehnice – în mod egal pentru toate instituțiile implicate în domeniul e-guvernării atât de la nivel central cât și de la nivel local.

În cadrul proiectului „Stabilirea cadrului de dezvoltare a instrumentelor de e-guvernare”, SIPOCA 20 echipa de consultanți a identificat standarde (recomandări) procedurale minimale pentru serviciile publice aferente evenimentelor de viață din aria de cuprindere a proiectului care, prin aplicarea lor uniformă, să aducă beneficii atât beneficiarilor acestora cât și administrației publice – care va putea răspunde mai repede și mai bine solicitărilor din partea cetățenilor, organizațiilor private sau din partea altor instituții și autorități publice.

Standardele procedurale minimale se adresează proceselor administrative din perspectiva automatizării lor cu ajutorul mijloacelor avansate de tehnică de calcul, la interfața cu solicitanții serviciilor publice oferite. **Standardele au fost clădite pe baza unui set de principii / reguli de standardizare prezentate în capitolul 2 și mai apoi au fost transpuse în forma viitoare a fluxurilor de realizare a serviciilor publice electronice pentru toate cele 36 de evenimente de viață (fluxuri TO BE).** Fluxurile TO BE sunt integrate în propuneri de proceduri operaționale pe care instituțiile și autoritățile publice le vor adopta ca urmare a dezvoltării serviciilor publice electronice. Aceste proceduri operaționale au fost incluse în cadrul livrabilului A14.

Echipa de consultanți a elaborat standardele procedurale minimale transpuse în fluxurile TO BE folosind informațiile din:

- analizele, studiile și rapoartele referitoare la situația actuală a serviciilor publice aferente celor 36 de evenimente de viață (surprinse în cadrul livrabililor A2, A3, A4, A5 și A7);
- analiza privind situația actuală a mediului IT (infrastructură tehnică, soluții IT specifice) așa cum a fost realizată mai cu seamă în cadrul livrabilului A11;
- proiectarea situației viitoare a serviciilor publice electronice aferente celor 36 de evenimente de viață, reflectată în livrabilele A7 și A10.

Consultantul a analizat și documentat potențialul de îmbunătățire al serviciilor publice aferente evenimentelor de viață împreună cu experții autorităților și instituțiilor publice cu rol central în reglementarea și definirea fiecăruia. **În documentarea fluxurilor TO BE și în implementarea activității A15 s-a utilizat standardul BPMN care la rândul său a ajutat la reflectarea stardardelor procedurale minimale pentru fiecare serviciu publice electronic.**

Business Process Model and Notation sau pe scurt BPMN este unul dintre cele mai

cunoscute standarde de modelare și management al proceselor de business, fiind extrem de util în etapele de definire și aliniere a produselor software. Obiectivul BPMN este acela de a furniza un set unificat de elemente și de notații care să fie ușor de înțeles și de folosit de către toți participanții la proces.

Diagramele recomandate BPMN, numite BPD - Business Process Diagrams sunt similare diagramelor de activitate, fiind însă cu mult mai expresive și ușor de asimilat și putând fi totodată executate de utilitarele BPEL (Business Process Execution Language – Limbaje pentru Executarea Proceselor de Business).

În dezvoltarea BPD-urilor, echipa de consultanți a identificat și a modelat evenimentele de viață prin marcarea activităților de început ale proceselor, apoi continuând cu celelalte activități, în ordinea în care se petrec până la activitatea care încheie procesul.

În elaborarea diagramelor de flux **s-au utilizat aplicațiile Microsoft Visio și Microsoft Excel.**

Microsoft Visio este un instrument de Business Process Management (BPM), care sprijină modelarea proceselor operaționale folosind notația BPMS și standardul BPMN 2.0.

Funcționalitățile sale includ modelarea proceselor, analiză și simulare, precum și generarea automată a documentației aferente.

Motivul pentru utilizarea standardului BPMN 2.0 Standard este acela de a oferi o notație ușor de înțeles de către toți utilizatorii din organizație, de la analiștii care creează hărțile inițiale ale proceselor, la dezvoltatorii tehnici responsabili cu punerea în aplicare a tehnologiei și care vor efectua aceste procese și în cele din urmă, la angajații autorităților și instituțiilor publice care vor gestiona și monitoriza aceste procese.

Prezentarea sintetică a avantajelor standardului BPMN, care vine atât în ajutorul analiștilor de business cât și al beneficiarilor, poate lua următoarea formă:

- ▶ **Simplitate** - elementele și notațiile puse la dispoziție de BPMN sunt intuitive, nefiind nevoie de cunoștințe prealabile de nivel tehnic. Astfel, analistului de business îi este ușor să creeze diagrame BPMN, care sunt foarte simplu de urmărit de către reprezentanți instituțiilor și autorităților publice;
- ▶ **Expresivitate** - standardul este expresiv și adaptabil în ceea ce privește modelarea proceselor, permițând aplicarea unei game largi de constrângeri. Spre deosebire de alte standarde ca de exemplu UML, BPMN este mult mai versatil și poate reprezenta fluxuri mult mai complexe de activități;
- ▶ **Standardizare** - BPMN este un standard guvernat și menținut de către OMG - Object Management Group;
- ▶ **Aplicabilitate în IT** - având în vedere că domeniul IT deservește domenii verticale precum sectorul financiar, guvernamental sau cel bancar, necesitatea de a avea suport IT este foarte mare și în continuă expansiune iar majoritatea proceselor de activitate trebuie modelate într-un limbaj clar, obiectiv și elocvent, pentru a putea fi implementate la calitate ridicată și pentru a asigura satisfacția și încrederea beneficiarilor.

## 2. Principii / reguli de standardizare a serviciilor publice electronice

- ▶ Autentificarea cetățeanului într-un portal unic al evenimentelor de viața
- ▶ Selectarea evenimentului de viață și fie:
  - redirecționarea către sistemul online al evenimentului de viață administrat deja autonom de către instituția responsabilă de eveniment.
  - parcurgerea etapelor relevante evenimentului de viață direct în portalul unic.
- ▶ Sistemul transmite notificarea primirii tuturor cererilor din partea solicitantului, respectiv pentru fiecare moment în care există o interacțiune între solicitant și sistem
- ▶ Sistemul permite vizualizarea stadiului cererii
- ▶ Sistemul permite încărcarea/descărcarea de documente
- ▶ Sistemul permite realizarea plăților necesare și confirmarea realizării lor
- ▶ Sistemul asigură un mijloc de comunicare online între instituție și solicitant (similar Spațiul Virtual Privat – în care pot fi puse întrebări, aduse clarificări) Poate lua forma unui schimb de email-uri, chat online.
- ▶ Sistemul solicită semnarea electronică a documentelor de către solicitant doar în contexte juridice care prevăd acest aspect (de ex: declarații pe proprie răspundere)
- ▶ Sistemul transmite înapoi către solicitant documente semnate electronic de către instituția publică relevantă
- ▶ Sistemul permite verificarea directă de către instituția responsabilă de evenimentul de viață a datelor solicitantului care se află deja în posesia unei alte instituții publice (de exemplu, date de stare civilă) – fără ca solicitantul să fie nevoit să furnizeze aceste date; alternativ, sistemul permite pre-completarea diverselor formulare cu datele solicitantului aflate deja în posesia unei alte instituții publice. Cetățeanului i se cere minimum de informații necesare (verificarea lor și obținerea celorlalte informații se face prin schimb de informații între instituții)
- ▶ Sistemul permite ca fluxul de lucru să fie deschis mai multor solicitanți/utilizatori pentru acele evenimente de viață în care, pe lângă solicitant, pot interveni și terți cu documente, informații proprii
- ▶ Fluxurile TO BE descriu un model conceptual de realizarea a serviciului online folosind pentru exemplificare, în general, scenariul de eveniment de viață cel mai des întâlnit, cu grad ridicat de repetabilitate
- ▶ Fluxurile TO BE de conversie către servicii publice online nu limitează posibilitatea ca solicitantul să folosească calea tradițională "offline" de interacțiune cu instituțiile publice – în acest caz, însă, subsistă obligația instituției publice de a verifica direct datele solicitantului în registrele de date



ale instituțiilor relevante. Practic, fluxul offline va fi transformat de către funcționarul public în online la primul pas la care este posibil

### 3. Lista proceselor / subproceselor pentru care au fost stabilite standarde procedurale minimale

ID Eveniment de viață	Nume eveniment de viață	Procese/ Subprocesse definite pentru evenimentul de viață	Descriere proces
1	Începerea unei afaceri	Înscrierii / modificării / vânzării / cumpărării / lichidării / falimentului unei afaceri sub forma unui serviciu public electronic	Stabilește modul de lucru general privind înscrierea / modificarea / vânzarea / cumpărarea / lichidarea / falimentului unei afaceri sub forma unui set de servicii publice electronice în relația cu Oficiului Național al Registrului Comerțului și structurile subordonate.
2	Vânzarea sau cumpărarea afacerii	Înscrierii / modificării / vânzării / cumpărării / lichidării / falimentului unei afaceri sub forma unui serviciu public electronic	
3	Modificări în funcționarea afacerii	Înscrierii / modificării / vânzării / cumpărării / lichidării / falimentului unei afaceri sub forma unui serviciu public electronic	
4	Obținerea de surse de finanțare	Obținerea de Surse de Finanțare – pentru programele finanțate de către A.F.M.	Stabilește modul de lucru privind acordarea finanțării nerambursabile din Fondul pentru mediu, sub forma unui serviciu electronic
		Obținerea de Surse de Finanțare – Programe RABLA / RABLA PLUS	Stabilește modul de lucru privind acordarea finanțării nerambursabile din Fondul pentru mediu, acordată sub forma primei de casare, pentru achiziționarea autovehiculelor noi, mai puțin poluante, în schimbul predării spre casare a autovehiculelor uzate, sub forma unui serviciu electronic
		Procedură Operațională privind serviciul electronic oferit în vederea	Stabilește modul de lucru privind parcurgerea etapelor necesare în vederea informării asupra modalității de obținere a sprijinului



ID Eveniment de viață	Nume eveniment de viață	Procese/ Subproces definite pentru evenimentul de viață	Descriere proces
		informării asupra modalității de obținere de surse de finanțare pentru creșterea animalelor	financiar aferent ajutorului de stat pentru creșterea animalelor, prin intermediul unui serviciu electronic.
		Procedură Operațională privind serviciul electronic oferit în vederea informării asupra modalității de obținere de surse de finanțare pentru reducerea accizei la motorină	Stabilește modul de lucru privind parcurgerea etapelor necesare în vederea informării asupra modalității de obținere a sprijinului financiar aferent ajutorului de stat pentru reducerea accizei la motorină folosită în agricultură, prin intermediul unui serviciu electronic.
		Procedură Operațională privind serviciul electronic oferit în vederea informării asupra modalităților de obținere de surse de finanțare prin intermediul cererii unice de plată	Stabilește modul de lucru privind parcurgerea etapelor necesare în vederea informării asupra modalităților de obținere a sprijinului financiar aferent cererii unice de plată, prin intermediul unui serviciu electronic.
		Procedură Operațională privind serviciul electronic oferit în vederea informării asupra modalității de obținere de surse de finanțare prin Masura 14-bunăstarea animalelor	Stabilește modul de lucru privind parcurgerea etapelor necesare în vederea informării asupra modalității de obținere a sprijinului financiar aferent măsurii bunăstare a animalelor, prin intermediul unui serviciu electronic.
		Procedură Operațională privind serviciul electronic oferit în vederea informării asupra modalității de obținere de surse de finanțare privind renta viageră agricolă	Stabilește modul de lucru privind parcurgerea etapelor necesare în vederea informării asupra modalității de obținere a sprijinului financiar aferent rentei viagere agricole, prin intermediul unui serviciu electronic.
		Procedură Operațională privind serviciul electronic oferit în vederea informării asupra modalității de	Stabilește modul de lucru privind parcurgerea etapelor necesare în vederea informării asupra modalităților de obținere a sprijinului financiar aferent asigurării recoltelor de vin, eligibilă pentru finanțare

ID Eveniment de viață	Nume eveniment de viață	Procese/ Subprocese definite pentru evenimentul de viață	Descriere proces
		obținere de surse de finanțare pentru asigurarea recoltelor de vin	În cadrul Programului național de sprijin în sectorul vitivinicol 2019-2023, prin intermediul unui serviciu electronic.
		Procedură Operațională privind serviciul electronic oferit în vederea informării asupra modalității de obținere de surse de finanțare pentru promovarea vinurilor	Stabilește modul de lucru privind parcurgerea etapelor necesare în vederea informării asupra modalității de obținere a sprijinului financiar aferent masuri de promovare a vinurilor, eligibilă pentru finanțare în cadrul Programului național de sprijin în sectorul vitivinicol 2019-2023, prin intermediul unui serviciu electronic.
		Procedură Operațională privind serviciul electronic oferit în vederea informării asupra modalității de obținere de surse de finanțare pentru distilarea subproduselor vitivinicole	Stabilește modul de lucru privind parcurgerea etapelor necesare în vederea informării asupra modalității de obținere a sprijinului financiar aferent masuri de distilare voluntara a subproduselor vinicole, eligibilă pentru finanțare în cadrul Programului național de sprijin în sectorul vitivinicol 2019-2023, prin intermediul unui serviciu electronic.
		Procedură Operațională privind serviciul electronic oferit în vederea informării asupra modalității de obținere de surse de finanțare pentru investiții în sectorul vitivinicol	Stabilește modul de lucru privind parcurgerea etapelor necesare în vederea informării asupra modalității de obținere a sprijinului financiar aferent ordinului de investiții, eligibilă pentru finanțare în cadrul Programului național de sprijin în sectorul vitivinicol 2019-2023, prin intermediul unui serviciu electronic.
		Procedură Operațională privind serviciul electronic oferit în vederea informării asupra modalității de obținere de surse de finanțare pentru restructurarea sau reconversia plantațiilor	Stabilește modul de lucru privind parcurgerea etapelor necesare în vederea informării asupra modalității de obținere a sprijinului financiar aferent masuri restructurare sau reconversie a plantațiilor, eligibilă pentru finanțare în cadrul Programului național de sprijin în sectorul vitivinicol 2019-2023, prin intermediul unui serviciu electronic.
		Procedură Operațională privind serviciul electronic oferit în vederea	Stabilește modul de lucru privind parcurgerea etapelor necesare în vederea obținerii sprijinului financiar aferent ajutorului de stat prin

ID Eveniment de viață	Nume eveniment de viață	Procese/ Subprocese definite pentru evenimentul de viață	Descriere proces
		obținerii de surse de finanțare prin PNDR pentru schema de ajutor de stat	P.N.D.R., prin intermediul unui serviciu electronic.
		Procedură Operațională privind serviciul electronic oferit în vederea obținerii de surse de finanțare prin PNDR	Stabilește modul de lucru privind parcurgerea etapelor necesare în vederea obținerii sprijinului financiar aferent Programului Național de Dezvoltare Rurală 2014 – 2020 (PNDR) – program prin care se acordă fonduri nerambursabile de la Uniunea Europeană și Guvernul României pentru dezvoltarea economică – socială a spațiului rural din România, prin intermediul unui serviciu electronic.
		Procedură Operațională privind serviciul electronic oferit în vederea informării asupra modalității de obținere a surselor de finanțare prin Programul Național Apicol	Stabilește modul de lucru privind parcurgerea etapelor necesare în vederea informării asupra modalității de obținere a sprijinului financiar aferent programului național apicol, prin intermediul unui serviciu electronic.
		Procedură Operațională privind serviciul electronic oferit în vederea informării asupra modalității de obținere de surse de finanțare prin Programul tomate	Stabilește modul de lucru privind parcurgerea etapelor necesare în vederea informării asupra modalității de obținere sprijinului financiar aferent susținerii produsului tomate, prin intermediul unui serviciu electronic.
		Procedură Operațională privind serviciul electronic oferit în vederea informării asupra modalității de obținere de surse de finanțare prin POPAM	Stabilește modul de accesare a PCUe pentru solicitare de informații referitoare la obținerea de surse de finanțare prin P.O.P.A.M.
		Procedură Operațională privind Obținerea de Surse de Finanțare – Ajutor de Stat în cadrul Ministerului	Stabilește modul de lucru privind obținerea de surse de finanțare, în cadrul Ministerului Finanțelor Publice

ID Eveniment de viață	Nume eveniment de viață	Procese/ Subprocese definite pentru evenimentul de viață	Descriere proces
		Finanțelor Publice sub forma unui serviciu electronic	
5	Obținerea de garanții pentru întreprinderi	Obținerea de garanții pentru întreprinderi sub forma unui serviciu public electronic	Stabilește modul de lucru general în vederea obținerii de garanții pentru întreprinderi sub forma unui serviciu public electronic
6	Faliment	Înscrierii / modificării / vânzării / cumpărării / lichidării / falimentului unei afaceri sub forma unui serviciu public electronic	Stabilește modul de lucru general privind înscrierea / modificarea / vânzarea / cumpărarea / lichidarea / falimentului unei afaceri sub forma unui set de servicii publice electronice în relația cu Oficiului Național al Registrului Comerțului și structurile subordonate.
7	Lichidare	Înscrierii / modificării / vânzării / cumpărării / lichidării / falimentului unei afaceri sub forma unui serviciu public electronic	
8	Transfer de proprietate	Înregistrarea achiziției unui spațiu de locuit în Registrul de Carte Funciară sub forma unui serviciu public electronic	Stabilește aspecte procedurale generale în vederea înregistrării achiziției unui spațiu de locuit prin intermediul unui serviciu public electronic
9	Obținerea permisului de conducere auto	Obținerea permisului de conducere auto prin utilizarea canalelor de acces online	Stabilește modul de lucru în vederea obținerii permisului de conducere auto prin utilizarea canalelor de acces online pentru cetățeni, sub forma unui serviciu public electronic
10	Încheierea de contracte	Încheierea de contracte individuale de muncă – înregistrarea contractelor sub forma unui serviciu electronic	Stabilește modul de lucru în vederea înregistrării contractelor, în conformitate cu prevederile H.G. nr. 905/2017 privind registrul general de evidență a salariaților, cu modificările și completările ulterioare, aferent evenimentului de viață „Încheierea de contracte individuale de muncă – înregistrarea contractelor”, sub forma unui serviciu public electronic pentru angajator

ID Eveniment de viață	Nume eveniment de viață	Procese/ Subproces definite pentru evenimentul de viață	Descriere proces
		Încheierea de contracte individuale de muncă – emiterea extraselor sub forma unui serviciu electronic	Stabilește modul de lucru în vederea emiterii de extrase din registrul general de evidență a salariaților în format electronic, astfel cum a fost întocmit și transmis de către angajator, în conformitate cu prevederile H.G. nr. 905/2017 privind registrul general de evidență a salariaților, cu modificările și completările ulterioare, aferent evenimentului de viață „Încheierea de contracte individuale de muncă – emiterea extraselor”, sub forma unui serviciu public electronic pentru cetățenii români (solicitant – persoană fizică sau angajator)
11	Votarea	Procesul Votării sub Forma Unui Serviciu Public Electronic	Stabilește modul de lucru general privind activitățile din cadrul Autorității Electorale Permanente și a birourilor electorale în vederea exercitării dreptului de vot sub forma unui serviciu public electronic
12	Asigurarea viitorului personal	Asigurare a viitorului personal (servicii de informare și consiliere profesională) sub forma unui serviciu electronic	Stabilește modul de lucru privind activitatea de furnizare a serviciilor de informare și consiliere profesională, aferent evenimentului de viață „Asigurarea viitorului personal”, sub forma unui serviciu public electronic pentru cetățenii români
		Asigurare a viitorului personal (Servicii de informare și consiliere educațională – Programul „A doua șansă” pentru învățământul primar) sub forma unui serviciu electronic	Stabilește modul de lucru, privind activitatea de înscriere la programul „A doua șansă” pentru învățământul primar, aferent evenimentului de viață „Asigurare a viitorului personal (Servicii de informare și consiliere educațională – Programul „A doua șansă” pentru învățământul primar)”, sub forma unui serviciu public electronic pentru cetățenii români
		Asigurare a viitorului personal (Servicii de informare și consiliere educațională – Programul „A doua șansă” pentru învățământul secundar inferior) sub	Stabilește modul de lucru, privind activitatea de înscriere la programul „A doua șansă” pentru învățământul secundar inferior, aferent evenimentului de viață „Asigurare a viitorului personal (Servicii de informare și consiliere educațională – Programul „A doua

ID Eveniment de viață	Nume eveniment de viață	Procese/ Subprocese definite pentru evenimentul de viață	Descriere proces
		forma unui serviciu electronic	șansă” pentru învățământul secundar inferior)”, sub forma unui serviciu public electronic pentru cetățenii români
13	Înregistrarea pentru plata taxelor	Înregistrarea persoanelor fizice pentru plata taxelor centrale	Stabilește modul de lucru în vederea înregistrării persoanelor fizice pentru plata taxelor centrale sub forma unui serviciu electronic, inclusiv accesarea înștiințării de plată și efectuarea plății
		Înregistrarea persoanelor juridice pentru plata taxelor centrale	Stabilește modul de lucru în vederea înregistrării persoanelor juridice pentru plata taxelor centrale sub forma unui serviciu electronic, inclusiv obținerea certificatului de înregistrare de la O.N.R.C., obținerea dreptului de utilizare a unui certificat calificat de semnătură electronică, accesarea înștiințării de plată și efectuarea plății
14	Înregistrarea unui autovehicul	Înregistrarea unui vehicul prin utilizarea canalelor de acces online	Stabilește modul de lucru în vederea înregistrării unui vehicul prin utilizarea canalelor de acces online pentru cetățeni, sub forma unui serviciu public electronic
15	Construirea/ Închirierea/Achiziția unui spațiu de locuit	Emiterea documentației necesare construirii unui spațiu de locuit sub forma unui serviciu public electronic	Stabilește aspecte administrative generale modul de lucru general în vederea obținerii de către cetățeni a tuturor documentelor necesare realizării unui spațiu de locuit (de exemplu, certificat de urbanism, autorizație de construire, certificat de atestare a edificării construcției, documentație privind înscrierea în cartea funciară a spațiului de locuit) prin intermediul unui serviciu public electronic
		Înregistrarea contractului de locațiune a unui spațiu de locuit în Registrul de Carte Funciară sub forma unui serviciu public electronic	Stabilește aspecte procedurale generale în vederea înregistrării contractului de locațiune în Registrul de Carte Funciară prin intermediul unui serviciu public electronic
		Înregistrarea achiziției unui spațiu de locuit în Registrul de Carte Funciară	Stabilește aspecte procedurale generale în vederea înregistrării achiziției unui spațiu de locuit prin intermediul unui serviciu public

ID Eveniment de viață	Nume eveniment de viață	Procese/ Subprocese definite pentru evenimentul de viață	Descriere proces
		sub forma unui serviciu public electronic	electronic
16	Înscrierea la bibliotecă	Înscrierea la bibliotecă sub forma unui serviciu electronic	Stabilește modul de lucru în vederea înscrierii la bibliotecă pentru cetățeni sub forma unui serviciu public electronic, atât pentru cetățenii români cât și pentru cei străini, inclusiv cetățeni minori
17	Căutarea unui loc de muncă	Înregistrare a persoanei în căutarea unui loc de muncă și înregistrare a dosarului de indemnizație de șomaj sub forma unui serviciu electronic	Stabilește modul de lucru privind activitatea de înregistrare a persoanei în căutarea unui loc de muncă și înregistrare a dosarului de indemnizație de șomaj aferent evenimentului de viață „Căutarea unui loc de muncă”, sub forma unui serviciu public electronic pentru cetățenii români
18	Pierderea unui loc de muncă	Înregistrare a pierderii unui loc de muncă sub forma unui serviciu electronic	Stabilește modul de lucru în vederea înregistrării pierderii unui loc de muncă aferent evenimentului de viață „Pierderea unui loc de muncă”, sub forma unui serviciu public electronic pentru angajatorii și cetățenii români
19	Accidente la locul de muncă și incapacitate de muncă	Acordarea prestațiilor de asigurare pentru accidente de muncă și boli profesionale prin intermediul unui serviciu public online	Stabilește modul de lucru general în vederea acordării prestațiilor de asigurare pentru accidente de muncă prin intermediul unui serviciu public online
20	Pensionarea	Depunerea unei cereri de pensionare sau de recalculare a drepturilor de pensie sub forma unui serviciu public electronic	Stabilește modul de lucru depunerea unei cereri de pensionare sau de recalculare a drepturilor de pensie sub forma unui serviciu public electronic
21	Înregistrarea persoanelor cu dizabilități în vederea obținerii drepturilor sociale (indemnizației	Înregistrarea persoanelor cu dizabilități în vederea obținerii drepturilor sociale (indemnizației lunare/indemnizației de însoțitor, după caz) sau alte drepturi	Stabilește modul de lucru în vederea înregistrării persoanelor cu dizabilități în vederea obținerii drepturilor sociale (indemnizației lunare/indemnizației de însoțitor, după caz) sau a altor drepturi aferente, sub forma unui serviciu public electronic pentru cetățenii

ID Eveniment de viață	Nume eveniment de viață	Procese/ Subprocese definite pentru evenimentul de viață	Descriere proces
	lunare/ indemnizației de însoțitor, după caz) sau alte drepturi aferente	aferente	români
22	Programarea unui consult medical	Programarea la un consult medical sub forma unui serviciu electronic	Stabilește etapele pe care cetatenii, medicii de familie, medicii generalisti si medicii specialisti trebuie sa le realizeze in contextul activitatii de programare la un consult medical
23	Naștere	Depunerea documentelor pentru nașterea prin utilizarea canalelor de acces online	Stabilește modul de lucru în vederea obținerii certificatului de naștere, prin canale de acces online pentru cetățeni, sub forma unui serviciu public electronic
24	Căsătorie	Depunerea documentelor pentru căsătorie prin utilizarea canalelor de acces online	Stabilește modul de lucru în vederea depunerii declarației de căsătorie și programării oficierei căsătoriei prin canale de acces online pentru cetățeni, sub forma unui serviciu public electronic
25	Divorț	Depunerea documentelor pentru divorțul prin utilizarea canalelor de acces online	Stabilește modul de lucru în vederea desfacerii căsătoriei, cu depunerea documentelor necesare, în situațiile în care acestea sunt disponibile online pentru a fi verificate existența și legalitatea, precum și efectuarea programării prin canale de acces online pentru cetățeni, sub forma unui serviciu public electronic
26	Deces	Depunerea documentelor pentru deces prin canale de acces online	Stabilește modul de lucru în vederea înregistrării decesului și obținerii certificatului de deces și a adeverinței de înhumare/incinerare, prin canale de acces online pentru cetățeni, sub forma unui serviciu public electronic
27	Obținerea indemnizației pentru creșterea copilului	Acordarea, suspendarea, reluarea și încetarea alocației de stat pentru copii	Stabilește modul de lucru în vederea acordării, suspendării, reluării și încetării alocației de stat pentru copii, de către compartimentele și persoanele implicate sub forma unui serviciu public electronic
		Acordarea suspendarea, reluarea și încetarea plății alocației pentru	Stabilește modul de lucru în vederea acordării, suspendării, reluării și încetării plății alocației pentru susținerea familiei, de către



ID Eveniment de viață	Nume eveniment de viață	Procese/ Subprocese definite pentru evenimentul de viață	Descriere proces
		susținerea familiei	compartimentele și persoanele implicate sub forma unui serviciu public electronic
		Acordarea, suspendarea, reluarea și încetarea indemnizației de creștere a copilului	Stabilește modul de lucru în vederea acordării, suspendării, reluării și încetării indemnizației de creștere a copilului, de către compartimentele și persoanele implicate sub forma unui serviciu public electronic
		Acordarea, suspendarea, reluarea și încetarea stimulentei de inserție	Stabilește modul de lucru în vederea acordării, suspendării, reluării și încetării stimulentei de inserție, de către compartimentele și persoanele implicate sub forma unui serviciu public electronic
		Acordarea suspendarea, reluarea și încetarea plății venitului minim garantat	Stabilește modul de lucru în vederea acordării, suspendării, reluării și încetării plății ajutorului social – venitul minim garantat, de către compartimentele și persoanele implicate sub forma unui serviciu public electronic
28	Obținerea cărții de identitate	Obținerea cărții de identitate prin utilizarea canalelor de acces online	Stabilește modul de lucru în vederea obținerii cărții de identitate prin canale de acces online pentru cetățeni, sub forma unui serviciu public electronic
29	Adopții	Adopția internă	Stabilește modul de lucru în vederea realizării procesului adopției interne, de către compartimentele și persoanele implicate sub forma unui serviciu public electronic
		Adopția internațională	Stabilește modul de lucru în vederea realizării procesului aferent adopției internaționale, de către compartimentele și persoanele implicate sub forma unui serviciu public electronic
30	Înscrierea în clase primare/ liceu/ universități	Înscrierea în învățământul preșcolar pentru cetățeni sub forma unui serviciu electronic	Stabilește modul de lucru în vederea înscrierii în învățământul preșcolar pentru cetățeni sub forma unui serviciu public electronic
		Înscrierea în învățământul primar	Stabilește modul de lucru în vederea înscrierii în învățământul primar

ID Eveniment de viață	Nume eveniment de viață	Procese/ Subprocese definite pentru evenimentul de viață	Descriere proces
		pentru cetățeni sub forma unui serviciu electronic	pentru cetățeni sub forma unui serviciu public electronic
		Înscrierea la evaluarea națională pentru cetățeni sub forma unui serviciu electronic	Stabilește modul de lucru în vederea înscrierii la evaluarea națională pentru cetățeni sub forma unui serviciu public electronic
		Înscrierea la liceu pentru cetățeni sub forma unui serviciu electronic	Stabilește modul de lucru în vederea înscrierii la liceu pentru cetățeni sub forma unui serviciu public electronic
		Înscrierea la examenul de bacalaureat pentru cetățeni sub forma unui serviciu electronic	Stabilește modul de lucru în vederea înscrierii la examenul de bacalaureat pentru cetățeni sub forma unui serviciu public electronic
		Înscrierea în învățământul profesional pentru cetățeni sub forma unui serviciu electronic	Stabilește modul de lucru în vederea înscrierii în învățământul profesional pentru cetățeni sub forma unui serviciu public electronic
		Înscrierea la studii universitare pentru cetățeni sub forma unui serviciu electronic	Stabilește modul de lucru în vederea înscrierii la studii universitare pentru cetățeni sub forma unui serviciu public electronic
31	Imigrare în România	Imigrarea prin utilizarea serviciilor electronice	Stabilește modul de lucru general privind imigrarea în România prin utilizarea serviciilor electronice
32	Obținerea cetățeniei	Procedură Operațională privind Obținerea Cetățeniei sub forma unui serviciu electronic	Stabilește modul de lucru privind obținerea cetățeniei sub forma unui serviciu electronic
33	Ghiduri și date despre călătorie	Accesarea de informații pentru Ghiduri și date de călătorie prin canale de acces online	"Ghiduri și date de călătorie" este activitatea prin care se asigură persoanelor care călătoresc în străinătate informații relevante și recomandări utile pentru deplasările auto până la graniță, precum și un set de informații de interes pentru cele mai frecventate destinații turistice în funcție de sezon (iarnă, vară) sau diverse sărbători

ID Eveniment de viață	Nume eveniment de viață	Procese/ Subproces definite pentru evenimentul de viață	Descriere proces
			(Crăciun, Paște etc.)
34	Obținerea vizei	Obținerea unei vize prin utilizarea serviciilor electronice	Stabilește modul de lucru general privind obținerea unei vize de ședere în România prin utilizarea serviciilor electronice
35	Obținerea unui pașaport	Obținerea unui pașaport sub forma unui serviciu public electronic	Stabilește modul de lucru general privind obținerea unui pașaport, prin utilizarea unui serviciu public electronic asociat pașaportului
36	Denunțarea ilegalităților	Denunțarea ilegalităților prin canale de acces online	Stabilește modul de lucru în vederea denunțării ilegalităților, prin canale de acces online pentru cetățeni, sub forma unui serviciu public electronic, atât pentru cetățenii români cât și pentru cei străini

#### 4. Anexă – fluxurile TO BE aferente serviciilor publice electronice pentru cele 36 de evenimente de viață



L15\_Anexe\_diagrame de proces.pdf