
Denumire proiect

Sistem integrat pentru managementul performant institutional si pentru eficienta comunicarii Primariei Orasului Busteni cu cetatenii si mediul de afaceri local

Obiectivele proiectului

Obiectivul general al acestui proiect este de a pune la dispozitie servicii publice prin mijloace electronice, atat pentru utilizatorii externi (cetateni/ mediul de afaceri/ alte administratii publice locale) cat si pentru administratia publica locala (angajati). Asadar, pentru atingerea acestui obiectiv, trebuie indeplinite simultan urmatoarele obiective specifice:

- furnizarea de **servicii on-line** catre cetatean/ mediul de afaceri / administratie publica
- **eficientizarea activitatilor interne** ale institutiei publice, care contribuie la furnizarea serviciilor publice, utilizand mijloace TIC.

Odata indeplinite aceste 2 obiective, institutia publica se va bucura de:

- **transparenta** in furnizarea de informatii si servicii publice;
- **combaterea birocratiei** la nivelul functionalitatilor si serviciilor publice;
- **Imbunatatirea productivitatii angajatilor** si reducerea masiva a costurilor prin eliminarea sau minimizarea timpilor necesari solutionarii cererilor cetateanului;
- **accesul egal, nediscriminatoriu**, la informatii si servicii publice, inclusiv pentru persoanele de etnie roma;
- **eficienta utilizarii fondurilor publice**;
- confidentialitatea, respectiv garantarea protejarii secretului datelor cu caracter personal;
- garantarea disponibilitatii informatiilor si a serviciilor publice
- **monitorizarea si reducerea cheltuielilor publice**
- imbunatatirea accesului la informatii si servicii publice, in conformitate cu legislatia privind protectia datelor cu caracter personal si liberul acces la informatiile de interes public;
- reducerea si eficientizarea contactului direct intre functionarul de la ghiseu si cetateanul sau agentul economic;
- furnizarea de informatii si servicii publice de calitate prin intermediul mijloacelor electronice;
- intarirea capacitatii administrative a institutiilor publice de a-si indeplini rolul si obiectivele si de a asigura furnizarea, intr-o maniera transparenta, de informatii si servicii publice;
- promovarea colaborarii dintre institutiile publice locale pentru furnizarea de servicii publice prin mijloace electronice;
- **redefinirea relatiei intre cetatean si administratia publica**, respectiv intre mediul de afaceri si administratia publica, in sensul facilitarii accesului acestora la serviciile si informatiile publice, prin intermediul tehnologiei informatiei;
- promovarea utilizarii Internetului si a tehnologiilor de varf in cadrul institutiilor publice.

Componentele proiectului

Proiectul “Sistem integrat pentru managementul performant institutional si pentru eficienta comunicarii Primariei Orasului Busteni cu cetatenii si mediul de afaceri local” impune implementarea urmatoarelor componente:

A. INFRASTRUCTURA HARDWARE

Denumire	Descriere	Cantitate
Infrastructura servere	Server lamelar folosit pentru virtualizare. Se vor crea servere de aplicatii, baza de date, email	1
Dulap metalic echipat cu accesorii mecanice si electrice, consola KCM	Dulap pentru instalarea si asigurarea infrastructurii hardware achizitionate	1
Echipament protectie electrica cu management	Sistem de protectie impotriva penelor de curent electric si fluctuatiilor acestuia. Se instaleaza in dulapul metalic pentru servere	1
Echipament scanare de mare viteza	Echipament folosit in cadrul registraturii pentru scanarea si trimiterea pe flux a documentelor intrate	1
Infochiosc pentru exterior, touch screen, conectare internet	Echipament pentru informarea cetatenilor si accesul acestora la serviciile online ale primariei	2
Servicii de instalare, hardware, configurare, testare, training si dare in exploatare	Servicii necesare instalarii, configurarii, testarii si darii in folosinta a tuturor echipamentelor de mai sus. Este inclusa si integrarea in infrastructura prezenta in institutie	40
Notebook cu sistem de operare pentru echipa de management si implementare a proiectului	Calculatoare portabile pentru functionarii primariei utilizatori ai sistemului care au si activitate de teren	10

B. INFRASTRUCTURA SOFTWARE

Denumire	Descriere	Cantitate
Subsistem de tip Ghiseu Unic (pentru managementul relatiei cu cetateanul)	Subsistem software cu functiile descrise in documentatie	1
Subsistem <Sistem de Management integrat> (SMI)	Subsistem software cu functiile descrise in documentatie	1
Solutie software pentru plata taxelor si impozitelor online (integrare in sistemul existent in institutie si in ghiseul unic)	Subsistem software cu functiile descrise in documentatie	1
Subsistem semnatura electronica	Subsistem pentru semnatura electronica	1

Servicii analiza cerințelor, proiectare, implementare și testare Ghiseu unic	<ul style="list-style-type: none"> - Analiza serviciilor publice prestate catre exterior - Definirea scenariilor de lucru - Definirea dimensiunii proiectului - Generarea Raportului de Preanaliza - Definirea cerintelor functionale - Fundamentarea diferentelor Best Business Practices/ Cerinte - Definirea structurala a solutiei - Configurarea sistemului de lucru - Dezvoltarea segmentului software necesar particularizarii - Extinderea portalului - Realizarea elementelor de continut pentru portal - Realizarea testarii de sistem - Parcurgerea procedurii de acceptanta - Lansarea in productie a noului sistem 	1
Servicii analiza cerințelor, proiectare, implementare și testare SMI	<ul style="list-style-type: none"> - Analiza structurii organizatorice - Definirea scenariilor de lucru in cadrul organizatiei - Definirea dimensiunii proiectului - Generarea Raportului de Preanaliza - Definirea cerintelor functionale - Fundamentarea diferentelor Best Business Practices/ Cerinte - Definirea structurala a solutiei - Configurarea sistemului de lucru - Dezvoltarea segmentului software necesar particularizarii - Integrarea cu sistemele existente - Realizarea testarii de sistem - Parcurgerea procedurii de acceptanta - Lansarea in productie a noului sistem 	1
Servicii asistenta in regim real	<ul style="list-style-type: none"> - Urmarirea sistemului implementat si asistenta utilizatorilor - Gestionarea cerintelor noi - Suport 	1
Realizarea elementelor de continut pentru portal.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizarea continutului portalului pentru a permite furnizarea serviciilor electronice din proiect 	1
Extinderea portalului	<ul style="list-style-type: none"> - Dezvoltare software pentru integrarea serviciilor electronice in portal - Redefinirea portalului existent pentru a raspunde noilor cerinte 	1
Sistem de operare pentru servere pe 64b	Sistemul de operare pentru serverul de baza si serverele virtuale create	1
Sistem de baza de date	Sistemul de baza de date necesar pentru rularea sistemelor de aplicatii specifice	1
Sistem de email	Sistem de email necesar furnizarii serviciilor din proiect	1
Solutie Antivirus licente pentru severe si clienti	Solutie antivirus pentru serverele si statiile utilizatorilor sistemului	1

C. CONSULTANTA, AUDIT, PUBLICITATE

Asistenta juridica in elaborarea documentatiilor necesare	Asistenta juridica pentru elaborarea documentatiilor necesare in procedurile derulate in proiect	1
Consultanta management proiect	Consultanta in vederea realizarii managementului de proiect	1
Audit final proiect	Auditul necesar pentru derularea proiectului in conditiile cerute	1
Publicitate/ Constientizarea cetatenilor si mediului de afaceri	<ul style="list-style-type: none">- Anunt/comunicat de presa privind inceperea proiectului- Anunt /comunicat de presa la finalizarea proiectului- Editarea sau afisarea de materiale promotionale (pliante, brosure, bannere)- Realizarea de afise- Realizarea de etichete autocolante pentru echipamentele achizitionate prin proiect- Sigla Uniunii Europene, Sigla Guvernului României si sigla Instrumentelor Structurale in România postate pe site-ul rezultat din proiect- Un link catre site-ul web al Instrumentelor Structurale in România, www.fonduri-ue.ro	1

D. INSTRUIRE PERSONAL

Instruire personal	<ul style="list-style-type: none">- Formarea echipelor multidisciplinare de trainerii- Elaborarea Graficului de instruire- Elaborarea Curiculei de curs- Realizarea Suportului de curs si a Fisei de evaluare cursant- Instruire personal- Evaluare cursanti - pe baza Fisei de evaluare- Certificare personal	1
--------------------	--	---

Descrierea tehnică a proiectului

Arhitectura sistemului informatic si de comunicatii

Arhitectura functionala

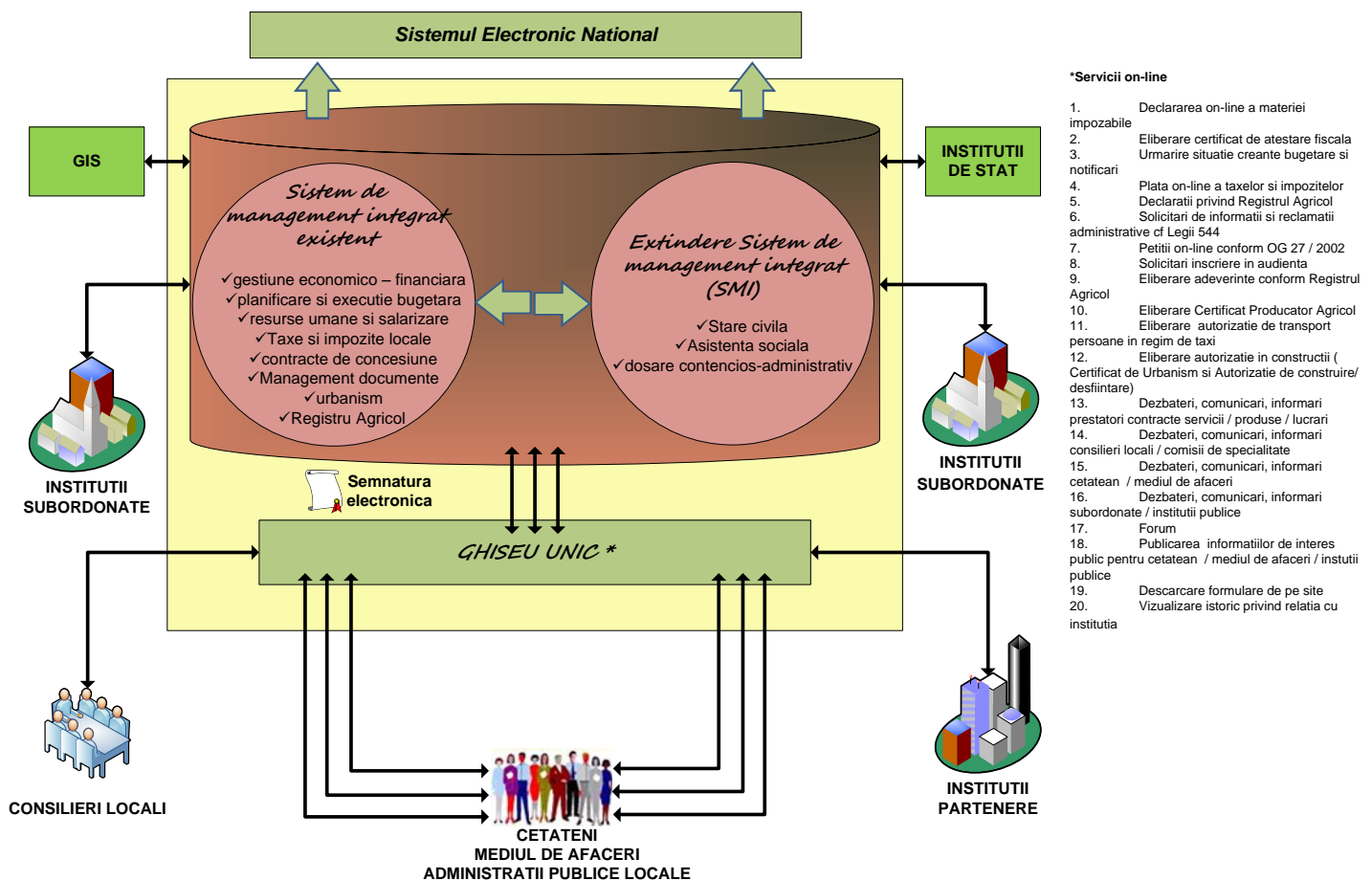
Odata implementat proiectul, institutia publica va fi privita ca o entitate distincta, in cadrul careia se deruleaza in **mod structurat si organizat** toate procesele interne, dar care interactioneaza in procesul de solutionare a diverselor probleme si cereri cu o serie de **actori externi**, respectiv:

- **CETATENII/ MEDIUL DE AFACERI** - reprezinta principala categorie de *actori externi* care influenteaza intreaga organizare interna, constituind factor generator al nevoii de „ghiseu unic”. Singurul punct de interactiune al acestora cu institutia ar trebui sa fie, in varianta ideala, interfata electronica capabila sa le preia cererile si solicitarile si sa le directioneze catre

compartimentele si serviciile responsabile, atribuindu-i astfel un responsabil insarcinat cu urmarirea si solutionarea sa (angajat- functionar).

- **INSTITUTIILE SUBORDONATE** - cu care autoritatea publica interactioneaza in vederea furnizarii anumitor categorii de servicii publice
- **CONSILIERII LOCALI** - cu care aparatul de specilitate al primariei interactioneaza permanent
- **INSTITUTII DE STAT** - institutii cu care autoritatea locala interactioneaza permanent in diverse domenii, precum: Institutul de Statistica; Administratia Finantelor Publice; Casa Asigurarilor Sociale de Stat; Casa Asigurarilor Sociale de Sanatate, Trezoreria, etc
- **INSTITUTII PARTENERE** - institutii cu care autoritatea locala interactioneaza permanent in diverse domenii pentru furnizarea de servicii publice de buna calitate: furnizori de servicii publice, etc
- **GIS (Geographic Informatic Sistem)**- sistemul de harti electronice
- **S.E.N - Sistemul Electronic National** - in baza Legii nr. 16 din 19 aprilie 2003

“Modelul functional” al Primariei Orasului Busteni propus de proiect este structurat astfel:



1. Subsistem de tip „Ghiseu Unic”- solutie front-office (e-government) de management al relatiei cu cetateanul & mediul de afaceri

Conceptul de „ghiseu unic” reprezinta o abordare moderna si integrata a solutiilor de interactiune si comunicare cu cetateanul. Acesta include o serie de mijloace de comunicare moderne, electronice, intefata cu institutia publica luand forma unuia sau multor puncte de contact, de tip front office, capabile din punct de vedere tehnologic si functional sa preia informatia de la solicitant si sa o directioneze catre responsabilul / responsabilii cu solutionarea problematii respective.

Caile de acces securizate sunt:

- **Web-site-ul institutiei**
- **Infochioscurile amplasate pe raza localitatii**

Facilitatile ghiseului:

- *servicii electronice pentru cetateni* - ghiseul clasic, aglomeratia si cozile vor fi inlocuite cu un portal electronic prin intermediul caruia vor putea fi completate formulare si depuse cereri online. Acestea se vor centraliza ulterior si distribui in mod automat, in functie de problematica, catre directiile si persoanele responsabile;
- *urmarirea “cererilor” cetateanului*: atat angajatii cat si cetatenii isi pot oricand urmari in ce stadiu se regaseste o anumita cerere, astfel incat raspunsurile si solicitarile sa se deruleze in timp real, ajutand institutia sa respecte cu usurinta termenele legale de solutionare impuse;
- *“oglininda cetateanului”* - informatiile referitoare la un anumit cetatean nu vor mai fi dispartate pe problematici si dosare ci se regasesc in mod unitar, intr-o singur loc: personale si modificarile survenite pe parcurs, proprietatile pe care le detine, impozitele pe care le achita etc.
- *„PLATA on-line”* - Prin intermediul sistemului Plata on-line, cetățenii, respectiv agenții economic, pot efectua plata on-line a tuturor taxelor si impozitelor locale.

Precizam ca trebuie evitata confuzia frecvent intalnita intre notiunea de „**Ghiseu Unic**” si aceea de „**Birou unic de informatii**”. Din punct de vedere tehnologic, ghiseul unic implica toate acele modalitati prin care cetateanul poate sa relationeze cu Primaria, principala conditie necesara de indeplinit fiind aceea a uniformitatii bazei de date si a optimizarii fluxurilor de lucru la nivel back office, astfel incat la nivel front office interfata accesibila sa fie una prietenoasa si usor de utilizat.

Principalele **avantaje** ale unui sistem integrat conceput dupa modelul „ghiseu unic” sunt:

- permite gestionarea cererilor, atat rezolvate, cat si nerezolvate, pentru un anumit cetatean;
- permite operatorilor accesul la toate informatiile privind procedurile si formularele necesare si modul de completare al acestora;
- permite printarea formularelor / documentelor;
- ofera angajatilor o alternativa moderna la canalele standard de comunicare institutionala;
- asigura integrarea cu aplicatiile back - office din cadrul Primariei
- prin functiile sale analitice constituie un suport eficient pentru luarea deciziilor;
- permite trimiterea automata prin email catre cetateni a informatiilor legate de evenimente organizate de institutia publica, activitati promotionale, educative, etc. de interes pentru cetatean.

2. Subsistem de management integrat pentru activitatile specifice primariei - extindere solutie integrata **back-office** (e-administratie), catre urmatoarele functionalitati:

- Managementul proceselor de **Stare civila**
- Managementul proceselor de **Asistenta sociala**
- Managementul dosarelor **contencios-administrativ**

3. Subsistem Plata on-line

Prin intermediul acestui serviciu, cetățenii, respectiv agenții economic, pot efectua plata on-line a tuturor taxelor si impozitelor locale. Plata se va realiza, in condiții de securitate, accesând sistemul primăriei Busteni. In acest fel, contribuabilul va putea oricând si din orice loc sa aibă acces la această facilitate. Crearea acestui mecanism va eficientiza si va ușura plata debitelor către bugetul local, asigurandu-se astfel: simplificarea procedurilor administrative, reducerea birocrăției si a cozilor la ghișeu, colectarea in timp util si mult mai ușor a debitelor de la cetățeni.

4. Subsistem Semnatura electronica

Solutia va contribui la realizarea serviciilor online oferite prin intermediul Ghiseului Unic, respectand Legea nr. 455/2001 privind semnatura electronica si Normele tehnice si metodologice de aplicare aprobate prin Hotararea nr. 1259/2001.

Arhitectura tehnica

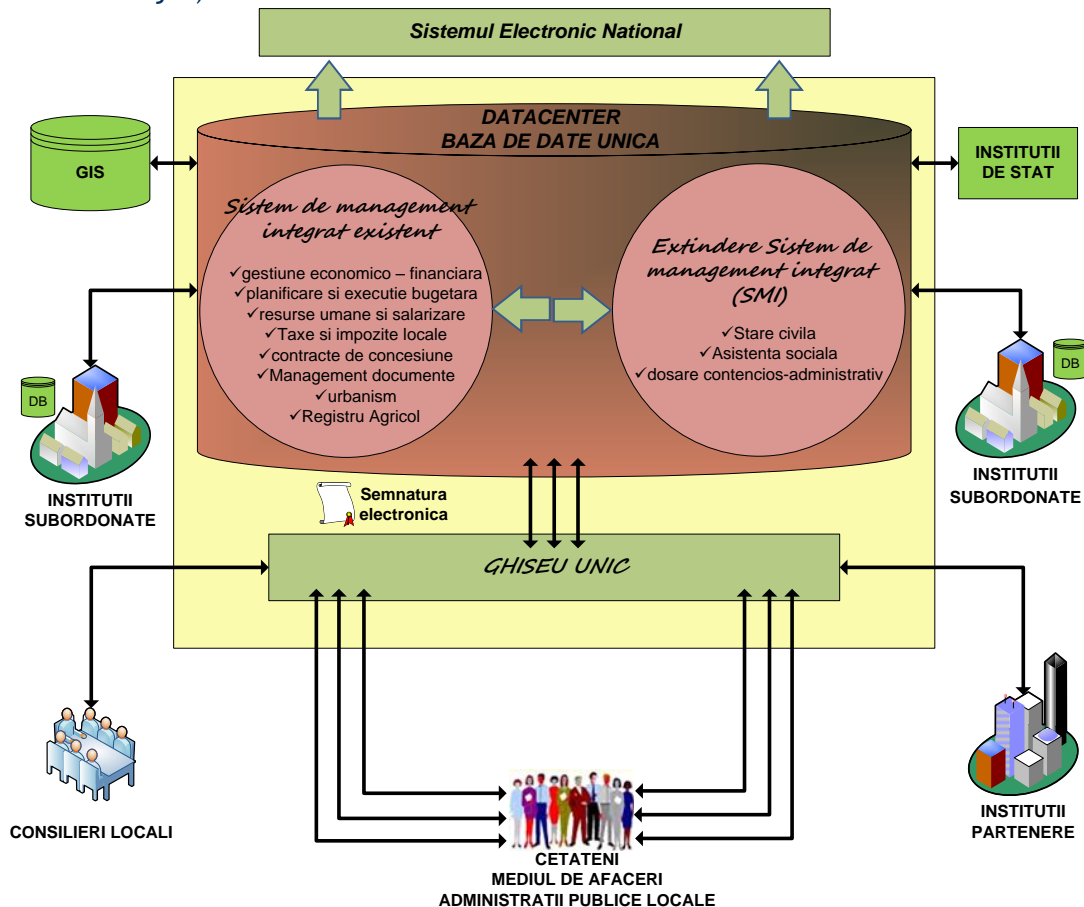
Pentru implementarea proiectului „Sistem integrat pentru managementul performant institutional si pentru eficienta comunicarii Primariei Orasului Busteni cu cetatenii si mediul de afaceri local” se vor lua in considerare cele mai bune performante dovedite:

- scalabilitate,
- extensibilitate,
- randament.

Nivelul de sofisticare al solutiei este 5 permitand :

- livrarea pro-activa a serviciilor a serviciilor în sensul in care administrația realizeaza acțiuni în scopul îmbunătățirii calității serviciilor furnizate și a atitudinii față de utilizator. De exemplu: pre-completarea unor câmpuri ale formularelor cu date deja existente în bazele de date;
- livrarea automată a serviciului: autoritățile publice efectuează în mod automat anumite servicii ce reprezintă drepturi sociale sau economice ale cetățenilor/mediului de afaceri, fără ca aceștia să solicite acest lucru.

Arhitectura tehnica trebuie sa fie una modulara cu posibilitatea interoperabilitatii intre acestea (a se vedea imaginea de mai jos)



Data center unic

În vederea satisfacerii nevoilor de **disponibilitate** și **securitate avansată**, se impune o soluție software integrată, având o **arhitectură centralizată, bazată pe tehnologie web** și stocarea datelor în sisteme de gestiune a bazelor de date colocată într-un data center unic, împreună cu serverele de aplicație.

În cadrul unei soluții software integrate, cu arhitectura centralizată, bazată pe tehnologie web, aplicațiile care se instalează pe nodul central sunt accesibile prin intermediul browserelor web ce rulează pe stațiile de lucru. În acest caz, deoarece browserul web este singurul element necesar pe stațiile client, **se elimină nevoia de suport tehnic la nivel de stație de lucru, reducând astfel timpul de intervenție și mărinde astfel gradul de disponibilitate al sistemului.** Un sistem cu arhitectura centralizată, bazată pe tehnologie web, permite ca suportul tehnic să fie asigurat doar la nivel de server, intervențiile tehnice având loc într-un singur loc.

Centralizarea bazelor de date într-un **datacenter unic** asigură posibilitatea de management al politicilor de securitate și backup unitar la nivel de instituție.

De asemenea, sistemul trebuie să permită accesarea datacenter-ului de către **cetățeni**, respectiv a **mediului de afaceri**, din Internet, prin canal de comunicație securizat SSL.

Concluzii:

- punct unic de management
- o mai bună optimizare a resurselor
- ușor de instalat, configurat și întreținut;
- costuri de achiziție și mentenanță reduse;
- raport pret/ performanță cel mai bun

Sistemele soluției software integrate

Proiectul include 4 sisteme, cu grad ridicat de integrare:

1. Subsistemul <Ghiseul Unic>
2. Subsistemul <Sistem integrat pentru activitățile specifice primăriei > (SMI)
3. Subsistemul <Plata on-line>
4. Subsistemul <Semnatura electronică>

Aceste sisteme vor fi descrise în cele ce urmează.

Funcționalități ale sistemului

Funcționalități front-office și back-office

Pentru a putea obține rezultate benefice, o condiție necesară este ca platforma software să folosească o **bază de date comună, cu acces, atât din interior (funcționarii), cât și din exterior (cetățeni, agenți economici, etc).** Un alt aspect important al acestei soluții este că ea va trebui să permită comunicarea cu **Serviciul Electronic Național (SEN)**, pentru a putea oferi cetățenilor un punct de acces unic către organismele administrație publice.

1. **Subsistem de tip „Ghiseu Unic”**- soluție front-office (e-government) de management al relației cu cetățeanul & mediul de afaceri & administrațiile publice locale

Beneficiari:

- Cetățean
- Mediul de afaceri
- Administrații publice
- Consilieri locali

Portalul **www.orasul-busteni.ro** va putea fi folosit de către „cetățeni/ reprezentanți ai mediului de afaceri / reprezentanți ai instituțiilor publice” pentru a accesa **informații de interes public** și pentru a apela la **serviciile on-line** furnizate de Primăria Orașului Busteni.

Informatiile de interes public sunt in general statice, in sensul ca nu se modifica in timp de la data publicarii, dar pot exista si informatii dinamice, care se modifica in functie de evolutia subiectului tratat sau al conjuncturii (exemplu: anunturi, comunicate de presa). Din punct de vedere al utilizatorului de informatie, acesta va putea fi ghidat, astfel incat sa gaseasca facil continutul specific grupului de utilizatori din care face parte (drepturi de acces diferite pe categorii de utilizatori).

Serviciile publice on-line reprezinta o sectiune distincta a portalului care transpune in spatiul virtual serviciile administratiei publice, urmarindu-se **satisfacerea electronica** a acelorasi procese ca in cazul furnizarii traditionale, **fara ca cetateanul sa fie nevoit sa se prezinte la sediul institutiei**, sau in alte cazuri, **reducand in mod semnificativ numarul deplasarilor si al timpilor de asteptare**.

Pentru asigurarea integrarii Ghiseului Unic cu **portalul institutiei**, sunt necesare **extinderea celui din urma in vederea introducerii serviciilor publice on-line ce urmeaza sa fie informatizate si realizarea elementelor de continut**, astfel incat sa raspunda cerintelor.

La final, portalul institutiei va avea urmatoarea structura:

- Primarie
- Informatii publice
- Formulare on-line
- Presentarea localitatii
- Informare turistica
- Legaturi utile
- Forum
- Cautare
- Servicii publice on-line
 - Acces cetateni
 - Acces agenti economici
 - Acces administratiei publice
 - Acces consilieri locali

Functionalitati standard:

- Subsistemul trebuie să asigure o **soluție web integrată de management a cererilor cetățenilor și vizualizare informații de interes public și personal**.
- acces simplu, usor si gratuit la serviciile publice oferite
- Subsistemul trebuie să integreze elementele definitorii ale managementului de documente, cu managementul de flux de lucru și managementul relațiilor cu cetățenii, acoperind întreaga parte de front-office.
- Subsistemul implementat va fi accesibil prin intermediul **web-site-ului institutiei** (Internet) și prin intermediul unui **sistem de tip „infochiosc”**
- Posibilitatea urmaririi parcursum cererii din momentul depunerii online si pana la eliberarea unui raspuns/act. Cererea va fi alocata maxim unui flux de lucru, iar sistemul va memora parcursum acestei cereri si toate operatiile efectuate de catre functionarii responsabili asupra sa.
- **Inter-operabilitate** cu sistemul software al institutiei, integrare web back-office - front-office.
- **Atasarea de documente** care sustin depunerea unei cereri, documente care se vor atasa fluxului de lucru initiat de cerere.
- Furnizarea unei platforme comune pentru schimbul de informații între cetățean și instituția publică.
- Disponibil catre cetatean **24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana**.
- Actualizare informatii in timp real.
- Posibilitatea regasirii tuturor formularelor depuse online.
- Formularele nu se vor salva pe calculatorul local, completarea si transmiterea lor se va realiza online.
- Respectarea formatului legislativ si a terminologiei in cazul formularelor electronice.
- Se vor folosi tehnici de tipul listelor de selecție pentru introducerea unor informații predefinite.

- Subsistemul de stocare asigura pastrarea copiilor de siguranta, iar modul de organizare si solutiile de stocare implementate nu vor permite distrugerea accidentala.
- Formularele vor acoperi intreaga sfera de interes a Primariei.
- Formularele online vor fi **semnate digital**, avand, conform legii, aceleasi efecte cu o semnatura olografa, scutindu-se astfel drumurile suplimentare la sediul institutiei. Raspunsul sau actiunile ce reies din aceasta inregistrare pot fi urmarite din contul personal al cetateanului pentru a cunoaste statusul cererii/ solicitarii sale. Dupa solutionarea cererii / solicitarii, cetateanul este instiintat si poate sa vina la sediul Primariei pentru a ridica documentul de raspuns sau i se va transmite raspunsul direct on-line, in functie de caz.
- **Integrarea cu un serviciu de e-mail** - lucratorii Primariei vor fi notificati prin e-mail cand o cerere este depusa online, iar cetateanul va fi notificat prin e-mail in legatura cu solutionarea cererii sale. de asemenea se vor primi pe e-mail diverse informatii/rapoarte la solicitarea explicita a cetateanului.
- Integrarea cu subsistemul de **Plata on-line** .
- interfata prietenoasa si intuitiva.
- interfata utilizator structurata intr-o maniera logica si utila, pentru a facilita navigarea si intelegerea modului de accesare a informatiilor.

Beneficiile punerii in aplicare se pot incadra in trei mari categorii.

Beneficii de natura economica:

- eficientizarea consumului si alocarii resurselor;
- eficientizarea activitatii financiare;
- ameliorarea modului de desfasurare a activitatilor cu specific economico-administrativ (incasarea taxelor si impozitelor de la populatie, construirea si ajustarea bugetelor etc.);
- perfectionarea metodelor si algoritmilor folositi in activitatea economico-financiara;
- eficientizarea alocarii veniturilor si cheltuielilor;
- pastrarea unei evidente operative a tertilor cu care intra in contact administratia publica;
- societatile comerciale vor beneficia de aceleasi informatii publice cu caracter general, disponibile rapid si in mod direct, fara sa mai depinda de un program de functionare al institutiilor administratiei publice locale;
- se creeaza oportunitatea dezvoltarii de relatii individualizate cu institutiile locale, care vor permite evidentierea istoricului acestor relatii (informatii si documente solicitate de-a lungul timpului).
- pe baza relatiilor directe cu administratia publica, societatile comerciale vor putea beneficia si de accesul la informatii comerciale private proprii, on-line;
- cresterea posibilitatii de a participa la evenimente cu caracter economic organizate local;
- cresterea posibilitatii de identificare a oportunitatilor de afaceri externe prin prezenta companiilor economice locale intr-o baza de date foarte bine structurata pe criterii economice, dotata cu un motor de cautare rapid;

Beneficii de natura sociala

Se refera la crearea unei administratii orizontale, de deservire, cu un schimb intensiv de informatii atat intre toate partile sale componente, cat si cu exteriorul. Unul dintre argumentele informatizarii il constituie cresterea eficientei operationale in cadrul organismelor administratiei locale.

Acestea se vor materializa prin:

- asigurarea conditiilor de lucru optime in procesul de deservire a cetatenilor;
- asigurarea suportului decizional, prin organizarea eficienta a punctelor de lucru ;
- raspandirea si utilizarea semnaturii digitale ;

- instruirea si familiarizarea cetatenilor si functionarilor publici cu potentialul oferit de noile tehnologii.
- fluidizarea traficului de solicitari venite din partea cetateanului;
- crearea, in timp, a unei baze de date care sa faciliteze relationarea cu fiecare cetatean.
- asimilarea de catre functionarul public a cunostintelor referitoare la tehnologiile moderne de comunicare cu cetatenii si de procesare electronica a datelor ;
- cresterea nivelului de adaptabilitate a functionarului public la solicitarile institutionale de nivel european si acomodarea cu standardele europene de e-guvernare ;
- reducerea treptata a incarcarii cu sarcini de lucru prin procesarea mai rapida a solicitarilor, pana la atingerea unor dimensiuni optime, raportate la durata programului de lucru ;
- reducerea sensibila a stress-ului prin evitarea aspectelor de rutina (explicatii repetate) pe care le presupune in oferirea instructiunilor de completare si a informatiilor cu caracter general.
- accesul cetateanului la modalitati de lucru mai facile, rapide si clare cu administratia publica.
- In acest context cetateanul are acces la doua tipuri de informatie:
- publica - date generale despre materiale si acte normative de interes public, depre orar, functionare, competentele structurilor administratiei
- privata - crearea unei legaturi directe si securizate cu Consiliul Judetean, in care datele de acces personale folosite sau solicitate sunt protejate.

Beneficii de natura tehnica se refera la:

- crearea unei baze de date unice, mai usor de gestionat;
- construirea unor rapoarte similare la orice nivel administrativ, care faciliteaza corelarea si verificarea informatiilor de interes;
- omogenizarea mediului comunicational;
- sporirea gradului de securizare a informatiilor din bazele de date si a celor care circula intre institutii si in afara lor;
- integrarea serviciilor de comunicatii existente la un nivel de performanta sporit;
- posibilitatea de vizualizare si optimizare a rapoartelor de informatii in timp real;
- crearea unei structuri informatice si de comunicatii compatibila cu administratia publica europeana;
- existenta unui punct unic de contact pentru relatia cu cetateanul si gestionare a eventualelor probleme (ghiseu unic);
- existenta unui grup inchis de utilizatori care sa asigure o securitate sporita a informatiilor cu caracter confidential;
- optimizarea instrumentelor de monitorizare si control al retelei;
- utilizarea unor solutii software integrate, specifice administratiei publice, performante si scalabile, extensibile dar si flexibile, astfel incat, in functie de evolutia mediului de activitate al institutiei sa permita departamentelor si utilizatorilor sa se adapteze in mod dinamic si eficient;
- capacitatea solutiilor software de a functiona independent sau impreuna, in acest caz evitandu-se duplicarea datelor si marind acuratetea informatiei.