



MUNICIPIUL IAȘI
DIRECȚIA LOCALĂ DE EVIDENȚĂ A PERSOANELOR



PLANUL STRATEGIC

de realizare a obiectivelor

**Serviciului Evidența Persoanelor și Serviciului Stare Civilă,
precum și de creștere a eficienței serviciilor prestate la nivelul
Municipiului Iași, pentru perioada
2022-2026**

CAPITOLUL 1 INTRODUCERE

Direcția Locală de Evidență a Persoanelor a fost înființată prin Hotărârea Consiliului Local Iași nr. 572 din 28.12.2004, ca o instituție cu personalitate juridică în subordinea Consiliului Local al Municipiului Iași și a fost constituită în temeiul art.1 alin.(1) din O.G. nr. 84/2001 privind înființarea, organizarea și funcționarea serviciilor publice de evidență a persoanelor, cu modificările și completările ulterioare.

Activitatea Direcției Locale de Evidență a Persoanelor se desfășoară în interesul legitim al persoanei și al comunității, în sprijinul instituțiilor și autorităților statului, pe baza și în executarea legii, asigurând întocmirea, păstrarea, evidența și eliberarea actelor de stare civilă și a actelor de identitate.

Prin prisma specificului activității, salariații Direcției Locale de Evidență a Persoanelor deserveșc atât locuitorii municipiului Iași dar și ai Regiunii Nord-Est. La Iași, oraș cu tradiție în învățământul liceal și universitar, își stabileșc reședința anual o medie de peste 8.000 de elevi și studenți, iar la unitățile medicale locale se adresează cetățeni din toată regiunea care ulterior solicită Serviciului de Stare Civilă înregistrarea faptelor de stare civilă ce s-au produs pe raza Municipiului Iași.

Direcția Locală de Evidență a Persoanelor deservește locuitorii Municipiului Iași și ai altor 26 de comune arondate, în total o populație activă de peste 610.000 locuitori.

Direcția își desfășoară activitatea în 2 sedii diferite:

- în imobilul din Iași, str. Vasile Alecsandri nr. 8 funcționează Serviciul de Stare Civilă, Compartimentul Resurse Umane, Administrativ, Compartimentul Financiar Contabil, Buget și Compartimentul Juridic, Achiziții Publice ;
- în sediul situat în Iulius Mall, etajul 2 își desfășoară activitatea Serviciul de Evidență a Persoanelor.

TRIBUȚII PRINCIPALE

Direcția Locală de Evidență a Persoanelor are următoarele atribuții principale:

- întocmește, ține evidența și eliberează certificatele de stare civilă;
- înregistrează actele și faptele de stare civilă, precum și mențiunile și modificările intervenite în statutul civil, în domiciliul și reședința persoanei, în condițiile legii;
- întocmește și păstrează registrele de stare civilă, în condițiile legii;
- întocmește, completează, rectifică, anulează sau reconstituie actele de stare civilă și orice mențiuni efectuate pe actele de stare civilă, în condițiile legii;
- actualizează Registrul național de evidență a persoanelor (R.N.E.P.) cu datele de identificare și adresele cetățenilor care au domiciliul în municipiul Iași, adică pe raza de competență teritorială a instituției;
- furnizează, în cadrul Sistemului național informatic de evidență a populației (S.N.I.E.P.), date necesare pentru actualizarea Registrului permanent de evidență a populației (R.P.E.P.);
- utilizează și valorifică R.N.E.P.;

- furnizează, în condițiile legii, datele de identificare și de adresă ale persoanei către autoritățile și instituțiile publice centrale, județene și locale, agenți economici și către cetățeni;
- primește, în sistem de ghișeu unic, cererile și documentele necesare în vederea eliberării cărților de identitate și le înaintează Direcției Județene de Evidență a Persoanelor Iași (D.J.E.P.) ;
- ține registrele de evidență pentru fiecare categorie de documente eliberate.

CARACTERISTICI PARTICULARE

- Unități administrativ-teritoriale deservite: municipiul Iași și 26 de comune arondate;
- Populație deservită: aproximativ 610.000 locuitori; în funcție de acest indicator, **suntem cel mai mare Serviciu Public Comunitar Local de Evidență a Persoanelor din România;**
- Distanță de frontiera cu Republica Moldova: 23 km (Sculeni).

CAPITOLUL 2 BAZA LEGALĂ

La baza elaborării prezentului Plan strategic sunt acte normative și legi dintre care enumerăm :

- Ordonanța Guvernului nr.84/2001 privind înființarea, organizarea și funcționarea serviciilor publice comunitare de evidență a persoanelor, cu modificările și completările ulterioare;
- Regulamentul de organizare și funcționare al D.L.E.P. Iași;
- Radiograme și Instrucțiuni D.G.E.P. din cadrul M.A.I.;
- O.U.G. nr.57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr.53/2003 Codul muncii, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr.544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
- H.G. nr. 123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr.544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr.190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor);
- O.U.G. 97/2005 privind evidența, domiciliul, reședința și actele de identitate ale cetățenilor români, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

- H.G. nr. 295/2021 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare unitară a dispozițiilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 97/2005 privind evidența, domiciliul, reședința și actele de identitate ale cetățenilor români, precum și pentru stabilirea formei și conținutului actelor de identitate, ale dovezii de reședință și ale cărții de imobil;
- Legea nr.119/1996 cu privire la actele de stare civilă, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- H.G. nr.64/2011 pentru aprobarea Metodologiei cu privire la aplicarea unitară a dispozițiilor în materie de stare civilă, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr.287/2009 privind Codul Civil, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr.134/2010 privind Codul de procedură civilă, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Regulamentul (UE) 2016/1191 al Parlamentului European și al Consiliului din 06.07.2016 privind promovarea liberei circulații a cetățenilor prin simplificarea cerințelor de prezentare a anumitor documente oficiale în numirea europeană și de modificare a Regulamentului (UE) nr.1024/2012;
- Ordonanța Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare;
- H.G. nr.112/1997 privind organizarea activității de eliberare a cărților de identitate, procedura de preschimbare eșalonată a buletinelor de identitate, cu modificările și completările ulterioare;
- H.G. nr. 295/2021 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare unitară a dispozițiilor O.U.G. nr. 97/2005 privind evidența, domiciliul, reședința și actele de identitate ale cetățenilor români, precum și pentru stabilirea formei și conținutului actelor de identitate, ale dovezii de reședință și ale cărții de imobil;
- Legea nr.21/1991 a cetățeniei române, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanța Guvernului nr. 119/1999, republicată, privind controlul intern și controlul financiar preventiv, cu modificările și completările ulterioare;
- O.S.G.G. nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr.98/2016 privind achizițiile publice, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 500/2002 privind finanțele publice, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr.16/1996 privind Arhivele Naționale, cu modificările și completările ulterioare.

CAPITOLUL 3 SCOPUL ȘI OBIECTIVELE MANAGERIALE

Planul strategic de realizare a obiectivelor Direcției Locale de Evidență a Persoanelor reprezintă viziunea conducerii pentru un interval de 4 ani (2022 - 2026) având în vedere stabilirea obiectivelor, a direcțiilor de acțiune și a priorităților pentru dezvoltarea și îmbunătățirea funcționării instituției.

Scopul principal al planificării strategice a Direcției Locale de Evidență a Persoanelor este acela de a exercita competențele ce îi sunt conferite prin lege pentru punerea în aplicare a prevederilor actelor normative care reglementează activitatea de evidență a persoanelor, stare civilă, precum și de eliberare a documentelor.

În vederea atingerii acestui scop principal, conducerea Direcției Locale de Evidență a Persoanelor are în vedere eficientizarea activității interne a departamentelor funcționale din structura instituției, prin:

- îmbunătățirea performanței;
- creșterea nivelului de răspundere instituțională, departamentală și individuală;
- îmbunătățirea transparenței comunicării între conducere, angajați și factorii interesați;
- stabilirea priorităților pentru alocarea eficientă și eficace a resurselor.

Obiectivele manageriale ale Direcției Locale de Evidență a Persoanelor constau în:

- continuarea și consolidarea procesului de modernizare conceptuală, structurală și funcțională a instituției;
- organizarea și dezvoltarea ca instituție modernă și eficientă;
- asigurarea serviciilor on-line (programări, plăți) pentru cetățeni, precum și a aplicațiilor interne (registru intrări-ieșiri electronic, programul de stare civilă)
- dezvoltarea elementelor sistemului de control intern managerial implementat, care să asigure exercitarea procesului de management în vederea creșterii eficienței activităților desfășurate și pentru asigurarea aplicării în mod unitar a dispozițiilor legale specifice domeniului de evidență a persoanelor și stare civilă.

În acest sens, se are în vedere pregătirea logistică și profesională pentru implementarea Sistemului Informatic Integrat pentru Emiterea Actelor de Stare Civilă - SIIEASC, precum și asigurarea suportului tehnic în vederea eliberării Cărții Electronice de Identitate - CEI.

Implementarea SIIEASC presupune realizarea informatizării sistemului de depunere a cererilor pentru înregistrarea și eliberarea efectivă a documentelor de stare civilă, precum și implementarea suportului necesar dezvoltării și accesării serviciilor electronice ce au la bază informații primare de stare civilă.

Se are în vedere dotarea Serviciului Stare Civilă cu terminale informatice și periferice, cu servicii de livrare, instalare și punere în funcțiune de echipamente hardware și infrastructura software.

Implementarea SIIEASC va determina următoarele :

- a) reducerea timpului necesar procesării tranzacțiilor informațiilor de stare civilă și a cheltuielilor de stocare a informațiilor pentru administrația locală pentru cele 4 evenimente primare de viață: naștere, căsătorie, divorț, deces;
- b) creșterea gradului de interoperabilitate a între sistemele centrale și locale care prelucrează informații de stare civilă specifice serviciilor corelate cu cele 4 evenimente de viață primare;
- c) eliminarea redundanțelor informaționale existente în sistemele locale și centrale care prelucrează informații de stare civilă;
- d) digitizarea documentelor de stare civilă emise în ultimii 100 de ani, aferente evenimentelor de viață primare: naștere, căsătorie, divorț, deces;
- e) stocarea electronică și gestiunea arhivistică a documentelor digitizate;
- f) creșterea nivelului de colaborare și comunicare între comunitățile locale și instituțiile publice în problematica stării civile;
- g) punerea în aplicare a serviciilor G2C/G2G prin implementarea suportului necesar dezvoltării serviciilor electronice ce au la bază informații primare de stare civilă.

Suportul tehnic în vederea eliberării CEI presupune realizarea unor proceduri de lucru ce implică asigurarea cu echipamente, produse și servicii ce țin de resortul tehnologiei informației și comunicațiilor, în vederea eliberării în condiții stricte de legalitate a actelor de identitate electronice.

CAPITOLUL 4 OBIECTIVUL GENERAL ȘI OBIECTIVELE SPECIFICE ALE DIRECȚIEI LOCALE DE EVIDENȚĂ A PERSOANELOR

Obiectivul general al Direcției Locale de Evidență a Persoanelor îl constituie asigurarea unui serviciu public de calitate în beneficiul cetățenilor, în vederea realizării competențelor specifice acestui domeniu.

Pentru realizarea acestui obiectiv general, conducerea instituției urmărește permanent creșterea eficienței și capacității administrative prin perspectiva atingerii următoarelor **obiective specifice**:

➤ **Creșterea eficienței serviciilor pentru cetățeni** - se are în vedere satisfacția cetățenilor/beneficiarilor prin oferirea serviciilor de calitate și într-un timp de răspuns optim, prin:

- soluționarea cererilor realizată, pe cât posibil, la termene mai reduse decât cele prevăzute în normele legale;
- reducerea numărului de sesizări și reclamații, precum și a cazurilor de audiențe care au ca principal aspect sesizat nesoluționarea unor cereri sau soluționarea lor necorespunzătoare;
- adaptarea programului de lucru dar și a procedurilor de soluționare a tuturor categoriilor de lucrări, în funcție de specificul și particularitățile existente sau solicitate;

- simplificarea/încurajarea accesului cetățenilor în vederea punerii în legalitate pe linie de evidență a persoanelor și stare civilă;
- gestionarea eficientă și la înalte standarde a unui flux mare de cetățeni care accesează serviciul public;
- asigurarea condițiilor optime în desfășurarea activității de lucru cu publicul prin amenajarea corespunzătoare a spațiilor, fără ghișee opace, cu iluminare suficientă și condiții într-o atmosferă plăcută de lucru;
- creșterea numărului de cereri soluționate și reducerea numărului de persoane cu acte de identitate expirate sau fără acte de stare civilă;
- îndeplinirea misiunii Direcției Locale de Evidență a Persoanelor de a acționa în interesul legitim al persoanei și al comunității, în sprijinul instituțiilor și autorităților statului.

Procesul de implementare a acestui obiectiv se realizează prin următoarele componente:

- respectarea prevederilor legale;
- realizarea și îmbunătățirea serviciilor oferite prin analiza posibilităților de îmbunătățire a calității, activități care decurg din modificarea cadrului legislativ, a radiogramelor primite de la D.G.E.P., a dispozițiilor emise de conducerea instituției, precum și a recomandărilor cetățenilor/beneficiarilor, evidențiate prin petiții;
- revizuirea și analiza periodică a rezultatelor obținute în perioada anterioară, din perspectiva calității serviciilor și a obiectivelor propuse (evaluarea satisfacției cetățenilor/beneficiarilor);
- dezvoltarea relațiilor de cooperare interinstituțională la nivel local și național în vederea realizării schimbului de date și informații.

➤ **Asigurarea transparenței și responsabilității** - se referă la:

- gestionarea fondurilor alocate pentru a crea premisele desfășurării în condiții optime a activității - indicator: gradul de utilizare al fondurilor bugetare aprobate;
- transparența în gestionarea fondurilor și bunurilor publice și asumarea răspunderii în fața cetățenilor și a autorităților ;
- actualizarea atribuțiilor legale specifice, a acțiunilor, evenimentelor, a comunicatelor de presă, precum și a altor informații de interes public, pe pagina web a instituției;
- actualizarea datelor de contact și a altor informații de interes public, pe pagina web a instituției, la avizier, cât și prin alte mijloace de informare - indicator: rapoartele de audit și număr de reclamații în materie.

➤ **Creșterea capacității administrative** - se realizează prin următoarele acțiuni:

- gestionarea fondurilor alocate pentru a crea premisele desfășurării în condiții optime a activității - indicator: gradul de utilizare al fondurilor bugetare aprobate;

- gestionarea resurselor umane necesare bunei funcționări a instituției - indicatori: procentul de deficit al resurselor umane și numărul de angajați participanți la cursuri de formare/specializare profesională;
- instruirea permanentă a personalului în domeniul specific de activitate;
- perfecționarea sistemelor informatice și asigurarea mentenanței infrastructurii existente - indicatori: număr de reclamații privind funcționarea site-ului pentru programări online sau referitor la informațiile de interes public afișate;
- prevenirea și combaterea corupției la nivelul instituției în vederea creșterii nivelului de încredere a cetățenilor în serviciile publice comunitare de evidență a persoanelor și stare civilă - indicatori: numărul de angajați implicați în savârșirea unor fapte de corupție și numărul de angajați cărora li s-au aplicat sancțiuni disciplinare.

➤ **Urmărirea permanentă a dezvoltării și modernizării** - prin acțiuni corective și preventive, prin înregistrarea oportunităților și asigurarea că măsurile sunt luate pentru a corecta și a preveni eventualele neconformități referitoare la serviciile oferite, precum și prin adaptarea la schimbările sociale, economice și tehnologice - indicator: număr de cereri soluționate raportat la numărul total de cereri.

➤ **Promovarea drepturilor și libertăților** - cuprinde promovarea egalității de gen, susținerea minorităților, etc. - indicator: număr de reclamații referitoare la încălcarea drepturilor și libertăților angajaților și cetățenilor.

➤ **Colaborarea și parteneriatele** - presupune colaborarea interinstituțională sau cu organizații din sectorul public și privat ceea ce conduce la obținerea de bune rezultate în activitatea specifică

Prin țintele stabilite, conducerea Direcției Locale de Evidență a Persoanelor își propune să asigure menținerea unei imagini reprezentative, precum și respectarea principiului transparenței, al aplicării unitare și al autonomiei cu privire la liberul acces la informațiile de interes public.

Standardele de control intern managerial, aprobate prin Ordinul Secretariatului General al Guvernului nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, definesc un minim de reguli de management care au ca obiectiv crearea unui model de control intern managerial uniform și coerent. Acestea constituie un sistem de referință aplicat, în raport cu care se evaluează sistemul de control.

CAPITOLUL 5 ACTIVITĂȚI CU CARACTER PERMANENT, COORDONATE DE DIRECȚIA LOCALĂ DE EVIDENȚĂ A PERSOANELOR IAȘI

Activități pe linie de evidența persoanelor

- Caravana *“Prioritate la identitate”* în scopul punerii în legalitate pe linie de evidență a persoanelor a locuitorilor din toate cele 26 de comune deservite;

- Campania *“Iașul universitar - are viză de reședință”* în cadrul căreia sunt puși în legalitate anual miile de elevi și studenți cazați în căminele școlare și universitare;
- Internship elevi/studenți la sediul nostru – parteneriat pentru stagii practică ale elevilor și studenților cu privire la procedurile obținerii actelor de stare civilă și de identitate;
- Acțiunea *“Primul meu act de identitate!”* se desfășoară la sediul Serviciului Evidența Persoanelor în cadrul programului *“Școala Altfel”* și se adresează elevilor care urmează să solicite eliberarea primului act de identitate.

Activități pe linie de stare civilă

- Sunt marcate într-un cadru festiv căsătoriile oficiate în zilele de 14 februarie – Valentine’s Day și 24 februarie – Ziua de Dragobete;
- Organizarea evenimentului *„Ziua Familiei”*, acțiune la care participă anual sute de persoane și în cadrul căreia sunt premiate familiile care au împlinit 50 de ani de căsătorie;

CAPITOLUL 6 ASPECTE GENERALE ALE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII INFORMAȚIEI

Asigurarea calității informației, coordonată fundamentală a managementului decizional al Direcției Locale de Evidență a Persoanelor și a activității operaționale, reprezintă o cerință esențială în realizarea indicatorilor de performanță ai instituției.

Prin dezvoltarea capacității de furnizare a serviciilor publice electronice de calitate, se asigură normalitate și operabilitate între reprezentanții instituției și cetățeni, dar și interinstituțională. Astfel tindem către:

- o mai bună organizare și planificare a activităților;
- satisfacția cetățenilor prin operativitatea furnizării informațiilor solicitate;
- relații mai bune cu mediul extern.

În vederea creșterii eficienței activităților desfășurate și pentru asigurarea aplicării în mod unitar a dispozițiilor legale specifice domeniului de evidență a persoanelor și stare civilă, precum și a legislației specifice din domeniul său de activitate, D.L.E.P. Iași și-a asumat și prevederile Regulamentului nr.679/2016 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei **95/46/CE** (Regulamentul general privind protecția datelor - Parlamentul European și Consiliul Uniunii Europene), conform căruia:

“Prelucrarea datelor cu caracter personal, în măsura strict necesară și proporțională în scopul asigurării securității rețelelor și a informațiilor, și anume capacitatea unei rețele sau a unui sistem de informații de a face față, la un anumit nivel de încredere, evenimentelor accidentale sau acțiunilor ilegale sau rău intenționate care

compromit disponibilitatea, autenticitatea, integritatea și confidențialitatea datelor cu caracter personal stocate sau transmise, precum și securitatea serviciilor conexe oferite de aceste rețele și sisteme, sau accesibile prin intermediul acestora, de către autoritățile publice, echipele de intervenție în caz de urgență informatică, echipele de intervenție în cazul producerii unor incidente care afectează securitatea informatică, furnizorii de rețele și servicii de comunicații electronice, precum și de către furnizorii de servicii și tehnologii de securitate, **constituie un interes legitim al operatorului de date în cauză**. Acesta ar putea include, de exemplu, prevenirea accesului neautorizat la rețelele de comunicații electronice și a difuzării de coduri dăunătoare și oprirea atacurilor de "blocare a serviciului", precum și prevenirea daunelor aduse calculatoarelor și sistemelor de comunicații electronice".

În Direcția Locală de Evidență a Persoanelor se exercită un management al informației printr-un sistem informațional complex, având în vedere:

- creșterea calității activităților instituției,
- planificarea cu succes a activităților instituției,
- proiectarea planurilor specifice,
- coordonarea și realizarea corecțiilor necesare,
- organizarea și controlul propriei activități,
- evaluarea și obținerea satisfacțiilor instituționale.

CONCLUZIE

Ne dorim în permanență să reprezentăm un etalon al calității la nivelul serviciilor publice din administrația publică, prin realizarea transparenței asupra activităților desfășurate, îmbunătățirea continuă a performanțelor și nu în ultimul rând prin eficientizarea procedurilor administrative, căutând în permanență modalități de îmbunătățire a propriei activități.

DIRECTOR EXECUTIV

Marius - Constantin BODOGA

