UNIUNEA EUROPEANĂ

Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!

Instrumente Structurale 2014-2020

„Facilitarea accesului la servicii sociale de calitate în Județul Prahova”.
MINIGHID INFORMATIV
Beneficiar: Consiliul Județean Prahova



Reducerea birocrației pentru beneficiarii serviciilor de asistență socială din Județul Prahova prin implementarea sistemului de Suport pentru Accesul la Servicii Sociale (SASS), la nivelul Consiliului Județean Prahova.

Consiliul Județean Prahova

www.poca.ro

ACCES RAPID LA INFORMAȚII



Fără cozi, fără stres, fără birocrație.

Proiectul, prin sistemul implementat, urmărește simplificarea procedurilor, introducerea de instrumente digitale, accesul rapid la informații, reducerea birocrației pentru beneficiarii serviciilor de asistență socială din județul Prahova prin implementarea sistemului informatic de Suport pentru Accesul la Servicii Sociale (SASS), la nivelul Consiliului Județean Prahova.

DIGITALIZARE



Beneficiarii vor putea accesa de acasă arhivele electronice de documente, vor putea depune cereri și vor putea rezolva situații legate de documente care, până acum, implicau drumuri la ghișee. Totul se simplifică.

NEVOIA UNUI PROGRAM INFORMATIC DE ULTIMĂ ORĂ CARE SĂ ASIGURE ACCESUL LA SERVICII PRIN SIMPLIFICAREA PROCEDURILOR INTERNE

În urma analizei serviciilor sociale oferite de DGASPC Prahova, în contextul în care nu exista o aplicație informatica sau mai multe care să eficientizeze procesele din interior, s-au constatat următoarele probleme:

- rapoartele și situațiile necesare sunt realizate folosind MS Word și MS Excel, iar timpul de realizare este unul mare
- colaborarea și comunicarea, atât în interiorul instituției, cât și cu alte structuri ale administrației publice de la nivelul CJ și local este îngreunată de acțiunea unor fluxuri de lucru neperformante, a unor mijloace de lucru colaborative restrânse, a birocrației excesive, care prezintă dificultăți în activitatea administrației publice și care solicită un timp mare de lucru;
- nu există o arhivă electronică, la nivelul DGASPC Prahova, a documentelor legate de serviciile sociale acordate în care acestea să fie găsite într-un timp scurt, pe baza unor cuvinte cheie

- comunicare neperformantă cu beneficiarii și alți furnizori de servicii sociale, din cauza circulației greoaie a documentelor și informațiilor, a timpului îndelungat alocat transmiterii corespondenței, situație care generează întârzieri semnificative;
- nu există formulare și procese standardizate și nici un mod rapid de a colabora cu persoane din compartimentele / centrele din subordine
- documentele sunt relativ greu de urmărit, deoarece sunt fie în format fizic, pe suport de hârtie, fie au rămas la responsabil și nu au mai fost returnate. De asemenea, volumul de documente este tot mai mare;
- nu poate fi urmărit cu ușurință fluxul pe care îl parcurge un document sau o solicitare, iar efortul pentru a afla unde se află la un moment dat este unul mare
- nu există o modalitate prin care cetățenii să consulte starea în care se afla solicitarea lor
- nu există sisteme integrate care să urmărească rezultatele așteptate și îmbunătățirea acestora.

CE AVANTAJE ADUCE IMPLIMENTAREA UNUI SISTEM INFORMATIC INTEGRAT

Implementarea unui sistem informatic integrat de facilitare a accesului la servicii sociale și a interacțiunii cu beneficiarii oferă o serie de avantaje clare:

- oferă o soluție pe termen lung a problemelor enumerate și garanția unei dezvoltări durabile;
- reduce efortul uman, asigură un grad sporit de eficacitate a activității pe fondul scăderii stresului la locul de muncă;
- optimizează timpul de lucru și de găsire al informațiilor;
- eficientizează munca, prin introducerea de fluxuri și formulare standardizate, a calculelor automate realizate de aplicații, a mecanismelor de preluare automată a datelor, a rapoartelor generate automat;
- îmbunătățește atât relația cu cetățenii cât și organizarea proceselor interne;



- contribuie la reducerea duratei de livrare a serviciilor publice;
- stabilește o bază sigură pentru luarea deciziilor și pentru planificare;
- îmbunătățește eficiența și eficacitatea operațională.

EFICIENTIZAREA ȘI DEBIROCRATIZAREA. CARE SUNT PROBLEMELE ACTUALE ȘI DE CE TREBUIE REZOLVATE:

- rețea slab dezvoltată de servicii sociale mai ales în mediul rural – acolo unde sunt cele mai mari probleme – copii în situație de risc, rată de participare redusă la educație, etc.;
- rețea slab dezvoltată de servicii pentru vârstnici – mai ales având în vedere că populația județului Prahova este semnificativ îmbătrânită; servicii de îngrijiri la domiciliu existente doar într-o localitate a județului;
- lipsa serviciilor comunitare pentru persoanele cu dizabilități în afara orașului Ploiești;
- puține ONG-uri furnizoare de servicii sociale;
- numărul mare de instituții care trebuie să treacă prin procesul de dezinstituționalizare – atât în domeniul protecției copilului cât și pentru persoanele cu dizabilități;



- serviciile de asistență medico-socială adresate persoanelor cu probleme sociale;
- serviciile de asistență socială cu caracter primar și specializate pentru protecția copilului;
- serviciile de asistență socială specializate pentru persoane cu dizabilități;
- serviciile sociale pentru persoanele vârstnice.

COMPLEXITATEA SERVICIILOR SOCIALE OFERITE ÎN PRAHOVA. CIFRELE DIN SISTEM

Conform Raportului de activitate pe anul 2020 furnizat de DGASPC PH, activitatea instituției a cuprins:

- management de caz copii și adulți -Monitorizarea și analiza a situației copiilor din diverse tipuri de centre, din sistemul de protecție de tip familial; monitorizează și analizează situația persoanelor adulte cu dizabilități din cadrul unităților de asistență socială, a persoanelor vârstnice și a persoanelor adulte aflate în dificultate din comunitate: 531 copii in plasament familial, 241 în sistemul rezidențial de protecție public, 119 în cel privat;
- management de caz asistenți maternali profesioniști: 285 asistenți maternali,500 copii în asistență maternală;
- evaluare complexă a copiilor cu dizabilități: 2158 certificate emise, 3057 de copii încadrați în grad de handicap;
- evaluare complexă a persoanelor cu handicap: 7749 dosare instrumentate, număr mediu de consilieri/informări- 45 persoane/zi;

- Serviciul relații cu publicul: asigură plata prestațiilor sociale pentru persoanele cu handicap neinstituționalizate, consultanță de specialitate - 33491 persoane adulte. De asemenea sprijină persoanele cu handicap grav cu asistent personal sau reprezentanții acestora pentru exprimarea opțiunii privind asistentul personal și avizează opțiunea acestora - 3003 asistenți personali și 6647 indemnizații de însoțitor;

- Serviciul Strategii, Programe, Monitorizare, Analiză Statistică și Îndrumare Metodologică a Activităților SPAS: asigură monitorizarea persoanelor adulte pentru care s-a instituit o măsură de protecție: 943 beneficiari servicii rezidențiale;

- Serviciul Evaluare inițială, intervenție în regim de urgență, abuz și violență în familie: 825 sesizări:

- Centrul pentru Intervenție, Consiliere și Sprijin pentru copilul aflat în situație de risc: 144 cazuri de delincvență juvenilă.

COMPLEMENTARITATE CU ALTE PROIECTE SIMILARE

Este complementar cu proiectul POCA "Administrație publică eficientă, servicii de calitate la nivel local" în care CJPH, DGASPC și DJEP au beneficiat de planuri de îmbunătățire instituțională, implementarea CAF și competențe crescute.

Este complementar cu proiectul POCA "Simplificare administrativă și optimizarea serviciilor pentru cetățeni în jud Prahova" prin implementarea de servicii online gestionate exclusiv de CJPH pentru cetățeni.
Proiectul propus este în concordanță cu SCAP 2014-2020 conducând la atingerea următoarelor obiective:
II.4: Soluții IT pentru eficientizarea administrației publice
II.5: Îmbunătățirea proceselor interne la nivelul instituțiilor publice
III.1: Reducerea birocrației pentru cetățeni
IV.1: Creșterea calității și accesului la serviciile publice prin eficientizarea costurilor și reducerea timpilor de furnizare a serviciilor publice

Proiectul propus este în concordanță cu POCA 2014-2020 – contribuind la realizarea PI 2.1 – Investiții în capacitatea instituțională și în eficiența administrațiilor și a serviciilor publice în vederea realizării de reforme, a unei mai bune reglementări și a bunei guvernanțe – prin implementarea procedurilor simplificate pentru reducerea birocrației pentru cetățeni, digitalizarea documentelor, retro-digitalizarea documentelor din arhivă.

Proiectul propus este în concordanță și cu Strategia Națională privind Agenda Digitală pentru România 2020 - proiectul este în acord cu linia strategică de dezvoltare E1.



La nivelul DGASPC Prahova nu există un sistem informatic de management a serviciilor sociale care să ofere posibilitate interacțiunii on-line cu beneficiarii sau gestiunea centralizată a serviciilor oferite acestora.

Astfel s-a realizat eficientizarea proceselor orientate către cetățeni și entități juridice, prin operaționalizarea unei platforme de furnizare online a serviciilor specifice CJ Prahova, introducerea serviciilor on-line, digitalizarea proceselor de administrare a documentelor prin introducerea acestora în arhivă si retro-digitalizarea documentelor din arhivă, în concordanță cu Strategia pentru Consolidarea Administrației Publice.

Sistemele IT noi vor permite integrarea cu sistemele existente la instituția Consiliului Județean Prahova pentru schimbul de date, folosind protocoale standardizate, bazate pe cadrul național de interoperabilitate.

DRUMURILE SE TERMINĂ PRIN DESCHIDEREA LAPTOPULUI ȘI ACCESAREA UNUI PORTAL

Sistemul informatic Suport pentru Accesul la Servicii Sociale (SASS) va fi interconectat cu platforma eSocial, (www.esocial.ro) o platforma web-based, ce permite utilizarea și accesarea acesteia la distanță, de la orice computer cu acces la Internet / Intranet.

Arhitectura soluției este 3-tier toate funcționalitățile fiind accesibile printr-o interfață tip web browser.
Accesul la date se realizează exclusiv pe canale securizate după autentificarea utilizatorilor în baza unor drepturi de acces definite la nivel de user și rol.

Sistemul va putea fi utilizat de pe orice dispozitiv care permite conectarea în sistem și manipularea datelor din sistem prin intermediul oricărui browser standard: Internet Explorer, Mozzila Firefox, Safari, Opera, Google Chrome, sau altele.



CE ÎNSEAMNĂ PROIECTUL. DATE TEHNICE ALE PLATFORMEI SASS

Sistemul informatic Suport pentru Accesul la Servicii Sociale (SASS) va utiliza o serie de componente mature integrabile stabile în configurația stabilită, eliminând orice riscuri de incompatibilitate, reducând costurile de implementare si mentenanță.

Arhitectura sistemului

● Nivelul de prezentare (client) conține interfața client și de asemenea va realiza:

- Validări de date;
- Tratarea evenimentelor din interfață;
- Integrarea cu modulul de securitate (autentificare și autorizare).

● Nivel aplicație (business) – va expune doar interfețele cu metode specific de business (funcționalități)

● Nivel acces la date – va expune doar interfețe cu metode specific: creare / citire / actualizare/ștergere (CRUD – create, read, update și delete). Acest strat va fi implementat folosind o librărie de ORM (JPA și Hibernate) pentru baze de date relaționale.



Componența sistemului:

• servere baze de date relaționale PostgreSQL (SGBDR) cu capabilități extinse de replicare și backup. Sistemul permite utilizarea bazelor de date relaționale (RDBMS) ce implementează limbajul de interogare SQL, într-o arhitectură pe trei nivele;

• serverul de aplicații eSocial ce oferă suport sigur și scalabil de rulare pentru toate componentele sistemului;

• dispozitivele client, prin intermediul cărora se realizează accesul utilizatorilor. Soluția poate fi utilizată de pe orice dispozitiv care permite conectarea în sistem și manipularea datelor din sistem prin intermediul oricărui browser standard: Internet Explorer, Mozzila Firefox, Safari, Opera, Google Chrome, etc.

DATE TEHNICE ALE PLATFORMEI SASS

Componentele sistemului software:

- Platforma web de tip Portal - Wordpress
- Platforma Suport pentru Accesul la Servicii Sociale (SASS) – eSocial
- Server de baze de date – PostgreSQL
- Sistem de operare – CentOS
- Sistem de monitorizare infrastructură și incidente de securitate – CyberQuest

Infrastructura hardware și software este licențiată în conformitate cu regulile de licențiere ale producătorilor.

Soluții dinamice de management colaborativ a contractului și management incidente de suport tehnic:

- Management colaborativ a contractului – Monday
- Management incidente de suport tehnic – Monday

Platforma Monday este disponibilă pentru utilizarea în comun pe durata contractului și perioadei de suport tehnic SASS.



BACKGROUND

Obiectivele specifice ale proiectului sunt:

Obiectivul Specific 1. Simplificarea procedurilor, introducerea de instrumente digitale, accesul rapid la informații, reducerea birocrației pentru beneficiarii serviciilor de asistență socială din județul Prahova prin implementarea sistemului informatic de Suport pentru Accesul la Servicii Sociale (SASS), la nivelul Consiliului Județean Prahova.

Obiectivul Specific 2. Dezvoltarea cunoștințelor și abilităților profesionale pentru 60 de persoane din GT pentru operarea și administrarea SASS. Formarea celor 60 de persoane va cuprinde un modul de dezvoltare durabilă, egalitate de șanse, nediscriminare și egalitate de gen.



Indicatorii de rezultat ai proiectului sunt:

Indicator 1. Autorități și instituții publice locale în care s-au implementat măsurile de simplificare a procedurilor pentru cetățeni în conformitate cu Planul integrat de simplificare a procedurilor pentru cetățeni elaborat la nivel național - 1

Indicator 2. Personal din administrația publică locală care a fost certificat la încetarea calității de participant la formare – 60.

Furnizorul a contribuit la atingerea obiectivelor proiectului, prin dezvoltarea și implementarea sistemului Suport pentru Accesul la Servicii Sociale (SASS) și prin formarea a 60 de utilizatori 2 administratori pentru operarea și administrarea SASS.

CONTEXTUL IMPLEMENTĂRII PROIECTULUI

Conform documentelor oficiale europene, România continuă să fie caracterizată de o slabă capacitate administrativă a instituțiilor publice și de o predispoziție către birocrație și reglementări exagerate care au o influență puternică asupra competitivității mediului său de afaceri. Mai mult conform RST 2020 este necesar ca România să „direcționeze cu prioritate investițiile către tranziția ecologică și digitală, în special către infrastructura de servicii digitale[...]".

Conform Indexului DESI (Digital Economy and Society Index) 2020, România ocupă ultimul loc în UE în ceea ce privește indexul Servicii Publice Digitale. De asemenea, România se află pe ultimul loc în ceea ce privește formularele precompletate și serviciile realizate integral online, ceea ce indică o problemă sistemică în privința calității și capacității de utilizare a serviciilor digitale oferite atât cetățenilor, cât și companiilor.



Lipsa interoperabilității sistemelor informatice din administrația publică reprezintă un obstacol major în dezvoltarea serviciilor digitale destinate persoanelor sau firmelor. Implementarea prezentului proiect de către instituția Consiliului Județean Prahova vine în întâmpinarea dezideratului comun de simplificare a procedurilor, în spiritul alinierii la standardele comunitare.

NOUL SISTEM INFORMATIC IMPLEMENTAT ÎN CADRUL PROIECTULUI VA FI DISPONIBIL UTILIZATORILOR 24 DE ORE, 7 ZILE PE SĂPTĂMÂNĂ

Sistemul informatic de suport pentru acces la servicii sociale în cadrul județului Prahova va asigura suportul necesar pentru remedierea problemelor de eficiență internă și comunicare on-line cu cetățenii, prin servicii electronice. Sistemul va trebui să fie unul deschis, interoperabil, sigur și va asigura un nivel ridicat de disponibilitate, precum și interfețe facile pentru utilizatori.

Soluția tehnică va respecta prevederile Hotărârii nr. 908/2017 pentru aprobarea Cadrului Național de Interoperabilitate și va avea în vedere implementarea principiilor Regulamentului UE 679/2016, Regulamentul General privind Protecția Datelor Personale, atât în ceea ce privește datele angajaților proprii cât și a entităților și persoanelor fizice din sistem.

Abordarea integrată a factorilor tehnic-tehnologic-uman este principala garanție a sustenabilității proiectului, în sensul menținerii în timp a rezultatelor obținute. Astfel în contextul noii culturi organizaționale impusă de implementarea SASS ca și de calificarea corespunzătoare a personalului, orientarea către simplificarea procedurilor/eficientizare/calitate/reducerea birocrației în oferirea serviciilor sociale, se va reflecta inclusiv în planificarea bugetară și strategica viitoare.

Tehnologia vizată pentru sistemul SASS este una modernă, bazată pe standarde deschise. Se urmărește integrarea și interoperabilitatea cu alte sisteme naționale / regionale / locale, cum ar fi aplicații de depunere și gestiune documente electronice existente la nivelul UAT-urilor din județ, documente și informații ce pot fi procesate automat prin servicii web/API pentru a nu le mai solicita potențialilor beneficiari ai serviciilor sociale introduse prin proiect.

Sistemul implementat va avea ca rezultat și o creștere semnificativă a capacității cetățenilor de a interacționa on-line cu instituțiile publice, inclusiv de a utiliza servicii electronice oferite de alte instituții locale/centrale, contribuind la creșterea competențelor digitale generale a populației județului.

SISTEM INFORMATIC PROTEJAT SUTĂ LA SUTĂ

- Securitatea datelor se asigură printr-un sistem de limitare a accesului la aplicații bazat pe drepturi și parole, defalcat pe mai multe niveluri. Drepturile de acces ale utilizatorilor vor putea fi configurate de administratorii sistemului din interfața aplicației;
- Este prevăzută împiedicarea utilizatorilor de a se conecta la sistem dacă acesta este în incapacitate temporară de a asigura securitatea datelor sau există suspiciuni că mecanismele de protecție au fost compromise;
- Se asigură închiderea automată a sesiunilor de lucru ale utilizatorilor în caz de inactivitate pe o anumită durată predeterminată de timp, pentru a proteja dezvăluirea accidentală a informațiilor către alte persoane care nu sunt autorizate să le primească;
- Se realizează jurnalizarea operațiilor zilnice la nivelul sistemului informatic, individual pentru fiecare utilizator cu drept de acces la modificarea înregistrărilor, cu marcarea orei la care a fost executată fiecare operație precum și a identității utilizatorului care a inițiat-o;



- Stabilirea unei sesiuni de lucru va consta în operațiunea de autentificare (login) a utilizatorului curent în aplicație; autentificarea unică a utilizatorilor și autorizarea acestora se vor realiza o singură dată pe sesiune, prin intermediul rolurilor și privilegiilor;
- Se asigură confidențialitatea transferului de informații pentru a proteja informațiile împotriva amenințărilor în orice situație, fie când informația este stocată pe servere, fie când aceasta este transportată.
- Se realizează accesul utilizatorilor sistemului prin intermediul protocolului securizat HTTPS, pentru a elimina posibilele încercări de interceptare a datelor când acestea sunt transmise prin mediile de comunicație.

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

Titlul proiectului: „Facilitarea accesului la servicii sociale de calitate în Județul Prahova”,
Codul proiectului: cod SIPOCA 1237 / MySmis2014 SMIS 154869
Denumirea beneficiarului: Consiliul Județean Prahova
Data publicării (lună și an): august 2023

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