

Index de evaluare a guvernării electronice în orașele și municipiile din România - Front Office

	Tip de indicator	Ce înseamnă	Observații/Condiții
Securitate și protecția datelor personale	15%		
Politică/anunț pentru folosirea datelor personale	(0, 1)	Ar trebui să fie vizibilă pe prima pagină (de obicei în footer)	
Folosirea cookie-urilor (avertizare)	(0, 1)	Am intrati de pe un tab Incognito sau Private pentru a vedea dacă există avertizare pentru utilizarea cookie-urilor	Poate fi mesaj la accesarea site-ului sau (mai rar) un link în meniu către politica legată de cookie
Pagina de login este securizată	(0, 4)	Dacă există posibilitatea de logare pentru cetățeni, dacă pagina e securizată sau nu (vezi mai jos)	
Site-ul este securizat și are certificate valid (https)	(0, 4)	Dacă numele site-ului are https în față și are certificatul valid. Pagina primește 4 puncte dacă este complet securizată.	Unele pagini sunt parțial securizate dar pentru că e complicat pentru utilizatori să afle ce elemente sunt nesecurizate, sunt tratate la fel cu site-urile nesecurizate.
Ergonomie	15%		
Designul paginii	(0, 1, 2, 3, 4)	Ne place? Nu ne place? E ușor de citit sau de aflat informații? O e nota cea mai slabă, 4 cea mai bună.	
Schema de navigare	(0, 1, 2, 3, 4)	De obicei, regulile de ergonomie spun că butoanele de navigare ar trebui să fie în partea de sus a paginii sau sus și în stânga.	
Fonturi și culori	(0, 1, 2, 3, 4)	Folosește site-ul prea multe tipuri de fonturi? Litere prea mari? Prea mici? Culori prea multe? Combinații de culori ilizibile? Sau e totul foarte bine gândit?	
Actualizări recente și vizibile	(0, 1)	Ne putem da seama din prima pagină dacă site-ul a fost actualizat recent? Scrie undeva data? Sunt date alte articole care apar acolo?	Ultimul material nu trebuia să fie mai vechi de 1 lună.
Search/Căutare	(0, 1)	Există buton de search? Funcționează? L-am probat cu o informație pe care trebuia să o găsim oricum, cum ar fi organizgrama sau declarațiile de avere.	
Sitemap	(0, 1)	Există? Funcționează?	
Categorii în meniu dedicate serviciilor publice	(0, 4)	Putem ajunge dintr-un singur click la serviciile online? Fie din meniu, fie de pe un buton separat pe prima pagină.	
Adaptat pentru mobil (responsive design)	(0, 4)	Am folosit acest site: https://search.google.com/test/mobile-friendly?utm_source=mft&utm_medium=redirect&utm_campaign=mft-redirect	
Conținut	25%		
Informații despre localizare și orar de lucru cu publicul	(0, 1)	Există informații despre adresa instituției și despre programul de lucru cu publicul?	De multe ori aceste 2 informații sunt separate.
Informații de contact pentru principalele departamente	(0, 1)	Există informații de contact pentru departamentele din cadrul primăriei?	Adrese de mail, numere de telefon directe, interioare...
Minutele sau PV ale întâlnirilor de consiliu local	(0, 1)	Există minutele întâlnirilor?	
Informații despre buget	(0, 1)	Este publicat bugetul primăriei (cel actual, nu cel de acum 5 ani)?	Pe anul 2020.
Organigrama	(0, 1)	Există?	Să fie lizibilă.
Informații despre personal și șefii de departamente	(0, 1)	Cel puțin informații despre cine conduce departamentele.	

Informații despre consilierii locali (cine sunt, cv, informații de contact, activitate)	(0, 1, 2, 3, 4)	Informații despre consilierii locali (0 dacă nu sunt, 1 dacă e doar numele lor, 2 dacă avem și cv, 3 dacă sunt și date de contact, 4 dacă avem și informații despre activitatea lor)	
Autorizații de construcție	(0, 1)	Se poate consulta lista cu autorizațiile de construcție emise?	Să nu fie mai vechi de 3 luni
Strategii sau plan de dezvoltare a orașului	(0, 1)	Există o strategie actuală de dezvoltare a orașului?	Cele mai multe expiră în 2020. Ar fi interesant un studiu în 2021 legat de acest lucru.
Strategie sau capitol legat de digitalizare (e-gov, smart city)	(0, 1)	Există o strategie sau un capitol legat de e-guvernare, smart city, digitalizare?	
Site în mai multe limbi	(0, 1)	Este site-ul tradus în mai multe limbi? Nu e nevoie de traducerea întregului site: de pildă, dacă varianta în engleză se adresează turiștilor, ea poate conține mai puține informații.	
Formulare descărcabile	(0, 1, 2, 3, 4)	Există? Câte? ele pot fi reunite într-un singur loc sau răspândite prin paginile site-ului.	Punctele sunt acordate și cu un ochi la mărimea orașului (Corabia nu poate avea același număr ca Timișoara, de pildă).
Formulare online	(0, 1, 2, 3, 4)	Există? Câte?	E vorba de formulare completabile online.
Seturi de date deschise	(0, 1, 2, 3, 4)	Există? Câte?	
Declarații de avere	(0, 1)	Există?	Actuale, din 2020. Pe puținele site-uri unde lista era incompletă, am evaluat numărul celor prezente raportat la numărul consilierilor și funcționarilor. Mai mult de jumătate trebuiau să fie prezente pentru a primi punctajul.
Informații despre achizițiile publice	(0, 1)	Există?	Cereri de ofertă, planul de achiziții pe 2020.
Prezentarea online a proiectelor de hotărâri de consiliu local	(0, 1)	Există?	Nu am putut verifica întotdeauna dacă proiectele sunt publicate înainte de adoptarea lor, așa că am mers pe încredere.
Servicii online	25%		
Plata taxelor și impozitelor	(0, 4)	Se pot plăti taxele și impozitele online? Printr-o platformă proprie sau prin ghiseul.ro, nu contează.	Trebuia să fie menționat clar pe site că este posibil. Lista de IBAN-uri nu se punctează.
Plata amenzilor	(0, 4)	Se pot plăti amenzile online? Printr-o platformă proprie sau prin ghiseul.ro, nu contează.	Pentru a primi punctele, trebuia să fie clar de pe site că se pot plăti amenzile prin platforma proprie sau prin ghiseul.ro.
Sesizări și reclamații (pe site sau prin aplicații dedicate)	(0, 1)	Se pot trimite sesizări sau reclamații? Fie direct printr-un formular pe site, fie printr-un site sau o aplicație separate (cum e MyCluj, de pildă).	Uneori sunt numite petiții.
Registratură online	(0, 4)	Se poate urmări traseul documentelor depuse?	
Alte servicii oferite online	(0, 1)	Există alte servicii online?	Programări pentru diverse servicii, de pildă.
Alte plăți oferite online	(0, 1)	Se pot face alte plăți online (de pildă, abonamente de parcare, autorizații de trecere, etc.)	
Informații de interes public (legea 544/2001) online	(0, 1)	Se pot depune online cereri pentru informații de interes public?	Dacă nu printr-un formular online, atunci printr-un formular descărcabil, dar în acest caz trebuia stipulată clar pe site o adresă de mail la care acestea pot fi trimise.
Aplicații mobile	(0, 1)	Există aplicații pentru smartphone ale primăriei?	
Procent dintre angajați în departamentul IT	(0, 1, 2, 3, 4)	Am calculat procentul angajaților în departamentul de IT (oricum s-ar fi numind el: informatizare, digitalizare, tehnologia informației, etc.) raportat la totalul angajaților primăriei din organigramă (fără instituții adiacente ca Poliția Locală, Bibliotecă, spitale, etc.)	Acest indicator a fost cel mai problematic, așa că am decis să îl scot din scorul final. Am încercat să aflu din organigrame câți specialiști IT sunt angajați în primărie, ca număr din totalul funcționarilor, dar fără a include personalul contractual, poliția locală sau asistenții personali, de pildă. Organigramele nu au un șablon bine stabilit, unele sunt ilizibile sau au compartimentele afișate comasat, așa că de multe ori a fost mai mult muncă de ghicire decât altevea. Merită un studiu separat.
Participare și implicarea cetățenilor	20%		
Audiențe online sau programarea audiențelor online	(0, 1)	Se pot ține sau programa?	În foarte puține cazuri se oferă audiențe online. Am extins puțin indicatorul să includă și posibilitatea programării online.

Comentarii sau mesaje	(0, 1)	Cetățenii pot adăuga comentarii sau trimite mesaje către primărie sau către departamente?	
Newsletter	(0, 1)	Există?	Nu am putut proba dacă chiar funcționează, așa că am mers pe încredere.
Bugetare participativă	(0, 4)	Există platformă de Bugetare Participativă? Este activă (adică s-a organizat o ediție în ultimele 12 luni)?	Ultimul proces de Bugetare participativă trebuia să se fi petrecut cu cel mult 12 luni în urmă și trebuia să fie menționat vizibil pe site.
Chat	(0, 1)	Există?	
Sondaje și chestionare	(0, 1)	Există?	Să nu fie mai vechi de 1 an.
Conturi active pe rețele sociale	(0, 4)	Există și sunt actualizate?	Ultimul mesaj nu trebuia să fie mai vechi de 1 lună. Trebuia să existe mai mult de 5 mesaje pe cont.
Înregistrări audio sau video	(0, 1)	Există?	
Dezbateri sau comentarii online pe proiectele de hotărâri	(0, 1)	Se pot posta comentarii la proiectele de hotărâri de CL? Adică există consultare publică online reală înainte de adoptare?	Diferit de indicatorul de mai sus (Prezentarea online a proiectelor de hotărâri de consiliu local).