

V O G O D I G I T A L

FIȘĂ TEHNICĂ

VOGO eBS

VOGO-SERVICII-ONLINE

SERVICII ONLINE PENTRU CETĂȚENI

VERSIUNEA 2.10

Produs	VOGO-SERVICII-ONLINE
Domeniu	Servicii online pentru cetățeni
Scop	Digitalizarea serviciilor publice și urmărirea solicitărilor
Interfețe	Web responsive, API și aplicație mobilă, după profilul modulului
Execuție	On-premises, cloud privat sau hibrid; containere OCI ori mașini virtuale

1. Prezentare generală

VOGO-SERVICII-ONLINE are rolul principal de a asigura publicarea catalogului de servicii publice și gestionarea electronică a solicitărilor transmise de cetățeni.

Modulul asigură

- Peste 50 de servicii digitale preimplementate.
- Organizare ierarhică aplicație principală, categorie și serviciu, cu identificatori stabili.
- Generarea documentelor PDF și DOCX și integrarea semnăturii electronice în circuitul solicitării.
- Dosar digital pentru fiecare solicitare, cu număr de înregistrare, stare, mesaje și documente asociate.
- Catalogarea serviciilor după domeniu, beneficiar, termen și documente necesare.
- Dosar electronic al solicitării, cu documente, stări, termene și comunicări.
- Plăți, semnătură electronică și notificări integrate pentru serviciile configurate cu aceste etape.
- Soluția digitală pentru furnizarea serviciilor online reprezintă interfața electronică dintre instituție și cetățeni și asigură următoarele funcționalități:
- Permite utilizatorilor neautentificați să depună cereri electronice și să verifice stadiul solicitărilor transmise online sau înregistrate la ghișeele instituției.
- Asigură înrolarea cetățenilor și preluarea informațiilor din actul de identitate cu ajutorul unui mecanism de recunoaștere optică a caracterelor (OCR).
- Permite cetățenilor depunerea de cereri specifice departamentelor instituției și eliberarea ca răspuns a diferitelor documente oficiale.
- Acces unitar la informații și servicii, cu experiență coerentă pe web și mobil.
- Date și documente urmărite de la inițiere până la închidere.
- Include funcționalități prin care se pot iniția demersuri administrative de către cetățeni, firme, instituții partenere.
- Preia automat demersurile din aplicația de servicii online în sistemul de registratură și management electronic al documentelor, pentru alocarea numărului de înregistrare.
- Serviciile electronice pot fi utilizate în mod autentificat sau neautentificat, în funcție de gradul de încredere considerat necesar din perspectiva naturii informațiilor transmise și a efectelor juridice asociate demersului întreprins.
- Activitățile care compun un serviciu electronic reprezintă o succesiune de pași care pot include:
- Ecrane cu formulare web completabile și posibilitatea atașării de fotografii și documente scanate.
- Ecrane de vizualizare a unor documente generate automat de către platforma de servicii online, în baza informațiilor furnizate până la acel moment.
- Platforma permite configurarea no-code a cererilor electronice noi.
- Formularele serviciilor electronice sunt realizate în tehnologie web și se completează direct din browser, prin funcțiile native ale platformei.
- Protejează transmiterea formularelor web neautentificate prin CAPTCHA sau un mecanism antispam echivalent.
- Interfață în limba română, responsive și adaptată rolului utilizatorului.
- Formularele web care compun serviciile electronice pot include controale de culegere a informației de tip text simplu, text multilinie, lista de selecție valori dintr-un nomenclator, bifă (checkbox sau radio button).
- În cazul listelor de valori care au la bază nomenclatoare gestionate în aplicațiile furnizate în cadrul proiectului, platforma de servicii online permite integrarea cu acestea, astfel încât să se evite dublarea informației și apariția desincronizărilor între diferitele versiuni ale unui nomenclator.
- Permite încărcarea documentelor de identitate și a documentelor de reprezentare sau împuternicire asociate solicitării.
- Permite vizualizarea documentelor deja încărcate și înlocuirea sau completarea acestora atunci când intervin modificări, precum eliberarea unui nou act de identitate ori a unei noi procuri de reprezentare.

- Permite completarea și actualizarea datelor personale, precum și precompletarea lor în cererile, declarațiile și documentele utilizate ulterior.
- Permite cetățeanului vizualizarea tuturor cererilor și declarațiilor depuse și a stadiului acestora (introduse, preluate, rezolvate, respinse, anulate etc).
- Oferă automat număr de înregistrare tuturor cererilor și documentelor depuse prin intermediul instrumentului online.
- Oferă cetățenilor posibilitatea de a comunica online cu inspectorul responsabil, prin mesaje asociate solicitării.
- Fluxul serviciului electronic poate include activități operate de funcționar, precum validarea documentelor transmise și evaluarea legalității sau oportunității demersului, pentru etapele configurate cu verificare umană.
- Pentru serviciile electronice automate, aplicația de servicii online permite transferul automat al unei solicitări transmise prin aplicația de servicii online în sistemul de registratură și management al documentelor, în vederea înregistrării în registrul general al instituției.
- Soluția este organizată în două module funcționale: modulul front-end, destinat contribuabilului, și modulul back-end, destinat personalului instituției.
- API REST documentat și servicii securizate pentru integrare.
- Webhook-uri și evenimente pentru sincronizarea cu sisteme terțe.
- Conectori pentru e-mail, fișiere, baze de date și servicii web.
- Permite semnarea electronică a documentelor și a cererii completate, precum și validarea semnăturii electronice aplicate.
- Include un modul de mesagerie pentru comunicarea cu inspectorul și o interfață back-end destinată procesării solicitărilor de către personalul instituției.
- Separarea atribuțiilor administrative și verificarea accesului la nivelul serviciilor.
- Procesare cerere în back-office.
- Permite finalizarea lucrării și emiterea documentului de răspuns.
- Trimitere către contribuabil, în cont, și înștiințare prin e-mail privind soluționarea cererilor.
- Componenta de servicii online destinată persoanelor cu dizabilități asigură următoarele funcționalități:
- Permite persoanelor cu dizabilități accesul în mod eficient la serviciile online, în ciuda handicapului de sănătate (vedere, auz, dislexie).
- Asigură o structură de navigare clară și accesibilă, evidențiază informațiile și paginile esențiale și permite identificarea facilă a legăturilor.
- Permite afișarea platformei în tonuri de gri.
- Componenta de validare a identității prin ROeID asigură următoarele funcționalități:
- Mecanism de identificare a identității cetățeanului care accesează serviciile platformei online.
- Automatizează integral crearea contului și a profilului utilizatorului.
- Automatizează accesul la serviciile online prin înrolarea utilizatorului care a interacționat anterior cu instituția, de exemplu prin existența unui bun impozabil în evidența UAT-ului.
- Integrarea Funcționarului Public Virtual pune la dispoziția cetățenilor o interfață de comunicare care furnizează rapid informații corecte și relevante.
- Oferă răspunsuri clare și concise la cele mai comune întrebări legate de utilizarea serviciilor publice și a platformei online pentru cetățeni.
- Funcționarul public virtual răspunde la întrebări despre crearea contului, documentele necesare procedurilor administrative și pașii de depunere a unei cereri.
- Actualizează baza de informații pentru a reflecta funcționalitățile platformei și răspunsurile la solicitările frecvente ale utilizatorilor.
- Permite totodată cetățenilor urmărirea stadiului solicitărilor, contribuabilul putând afla statusul cererilor depuse și departamentul din cadrul instituției la care se află la momentul respectiv.
- Pentru protecția informațiilor consultate, soluția permite aplicarea unui filtru suplimentar de securitate, prin verificarea ultimelor cifre din CNP-ul solicitantului.

- Interfață unică de acces pentru modulele de back-office.
- Interfața unică oferă, dintr-o singură pagină web, accesul utilizatorilor la modulele de back-office integrate.
- Componenta de acces unificat la funcțiile back-office furnizează următoarele servicii:
- Accesul pe baza drepturilor de utilizare la unul sau mai multe module din back-office.
- Accesul facil la informații comune din modulele de back-office de taxe și impozite, management al documentelor despre persoanele fizice sau juridice, nomenclatoare ale instituției, zona de administrare.
- Alegerea semnăturii electronice folosite în acel moment în modulele de back-office.
- Permite utilizatorilor să semneze electronic documentele, printr-o semnătură asociată în mod unic identității acestora și disponibilă în cloud sau pe un token nominal, rezultând fișiere cu validitate juridică.
- Soluția informatică asigură administrarea semnăturilor la nivelul fiecărui utilizator cu drepturi de utilizare și semnare electronică a documentelor care circulă în instituție.
- Backup periodic pentru date, configurații și documente.
- Monitorizarea serviciilor, capacității, erorilor și performanței.
- Oferă un instrument prin care utilizatorii pot semna electronic în orice moment documentele, facilitând astfel accesibilitatea și colaborarea interdepartamentală în instituție.
- Semnarea se poate realiza atât la atașarea unui document, cât și dacă acesta este primit pe flux cu scopul de a fi semnat.
- Permite semnarea aceluiași document de către mai mulți utilizatori, poziționează distinct semnăturile și păstrează validitatea documentului electronic rezultat.
- Previne supraîncărcarea bazei de date prin evitarea salvării redundante a documentelor rezultate după aplicarea fiecărei semnături electronice.
- Reduce timpul necesar pentru finalizarea sarcinilor, utilizatorii parcurgând doar câțiva pași pentru a semna documentele.
- Aplicația permite automatizarea fluxurilor existente de lucru, care permit trimiterea documentelor spre semnare într-un mod organizat, la unul sau mai mulți factori decidenți.
- Diminuează riscul pierderii documentelor și al erorilor de prelucrare a informațiilor incluse în documentele de răspuns.
- Permite semnarea electronică individuală sau în masă a documentelor emise sau adăugate în modulele de back-office.
- Instruirea utilizatorilor și administratorilor pe roluri.
- Permite parcurgerea cererii într-un flux ghidat în patru etape: identificarea serviciului, completarea datelor, atașarea documentelor și transmiterea solicitării.
- Asigură publicarea controlată a serviciilor și urmărirea stării solicitărilor de către cetățean.
- Pune la dispoziție instrumente de trasabilitate și audit astfel că pentru fiecare operațiune de semnare electronică pot fi evidențiate ora exactă și utilizatorii care au semnat un document, alături de ordinea în care aceștia și-au dat acordul, pentru a oferi un grad ridicat de transparență.

2. Beneficii și rezultate

În VOGO-SERVICII-ONLINE, beneficiile operaționale rezultă din reducerea deplasărilor și a operațiunilor manuale prin formulare online, documente electronice și urmărirea solicitărilor.

Modulul asigură

- Permite verificarea statusului unor cereri depuse.
- Reducerea timpului de procesare și a operațiunilor manuale repetitive.
- Îmbunătățește eficiența prin reducerea timpului necesar semnării și aprobării documentelor de răspuns și elimină urmărirea fizică a documentelor pe flux.

3. Experiența utilizatorului și fluxul operațional

Experiența de lucru din VOGO-SERVICII-ONLINE acoperă parcurgerea cererii într-un flux ghidat de identificare a serviciului, completare, atașare a documentelor și transmitere.

Modulul asigură

- Flux ghidat în patru pași: descriere, formular, previzualizare și trimitere.
- Formulare configurabile și fluxuri distincte pentru fiecare tip de solicitare.
- Pași clari, validări la introducerea datelor și mesaje explicite de succes sau eroare.
- Căutare, filtrare, sortare și export pentru listele operaționale.
- Include o secțiune pentru depunerea declarațiilor, completarea și semnarea formularelor, înregistrarea solicitărilor și încărcarea documentelor necesare, inclusiv actul de identitate, împuternicirea sau certificatul de înregistrare al persoanei juridice.
- Urmărire stadiu cerere.
- Validare completare formular de către inspector.
- Aprobare cerere de către inspector.
- Extinderea controlată cu noi formulare, fluxuri, rapoarte și integrări.

4. Date, configurare și administrare

Administrarea funcțională a VOGO-SERVICII-ONLINE asigură administrarea ierarhiei aplicație–categorie–serviciu, formularelor, câmpurilor, documentelor obligatorii, stărilor și regulilor.

Modulul asigură

- Configurare unitară, cu păstrarea informațiilor într-un flux integrat.
- Notificări configurabile la evenimente, termene și schimbări de stare.
- Nomenclatoare, tipuri, stări, termene și reguli configurabile.
- Metadate obligatorii și opționale, cu validări și valori controlate.
- Versionarea configurațiilor și promovarea lor între medii.
- Administrare separată pe organizație, structură și rol.
- Validează informațiile introduse, câmpurile obligatorii și corelațiile dintre valori și afișează mesaje explicite pentru completarea datelor necesare.
- Jurnal complet pentru autentificare, consultare, creare, modificare, aprobare, transmitere și administrare.
- Notificări configurabile prin canalele active în proiect.
- Baze de date relaționale și stocare configurabilă, cu portabilitatea datelor.
- Gestiunea semnăturilor electronice individuale: definirea și configurarea semnăturilor pe stick și/sau cloud.
- Actualizări controlate, posibilitate de revenire și note de versiune.
- Oferă un catalog structurat de servicii publice pe aplicație principală, categorie și serviciu.

5. Integrare și interoperabilitate

Interoperabilitatea VOGO-SERVICII-ONLINE acoperă conectarea serviciilor cu registratura, managementul documentelor, plățile, ROeID, notificările și modulele de back-office.

Modulul asigură

- Are o secțiune pentru autentificare și înregistrare a diferitelor profile (persoane fizice și/sau juridice).
- Import și export controlat pentru inițializare, migrare și interoperabilitate.
- Oferă posibilitatea inspectorilor de a vizualiza mesajele primite și de a răspunde contribuabilului.
- Oferă contribuabilului posibilitatea de vizualizare a răspunsurilor primite de la inspector.
- Identificatori stabili, idempotency și mecanisme de reluare a operațiunilor.

- Jurnalizarea schimburilor și reconcilierea erorilor de integrare.
- Autentificare integrată cu serviciile de identitate configurate pentru organizație.

6. Identitate, acces și securitate

Mecanismele de identitate și acces din VOGO-SERVICII-ONLINE asigură autentificarea cetățenilor și delimitarea drepturilor personalului care configurează, procesează sau aprobă solicitările.

Modulul asigură

- Accesul securizat este permis prin intermediul unui cont bazat pe nume de utilizator și parolă, asociat unei adrese de e-mail utilizate la înregistrare.
- Salvare intermediară, reluare controlată și istoric al operațiunilor.
- Secțiune de autentificare și management profil contribuabil.
- Eventuale cereri de clarificare sau corecții pe cereri, dacă este cazul.
- Control al accesului pe roluri, structură, operație și obiect de business.
- Principiul privilegiului minim, delegare temporară și revocare explicită.
- Criptarea comunicațiilor și protejarea datelor sensibile.
- Accesul securizat la serviciile online este disponibil prin autentificarea cu ROeID.
- Permite accesul la funcționalitățile autorizate ale platformei imediat după autentificare.
- Accesul utilizatorilor prin intermediul unui singur cont bazat pe nume utilizator și parolă în toate modulele din back-office.
- Permite modificarea și salvarea informațiilor din contul utilizatorului, inclusiv numele de autentificare, parola și datele de identificare, precum departamentul, funcția, numărul de telefon și adresa de e-mail.

7. Audit, trasabilitate și conformitate

Trasabilitatea VOGO-SERVICII-ONLINE acoperă păstrarea traseului cererii, documentelor, schimbărilor de stare, comunicărilor și acțiunilor efectuate de utilizatori.

Modulul asigură

- Permite adaptarea textului vizibil și font vizibil pentru dislexici.
- Permite adaptarea textului cu font mai mare sau mai mic.
- Păstrarea autorului, momentului, motivului și valorilor relevante pentru fiecare schimbare.
- Politici de retenție și acces la dovezi pentru controale și audit.
- Protecția datelor conform principiilor GDPR, inclusiv minimizare și acces justificat.
- Export de audit și rapoarte de conformitate cu păstrarea integrității înregistrărilor operaționale.
- Istoric al notificărilor și dovada transmiterii.
- Sistemul păstrează istoricul semnăturilor aplicate.

8. Raportare, notificări și analiză

Funcțiile de raportare și notificare din VOGO-SERVICII-ONLINE asigură afișarea volumelor de solicitări, stărilor, termenelor, notificărilor și indicatorilor de furnizare a serviciilor.

Modulul asigură

- Permite schimbarea contrastului de ecran.
- Oferă o funcție de voce pentru citirea textului din pagină.
- Tablouri de bord operaționale și indicatori configurați pe rol.
- Rapoarte filtrabile și exportabile.
- Indicatori de volum, durată, stare, termen și excepție.

9. Arhitectură, deployment și scalabilitate

Arhitectura VOGO-SERVICII-ONLINE susține operarea portalului de servicii pe componente web și API dimensionabile pentru volumele de acces și procesare.

Modulul asigură

- Deployment on-premises, în cloud privat sau în arhitectură hibridă.
- Operare pe infrastructura virtualizată sau containerizată configurată pentru proiect.
- Separarea mediilor de dezvoltare, testare, acceptanță și producție.
- Scalare orizontală a componentelor stateless, conform arhitecturii proiectului.
- Punct unic de contact, ticketing și escaladare pe niveluri de severitate.

10. Continuitate, backup și operare

Continuitatea operațională a VOGO-SERVICII-ONLINE asigură menținerea disponibilității datelor, formularelor și documentelor prin backup, restaurare și monitorizarea serviciilor.

Modulul asigură

- Restaurare testată și proceduri documentate de recuperare.
- Politici de disponibilitate și recuperare adaptate criticității modulului.

11. Livrare, suport și evoluție

Livrarea și operarea asistată a VOGO-SERVICII-ONLINE includ configurarea catalogului, instruirea administratorilor și operatorilor, suportul și evoluția controlată a serviciilor publicate.

Modulul asigură

- Instalare, configurare, integrare și documentație tehnică și de utilizare.
- Actualizări de securitate și corecții pe perioada de suport.

12. Alte funcționalități

Modulul asigură și:

1. Peste 50 de servicii digitale preimplementate.
2. Organizare ierarhică aplicație principală, categorii și servicii, cu identificatori stabili.
3. Generarea documentelor PDF și DOCX și integrarea semnăturii electronice în circuitul solicitării.

Anexa 1. Catalogul celor 57 de servicii digitale preimplementate

Catalogul include 57 de servicii, organizate în opt domenii funcționale:

Evidența persoanelor și stare civilă

- SPCLEP-01 — Carte de identitate — programare și depunere acte
- SPCLEP-02 — Viză de reședință / flotant
- SPCLEP-03 — Transcriere certificate de stare civilă
- SPCLEP-04 — Certificat de naștere — eliberare / duplicat
- SPCLEP-05 — Certificat de căsătorie — eliberare / duplicat
- SPCLEP-06 — Certificat de deces — eliberare / duplicat
- SPCLEP-07 — Programare căsătorie civilă
- SPCLEP-08 — Divorț pe cale administrativă

Taxe și impozite locale

- DAPL-01 — Declarare clădire / teren / mijloc de transport
- DAPL-02 — Scoatere din evidență mijloc de transport
- DAPL-03 — Certificat de atestare fiscală
- DAPL-04 — Plată online taxe și impozite locale
- DAPL-05 — Restituire / compensare sume achitate
- DAPL-06 — Scutiri impozite pentru categorii speciale
- DAPL-07 — Eșalonare / înlesnire la plata obligațiilor fiscale
- DAPL-08 — Declarare și plată taxă afișaj / publicitate

Autorizații, comerț și transport local

- AUT-01 — Autorizație de funcționare pentru agenți economici
- AUT-02 — Autorizație piețe / comerț stradal / mese-tarabe
- AUT-03 — Acord pentru orar de funcționare
- AUT-04 — Autorizație terasă sezonieră
- AUT-05 — Autorizație taxi / transport local
- AUT-06 — Aviz publicitate stradală / panouri publicitare

Registratură și relația cu cetățenii

- REG-01 — Registratură electronică — depunere cereri generale
- REG-02 — Solicitare informații de interes public conform Legii 544/2001
- REG-03 — Petiții și sesizări online, cu urmărire status
- REG-04 — Audiențe — programare online
- REG-05 — Eliberare adeverințe diverse

Asistență socială

- DAS-01 — Indemnizație creștere copil — depunere dosar
- DAS-02 — Alocație de stat pentru copii — depunere cerere
- DAS-03 — Ajutor social / Venit Minim de Incluziune (VMI)
- DAS-04 — Alocație pentru susținerea familiei
- DAS-05 — Ajutor de încălzire / supliment energie
- DAS-06 — Indemnizație / asistent personal pentru persoană cu handicap
- DAS-07 — Anchetă socială — solicitare
- DAS-08 — Tichete sociale / educaționale
- DAS-09 — Card-legitimă parcare pentru persoane cu dizabilități

- DAS-10 — Ajutor de urgență / ajutor de înmormântare

Urbanism și amenajarea teritoriului

- URB-01 — Certificat de urbanism
- URB-02 — Autorizație de construire
- URB-03 — Autorizație de desființare
- URB-04 — Prelungire certificat de urbanism / autorizație de construire
- URB-05 — Comunicare începere / finalizare lucrări
- URB-06 — Certificat de atestare a edificării construcției
- URB-07 — Aviz primar / consultare PUG-PUZ
- URB-08 — Nomenclatură stradală — certificat de adresă
- URB-09 — Aviz de oportunitate pentru elaborare PUZ
- URB-10 — Proces-verbal de recepție la terminarea lucrărilor

Gospodărie comunală, domeniu public și registru agricol

- GOV-01 — Sesizări gospodărie comunală: gropi, iluminat, salubritate, spații verzi
- GOV-02 — Aviz / autorizație spargere domeniu public
- GOV-03 — Atestat de producător și carnet de comercializare
- GOV-04 — Registrul agricol — declarații și adeverințe, inclusiv documente pentru APIA
- GOV-05 — Închiriere / concesiune domeniu public

Alte servicii administrative

- ADM-01 — Autorizație pentru lucrări la rețele edilitare / avize utilități
- ADM-02 — Eliberare copii documente din arhiva instituției
- ADM-03 — Programare online la ghișeu / call-center
- ADM-04 — Plată amenzi contravenționale online
- ADM-05 — Solicitare drepturi GDPR — acces / rectificare / ștergere date