Ministerul Afacerilor Externe

DEPARTAMENTUL CONSULAR

Componentele Sistemului Informatic Integrat Consular (E-Cons)



Sistemul Naţional de Informaţii privind Vizele – SNIV



Portal pentru facilitarea solicitării vizelor- E-Viza



Sistemul Informatic Integrat de Management al Documentelor de Călătorie - E-Pass



Centrul de Contact şi Suport al Cetăţenilor Români din Străinătate - CCSCRS



Sistemul Informatic pentru Managementul Integrat al Serviciilor pentru Cetăţeni - SIMISC



Registru Electronic al Documentelor – RED

Consulatul mai aproape de casa ta

În ultimii ani, dimensiunile prezenței românești în străinătate au înregistrat o permanentă tendință ascendentă. În acest context, Ministerul Afacerilor Externe s-a confruntat cu o creștere continuă a numărului de servicii consulare solicitate de către cetățenii români din străinătate, în condițiile unor restricții bugetare drastice, care limitau posibilitățile de angajare de personal suplimentar sau de deschidere a unor noi oficii consulare de carieră.

Astfel, în condițiile în care aproape 20 % din populația României și-a stabilit reședința în afara granițelor țării, sfera activităților în sarcina diplomaților cu atribuții consulare a cunoscut, în ultima perioadă, o multiplicare și o diversificare fără precedent.

Având în vedere realitățile obiective cărora rețeaua consulară trebuie să le facă față în prezent, Departamentul Consular din cadrul Ministerului Afacerilor Externe a demarat o amplă campanie de modernizare și adaptare a instrumentelor consulare, astfel încât acestea să răspundă în mod adecvat cerințelor și provocărilor contemporane.

Atât modernizarea cât și regândirea activității consulare au vizat toate componentele structurale din cadrul Departamentului Consular.

Pentru a veni în sprijinul numărului tot mai mare de cetățeni români aflați în străinătate, dar și pentru creșterea performanței activității consulare, Ministerul Afacerilor Externe este în proces de implementare a proiectului informatic integrat, denumit generic E-Cons. Platforma E-Cons va integra mai multe sisteme informatice în domeniul consular, care presupun modificarea substanțială a activității în acest domeniu.

Ulterior operaționalizării proiectului E-Cons, în totalitatea sa, activitatea consulară va intra într-o nouă etapă, acest concept modern marcând o importantă evoluție a activității consulare, aliniindu-se astfel standardelor tehnologice ale secolului al XXI-lea.

Sistemele informatice care vor intra în componența platformei E-Cons sunt:

- Sistemul Informatic pentru Managementul Integrat al Serviciilor pentru Cetățeni (în curs de implementare);
- Portalul pentru facilitarea solicitării vizelor - E-Viza (implementat și funcțional);
- Sistemul Național de Informații privind Vizele – SNIV(implementat și funcțional);
- Sistemul Informatic Integrat de Management al Documentelor de Călătorie – E-Pass (implementat și funcțional);
- Centrul de Contact și Suport al Cetățenilor Români din Străinătate – CCSCRS (în testare).

Sistemul Informatic pentru Managementul Integrat al Serviciilor pentru Cetăţeni - SIMISC



Acest sistem informatic modern va permite cetăţenilor români să acceseze informaţii consulare de calitate într-un mod eficient şi transparent, beneficiind de un confort crescut datorită posibilităţii de a interacţiona online cu personalul Ministerului Afacerilor Externe, de a trimite solicitări prin mijloace electronice fără a mai fi nevoiţi să se deplaseze in mod repetat la ghişeu, eliminându-se astfel barierele birocratice şi cele geografice. Drept urmare, se va informatiza preluarea şi soluţionarea tuturor cererilor de servicii consulare (altele decât vizele şi documentele de călătorie – paşapoarte şi titlurile de călătorie). Totodată, Sistemul Informatic pentru Managementul Integrat al Serviciilor pentru Cetăţeni va avea şi o componentă de programare pentru solicitanţii de servicii consulare.

Pentru cetăţenii români, proiectul vizează simplificarea procedurilor de soluţionare a serviciilor consulare prestate de Ministerul Afacerilor Externe, ceea ce va duce la creşterea încrederii cetăţeanului în reţeaua consulară a României. Obiectivele principale urmărite prin acest proiect sunt:

- Posibilitatea accesării, mult mai facile, a serviciilor consulare de către cetăţenii români;
- Uniformizarea serviciilor consulare prestate la nivelul întregii reţele consulare a României;
- Coordonarea unitară a serviciilor consulare. Astfel, prin intermediul Centrului de monitorizare înfiinţat la nivelul Departamentului Consular se vor putea urmări şi analiza, în timp real, toate serviciile consulare efectuate de către orice misiune diplomatică/oficiu consular;
- Modernizarea de substanţă a activităţii consulare desfăşurate în cadrul misiunilor diplomatice/oficiilor consulare prin eliminarea birocraţiei şi a procedurilor greoaie, cât şi prin introducerea instrumentelor informatice specifice secolului XXI în activitatea zilnică a lucrătorilor consulari.

Sistemul Naţional de Infomaţii privind Vizele – SNIV



În vederea îndeplinirii tuturor condiţiilor inerente eliberării de vize uniforme Schengen şi a cooperării cu statele membre Schengen, cât şi în scopul punerii în aplicare a tuturor prevederilor legislaţiei comunitare europene în materie (Codului Comunitar de Vize, Regulamentului VIS) de la data aderării, la nivelul Centrului Naţional de Vize din cadrul Departamentului Consular a fost operaţionalizat Sistemul Naţional de Informaţii privind Vizele.

Sistemul Naţional de Informaţii privind Vizele este compatibil cu sistemul european central de informaţii privind vizele, Central Visa Information System (C.VIS).

Prin intermediul Sistemului Naţional de Informaţii privind Vizele se derulează întreg procesul de preluare/eliberare a vizei române, acest sistem fiind pe deplin compatibil cu Sistemul Central privind Vizele la nivelul Uniunii Europene.

Sistemul Naţional de Informaţii privind Vizele şi echipamentele aferente sistemului au fost instalate în cadrul tuturor misiunilor diplomatice şi oficiilor consulare ale României în străinătate.

Portal pentru facilitarea solicitării vizelor - E-Viza



Portalul E-Viza fost creat cu scopul de a facilita procedura de solicitare a vizei române, în cazul cetăţenilor străini care doresc să călătorească în România.

Implementarea acestui portal vizează în primul rând deschiderea posibilităţilor de solicitare a vizei române online, pentru cetăţenii oricărui stat, în mod nediscriminatoriu, de la orice calculator conectat la internet, fiind disponibil la adresa http://evisa.mae.ro.

Astfel, portalul E-Viza simplifică semnificativ procedura de solicitare a vizei, facilitând şi optimizând, totodată, activitatea în materie de vize desfăşurată în cadrul misiunilor diplomatice şi oficiilor consulare ale României în străinătate.

Printre beneficiile estimate ale implementării portalului electronic E-Viza, se regăsesc următoarele:

- Reducerea timpului de aşteptare la ghişeele secţiilor şi oficiilor consulare române pentru a depune cereri de vize;
- Posibilitatea de a obţine informaţii (inclusiv personalizate pentru situaţia fiecărui cetăţean interesat în parte – în funcţie de cetăţenia persoanei, documentul de călătorie deţinut şi tipul de viză dorit), direct prin accesarea zonei informative a portalului, fără a mai beneficia doar de opţiunea de a contacta o misiune diplomatică sau un oficiu consular;
- Posibilitatea de a formula cereri de vize online, de o manieră facilă, comodă şi eficientă, urmând ca solicitantul vizei să se prezinte la misiunea diplomatică sau oficiul consular căruia îi este adresată cererea, doar la momentul la care dosarul său este complet, acest lucru fiind stabilit cu sprijinul personalului consular, prin interacţiune pe cale electronică; Implementarea acestei facilităţi vizează reducerea, până la eliminare, a oricăror vulnerabilităţi inerente comunicării prin intermediul poştei, în cazul cetăţenilor străini care sunt localizaţi la distanţe considerabile faţă de orice misiune diplomatică sau oficiu consular al României;
- Gestionarea eficientă şi modernă a propriei cereri de viză, prin recepţionarea de mesaje email privind stadiul de procesare a acesteia, sau a oricărei solicitări venite din partea misiunii diplomatice sau a oficiului consular, cu privire la cererea de viză depusă prin intermediul portalului;
- Posibilitatea de a continua o sesiune de constituire a dosarului de solicitare a vizei online, în cazul în care persoana interesată doreşte să îşi gestioneze cererea progresiv (în mai multe etape).

Totodată, se impune a fi menţionat faptul că operaţionalizarea portalului aduce beneficii activităţii în materie de vize desfăşurate la nivel intern, în cadrul misiunilor diplomatice şi oficiilor consulare ale României, prin reducerea presiunii ce apare atunci când ghişeele pentru lucrul cu publicul devin aglomerate.

Sistemul Informatic Integrat de Management al Documentelor de Călătorie – E-Pass



Sistemul integrat de management al documentelor de călătorie se bazează pe o tehnologie avansată şi este realizat pe un software performant, securizat.

În evoluţia formei şi conţinutului său, odată cu inserarea unor elemente de identificare biometrică - imaginea facială şi amprentele digitale - se realizează o corelare fiabilă între deţinătorul legal al documentului şi documentul respectiv.

În prezent, acest sistem acoperă integral activitatea pe linie de paşapoarte (diplomatice, de serviciu, simple electronice şi simple temporare) şi titluri de călătorie desfăşurată la nivelul MAE/ Departamentul Consular şi al misiunilor diplomatice şi oficiilor consulare.

Odată cu introducerea în circulaţie a paşapoartelor electronice, precum şi a noului model de paşaport simplu temporar, autorităţile competente române aplică principiul o persoană - un paşaport, respectiv fiecărei persoane, indiferent de vârstă, i se va elibera un paşaport, nemaiexistând noţiunea de însoţitor inclus în paşapoartele titularilor.

Folosirea sistemului e-Pass atât la misiunile diplomatice şi oficiile consulare, cât şi în cadrul Departamentului Consular/ Centrul Naţional pentru Paşapoarte Diplomatice şi de Serviciu a adus numeroase beneficii în interesul cetăţenilor români solicitanţi de documente de călătorie şi a contribuit considerabil la creşterea gradului de satisfacţie al acestora în relaţia cu autorităţile române. Printre beneficiile aduse de sistemul E-Pass, pot fi enumerate:

- Oferirea de servicii consulare moderne şi de calitate solicitanţilor;
- Eficientizarea şi fluidizarea activităţii specifice;
- Diminuarea timpului de soluţionare a cererilor de eliberare a paşapoartelor. După preluarea cererilor la sediul misiunilor diplomatice şi oficiilor consulare, acestea sunt transmise online, în timp real, autorităţilor române competente pentru validare, aprobare şi personalizare;
- Facilitarea liberei circulaţii a cetăţenilor români în străinătate şi reglementarea şederii în ţara de reşedinţă a acestora, prin eliberarea de documente de călătorie direct la sediul misiunilor diplomatice/oficiilor consulare (paşapoarte temporare, titluri de călătorie);
- Acordarea de asistenţă consulară cetăţenilor români aflaţi în situaţii deosebite (zone de conflict, accidente, cutremure, calamităţi naturale), staţiile mobile ale sistemului E-Pass fiind folosite de echipele consulare mobile pentru eliberarea de documente de călătorie în afara sediilor misiunilor diplomatice şi oficiilor consulare, direct în locaţiile unde se regăseau cetăţenii români.

Având în vedere complexitatea şi importanţa acestui sistem, una dintre principalele preocupări ale Departamentului Consular, prin intermediul CNPDS este aceea de a analiza realităţile obiective ale activităţii consulare şi, în consecinţă, de a adapta în permanenţă sistemul la aceste realităţi.

În acest sens, au fost implementate o serie de modificări ale aplicaţiei E-Pass în procesul de preluare de date şi evidenţă a cererilor de eliberare a paşapoartelor simple electronice şi temporare de la misiunile diplomatice/oficiile consulare, în vederea simplificării fluxurilor de preluare şi emitere a documentelor de călătorie şi a evidenţei cererilor din sistemul informatic integrat.

Centrul de Contact şi Suport al Cetăţenilor Români din Străinătate – CCSCRS (Call Center)



Centrul de Contact și Suport al Cetățenilor Români din Străinătate a fost creat de Ministerul Afacerilor Externe pentru a oferi informații de natură consulară persoanelor aflate în afara frontierelor României. La momentul de față, acesta se află în stadiul de proiect pilot, respectiv în faza de testare, premergătoare implementării finale a proiectului, al cărui principal obiectiv îl reprezintă includerea etapizată în sistem a tuturor misiunilor diplomatice și oficiilor consulare ale României din străinătate.

Personalul Centrului de Contact și Suport al Cetățenilor Români din Străinătate asigură 24 ore/7 zile asistență consulară atât în ceea ce privește informarea publicului asupra serviciilor consulare prestate de misiunile diplomatice și oficiile consulare ale României din străinătate, cât și în cazul producerii unor situații de urgență în care sunt implicați cetățeni români, în afara granițelor țării.

Prin intermediul acestui mecanism, Ministerul Afacerilor Externe al României vine în întâmpinarea cetățenilor români care se află în străinătate în calitate de turiști, temporar sau având domiciliul în străinătate, pentru a-i asista cu informații consulare și a-i sprijini în cazuri de urgență (accidente, îmbolnăviri, decese, arestări, riscuri de securitate cauze de acțiuni teroriste, acte furate ori pierdute sau alte situații de urgență).

Proiectul se înscrie printre cele mai noi demersuri ale Ministerului Afacerilor Externe desfășurate în calitate de stat membru al Uniunii Europene și reprezintă o modalitate de modernizare și uniformizare a serviciilor destinate cetățenilor români.

Centrul de Contact și Suport al Cetățenilor Români din Străinătate are următoarele obiective:

- Accesul la informații consulare în cel mai scurt timp posibil, atât prin robotul telefonic, cât și prin intermediul operatorilor, disponibili 24h/7 zile;
- Îmbunătățirea serviciilor consulare adresate cetățenilor români aflați în străinătate;
- Informații referitoare la cunoașterea drepturilor și obligațiilor pe care cetățenii români le au în străinătate;
- Transmiterea telefonic și prin e-mail a informațiilor consulare solicitate de către cetățenii români, cu respectarea legislației în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal;
- Informații legate de efectuarea serviciilor consulare particularizate pe zone geografice, în funcție de meridian sau comunitate.
- Consultanță consulară imediată prin facilitarea accesului rapid la misiunea diplomatică/oficiul consular dorit(ă), pentru situații de urgență semnalate de cetățenii români sau în vederea soluționării cererilor de natură consulară.

Centrul de Contact și Suport al Cetățenilor Români din Străinătate poate fi apelat 24 de ore / 7 zile, la numerele de telefon aparținând misiunii diplomatice/oficiului consular al României din zona de rezidență a fiecărui cetățean român. Exemplu: Cetățenii români aflați în zona de competență consulară a Ambasadei României la Madrid pot apela telefonic misiunea diplomatică română la numerele de telefon afișate pe site-ul madrid.mae.ro.

Informațiile privind toate serviciile consulare sunt redate prin intermediul unui robot telefonic care permite cetățeanului români să își aleagă tema de interes. În cazul în care cetățeanul român dorește informații suplimentare, poate intra în contact cu un operator al CCSCRS. Cererile vor fi soluționate în cel mai scurt timp posibil.

Centrul de Contact şi Suport al Cetăţenilor Români din Străinătate – CCSCRS (Call Center)



Totodată, este pusă la dispoziție o linie telefonică de urgență prin intermediul căreia pot fi anunțate situațiile cu caracter deosebit, acestea, de la caz la caz, fiind redirecționate către consulul din cadrul misiunii diplomatice/oficiului consular competent(e) din zona geografică aferentă. Aceste cazuri sunt tratate cu maximă seriozitate, atât de către personalul misiunii diplomatice/oficiului consulare, cât și de către operatorii Centrului de Contact și Suport al Cetățenilor Români din Străinătate.

Pentru oferirea unor servicii de natură consulară complete, cetățenii români pot transmite solicitările fie prin intermediul paginii de internet a centrului de suport, fie direct către adresa de e-mail a centrului : contact@informațiiconsulare.ro. Toate cererile înregistrate vor fi soluționate în timp util.

Astfel, CCSCRS este pregătit să răspundă cu profesionalism și promptitudine tuturor solicitărilor de natură consulară primite din partea cetățenilor români aflați în străinătate.

Registrul Electronic al Documentelor – RED



Direcţia Relaţii Consulare reprezintă unul dintre cele mai importante puncte de legătură ale României, atât cu serviciul diplomatic și consular extern, cât și cu cetățenii români aflați în străinătate.

Zilnic sunt înregistrate numeroase lucrări, care provin de la alte autorități publice, instituții, organizații, asociații, de la misiunile diplomatice și oficiile consulare române în străinătate sau de la cele străine acreditate pe teritoriul României, alte persoane juridice, precum și petiții adresate de cetățeni, pe diverse teme.

Estimativ, anual se procesează în jur de 40.000 de documente în cadrul Direcției Relații Consulare, ceea ce a constituit principalul motiv pentru implementarea acestui sistem.

Registrul Electronic al Documentelor este un sistem de monitorizare a documentelor care a fost creat pentru a facilita gestionarea volumului semnificativ al informărilor recepționate la Direcția Relații Consulare, atât la nivel interinstituțional, cât și din partea petenților.
Numeroasele registre tipărite au fost înlocuite cu o variantă electronică, adaptând astfel nevoia de eficientizare a evidenței documentelor la tehnologia existentă.

Registrul Electronic al Documentelor permite înregistrarea tuturor documentelor recepționate într-o bază de date și urmărirea, în timp real, a fluxului documentelor până la soluționarea acestora.
Pe cale de consecință, existența unui sistem informatic de gestiune a documentelor interne și a corespondenței externe, destinat monitorizării, în timp real, a stadiului soluționării fiecărei lucrări în parte, a devenit un imperativ pentru Direcția Relații Consulare.

Încheiere

Prin dezvoltarea tuturor sistemelor prezentate anterior, Ministerul Afacerilor Externe, prin Departamentul Consular, urmărește atingerea mai multor obiective, nu doar de a gestiona cât mai eficient și mai operativ un volum tot mai mare de servicii consulare, ci și de a utiliza mijloacele electronice actuale de comunicare și procesare, adecvate priorității de creștere a calității serviciilor consulare oferite cetățenilor români în străinătate.

Ministerul Afacerilor Externe, prin intermediul Departamentul Consular, și-a propus astfel modernizarea substanțială a tuturor instrumentelor care alcătuiesc suportul procedural și logistic al activității consulare. Aceste linii de acțiune se traduc într-o manieră proactivă de abordare a activității consulare, într-un context dominat de dinamism, evoluții rapide și tendințe de globalizare.

Concretizarea acestor proiecte de anvergură va conduce la o schimbare majoră a serviciului consular românesc, plasându-l printre cele mai moderne din punct de vedere tehnic și procedural în spațiul Uniunii Europene.