EDILO
Digitalizăm administrația locală.

Cum încep să folosesc Edilo

Ghidul primelor zile, pentru primăria care tocmai a primit platforma

Se citește o dată, de la cap la coadă. Apoi se ține la îndemână, pentru listele de verificat.

Versiunea 1 · 21 septembrie 2026

Înainte de orice: ce este, în două fraze

Edilo este un program care se deschide în internet, ca un site, și în care primăria ține la un loc tot ce are termen și tot ce trebuie dovedit: sesizările cetățenilor, petițiile, documentele intrate și ieșite, hotărârile consiliului, raportările, ședințele, anunțurile publice.

Nu se instalează nimic pe calculator și nu are nimic de configurat. Se deschide cu aceeași unealtă cu care citiți acum un site — Chrome, Edge, Firefox — și se folosește de pe calculator, de pe tabletă sau de pe telefon.

> **Cât durează până puteți lucra**
>
> O primărie de comună este gata în una–două zile lucrătoare. Un oraș, în trei–cinci. Un municipiu, în cinci–zece. Cea mai mare parte din timp nu este muncă la calculator, ci adunarea a trei liste de la dumneavoastră: compartimentele, angajații și categoriile de sesizări. Pe acelea le pregătiți dintr-un fișier Excel pe care îl aveți deja, de cele mai multe ori.

Ziua 0. Ce pregătiți înainte să începem

Puneți într-un singur loc lucrurile de mai jos. Dacă le aveți, punerea în funcțiune se face într-o după-amiază. Dacă nu, le strângem împreună — dar atunci durează mai mult, iar timpul acela este al dumneavoastră.

- ☐ Lista compartimentelor primăriei, așa cum sunt în organigramă. Denumirea exactă și, dacă există, cine le conduce.
- ☐ Lista angajaților care vor folosi platforma: nume, prenume, funcția, compartimentul și o adresă de e-mail pentru fiecare.
- ☐ Categoriile de sesizări pe care le primiți cel mai des de la cetățeni: drumuri, iluminat, salubritate, câini fără stăpân, apă-canal, spații verzi — ce este specific localității dumneavoastră.
- ☐ Datele instituției pentru site-ul public: denumirea completă, adresa, telefonul, e-mailul oficial, programul cu publicul, programul de audiențe.
- ☐ Sigla primăriei sau stema localității, dacă le aveți în format electronic.
- ☐ Numele și datele de contact ale responsabilului cu protecția datelor.
- ☐ Dacă vreți să folosiți un domeniu propriu (de exemplu digital.primaria-exemplu.ro), cine se ocupă de el.

> **Despre adresele de e-mail ale angajaților**
>
> Fiecare om care intră în platformă are nevoie de o adresă proprie de e-mail. Nu se poate una singură pentru toți: platforma trebuie să poată spune cine a făcut fiecare lucru, iar la un control asta este exact ce se cere. Dacă un angajat nu are adresă de serviciu, poate folosi una personală — se schimbă oricând, mai târziu.

Primii pași, în ordine

Pasul 1. Primiți adresa și contul de primar

Vă trimitem pe e-mail adresa la care se deschide platforma — de forma primaria-exemplu.edilo.ro — și datele primului cont, cel cu rol de primar. Acesta este contul care poate face totul: adăuga oameni, schimba compartimente, vedea toate lucrările. La prima intrare vi se cere să vă schimbați parola. Alegeți una pe care nu o mai folosiți nicăieri și pe care nu o țineți la vedere.

Pasul 2. Verificați structura compartimentelor

Noi am introdus deja compartimentele din lista trimisă de dumneavoastră. Deschideți ecranul Compartimente și citiți-le. Dacă un compartiment lipsește sau are alt nume decât în organigramă, îl adăugați sau îl corectați acum — este mai ușor decât peste o lună, când vor exista deja lucrări repartizate pe el.

Pasul 3. Verificați angajații și rolurile lor

Fiecare angajat are un rol care spune ce vede și ce poate face. Sunt patru, pentru personalul primăriei: angajat, șef de compartiment, primar și — pentru cetățeni — cont de cetățean. Verificați ca fiecare om să fie pe compartimentul lui și cu rolul potrivit. Un șef de compartiment vede tot ce se lucrează în compartimentul lui; un angajat vede sarcinile lui.

Pasul 4. Trimiteți invitațiile

Când lista este corectă, fiecare angajat primește pe e-mail o invitație cu adresa platformei și cu pașii pentru a-și pune parola. Dacă cineva spune că nu a primit nimic, căutați mai întâi în folderul de spam; dacă nici acolo nu este, verificați dacă adresa este scrisă corect.

Pasul 5. Completați datele instituției și site-ul public

La Administrare completați denumirea, adresa, telefonul, programul cu publicul și programul de audiențe. Tot de acolo alegeți una dintre cele zece teme ale site-ului public și încărcați sigla. Site-ul se vede imediat, la adresa dumneavoastră, și conține deja secțiunile cerute de Legea nr. 544/2001.

Pasul 6. Verificați categoriile de sesizări

Categoriile sunt lista din care alege cetățeanul când vă scrie. Cu cât sunt mai apropiate de realitatea localității, cu atât ajunge sesizarea mai repede la omul potrivit. Nu faceți patruzeci: zece–cincisprezece acoperă aproape tot, iar restul intră la „Altele”.

Pasul 7. Faceți o probă, între dumneavoastră

Înainte de a anunța cetățenii, treceți o sesizare prin tot drumul ei, cu colegii: unul o depune de pe telefon, altul o repartizează, un al treilea o preia și o rezolvă. Durează un sfert de oră și lămurește mai mult decât orice explicație. Ștergeți-o după aceea sau lăsați-o, nu are importanță.

Pasul 8. Anunțați cetățenii

Abia acum. Din meniul Unelte tipăriți afișele A4 și A5 cu cod QR — cetățeanul îl scanează cu telefonul și ajunge direct la formularul de sesizare, fără să caute nimic. Lipiți-le la avizier, la intrarea în primărie, la căminul cultural, la dispensar. Puneți un anunț pe site și pe pagina de Facebook a primăriei.

> **Greșeala cea mai frecventă la început**
>
> Se anunță cetățenii înainte ca angajații să fi intrat măcar o dată în platformă. Vin primele sesizări, nu le preia nimeni, iar oamenii trag concluzia că „nici programul ăsta nu merge”. Prima impresie se face o singură dată. Anunțați cetățenii după ce ai dumneavoastră s-au obișnuit — adică după pasul 7, nu înainte.

Prima săptămână. Ce faceți, zi de zi

Nu încercați să folosiți tot deodată. Platforma are multe module, dar nimeni nu are nevoie de toate din prima zi. Ordinea de mai jos este cea care a mers cel mai bine: se începe cu lucrul care se vede imediat, iar restul se adaugă când oamenii s-au obișnuit.

Când	Ce începeți să folosiți	De ce în ordinea asta
Ziua 1–2	Sesizările cetățenilor și „Ziua mea”	Este partea care se vede cel mai repede și care aduce liniște: nu se mai pierde nimic pe un bilet.
Ziua 3–4	Registratura — documentele intrate	Numărul de înregistrare se dă în platformă, iar documentul merge singur la compartimentul potrivit.
Ziua 5	Termenele și raportările legale	Se trec obligațiile periodice. De atunci, fiecare vă anunță singură înainte să vină scadența.
Săptămâna 2	Petițiile, cu termenul de 30 de zile	După ce registratura merge, petițiile vin de la sine — sunt tot documente, doar cu reguli mai stricte.
Săptămâna 3–4	Ședințele consiliului și Monitorul Oficial Local	Se potrivesc cel mai bine începând cu o ședință nouă, nu la jumătatea uneia pregătite pe hârtie.

Ce verificați în fiecare dimineață, în primele zile

- ☐ Deschideți „Ziua mea”. Acolo scrie ce are termen azi, ce așteaptă confirmare și ce s-a blocat.
- ☐ Vedeți dacă au venit sesizări noi și dacă a fost repartizată fiecare.
- ☐ Întrebați doi–trei colegi dacă au întâmpinat ceva ce nu au înțeles. Notați-vă; ne trimiteți lista la sfârșitul săptămânii.

Prima lună. Ce urmăriți

După patru săptămâni, întrebarea nu mai este „merge platforma?”, ci „ce s-a schimbat în felul în care lucrăm?”. Trei lucruri se văd în cifre, pe ecranul de statistici:

- Câte lucrări au fost finalizate la termen și câte au trecut de el. La început, câteva restanțe sunt normale — important este să scadă de la o săptămână la alta.
- Cât stă în medie o sesizare de la depunere până la rezolvare. Cifra aceasta este cea pe care o veți putea arăta la un control și într-un raport de activitate.
- Câte sesizări au venit prin platformă față de câte veneau pe hârtie și la telefon. Creșterea ei arată că oamenii au început să aibă încredere.

> **Dacă ceva nu merge cum vă așteptați**
>
> Scrieți-ne. Nu presupuneți că „așa e programul” și nu căutați soluții ocolite: de cele mai multe ori este ceva de reglat în câteva minute, iar dacă este un defect, vrem să îl știm de la primul om care l-a întâlnit, nu de la al zecelea. Adresa este contact@edilo.ro.

Instruirea și ajutorul pe parcurs

În costul punerii în funcțiune intră o sesiune de instruire online: o oră pentru pachetul COMUNĂ, două pentru ORAȘ, patru pentru MUNICIPIU. Se face pe platforma dumneavoastră, cu datele dumneavoastră, nu pe un exemplu inventat — se reține mult mai bine așa.

Pe lângă instruire, aveți ajutor oricând, în trei feluri:

- În fiecare ecran există un panou „Cum funcționează”, care explică pașii, regula legală din spate și greșelile frecvente. Termenii de specialitate au explicație la un clic.
- Manualul de utilizare, care descrie fiecare modul pe îndelete.

- Asistența noastră: pe e-mail pentru toate pachetele, pe e-mail și telefon de la pachetul ORAȘ în sus.

Dacă cineva uită parola

Pe ecranul de intrare există „Am uitat parola”. Se cere adresa de e-mail, iar pe ea vine o legătură prin care se pune o parolă nouă. Legătura este valabilă puțin timp, deci se folosește imediat. Dacă tot nu merge, contul cu rol de primar poate reseta parola oricărui angajat, din ecranul de administrare.

Pe scurt, ca să nu recitiți tot

Întrebarea	Răspunsul
Trebuie să instalez ceva?	Nu. Se deschide în Chrome, Edge sau Firefox, ca orice site. Pe telefon se poate adăuga pe ecranul principal, ca o aplicație.
Trebuie să configurez ceva?	Nu. Primiți platforma gata pregătită, cu compartimentele și angajații dumneavoastră deja introduși.
Cine poate să vadă datele noastre?	Numai angajații dumneavoastră, fiecare atât cât îi este necesar. Nicio altă primărie nu vă poate vedea datele.
Ce se întâmplă cu hârtia?	Rămâne unde o cere legea. Platforma nu înlocuiește arhiva, ci ține evidența și dovada.
Dacă ne răzgândim?	Vă exportăm toate datele, în format deschis, în cel mult 15 zile lucrătoare. Fără penalizări și fără condiții.
Cui scriem când avem o problemă?	contact@edilo.ro, sau la telefon 0758.068.538 pentru pachetele ORAȘ și MUNICIPIU.

EDILO
Digitalizăm administrația locală.