

ELEMENTE DE E-GUVERNARE

Ediția a II-a



Cuprins

Cuvânt înainte	7
Abrevieri	13
1. Ce este e-guvernarea?	15
2. Bariere la implementare	31
3. Beneficiile guvernării electronice	49
4. Lumea electronică. Provocări	63
5. Studii și aplicații	97
6. Impact.....	129
Glosar	135
Anexe	139
Bibliografie.....	143

Ce este e-guvernarea?

The Internet is becoming the town square for the global village of tomorrow.

Bill Gates

Deși istoria Internetului își are originea în urmă cu mai multe decenii, abia în ultima perioadă am asistat la o integrare semnificativă a acestuia în sfera publică, marcându-se începutul unei explorări active a potențialului său. Inițial, interacțiunea instituțiilor publice cu Internetul s-a limitat la funcții elementare, precum schimbul de mesaje electronice și publicarea de informații pe pagini Web. În prezent, această relație a evoluat spre oferirea de servicii publice într-un format integral electronic, evidențiind eficiența și eficacitatea folosirii noilor mijloace de comunicare. Digitalizarea informațiilor și facilitarea transferului lor rapid între diferite entități a reconfigurat modul de gestionare a organizațiilor.

Convergența dintre progresele în tehnologia informației și expansiunea Internetului a generat transformări semnificative la nivelul economiei globale, incluzând fenomene precum globalizarea, aplatizarea structurilor organizaționale și expansiunea sectorului de servicii și a economiei bazate pe informație. Thomas Lauren Friedman, jurnalist la New York Times, în opera sa „The World Is Flat: A Brief History of the Twenty-First Century”, publicată în anul 2005, argumentează că Internetul a contribuit la „aplatizarea” lumii, cu tehnologia informației accelerând aceste schimbări și oferind o platformă proprie pentru inovație și dezvoltare.

Dintre toate provocările lumii electronice, ne vom apleca în paginile acestui volum asupra serviciilor publice care pot fi întreprinse prin intermediul platformelor on-line. Deja știm, din disciplinele studiate până acum, că serviciul public poate fi definit ca ansamblul de activități realizate de instituțiile guvernamentale sau de entități desemnate de guvern [organizații publice], cu scopul de a furniza bunuri și servicii care răspund nevoilor cetățenilor și contribuie la bunăstarea generală a societății. Aceste servicii includ, dar nu se limitează la, educație, sănătate, securitate publică, utilități publice (apă, energie electrică), transport și protecție socială. Caracteristica principală a serviciilor

publice este că sunt finanțate de către stat și sunt **accesibile tuturor membrilor societății reflectând principiul egalității și universalității accesului.**

Recunoașterea definiției de mai sus ne permite să conturăm o perspectivă elucidativă asupra e-guvernării, al cărei concept poate fi definit prin două perspective complementare: prima, ca fiind „folosirea tehnologiei informației de către instituții guvernamentale [organizații publice] în interacțiunea cu cetățenii, mediul de afaceri și alte entități guvernamentale, rezultând beneficii precum diminuarea corupției, amplificarea transparenței, sporirea confortului, creșterea veniturilor guvernamentale și/sau scăderea costurilor operaționale”; și a doua, „exploatarea tehnologiei informației, în special a Internetului, pentru furnizarea de servicii publice într-un mod considerabil mai accesibil, eficient și centrat pe beneficiar”. Deși literatura de specialitate oferă o diversitate de definiții pentru conceptul abordat în această lucrare, aceste două au fost selectate datorită clarității și a caracterului lor reprezentativ.

Se poate deduce astfel că esența serviciului public constituie fundamentul existențial al organizațiilor publice. În acest context, e-guvernarea reprezintă un instrument facilitator, prin care cetățenii – beneficiari ai serviciilor publice, pot interacționa eficient cu respectivele organizații.

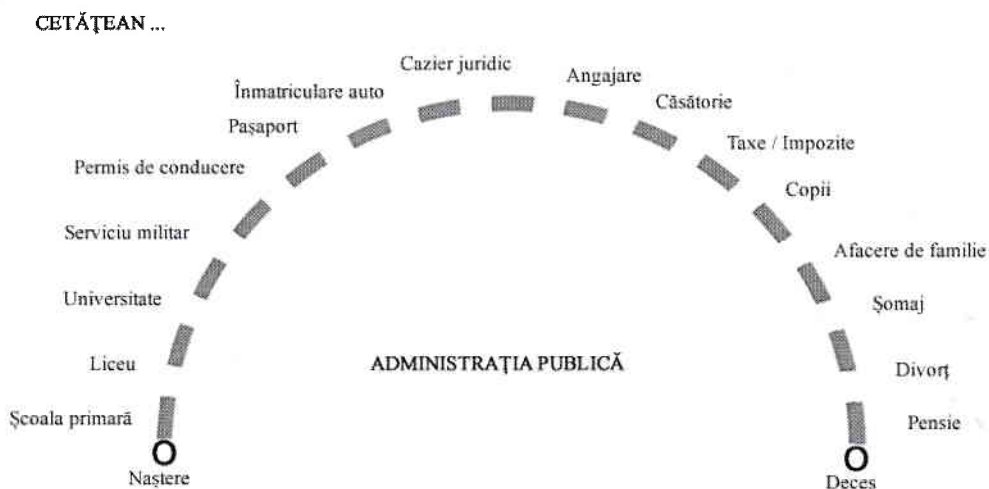


Figura 1.1. Interacțiunea cu serviciile publice

Sursa: Autorul în urma preluării și adaptării datelor din Information Society thematic portal

În Figura 1.1 este ilustrată interdependența dintre administrația publică și cetățean pe parcursul întregii sale vieți. Se observă că această interacțiune devine viabilă doar prin intermediul unor entități intermediare, respectiv organizațiile publice care joacă un rol esențial în procesul de furnizare a serviciilor publice. Fără prezența acestor organizații, cetățeanul nu ar avea capacitatea de a interacționa direct cu structurile statului sau cu administrația. Chiar dacă această interacțiune poate părea adeseori laborioasă, ea este indispensabilă.

În contextul actual, termenul de birocrație predomină în discuțiile referitoare la modalitatea de administrare din România, iar despre ea se poate spune că este la fel de veche ca însăși civilizația – un argument suplimentar în favoarea tranziției către un sistem administrativ mai avansat și mai eficient.

Până de curând, într-o mare parte a interacțiunilor cu administrația publică, solicitantul serviciilor publice era obligat să se deplaseze la diverse ghișee, să se așeze la cozi lungi pentru a depune personal documente și, ulterior, să aștepte zile sau chiar săptămâni pentru a obține alte documente necesare continuării procesului la un alt ghișeu al unei alte instituții publice continuând o procedură repetitivă până la rezolvarea finală a solicitării.

Implementarea pe scară largă a tehnologiei informației (situație potențată de pandemia anului 2020) a reușit să reducă într-o manieră considerabilă aceste durate de așteptare. Acum, prin intermediul sistemelor electronice, documentele în format electronic sunt transferate eficient între diferitele instanțe, validate de către personalul autorizat, simplificând procesul astfel încât solicitantul trebuie doar să obțină documentul final, cum ar fi permisul de conducere sau autorizația de construcție, posibil chiar în format electronic, prin intermediul unui e-mail.

Astfel, guvernarea electronică începe să fie recunoscută ca o caracteristică definitorie a noii ere informaționale și a societății bazate pe cunoaștere. Acest fenomen complex implică multiple interacțiuni între autorități și entități fizice și juridice, marcând o influență semnificativă a tehnologiilor moderne de informație și comunicații asupra administrației publice. Utilizarea acestor tehnologii permite o transformare calitativă a serviciilor publice, de la eliminarea documentelor fizice la optimizarea accesului la resursele publice, consolidând încrederea cetățenilor în eficiența serviciilor publice și contribuind la democratizarea societății. Conform

unui raport al revistei The Economist publicat în urmă cu două decenii, se anticipa că e-guvernarea va reconfigura nu doar modul în care serviciile sunt prestate, ci și relația dintre guvern și cetățeni, anticipând o revoluție comparabilă cu cea a comerțului electronic și pentru guvernarea electronică.

Dezvoltarea sistemelor de guvernare electronică a fost stimulată de tranziția de la documentele pe hârtie la baze de date digitale și de la procedurile manuale la sisteme informatice complexe, fiind susținută de legislație specifică ce promovează serviciile publice on-line și de creșterea rapidă a utilizării Internetului și, în ultimul timp, a serviciilor mobile.

Pentru organizațiile publice, utilizarea Internetului aduce avantaje precum disponibilitatea neîntreruptă a informațiilor pe site-urile Web, accesibile oricând, și facilitarea accesului și interacțiunii utilizatorilor din orice colț al lumii prin conexiunea la Internet, îmbunătățind astfel accesibilitatea și interactivitatea serviciilor publice.

Etapele Dezvoltării E-Guvernării

Literatura de specialitate identifică un model evolutiv al guvernării electronice, structurat în șase faze principale, care descriu tranziția către un sistem de e-guvernare progresiv mai sofisticat și eficient. Această structură evidențiază etapele dezvoltării e-guvernării, fiecare reprezentând un pas distinct în avansarea și rafinarea interacțiunii dintre administrația publică și mediul său. .

Etapa I – Prezență Web: Inițierea prezenței on-line a entităților guvernamentale prin site-uri Web de bază, destinate informării publice. Aceasta constituie etapa inițială, unde comunicarea este predominant unidirecțională, marcând prima formă de interacțiune digitală cu cetățenii.

Etapa a II-a – Interactivitate: Evoluția spre o interacțiune bidirecțională, facilitând colectarea datelor de la cetățeni și mediul de afaceri, fie prin e-mail ori prin platforme mai complexe bazate pe intranet și extranet.

Etapa a III-a – Tranzacții Online: Implementarea capacității de a efectua tranzacții on-line pe platforme Web dedicate administrației publice, permițându-se completarea formularelor electronice și efectuarea serviciilor publice fără necesitatea unui suport pe hârtie. Această etapă a marcat trecerea la o guvernare digitală mai integrată.

Etapa a IV-a – Integrare Verticală și Orizontală: Sincronizarea și integrarea serviciilor publice on-line între diferite departamente și agenții guvernamentale, pentru a asigura o gestionare eficientă și un flux de informații coerent. Acest nivel de interacțiune este dependent de viteza cu care se realizează sincronizarea informațiilor pentru ca sistemele informatice on-line să furnizeze în timp util datele de care utilizatorii au nevoie.

Etapa a V-a – Participare și Colaborare: Implicarea activă a cetățenilor în procesele guvernamentale prin mijloace digitale, inclusiv prin platformele de social media, bloguri și servicii de mesagerie instantă, promovând o guvernare participativă.

Etapa a VI-a – Guvernare Predictivă și Adaptivă: Adoptarea tehnologiilor avansate, cum ar fi Inteligența Artificială (AI) pentru anticiparea nevoilor cetățenilor și adaptarea dinamică a serviciilor publice, precum și pentru eficientizarea proceselor administrative. Această etapă este una de avangardă în evoluția e-guvernării.

Adițional, relevanța etapelor de participare și colaborare, precum și guvernarea predictivă și adaptivă, a fost amplificată de adopția tehnologiilor mobile, impulsionând administrațiile să se ajusteze la volumul semnificativ de date generate de interacțiunile cetățenești.

Conform celor prezentate mai sus, guvernarea electronică transcende obiectivul inițial de a răspunde nevoilor imediate ale cetățenilor în interacțiunile lor cu administrația publică. Ea are și rolul de a oferi suport esențial și celorlalte entități implicate în ecosistemul guvernamental precum sectorul privat prin intermediul instituțiilor care colaborează cu administrația (de exemplu, în ceea ce privește achitarea taxelor și impozitelor, sau în cadrul parteneriatelor stabilite cu instituțiile statului), alte organizații publice (prin schimbul de informații între

entități precum birourile vamale și poliția, casele de asigurări de sănătate și Ministerul Sănătății, universitățile publice și Ministerul Educației) și, nu în ultimul rând, cu propriii angajați.

Astfel, se disting patru dimensiuni principale ale interacțiunii în cadrul guvernării electronice:

1. Interacțiunea dintre Administrație și Cetățean (G2C – Government to Citizen), care vizează facilitarea accesului cetățenilor la serviciile publice;
2. Interacțiunea dintre Administrație și Mediul de Afaceri (G2B – Government to Business), axată pe simplificarea proceselor administrative pentru entitățile comerciale;
3. Interacțiunea între diferitele Instituții ale Statului (G2G – Government to Government), destinată optimizării schimbului de informații și resurse între organizații guvernamentale;
4. Interacțiunea dintre Instituțiile Statului și Angajații Proprii (G2E – Government to Employees), care se concentrează pe îmbunătățirea comunicării și eficienței administrative interne.

G2C – Government to Citizen

Această dimensiune vizează implementarea serviciilor publice inovatoare, orientate spre satisfacerea nevoilor cetățenilor, la nivelul întregii administrații publice. Pentru a atinge un grad înalt de eficacitate, este imperativ ca aceste servicii să fie accesibile permanent, 24 de ore pe zi, șapte zile pe săptămână, facilitând astfel interacțiunea cetățenilor cu administrația, indiferent de locația sau contextul lor – fie că se află acasă, la locul de muncă sau în tranzit. Este crucial să se asigure o diversitate a canalelor de furnizare a serviciilor guvernamentale, atât prin metode tradiționale, cât și digitale, permițând cetățenilor să aleagă modalitatea preferată de acces.

Concepția fundamentală a acestor servicii presupune apropierea administrației de cetățeni, începând cu publicarea on-line a informațiilor esențiale (Etapa I), urmată de dezvoltarea unei interactivități bidirecționale care să permită un dialog activ (Etapa II). Ultimul stadiu se caracterizează prin tranzacționalitate, adică

UBRIS | We know books

posibilitatea ca serviciile guvernamentale să fie completate și executate on-line, pe site-urile instituțiilor publice sau prin portaluri guvernamentale unificate, concepute ca puncte unice de acces de tipul one-stop-shop (Etapa III).

Există un entuziasm global pentru adoptarea acestor soluții inovatoare, reflectând dorința de a minimiza interacțiunea cu funcționarii publici și de a permite cetățenilor să efectueze o gamă largă de activități on-line, de la plata amenzilor și completarea declarațiilor fiscale, până la reînnoirea licențelor și verificarea stadiului dosarelor.

Fiind o dimensiune care constă în aplicații complexe și diferite, G2C poate avea în vedere trei tipuri de aplicații.

Aplicații dedicate transparenței și liberului schimb de informații între cetățean și instituțiile statului. Aceste aplicații urmăresc să faciliteze o comunicare deschisă, permițând accesul on-line la o gamă largă de resurse informative oferite de instituțiile statului. Este esențial ca aceste entități să publice on-line rapoarte de activitate, agende, discursuri, analize de specialitate, propuneri legislative, studii, statistici și bugete de funcționare, contribuind astfel la creșterea încrederii publicului în instituțiile de stat.

Aplicații ce îndeplinesc rolul statului ca furnizor de servicii electronice. Pe lângă diseminarea informațiilor prin canale noi de comunicare, dimensiunea G2C oferă oportunități valoroase de a accesa servicii guvernamentale prin Internet. Acestea includ proceduri administrative diverse, plata on-line a taxelor și amenzilor, înregistrări civile etc. În țările care au adoptat astfel de servicii, acestea sunt adesea centralizate pe un portal Web unic, care direcționează utilizatorii către site-urile instituționale relevante sau, în anumite cazuri, gestionează direct solicitările pe portal, fără ca utilizatorul să cunoască detaliile tehnice ale procesării cererii sale.

Aplicații de vot electronic. Acestea, deși nu se constituie în mod direct un serviciu guvernamental, fac parte integrantă din relația dintre stat și cetățeni, reprezentând un instrument de consolidare a contractului social (conform Etapei a V-a). Nu doar procesul de votare propriu-zis poate fi efectuat electronic, dar și procedurile aferente acestuia, precum înregistrarea votanților, verificarea prezenței la vot și numărarea voturilor. **Cu toate acestea, perspectiva viitoare a votului**