

# **e-GVERNAREA. IMPACTUL GUVERNĂRII ELECTRONICE ÎN ADMINISTRAȚIA PUBLICĂ. PROVOCĂRI ȘI VULNERABILITĂȚI ALE GUVERNĂRII DIGITALE**

---

Lector univ. dr. ing. Cornelia-Victoria ANGHEL-DRUGĂRIN

<https://www.doi.org/10.52744/978-606-26-1601-4.09>

## **1. Provocări ale guvernării digitale în perioada pandemiei și post-pandemică**

Guvernarea electronică reprezintă forma actuală de interacțiune dintre guvern, parlament, instituții publice administrative, cu cetățenii, prin intermediul aplicațiilor și platformelor on-line, instalate pe dispozitivele și echipamentele electronice.

Guvernarea electronică constituie provocarea tuturor administrațiilor publice din întreaga planetă, realizând o remarcabilă simbioză între societate și noua eră a tehnologiei digitale.

Guvernarea digitală s-a dovedit a fi o caracteristică majoră a societății informaționale, bazate pe informare în mediu on-line, comunicare și societatea bazată pe cunoaștere. Aceasta reprezintă o provocare a sistemului administrativ actual și se referă la conexiuni multiple între autorități, persoane juridice și cele fizice.

Digitalizarea instituțiilor publice și informarea on-line a cetățenilor prin intermediul conexiunii la rețeaua Internet, au fost principalele provocări în perioada pandemiei și actualmente, în perioada post-pandemică. Aceste obiective au putut să se materializeze doar printr-o colaborare permanentă între factorii decizionali din aparatul public administrativ și cei care au informatizat sistemul decizional. Fără implicarea

specialiștilor informaticieni, guvernarea electronică nu ar fi putut fi implementată în instituțiile publice.

Încă din luna noiembrie 2001, în România, a fost adoptată o strategie națională pentru informatizarea sectorului public, (HG 1007/ 2001).

Conform celor stipulate în document, privind informatizarea administrației publice strategia de dezvoltare a Societății Informaționale, prin intermediul informatizării și metodelor specifice de implementare utilizând și comunicare , cu având ca scop, modernizarea administrației, (HG 1007/ 2001).

Guvernarea electronică și digitalizarea presupun următoarele categorii de acțiuni în sectorul public administrativ:

1. **Digitalizarea**, pentru eficientizarea operațională în cadrul organismelor administrației locale și centrale, a operațiilor și informațiilor aparatului administrativ;
2. **Informatizarea serviciilor** se referă, în principal la integrarea serviciilor și informațiilor prestate de administrația centrală și locală, în portaluri on-line;
3. Accesarea on-line, permanent, a informațiilor prin intermediul **Tehnologiei Informației și Comunicării** pentru utilizatorii serviciilor aparatului administrativ central.

Strategia Națională privind Agenda Digitală pentru România până în 2030, propune oferirea de servicii digitale centrate pe nevoile cetățenilor, eliminând pe cât posibil atât prezența fizică a persoanelor la sediile instituțiilor publice, cât și accesul la volumul mare de documente fizice generate de activitatea acestora, existente în arhive.

Strategia pentru Consolidarea Administrației Publice 2014-2020 propune dezvoltarea de parteneriate între administrația publică locală și firmele de profil informatic, în vederea implementării unor softuri integrate de date open-access (aplicații informatice inteligente), cu scopul de a furniza către cetățeni informații necesare privind completarea de documente, sau pentru proiectarea unor platforme de informare on-line în timp real, prin rețeaua Internet, despre activitatea autorităților locale, inclusiv procesul de luare a deciziilor.

Ca urmare a identificării problemelor actuale precizate de cetățeni sau persoane juridice, strategia sectorului public administrativ s-a axat,

îndeosebi pe trecerea la digitalizare a informației și comunicării către cetățeni, implementează soluții și platforme de informare on-line, avizate de instituțiile abilitate potrivit legii, în scopul eliminării acestor inconveniente.

Argumente privind nevoia de digitalizare a tuturor instituțiilor publice sunt prevăzute și la nivelul Strategiei Naționale Anticorupție până în anul 2030. Conform acesteia: „SNA 2016–2020 propune creșterea calității implementării prevederilor privind accesul la informații de interes public concomitent cu dezvoltarea platformei [transparenta.gov.ro](http://transparenta.gov.ro), un portal de centralizare a informațiilor de interes public și de informatizare a interacțiunii interinstituționale”, (Strategia Națională Anticorupție pe Perioada 2016–2020).

Prin intermediul acestei platforme [transparenta.gov.ro](http://transparenta.gov.ro) se dorește transparența informațiilor, reducerea corupției și monitorizarea informațiilor confidentiale.

Evaluarea serviciilor publice din sectorul administrativ, pot fi realizate prin intermediul platformelor on-line (pagini web, conectare Internet sau date mobile), analizând traficul de informații exercitat prin activitatea de guvernare electronică.

Autorul Dincă D, în cartea sa „Serviciile publice” publicată la Editura Economică, București în anul 2018 definește că „Serviciul public reprezintă o activitate de interes general, realizată de către o instituție de administrație publică sau o persoană fizică, care a fost delegată în acest sens și se află sub controlul administrației publice” (Dincă, 2018).

Drept urmare, mai ales odată cu declanșarea stării de alertă din perioada pandemiei, introducerea, implementarea și exploatarea noilor tehnologii în guvernarea electronică din instituțiile publice, a devenit absolut necesară, odată cu progresul înregistrat în societatea informațională din România.

În țara noastră, această re tehnologizare, a început să prindă contur, când același autor remarca că „Administrațiile moderne, din sectorul public, se axează pe noile tehnologii și pe dorința cetățenilor de a utiliza aceste tehnologii” (Dincă, 2009).

### **1.1. Trăsături de bază ale guvernării digitale**

Trăsăturile de bază ale guvernării electronice, se referă la:

- utilizarea noilor tehnologii în modul de comunicare prin intermediul rețelei Internet (serviciul e-mail, rețele de socializare, chat, pagini web, platforme etc.);
- aplicarea metodelor actuale de management sau paradigma managerială;
- eficientizarea aparatului administrativ sau paradigma funcțională prin creșterea gradului de implicare politică a cetățenilor.

### **1.2. Obiectivele generale și cele specifice ale guvernării digitale**

Obiectivele generale ale guvernării digitale, sunt:

- ✓ accesul la informațiile publice oficiale prin intermediul rețelei Internet, a paginilor web, a portalurilor și a platformelor de informare on-line, în timp real;
- ✓ asigurarea serviciilor publice destinate cetățenilor și mediul de afaceri, prin intermediul tehnologiilor inteligente;
- ✓ sporirea gradului de implicare și dialog privind opinia cetățenilor în procesul de guvernare și conducere;
- ✓ optimizarea utilizării resurselor umane și echipamentelor de ultimă generație, în aparatul administrației publice;
- ✓ consolidarea democrației și a statului de drept.

Dintre obiectivele specifice ale E-guvernării, putem menționa:

- ☞ asigurarea transparenței informațiilor și documentelor furnizate prin intermediul platformelor de guvernare electronică, de către autoritățile instituțiilor publice;
- ☞ proiectarea și implementarea sistemelor software integrate, informaționale, destinate să susțină cadrul legislativ legal, politicile de reformă, evoluție politică, socială și de dezvoltare economică a țării;
- ☞ dezvoltarea infrastructurii informaționale, platformelor și portalurilor de guvernare a statului;
- ☞ sporirea gradului de pregătire și calificare a angajaților publici în știința tehnologiei informației și comunicării;

- ☞ respectarea codului etic și deontologic, juridic și democrația electronică.
- ☞ mentenanța și îmbunătățirea permanentă a platformelor de informare on-line.

## **2. Impactul digitalizării în administrația publică**

Începând cu două decenii în urmă, statele dezvoltate economic, posesoare a unui aparat administrativ foarte bine structurat și care au dorit standardizarea, compartimentarea și eficientizarea costurilor serviciilor publice, au realizat treptat, trecerea de la birocrăția tradițională la digitalizarea instituțiilor publice, de informare și construirea de rețele Internet de comunicare pentru interacțiunea cu cetățenii în mediul virtual.

Totodată au avut loc mari transformări cum ar fi trecerea către o societate informațională și economie bazată pe cunoaștere.

Producerea, gestionarea, transmiterea și consumul de informație, de cunoștințe au un impact esențial pentru evoluția societății în care trăim.

Simultan, administrația publică este transformată concomitent cu noile tehnologii informaționale și de comunicare și softuri integrate în sistem. Se proiectează și apoi implementează programe informatice care fac posibilă interacțiunea dintre funcționarii publici și cetățeni, în mediul on-line.

Actualmente informațiile circulă cu mare viteză, iar veridicitatea acestora nu poate fi totdeauna constatată la timp.

Dezvoltarea rapidă din ultimele decenii a tehnologiilor informatice și de comunicare precum, au avut un real impact asupra modului erei digitale a generației din care facem parte.

Putem afirma că, noile tehnologii de informare și comunicare prin intermediul rețelei Internet, au schimbat complet modul de guvernare și administrare a statelor din întreaga lume.

Țara noastră, beneficiind de posibilitatea conectării tuturor instituțiilor publice și administrative, la rețeaua Internet, de mare viteză, a reușit, ca simultan cu dezvoltarea echipamentelor hardware de intrare-ieșire, a conexiunii Wi-Fi, fibră optică și baze de date mobile (4G), să construiască și să dezvolte platforme performante de transmitere a informațiilor de la serviciul public către populație, on-line, în timp real.

Programele de *e-guvernare*, implementate pe calculator, au devenit instrumentul software principal prin care se realizează diseminarea

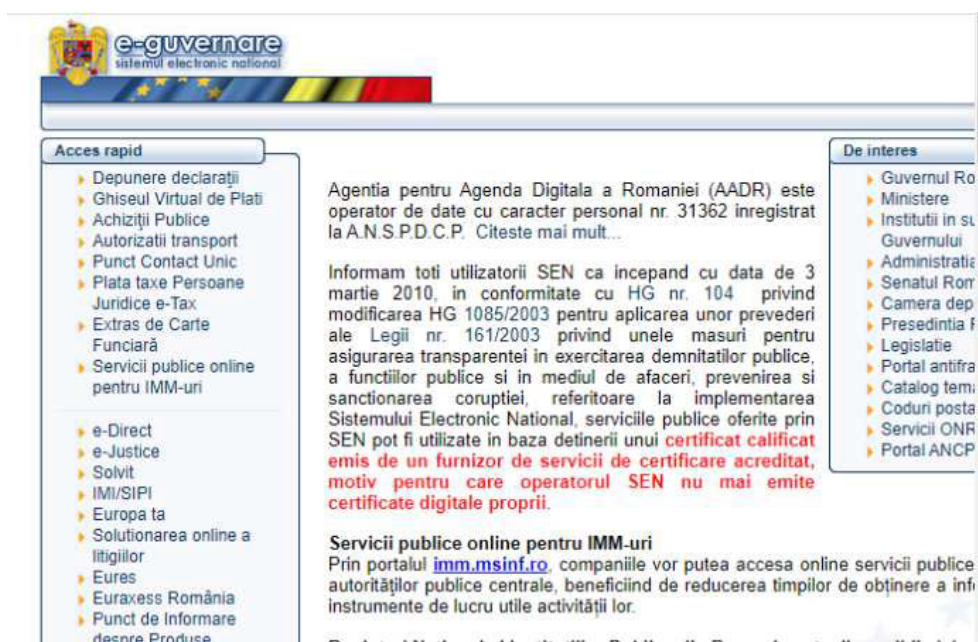
informațiilor, între aparatul public administrativ și populație, pentru o mai bună guvernare.

De asemenea, în domeniul managementului public, au survenit numeroase modificări în domeniul informațional (accesul la informație, utilizarea, transmiterea, comunicarea și diseminarea acesteia) și asumarea responsabilității, deschidere și transparență, în guvernarea electronică.

În toți acești ani, Agenția de digitalizare a României, a avut un rol esențial în guvernarea electronică, și anume:

- ✓ prin intermediul Comitetului tehnico-economic național pentru Societatea informațională, avizează proiectele cu componentă de tehnologia informației;
- ✓ inițiază, conduce, asigură finanțarea, monitorizează și/sau implementează programe și proiecte în domeniul transformării digitale, al societății informaționale și interoperabilității sistemelor informatice ale instituțiilor publice, în condițiile legii;
- ✓ în urma implementării programelor și proiectelor în domeniul transformării digitale, au realizat monitorizări, studii, activități de cercetare, grafice, diagrame, analize, sinteze, activități de proiectare în domeniul avizat;
- ✓ în calitate de organism intermediar, prin delegare de atribuții de către Autoritatea de management pentru Programul operațional sectorial pentru creșterea competitivității economice, vizează măsurile din Programul operațional sectorial „Creșterea competitivității economice”, Programul operațional „Competitivitate”, și alte programe cu finanțare europeană;
- ✓ coordonează participarea României în cadrul Programului Europa Digitală al Comisiei Europene, în mod prioritar componenta creării și dezvoltării centrelor de inovare digitală în România;
- ✓ stabilește relații cu mediul de afaceri și derulează proiecte de parteneriat public-privat;
- ✓ încheie parteneriate cu mediul academic și facultățile de Științe Politice și ale Comunicării, în coroborare cu societatea civilă, în vederea derulării programelor de formare continuă și a unor proiecte privind bune practici în digitalizarea sectorului public, cu finanțare europeană;

- ✓ participă la elaborarea și realizarea de programe și proiecte privind furnizarea de servicii publice electronice;
- ✓ monitorizează și acordă asistență instituțiilor publice în vederea realizării proiectelor de implementare a serviciilor publice electronice;
- ✓ elaborează curriculum pentru programe și proiecte de informare și educare a cetățenilor și companiilor cu privire la beneficiile oferite de tehnologia informației și modul de utilizare ale serviciilor publice electronice;
- ✓ organizează cursuri de instruire asistată de calculator cu certificare acreditată pentru dobândirea competențelor digitale.



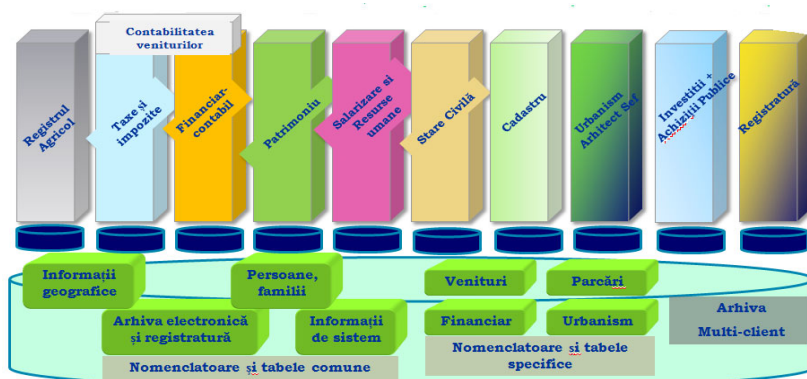
**Figura1.** Sistemul electronic național de digitalizare a României (sursa: Autoritatea națională pentru digitalizarea României <https://www.adr.gov.ro/e-governare/>).

Transformarea digitală a României s-a realizat prin **dezvoltarea de sisteme informatice și servicii electronice integrate.**

Acestea au rolul determinant de a :

- proiecta și implementa aplicații și sisteme informatice expert, dedicate transformării digitale a României, în consens cu politicile și strategia pe termen lung a digitalizării instituțiilor publice;

- securiza sisteme de autentificare informatică, precum și coordona interconexiunile sistemelor informatice publice;
- furniza servicii publice digitale care valorifică mecanisme de certificare a autenticității, confidențialitatea și protecția datelor publice on-line;
- implementa, opera și adopta tehnologiilor specifice și modele de exploatare partajată a resurselor informatice;
- administra platforme de tip Icloud guvernamental;
- adopta mecanisme de acces cu pointeri de adresare, din domeniul tehnologiei informației la serviciile publice digitale, în regim de mobilitate și neutralitate tehnologică;
- facilitarea interacțiunii digitale și asigurarea interoperabilității la nivelul administrației publice centrale.



**Figura 2.** Softuri integrate pentru platforme de guvernare digitală.

Asistența și mentenanța tehnică a softurilor integrate, se pot manifesta prin:

- securizarea și protecția datelor, în procesarea sau stocarea acestora în cadrul sistemelor informatice, în colaborare cu instituțiile abilitate, în domeniul securității cibernetice, în condițiile legii;
- realizarea unui centru suport pentru sistemele informatice integrate.
- elaborarea de soluții tehnice în cadrul proiectelor de tehnologia informației, pentru platformele de softuri informatice integrate, în toate domeniile din cadrul administrației publice centrale;
- consultanță de specialitate, studii și cercetări statistice, pentru instituții publice;



- publicare sau acordare drept de autor, sub condiția deținerii tuturor drepturilor patrimoniale de autor, de către o instituție publică sau a disponibilității sub Licența publică a Uniunii Europene (EUPL) sau o altă licență compatibilă în temeiul art. 5 din Licența publică a Uniunii Europene
- este depozitar al codului-sursă de program pentru aplicațiile informatice dezvoltate, pentru administrația publică centrală, pentru care preia, pe bază de protocol, drepturile patrimoniale de autor și pe care îl poate extinde, modifica, adapta și reutiliza conform nevoilor instituțiilor administrației publice centrale, (Sistemul Electronic Național, 2022).

Implementarea portalurilor de servicii electronice reprezintă cel mai înalt nivel de progres atins de programele de guvernare electronică și contribuie semnificativ la redefinirea serviciilor guvernamentale prin generarea unor seturi de informații și operații necesare pentru cetățeni și companii, care face guvernarea mult mai transparentă.

Această etapă implică reengineering și oferirea de către procesele din sistemele informaționale și back-office, a unor servicii guvernamentale electronice complexe și orientate către cetățean.

Se poate concluda că, implementarea guvernării electronice în instituțiile publice, au avut un impact real în rândul cetățenilor, care pot să urmărească informațiile și să fie documentați permanent cu privire la noutățile din sistem

### **3. Portaluri și servicii digitale on-line**

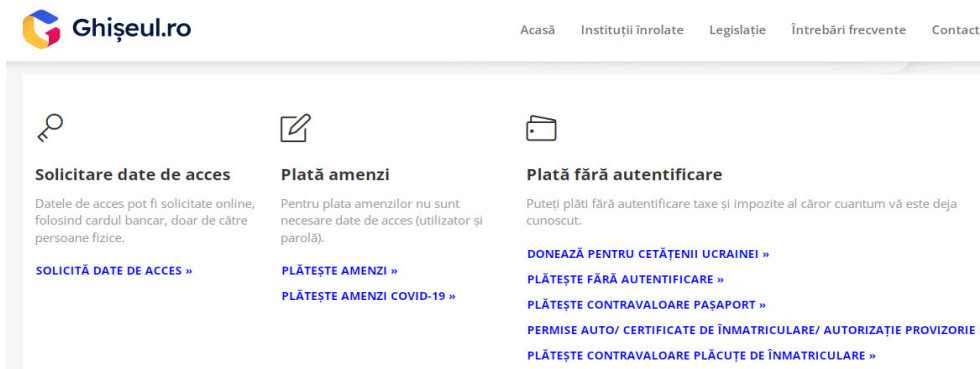
În contextul actual, noua tehnologie și era digitală au schimbat radical modul de transmitere, recepție și comunicare a informației, în domeniul public.

Era digitală cuprinde toți actorii scenei politice, publice și sociale asupra activităților cărora își pun amprenta, în mod inevitabil prin accesul a informațiile publice on-line, în timp real.

Digitalizarea sectorului public reprezintă un proces masiv, complex, care implică luarea unor decizii ce necesită o bună înțelegere și evaluare a contextului politic, a proceselor tehnologice și a mediului de afaceri.

Digitalizarea în perioada pandemiei și post Covid, a reprezentat un instrument a cărui misiune a fost de a facilita comunicarea, informarea cetățenilor referitor la noutățile, regulamentele, informatizarea din instituțiile publice, de a eficientiza munca resursei umane, de face mai plăcute activitățile și mai performante, de a transmite și recepționa o cantitate uriașă de informații, într-un timp mai scurt, condensat și concentrat, sporind interacțiunea și protejând mediul înconjurător.

Informațiile publice au fost permanent mediatizate on-line open access, în timp real, accesate prin intermediul site-urilor guvernamentale <https://www.gov.ro/> și <https://www.ghiseul.ro/ghiseul/public/>, cel mai mare trafic web înregistrându-se de pe echipamentele de tip telefoane inteligente, calculatoare personale, laptop-uri, tablete, notebooks etc.



**Figura 3.** Platformă on-line pentru cetățeni. (<https://www.ghiseul.ro/ghiseul/public/>)

Digitalizarea și utilizarea tehnologiei informației și comunicării în sectorul public și administrativ care în trecut era mai mult pragmatică și deterministă au realizat automatizarea sarcinilor de lucru, au protejat mediul prin eliminarea listării pe hârtie, prin informarea on-line și au determinat reducerea procedurilor sau proceselor dificile, complexe, adeseori efectuate manual.

Impactul asupra utilizatorilor (chiar dacă erau cetățeni, firme sau instituții publice), era inefficient, indirect și neactualizat, updatat și ugradat.

De asemenea, timpul de răspuns la solicitările, întrebările sau intervențiile utilizatorilor, a fost redus.

Tehnologia informației și comunicării, a conferit o unealtă de dezvoltare organizațională, structurală și culturală prin digitalizarea sectorului public administrativ.

Digitalizarea sectorului public a devenit, în mod evident, un facilitator de transmitere a informațiilor către administrația publică în mod deschis, transparent, centrată puternic spre utilizator.

Operația de implementare a guvernării electronice a fost adoptată de majoritatea guvernelor planetei, furnizarea serviciilor prin intermediul, conexiunilor Internet, comunicărilor prin telefoane mobile inteligente, de ultimă generație, având acces permanent la informațiile de pe portaluri și pagini web acreditate, a devenit obligatorie, inclusiv în țara noastră.

Guvernele au fost obligate să acorde atenție utilizatorilor și să țină cont de nevoile, preferințele, satisfacția acestora.

În cadrul sectorului public s-au regândit opțiunile de transformare și digitalizare, trecându-se la abordarea guvernării electronice de tip centrată pe utilizator („user-centricity”).

#### **4. Servicii ale guvernării digitale centrate pe cetățean**

În funcție de tipologia cetățeanului se pot identifica cinci tipuri diferențiate de servicii furnizate de guvern:

1. **Servicii de informare de bază.** Portalurile și paginile web ale guvernării informează cu privire la politici publice, guvernantă, legi, norme, documentația necesară în diverse cazuri și tipurile de servicii publice oferite. De asemenea, serviciile de informare se realizează prin intermediul link-urilor către ministere, departamente și alte ierarhii ale guvernului. Cetățenii au acces în mod facil la informațiile actualizate, din guvern și ministere, precum și la arhivele instituțiilor publice, actualizate, postate în mod on-line, în timp real.
2. **Servicii avansate de informare.** Paginile web ale guvernului oferă servicii avansate de comunicare unilaterală sau bilaterală între cetățeni și mediul public administrativ, dialoguri și păreri despre politicile publice, programe și norme ale guvernului etc. Site-urile au facilități audio și video, în principalele limbi de circulație internațională.
3. **Servicii tranzacționale.** Portalurile guvernamentale procesează tranzacții non-financiare, cum ar fi e-voting, descărcarea și încărcarea formularelor, completarea online a declarației de venit, sau a cererilor pentru diverse certificate, autorizații și permise. Este

necesară crearea unui cont de identificare a cetățeanului, adresa de e-mail, user și parolă, pentru a completa corect declarația sau cererea dorită. În acest spațiu virtual se efectuează și tranzacții financiare, transferuri bancare sau ordine de plată, către rețeaua securizată a guvernului, prin intermediul conturilor bancare.

4. **Servicii conectate.** Portalurile guvernamentale au revoluționat modul în care se realizează comunicarea și interconectarea cu cetățeanul. Cetățenii pot participa activ la dialogurile legate de informații actualizate și păreri personale, prin intermediul site-ului web specializate, link-urilor dedicate și al altor asemenea instrumente interactive în mod on-line. Sistemele e-servicii și e-soluții diminuează traseul informațiilor dintre departamente și ministere. Acestea sunt transferate prin servicii conectate la aplicații integrate și sisteme expert, prin guvernarea electronică, către cetățean, spre informare.

Prin digitalizare, guvernele au creat un mediu în care cetățenii pot avea o contribuție semnificativă în activități și în luarea deciziilor. Pe viitor, se intenționează crearea unui cadru de comunicare și informare pentru comunitățile digitale, pe teme și interese comune, de tip blog-uri și forumuri de discuții la nivel de Primărie și Consilii Județene (spre exemplu, proiecte de tip Smart City, de dezvoltare a sistemului de parcări multilevel, drumuri și iluminare publică, achiziții publice, colectarea selectivă a deșeurilor etc.).

Aceste servicii conectate pot determina implicarea semnificativă a cetățenilor în politicile de guvernare și programele comunitare pe tematici de interes real.

5. **Serviciile de transfer de date** se referă la schimbul de masive de date și diseminarea informației între agenții guvernamentale și între organizații private. În acest mod, se diminuează problema lipsei de comunicare și dialog, între transferul de informație bilateral din bazele de date.

## 5. Vulnerabilități și obstacole în digitalizarea instituțiilor publice

Actualmente, guvernarea electronică, s-a transformat dintr-un instrument birocratic (de birou) într-un instrument inovator de reorganizare a sectorului public administrativ, oferind un spațiu virtual de transmitere a informațiilor publice accesibile cetățenilor prin intermediul platformelor on-line.

În țara noastră „Pandemia a lovit puternic România, dar guvernul a gestionat consecințele economice rapid și eficient, contribuind la o redresare rapidă a activității economice”, a afirmat **Mathias Cormann, secretarul general OECD** (Organization for Economic Co-operation and Development).

Unul din studiile realizate de OECD denotă că strategia de implementare a guvernării electronice trebuie să continue, aceasta realizând concomitent și redresarea economică a României.

Conform studiului se estimează o creștere de 4,5% a PIB-ului României în 2022 și 2023, după un plus de 6,3% în 2021, (<https://www.oecd.org>, 2022).

Paradigmele guvernării digitale care reies conform studiului menționat mai sus, se pot grupa în două categorii conform tabelului 1.

**Tabelul 1.** Paradigme în guvernarea electronică

<b>Factorii de interes pentru guvernarea electronică orientată spre activitatea sectorului public</b>	<b>Factorii de interes pentru guvernarea electronică centrată către utilizator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Proceduri și procese;</li><li>▪ Eficacitate și eficiență (costuri reduse);</li><li>▪ Creșterea productivității muncii;</li><li>▪ Integrarea serviciilor prin coerență între activitatea din front-office și back-office în instituții publice;</li><li>▪ Cooperare și colaborare între nivelele guvernamentale.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Context și legislație;</li><li>▪ Factori sociali (condiții economice, resursa umană, obiceiuri, tradiții, cultură);</li><li>▪ Factori organizaționali (stocarea și partajarea datelor și informațiilor, servicii integrate optimizate, adaptarea serviciilor la nevoile cetățenilor);</li><li>▪ Factori instituționali (colaborare și cooperare între instituțiile publice, abordarea sectorului public ca un întreg).</li></ul>

(Sursa: *Rethinking e-government services: user-centered approaches*, OECD Publisher, Paris, 2009, p. 26)

Pe lângă avantajele pe care le poate aduce e-guvernarea, există o serie de provocări și obstacole care pot apărea în calea implementării complete a unor astfel de sisteme în administrația publică.

Identificăm următoarele provocări:

**1. Dezvoltarea infrastructurii.** Guvernele statelor care au implementat guvernarea electronică, au dezvoltat o infrastructură, care deține la bază, noile tehnologii informaționale și sisteme software integrate, interconectate. Alte state mai puțin dezvoltate din punct de vedere informatic, au întâmpinat dificultăți și obstacole în digitalizarea completă a informațiilor din aparatul public administrativ, dezvoltarea infrastructurii fiind o provocare reală pentru guvernele acestora.

**2 Sistemul juridic și politicile publice.** Inițial, sistemul juridic și politicile publice nu au reușit să țină pasul cu dezvoltarea explozivă a noilor tehnologii de comunicații, aceleași tehnologii care stau la baza livrării serviciilor de e-guvernare. Factorii decizionali, care implementează guvernarea electronică, vor trebui să țină cont de impactul politicilor publice și sistemului juridic, legi, coduri de etică și de confidențialitatea datelor în spațiul virtual. Vulnerabilitățile guvernării electronice sunt generate nu doar de obstacolele de natură tehnologică, ci și de legile arhaice, regimuri de reglementare neactualizate, autorități ale căror atribuții se suprapun sau se află în conflict, pot în mare măsură complica sau chiar anula un proiect digital. Pentru ca digitalizarea să poată funcționa fără probleme, este necesară adoptarea de noi reforme juridice și directive de politici, corelate cu digitalizarea sistemului din instituțiile publice.

**3 Decalajul digital.** Prin intermediul motoarelor de căutare a paginilor web, pentru informare, traficul de utilizare a portalurilor de servicii administrative, a înregistrat cifre record. Actualmente peste 3 miliarde de oameni au acces la internet, însă există totuși, în jur de 5 miliarde de oameni care nu au încă acces la Internet (din punct de vedere tehnologic există clase sociale cu venituri mici, care nu își permit accesul la o legătură de rețea Internet, PC-uri, telefoane inteligente sau echipamente de ultimă generație). S-a creat astfel un decalaj digital între utilizatorii de Internet, care au acces permanent la informare on-line și cei care nu au dotări necesare pentru a putea fi conectați cu serviciile de guvernare electronică.

Există două mari probleme ce rezidă din decalajul digital:

**a. Analfabetismul electronic (e-nalfabetismul).** Pe lângă analfabetismul clasic, ne confruntăm cu problema e-nalfabetismului. Există persoane care nu au aptitudini, competențe sau cunoștințele necesare pentru folosirea unui calculator, sau a unui telefon inteligent, conectat la rețeaua Internet, prin urmare, nu vor putea beneficia de serviciile e-guvernării, chiar dacă se află într-o zonă unde infrastructura este pusă la punct. Provocarea guvernării electronice va fi pentru specialiștii informaticieni să scrie coduri sursă de programe pentru cei care nu sunt e-nalfabeți. E-guvernarea are șansa de a egaliza accesul la guvernarea electronică sau de a mări discrepanțele dintre cei care posedă cunoștințe informatice și cei mai puțin cunoscători. Această discrepanță socială și economică se dorește a fi eliminată prin implementarea guvernării electronice.

**b. Accesibilitatea.** Guvernele trebuie să fie în slujba tuturor cetățenilor lor, indiferent de competențele lor. Va fi impetuos necesar ca rețeaua Internet și serviciile de conectare să se răspândească pe toată suprafața globului pământesc chiar și în zonele geografice mai puțin accesibile. Serviciile furnizate prin intermediul Internetului vor ajuta îndeosebi persoanele cu nevoi speciale, iar în perioada de pandemie, sau război, acestea pot asigura informarea de la distanță. O serie de dezvoltatori software au creat instrumente și interfețe facile, menite să ajute persoanele cu deficiențe de vedere, auz sau paraplegici în folosirea Internetului și informării on-line. Serviciile online trebuie proiectate așa încât să asigure o interfață prietenoasă și ușor de utilizat de către orice cetățean, centrat pe nevoile acestuia, indiferent de cunoștințele acestuia în domeniu informatic. Cele mai multe dintre aceste soluții pot fi implementate, iar apoi îmbunătățite pe site-urile administrației publice.

**4. Încrederea.** Proiectele de guvernare electronică trebuie să construiască relații bazate pe încredere la nivele multiple (între agenții, cetățeni, ONG-uri și mediul de afaceri) pentru a putea fi implementate cu succes. Cetățenii sunt din ce în ce mai precauți în ceea ce privește potențialele breșe de securitate și lipsa de protejare, în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, în condițiile în care atacuri

cibernetice, sau abuzuri în prelucrarea datelor personale, se produc adesea. Fiecare proiect de e-guvernare va înregistra aspecte de bune practici, în construirea încrederii și securizarea datelor prin încapsulare.

Această provocare reprezentată de e-guvernare presupune, de asemenea, două aspecte de interes special:

- a. **Confidențialitatea.** Guvernul are rolul de a administra responsabil cantitatea enormă de baze de date cu informații personale, pe care o deține. Administrația publică colectează cantități masive de date personale ale cetățenilor, prin intermediul tranzacțiilor zilnice. „Pe măsură ce serviciile de e-guvernare cresc în scop și popularitate, aceste baze de date se vor extinde în mărime și detaliu. Protejarea informațiilor cu caracter privat stocate în aceste baze de date și utilizarea cât mai eficientă a acestora reprezintă un aspect extrem de important, unul pe care factorii de decizie politică trebuie să-l adreseze în cazul în care cetățenii sunt rugați să încredințeze date sensibile cu caracter personal, financiar și medical guvernului pentru a putea utiliza sistemele de e-guvernare aflate pe Internet. Site-urile guvernamentale și serviciile on-line trebuie să adere la cele mai bune practici ale confidențialității.” (InfoDev, 2002).
- b. **Securitatea.** Securizarea informațiilor prin user și parolă este absolut necesară pentru evitarea atacurilor cibernetice și pătrunderea hackerilor în portalurile de servicii administrative, a mediului de afaceri sau a datelor confidențiale ale cetățeanului utilizator.

**5. Transparența.** Una dintre nemulțumirile cele mai des întâlnite se referă la faptul că cetățenii nu înțeleg cum funcționează administrația publică și cum se iau deciziile. Această lipsă de înțelegere face participarea și implicarea în viața publică extrem de dificilă. Absența transparenței informațiilor poate ascunde corupția, mita oficială sau favoritismul. Un sistem electronic în care fiecare document are un traseu clar conform procedurilor și a cărui traseu poate fi ușor urmărit, poate promova transparența, responsabilitatea și eliminarea corupției sau fraudei.

**6. Interoperabilitatea.** Administrația publică nu este străină de tehnologie. Există foarte multe sisteme de baze de date funcționale în



aproape fiecare țară. Problema este că aceste baze de date nu se pot conecta între ele și nu pot face schimb de informații între ele. Poate că în loc să se adauge sisteme noi peste cele multe deja existente și uzate moral, ar fi mai bine să se adopte o abordare unitară sub forma unor noi sisteme care să acopere toate departamentele și care să facă posibilă comunicarea între ele și interogarea bazelor de date.

**7. Administrarea bazelor de date.** Zilnic, noi tehnologii sunt create pentru a administra bazele de date și informații. Guvernele au nevoi unice în acest domeniu. O mai bună administrare a informației poate ajuta oficialii să identifice barierele ridicate în fața unei guvernări eficiente. De exemplu în Egipt, autoritățile și-au dat seama că în ciuda multitudinii informațiilor existente, aceștia nu aveau pus la punct nici un cadru de prelucrare a acestora. În absența oricărui mod de prelucrare a informației factorii de decizie politică nu au putut emite la timp analize folositoare pentru a putea reacționa la evoluțiile sociale și economice. Acuratețea bazelor de date oficiale ar trebui să ofere baza pentru statul de drept, dezvoltarea economică și responsabilitate. Guvernele ar trebui să profite de tehnologiile care facilitează stocarea, etichetarea și extragerea de informație” (InfoDev, 2002).

**8. Disponibilitatea și păstrarea permanentă.** Administrațiile au acces la un volum enorm de informații. Tehnologiile Informației și Comunicațiilor (TIC) au posibilitatea de interpretare a tuturor acestor cantități masive de informații. Documentele nu mai trebuiesc stocate în depozite uriașe unde pentru accesarea lor ar fi nevoie de zile întregi de căutare și de o armată de birocrați, ci, pe calculatoare, făcând astfel mult mai ușoară căutarea, identificarea, sortarea și analizarea acestora. De asemenea, să nu uităm nici faptul că guvernele au responsabilități unice de păstrare a datelor istorice.

**9. Educație și marketing.** Pentru ca oamenii să fie capabili să folosească sistemele e-guvernării, trebuie mai întâi să fie educați și informați că acestea există și trebuie instruiți spre a le utiliza. Oamenii, îndeosebi cei bătrâni și cei nefamiliarizați cu tehnologia, sunt reticenți în a primi informații în mediu virtual. Interfața de servicii client-server este necesar să fie prietenoasă, facilă și ușor de utilizat chiar și de cei care nu au cunoștințe de specialitate în domeniul informaticii.

**10. Problemele de colaborare și competiție public vs. privat**, sunt deja parte a unei dezbateri internaționale privind guvernarea. Noi reguli ar putea fi necesare pentru a reglementa relația dintre sectorul public și cel privat. Întrebarea referitoare la unde se termină controlul guvernamental și unde începe controlul sectorului privat asupra e-guvernării, este una la care se poate răspunde foarte greu. Bunele practici de acțiune în proiectele comune sau de cooperare trebuie să fie atent analizate, astfel încât interesele publice și private să lucreze împreună ca parteneri, și nu neapărat pentru câștig politic sau economic. Noile parteneriate și alianțe pot avea consecințe neprevăzute, de aceea este important să se asigure cadrul propice revizuirii frecvente a noilor relații pentru a fi siguri că ambele părți sunt mulțumite cu aranjamentul” (InfoDev, 2002).

**11. Problema forței de muncă.** O mulțime de funcționari publici se vor simți amenințați de e-guvernare, fie pentru că se tem că vor fi prinși făcând ceva ilegal sau lipsit de etică, fie pentru că se tem de pierderea puterii. Există astfel o nevoie de instruire adecvată care trebuie oferită și liderii trebuie să încerce să explice motivele din spatele tuturor schimbărilor în procedurile, sistemele și fluxul de lucru.

**12. Structura costurilor.** Schimbarea ocazionată de e-guvernare este o sarcină extrem de dificilă ce poate fi realizată numai în etape. De asemenea, fondurile necesare pentru un astfel de proiect radical nu sunt întotdeauna disponibile în întregime. Ca atare, guvernele ar trebui să caute să investească în programe durabile, care pot genera economii. Obiectivele ar trebui să fie atinse cu resursele disponibile. O altă problemă este faptul că finanțarea tradițională a managementului public se bazează pe o structură de finanțare verticală. Agenția guvernamentală primește fonduri și este considerată responsabilă pentru îndeplinirea misiunii sale. Resursele sunt bugetate, de obicei, urmând principiul anualității. Aceste principii nu sunt potrivite pentru proiectele e-guvernării care implică finanțarea pe termen lung și colaborarea între agenții.

**13. Benchmarking-ul.** „Guvernele trebuie să evalueze în mod regulat progresul și eficiența investițiilor lor legate de e-guvernare pentru a determina dacă scopurile și obiectivele declarate sunt îndeplinite la timp. Calcularea valorii și progresului investițiilor ce țin de e-guvernare este un pas dificil, dar necesar, mai ales în cazul în care guvernele doresc să mențină sprijinul pentru aceste proiecte. Benchmarking-ul poate include

măsurători cantitative sau subiective. Aceste repere pot include: numărul agențiilor și a funcțiilor on-line, reducerea timpului mediu pentru prelucrarea cererilor sau aplicațiilor cetățenilor, reducerea numărului de plângeri cu privire la nivelul și calitatea serviciilor publice, creșterea numărului de votanți înregistrați și/sau prezența la vot, îmbunătățirea nivelului de participare cetățenească la consultări publice și referendumuri, costuri mai mici pentru guvern în furnizarea de servicii, și creșterea veniturilor”, (InfoDev, 2002).

## **6. Tendințe viitoare în guvernarea electronică a instituțiilor publice**

Societatea informațională va genera un nou stil de viață, prin crearea unui spațiu digital, în care guvernarea se va realiza centrat pe cetățean, prin intermediul serviciilor și platformelor on-line de informare.

Câteva aspecte se cuvine a le lua în considerare pentru viitor:

- **Mediul extern.** Instituțiile publice administrative vor adopta o serie de reglementări în următorii ani, privind modul în care se vor difuza informațiile confidentiale, corecte, concise și exacte, la distanță, către cetățeni, prin intermediul spațiului virtual.
- **Sectorul public.** În sectorul public se va pune mai mare accent pe implementarea tehnologiei informaționale, digitalizarea informațiilor, managementul performant, rezultate cuantificabile și pe *outsourcing-ul* serviciilor auxiliare.
- **Relațiile dintre sectorul public și consumatori** vor fi susținute de serviciile guvernamentale, create și livrate pentru a servi nevoilor cetățenilor și a mediului de afaceri. Principala provocare a acestor aspecte, va fi livrarea de servicii calitative către consumatori, la costuri reduse.
- **Strategiile instituțiilor publice.** Pe măsură ce guvernarea electronică se va extinde, va avea loc o diminuare continuă a implicării resursei umane. Instituțiile din sectorul public vor selecta atent personalul și vor investi în formarea și distribuirea sarcinilor angajaților. De asemenea, se vor face investiții în echipamente informatice și dispozitive electronice de ultimă generație.

O serie de tehnologii viitoare își vor pune semnificativ amprenta asupra provocărilor guvernării electronice:





- Tehnologii avansate de prelucrare vocală (de recunoaștere vocală), sisteme de tip Interactive Speech Response (ISR), cu impact semnificativ, în special prin implementarea unor servicii ușor de utilizat și atractive, prin intermediul telefonului mobil inteligent sau altor dispozitive inteligente.
- Tag-urile RFID dețin un rol important, de exemplu, la înregistrarea achizițiilor în bazele de date sau ar putea facilita depunerea de declarații fiscale, calcularea automată a ratelor de amortizare, pensiilor, taxelor etc.
- iTV facilitează procesele administrative care nu necesită transmiterea unui volum mare de informații. Cu ajutorul tehnologiilor de recunoaștere vocală și a imaginii, formularele ar putea fi completate prin intermediul televizoarelor sau laptopurilor dotate corespunzător, cu echipamente de intrare-ieșire și rețea Internet. Informațiile publice vor fi difuzate în permanență pe un canal gratuit (prin intermediul unei rețele digitale), iar ecranele TV interactive, 4G, ar putea prezenta informațiile sub formă de text sau ar putea avea „avatare” care să ceară utilizatorilor furnizarea informațiilor vocal. Aceste informații ar putea fi înregistrate, transformate în text și afișate pe ecran pentru a fi confirmate de utilizator, iar apoi trimise instituției publice.
- Tehnologiile Smart Card se utilizează în tranzacții digitale. În acest context se impune alinierea serviciilor de guvernare electronică, proceselor și a tehnologiei informației la crearea mediului virtual optim securizat pentru efectuarea tranzacțiilor digitale.
- Conectarea la distanță. Platformele de guvernare electronică se pot accesa non-stop și de la distanță, nemaifiind necesară deplasarea până la instituțiile publice respective. Televiziunea, telefonია mobilă vor fi conectate permanent on-line.
- Integrarea tipurilor de aplicații informatice pentru cetățeni vor deveni disponibile pe canalele de comunicare. Se vor utiliza baze de date integrate și sisteme avansate pentru procesarea informațiilor obținute prin poștă, mail, fax, Internet, mesaje vocale sau telefon mobil inteligent. Inițial se va utiliza resursa umană

pentru aceste operații, urmând ca ulterior, serviciile publice să fie integral automatizate.

Canalele de distribuire a serviciilor publice vor fi tot mai des utilizate, unele vor fi scoase din uz, iar altele le vor ocupa locul.

Cele mai accesibile și utilizate echipamente de livrare a eServiciilor vor fi:

**Tabelul 2.** Dispozitive de livrare a serviciilor electronice

Traficul web utilizand echipamente de ultima generatie			
			
telefon mobil	PC/laptop	tableta/notebook	alte dispozitive/gadget-uri

Telefon mobil inteligent: 95%;  
Laptop/PC: 68%;  
PDA: 51%;  
iTV/radio: 47%;  
InfoChioșcuri: 30%;  
Alte dispozitive inteligente /gadget-uri: 11%.  
Telefon fix: 2%;

În viitor, instituțiilor publice care furnizează softuri de soluții integrate pentru segmentele sectorului public, vor trebui să acorde o atenție sporită, în special către aplicațiile de acordare a pensiilor și securitate socială, sănătate, fiscalitate, programe sociale (distribuirea de alimente, asistență financiară pentru șomeri) și alte inițiative ale guvernării electronice.

Concomitent cu transmiterea informațiilor prin intermediul noilor tehnologii, guvernul a acordat o atenție sporită și livrării informațiilor (outsourcing-ului) către sectorul public.

Printre serviciile pe care sectorul public poate să le externalizeze se pot enumera:

- **Managementul datelor**, agențiile guvernamentale manevrează cantități imense de date cu caracter personal (cum ar fi numele cetățenilor, data nașterii, locul de naștere/reședință, statutul de ocupare a forței de muncă, fișe medicale, tranzacții bancare etc.). Pentru a reduce erorile ce apar în procesele de prelucrare a datelor este necesară utilizarea tehnologiilor avansate de automatizare, de către companiile ce oferă servicii de outsourcing.

- **Managementul infrastructurii**, instituțiile publice externalizează funcții ale managementului infrastructurii către furnizorii de servicii informatice, care sunt contractați să mențină și gestioneze bazele de date confidențiale, rețelele de comunicare și socializare, sistemele de securitate, sistemele de stocare a informațiilor, centrele de date, e-mail-urile etc.
- **Dezvoltarea și managementul aplicațiilor**, portalurile guvernamentale, înscrierea pentru pensie sau pentru programe de economii, completarea automată a cererilor de creanță, înregistrarea autoturismelor personale, sunt o parte din aplicațiile dezvoltate de furnizorii de servicii pentru sectorul public. Aceste aplicații sunt personalizate pentru instituțiile și pentru cetățenii ce le vor utiliza.
- **Servicii de asistență pentru clienți**, furnizorii pot oferi servicii de asistență pentru clienți din centre onshore sau offshore. Ei răspund la întrebările primite prin apeluri telefonice de asistenți, sau prin formularele specifice completate on-line.

## Concluzii

Se poate concluziona că guvernarea electronică bazează pe tehnologia informației, a luat o amploare semnificativă în perioada pandemiei și post-pandemiei. Informarea cetățeanului prin intermediul paginilor web ale instituțiilor publice administrative și socio-economice au facilitat climatul social, economic și politic pentru guvernarea digitală.

În administrațiile locale există o preocupare continuă pentru a digitaliza toate informațiile de interes public, de a realiza o transparență a hotărârilor luate și a sistemului decizional, la nivel de conducere administrativă.

Prin digitalizare au fost puse la dispoziție toate documentele importante pentru informarea cetățenilor în mediu on-line; sistemele eServicii, ghișeul.ro, e-guvernare și multe altele, au contribuit și au îndeplinit rolul de a guverna electronic ținând pe utilizator.

Ca viziuni viitoare privind guvernarea electronică a sectorului public, se pot crea scenarii care să descrie posibile schimbări, îmbunătățiri și mentenanță permanentă, pentru serviciile de informare a cetățeanului în timp real, prin intermediul portalurilor specializate, care se pot accesa folosind rețeaua Internet.

Tehnologia informațională și digitalizarea vor pătrunde masiv în toate sectoarele administrative, așa încât fiecare cetățean, fără a poseda cunoștințe specializate în domeniul informaticii, va accesa, prin intermediul conexiunii Internet, a softurilor integrate, bazele de date și documentele necesare, le va completa, semna electronic sau vota on-line, indiferent de distanță, locație sau zonă geografică

## Bibliografie

1. Baltac Vasile, (2007), *Suport de curs, Tehnologiile Informației și Administrația Publică*, SNSPA București.
2. Bodemann, M., (2018), *Management in Public Administration*, Londra: Springer Gabler.
3. Comisia Europeană, „*The Digital Economy and Society Index (DESI)*”, disponibil la adresa <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>, accesat la data de 18.07.2022.
4. Comisia Europeană, „*The Digital Europe Programme*”, disponibil la adresa <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/activities/digital-programme>, accesat la data 13 Mai, 2021.
5. Comisia Europeană, Digital Economy and Society Index (DESI), 2019, [Online] disponibil la <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-economy-and-society-indexdesi-2019>, accesat la data de 11 Mai, 2021.
6. Dincă D, (2018), *Serviciile publice*, București, Editura Economică.
7. Dincă D, (2009), *Cine se ocupă de e-guvernare?*, Sfera Politicii.
8. HG 1007/ 2001 pentru aprobarea Strategiei Guvernului privind informatizarea administrației publice publicat în M.Of. nr. 705/6 noi.
9. InfoDev, Centrul pentru Democratie si Tehnologie Mondială, 2002.
10. Kotsiopoulos, I., Pappadimitriou, N., *eGovernment evolution towards 2020 Report*, European Dynamic.
11. Mali, N.V., (2020), *Leveraging Digital Innovation for Governance, Public Administration, and Citizen Services: Emerging Research and Opportunities*, IGI Global.
12. Ministerul Internelor și Reformei Administrative - Strategia privind implementarea practicii ghișeelor unice în administrația publică, <https://www.ghiseu.ro>, accesat în 18.06.2022
13. Moller, F.S., *Public Administration: Perspectives, Management and Challenges*, New York: Nova Science Publishers, 2020.
14. Munoz, L.A., și Bolivar, M., (2018), *International E-Government Development. Policy, Implementation and Best Practice*, Londra: Palgrave Macmillan.
15. Pascal Ileana, Monica Vlad, (2004), *Telecomunicațiile și tehnologia informațiilor*, Centrul de Resurse Juridice, București.

16. Rethinking e-government services: user-centered approaches, OECD Publisher, Paris, 2009.
17. Rosenbloom, D., (2014), *Public Administration: Understanding Management, Politics and Law in the Public Sector*, New York: McGraw-Hill Education.
18. Strafford, B. și Schindlinger, D., (2019), *Governance in the Digital Age*, San Francisco: Wiley.
19. Strategia Națională Anticorupție pe Perioada 2016–2020.
20. Nicolae Urs, (2020), *Guvernare electronică - Suport de curs*.
21. Nicolae Urs, (2012), *Guvernare electronică*.
22. Vasilache, D., (2008), *Guvernarea electronică - o introducere*, Casa Cărții de Știință, Cluj-Napoca.
23. Sistemul Electronic Național (SEN) <https://www.adr.gov.ro/> accesat la 01.06.2022.
24. e-guvernare – Autoritatea Pentru Digitalizarea României, accesat la 21.07.2022.
25. Sectorul Public Soluții de e-guvernare - SGS România.
26. Portalul unic de e-Guvernare - Regista.ro
27. <https://www.oecd.org/countries/romania/romania-stimularea-productivitatii-si-dezvoltarea-capitalului-uman-vor-genera-crestere-economica-mai-multe-locuri-de-munca-si-venituri-mai-mari.htm> accesat la 22.07.2022.
28. \*\*\* *E-Services, scurtă descriere pe țări*, București, 2010.