

## Un nou concept de guvernare – “e-government”

Sectorul public și relațiile sale cu societatea au generat numeroase analize și discuții în ultimii ani. Creșterea cererii de servicii publice, restricțiile bugetare, costurile de personal și noile facilități oferite de tehnologia informației au constituit provocări generatoare de noi concepte: “guvernare on-line”, “e-government”, “democrație electronică”.

Elementul cheie al conceptului de “e-government” este îmbunătățirea relației și fluidizarea schimbului de informații dintre sectorul public, pe de o parte, și cetățeni și mediul de afaceri, pe de altă parte. E-government înseamnă oferirea de servicii publice în format electronic pentru cetățeni și mediul de afaceri, o alternativă mai eficientă și mai ieftină, care ar permite Guvernului să fie mai aproape de cetățeni și să-și adapteze serviciile conform cerințelor acestora.

O soluție e-government completă ar răspunde unor cerințe precum:

- punct unic de contact pentru furnizarea serviciilor electronice 24 ore pe zi, 7 zile pe săptămână;
- punte de trecere la societatea digitală;
- reconstrucția încrederii cetățeanului în guvern;
- accelerarea creșterii economice;
- stabilirea unor politici și reglementări guvernamentale;
- crearea unei forme de guvernare mult mai participative;
- promovarea soluțiilor de învățare la distanță.

Pentru implementarea conceptului de “e-government”, o țară trebuie să dispună de infrastructuri adecvate de sisteme de date, instituționale și tehnologice, de un cadru legislativ compatibil, resurse umane pregătite corespunzător și, nu în ultimul rând, gândire strategică și coordonare. Funcționând ca un sistem de comunicare multi-canal între guvern, cetățeni, mediile de afaceri și furnizorii de servicii, soluțiile de e-government ar permite organismelor administrative să asigure creșterea accesului la informații, centralizarea și integrarea datelor și aplicațiilor, eficientizarea procesului de decizie în activitatea publică, creșterea veniturilor, reducerea costurilor.

Pentru implementarea cu succes a “e-government” este necesară definirea unei arhitecturi coerente de aplicații și a unui set predefinit de servicii generice și instrumente pentru dezvoltarea, implementarea și administrarea ulterioară a aplicațiilor. Această arhitectură trebuie actualizată pentru a asigura corespondența cu cerințele utilizatorilor și cu noile tehnologii care apar.

Aplicațiile informatice specifice se pot încadra în următoarea *listă de servicii publice* destinate cetățenilor și mediului de afaceri (lista este minimală):

1. taxe pe venit

2. căutarea unui loc de muncă
3. securitate/protecție socială
4. documente personale
5. înregistrarea unei mașini
6. autorizații de construcție
7. declarații la poliție
8. librării publice
9. certificate de naștere, căsătorie, deces
10. înscrierea în învățământul secundar și terțiar
11. schimbarea adresei
12. servicii din domeniul sănătății
13. e-transport
14. contribuții sociale
15. taxe de corporație
16. TVA
17. înmatricularea unei noi companii
18. transmiterea de date către oficiile de statistică
19. declarații vamale
20. achiziții publice

Efectele benefice ale utilizării pe scară largă a tehnologiei informației și comunicațiilor la locul de muncă, în relația cu autoritățile și instituțiile publice, în viața de zi cu zi (pentru a face cumpărături, a se instrui, a se distra sau a-și rezolva diverse treburi gospodărești etc.) sunt de necontestat. Aceste efecte însă nu trebuie idealizate, atâta timp cât practica actuală a dovedit și existența a numeroase obstacole care pot diminua sau anula aceste efecte: imposibilitatea unor categorii sociale de a avea acces la noile servicii specifice societății informaționale (din lipsa infrastructurii de comunicații adecvate sau a terminalelor de acces, din lipsa culturii necesare pentru a le utiliza sau datorită tarifelor prea ridicate în raport cu veniturile individuale), distorsiunile produse pe piața muncii, inadecvarea serviciilor/informațiilor oferite în raport cu interesele individuale sau de grup, lipsa de securitate și confidențialitate a informației cu efecte nedorite asupra intimității vieții personale sau cu producerea de pierderi materiale importante, conținuturi informaționale periculoase la adresa moralei publice, eticii sociale sau a securității individuale.

### Componentele e-government

“E-government” este alcătuit din patru mari *componente principale*:

- Interacțiunea dintre Guvern și cetățean (G2C)
- Interacțiunea dintre Guvern și mediul de afaceri (G2B)
- Interacțiunea dintre guvern și funcționarii publici (G2E)
- Interacțiunea dintre instituții guvernamentale (G2G)

**Componenta G2C** presupune modernizarea generalizată a serviciilor publice, care trebuie să se concentreze pe necesitățile cetățenilor. Pentru a fi cu adevărat eficiente serviciile publice trebuie să fie disponibile 24 ore din 24, 7 zile pe săptămână din 7. Cetățenii vor putea interacționa cu Guvernul de acasă, de la serviciu sau chiar în timpul deplasărilor lor. Furnizarea serviciilor guvernamentale se face pe mai multe canale, atât în mod tradițional, cât și prin mijloace electronice, pentru a permite cetățenilor să opteze între acestea.

Serviciile oferite cetățenilor sub eticheta de e-government G2C sunt, în principal, de trei tipuri, după funcțiile oferite:

- **servicii de informare**, ce permit regăsirea de informații sortate și clasificate la cerere, care la rândul lor pot fi:
  - pentru viața zilnică - informații despre muncă, protecție socială, locuințe, educație, sănătate, cultură, transport, mediu etc.;
  - pentru tele-administrare - lista serviciilor publice, ghid de proceduri administrative, registre și baze de date publice;
  - pentru participare la viața politică - legi, documente parlamentare, programe politice, consultare de documente.
- **servicii de comunicare interactivă**, ce permit interacțiunea cu indivizi sau grupuri de persoane (exemplu: e-mail, liste de discuții etc.), care la rândul lor pot fi:
  - pentru viața zilnică - discuții, răspunsuri la întrebări privind munca, protecția socială, locuințele etc.;
  - pentru tele-administrare - contacte e-mail cu funcționarii publici;
  - pentru participare la viața politică - discuții pe teme politice, contacte prin e-mail cu oamenii politici.
- **servicii tranzacționale**, ce permit transmiterea de către cetățeni a unor formulare (administrative, de vot) și /sau achiziția de produse și servicii on-line. Și acestea la rândul lor pot fi:
  - pentru viața zilnică - rezervare de tichete la diverse acțiuni, înscrieri la cursuri;
  - pentru tele-administrare - completarea și prezentarea de formulare electronice (exemplu: declarații fiscale);
  - pentru participarea la viața politică - referendum, alegeri, exprimarea de opinii.

Serviciile tranzacționale sunt considerate ca cele mai reprezentative în viitor pentru e-government, atâta timp cât completarea și prezentarea de formulare de către populație va continua să aibă un rol preponderent în relația sa cu administrația publică. Realizarea acestor servicii, deschise către cetățean și mediul de afaceri, necesită însă investiții importante, mai ales ceea ce numim frecvent reingineria proceselor administrative și o nouă cultură a funcționarului public.

**Componenta G2G** presupune comunicarea prin mijloace electronice între instituțiile publice. Această comunicare este de cele mai multe ori nedetectabilă de către cetățean și presupune schimbul de date la diferite niveluri de securitate între sistemele informatice ale celor două instituții.

Comunicarea între instituțiile publice are loc datorită faptului că rezolvarea unor probleme presupune soluții complexe, care necesită prelucrarea unor date deținute de către instituții diferite. Astfel, tehnologia informației trebuie să servească la unificarea logică a structurilor organizațiilor guvernamentale. Aceasta implică dezvoltarea și publicarea unui plan de e-government cuprinzător, care să adopte standarde Internet deschise. În același timp trebuie să fie definită o strategie de implementare, care trebuie să fie susținută într-o abordare de sus în jos, de la miniștri și de la nivelul de vârf al conducerii până la funcționarii publici.

Marea problemă care apare în implementarea unor soluții G2G este nu atât integrarea tehnologică, cât cea a managementului proceselor, întrucât acesta presupune să determine oameni, și nu computere, să lucreze împreună.

Guvernul își va putea îmbunătăți eficiența managementului intern, va putea reduce costurile administrative și va putea determina apariția unei noi culturi "e-government" prin utilizarea mijloacelor electronice în comunicarea și tranzacțiile pe care le are cu angajații săi, funcționarii publici - **componenta G2E**. Aplicațiile care pot fi folosite pentru managementul acestor relații sunt:

- **aplicații care ușurează îndeplinirea unor responsabilități de serviciu**. În această categorie putem da ca exemplu folosirea de către angajații unei primării a bazelor de date cu hotărâri și decizii, mai ales în domeniul retrocedărilor imobiliare. Astfel, se reduc eventualele pierderi de timp generate de deplasarea fizică la alt departament și căutarea în arhive fizice. În acest mod, atât limitările de spațiu (aglomerarea unor persoane care caută diverse informații), cât și cele de timp (pierderile determinate de deplasare etc.) sunt eliminate.
- **aplicații pentru managementul situației de salariat a angajatului guvernamental**. În acest caz, salariatul poate să își acceseze fișa personală, poate modifica informațiile pe măsură ce ele se schimbă, poate să ceară concediu în anumite perioade, astfel distribuindu-se echilibrat cererile de concediu, sau poate să completeze numărul de ore lucrate suplimentar peste program etc.

Relațiile dintre guvern și mediul de afaceri - **componenta G2B** - sunt unele dintre cele mai disputate relații din sfera guvernării electronice. Principala cauză a acestei atenții speciale este, pe de o parte, faptul că firmele private reprezintă motorul creșterii economice a unei țări, iar serviciile furnizate de stat pe Internet în favoarea acestui sector ar trebui să fie pe măsura importanței sale. Pe de altă parte, achizițiile guvernamentale și licitațiile de tot felul se mută din ce în ce mai mult pe Internet, acest lucru însemnând mai multă transparentă și costuri mai scăzute, bineînțeles dacă aceste avantaje sunt dorite de guvern.

Există două mari tipuri de aplicații G2B:

- **sistemele de achiziții publice realizate prin Internet**. În esență aceste sisteme aduc cu sine multiple avantaje legate în primul rând de transparentizarea procesului de ofertare și acceptare a ofertelor și reducerea costurilor generale implicate.
- **serviciile oferite de stat sectorului privat prin Internet**. Dintre toate aceste aplicații, cele mai utile sunt cele care presupun economisirea de timp și bani atât pentru

guvern, cât și pentru companii, adică efectuarea unor servicii precum înmatricularea unei societăți comerciale, plata taxelor, completarea unor cereri și adeverințe doar pe Internet.

## E-government în România

Până în prezent, în România s-au dezvoltat numeroase site-uri web la nivelul administrației publice centrale și locale, care oferă informații utile pentru cetățeni și agenți economici, referitoare la legislație, proceduri administrative și documente de largă utilizare, program de audiențe. În acest sens, sunt deja în curs de realizare o serie de proiecte, prezentate în subcapitolul Proiecte românești. Obiectivul principal al acestora este crearea și asigurarea unei infrastructuri informaționale și de comunicații capabile să asigure realizarea și executarea sub formă electronică a 80% din serviciile publice. Astfel, se va asigura o mai bună și mai transparentă funcționare a administrației publice, o creștere și diversificare a calității serviciilor publice, precum și îmbunătățirea mijloacelor de comunicare dintre instituții și cetățeni.

Pentru trecerea la oferirea serviciilor publice în format electronic, România urmează cadrul pe patru niveluri propus de Comunitatea Europeană:

- Nivelul I: diseminarea informației publice prin mijloace electronice;
- Nivelul II: interacțiune unidirecțională;
- Nivelul III: interacțiune bidirecțională;
- Nivelul IV: tranzacții on-line.

În prima etapă se oferă informații de interes public, on-line. A doua etapă presupune posibilitatea de a descărca formulare, care vor fi completate off-line și trimise pe căi tradiționale către instituțiile responsabile. Cea de-a treia etapă este una bidirecțională, în care are loc atât descărcarea formularelor, cât și completarea și transmiterea acestora on-line, această etapă presupunând autentificarea. Ultima etapă are în vedere integrarea unor procese mai complexe on-line, printre care se numără livrarea de bunuri și produse, efectuarea plăților în format electronic etc.

Coordonarea la nivel strategic și integrarea sistemelor informatice naționale este asigurată prin intermediul Guvernului, Grupului pentru promovarea tehnologiei informației și Ministerului Comunicațiilor și Tehnologiei Informației. România a întreprins demersuri pentru a crea un Portal Guvernamental, care va oferi cetățenilor un mod simplu, sigur și rapid de a accesa prin Internet o întreagă gamă de servicii publice. Acesta nu va înlocui contactul direct cu furnizorii de servicii publice. El va oferi cetățenilor opțiuni pentru modalitatea de a accesa serviciile guvernamentale.

Strategia de trecere la e-government include o combinație a următoarelor elemente: încurajarea competiției pe piața de telecomunicații, transformarea guvernului prin intermediul tehnologiei informației și a "e-business", realizarea achizițiilor publice în format electronic, atragerea investițiilor în domeniul comunicațiilor și tehnologiei informației.

Proiectele lansate de Ministerul Comunicațiilor și Tehnologiei Informației se încadrează în lista serviciilor publice de bază propuse de Comunitatea Europeană

și considerate absolut necesare pentru implementarea conceptului de "e-government". "E-government" va contribui la modernizarea administrației publice locale și centrale. Pentru modernizarea Administrației publice locale, Guvernul României a aprobat în luna septembrie 2001 strategia "e-administrație", care este parte integrantă a componentei G2C din "e-government".

Trecerea la "e-government" este măsurată pe baza a două categorii de indicatori: procentajul serviciilor publice de bază furnizate prin mijloace electronice și utilizarea de către public a serviciilor publice prin mijloace electronice în scopul informării sau a completării de formulare. Într-un studiu realizat de World Markets Research Center în luna octombrie 2001, cu privire la stadiul de implementare a conceptului de "e-government", România a obținut un procent de 30.7%, față de SUA cu 57.2%, Franța cu 40.1%, Germania cu 40.6%, Anglia cu 47.1% și Suedia cu 29.4%. Criteriile după care a fost realizată această evaluare sunt: servicii on-line, publicații, baze de date on-line, politici de protecție a datelor cu caracter personal, politici de securitate, accesibilitatea pentru persoanele cu handicap.

Până în prezent în România au fost demarate următoarele proiecte pilot:

- Centre Multimedia pentru cetățeni
- Extinderea sistemului informatic pentru urmărirea bilanțului și a obligațiilor fiscale ale agenților economici cu capacități de preluare pe web a documentelor
- Identificarea unică a funcționarilor publici prin semnătură electronică și smart-carduri
- Managementul cashflow-ului
- Managementul documentelor în cadrul MCTI
- Plata taxelor și impozitelor prin mijloace electronice - e-tax-payment
- Servicii de informare electronică pentru cetățeni - Infochioșc
- Sistem de preluare pe web a facturilor furnizorilor
- Sistem electronic de licitații pentru achiziții publice - e-procurement
- Sistem electronic de sondare a opiniei publice
- Sistem electronic pentru achiziții de bunuri și servicii e-market
- Sistem informatic de audit al securității sistemelor și al rețelelor de comunicații
- Sistem informatic e-job pentru căutarea de locuri de muncă
- Sistem informatic pentru notificarea schimbării adresei de domiciliu
- Sistem integrat ca instrument de management pentru conducerea MCTI
- Video conferință organizată pe web

Aceste proiecte prezintă noi oportunități în domeniul serviciilor publice, create prin utilizarea mijloacelor electronice, și au ca scop principal îmbunătățirea accesului cetățenilor la informație și servicii de calitate.

Începând cu ianuarie 2002, proiectele-pilot care vor fi extinse cu prioritate la nivel național sunt: e-procurement

# Management

(Sistem electronic de licitații pentru achiziții publice), e-market (Sistem electronic pentru achiziții de bunuri și servicii), e-tax-payment (Plata taxelor și a impozitelor prin mijloace electronice). Proiectele referitoare la accesul la informații, centrele multimedia și serviciile de informare electronică pentru cetățeni, dar și managementul documentelor la nivelul unei instituții sau modalități moderne pentru recrutarea și selecția de resurse umane pentru aparatul guvernamental vor avea șansa să devină operaționale la nivel național începând cu anul 2003.

*Lect. univ. dr. Sofia Elena COLESCA*

## Bibliografie

1. AICHHOLZER, G. *Bringing Public Administration Closer to Citizens* - Background Paper of the ISF/WG5, 1998
2. CALDOW, J. *The Virtual Ballot Box: A Survey of Digital Democracy in Europe*. Institute for Electronic Government, IBM Corporation, 1999

3. ILIE, R. *Informatizarea administrației publice - o nouă himeră guvernamentală? - Ignorarea informatizării este un act de antireformă, Adevărul Economic nr. 29 (331), 17-23 iulie 1998*
4. NICA, D. *Guvern, cetățean, societate informațională, Editura Semne, București, 2001*
5. TAPSCOTT, D. *Digital Economy: Promise&Peril in the Age of Networked Intelligence. The Industrial Age Bureaucracy, The Alliance for Converging Technologies, 1999, USA*
6. THORNTON, K. *Rethinking Government. Living in the Information Society, IBM, 1997*
7. \*\*\* *OECD: Impliquer les citoyens: l'information, la consultation et la participation du public dans le processus de prise de décision, PUMA, 2001*
8. \*\*\* *Strategia Guvernului privind informatizarea Administrației Publice, București, 2001*