

# Guvernarea electronică

*conf. univ. dr. Sofia Elena COLESCA*

Doctor în economie - 2000.

A publicat nouă cursuri universitare și peste 20 de articole în domeniul informaticii.

A efectuat stagii de cercetare în universități din Franța, Spania, Cehia și China.

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*”, „*administrație electronică*”.

Elementul cheie al conceptului de „guvernare electronică” 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. Guvernarea electronică 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 de guvernare electronică completă ar răspunde unor cerințe precum:

- punct unic de contact pentru furnizarea serviciilor electronice 24 de ore pe zi, șapte 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 guvernare electronică, o țară trebuie să dispună de infrastructuri adecvate de sisteme de date, instituționale și tehnologice, de un cadru legislativ compatibil, de resurse umane pregătite corespunzător și, nu în ultimul rând, de 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 și reducerea costurilor.

Pentru implementarea cu succes a guvernării electronice 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. eTransport;
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 guvernării electronice***

„Guvernarea electronică” este alcătuită 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, șapte zile pe săptămână din șapte. 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 (de 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 (de 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-i determini pe 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 transparență 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.

Guvernarea electronică este una din manifestările importante ale societății informaționale, deoarece implică instituții ale statului, organizații publice și private și, mai ales, cetățeanul, pe care îl transformă în *e-cetățean*, implicat direct, concret și constructiv în toate domeniile vieții politice, sociale, culturale, cetățenești și morale.

## Bibliografie

1. **AICHHOLZER, G., SCHMUTZER, R., HOCHGERNER, I.** *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*, București, Editura Semne, 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