



REPROIECTAREA

SERVICIILOR PUBLICE

PENTRU SECOLUL 21

ANALIZA COMPARATĂ A REFORMELOR
ELECTRONICE DIN ESTONIA,
BULGARIA ȘI ROMÂNIA

EDITAT DE IVAYLO TSONEV



elf

ISBN 978-619-90549-6-3

Design: Ivan Panov | panstudio@gmail.com

© 2016 Forumul European Liberal. Toate drepturile rezervate. Aceste publicații pot fi descărcate gratuit de pe www.liberalforum.eu sau www.fnf-southeasteuropa.org.

Publicat de Forumul European Liberal, cu sprijinul Biroului Proiectului pentru Europa de Sud-Est a Fundației Friedrich Naumann pentru Libertate. Co-finanțat de Parlamentul European.

Nici Parlamentul European, nici Forumul European Liberal nu sunt responsabili pentru conținutul acestei publicații sau pentru orice utilizare a acesteia. Punctele de vedere exprimate aici sunt cele ale autorului (autorilor). Aceste puncte de vedere nu reflectă în mod necesar pe cele ale Parlamentului European și / sau ale Forumului European Liberal.

Cuprins

Despre editori.....	4
Despre autori.....	5
Cuvânt înainte	6
INTRODUCERE	7
PIETRELE DE TEMELIE ALE E-GVERNĂRII – EXEMPLUL ESTONIEI	11
Context	12
Factorii de decizie, implicarea publică și dezbaterile politice.....	13
Elemente de bază	13
Exemple de servicii	18
Provocări ale guvernelor complet digitale.....	21
Oportunități pentru viitor.....	22
E-GVERNAREA ÎN BULGARIA. REFORME PENTRU O GUVERNARE MAI BUNĂ.....	23
Context	24
Cadrul instituțional din Bulgaria	30
Starea de fapt a reformei din domeniul e-Gvernării	36
Concluzii	38
E-GVERNAREA ÎN ROMÂNIA. REFORME PENTRU O GUVERNARE MAI BUNĂ.....	40
Context	41
Cadrul instituțional din România	44
Starea de fapt a reformei din domeniul e-Gvernării	45
Concluzii	55
CONCLUZII.....	58
Bibliografie	61

DESPRE EDITORI

FORUMUL EUROPEAN LIBERAL

Forumul European Liberal (ELF) a fost fondat de liberal-democrații europeni, partidul ALDE. Un aspect-cheie al muncii noastre constă în emiterea de publicații despre liberalism și chestiuni legate de politici publice europene. Furnizăm de asemenea un spațiu pentru discutarea politicilor europene și oferim formare și instruire pentru cetățeni cu orientare liberală. Scopul nostru este să promovăm un spirit civic activ prin toate aceste acțiuni.

Fundația noastră se compune dintr-un număr de rezervoare de gândire, fundații politice și institute europene. Diversitatea membrilor noștri ne furnizează o mare bogăție de cunoaștere și este o sursă constantă de inovare. La rândul nostru, le oferim membrilor noștri ocazia de a coopera pe proiecte europene sub egida Forumului European Liberal.


Lucrăm în întreaga Europă precum și în țările învecinate cu UE. Natura tinerească și dinamică a Forumului European Liberal ne permite să fim în prima linie a promovării unui spirit civic activ, să implicăm cetățeanul în chestiunile europene și să construim o Europă deschisă și liberală.

www.liberalforum.eu 

BIROUL DE PROIECT PENTRU EUROPA DE SUD-EST AL FUNDAȚIEI FRIEDRICH NAUMANN PENTRU LIBERTATE

Fundația Friedrich Naumann pentru Libertate este o fundație politică germană care promovează politicile și strategiile și cunoașterea politică liberală în peste 60 țări din întreaga lume cu scopul de a consolida democrația liberală și de a construi societăți libere și prospere.

Biroul de proiect pentru Europa de Sud-Est al Fundației Friedrich Naumann pentru Libertate implementează activitățile și programele Fundației în Macedonia, Bulgaria, România și Moldova în strânsă cooperare cu un număr mare de parteneri locali – partide politice liberale, rezervoare de gândire, institute și organizații civile. Zonele de interes al activității noastre actuale la nivel național și regional sunt anticorupția și transparența, libertatea mediilor de comunicare, antreprenoriatul economic și educația. Oferim consultanță pe toate aceste teme pentru a facilita un transfer de cunoaștere și bune practici. Printr-un mare număr de activități publice și publicații diverse ne străduim să creștem gradul de conștientizare a principiilor democrației liberale, să sporim gradul de implicare civică și în cele din urmă, dar deloc în ultimul rând, să sprijinim o bună guvernare în cele patru țări de proiect în care suntem prezenți.

www.fnf-southeasteurope.org 



Despre Autori

AET RAHE a lucrat la compania de dezvoltare de software Nortal, dar de asemenea în biroul CIO al guvernului eston în funcția de vicedirector al guvernului și era responsabilă pentru politicile și strategia și cu gestionarea investițiilor în sistemele IT ale guvernului eston. Din 2014 este președinta comitetului de supervizare al Fundației Estone pentru Internet și membră a comitetului consultativ pentru programul de transformare digitală “16 by 16” din Irlanda de Nord. Aet are o diplomă de master în psihologie obținută la Universitatea din Tallinn și o diploma de master în științe în domeniul proiectării, tehnologiilor și serviciilor de guvernare electronică obținută la Universitatea Tehnologică din Tallinn.

STOIL TZITZELKOV este analist politic și se axează pe dezvoltare incluzivă prin extinderea drepturilor civile, politice și culturale. Absolvent al universităților CDU din Australia, CUA din Danemarca și al Universității din Lund, Suedia, se implică împreună cu organizații internaționale în buna guvernare și democratizare. Membru în consiliul Asociației Europene pentru Apărarea Drepturilor Omului (AEDH) și vicepreședinte al departamentului bulgar al acesteia, ADHR-BG.

RUMIANA DECHEVA este specialistă în domeniul afacerilor externe, cu experiență în organizații internaționale, Națiunile Unite și UNESCO. A fost implicată în activități cu organizații naționale și la nivelul UE, iar în ultimii ani în intensificarea estimării stadiului democrației în Europa de sud-est și într-un proces mai incluziv de luare a deciziilor politice la nivel național și regional. Vicepreședintele rețelei UE pentru drepturile omului, Asociația Europeană pentru Apărarea Drepturilor Omului.

COSTEL STĂVĂRACHE este membru asociat al Centrului de Analiză Instituțională și Dezvoltare din România (CADI) în domeniul cercetării, absolvent al Facultății de Filosofie a Universității din București și a obținut doctoratul în științe politice la Școala de Științe Politice și Administrație Publică (SNSPA) cu o teză despre acțiunea afirmativă.

Cuvânt înainte

Cozi lungi, program de lucru limitat, o birocrație care te invalidează, acte pierdute sau deteriorate și a rămâne neuzit în final atunci când te adresezi administrației publice. O poveste cu care majoritatea oamenilor se pot identifica.

Mulți se mai confruntă încă zilnic cu obstacolele birocratice, dar alții le-au depășit complet. Introducerea ICT în procesul de guvernare a dus la un nou nivel al serviciilor publice, făcând ca toate aspectele acțiunilor publice să devină mai eficiente, transparente și imediate, reducând în același timp considerabil costurile. Acest fapt justifică un optimism precaut pentru viitorul guvernării.

Având ca scop sprijinirea incluziunii cuprinzătoare a ICT în guvernarea statelor și acceptarea sa politică și publică mai mare, această publicație accentuează povestea de succes a Estoniei care a transformat Statul într-un serviciu cu 99% din serviciile administrative furnizate on-line. Prezentarea factorilor declanșatori din spatele instaurării e-Estoniei, principiile și componentele guvernării statului bazate pe funcționarea electronică conturează filosofia de bază aflată în spatele reproiectării serviciilor publice. Fiind motivați să comparăm și să oferim o imagine nepărtinitoare, au fost prezentate alte două cazuri de țări care se confruntă cu provocări mai mari în reformele lor electronice și care se bucură de un succes mult mai puțin răsunător.

În decursul pregătirii acestei publicații, Fundația Friedrich Naumann pentru Libertate, ramura Europei de sud-est, a organizat cu sprijinul Forumului European Liberal două ateliere de lucru tematice cu experți la Sofia și la București și o conferință internațională la Sofia, ale căror concluzii s-au dovedit o sursă de inspirație pentru autori. În viitor, organizațiile implicate în acest proiect vor continua să colaboreze în cadrul unor proiecte care promovează soluții electronice pentru o mai bună guvernare și sper că ne veți rămâne alături în această misiune.

Vă dorim o lectură plăcută a diverselor perspective de țară, disponibile într-o ediție trilingvă.

Ivaylo Tsonev

coordonator de proiect în cadrul Fundației Friedrich Naumann pentru Libertate, filiala Europa de Sud-Est

INTRODUCERE

AET RAHE

Este bine cunoscut astăzi că investițiile în soluții TIC funcționale, cu scopul de a sprijini guvernarea unei țări sunt o alegere înțeleaptă. Există mai multe motive pentru acest lucru. Utilizarea serviciilor electronice este mult mai eficientă din punct de vedere al costurilor decât furnizarea de servicii manuale, atât din perspectiva furnizorilor cât și a utilizatorilor. Nu este nevoie de a merge fizic la o anumită locație pentru a obține serviciul respectiv, nu se pierde timp de așteptare la coadă, nu este nevoie de mai multe birouri deschise pentru a furniza servicii, etc. În plus, serviciile prietenoase cu utilizatorul creează un teren fertil pentru o guvernare transparentă și de încredere - un principiu care a fost descris pe bună dreptate de către fostul președinte estonian domnul Toomas Hendrik Ilves când a afirmat că "nu poți mitui un calculator!"¹, ceea ce înseamnă că în mediul digital, toată lumea este egală, nu există nici un favor personal, etc.

Procesele de digitalizare fac posibilă asigurarea unei transparențe reale și a trasa-bilității tuturor acțiunilor, indiferent dacă este legată de accesarea sau de modificarea unor seturi de date etc. Când aceste procese sunt efectuate pe suport de hârtie acest țel nu poate fi pe deplin atins la fel și dezideratul raport cost-eficiență. De exemplu - în cazul în care înregistrările pacienților sunt în format digital în toate spitalele, va fi posibilă urmărirea celui care a accesat datele și motivul pentru care a făcut-o, și aceasta doar prin conectarea în mod automat a acestor date. Atunci când înregistrările pacienților sunt pe suport de hârtie, este practic imposibil să vă asigurați că toate datele accesate și toate modificările sunt înregistrate în mod corect. Orice încercare de a face acest lucru manual este foarte costisitor și, probabil, va fi în continuare înșelător din cauza erorilor umane. Astfel construirea încrederii este mult mai greu de atins.

Există mai mulți factori declanșatori pentru ca un guvern să se îndrepte spre digitalizarea proceselor, dar întotdeauna aceștia se reduc la limitarea resurselor și la încercarea de a găsi modalități mai rentabile pentru a governa. Pentru Estonia drumul spre digitalizare a fost singurul mod rezonabil după recâștigarea independenței în 1991 - a fost singura modalitate eficientă de a servi toți clienții.

Pentru Danemarca și Japonia, raționamentul este puternic legat de lupta împotriva unei societăți în curs de îmbătrânire rapidă - o lungă perioadă cu o rată scăzută a natalității și dezvoltarea serviciilor de asistență medicală a creat o situație în care există un număr relativ mare de persoane vârstnice în populație și tot mai puține persoane apte de muncă pentru a-i sprijini și de a-i servi pe aceștia. Prin urmare, furnizarea de servicii manuale nu mai este o opțiune durabilă. Nu este fezabil financiar de a menține calitatea serviciilor la același nivel atunci când serviciile sunt furnizate manual. Automatizarea este singura opțiune rentabilă, și cu cât este mai mare mărimea populației, cu atât mai mare va fi și efectul de economisire a costurilor. Estonia a ajuns la un punct în care există sute de servicii disponibile online, ceea ce a contribuit la reducerea costurilor de furnizare a acestor servicii. Unul dintre cele mai bune exemple este Serviciul Estonian Fiscal și Vamal, care și-a digitalizat serviciile de mai bine de 15 ani și făcând asta a ajuns în situația în care sunt printre cei mai eficienți colectori de taxe din lume - ceea ce înseamnă că, pentru a colecta fiecare euro din impozite, Estonia cheltuiește cea mai mică sumă de bani.^{2,3}

În mod ideal, cetățenii ar trebui să aibă posibilitatea de a alege - dacă doresc să utilizeze serviciile electronice sau preferă să folosească serviciile de la ghișeu. Acestea fiind spuse, unele țări au renunțat deja la opțiunile de servicii manuale, deoarece acestea sunt prea scumpe. Danemarca este unul dintre acei pionieri care împinge treptat populația să se auto-servească și face mari eforturi pentru a se asigura că serviciile electronice sunt construite în așa fel încât acestea să fie ușor de înțeles și de utilizat de către cetățeni și de către întreprinderi. Principalul raționament pentru aceasta a fost eficiența costurilor. Construirea unui e-serviciu este mai rentabilă decât costurile alternative. De obicei costurile cu personalul tind să fie cel puțin 80% din costurile

alternative de administrare, în plus trebuie plătite întreținerea biroului, imprimarea, hârtia, arhivarea și alte costuri. Pentru sistemul informatic nu contează dacă trebuie să servească 10 sau 10 000 de clienți pe zi (există unele probleme arhitecturale care trebuie rezolvate pentru volume mari de date, dar inginerii sunt buni la rezolvarea acestor probleme cu costuri rezonabile - prețurile pentru servere puternice scad rapid și continuă să scadă). Acum imaginați-vă ce este costul alternativ pentru furnizarea unui astfel de serviciu în lumea fizică ca un proces manual în cazul în care numărul de clienți este de 10 000 pe zi? Cât de mulți oameni, birouri, documente etc., trebuie să fie plătite? În mod similar, costurile sunt mult mai mari pentru clienți (cetățeni și întreprinderi), deoarece aceștia trebuie să se deplaseze, făcând-o în timpul timpului de lucru, iar atunci când aceștia ar trebui să creeze valoare suplimentară, ei imprimă și scanează documente etc. În mod clar e-canalele sunt mult mai puțin costisitoare pentru toți participanții, în special pentru servicii care au un volum mare de utilizare.

Este important de subliniat totuși, că a trece la digital ar trebui să fie întotdeauna văzut ca un proces cu pași mărunți care îmbunătățește în mod constant mediul digital existent precum și furnizarea de servicii. E-guvernarea nu se va naște și nu se va face peste noapte. Există întotdeauna noi nivele de servicii care urmează să fie adăugate, noi seturi de date ce urmează să fie utilizate și noi tehnologii de recoltat, pentru a face procesele sale chiar și mai eficiente. Acesta este motivul de ce acum și mai apoi toate procesele și serviciile trebuie să fie permanent re-analizate și re-proiectate, sistemele vechi trebuie șterse și reconstruite, pentru că există o bună șansă ca lucrurile să fie îmbunătățite din nou și din nou, iar reconstruirea lor va face procesele chiar mai eficiente, și, probabil, la un moment dat, serviciile vor fi invizibile, fluide și fără să necesite efort din partea cetățenilor. Drumul care duce înainte este implementarea „Politicii Fără Nicio Moștenire” – ghiduri de politici ce forțează agențiile guvernamentale de a reclădi în mod regulat sistemele lor IT.

Trecerea proceselor din lumea hârtiilor în lumea digitală ar trebui să se întâmple întotdeauna concomitent cu revizuirea cadrului legislativ, asigurându-se că datele nu sunt dublu colectate în cazul în care acestea sunt deja disponibile în sistem(e) (se aplică principiul „date de o singură dată”), că seturile de date viabile minime sunt colectate de la cetățeni și întreprinderi și că cerințele moștenite, care se aplică numai în lumea suportului pe hârtie, sunt îndepărtate din cadrul legal (de exemplu eliminarea cerinței legale de a menține procese care implică introducerea de date, imprimarea și reintroducerea înapoi în același sistem etc.).

Cu cât sunt mai multe servicii digitalizate, cu atât va fi mai mare efectul lor, ceea ce duce la noi servicii și mai complexe, care pot fi accesate on-line. Imaginați-vă o situație în care un cuplu își înregistrează căsătoria: ei plătesc toate taxele de stat aferente și odată ce căsătoria este înregistrată oficial, femeia, care și-a schimbat numele ei, primește un nou set de documente de identitate (pașaport, carte de identitate și permisul de conducere) cu noul nume. Numele ei este actualizat automat în toate registrele

relevante și nu există nici o povară suplimentară pe umerii cetățenilor ca să se asigure că toate autoritățile au disponibile noile date. Acest tip de serviciu va salva pentru cetățean timpul echivalent a cel puțin 2 zile lucrătoare. Prin multiplicarea a 16 ore cu numărul de căsătorii pe an și apoi înmulțirea acestuia cu salariul mediu într-o anumită țară, vom obține suma de bani „pierdută” în economie în fiecare an din cauză că nu avem un astfel de serviciu. Și aici n-am ținut cont de banii care s-ar economisi de către guvern prin automatizarea schimbului de date și interconectarea seturilor de date. În exemplul anterior datele au fost oferite guvernului o singură dată și asta ar trebui să fie suficient. Totul poate fi atins doar atunci când totul este digital și totul este conectat, și asta nu se poate întâmpla dintr-o dată - dar poate fi atins în trepte. Și n-ar fi minunat dacă cetățeanul ar putea examina pașii întreprinși cu aplicația online - în cazul în care fiecare pas este trasabil și transparent? Nu ar da aceasta cetățenilor încredere în acest tip de guvern mult mai mult decât într-un guvern care îi forțează să alerge între diferite birouri, să imprime, să completeze, să semneze și ștampileze diferite formulare și cereri, să aștepte la cozi lungi etc. doar pentru că s-au căsătorit.

Având un „guvern fluid”, care și-a construit serviciile sale în jurul nevoilor cetățenilor săi, și nu invers, acesta va fi perceput cu siguranță ca un guvern grijuliu și apropiat de cetățeni și va spori sentimentul democrației în țară. Asigurându-se ca cetățenii au controlul asupra datelor lor și că pot urmări modul în care sunt utilizate sporește sentimentul de implicare și creează încredere în guvern. Aceste tipuri de instrumente vor dizolva, de asemenea, orice teama de guvern ca fiind „big brother” - mai degrabă cetățenii vor deveni cei care veghează asupra acțiunilor guvernului.

REPROIECTAREA SERVICIILOR PUBLICE PENTRU SECOLUL 21
ANALIZA COMPARATĂ A REFORMELOR ELECTRONICE DIN ESTONIA, BULGARIA ȘI ROMÂNIA

Pietrele de temelie ale e-guvernării

EXEMPLUL ESTONIEI

AET RAHE



Context

Estonia și-a recăpătat independența în 1991 - era momentul în care trecerea spre digital a început să devină „o chestie”. Fiind o țară tânără și nouă și având resurse foarte limitate, o populație mică (mai puțin de 1,5 milioane de cetățeni), dar un teritoriu relativ mare (densitate scăzută a populației), reconstruirea unui guvern a fost o provocare. Una dintre principalele întrebări cu privire la costul de guvernare a fost „cum să guverneze oamenii eficient atunci când trăiesc în zone rurale, iar densitatea medie a populației este foarte scăzută?” Nu sunt multe răspunsuri rezonabile la această întrebare – trecerea la digital și de a îi determina pe oameni să se autoservească a fost alegerea cea mai sensibilă. Este important să se sublinieze faptul că nu numai guvernul s-a confruntat cu această problemă, dar a fost o luptă la fel de dificilă și pentru sectorul privat. Nicio bancă, societate de asigurări sau orice alt furnizor de servicii nu își poate permite să-și păstreze birourile deschise în fiecare sat mic unde trăiesc cel mai probabil doar 10-15 oameni. Așa că încercarea de a găsi căi prin care să îi determini pe oameni să se auto-servească a fost o problemă comună ce a fost rezolvată în strânsă colaborare cu sectorul privat.

Multe alte țări dezvoltate se confruntă astăzi cu provocări foarte asemănătoare, datorită îmbătrânirii rapide a populației - guvernele se luptă tot mai mult cu capacitatea lor de a servi în mod fizic toți cetățenii lor. Trebuie să se întâmple schimbări rapide pentru a evita epuizarea resurselor, deoarece sarcina pe umerii populației apte de muncă este în continuă creștere, datorită speranței de viață mai lungă cauzată și de serviciile superioare de asistență medicală, precum și a ratelor scăzute ale natalității. Unele țări încearcă să lupte cu problema îmbătrânirii populației cu o politică de imigrație favorabilă (de exemplu Germania).

Pentru alții trecerea la digital nu mai este o alegere, ci de cele mai multe ori este singura opțiune pentru a menține calitatea vieții cetățenilor pe termen lung. De exemplu Danemarca⁴ ia deja măsuri îndrăznețe spre digital - ceea ce face ca un număr tot mai mare de servicii guvernamentale să existe doar în format digital - ceea ce înseamnă că utilizarea serviciilor electronice este singura opțiune posibilă pentru a interacționa cu guvernul. Comunicarea pe suport de hârtie nu mai este o opțiune. Desigur, astfel de măsuri drastice sunt cuplate cu principiul că agențiile guvernamentale sunt responsabile pentru furnizarea de sprijin pentru persoanele cu nivel scăzut de calificare sau cu handicap. Acest lucru înseamnă că, în cazul în care sunt responsabile pentru a ajuta cetățenii care se luptă cu utilizarea noilor e-servicii, și nu mai există nici o alternativă pe suport de hârtie, atunci ele sunt foarte motivate să se asigure că e-serviciile sunt la fel de ușor de utilizat, pentru că numai atunci agențiile vor fi în măsură să reducă costurile pentru serviciile de asistență.

Capitolul curent își propune să ofere o imagine de ansamblu cu privire la modul în care a fost realizat acest succes - acoperind principalele principii, componentele de

A MERGE
DIGITAL ESTE
SINGURA
OPȚIUNE DE A
MENȚINE CAL-
ITATEA VIEȚII
CETĂȚENILOR
PE TERMEN
LUNG

infrastructură și alte ghiduri, precum și lecțiile învățate. Exemple din alte țări sunt adăugate pentru a ilustra ideile principale.

Factorii de decizie, implicarea publică și dezbaterile politice

Reforma digitală a avut loc mai degrabă fără probleme în Estonia, fără dezbateri politice la scară largă sau de implicare a publicului. Chiar invers - multe dintre deciziile de bază au fost luate de către ingineri iar politicienii au fost fie suficient de inteligenți de a avea încredere în ei sau pur și simplu nu au acordat prea mult interes acestui subiect. Deciziile cum ar fi: cartea de identitate să devină pentru toți estonienii în vârstă de 14 ani sau mai în vârstă un document obligatoriu, sau utilizarea obligatorie a platformei tehnologice X-Road ca fiind singura cale legală pentru schimbul de informații între cetățeni și guvern, sau cum să fie reutilizate datele colectate de către guvern ș.a.m.d., toate aceste decizii nu au fost o chestiune de discuții politice. Toate aceste decizii majore au fost introduse și puse în aplicare în strânsă cooperare cu sectorul privat, pentru a se asigura că nevoile ambelor sectoare sunt acoperite.

„De ce?” - Pentru că o țară mică, cu resurse limitate, nu și-a permis mai multe soluții diferite – Să ai o singură soluție bună, care să fie utilizată de către toți a avut mai mult sens pentru toată lumea.

Inovând prin decizii dificile a fost, de asemenea, o parte importantă a construirii infrastructurii de bază a e-Estonia. Trebuie să existe un angajament ferm de a urma deciziile importante să nu se ezite atunci când se pun în aplicare. Este nevoie de răbdare și persistență, mai ales că implementarea a mai multor instrumente durează ani de zile, nu luni. De exemplu a fost nevoie de aproximativ 5-6 ani pentru a obține o absorbție adecvată pentru cărțile de identitate ca și chei electronice securizate pentru a introduce servicii electronice. În primii ani nu era mai nimic de făcut cu ele. Este necesară o planificare constantă a acțiunilor, a activităților de sprijin, cum ar fi sesiuni de formare și sensibilizare, precum și de monitorizare a rezultatelor.

Componente de bază

Nu poate fi pus destul accent pe cât de importanți sunt identificatorii digitali unici pentru fiecare persoană, societate, etc. Singura modalitate de a conecta în mod eficient diferite seturi de date este de a avea un singur nume digital unic pentru tot ceea ce este nevoie. Pentru cetățeni, este un cod personal. Fără el toate eforturile pentru

COMPONENTA DE BAZĂ A E-GUVERNĂRII ESTE DE A AVEA IDENTITĂȚI UNICE DIGITALE PENTRU OAMENI ȘI PENTRU COMPANII

DIMENSIUNEA
POPULAȚIEI
ESTE DE

1.3 MLN.
DE OAMENI.
SUNT ÎN UZ
APROXIMATIV

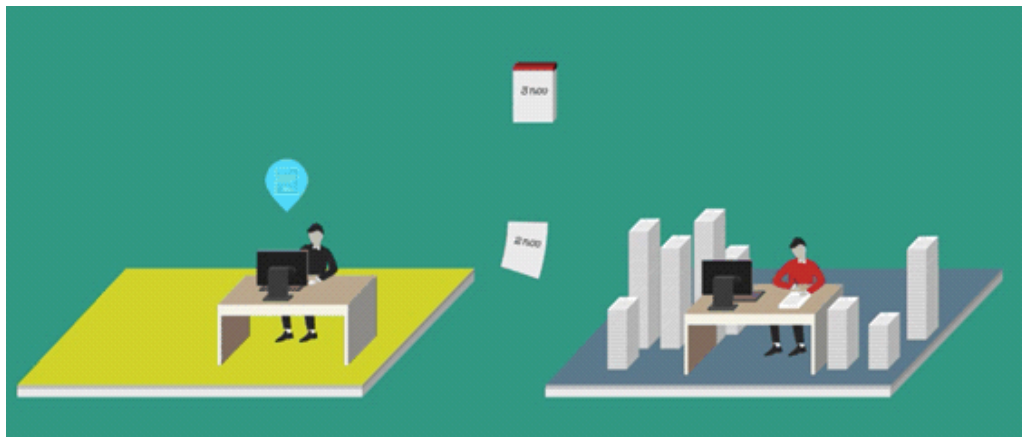
1.27 MLN.
DE CARDURI.

a se conecta datele (pentru a reutiliza datele existente în alte baze de date pentru a evita dubla colectare de date etc.) devine foarte dificilă. Cu cât este mai mare mărimea populației, cu atât se pot întâmpla tot mai multe greșeli, dar care pot fi rezolvate prin implementarea codului numeric personal.

Există încă multe țări care nu au astfel de coduri unice puse în aplicare și nu pot conecta seturile de date nici eficient și nici în siguranță în diferitele sisteme informatice. De asemenea este important să se sublinieze faptul că aceste coduri nu ar trebui să fie numere secrete. De exemplu în cazul în care codurile personale ar fi numere secrete, ar apărea destul de repede servicii care să permită oamenilor să acceseze date delicate doar prin cunoașterea numărului. Ar fi doar o chestiune de timp până când ar apărea breșe de securitate, deoarece oamenii s-ar afla în imposibilitatea de a păstra aceste numere în secret. Sistemul va eșua și oamenii și-ar pierde credința în instrumentele digitale.

Atunci când avem în loc un sistem cu nume digital unic, se pot construi peste acesta mai multe nivele suplimentare - cel mai important dintre ele este un e-ID sigur și infrastructura de semnătură digitală. Acesta trebuie să fie în conformitate cu cele mai înalte standarde de securitate pentru a se asigura că e-ID-ul este soluția este universală - ceea ce înseamnă că este utilizabil pentru serviciile care au nevoie de securitate scăzută precum și pentru serviciile care au nevoie de securitate ridicată. Nu este mai ieftin să existe două sau trei instrumente. De asemenea, este important ca sistemul de e-ID să fie utilizabil atât în sectorul public cât și în cel privat. Principalul motiv pentru aceasta este faptul că oamenii folosesc serviciile guvernamentale foarte rar - de până la 3 ori pe an, în medie (pe baza statisticilor din Estonia) iar în cele mai multe cazuri, folosesc servicii diferite de fiecare dată (cu excepția declarațiilor fiscale, care se repetă în fiecare an). Un utilizator nu poate căpăta nicio experiență sau deprinderi de utilizare prin accesarea acestor servicii guvernamentale, iar acest nivel de regularitate nu este suficient pentru a introduce noi instrumente. Astfel, pentru a realiza o adevărată preluare a acestor instrumente, acestea trebuie să fie universale în toate sectoarele publice

Imaginea 1
Semnăturile digi-
tale ajută ca proce-
sele să devină mai
eficiente și mai rapi-
de, la fel scade și im-
pactul ecologic deo-
arece documentele
nu mai trebuie im-
primare.⁶



și private iar oamenii ar trebui să fie în măsură să le folosească și în alte activități de zi cu zi, cum ar fi tranzacțiile bancare, conectarea la aplicații de e-școală, o pagină web de telecomunicații, etc.

Dimensiunea populației din Estonia este în prezent de aproximativ 1,3 milioane de oameni și există 1,27 milioane de carduri active, în uz, iar cărțile de identitate au fost folosite de peste 470 de milioane de ori pentru autentificări și au fost acordate peste 300 de milioane de semnături digitale.⁵ Se poate calcula echivalentul pentru orice altă țară prin înmulțirea acestor numere cu diferența de mărime a populației. De exemplu mărimea populației din România este de 15 ori mai mare, iar populația din Bulgaria este de aproximativ 5,5 ori mai mare decât populația din Estonia, astfel încât aceste numere statistice ar trebui să fie înmulțite în mod corespunzător.

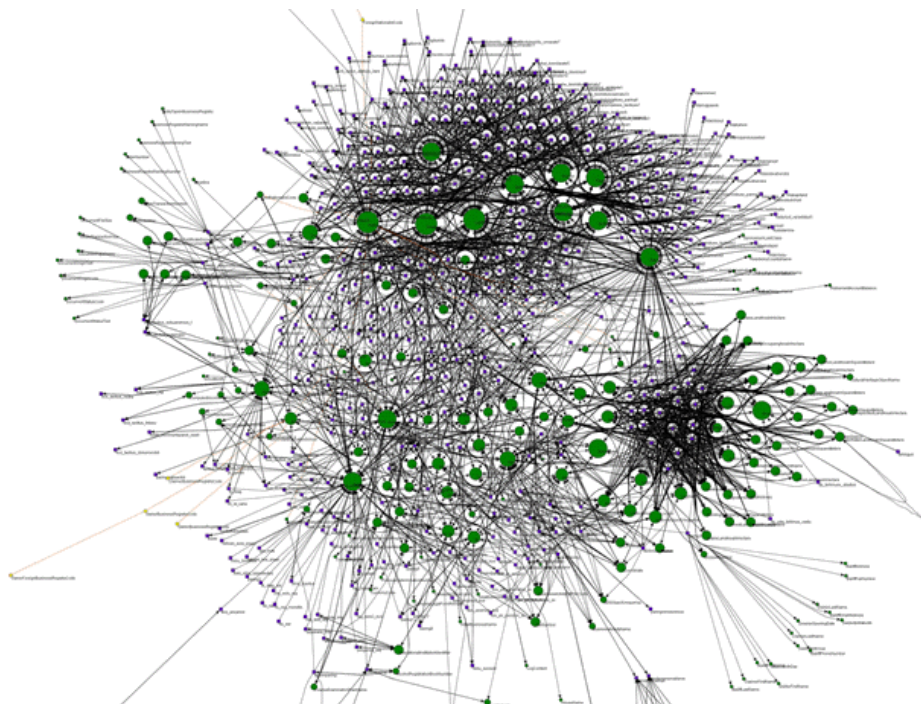
Una dintre principalele chei în procesul de realizare a unui număr atât de mare este legată de faptul că cartea de identitate a fost făcută obligatorie în Estonia - ID-card-ul este documentul primar și obligatoriu de identificare pentru estonienii de la vârsta de 14 ani încolo. Copiii pot avea și de la o vârstă mai tânără, dar acest lucru este voluntar. Soluția tehnică a fost copiată din Finlanda care a implementat același sistem cu câțiva ani înaintea Estoniei, iar inginerii finlandezi au fost cei care au subliniat importanța ca deținerea acestui card să fie obligatorie. Logica pe care s-a mers a fost că, dacă toată lumea are „cheia” în buzunarul lui (cheia este cardul), iar cheia este securizată, atunci „încuietarea” va permite accesarea serviciilor într-un mod securizat. Este financiar benefic pentru toată lumea să lucreze împreună pentru a se asigura că sistemul va rămâne în siguranță și să nu mai construiască propriul sistem costisitor. Astfel infrastructura estoniană de e-ID și de semnătură digitală a fost construită și este în prezent menținută și susținută colaborarea strânsă între sectorul public și cel privat. Principalii inițiatori la începuturi au fost băncile private pentru care nivelul de securitate al accesului la serviciile lor web a fost crucial.

O altă componentă importantă de bază în infrastructura guvernului estonian este nivelul de schimb de date securizat X-Road. Nu contează ce fel de tehnologie este folosită pentru a face posibilă reutilizarea datelor care sunt colectate în sistemele informatice guvernamentale, atâta timp cât acesta este unul care este sigur și este înconjurat de norme și orientările relevante pentru a le face să funcționeze. În Estonia aceste norme și orientări includ următoarele:

- Datele nu pot fi colectate de două ori în sistemele informatice guvernamentale - prin urmare, în cazul în care un anumit set de date există deja într-un alt sistem IT, acesta trebuie să fie refolosit, și nu colectat de două ori de la cetățeni sau de la firme – se aplică principiul date doar o singură dată.
- Datele cu cazuri din bazele de date guvernamentale trebuie să fie reutilizate pentru a oferi servicii eficiente, iar singura cale legală este de a face schimbul de date prin intermediul X-Road. Din nou – cheia constă în a face acest lucru obligatoriu. De ce este



Imaginea 2:
Diagramă a sistemelor de guvernare IT estoniene ce sunt conectate utilizând X-Road.



important să se utilizeze X-Road? Deoarece tehnologia X-Road asigură schimbul de date într-un mod sigur, există o abordare standardizată atunci când se efectuează schimbul de date și nu este la îndemâna unui programator neexperimentat să decidă modul în care se va întâmpla schimbul de date (atenuarea unui mare risc de securitate potențial).

- Toate sistemele IT aflate în proprietatea guvernului și integrările acestora trebuie să fie înregistrate. În Estonia un sistem numit RIHA⁷ (Sistem de administrare a sistemului informațional de stat) este folosit pentru asta. RIHA este o bază de date centrală cu privire la toate sistemele IT deținute de guvern și a integrărilor lor, ceea ce face posibil de a avea o imagine completă asupra ceea ce se întâmplă în sistemele informatice guvernamentale. Este astfel posibilă asigurarea faptului că toate regulile și politicile sunt urmate în timpul procesului de înregistrare (X-Road este utilizat, principiul date doar o singură dată este pus în aplicare, clasificatorii similari sunt armonizați). Astfel, RIHA nu este doar un registru central, ci și un instrument de supraveghere.

Unul dintre principiile de bază care a permis Estoniei să fie destul de agilă în dezvoltarea sistemelor informatice a fost principiul „arhitecturii distribuite”, ceea ce înseamnă că fiecare minister și fiecare agenție este responsabilă pentru dezvoltarea propriilor sisteme, iar proiectele de dezvoltare IT nu sunt coordonate la nivel central și nu există niciun sistem central mare, care ar trebui să facă totul etc. Fiecare organizație guvernamentală este responsabilă pentru construirea propriilor sisteme iar prin această abordare este evitată crearea de sisteme monstru care se transformă în gunoaie ce sunt

moștenite de la unul la celălalt. Totul este distribuit, dar conectat.

Unul dintre noile principii în curs de a fi pus în aplicare de guvernul estonian este nici o politică de moștenire. Ideea din spatele ei este de a evita acumularea de grele moșteniri prin forțarea agențiilor guvernamentale de a șterge și reconstrui sistemele IT la fiecare 10-13 ani. Principalele motive sunt evitarea cheltuielilor de întreținere (și acumularea în ansamblu a costurilor IT), fiind astfel și permanent în măsură să inoveze procesele prin recoltarea beneficiilor noilor tehnologii și a altor evoluții din sistem digital apărute între timp. Experiența multor alte țări care au avut succes în implementarea soluțiilor de guvernare electronică a arătat că eliminarea sistemelor moștenite nu se întâmplă în mod organic. Există mai multe sisteme vechi de 30, 40 și chiar 50 de ani încă în funcțiune într-o mulțime de țări avansate digital, chiar dacă este evident că acest lucru nu este o vârstă rezonabilă pentru un sistem informatic. În același timp, în cazul în care nu există nici un impuls la momentul potrivit pentru a scăpa de moștenire, cu cât mai mult timp trece, cu atât mai costisitoare și dificilă este schimbarea sistemului din cauza lipsei de cunoștințe cu privire la vechiul sistem și procesele sale.

Construirea încrederii față de sistemele informatice este întotdeauna o provocare. În cazul în care oamenii nu au încredere, atunci nu vor fi utilizate serviciile electronice, ceea ce face investițiile în dezvoltarea lor inutile. Există mai multe modalități de a construi încrederea în sistemele IT în cazul în care acestea sunt construite corect iar cadrul de reglementare și acțiunile de comunicare merg mână în mână cu construirea lor. Unul dintre factorii cheie este să fie asigurată transparența în sistem. În cazul estonian cetățenii sunt proprietarii datelor lor iar agențiile guvernamentale trebuie să permită cetățenilor sau întreprinderilor să vadă cine a accesat datele lor, când și de ce.

În prezent, doar unele dintre sistemele informatice permit căutarea jurnalelor ce pot fi descifrate de om cu privire la datele accesate, dar din nou, scopul este acela de a face obligatoriu în viitor ca cetățenii să poată verifica oricând cine a accesat datele lor și de ce - A-l transforma pe cetățean într-un „Big Brother” care veghează asupra guvernului, și nu invers. Cu siguranță trebuie să existe excepții de la aceste reguli - există anumite agenții ale căror acțiuni nu sunt întotdeauna urmărite din motive de securitate ale statului etc., dar este necesar de asemenea ca aceste excepții să fie reglementate. Este esențial să existe responsabilități de supraveghere a protecției datelor - să existe o organizație care este responsabilă de a se asigura că aceste norme sunt efectiv respectate, iar cetățenii și întreprinderile să poată apela la ea pentru a iniția investigații dacă este necesar. În Estonia există o organizație numită Inspectoratul pentru Protecția Datelor⁸, care este responsabilă cu supravegherea și investigarea în acest domeniu.

Este limpede că abordarea de construire a unei e-guvernări trebuie să fie de tip „holistic”, ceea ce înseamnă că aceasta nu este doar o chestiune de a pune niște servicii online, însă trebuie să fie luate în considerare și multe alte aspecte Oamenii au nevoie de abilități de utilizare a instrumentelor digitale, iar persoanele cu nivel scăzut

ÎN ESTONIA
CETĂȚENII
SUNT PROPRI-
ETARII DATE-
LOR IAR
AGENȚIILE GU-
VERMANEN-
TALE **TREBUIE
SĂ PERMITĂ
CETĂȚENILOR
SAU FIRME-
LOR SĂ VADĂ
CINE ȘI ÎN CE
SCOP LE-A
ACCESAT FIȘI-
ERELE**

de calificare trebuie instruite. Școlile, birourile și locuințele trebuie să fie conectate la internet de mare viteză, iar internetul mobil trebuie să fie disponibil la prețuri rezonabile etc. Când sunt construite sisteme digitale trebuie luate în considerare și aspectele legate de securitatea cibernetică.

Din nou, aceasta nu implică doar luarea măsurilor tehnice necesare pentru a proteja datele. De asemenea va trebui asigurată capacitatea oamenilor de a se proteja în mediul digital. Programele de formare în acest scop trebuie introduse la toate nivelurile școlare, iar adulții trebuie să fie educați cu privire la aceste riscuri și să învețe cum să se protejeze.

Este de recomandat coordonarea centralizată a politicilor, astfel încât fiecare autoritate să nu trebuiască să reinventeze roata atunci când vine vorba de normele de interoperabilitate etc. De asemenea ar trebui să fie dezvoltate componente de bază reutilizabile (cum ar fi instrumentele de e-ID, un nivel de schimb de date etc.) la nivel central, dar deciziile legate de afaceri ar trebui să se facă în locul unde se și află competențele respective. În Estonia există o coordonare centrală pentru finanțarea dezvoltării TIC. Toate autoritățile trebuie să fie în măsură să dovedească faptul că proiectele lor IT vor crea eficiență în procesele lor - trebuie să existe un caz de business pozitiv pentru proiecte de dezvoltare IT.

Exemple de servicii

Astăzi Estonia este unul dintre guvernele cele mai avansate digital din lume – există în uz multe soluții informatice de e-guvernare și soluții pentru sectorul privat. Cele mai multe dintre ele sunt construite pe componentele principale de bază descrise mai sus.

Majoritatea estonienilor semnează documente, tranzacții bancare și alte „decizii” în mod digital. O singură semnătură digitală individuală ajută la economisirea a cel puțin unei săptămâni de lucru pentru fiecare persoană aptă de muncă - adică 2% din timpul de lucru într-un an, așa că s-ar putea argumenta că utilizarea semnăturii digitale, ajută la creșterea estonă PIB-ului cu 2% - echivalentul cheltuielilor anuale de apărare din Estonia.⁹

Cele mai multe servicii guvernamentale pot fi utilizate de către oameni prin intermediul canalelor digitale - inclusiv votarea on-line (i-vot) pentru administrația locală, Parlamentul Național, precum și la alegerile pentru Parlamentul European. Ponderea i-votanților a fost în creștere de la an la an, pornind de la 1,9% din persoanele cu drept de vot on-line în 2005 - când a fost introdus i-votul pentru prima dată, crescând până în prezent la 30,5% din toți alegătorii. Astfel în ultimii ani s-a obținut o rată relativ mare de participare la alegeri cu o participare la vot de 64,2% la alegerile pentru Parlamentul Național în 2015. Au votat pe calea internetului cetățeni estoni din mai mult de 116 state diferite.¹⁰

UTILIZAREA
DOAR A
SEMNĂTURII
ELECTRONICE
DE CĂTRE O
PERSOANĂ
AJUTĂ SĂ-ȘI
ECONO-
MISEASCĂ
PE AN O
SĂPTĂMÂNĂ
ÎNTREAGĂ DE
LUCRU

Guvernul Estonian lucrează on-line cu ajutorul sistemelor centrale IT - e-Cabinet, care permite tuturor miniștrilor să folosească propriile dispozitive personale pentru a obține o imagine de ansamblu a subiectelor de discuție, pentru a eficientiza întâlnirile de lucru și procesele de luare a deciziilor. Timpul mediu pentru ședințele cabinetului a fost redus de 8 ori datorită instrumentelor digitale.¹¹

Imaginea 3: 
Exemple de e-servicii
(vezi mai mult pe www.e-estonia.com/components/).

<p>DigiDoc</p> <p>DigiDoc este în sistem folosit la scară largă în Estonia pentru stocarea, partajarea și semnarea digitală a documentelor</p>	<p>Semnătura digitală</p> <p>Semnătura digitală permite semnarea electronică securizată și cu obligativitate legală a documentelor</p>	<p>Registrul electronic al întreprinderilor</p> <p>permite întreprinzătorilor să își înregistreze noua afacere online în câteva minute</p>	<p>Cabinetul electronic</p> <p>Un instrument puternic folosit de guvernul eston pentru a-și fluidiza procesul de luare a deciziilor</p>
<p>Instanța electronică</p> <p>permite administrarea electronică a procedurilor în instanță, inclusiv: înaintarea de acțiuni online, gestionarea electronică a proceselor și participarea la termenele de judecată prin internet</p>	<p>Legea electronică</p> <p>permite accesul public la fiecare proiect de lege înaintat începând din februarie 2003</p>	<p>Poliția electronică</p> <p>revoluționează comunicarea și coordonarea în cadrul Poliției, maximizând activitatea eficientă a Poliției</p>	<p>Rețeta electronică</p> <p>Un sistem centralizat, fără hârtie, pentru a emite și procesa rețete medicale</p>
<p>Rezidența electronică</p> <p>Rezidența electronică estonă este o identitate digitală care permite oricui în lume să facă afaceri online cu ușurință</p>	<p>Școala electronică</p> <p>permite studenților, profesorilor și părinților să colaboreze în procesul de învățământ</p>	<p>Impozitele electronice</p> <p>Au redus drastic timpul petrecut de persoane fizice și antreprenori cu completarea declarațiilor de impozite</p>	<p>Fișa medicală electronică</p> <p>integrează datele de la prestatorii de servicii de îngrijire medicală într-un fișier național pentru fiecare pacient</p>
<p>Cartea electronică de identitate</p> <p>ID-ul electronic acționează ca o dovadă definitivă a identității în medii electronice securizate</p>	<p>Cartea funciară electronică</p> <p>Un sistem de informații unic pentru stocarea datelor imobiliare și despre terenuri</p>	<p>Votul informatic</p> <p>Le permite votanților să își depună votul prin internet, de oriunde din lume</p>	<p>Infrastructura de semnătură fără criptare</p> <p>Societatea digitală estonă asigură integritatea sistemelor și datelor sale prin tehnologia KSI</p>
<p>Servicii bazate pe detectarea locației</p> <p>Un serviciu de poziționare care depistează locația aparatelor și oferă apoi informații despre locație</p>	<p>Parcarea mobilă</p> <p>permite șoferilor să plătească parcarea din oraș utilizând un telefon mobil</p>	<p>Identitatea mobilă</p> <p>permite unui client să folosească un telefon mobil ca formă de identificare electronică securizată</p>	<p>Plata mobilă</p> <p>permite plata pentru bunuri și servicii utilizând telefoane mobile</p>

Să devii un antreprenor în Estonia este la fel de ușor ca și cum ai face cumpărături online. Se poate porni o companie în Estonia în mai puțin de 20 de minute folosind un registru e-Business, un ID electronic și o semnătură digitală. Toate taxele și rapoartele corporative pot fi depuse pe deplin digital, lăsând mai mult timp pentru oamenii de afaceri pentru a crea valoare.¹² Astăzi, Estonia are mai multe start-up-uri pe cap de locuitor decât orice altă țară din Europa.¹³

Instrumentele digitale sunt utilizate de asemenea și în sistemul de sănătate.¹⁴ Toate spitalele din Estonia sunt conectate – există în uz o bancă de imagine partajată, asigurând că toate aceste fișiere sunt accesibile pentru medici diferiți, care trebuie să se ocupe de același pacient, evitându-se astfel cheltuielile cauzate de repetarea aceluiași proceduri (de exemplu radiografiile cu raze X etc.). Oamenii pot verifica datele lor de sănătate online într-un portal de îngrijire a sănătății numit digilugu („poveste digitală”), unde accesul se face cu ajutorul instrumentelor de autentificare digitale securizate. În acest portal oamenii pot verifica cine din personalul medical a accesat datele lor, momentul când și de ce au făcut-o. Acest lucru ar fi fost imposibil de realizat dacă datele ar fi fost doar pe suport de hârtie.

Rata de penetrare a e-rețetelor este de peste 95%, și permite o realimentare cu medicamente, fără a merge pentru aceasta la medic pentru o nouă rețetă - în schimb, poate fi comandată de la medic prin telefon, iar persoana pur și simplu merge la far-



Imaginea 4:
EGuvernul Estonian sistemul IT e-Cabinet, fără hârtii în cadrul ședințelor de guvern.



E-REZIDENȚA
PERMITE
ORICĂREI
PERSOANE
DIN LUME SĂ
DEVINĂ UN
E-REZIDENT
AL ESTONIEI
ȘI SĂ FACĂ
AFACERI
ONLINE CU
UȘURINȚĂ

macie pentru a colecta de acolo medicamentul necesar. Această soluție economisește timp atât pentru medici cât și pentru pacienți. Timpul medicilor de familie nu mai este irosit pe activități de rutină cum ar fi emiterea de rețete recurente, iar pacienții nu trebuie să piardă timp de lucru valoros pe la cozi prin spitale, cabinete etc. Există și un risc potențial de a lua boli, în timp ce persoana respectivă așteaptă cu alte persoane la rând, care ar putea avea un boală contagioasă.

Acestea sunt doar câteva exemple despre modul în care instrumentele digitale au ajutat oamenii și firmele să fie mai eficiente. Multe alte exemple sunt descrise în portalul e-estonia.com.¹⁵

Provocări ale guvernelor complet digitale

Atunci când o țară devine tot mai digitală, vor apărea tot mai multe tipuri noi de provocări. Cu cât sunt mai multe procese digitalizate, cu atât mai mare devine dependența lor digitală. Estonia a ajuns într-o situație în care există mai multe servicii guvernamentale în domenii critice și seturi de date care nu mai au backup pe suport de hârtie. În unele cazuri hârtia a fost complet îndepărtată din proces iar informațiile cu caracter juridic obligatoriu au fost păstrate numai în sistemele centrale. Imaginați-vă dacă toate bazele de date care păstrează aceste seturi de date ar fi cumva distruse. Cum se recuperează datele după ce se va întâmpla acest lucru?

Un exemplu de a avea informații obligatorii în format digital, în mod legal este Gazeta de Stat a Estoniei¹⁶ care conține toate legile estoniene. Pentru astfel de date este necesar să se implementeze măsuri suplimentare de protecție.

Estonia a ajuns într-o situație în care dependența digitală a devenit foarte mare și care creează un nou set de provocări care trebuie rezolvate. Este important să se ia în considerare posibilitatea de repetare a istoriei. Ca țară mică, Estonia a fost ocupată de aproape toți vecinii săi și de alții. În conformitate cu regimurile de ocupație a fost o practică comună să se aplice noi reguli și să se reducă pe cât posibil cât mai multe dintre structurile de stat. Astfel distrugerea (sau de a lua) a tuturor purtătorilor de informații digitale relevante, care fac parte din guvernul juridic estonian, pot fi o amenințare rezonabilă ce trebuie luată în considerare.

Istoria ne-a învățat că avem întotdeauna prieteni internaționali care nu recunosc regimurile de ocupație și sunt dispuși să păstreze în custodie active din Estonia, inclusiv protejarea ambasadelor estoniene față de regimurile de ocupație. Prin urmare Estonia a transportat pe cale maritimă seturi de date guvernamentale relevante prin poșta diplomatică către ambasade estoniene deja de ani de zile. Dar din cauza volumului

mare de date și prin creșterea dependențelor digitale acest lucru nu mai este suficient. Pentru a rezolva problema, unul dintre noile proiecte inițiate de guvernul estonian CIO, dl. Kotka, este de a construi o rețea de ambasade de date. Acest tip de rețea permite guvernului să păstreze seturi de date¹⁷ relevante, care nu pot fi puse în cloud-uri din motive de confidențialitate în condiții de siguranță, în timp ce încă păstrarea datelor este încă sub ochiul atent al guvernului, dar în afara teritoriului estonian.

Oportunități pentru viitor

După ce a creat un sistem în care multe acțiuni se pot efectua utilizând doar instrumente digitale, Estonia își poate servi acum cetățenii oriunde s-ar afla. În urmă cu aproximativ zece ani a apărut ideea de a deschide sistemul și către alții, pentru ca la sfârșitul anului 2014 să fie lansat conceptul de e-rezidență. Ideea este de a oferi cărți de identitate digitale pentru oameni din întreaga lume, pentru a le permite să folosească același sistem pe care estonii îl folosesc și pentru a face totul online.

Cardul de e-rezidență¹⁸ este o carte de identitate digitală ce permite oamenilor să dea forță juridică semnăturii lor digitale, sau poate fi utilizat pentru a cripta datele folosind o identitate electronică de înaltă securitate, pentru a stabili o afacere în Estonia, pentru a deschide un cont bancar, pentru a face transferuri de bani, pentru a declara impozitele corporative sau de a efectua orice altceva este nevoie pentru a rula o afacere online. Astfel, o persoană se poate bucura de viața unui nomad digital, fie că este vorba de un om de afaceri în Myanmar sau un surfer în Australia, și poate să își conducă afacerea lui complet digital în cea mai mare piață din lume – există la urma urmei 500 de milioane de cetățeni în UE.

Estonia este o țară mică, dar planul din spatele conceptului de e-rezidențiat este ambițios - obiectivul este de a obține 10 milioane de e-rezidenți până în 2020. Au existat aproximativ 7 000 de cereri în primul an, iar în prezent, după aproape 2 ani de la emiterea de carduri, există aproape 14 000 de estoni e-rezidenți în lume.¹⁹

Nu se știe exact unde se va sfârși acest proiect, dar guvernul continuă să construiască nivele de servicii, pentru a permite altora să utilizeze sistemul estonian, sau, s-ar putea spune, pentru a utiliza „țara estoniană ca un serviciu”.

REPROIECTAREA SERVICIILOR PUBLICE PENTRU SECOLUL 21
ANALIZA COMPARATĂ A REFORMELOR ELECTRONICE DIN ESTONIA, BULGARIA ȘI ROMÂNIA

e-Guvernarea în Bulgaria

REFORME PENTRU

O GUVERNARE MAI BUNĂ

STOIL TZITZELKOV ȘI RUMIANA DECHEVA



Context

E-GUVERNAREA ÎN BULGARIA

E-guvernarea și e-guvernarea în Bulgaria au o istorie lungă, dar rezultate practice sunt modeste până în prezent. Anii '70 au fost deceniul cu cea mai mare dezvoltare a TIC. În 1980 țara a început producția de computere personale la o scară foarte limitată și din 1984 a produs deja un număr limitat de înaltă generație de PC-uri pe 8 biți, urmat în 1984 de microcalculatoare profesionale 16-bit sub brandul Pravetz16.²⁰ În paralel guvernul central a publicat planuri pentru utilizarea mai largă a sistemelor de gestionare a datelor. Astfel i-a fost dată șansa unei generații de entuziaști tineri să se instruiască în ateliere de liceu cu privire la analogi ai IBM PC / XT și seria Apple II. Se constată încă de atunci o diferență considerabilă între aptitudini și aplicarea lor în viața de zi cu zi și în administrația publică. Cadrul legal de multe ori a limitat utilizarea IT exercitând presiune asupra secretului (în toate conotațiile sale) și controlul statului. Multe renașteri ale proiectelor de e-Guvernare au fost aplaudate și primite cu așteptări mari, pentru a fi în final urmate de dispreț și eșec. Aceasta tendință pare să fi crescut și pe parcursul ultimului deceniu. Sunt de remarcat eforturi coordonate pentru un nou început



Imaginea 1:
O copie rară a
IMCO 2, produs
de vreme în anii
1980 în Bulgaria.

de e-guvernare atât din partea legislativului cât și din partea publicului. Guvernul a anunțat de asemenea planuri ireversibile care să permită o e-guvernare mai eficientă și eficace în slujba cetățeanului și a mediului de afaceri.

OPTIMIZAREA ADMINISTRAȚIEI ȘI LUPTA ÎMPOTRIVA CORUPȚIEI – FACTORI CE SPRIJINĂ ȘI CARE ÎMPIEDICĂ REFORMA ÎN DOMENIUL E-GVERNĂRII

Istoria introducerii e-guvernării în Bulgaria diverge în ultimele decenii de la intențiile sale declarate de a optimiza administrația și de a combate corupția. Pentru prima dată termenul „Guvern Electronic Bulgar” a fost folosit în 1977²¹, în legea care administrează Sistemul Național de Informații pentru Registrul Civil și Serviciile Administrative (ECFPAOH). Pe baza unui model scandinav a fost un pionierat în colectarea și întreținerea de informații asupra cetățenilor într-o serie de mai multe categorii. În 1985 printr-o decizie a Consiliului de Miniștri, precum și în scopul de a „furniza servicii administrative și juridice rapide, la prețuri accesibile, ieftine și de înaltă calitate pentru cetățeni”, s-a dat Decretul № 2472/1985²² care stabilește principii importante: „Ghișeul unic” și „colectarea unică și „utilizarea multiplă” a datelor, inclusiv a datelor cu caracter personal. Prezența unui registru civil de mare succes, asigurarea unui acces eficient pentru cetățeni și organizații (afacerile private nu erau încă legalizate la momentul respectiv) pentru certificate, copii ale registrului de stare civilă, formulare de construcție și de proprietate, permise, drepturi de utilizare, drepturi și taxe, erau deja reglementate și părea foarte probabil să fie puse în aplicare în curând. Multe dintre serviciile planificate au fost introduse, în timp ce altele au fost în curs de desfășurare, atunci când în 1989, schimbările politice au creat un nou cadru administrativ și juridic. Pe parcursul perioadei de tranziție politică informația a căpătat o valoare primară iar municipalitățile sărace au început să stabilească reguli și taxe diferite pentru a avea acces la ele. Pe parcursul anilor de incertitudine, unele servicii electronice au fost abandonate. Odată cu globalizarea TIC prin intermediul internetului și în timpul procesului de aderare a Bulgariei la Uniunea Europeană, e-guvernarea și-a făcut reapariția într-o nouă fază și formă.

**PENTRU
PRIMA OARĂ
ÎN BULGARI-
ATERMENUL
DE “GUVERN
ELECTRONIC”
A FOST UTILI-
ZAT ÎN 1977**

PROCESUL DE REFORMĂ PERMANENT ÎN INTRODUCEREA DE E-GVERNARE

Procesul de reformă actuală a e-Guvernării a început la sfârșitul anilor 1990, când țara a ales modelul său politic și economic într-un mod ireversibil. Decretul nr 40/1998 a luat o direcție diferită, fiind încă departe să fie în slujba cetățenilor. În schimb ea a

Imaginea2:
Carte de identitate
electronică.



ajuns la public prin introducerea TIC, care, la rândul său, a dus în cele din urmă la o societate mai bine informată și la condiții mai bune pentru dezvoltare:

“... societatea informațională este o societate cu o structură nouă de calitate, cu organizare și relații publice bazate pe accesul la nivel mondial și pe utilizarea rețelelor și a serviciilor de informare și comunicare fără restricții naționale, geografice sau de altă natură cu privire la schimbul de informații, cu realizări științifice, spirituale, culturale precum și a altor realizări.”

Decret Nr. 40/1998 al Consiliului de Miniștri

La scurt timp după aceea, în 1999, Strategia Națională pentru Societatea Informațională aprobată plasează Bulgaria printre primele țări europene cu o astfel de strategie. Având acordată o mare prioritate sectorul a fost echipat cu Centrul de Coordonare pentru Informare, Comunicare și Management Tehnologic, o legătură între Consiliul de Miniștri și UNDP, care a sprijinit prin fonduri lansarea procesului. În conformitate cu raportul final al proiect UNDP,²³ echipa lor a fost în centrul tuturor activităților asociate cu introducerea de e-Guvernare în Bulgaria:

“Echipa Centrului a pregătit „Strategia de e-guvernare a Republicii Bulgaria” (2002), „Planul de implementare a Strategiei de e-guvernare” (2003), precum și multe alte documente, sprijinind susținerea adoptării noilor tehnologii în administrația publică. Centrul a fost creat cu scopul de a dezvolta și implementa tehnologiile de e-Guvernare prin integrarea eforturilor tuturor instituțiilor de stat, ONG-uri, programe de afaceri și a donatorilor pentru îmbunătățirea generală a serviciilor publice și a proceselor de luare a deciziilor.”

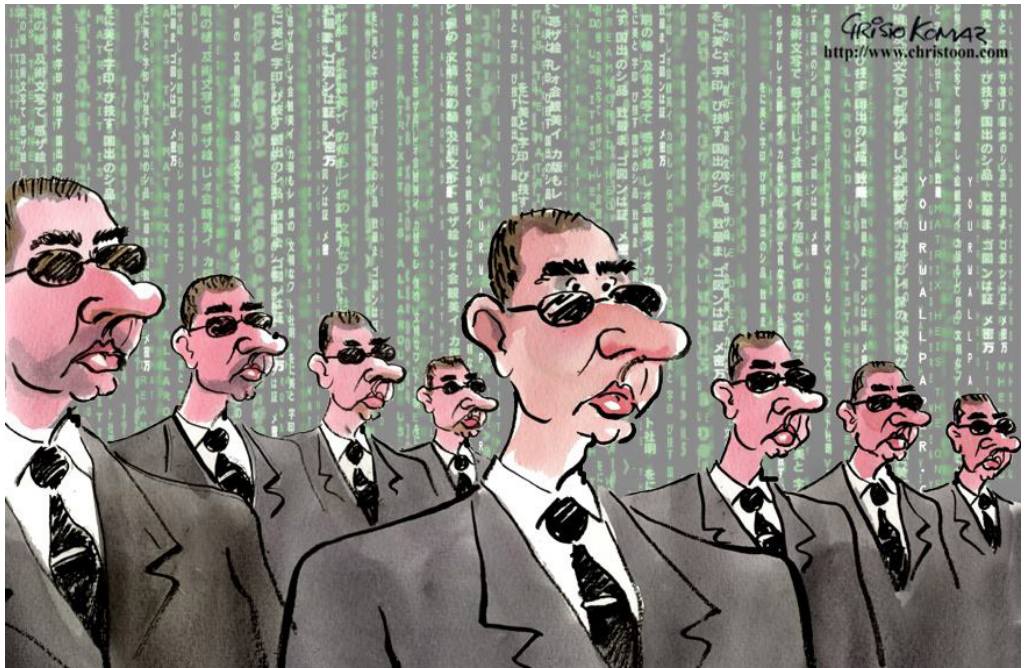
Raport final al proiectului UNDP CCICMT

DESEORI CETĂȚINII SUNT NEVOIȚI SĂ CĂLĂTOREASCĂ MULȚI KILOMETRI PÂNĂ LA O ADMINIS- TRAȚIE CA SĂ CEARĂ UN DOCUMENT CARE LE-A FOST CERUT DE CĂTRE O ALTĂ AUTO- RITATE ÎN CADRUL ACE- LEIAȘI ADMI- NISTRAȚII

Rapoartele naționale și mass-media din timpul acela au insistat că e-governarea va tăia hârtiile mai degrabă, și ar putea prinde viață numai după reproiectarea unora din sectoarele publice, în special sistemul de justiție și administrația publică. Există puține relatări scrise din acel timp cu privire la rolul experților internaționali contractați în proiect și modul în care ei au participat la punerea în aplicare a politicilor europene în direcția unui efort mai coordonat pentru o abordare comună a UE privind schimbul de date și de gestionare a acestora.

Până în 2008 Centrul a jucat un rol important în coordonarea punerii în aplicare a recomandărilor UE pentru eEurope și pentru e-governare. Experții Centrului au monitorizat punerea în aplicare a politicilor UE în dezvoltarea eEurope, au lucrat mână în mână cu administrația națională și au sugerat cerințele legislative, organizatorice și tehnologice necesare pentru punerea în aplicare a eEuropa. Ei au fost cheia pentru o cooperare de succes în cadrul programului IDA și IDABC²⁴, și, ca și rezultat, Bulgaria a adoptat în 2005 Cadrul Național de Interoperabilitate modern.

O e-governare de succes necesită un plan strategic pentru o bună guvernare, plus resursele alocate pentru tranziția de la relațiile bazate pe hârtie pe două sensuri spre relația un „click de mouse”. Înainte să se avanseze orice propunere legală sau tehnologică aceasta trebuie să includă un amplu proces de evaluare, analiză și de participare din partea publicului. Presat de termenul limită de închidere a capitolelor de aderare la UE, administrația publică nu a dedicat suficient timp pentru consultarea cetățenilor



și a întreprinderilor. În mod similar personalul administrației publice existente a văzut în asta mai degrabă un inamic (din cauza riscului tăierii locurilor de muncă) decât un partener. Chiar și în prezent există procese pozitive vizibile și unele mai puțin vizibile. Pe de o parte nu a existat nici un mecanism de consultare publică înainte, în timpul sau după implementarea strategiilor și a planurilor. Nu au avut loc campanii de sensibilizare a opiniei publice, cu toate că în finanțare au fost raportate ca fiind cheltuite sume în acest scop. Pe de altă parte serviciul public rămâne până în prezent cu o atitudine negativă referitor la e-Guvernare, poate și din teama de a nu fi concediați, și totodată pentru că au văzut zeci de ani de declarații, training-uri și promisiuni care nu s-au materializat niciodată.

O altă particularitate importantă pentru Bulgaria este atașament psihologic pentru hârtie, creată și alimentată de administrația publică conservatoare, cunoscută sub numele de „Cherno-na-byalo”, literalmente din bulgară însemnând „negru pe alb”. Cetățenii au învățat să caute un document imprimat, cu o ștampilă de cerneală ca singura dovadă concretă atunci când au de a face cu administrația de la toate nivelurile - centrală, locală și comunală. De obicei, cele mai multe dintre documentele prezentate de administrația publică servesc drept dovadă în fața altor ramuri ale aceleiași administrații publice. Norma este că cetățenii călătoresc kilometri la birourile administrației publice pentru a solicita un document care este solicitat de un alt birou în cadrul aceleiași administrații sau clădiri. În iunie 2016 în timpul deliberărilor în Parlament informațiile prezentate de Consiliul de Miniștri a estimat că e-guvernare poate salva până la 500 de milioane de euro de la buget și milioane de ore/de persoană irosite până în prezent.²⁵ Un exemplu pentru desconsiderarea serviciilor electronice în Bulgaria se observă indirect prin încrederea foarte scăzută în e-achiziții. Ca regulă chiar și în capitala Sofia există servicii foarte limitate cu plata în avans. În schimb plata la livrare este o practică comună. Purtătorul unilateral a tuturor riscurilor este businessul. Noile generații de consumatori IT schimbă încet peisajul cultural și beneficiile administrării eficiente și de afaceri prin date integrate cu responsabilități comune. Pentru mulți aceasta începe să devină alegerea preferată.

Atunci când nu sunt implicate plăți, încrederea în serviciile online este mult mai mare. În 2011 fără nicio promovare sau vreo campanie de conștientizare serioasă, jumătate dintre cetățeni au optat pentru înregistrarea recensământului online. Asta a bătut cele mai optimiste așteptări. În 2015 un referendum cu privire la e-vot a avut o prezență relativ ridicată și o rată de aprobare de 70%. Se consideră că „Da”-ul a fost acordat nu numai pentru votarea pe calea internetului, dar cu atât mai mult, pentru orice participare online în decizia publică – un aspect important ce lipsește din cele mai multe concepte de e-guvernare.

Evoluția spre o administrare tot mai eficientă și eliminarea treptată a corupției (interes public final) se confruntă cu impedimentul major reprezentat de necesitatea de a reinstrui administrația publică pentru noile tipuri de locuri de muncă. Toate guvernele

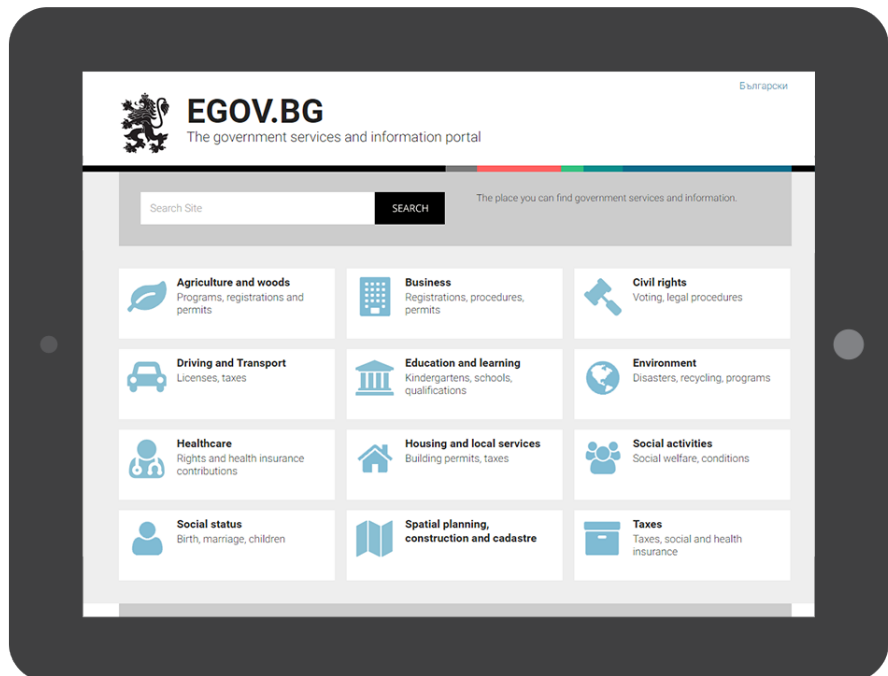
ÎN 2015 REFERENDUMUL NAȚIONAL ASUPRA E-VOTĂRII A AVUT O RATĂ DE APROBARE DE 70%

din ultimii 15 ani au fost atente la reducerea administrației publice. Industria țării este în ruine, iar administrația publică este de departe cel mai mare angajator din Bulgaria. Administrației îi lipsesc în mare măsură abilități suficiente pentru a intra în modele de lucru ale secolului 21, asta în ciuda sesiunilor de formare oferite.

În sfârșit, dar nu în ultimul rând, începând cu anul 2011 în țară au avut loc alegeri la cel puțin o dată pe an, ceea ce reprezintă o perspectivă diferită (pe termen foarte scurt) cu privire la aceste impedimente economice.

2016 ANUL E-GUVERNĂRII ÎN BULGARIA

La sfârșitul lui 2016 procesul se desfășoară în baza noii legi cu privire la e-Guvernare, unde Agenția Națională a preluat rolul de conducere a procesului, tot de sus în jos. Procesul de luare a deciziilor este determinat de reglementările UE, fără a fi internalizate în mod corespunzător de către publicul larg. Escrocherii la scară mare cu software-ul, furnizorii de servicii și cu oferte neclare au fost asociate cu e-guvernarea în trecut, iar toate acestea au contribuit ca proiectele să fie implementate cam la jumătate din cât a fost planificat. Mai ales în cazul în care interesul a fost unul public și nu unul a sectorului privat. O mare neîncredere avem de asemenea la toate nivelurile între cei trei actori-cheie: administrația publică, sectorul privat și cetățeni. Conform datelor prezentate la deliberările parlamentare de Pavel Hristov, parlamentar de la GERB²⁷, (partidul de guvernământ la începutul implementării e-guvernării), au fost cheltuite



Imaginea 3: 
Portalul pentru servicii și informații guvernamentale. O platformă produsă în trecut ce încă nu este în uz.²⁶

Imaginea 4: Parlamentul Bulgariei. Parlamentarii se înregistrează în baza amprentei degetului.



1,5 miliarde de Euro pentru e-Guvernare iar țara se află încă la 3-4 ani depărtare de a avea legea și strategia națională implementată.²⁸ Cu o astfel de investiție masivă în crearea de e-guvernare dar cu realizări modeste, rămâne acum să se evalueze modul în care ce și când a fost finanțat. Într-un mediu unde partidele politice și coalițiile la putere și opoziție colaborează foarte greu cu privire la chestiuni strategice, proiectul de e-Guvernare este, de asemenea, văzut ca o afacere a partidului / coaliției de guvernământ. Procesul este afectat de lipsa unui consens politic în întregul spectru politic, privind prioritatea și mijloacele acestei reforme atât de necesare.

AGENȚIA DE
STAT PENTRU
E-GUVER-
NARE VA FI
ÎNSĂRCINATĂ
CU E-REFOR-
MA DIN ȚARĂ

Cadrul instituțional de e-Guvernare din Bulgaria

Înainte de modificările introduse în iunie 2016 e-guvernarea a fost în mâinile Ministerului Transporturilor și a Comunicațiilor, ce avea o direcție responsabilă cu aceasta, după care s-a aflat în cadrul Ministerului Dezvoltării Regionale și a Lucrărilor Publice. Acum rămâne de văzut cum se va întâmpla tranziția actuală și dacă aceasta va fi fără

dificultăți. În termeni generali au existat deficiențe grave în procesele de tranziție din trecut între diferitele administrații: Puține din lecțiile învățate sunt de exemplu preluate de către noile organisme și o mare parte din neajunsuri sunt astfel multiplicare. Eforturile de instruire a administrației publice din ministere și de a o pregăti pentru etapa următoare sunt irosite și au în final ca rezultat puține beneficii pentru firme sau pentru cetățeni.

În prezent promotorii instituționali ai e-guvernării sunt Agenția de Stat pentru E-guvernare și Operatorul Sistemului Unificat. Agenția și-a desemnat conducătorul abia la sfârșitul lunii septembrie 2016. Este de așteptat ca operatorul sistemului să se bazeze pe competențele instituționale ale serviciilor de informare existente până în prezent.

În timpul sesiunilor parlamentare plenare din iunie și iulie 2016 declarații pompoase anunțau lansarea promptă a e-guvernării într-un termen de 4 până la 6 luni. La doar câteva luni mai târziu, politicienii cheie din partidul de guvernământ vorbesc despre un interval de timp mult mai realist de cel puțin 4 ani.

Partea cea mai dificilă a oricărei reforme în Bulgaria este ca ambele părți ale Parlamentului, partidul / coaliția de guvernământ și opoziția să cadă de acord asupra obiectivului și calea de urmat și apoi să mobilizeze susținătorii lor în proporție majoritară ca să nu fie boicotat procesul. Acest tip de unitate națională nu este comună în istoria recentă, dar subiectul este de așa natură încât poate genera o unanimitate cel puțin în unele aspecte.

În timp ce toate părțile sunt de acord asupra importanței introducerii unor canale facile, ieftine și eficiente, ce funcționează pe două sensuri, există o serie de viziuni diferite cu privire la domeniul lor de aplicare și la mijloacele utilizate. De exemplu, pentru mulți, e-guvernarea este „ca de obicei” dar cu mijloace electronice. În cadrul acestei filosofii cetățenii sunt limitați în a fi clienți, personalul de administrare este redus, dar tipul de activitate desfășurată rămâne în mică măsură afectat de introducerea TIC, unde serviciile sunt rapide și corupția este exclusă. Deși ar fi un salt mare înainte, pentru majoritatea oamenilor și firmelor care au interes în chestiunile de guvernare, acesta este un plan modest. Cadre universitare, practicieni, dezvoltatori și furnizori de servicii IT și cetățeni activi așteaptă mult mai mult. Subscriu la viziunea în care e-guvernarea este una dintre componentele unui mod eficient și transparent de delegare a puterii, a supravegherii și a monitorizării executării deciziilor către cetățean. Cheia pentru punerea în aplicare este controlul asupra colectării, stocării și utilizării multiple a datelor - atât personale cât și a celor de afaceri.

Cadrul instituțional nou creat are două componente principale: înființarea unei agenții de stat pentru e-Guvernare, care ar supraveghea toate proiectele și întreprinderile sectoriale, precum și Operatorul Sistemului Unificat, care să se ocupe de sarcinile operaționale. Este o nouă etapă, una care are capacitatea de a depăși cele mai multe dintre deficiențele constatate încă din 1998 – unde pot fi amintite lipsa de cooperare, eforturile individuale și o mulțime de deșeuri financiare și administrative.

ÎN MOD REALIST LANȘAREA E-GUVERNĂRII ÎN ȚARĂ NU SE VA ÎNTÂMPLA ÎNAINTE DE 2020

ÎNCERCĂRI DE REFORMARE A ADMINISTRAȚIEI PUBLICE ȘI INTRODUCEREA TIC

Bulgaria a adoptat legea sa de e-guvernare în 2007, la scurt timp după aderarea la UE. De atunci ea a fost modificată de 5 ori, și de două ori în 2016. Ultimele modificări din iunie 2016 sunt atât de importante încât publicul face referire la o lege „nouă” de e-guvernare. Legea se ocupă de o serie de deficiențe din trecut: variind de la conținutul și tipul serviciilor electronice, la uriașele resurse administrative și financiare irosite pe structuri paralele, sau de lipsa mecanismelor de coordonare. Aceasta a stabilit o nouă Agenție de Stat pentru E-guvernare cu mandat pentru a supraveghea și coordona toate eforturile din toate ministerele și companiile de stat, la fel s-a crea un Operator Unificat de Sistem pentru partea de e-lucrări. Legea este o declarație serioasă pentru o nouă fază a e-guvernării. Se reglementează și furnizarea de informații cu privire la datele stocate despre cetățeni. Cu toate acestea nu se referă cu nimic la controlul cetățenilor asupra datelor, stocate de către instituțiile publice și cum sunt acestea folosite / refolosite de către alții.

MOTIVELE ȘI RAȚIONAMENTUL DIN SPATELE DECIZIILOR POLITICE

Bulgaria, în calitate de membru al Uniunii Europene, urmează o cale comună pentru toate statele membre. Pe parcursul ultimilor 20 de ani, UE, o comunitate mereu în expansiune, care lucrează în diverse medii culturale în mai multe limbi, o făcut în toate modurile posibile o prioritate din introducerea și integrarea TIC. Pentru cei 500 de milioane de cetățeni ai UE introducerea e-guvernării a UE, un portal unic pentru toate tipurile de relații cu Comisia Europeană, a fost ceva palpabil. S-au văzut între timp și îmbunătățiri și ar putea fi un standard pentru portaluri naționale similare (eventual interconectate). În mod ideal cetățenii din toată Europa vor avea în curând încredere că datele lor personale sunt sigure și păzite în întreaga UE și vor fi astfel în măsură să facă afaceri cu și în oricare din statele membre ale Uniunii Europene. În acest scop transpunerea reglementărilor UE asigură treptat procesele prin internalizarea condițiilor necesare. Ca să dea un semnal puternic că e-guvernarea nu este doar despre e-servicii pentru cetățeni din întreaga UE, Parlamentul European a dat o decizie în 2015 cu privire la e-vot pentru următoarele alegeri europene. Aceasta va avea efect asupra alegerilor, dar cu mult mai important este că această decizie modifică cadrul de e-guvernare național. Această decizie este un impuls ca cei 500 de milioane de cetățeni să se considere suveranii și nu doar clienții serviciilor electronice.

Cel mai important dintre toate impulsurile din spatele deciziilor politice în ultimii 3-4 ani vine de la presiunea publicului și a mediului de afaceri. Cele două asociații de afaceri ale industriei mici și mijlocii și publicul larg au împins treptat și în mod constant spre efectuarea de schimbări care ar limita timpul petrecut în relația cu administrația și care ar duce la îmbunătățirea calității serviciilor administrative. Întreprinderile (inclu-

Imaginea 6:

Protestele celor 400 de zile din Sofia, organizate în principal pe calea rețelelor de socializare, au marcat primii pași făcuți în direcția e-democrației.



siv cele foarte mici), băncile și societatea civilă în auto-organizarea lor au pavat astfel drumul spre tranziția de e-democrație, e-participare și e-guvernare.

O platformă instituită în 2015²⁹ a acoperit o scară mult mai largă de oportunități privind interacțiunea dintre administrația publică, firme și public. Infrastructura existentă pentru e-identitate este asociată în primul rând cu serviciile bancare. e-ID-ul este însă în acest moment doar în stadiul de plan.

E-(AUTO)-GUVERNARE

În timp ce sunt construite portaluri formale, grupuri informale au utilizat deja cu succes aplicații TIC pentru guvernare, pentru inițiative sau pentru mobilizarea oamenilor. Se pare că publicul larg este mai dornic și mai bine echipat pentru serviciile electronice. În 2013 sub presiune publică coordonată pe social media, codul electoral a fost modificat având o contribuție semnificativă din partea cetățenilor. Pe parcursul a aproximativ 400 de zile, zeci de mii de oameni, uneori sute de mii, au defilat în centrul orașului Sofia și au cerut o mai mare deschidere și mai multă democrație. Există diferite modalități de a evalua eficiența în domeniul mobilizării publice. Din punct de vedere al e-guvernării acest proces a creat condiții pentru schimbul electronic de date prin diverse mijloace, și a jucat un rol de educație e-civică ce s-a combinat și cu alte aspecte ale e-democrației.

E-participarea cetățenilor la procesul de luare a deciziilor a fost mai puțin vizibil,

Imaginea 7:
e-Vote.



dar a fost la fel de importantă. Cozile din fața municipalităților sunt de acum istorie în majoritatea orașelor, pentru că cetățenii sunt interesați să urmeze procesul online și au instrumentele necesare pentru a comunica cu administrația. Instituțiile naționale, cum ar fi Parlamentul și Comisia Electorală Centrală, au difuzat sesiuni on-line. Una dintre așteptările majore este că e-participarea se va extinde sub presiune publică și unele dintre procesele de e-guvernare se vor accelera. În 2015 marea majoritate a votat pentru i-vot, una dintre etapele necesare pentru a genera o e-guvernare rapidă și de încredere.

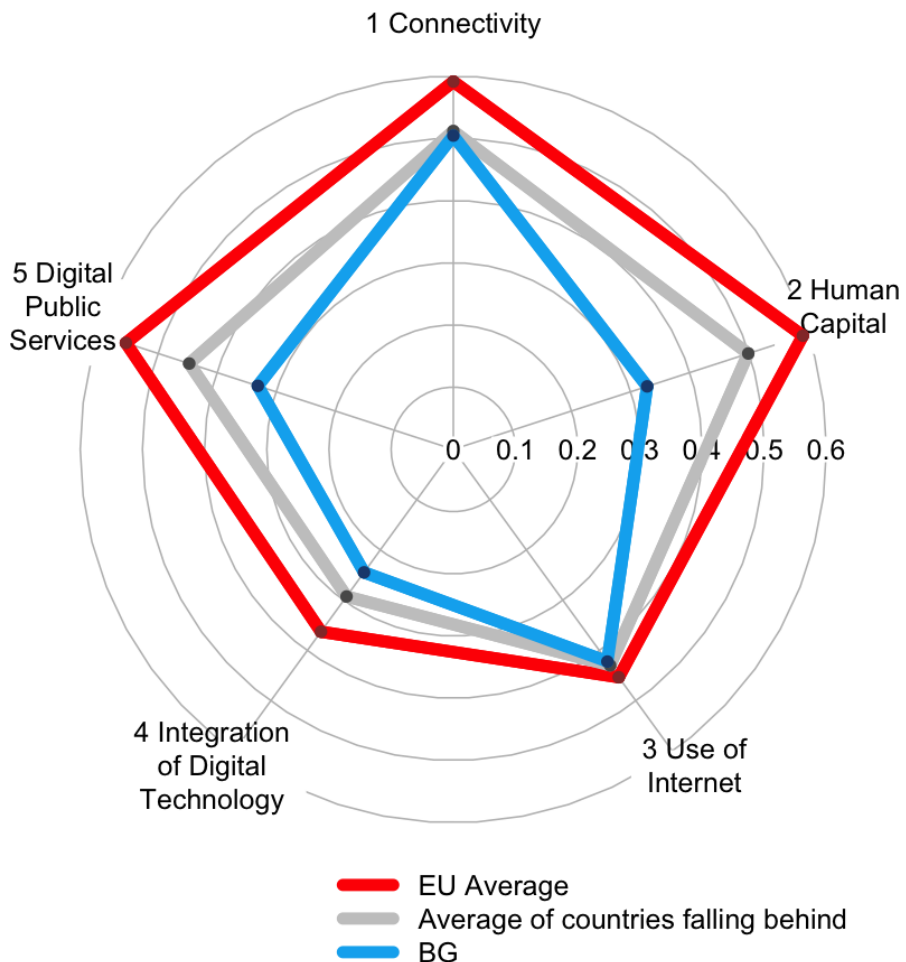
VITEZA DE INTERNET DIN ȚARĂ ESTE PRINTRE CELE MAI RAPIDE DIN LUME. **72% DINTRE GOSPODĂRII DISPUN DE VITEZĂ ÎN BANDĂ LARGĂ**

VALOAREA ORGANIZAȚIONALĂ, POLITICĂ ȘI A UTILIZATORULUI

Piața Digitală Unică³⁰ a stabilit strategia globală de conectare a tuturor statelor membre, iar în cadrul DG Connect colaborează cu instituțiile naționale respective cu privire la evoluția punerii sale în aplicare. Raportul anual privind progresul digital din Europa oferă o imagine de ansamblu a progreselor înregistrate de statele membre. După cum se menționează în agenda digitală „ea detaliază de asemenea răspunsurile politice ale statelor membre despre cum abordează ele provocările specifice cu care se confruntă.” Evaluarea pentru țările individuale, cât și pentru UE, se bazează pe colectarea sistematică a datelor. Pentru a monitoriza într-un mod cuprinzător evoluțiile se utilizează Indicele Economiei și Societății Digitale (DESI)³¹. DESI masoara 5 dimensiuni principale, *Conectivitatea* (implementarea infrastructurii de bandă largă, calitatea acesteia - o

condiție necesară pentru competitivitate); *Capitalul uman* (abilitățile necesare pentru a profita de posibilitățile oferite de o societate digitală); *Utilizarea Internetului* (gama de activități efectuate online de către cetățeni - convorbiri telefonice, jocuri, servicii bancare); *Integrarea tehnologiei digitale* (digitalizarea întreprinderilor și a serviciilor publice digitale cu accent pe e-guvernare); în timp ce primele patru categorii măsoară condițiile generale de utilizare a TIC, *Indexul serviciilor publice digitale* indică nivelul serviciilor disponibile per an pentru cetățeni și firme. Dacă aruncăm o privire rapidă pe pentagrama pentru Bulgaria, vedem că imaginea de mai jos prezintă întârzieri semnificative în digitalizarea întreprinderilor și în domeniul dobândirii de competențe necesare pentru e-tranzacții în situații generale de viață. Aceasta pune o presiune foarte mare asupra agențiilor de la care se așteaptă ca ele să creeze un mediu propice. Respectiv, chiar dacă ar fi pusă la dispoziție mai devreme, e-guvernarea ar fi accesibilă

Imaginea 8:
DESI Indicatorii
pentru Bulgaria
în 2016.



DESI ARATĂ
ÎNTÂRZIEREA
SERIOASĂ ÎN
DIGITALIZA-
REA AFAC-
ERILOR ȘI ÎN
FORMAREA
DEPRINDER-
ILOR PENTRU
E-AFACERI

unui public limitat, prin urmare, nu s-ar ajunge imediat la acel deziderat planificat ca serviciile publice să devină mai transparente, mai responsabile și mai ușor accesibile.

În 2016, cu toate că noua dinamică a făcut ca toate proiecțiile anterioare să fie depășite, Bulgaria are încă multe de realizat. Bulgaria a crescut scorul său în conformitate cu DESI 2016 cu 0.36-0.37, acest scor plasează țara pe locul 27. În timp ce viteza de internet în țară este printre cele mai rapide, nu numai în Europa, ci și în lume, conexiune de bandă largă este disponibilă doar în 72% dintre gospodăriile bulgare. Este important de remarcat faptul că raportul dintre viteza de internet mobil și prețul său în Bulgaria este de așa natură încât mulți utilizatori aleg această opțiune, în special în zonele rurale, unde banda largă nu este disponibilă pe scară largă. Dezvoltarea rapidă a rețelelor de telefonie mobilă 4G ar putea lăsa de fapt mai multe zone rurale fără bandă largă din motive de piață. Ceea ce este îngrijorător, potrivit datelor reflectate în DESI, este faptul că doar 31% dintre bulgari au abilități digitale de bază. Cu toate acestea țara deține primul loc în apeluri video online și ocupă locul 6 în utilizarea rețelelor sociale în cadrul UE. Efectuarea cumpărăturilor pe internet nu este încă foarte populară, fiind de cele mai multe ori servicii prin care se pot achiziționa bunuri care pot fi comandate online, dar toate plățile și documentele sunt manipulate tot în mod tradițional. Comanda se confirmă prin telefon iar plata se face în numerar la livrare. Numărul relativ mare de bulgari implicați în scheme de infracțiuni online, precum și notorietatea acestora în rândul publicului, este un motiv suplimentar pentru mulți să nu aibă încredere în web atunci când e vorba de datele și banii lor personali.

Starea de fapt a reformei de e-Guvernare

SUNT UTILIZATE DE CELE MAI MULTE ORI SERVICII OFERITE DE INSTITUȚIILE FINANCIARE ȘI DE CĂTRE BĂNCI. ÎN ELE CETĂȚENII AU ȘI ÎNCREDERE

EVALUAREA E-SERVICIILOR DISPONIBILE

Servicii e-Financiare

Primele servicii on-line cu drepturi depline în Bulgaria au fost furnizate de către instituțiile financiare și bancare. Ele sunt serviciile ce beneficiază de cea mai mare încredere - în mod egal și din partea cetățenilor și din partea întreprinderilor. Experiența mare asociată cu responsabilitatea pentru riscuri va fi de un mare avantaj atunci când se va face trecerea la e-Guvernare.

Servicii e-Business

În Bulgaria încrederea în comerțul electronic este foarte scăzută. Cei mai mulți furnizori de astfel de servicii preiau riscul și oferă condiții de plată la livrare, deoarece plata

în avans ar fi ucis orice inițiativă. Rețelele de asistență pentru clienți raportează probleme în cantitate neglijabilă privind companiile, dar clienții totuși încă se tem că livrarea de bunuri plătite online poate fi greu sancționată.

Servicii e-Public

În 2011 Recensământul a oferit pentru prima dată prin Institutul Național de Statistică posibilitatea de înregistrare online ca un test. Toate pregătirile s-au făcut pentru un recensământ pe hârtie pe scară largă și din ușă în ușă, iar e-serviciul era considerat ca fiind doar un test. Marea surpriză pentru mulți a fost când jumătate din populație a ales e-recensământul.

Majoritatea municipalităților, până la cele mai mici, oferă servicii electronice. Ca regulă generală, există încă o mulțime de documente implicate chiar și în procesul de e-servicii.

Un număr de universități, inclusiv cele private, oferă învățare la distanță și cursuri online interactive. Ele cresc abilitățile studenților și îi pregătesc pentru piața forței de muncă, care în conformitate cu strategia privind piața unică digitală, va necesita e-aptitudini pentru 95% din locurile de muncă până în 2020.

ANALIZĂ COST-BENEFICIU ȘI ALTE CONSIDERAȚII

Analize costuri-beneficii comprehensive încă nu s-au efectuat în țară. Toate evaluările sugerează o creșterea a eficienței, minimizarea costurilor administrative și creșterea calității. Există de asemenea o valoare adăugată prin salvarea de milioane de ore/persoană (conform estimărilor guvernamentale) pe partea de administrație publică și chiar mai mult, pentru cetățeni și firme.

O mai bună organizare a administrației publice și private aduce valoare organizatorică, generează o cultură a întreprinderii și face administrația mai receptivă. Transparența și responsabilitatea în cadrul proceselor la toate nivelele va genera valoare politică adăugată. Iar când sunt combinate e-participarea și e-democrația, ele vor genera la rândul lor un peisaj politic nou.

EVOLUȚII RECENTE (2016)

Cele mai multe dintre considerații sunt sub forma de „dacă” și „când”, pentru că începutul e-Governării a fost văzut doar ca un punct de pornire. Instituțiile încă nu își asumă rolul lor iar termenele limită pentru punerea în practică sunt întinse la maxim. În acest context ies în evidență câteva observații:

- Adoptată și ulterior amendată de mai multe ori de Parlament, punerea în aplicare a Legii pentru e-Governare a fost amânată de ani de zile;

- Noile structuri - Agenția de Stat pentru E-guvernare și Operatorul Sistemului Unificat sunt structuri noi, dar nu există prevederi pentru a face noi angajări. Rămâne de văzut modul în care aceste posturi vor fi ocupate. Întrebările care se pun în prezent sunt: În cazul în care noii lideri sunt împinși să preia unitățile de conducere din structurile anterioare, ar servii ele mai bine intereselor noii structuri, sau avem de a face cu o nouă structură în cazul în care personalul este tot cel vechi?
- În timp ce anterior sistemul a fost definit ca open source, în urmă cu aproximativ 20 de ani, sistemul a fost direcționat către o singură companie de software. Acum trendul a fost inversat și rectificat. De obicei open source este asociat cu o mai mare transparență, o calitate mai bună și o mai bună securitate;
- Pe parcursul deliberărilor în 2016 în statisticile oficiale ale Parlamentului se indică pentru prima oară că au fost cheltuite în ultimii 10 de ani 1-1,5 miliarde de euro pentru dezvoltarea de e-guvernare, fără să existe un impact vizibil;
- Probabil va lua timp ca administrația publică să se recalifice în utilizarea noilor softuri și în modul în care vor trebui să urmeze protocoalele.

În orice caz, în curând administrația va fi în măsură să colecteze informații din registre primare și va fi capabilă să construiască registre suplimentare, în loc să ceară de la cetățeni să plimbe hârtii de la un birou la altul. Se estimează că unele registre vor fi gata încă din 2017 pentru furnizarea de astfel de date.

Începând cu 2016 există o semnătură electronică certificată pentru persoane fizice și alta pentru persoane juridice. Se așteaptă lansarea identificării electronice a unei noi generații iar în acel moment, cetățenii vor putea să utilizeze treptat serviciile electronice cu o nouă identificare electronică.

Concluzii

CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI PENTRU REFORME SEMNIFICATIVE ȘI DE SUCCES PENTRU E-GVERNARE

În timp ce proiectul UE traversează o criză gravă, e-guvernarea pe întreg teritoriul său ar putea reprezenta o contribuție importantă pentru creșterea încrederii în Uniune și să sublinieze unicitatea în stabilirea mediului pentru oameni și mediul de afaceri. Este foarte important pentru succesul implementării e-guvernării, ca aceasta să fie introdusă și aplicată în fiecare stat membru cu aceeași calitate și eficacitate.

O CAMPANIE
LARGĂ DE
INFORMARE
**AR CREȘTE
ÎNCREDEREA
ÎN PROCESUL
DE REFORM**

Despre procese:

E-governarea are grade diferite de utilizare în întreaga UE și se dovedește a fi singura alternativă semnificativă la administrarea tradițională. Pentru un guvern cu adevărat în slujba cetățeanului și a mediului de afaceri, va fi nevoie de consultări publice mult mai largi în cadrul Uniunii Europene și în cadrul fiecăruia dintre statele membre. Acest proces de consultare privind domeniul de aplicare și forma de e-governare a UE se dovedește a fi un punct care cere mult mai multă atenție și concentrare.

Despre conținut:

În centrul strategiei privind piața unică digitală este piața cu toate aspectele sale. Treptat, procesul de luare a deciziilor ar trebui să fie inclus în toate aspectele procesului. Această piață are caracteristici de colectare și utilizare a datelor cu caracter personal asupra tuturor cetățenilor UE, iar toate deciziile ar trebui să fie transparente și contabilizate. Oferirea a mai multor e-servicii publice, fără să se țină cont că trebuie să existe mai multă putere în luarea e-deciziilor de către cetățeni, va fi un proces ce va avea un succes limitat.

Despre Bulgaria:

Din acest moment o campanie de informare larg răspândită despre e-governare, însoțită de o consultare simultană între Agenția de Stat, Operatorul de Sistem, întreprinderile și industrie și cetățeni, ar trebui să ghideze procesul. Încrederea este cheia pentru un succes în e-Governare.

LIMITĂRI ALE STUDIULUI ȘI DOMENII DE CERCETARE VIITOARE

Publicația este prezentată înainte de startul real a Agenției de Stat pentru e-Governare și a Operatorului Sistemului. Unele ipoteze se pot dovedi greșite în timpul procesului. Accentul, atunci când a fost scrisă această publicație, s-a pus mai degrabă pe procesul de abilitare a e-Governării decât pe aspectele tehnologice, care încă vor trebui să se manifeste.

REPROIECTAREA SERVICIILOR PUBLICE PENTRU SECOLUL 21
ANALIZA COMPARATĂ A REFORMELOR ELECTRONICE DIN ESTONIA, BULGARIA ȘI ROMÂNIA

E-Guvernarea în România

REFORME PENTRU

O GUVERNARE MAI BUNĂ

COSTEL STĂVĂRACHE



Context

E-GVERNAREA ÎN ROMÂNIA

În textul de față întreprindem o analiză a stadiului e-governării în România. Motivațiile generale pentru adoptarea e-governării în România sunt similare celor întâlnite deja în alte țări:

- optimizarea administrației. România are o administrație ineficientă; scăderea costurilor administrative pentru contribuabili și îmbunătățirea serviciilor publice;
- îmbunătățirea mediului de afaceri: e-governarea reduce costurile firmelor; nu sunt reduse
 - doar costurile monetare, ci și cele de timp, stres (psihice) etc.;
 - îmbunătățirea democrației, prin creșterea transparenței, responsabilizării și a informării cetățenilor (creșterea accesului la informațiile publice);
 - scăderea corupției. România este percepută ca o țară coruptă. În indexul Transparency International România ocupă locul 26 din Uniunea Europeană (UE), locul 58 din 168 de țări analizate în Indicele de Percepție a Corupției (IPC) 2015.¹

Sunt motivații care apar frecvent în strategiile Ministerului Comunicațiilor pentru Digitalizarea României. De exemplu, în manualul de implementare a Strategiei de e-guvernare din 2016 obiectivele sunt:

- creșterea transparenței actelor administrației publice prin informatizarea serviciilor publice;
- dezvoltarea și îmbunătățirea rețelelor și sistemelor de securitate cibernetică;
- creșterea accesului la servicii publice digitalizate;
- administrații publice eficiente și reducerea costurilor de administrare publică;
- îmbunătățirea mediului de afaceri;
- îmbunătățirea guvernanței la momentul implementării serviciilor publice informatizate².

FACTORI MOTORII CONTEXTUALI

Un factor extern important favorabil adoptării e-governării în administrația românească a fost Uniunea Europeană. Integrarea în UE a presat pe autoritățile românești încă de la început. UE a fost un susținătoare a aplicațiilor de e-guvernare în noile state membre din Europa Centrală și de Est³. În percepția UE adoptarea a-governării are beneficii asupra consolidării democrației⁴. Experiența românească pare să probeze că aceste entități externe au un rol important. Această influență a UE se vede și în documentele strategice recente. Manualul privind strategia de digitalizare este puternic influențat de modul de gândire al UE legat de documentele ce țin de agenda digitală europeană. Aici se spune explicit că o parte dintre obiectivele stabilite de Agenda Digi-

Imaginea 1:
Cozi la ghișeele
administrației
publice.



tală Europeană au fost preluate și adaptate la contextul actual din România, în măsura în care acestea sunt relevante și aliniată la viziunea strategică TIC a României 2020⁵. UE a avut o influență substanțială asupra programelor românești de e-guvernare. De exemplu, *e-guvernare.ro*, lansat în 2003, era dezvoltat de MCSI și supervizat de UE ^{6,7}. Chiar unde nu există obligații ale UE, aceasta a servit drept model, material de inspirație pentru politicile publice românești. Există motivația alinierii la standardele europene. Multe politici, inclusiv de după aderarea României la UE au însemnat transferuri de politici din UE la noi. E-guvernarea nu face excepție de la acest trend.

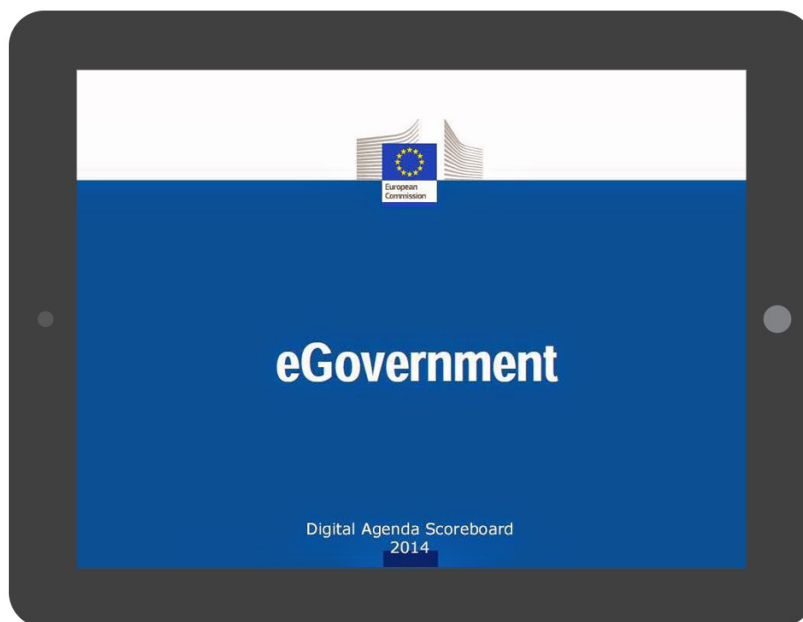
Alfabetizarea digitală populației este un element favorabil e-guvernării. Dacă ne uităm pe datele Eurostat pe indicatorii legați de digitalizare și pe trenduri observăm o îmbunătățire a tuturor acestor indicatori în cazul României, chiar dacă România nu excelează la acești indicatori în raport cu media UE. Există apoi o relativă alfabetizare a populației cu instrumentele digitale, lucru care ușurează astfel de importuri. De exemplu avem campanii publice, petiții online etc.

România nu are o infrastructură suficient de dezvoltată. De exemplu, în strategia din 2015 a Ministerului Comunicațiilor se spune că accesarea noilor tipuri de servicii și facilități TIC de către toate categoriile societății se poate face doar utilizând infrastructură de tip broadband care necesită investiții semnificative pentru atingerea obiectivelor de penetrare și accesibilitate⁸.

ONU insistă asupra importanței venitului țării pentru dezvoltarea programelor de e-guvernare.⁹ Nu întâmplător țările cu venituri scăzute în ciuda eforturilor de e-guvernare au un index slab în clasamentul ONU ¹⁰. Lipsa unei infrastructuri adecvate este

UE A AVUT O
INFLUENȚĂ
IMPORTANTĂ
ASUPRA
DEZVOLTĂRII
ȘI IMPLI-
MENTĂRII
E-REFORMEI
ÎN ROMÂNIA

Imaginea 2:
UE și eguvernarea.



punctată și de diverși cercetători români¹¹. Factorii economici sunt importanți. E-guvernarea necesită mobilizarea resurselor necesare. Problema fondurilor este menționată în strategia ministerului din 2015. Într-o analiză SWOT a e-guvernării la rubrica *Amenințări sau constrângeri* apare ideea fondurilor pentru investiții reduse provenite de la bugetul de stat.¹² Bogăția unei țări are un rol crucial în achiziția infrastructurii tehnice¹³. Ministerul vorbește de numărul relativ redus de servicii publice informatizate în funcție de gradul de sofisticare a acestora.¹⁴

Pentru unii autori obstacolul real nu ar fi atât banii, cât rezistența la schimbare a structurilor birocratice.¹⁵ Pentru unii autori reacția angajaților este un risc pentru implementarea e-guvernării.¹⁶

Pe de o parte avem inerție administrativă, pe de alta schimbări bruște, schimbări de ministrii, de guverne sau instabilitatea politică. Acestea afectează programe pe termen lung sau abandonează programe și idei bune. Schimbările mediului politic pot influența ritmul de creștere sau de atingere al obiectivelor de e-guvernare propuse.¹⁷ Instabilitatea politică pare uneori fel de dinamică ca și domeniul tehnologiei informației. Mediul politic afectează e-guvernarea de ex. prin schimbările frecvente de legislație. Experimente anterioare în implementarea de politici occidentale ar fi trebuit să ne atragă deja atenția că este greu de construit proiecte la scară mare datorită ciclului politic, restricțiilor bugetare și mentalităților.¹⁸

PROGRAMELE
PE TERMEN
LUNG SUNT
AFECTATE DE
INSTABILITA-
TEA POLITICĂ
BRUSCĂ



Ministerul
Comunicațiilor
și Societății
Informaționale

Imaginea 3:
Sigla Ministeru-
lui Comunicațiilor
și Societății Infor-
maționale.



Imaginea 4:
Sigla Agenției
pentru Agen-
da Digitală a
României.



Imaginea 5:
e-guvernare.ro
- Portalul
e-guvernare.

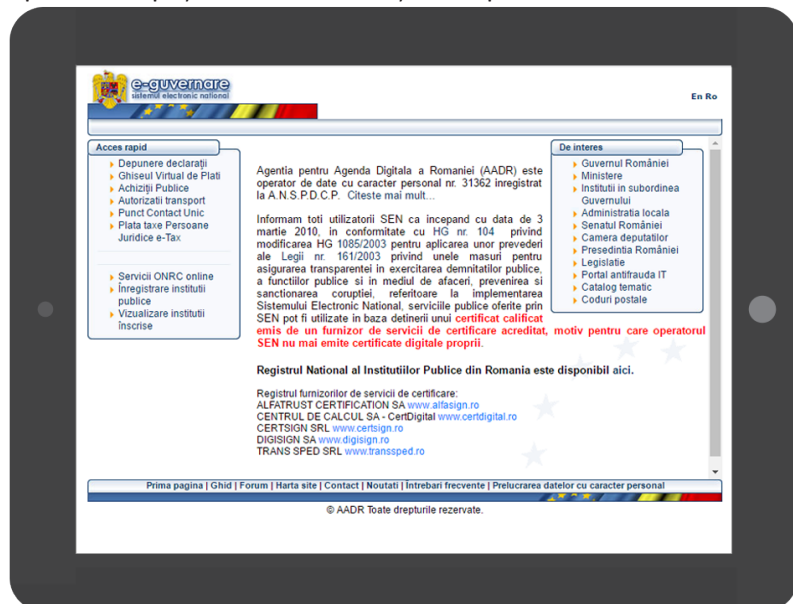
Cadrul instituțional al e-Guvernării în România

Instituțiile cheie în gestionarea e-guvernării sunt Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale (MCSI) și Agenția pentru Agenda Digitală a României (AADR), agenție subordonată Guvernului și coordonată de Cancelaria Primului Ministru.

O diferență între cele două instituții cheie implicate în implementarea e-guvernării ar fi că ministerul oferă o perspectivă generală, elaborează strategiile de digitalizare. În schimb, agenția se ocupă de managementul produselor: e-licitație, e-guvernare, ghișeul.ro etc. Într-o dezvoltare recentă, coordonarea implementării agendei de e-guvernare a fost transferată în cadrul Secretariatului General al Guvernului (SGG). Pe de o parte acest transfer probează un interes mai mare al guvernului pentru accelerarea reformelor ce țin de e-guvernare, pe de altă parte ar putea conține riscul unei coordonări mai slabe între instituțiile decidente, datorită suprapunerilor de atribuțiuni.

Cadrul legislativ pentru e-guvernare a fost creat în principal după 2000.¹⁹ Cea mai mare parte a sa a constat în înființarea organizațiilor publice responsabile precum și privind permisiunile de a utiliza semnături și plăți electronice.

Alte legi au ca obiectiv încurajarea utilizării facilităților electronice. De exemplu, pe 27 februarie 2008, Guvernul a aprobat *Decizia nr. 198 privind achizițiile publice electronice*, potrivit căreia autoritățile contractante sunt obligate să folosească sistemul electronic pentru cel puțin 20 % din achizițiile lor publice²⁰.



DIN 2008
E-ACHIZIȚIILE
AU FOST
UTILIZATE
PENTRU
CEL PUȚIN
20% DINTRE
ACHIZIȚIILE
PUBLICE

Starea de fapt a e-guvernării

EVALUAREA SERVICIILOR DISPONIBILE

Principalele servicii publice electronice disponibile astăzi în România sunt de 3 feluri: servicii electronice integrate sau aflate în curs de integrare în sistemul electronic național, servicii electronice independente utilizate de ministere sau agenții ale guvernului central, respectiv servicii electronice independente utilizate de administrații publice locale.

Sistemul Electronic Național

Website	Utilizări:	Status:
Ghiseul.ro www.ghiseul.ro	Plata taxelor și amenzilor, extinzând un mecanism anterior pentru plata TVA	Funcțional și în dezvoltare, lansat 2006.
e-Guvernare http://www.e-guvernare.ro/	Agregator de website-uri care urmărește să devină punctul de acces unic pentru servicii ca: depunerea declarațiilor, plăți ale unor taxe, achiziții publice, autorizații de transport, etc.	În dezvoltare, lansat 2003
e-Direct Platform https://edirect.e-guvernare.ro	Punct unic de informare pentru firme, inclusiv acces la Registrul Comerțului	Incipient, în dezvoltare
SEAP www.e-licitatie.ro	Licitații și achiziții publice	Funcțional, lansat în 2002, este considerat un succes
Centrul Național de Răspuns la Incidente de Securitate Informatică https://www.cert.ro/	Alerte de malware și vulnerabilități și soluții Servicii de certificare	Funcțional
Poștei Române https://www.posta-romana.ro	Servicii de transfer valutar	Incipient
Proiectul Infrastructură de tip cloud pentru instituțiile publice din România - ICIPRO al Institutul Național de Cercetare-Dezvoltare în Informatică - ICI București www.icipro.ro	Servicii cloud pentru instituții publice	În dezvoltare
e-Academy for Civil Servants http://eacademie.e-guvernare.ro/	Resurse educaționale pentru administrația publică	Website de informare



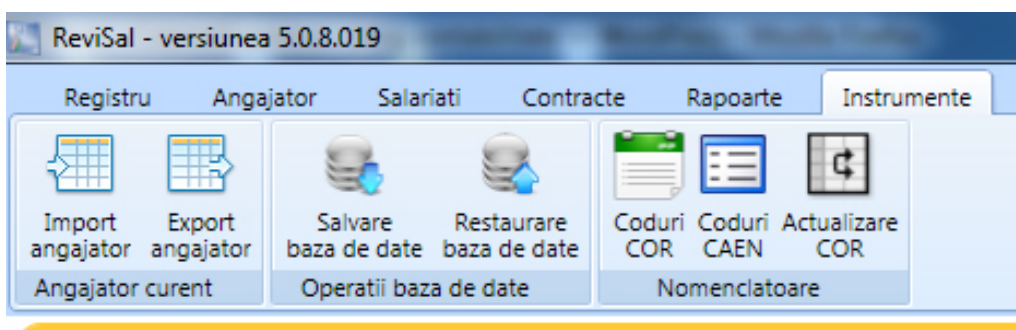
Imaginea 6:
Sigla Poștei
Române.

Servicii electronice oferite independent de instituții publice centrale

În ultimii trei ani au apărut o largă varietate de aplicații care furnizează sau facilitează servicii publice. Plaja lor acoperă alerte și informări de tot felul, depuneri de acte, calculatoare de drepturi și obligații, carduri de sănătate, etc.

Instituție Publică	Aplicația	Website
ANAF		www.goo.gl/kVTSGB
Guvern		https://goo.gl/50ysgZ
Ministerul sănătății	Cardul de sănătate	http://www.cnas.ro/casmb/page/cardul-national-de-asigurari-de-sanatate.html
		www.stopgripa.ro/ministerul-sanatatiei-lansat-aplicatie-pentru-mobile-vaccinapp/
		www.stopfumat.eu/campanii/
	CNAS	www.cnas.ro/page/verificare-asigurat.html
MAE	Alerte de călătorie	www.mae.ro/travel-alerts www.econsulat.ro/
	Serviciul Consular Înscrierea în registru electoral pentru cetățenii români care locuiesc în străinătate	www.registrulelector.ro/
MECS		www.anmcs.gov.ro/web/acces-aplicatie-capesaro/
		www.siiir.edu.ro/acces-siiir www.goo.gl/maOFRg
		www.siiir.edu.ro/acces-siiir www.goo.gl/84ROVj
Ministerul de Interne		www.dsu.mai.gov.ro/descarca-gratuit-aplicatia-dsu/
	Poliția de Frontieră	www.goo.gl/ghleg8
Ministerul Mediului		www.play.google.com/store/apps/details?id=ro.indaco.inspectorapv_public
Ministerul Justiției		www.avocatro.net/forum/civil/193-ce-este-sistemul-ecriis
Ministerul Muncii	Revisal	www.reges.inspectiamuncii.ro/Cont/Autentificare?Return
	Casa de pensii	www.cnpp.ro/web/guest/varsta-pensionare

Imaginea 7:  Sistemul Revisal pentru înregistrarea angajaților este folosit de Ministerul Muncii.



Servicii electronice oferite independent de instituții publice locale

În ultimii ani, serviciile oferite electronic de primării au progresat și s-au consolidat. Acestea constau în pagini de internet, portale, aplicații și sisteme diverse, inclusiv puncte de informare, depunere de petiții, declarații, cereri, sisteme de plată a parcarii și altor tipuri de bilete, etc.

Exemple:

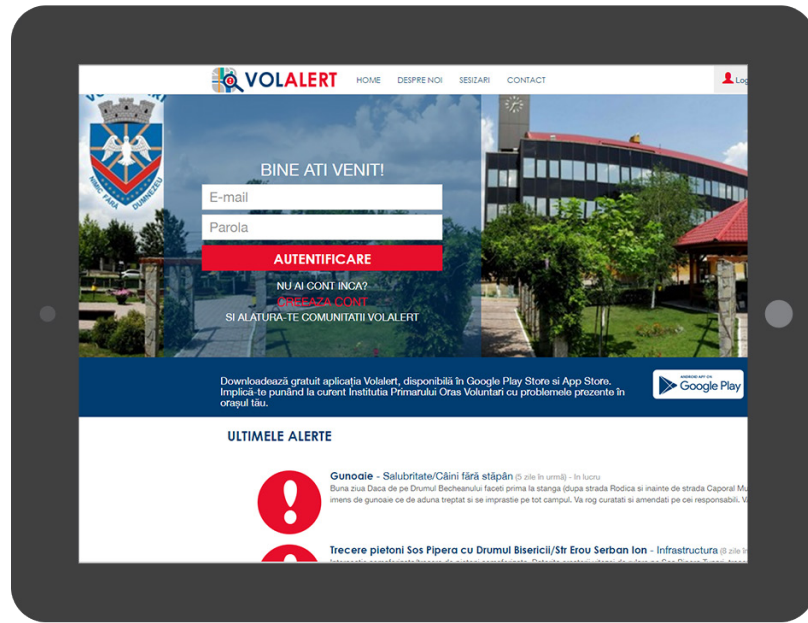
Instituție Publică	Website
Primăria Arad	www.primariaarad.ro/index.php
Primăria Alba-Iulia	www.goo.gl/GKYyY1 www.goo.gl/wv6cLZ
Primăria Brașov	www.goo.gl/MRdZPk www.goo.gl/LZW0Vf www.goo.gl/oSQpwv
Primaria Buzău	www.goo.gl/jbRoXN
Primaria Oradea	www.goo.gl/hjwNyW
Primăria Predeal	www.goo.gl/Gw87T3
Primăria Botoșani	www.webroll.ro/botosani-city-tru-reclamatii/
Primăria Voluntari	www.volalert.ro/

Evaluarea e-serviciilor disponibile

O modalitate minimală de a evalua o politică publică este de a vedea dacă s-au atins obiectivele propuse. Multe dintre beneficiile aduse de e-guvernare sunt dificil de prezis și calculat.²¹ Alt tip de evaluare este să vedem cum se reflectă situația e-guvernării din România în standarde internaționale, de exemplu, în indexul ONU privind e-guvernarea.

Sunt vehiculate diverse cifre privind economiile realizate prin e-guvernare. Se esti-

Imaginea 8:
Aplicația Volalert.



mează că între martie 2002 și octombrie 2006 statul român a economisit 178 mil. Euro prin realizarea achizițiilor publice prin Serviciul electronic de Achiziții Publice (SEAP).²² Ministerul Comunicațiilor face recent un calcul cost-beneficiu al completării programului de e-guvernare. Astfel, o implementare completă a viziunii strategice pentru sectorul TIC în România va necesita o investiție totală de peste 3,9 miliarde de Euro²³. Impactul direct și indirect asupra economiei al completării programului de e-guvernare calculat de Ministerul Comunicațiilor în conformitate cu bunele practici din alte țări europene care au făcut investiții similare poate fi tradus într-o creștere PIB de 13%, creșterea numărului de locuri de muncă cu 11%, și reducerea costurilor de administrare cu 12% până în anul 2020.²⁴

În genere este o practică bună că sunt cuantificate țintele în strategia MCSI. De exemplu, pentru utilizarea internetului care vizează obținerea de informații de pe paginile de internet ale autorităților publice în ultimele 12 luni se pleacă de la o valoare de referință din 2014 de 9% din indivizii între 16 și 74 de ani, iar ținta pentru 2020 este 50%.²⁵ Cât privește indivizii care depun formularele completate la autoritățile publice prin internet în ultimele 12 luni, referința este 3,37 în 2014 iar ținta este de 25 în 2020.²⁶ Creșterea firmelor care depun o ofertă prin intermediul sistemului electronic de achiziții publice (eAchiziții) este 14,8 în 2013 și ținta este de 25 în 2020. De exemplu, strategia își propune creșterea numărului de IMM-uri care vând online (cel puțin 1% din cifra de afaceri) de la referința 7,29 pe 2014 la 20 pe 2020.²⁷ Această țintă este problematică, cel puțin de când România nu mai este economie planificată. Cum cresc

INTEROPERABILITATEA DATELOR ÎNTRE DIFERITELE INSTI-TUȚII ESTE ÎNCĂ O MARE PROBLEMĂ ÎN ROMÂNIA

Imaginea 9:
Portalul
Ghișeul.ro.



oare la 20% numărul IMM-urilor care vând online?

E-guvernarea românească se confruntă cu diverse probleme cum ar fi confidențialitatea, interoperabilitatea, slaba utilizare a serviciului etc. De exemplu, administrația fiscală a publicat numele și datoriile cetățenilor către stat și drept urmare a fost amendată cu 16.000 lei pentru încălcarea confidențialității²⁸. Similar, Ghișeul.ro a avut probleme similare în faza inițială, când se putea vedea situația financiară a unei persoane prin introducerea CNP-ului acelei persoane.²⁹

O altă problemă este interoperabilitatea datelor. Organizațiile din sectorul public oferă mai degrabă independent servicii cetățenilor.³⁰ Situația se datorează faptului că serviciile de e-guvernare disponibile în România au început cu 7-10 ani în urmă ca inițiative independente ale diferitelor instituții din cadrul administrației publice (ministere, agenții, primării, etc.) și s-au dezvoltat independent. Această lipsă este cunoscută și de Ministerul Comunicațiilor, care vorbește de absența unor standarde de interoperabilitate în cadrul administrației publice.³¹ Corelarea între sisteme este deficitară³², iar inițiativele anterioare în direcția integrării sistemelor au eșuat. De exemplu, la administrația financiară unui sector din București vin săptămânal sute sau mii de amenzii auto. Acolo cineva de la fiscal de sector ia toate aceste procese verbale și CNP-uri și le introduce iar în calculator, copiind de pe hârtie, cu 1-2% rată de eroare umană.³³ Este o practică răspândită. Sute de funcționari din primării fac aceasta muncă doar pentru că baza de date a Ministerului de Afaceri Interne (MAI) nu comunică prin cod cu bare (sau altfel) cu bazele de date ale fiscalului local.³⁴

Situația ideală este când o instituție a statului își ia informațiile de care are nevoie de la o altă instituție a statului. De exemplu, fiscalul poate lua direct cazierul sau o copie

a certificatului de naștere al cuiva direct de la poliție. Acest lucru contribuie la scăderea costurilor administrative.

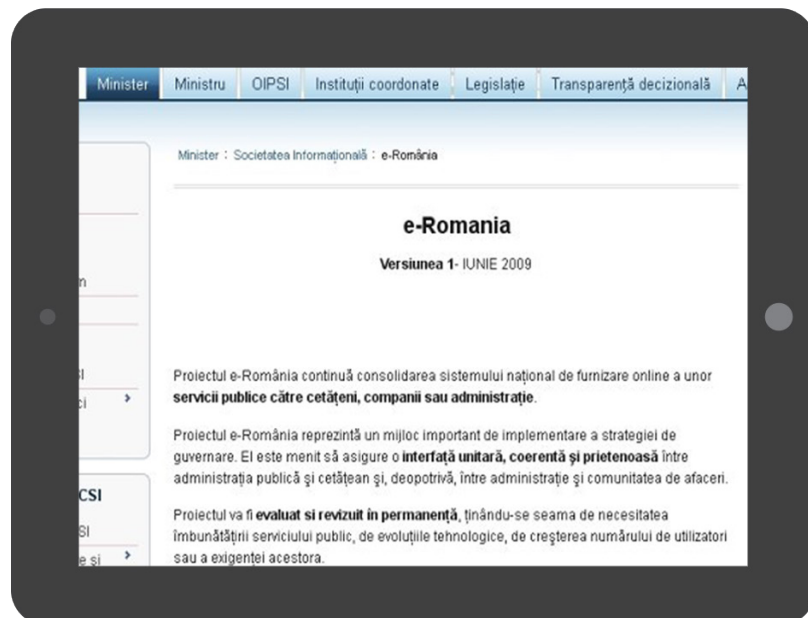
Acest schimb de date există doar parțial, de exemplu între Ministerul Finanțelor Publice, Ministerul Justiției, Ministerul Sănătății, Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice ³⁵.

Pentru Ministerul Comunicațiilor o altă problemă ar fi descentralizarea autorităților publice și dificultatea de a le impune utilizarea unor standarde de interoperabilitate³⁶, ceea ce a motivat decizia de a muta coordonarea e-guvernării de la MCSI la Secretariatul General al Guvernului.

Digitalizarea administrației conține riscul creării de oportunități pentru afaceri one-roase: Cazul portalului *E-Romania*, ancheta cu licențele Microsoft etc. De exemplu, despre portalul e-România s-a vehiculat suma record de 12 milioane de euro.³⁷

În plus, despre acesta se spune că Portalul e-România este incomplet și deficitar.³⁸ Alții critici spun că acest portal doar dublează servicii deja existente. De exemplu, un reproș pentru e-România adus de expertul TIC Bogdan Manolea este că inventează roata, plătește lucruri care există deja. De exemplu, pentru obiectivul acces la informație legislativă, existau deja 4 baze de date create cu bani publici.³⁹

Suspiciuni de fraudă există și în cazul SEAP, proiect care teoretic trebuia să reducă corupția și să crească transparența instituțiilor publice. Directivele europene impun ca 40% din achizițiile publice încheiate de autoritățile contractante în fiecare an trebuie

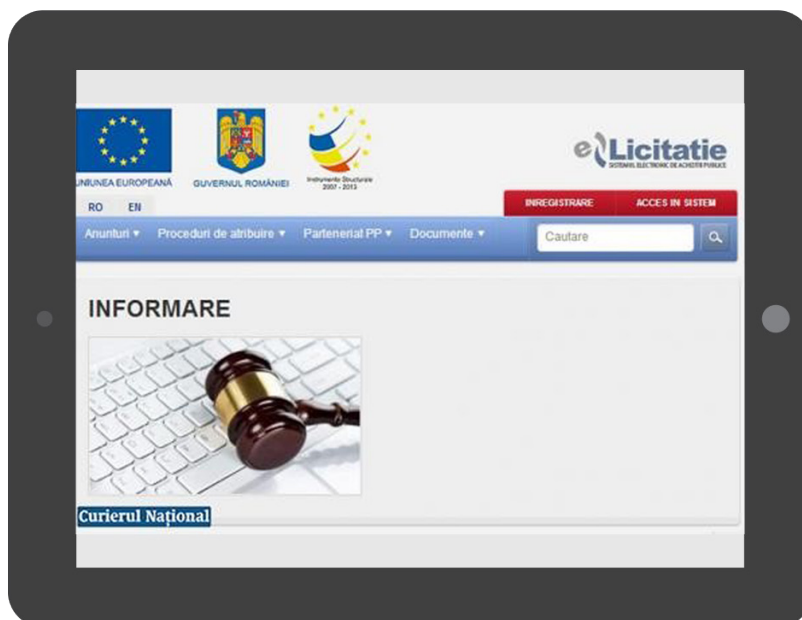


Imaginea 10:
Portalul
e-România.

să fie desfășurate prin aplicarea mijloacelor electronice.⁴⁰ În urma studiului realizat de echipa *licitatia.ro* în luna mai 2014, la care au participat 162 de persoane care utilizează SEAP- ul, 85% din participanți au acuzat Sistemul Electronic de Achiziție Publică de deficiențe de ordin tehnic și de lipsă de transparență.⁴¹

O altă problemă este gradul de utilizare redus al sistemelor existente. Gradul de utilizare redus rămâne o altă problemă a e-guvernării românești. În 2014 România a înregistrat un procent de 10% din populație care a utilizat servicii de e-guvernare⁴². Dintre aceștia doar 3% au transmis către autoritățile publice formularele descărcate și completate⁴³. Diferența dintre numărul celor care au descărcat formularele online și al celor care le-au și transmis completate poate fi explicată prin obișnuința conform căreia este mai sigură varianta depunerii personale a respectivelor documente direct la ghișeul instituțiilor.⁴⁴ Acest decalaj poate fi generat, de asemenea, de indisponibilitatea temporară a anumitor servicii e-Guvernare⁴⁵.

Potrivit cifrelor Eurostat, firmele par mai sofisticate electronic decât cetățenii. În ianuarie 47% din firmele românești obțineau informații de pe site-urile autorităților, procentul UE (27) fiind de 74%.⁴⁶ În același an 39% din firmele românești trimiteau formulare completate electronic autorităților raportat la media UE.⁴⁷ Și aici vedem o relație inversă între gradul de e-guvernare și procentul firmelor. În 2013 declarația privind impozitul pe venit era cel mai folosit serviciu de e-guvernare din UE⁴⁸. În 2014 la nivelul companiilor, 63% dintre entitățile cu personalitate juridică românești utilizează Internetul până la gradul 3 de sofisticare - servicii de e-Guvernare tranzacționale



Imaginea 11:
E-licitație
(SEAP).

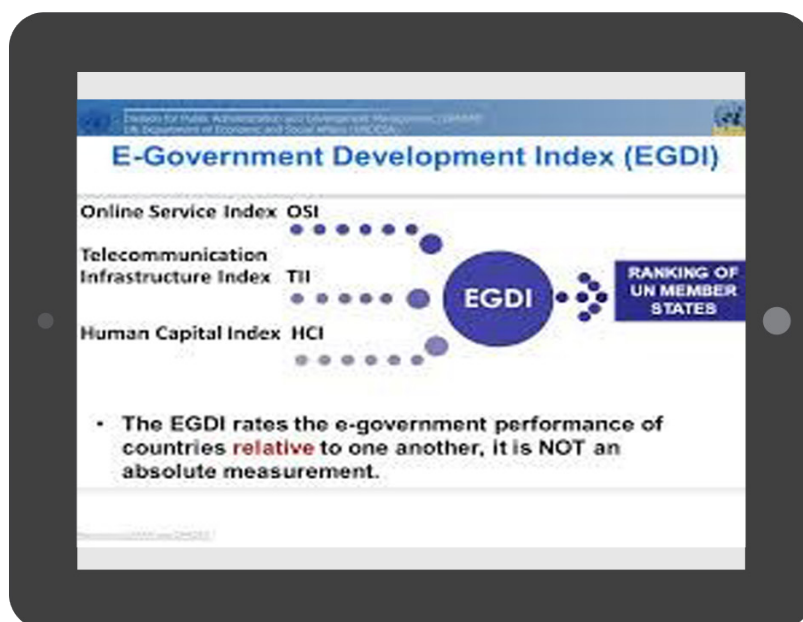
**CELE MAI
MULTE DIN-
TRE E-SOLU-
ȚIILE DIN RO-
MÂNIA SUNT
UTILIZATE
DOAR RAR**

pentru interacțiunea cu autoritățile publice (care este sub media UE28 de 87%), iar aproape 20% transmit oferte prin intermediul SEAP. Aici ar fi fost interesant dacă am fi avut o comparație între SEAP-ul românesc și SEAP-urile din UE. Eurostat nu oferă însă date în acest sens. În strategia din 2015 se dorea mărirea gradului de utilizare a SEAP de la 40% la 60% pentru 2015.⁴⁹

Cel mai răspândit instrument de măsurare al e-governării este indexul ONU, apărut începând din 2003 ⁵⁰. În prezent, indicele EGDI (eGovernment Development Index) acordat României (0.5632) este sub valoarea medie acordată în Europa de Est (0.6333).⁵¹

Acest index înseamnă:

- Servicii online: estimează utilizarea interacțiunii cu autoritățile în funcție de patru grade de sofisticare);
 - Infrastructura telecom: este determinată prin procentul utilizatorilor de internet, procentul abonaților la telefonie fixă, procentul abonaților la telefonie mobilă, procentul abonaților la Internet cu line fixă și procentul abonaților la servicii de comunicație în bandă largă;
 - Indicele capitalului uman: este determinat de nivelul de educație observat la adulți și procentul înscrierilor la școală.⁵²



Imaginea 12:
Indicele ONU de
e-governare.

Media mondială este 0,4712, media celor cu index mare este în 2014 de 0,8368.⁵³ România este în grupa cu indicele înalt (prima era cu foarte înalt) în intervalul 0,50-0,75⁵⁴. România are un indice de e-guvernare ONU de 0,5632 coborând 2 locuri față de clasamentul din 2012. Acesta este sub media UE (0,7300), sub media regională (Europa de Est) de 0,6936, dar peste media mondială de 0,4712.⁵⁵

Modelul serviciilor online creat de ONU are 4 stadii, respectiv servicii de bază, avansate, tranzacționale și conectate. Serviciul online are patru stagii. Primul este despre serviciile de informare emergentă, stadiul doi servicii este despre serviciile intensificate de informare, stadiul trei este despre servicii tranzacționale și stagiul patru, al serviciilor conectate. Fiecare stadiu necesită un grad mai mare de sofisticare și adesea de angajament al resurselor.⁵⁶ Cele mai complexe faze ale e-guvernării țin de faza tranzacțională și de cea de conectare. Nivelul maxim de e-guvernare pare să fie legat de votul electronic și folosirea social media. Sunt elemente care cresc participarea democratică a cetățenilor. Este nivelul 4, nivelul în care instituțiile sunt mai conectate la preferințele cetățenilor. Prioritare nu sunt informarea și download-ul, tipice pentru nivelele 1 și 2 ale e-guvernării. Plata taxelor ține de nivelul tranzacțional. Este al treilea din indexul ONU sau din ierarhiile diversilor cercetători, adică unul destul de complex. De exemplu, în România, numai 10% returnează formularele completate față de 85% în Danemarca.⁵⁷ Acesta ar fi nivelul 3, cel tranzacțional.

România are următoarele procente per stagii:

- 78% - stagiul 1; 45% - stagiul 2; 19% - stagiul 3; 29% - stagiul 4.⁵⁸

Dacă descompunem această interacțiune generală, obținem procente diferite pentru fiecare segment. Astfel, dacă avem în vedere obținerea de informații de pe site-urile autorităților procentul cetățenilor români este 9%, iar al celor UE este de 40%.⁵⁹ Când privește download-ul de formulare de pe site-urile administrației procentul românilor este 5%, iar al celor UE este de 28%.⁶⁰

EVOLUȚII RECENTE (2016)

Cabinetul tehnocratic condus de Dacian Cioloș din noiembrie 2015 a accelerat dezvoltarea e-guvernării prin trei direcții:

- În mod direct prin MCSI. Acesta a crescut viteza dezvoltării portalului *ghiseul.ro*, înregistrând succese în extinderea sistemului la mai multe UAT-uri (unități administrative teritoriale) și sectoare ale interacțiunii G2C. De asemenea, a devenit posibilă obținerea numelui utilizatorului și a parolei direct de pe site și nu doar de la sedii fizice. Totodată, chitanțele amenzilor plătite sunt transmise automat prin sistem și nu mai trebuie trimise separat;
- În mod direct prin mutarea coordonării agendei de la MCSI la SGG (Secretariatul General al Guvernului);
- Indirect prin *Comisia de Tăiat Hârtii*, care încearcă simplificarea proceduri-

Imaginea 13:
Primul Ministru al
României, Dacian
Cioloș.



lor administrative care afectează cetățenii, în mare măsură prin mijloace care țin de e-guvernare. În paralel are loc și o simplificare a proceselor administrative din background-ul interacțiunii cu cetățenii, ceea ce la rândul său poate ușura introducerea e-guvernării. Spre exemplu, a fost astfel eliminată necesitatea ca cetățenii să obțină și să transmită cazierul juridic și fiscal altor instituții publice, care de acum le vor obține direct de la autoritatea emitentă.

Pe 24 februarie 2016, Guvernul tehnocrat Cioloș a lansat platforma online www.maisimplu.gov.ro, cu scopul de a consulta cetățenii și societățile comerciale cu privire la procedurile administrative pe care le găsesc împovărătoare. Și aici sunt propuse o serie de modificări concrete. De exemplu, cazierul judiciar presupune două drumuri din partea cetățeanului. Aici comisia propunea 1. Introducerea posibilității de solicitare online și 2. Instituțiile publice nu mai pot cere cazierul de la cetățean, ci direct de la unitățile specializate ale Ministerului de Interne prin poștă electronică.⁶¹

O altă problemă este legată de confirmarea plății amenzii transmisibilă online. Soluția ar fi introducerea posibilității de transmitere a dovezii plății prin e-mail și eliminarea obligației de transmitere în cazul efectuării plății prin mijloace electronice altele decât prin ghiseul.ro.⁶² O altă simplificare este legată de acceptarea copiei electronice după cartea de identitate.

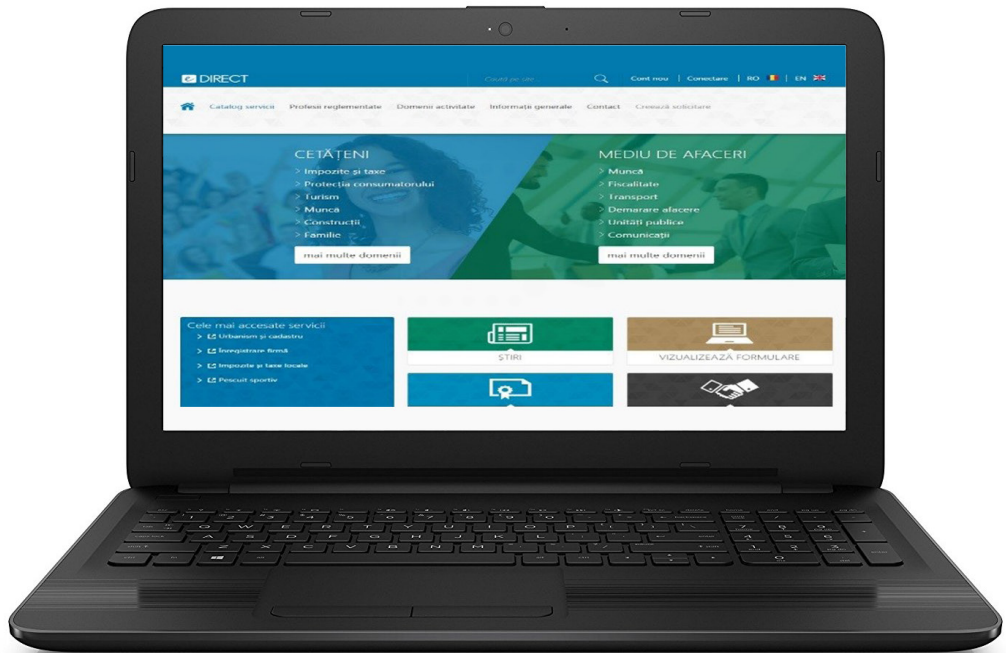
Centralizarea informațiilor privind serviciile publice este o altă problemă. Autorități-

ile și instituțiile din administrația publică centrală sunt obligate să publice cereri tip și informații aferente serviciilor publice pe care le oferă online, actualizate pe *www.e-direct.ro*. Acum *www.e-direct.ro* conține puține informații despre serviciile publice furnizate cetățenilor într-o formă neactualizată. Soluția ar fi ca AADR să dezvolte platforma în așa fel încât *e-direct* să devină un instrument util pentru cetățean, cu informații și cereri aferente serviciilor publice, care pot fi accesate într-un singur loc. Această ar fi o centralizare front-end, legată de interfața grafică cu userii. La fel de importantă rămâne conectarea back-end, conectarea bazelor de date între instituții.

Concluzii

CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI PENTRU O REFORMĂ SEMNIFICATIVĂ

În România digitalizarea administrației este în plină desfășurare și avem deja unele rezultate limitate, cum ar fi cele legate de folosirea în mai mare măsură a unor produse ca *ghișeul.ro*, *SEAP* etc, precum și cele legate de folosirea de aplicații de e-guvernare în agențiile administrației centrale sau în administrațiile locale. Rămân însă pe mai departe probleme legate de integrarea front-end și back-end a datelor, de alfabetizarea și de creșterea utilizării instrumentelor de e-guvernare, de suspiciunile de corupție în



Imaginea 14:
Platforma *www.e-direct.ro*.

finanțarea acestor proiecte de digitalizare a administrației etc.

Recomandările de îmbunătățire a e-guvernării pot fi tehnice și politice.

TEHNICE

- Interoperabilitatea: integrarea bazelor de date (integrare back-end) pentru a reduce costurile G2G și G2C;
- Integrare front-end, pe modelul site-ului *e-guvernare.ro*, după cum își propunea și *Comisia de Tăiat Hârtii*; ; este nevoie de o interfață comună cel puțin pentru produsele dezvoltate până acum ghișeul.ro, SEAP etc, interfață care să se extindă pe măsura adăugării de produse noi. Este un lucru care ar simplifica interacțiunea administrației cu cetățeanul;
- Rezolvarea problemelor tehnice, erorilor, bugurilor, înainte ca acestea să ducă la pierderi de date sau ceva asemănător! Nu poate exista o reformă autentică de e-guvernare cu curenți tehnici la tot pasul;
- Considerarea unor soluții open source Linux, Libreoffice etc pentru administrația publică, care să reducă costurile informatizării administrației etc. Dacă ne gândim și la diversele scandaluri de corupție, cum a fost cel legat de licențele Microsoft, o opțiune pentru soluțiile open source ar evita astfel de accidente ale digitalizării administrației, dincolo de reducerea costurilor generate de apelul la soluții comerciale.

POLITICE

- Continuarea activităților Comisiei de Tăiat Hârtii, în special de noul cabinet, indiferent de cine va fi la putere;
- Accelerarea trendurilor curente de eficientizare și furnizare electronică a serviciilor publice;
- Adoptarea de bune practici din alte țări. De exemplu, votul electronic din Estonia, introdus încă din 2005;
- Folosirea e-guvernării în procesele de implementare a e-guvernării. De exemplu, folosirea SEAP pentru achiziționarea de soft și hard e-guvernare;
- Adoptarea în mai mare măsură a practicilor din mediul de afaceri. Să nu pierdem din vedere că în țările dezvoltate e-guvernarea a fost inspirată de comerțul electronic;
- Experimentat mai mult în direcția votului electronic. De exemplu un proiect pilot, într-un sector din Capitală;
- Folosirea în mai mare măsură a rețelelor sociale de către autoritățile publice.

SOLUȚIILE
ELECTRONICE
OPEN SOURCE
OFERĂ
MULTIPLE
BENEFICII

LIMITĂRI ALE STUDIULUI ȘI SUGESTII PENTRU CERCETĂRI ULTERIOARE

Limitările studiului de față sunt în același timp și sugestii pentru cercetări ulterioare. O sugestie ar fi cercetarea sectorială, segmentată a unui sau a altui program. Se poate face un studiu amănunțit doar pe un anumit produs, pe *SEAP* sau *pe ghișeul.ro*.

O altă direcție de cercetare ar fi analiza fezabilității introducerii în România a votului electronic pornind de la experiența altor țări (Estonia) sau a experimentului pilot realizat la noi cu soldații din afara țării în 2003. Chiar dacă pare un proiect futurist în România actuală, poate fi pe viitor o soluție pentru votul românilor din diaspora.

Proiectarea unui studiu pe cum folosesc autoritățile social media poate fi de asemenea o opțiune interesantă. Rețelele sociale sunt o modalitate ieftină și interactivă de comunicare.

Reducerea personalului birocratic este un domeniu puțin explorat. Majoritatea specialiștilor au în vedere reducerea hârtiilor, a timpului, a costurilor de transport etc, dar nu și reduceri de personal în administrație. Uneori în România eGuvernarea a însemnat înlocuirea a 10 funcționari cu 10 funcționari plus 10 calculatoare personale, care fac ce făceau și înainte, dar folosind calculatorul.⁶³ Prin e-guvernare teoretic ar trebui să scadă personalul din administrație.

Relația e-guvernare-descentralizare este, de asemenea, o temă mai puțin explorată. Un motiv poate fi și că sistemele de e-guvernare sunt, în general, proiectate centralizat.

Concluzie

IVAYLO TSONEV

Digitalizarea serviciilor și comunicațiilor se bucură de o prioritate foarte mare la nivelul Uniunii Europene la analiza instrumentelor pentru coerența de nouă generație între statele membre, instituțiile, mediul de afaceri și cetățenii din UE. Tehnologiile digitale din agenda de programe Europa 2020 sunt esențiale pentru stabilirea priorităților fundamentale, cum ar fi un mediu de afaceri mai bun, noi impulsuri pentru creșterea economică și socială, o mai bună protecție socială și a sănătății, noi locuri de muncă, noi aptitudini, platforme online pentru partajare, incluzând învățarea și educația informală, telecomunicații și medii utilizabile dincolo de frontierele naționale, noi forme de comerț – comerț electronic, și ca ultim aspect, dar deloc în ultimul rând, guvernarea electronică.

“TEHNOLOGIILE DIGITALE PĂTRUND ÎN FIECARE ASPECT AL VIEȚII. TOT CE NECESITĂ ELE ESTE ACCESUL LA INTERNETUL DE MARE VITEZĂ. **TREBUIE SĂ FIM CONECTAȚI, ECONOMIA NOASTRĂ ARE NEVOIE DE ACEASTA, OAMENII AU NEVOIE DE ACEASTA.**”

JEAN-CLAUDE JUNCKER,
ALOCUȚIUNEA
DESPRE STATUL
UNIUNII
PARLAMENTUL
EUROPEAN, 14 SEP-
TEMBRIE 2016

Studiile de caz ale Bulgariei și României, descrise în această publicație, demonstrează rolul substanțial al Uniunii Europene în declanșarea reformelor cruciale pentru guvernarea electronică. Meritul îl are nu doar legislația supranațională a Uniunii Europene care urmează a fi transpusă în cele naționale, ci și stimulentele financiare oferite printr-un număr de programe operaționale. Similar, s-a dovedit că fondurile europene alocate pentru optimizarea și modernizarea administrației și dezvoltării unui sistem electronic mai eficient pentru prestarea de servicii publice într-o serie de alte domenii sunt un factor foarte stimulatîv pentru întreprinderea reformelor electronice necesare de către o serie de guverne naționale.

Progresul tehnologic în ansamblu care influențează fiecare aspect din activitățile publice și viața personală este alt factor care predispune la utilizarea tot mai extensivă a ICT în procesul guvernării. Continentul european se bucură de cea mai mare viteză pe internet, cel mai mare număr de utilizatori de internet pe cap de locuitor și de o multitudine de precondiții tehnice necesare pentru implementarea extensivă a guvernării electronice. Totuși, partea de guvernare, în termenii bunei guvernări, nu vine automat odată cu utilizarea mai intensă a ICT.

În această privință, precondițiile cele mai importante pentru reforme electronice care au sens și sunt încununate de succes rămân voința politică și consensul politic. Trebuie să existe o înțelegere profundă a statului ca furnizor de servicii, al cărui rol primar este să își servească cetățenii în modul cel mai eficient și transparent. Strategiile pe termen lung și măsurile de conștientizare publică vor conferi procesului mai multă credibilitate, contribuind finalmente la un consens public mai larg. În același timp trebuie accentuat că dezvoltarea soluțiilor electronice și implementarea acestora nu este o chestiune politică și nu ar trebui tratată ca atare. Nu politicienii ar trebui să decidă care soluții electronice să fie instalate, ci inginerii în cadrul unor parteneriate public-private strânse, pentru a se asigura că interesele tuturor părților interesate sunt respectate în cel mai înalt grad. Tocmai această abordare orientată pe servicii a transformat în prezent Estonia într-una din cele mai avansate țări din lume din punct de vedere digital, cu 99% din serviciile administrative furnizate online.

Rolul central al guvernului în calitate de coordonator al eforturilor diverselor instituții în cadrul unei reforme cuprinzătoare pentru guvernarea electronică, mai degrabă decât acțiunile sale ca unic executant al acestei reforme, și consensul politic și public ferm privitor la optimizarea serviciilor publice vor spori încrederea în procesul de reformă și în serviciile prestate. Încrederea în servicii bine concepute și utile se va reflecta și asupra guvernului însuși, care va fi privit drept un guvern bun căruia îi pasă de cetățeni. Cu cât sunt implementate mai multe soluții electronice și cu cât valoarea creată pentru cetățeni și mediul de afaceri este mai mare, cu atât procesul de reformă se va bucura de mai multă încredere publică.

Numărul mare de povești de succes din întreaga Europă ajută de asemenea la sprijinirea eforturilor țărilor care fac primii pași în proiectarea și implementarea reformelor

PRECONDIȚIA
MAJORĂ
PENTRU O
E-REFORMĂ
DE SUCCES
SUNT **VOINȚA
ȘI CONSENSUL
POLITIC**

electronice. Dat fiind că experiența țărilor cu cea mai performantă guvernare electronică din lume este disponibilă la scară largă, niciun guvern de azi nu mai trebuie să reinventeze roata și să consume mult timp, efort și resurse pentru o cercetare amplă în multe domenii.

Pentru statele interconectate politic, economic și social din Europa unită nu a fost nicidecum atât de ușor să facă schimb de bune practici, inclusiv acelea din domeniul guvernării electronice, și să împrumute soluții electronice funcționale cu viabilitate demonstrată în timp. În plus, rămâne disponibil un număr mare de spații demonstrative electronice, centre de cercetare și universități care să adapteze exemplele și bunele practici în concordanță cu specificul contextual particular al țării respective. Din nou, această chestiune ar trebui rezolvată de ingineri și nu ar trebui să fie un subiect de dezbateri politice.

În Bulgaria și România, introducerea guvernării electronice este caracterizată până în prezent de realizări modeste cu costuri mari, ceea ce creează perceperea publică a guvernării electronice drept un lux costisitor pe care și-l permit numai țările înstărite din nordul Europei. Această percepție este pur și simplu neadevărată. În timp ce dezvoltarea de soluții electronice și instalarea infrastructurii tehnice necesare presupun o investiție inițială, buna funcționare a guvernării electronice economisește bani și este răspunzătoare pentru creșteri economice perceptibile. De fapt, este singurul mod de guvernare eficient din punctul de vedere al costurilor, fiindcă cererea tot mai mare pentru servicii ieftine, de înaltă calitate și fiabile nu poate fi îndeplinită prin păstrarea administrațiilor mari bazate pe documente pe suport de hârtie. Soluțiile electronice moderne și integrate economisesc timp și bani pentru cetățeni și mediul de afaceri, care nu mai irosc timp așteptând în spatele unui ghișeu, ci creează un produs real pentru ei înșiși sau pentru piață.

Reproiectarea serviciilor publice se corelează cu regândirea înțelegerii rolului statului în lumea de azi care se dezvoltă rapid, unde societățile devin tot mai deschise și sunt tot mai pretențioase, așteptând servicii mai bune și o mai bună guvernare. Din fericire, poveștile de succes ale unor țări ca Estonia conferă o notă de inspirație celor care încă nu au explorat potențialul instrumentelor digitale și al sistemelor de prestare a serviciilor publice pentru cetățeni și mediul de afaceri, cu o transparență îmbunătățită și participare mai largă.

Bibliografie

INTRODUCERE

- ¹ www.e-estonia.com/president-toomas-hendrik-il-ves-speech-icegov-2011-conference/
- ² International Tax Competitiveness [index](http://taxfoundation.org/article/2014-international-tax-competitiveness-index), <http://taxfoundation.org/article/2014-international-tax-competitiveness-index>
- ³ OECD report tweet, <https://twitter.com/oced/status/571244976375504896>
- ⁴ <http://www.digst.dk/ServiceMenu/English/Policy-and-Strategy/Digital-Strategy-2016to2020>

PIETRELE DE TEMELIE ALE E-GUVERNĂRII – EXEMPLUL ESTONIEI

- ⁵ Statistica utilizării cardurilor de identitate <http://www.id.ee/?lang=en&id=>
- ⁶ Un video cu efectul semnăturilor digitale: <https://www.youtube.com/watch?v=OleBsp95gpA>
- ⁷ Citește mai mult despre RIHA, <https://www.ria.ee/en/administration-system-of-the-state-information-system.html>
- ⁸ Estonian Data protection Inspectorate, <http://www.aki.ee/en>
- ⁹ Introducerea tehnologiei semnăturii digital în Estonia, <https://www.youtube.com/watch?v=VlcBpRpiBoc>
- ¹⁰ Statistica despre i-voting, <http://www.vvk.ee/voting-methods-in-estonia/engindex/statistics>
- ¹¹ Estonian eCabinet introduction, https://www.youtube.com/watch?v=Y6Mp_Vsh1f4
- ¹² Estonian e-Business Register, <https://e-estonia.com/component/e-business-register/>
- ¹³ Lecții din lume despre world's start-up Capital, <https://e-estonia.com/lessons-from-the-worlds-startup-capital/>
- ¹⁴ Instrumente digitala în domeniul sănătății, <https://e-estonia.com/component/e-prescription/>
- ¹⁵ Exemple de e-servicii prezente în Estonia, <https://e-estonia.com/components/>

- ¹⁶ Estonian State Gazette, <https://www.riigiteataja.ee/en/>
- ¹⁷ citește mai mult despre Data Embassies concept, https://www.mkm.ee/sites/default/files/implementation_of_the_virtual_data_embassy_solution_summary_report.pdf
- ¹⁸ Estonian e-residency, <https://e-estonia.com/e-residents/about/>
- ¹⁹ E-residency dashboard, <https://app.cyfe.com/dashboards/195223/5587fe4e52036102283711615553>

E-GUVERNAREA ÎN BULGARIA. REFORME PENTRU O GUVERNARE MAI BUNĂ

- ²⁰ Pravetz Co., <https://www.pravetz.info/en/>
- ²¹ State Gazette, number 28 of 8.IV, 1977, <http://www.ciela.net/svobodna-zona-darjaven-vestnik/document/-1092339200/issue/876?i18n-id=2>
- ²² Decree № 2472/1985, <http://www.ciela.net/svobodna-zona-normativi/view/-1627096575/ukaz-%E2%84%96-2472-za-administrativno-pravno-to-obslužvane-na-naselenieto>
- ²³ UNDP, E-Government in Bulgaria, Project Code: 00011716, Final CCICMT Report, P.5
- ²⁴ IDABC, <http://ec.europa.eu/idabc>
- ²⁵ Interviu cu un consilier pentru e-guvernare la Consiliul Miniștrilor, http://www.capital.bg/politika_i_ikonomika/bulgaria/2016/06/10/2775252_elektronno_upravlenie_v_kraia_na_tunela
- ²⁶ E-government Portal Bulgaria, egov.bg/wps/portal
- ²⁷ Political party GERB - Citizens for European Development of Bulgaria, the largest parliamentary group in 2016.
- ²⁸ Reported by media, <http://www.investor.bg/novini/261/a/realno-elektronno-upravlenie-v-bylgariia-do-4-godini-220403/>
- ²⁹ E-Governance Platform Bulgaria, <https://egov.bg/wps/portal/en>
- ³⁰ The current EU key priority for development of ICT, https://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market_en

³¹ DESI, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-economy-and-society-index-desi>

REFERENCE LIST

Digital Single Market, Digital Economy & Society, 2016 I-DESI report, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/2016-i-desi-report>

e-Governance Strategy of Bulgaria, MTITC, 2013, https://www.mtitc.government.bg/upload/docs/2014-07/e_Governance_Strategy_Draft.pdf

European eGovernment Action Plan 2016-2020, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/europe-an-egovernment-action-plan-2016-2020>

e-government single portal for administrative services, <https://egov.bg/wps/portal>, retrieved in Oct 2016

European e-Justice, European e-Justice Portal, http://ec.europa.eu/justice/criminal/european-e-justice/index_en.htm

EU IDAbc, Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Business and Citizens, 2009, <http://ec.europa.eu/idabc/en/chapter/3.html>

EU, State of the Union 2016, https://ec.europa.eu/priorities/state-union-2016_en

Pravetz Co., <https://www.pravetz.info/en/>

D. Springall, T. Finkenauer, Z. Durumeric, J. Kitcat, H. Hursti, M. MacAlpine, J. Alex Halderman, University of Michigan, Ann Arbor, MI, U.S.A., Open Rights Group, U.K., Security Analysis of the Estonian Internet Voting System, <https://jhalderm.com/pub/papers/ivoting-ccs14.pdf>, 2012

Towards a knowledge-based economy – Bulgaria, UN Economic Commission for Europe, In Country readiness assessment report, 2002

UN, DESA, UN E-Government Survey 2016, <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>

UN, DESA, Benchmarking E-government: A Global Perspective, Assessing the Progress of the UN Member States, 2001, <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf>

UNDP, E-policy and E-government, 2003, www.arcfund.net/fileSrc.php?id=699

UNDP, E-Government in Bulgaria, Project Code: 00011716, Final CCICMT Report, 2009

Закон за електронното управление, http://www.eg.government.bg/upload/docs/2016-07//ZAKON_za_elektronoto_upravlenie.pdf

Концепция за електронно управление в България, 2010 – 2015 г., 2009, https://www.mtitc.government.bg/upload/docs/E_GOV_Conception_for_publishing_2_.pdf

Стратегия за електронно управление в Република България 2010-2015, 2010, <https://www.mtitc.government.bg/upload/docs/eGovStrategy.pdf>

ForeTech – форсайт инициатива за прогнозиране на технологичното развитие и иновациите в България и Румъния, Фондация “Приложни изследвания и комуникации”, 2004

E-GOVERNANCE IN ROMANIA. REFORM FOR BETTER GOVERNANCE

¹ TI: Transparency International, 2015, Indicele de percepție a corupției 2015, www.transparency.org.ro/politici_si_studii/indici/ipc/2015/index.html, accesat 02.07.2016;

² MCSI, 2016, Manualul de Monitorizare și Evaluare al Strategiei Naționale privind Agenda Digitală pentru România, p.8;

³ Silvestru et al., 2009 apud Porumbescu, Greg; Vrabie, Catalin; Ahn, Jiho; Im, Tobin. 2012, Factors Influencing the Success of Participatory E-government Applications in Romania and South Korea în The Korean Journal of Policy Studies, Vol. 27, No. 1 (2012), pp. 1-21, p.12; www.researchgate.net/publication/256052522_Factors_Influencing_the_Success_of_Participatory_E-Government_Applications_in_Romania_and_South_Korea, accesat 19.07.2016;

⁴ Porumbescu, Greg; Vrabie, Catalin; Ahn, Jiho; Im, Tobin, op.cit., p.12;

⁵ ibidem, pp.9-10;

⁶ MCSI, 2015, Strategia Națională privind Agenda Digitală pentru România 2020, p.7, www.ec.europa.eu/epale/sites/epale/files/strategia-nationala-agenda-digitala-pentru-romania-2020c-20-feb.2015.pdf, accesat 17.07.2016;

⁷ Porumbescu, Greg; Vrabie, Catalin; Ahn, Jiho; Im,

Tobin. op.cit., p.11;

⁸ MCSI, 2015, op.cit., p.15

⁹ UN, op.cit., p.19;

¹⁰ ibidem;

E-GOVERNANCE IN ROMANIA. REFORM FOR BETTER GOVERNANCE

¹ TI: Transparency International, 2015, Indicele de percepție a corupției 2015, https://www.transparency.org.ro/politici_si_studii/indici/ipc/2015/index.html, accesat 02.07.2016;

² MCSI, 2016, Manualul de Monitorizare și Evaluare al Strategiei Naționale privind Agenda Digitală pentru România, p.8;

³ Silvestru et al., 2009 apud Porumbescu, Greg; Vrabie, Catalin; Ahn, Jiho; Im, Tobin. 2012, Factors Influencing the Success of Participatory E-government Applications in Romania and South Korea in The Korean Journal of Policy Studies, Vol. 27, No. 1 (2012), pp. 1-21, p. 12,

https://www.researchgate.net/publication/256052522_Factors_Influencing_the_Success_of_Participatory_E-Government_Applications_in_Romania_and_South_Korea, accesat 19.07.2016;

⁴ Porumbescu, Greg; Vrabie, Catalin; Ahn, Jiho; Im, Tobin, op.cit., p.12;

⁵ MCSI, 2015, Strategia Națională privind Agenda Digitală pentru România 2020, p. 7,

<https://ec.europa.eu/epale/sites/epale/files/strategia-nationala-agenda-digitala-pentru-romania-20202c-20-feb.2015.pdf>, accesat 17.07.2016;

⁶ ibidem, pp. 9-10;

⁷ Porumbescu, Greg; Vrabie, Catalin; Ahn, Jiho; Im, Tobin. op.cit., p. 11;

⁸ MCSI, 2015, op.cit., p.15

⁹ UN, op.cit., p. 19;

¹⁰ ibidem;

¹¹ Porumbescu, 2012, op.cit., p.12;

¹² MCSI, 2015, op.cit., p.126;

¹³ Stoica, 2010, op.cit., p.112;

¹⁴ MCSI, 2015, op.cit., p.125;

¹⁵ Stoica, V., & Ilas, A. , 2010, op.cit., p.116;

¹⁶ Bercea L., Nemțoi G., Ungureanu C. 2010, The gover-

nement of state's power bodies

by means of the Internet în Journal of Computing, Volume 2, Issue 2, February 2010, p. 27, <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1002/1002.3992.pdf>, accesat 13.07.2016;

¹⁷ MCSI, 2015, op.cit., p.126;

¹⁸ Ghilic-Micu, 2015, p.13;

¹⁹ Stoica, V., & Ilas, A. , 2010, Assessing Romania's Readiness for a Large-Scale e-Government Public Policy. In ICEG2006-Proceedings of the 6th International Conference on e-Government: ICEG2006 (p. 111). Academic Conferences Limited, p. 112;

²⁰ Vrabie, Cătălin. 2009, Developing e-government in reforming Romania. The role of public administrations, civil servants and public finances in nation-building, p.17;

²¹ Internews Network, Inc., op.cit., p.6;

²² Stoica, O., 2009. E-government implementation in Romania. From national success to international example, nisp.a.org, p.3;

²³ MCSI, 2015, op.cit., p.22;

²⁴ ibidem;

²⁵ MCSI, 2016, op.cit., p.8

²⁶ ibidem, pp.8-9;

²⁷ ibidem, p. 36;

²⁸ Profit.ro, 2016: Fiscul a fost amendat cu 16.000 de lei pentru că a publicat lista persoanelor fizice datornice. Reacția ANAF,

<http://www.profit.ro/stiri/fiscul-a-fost-amendat-cu-16-000-de-lei-pentru-ca-a-publicat-lista-persoanelor-fizice-datornice-reactia-anaf-15485878>, accesat 02.07.2016;

²⁹ Hotnews, EXCLUSIV Ce poți face cu CNP-ul patronului Indeco Soft, firma care a creat soft-ul pentru Ghiseul.ro , aplicația de plată online a taxelor la nivel național,

<http://lbhn-1602388572.eu-west-1.elb.amazonaws.com/stire/8245369>, accesat 02.07.2016;

³⁰ Teșu, Monica Daniela. 2012, op.cit., p.81;

³¹ MCSI, 2015, op.cit., p. 126;

³² Baltac, Vasile, 2015, eGuvernarea: modă sau necesitate?, http://adevarul.ro/news/societate/eguverna-rea-moda-necesitate-1_5537ec23cfbe376e35737cb1/index.html, accesat 17.07.2016;

- ³³ Ioniță, Sorin. 2016, Plata online a impozitelor e o non-problemă; altele sunt urgențele reale de e-government, <http://ionitas.ro/plata-online-a-impozitelor-nu-i-o-problema-ci-un-cliseu/>, accesat 20.07.2016;
- ³⁴ ibidem;
- ³⁵ MCSI, 2015, op.cit., p. 125;
- ³⁶ ibidem, p. 126;
- ³⁷ Digi24, 2015, Cel mai scump proiect IT finanțat de statul român apare în dosarul de corupție în care e implicată Elena Udrea, <http://www.digi24.ro/Stiri/Digi24/Actualitate/Justitie/e-Romania+proiect+IT+finantare+dosar+Elena+Udrea, accesat 24.07.2016;>
- ³⁸ Urs, Nicolae. 2015, Folosirea social media în administrația publică din România. Studiu pilot în Revista Transilvană de Științe Administrative 1 (36)/2015, pp. 124-132, p. 173;
- ³⁹ Bakó, Rozália Klára. 2011, Romania. Mobilising for an Open Romania, p. 223, https://www.giswatch.org/sites/default/files/gisw_romania.pdf, accesat 22.07.2016;
- ⁴⁰ Mialțu, M. V. . 2014, Riscuri de fraudă în cazul procedurilor de achiziție publică online și cu etapă finală electronică, determinate de lacunele prevederilor legislative și deficiențele tehnice ale SEAP-ului în Review of Management & Economic Engineering, 13(4), p.100;
- ⁴¹ ibidem;
- ⁴² ibidem, p. 109;
- ⁴³ ibidem;
- ⁴⁴ MCSI, 2015, op.cit., p.109;
- ⁴⁵ ibidem;
- ⁴⁶ Eurostat, 2011: Internet access and use of ICT in enterprises in 2011 In 2011, almost half of all enterprises in the EU27 accessed the internet via mobile broadband. Widespread use of e-government, p.1, <http://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/5029118/4-13122011-AP-EN.PDF/ee2edd25-6fb7-462b-97fe-9d5d84a75f62, accesat 15.07.2016;>
- ⁴⁷ibidem;
- ⁴⁸ Eurostat, 2013:Internet access and use in 2013. More than 60% of individuals in the EU28 use the internet daily. Income tax declaration: most used e-government service, p.4, <http://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/5168694/4-18122013-BP-EN.PDF/b92e0257-3dba-4eb1-97ce-0b42a736dee0, accesat 18.07.2016;>
- ⁴⁹ MCSI, 2015, op.cit., p.35;
- ⁵⁰ Săveanu, Tomina Gabriela, Maria-Madela Abrudan, and Sorana Mihaela. „Development e-Governance Instruments in Public Administration Local Institutions in Bihor County”, p. 2, [https://www.researchgate.net/profile/Tomina_Saveanu/publication/280231405_The_Development_of_E-Governance_Instruments_in_Public_Administration_Local_Institutions_in_Bihor_County/links/55b6217e08aec0e5f436df4a.pdf;](https://www.researchgate.net/profile/Tomina_Saveanu/publication/280231405_The_Development_of_E-Governance_Instruments_in_Public_Administration_Local_Institutions_in_Bihor_County/links/55b6217e08aec0e5f436df4a.pdf)
- ⁵¹ MCSI, 2015, op.cit., p. 27;
- ⁵² ibidem;
- ⁵³ UN, 2014: United Nations E-Government Survey 2014. E-Government for the Future We Want, New York, p. 15, <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2014, accesat 12.07.2016;>
- ⁵⁴ ibidem, p. 17;
- ⁵⁵ ibidem, p.34;
- ⁵⁶ ibidem, p. 46;
- ⁵⁷ ibidem, p. 143;
- ⁵⁸ ibidem p. 220;
- ⁵⁹ Eurostat, 2016: Main Tables, <http://ec.europa.eu/eurostat/web/information-society/data/main-tables, accesat 15.07.2016;>
- ⁶⁰ ibidem;
- ⁶¹ ibidem;
- ⁶² ibidem;
- ⁶³ Baltac, Vasile, 2015, op.cit.

REPROIECTAREA

SERVICIILOR PUBLICE

PENTRU SECOLUL 21

ANALIZA COMPARATĂ A REFORMELOR
ELECTRONICE DIN ESTONIA,
BULGARIA ȘI ROMÂNIA

EDITAT DE

Ivaylo Tsonev

CONTRIBUTORI

Aet Rahe

Stoil Tzitzelkov

Rumiana Decheva

Costel Stăvărache

DESIGN

Ivan Panov | panstudio@gmail.com



Friedrich Naumann
STIFTUNG FÜR DIE FREIHEIT