

E-Guvernarea în municipiile României

1 / 2014 S t u d i u d e i m p a c t

P u b l i c a ț i e a n u a l ă

TRANSPARENȚĂ



Modul în care
autoritățile
se raportează
la comunitate.

E-DOCUMENTS



Documentele
la care cetățenii
pot avea acces
prin mediul digital.

E-COMMUNICATION



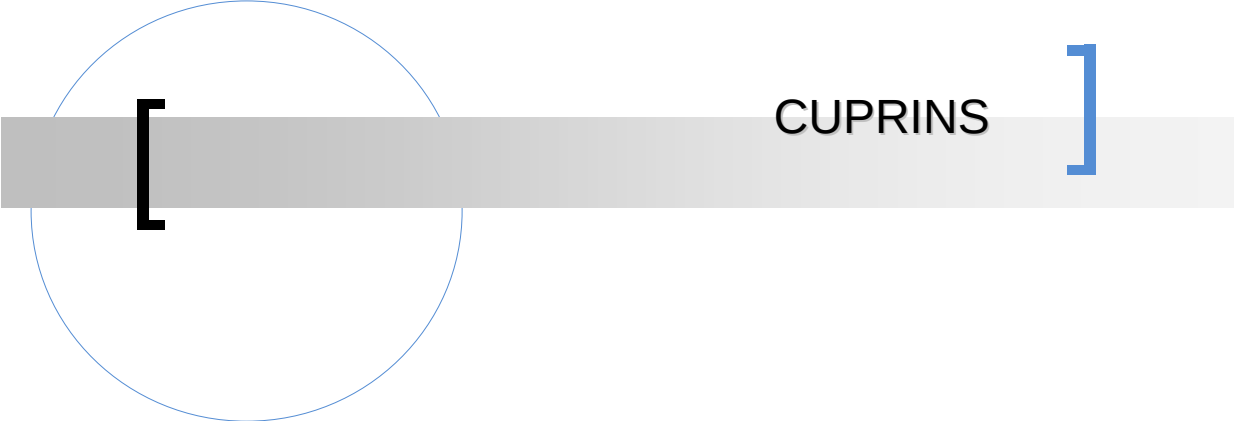
Participarea
cetățenilor
la actul de
guvernare.

ANALIZĂ ORIZONTALĂ A WEB SITE-URILOR PRIMĂRIILOR MUNICIPIILOR DIN ROMÂNIA

CALCULATORILE și INTERNET-ul
au schimbat în mod semnificativ maniera în care
cetățenii pot avea acces la serviciile publice.

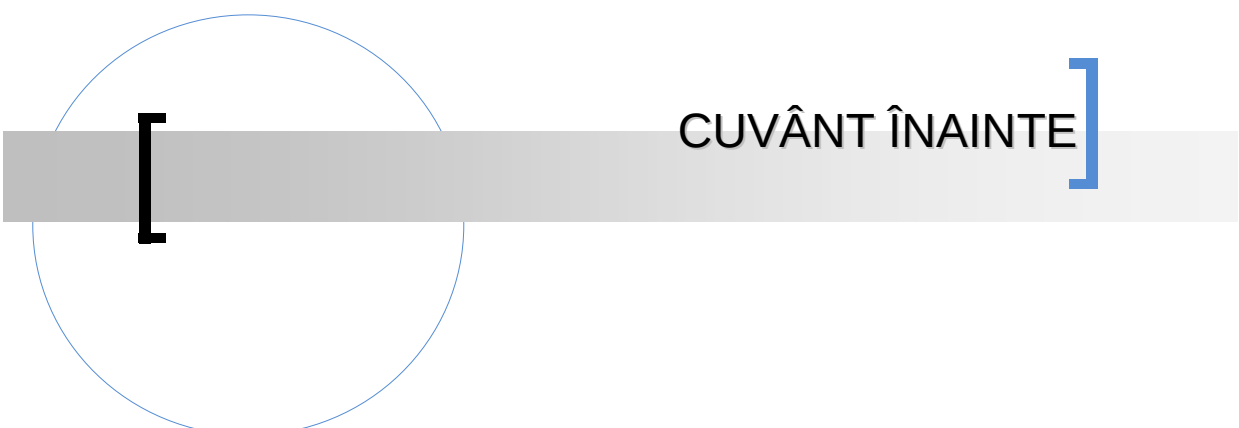
**Societatea informațională este din ce în ce
mai prezentă în activitățile sectorului public,
în special prin aplicațiile Web destinate
guvernării electronice.**

Prin proiectul de cercetare exploratorie
nr. R928/20.12.2012 din SNSPA.



CUPRINS

Cuvânt înainte	3
1 Introducere	4
2 Metodologia de cercetare.....	6
3 Rezultatele obținute.....	10
3.1. Elemente de transparență	12
3.2 Managementul documentelor electronice	14
3.3. Metode electronice de comunicare bidirecțională.....	16
3.4. Conținutul util al Web site-urilor analizate	18
3.5. Generalități privitoare la Web site-urile analizate	20
4. Concluzii	23
Anexe.....	25
Anexa 1: Exemplu de cercetare – Primăria Arad (http://www.primariaarad.ro/)	25
Anexa 2: Clasamentul municipiilor din România după nivelul de dezvoltare a paginii de Internet a primăriei	28
Anexa 3: Clasamentul municipiilor din România pe fiecare clasă de analiză.....	31
Anexa 4: Bune practici mondiale și naționale	34
Bibliografie.....	36



CUVÂNT ÎNAINTE

Analiza de față și-a propus să radiografieze starea Web site-urilor oficiale a tuturor municipalităților din România. Bineînțeles că existența acestora, chiar dacă sunt bine întreținute nu înseamnă că sunt și folosite de cetățeni sau de mediul de afaceri. „Noile metode de administrare nu necesită doar soluții inovative dar și *cetățeni inteligenți*”.

Pe viitor analiza se va transforma în una longitudinală, interesul fiind de a o repeta cu regularitate la intervale de timp egale (doi ani) și de a observa schimbările survenite și cauzele care au condus la acestea.

Înainte să trecem mai departe, trebuie să menționez că deși este a treia analiză (prima a fost efectuată în ianuarie 2010 iar cea de a doua în ianuarie 2012), nu am avut intenția să prezint în dinamică evoluția / involuția scorurilor obținute de municipii deoarece aceste date vor fi relevante abia după încă 2-3 studii.

În completarea acestui studiu s-a realizat un chestionar destinat cetățenilor prin care încerc să trasez coordonatele unei pagini Web, care să corespundă cerințelor legislative, tehnice și de design, necesară unei primării din România (urmărind evident specificul fiecărui municipiu, precum și practicile internaționale). Invit astfel pe toți cei interesați să răspundă la acesta urmărind adresa următoare:

<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dEVuTWFRRHZnNGo4TE83WHYwSW13cmc6MQ>

Detalii suplimentare referitoare la aceste analize se vor regăsi și pe pagina de Internet a proiectului de cercetare exploratorie nr. R928/20.12.2012, SNSPA, www.primariadigitala.ro.

Lector univ. dr. Cătălin I. VRABIE
SNSPA

Calculatoarele și Internet-ul au schimbat în mod semnificativ modul în care cetățenii pot avea acces la serviciile publice. Societatea informațională este din ce în ce mai prezentă în toate activitățile sectorului public inclusiv prin aplicații complexe de guvernare electronică.

Pentru municipiile din România guvernarea electronică este o practică relativ nouă (anul 2003 este anul în care s-a demarat primul proiect național cu aceasta tematică, www.e-guvernare.ro¹) și include atât guvernarea digitală – oferirea de servicii publice prin metode electronice, cât și democrația digitală – participarea cetățenilor la actul de guvernare (Holzer și Kim 2005).

Astăzi pentru a interacționa cu administrația publică este suficient un calculator conectat la Internet. Accesarea din browser-ul Web a paginii instituției căutate este (în principiu) suficientă pentru a obține și trimite informații către și dinspre Administrația Publică. Literatura de specialitate prezintă 5 pilone de interacțiune a acestora cu mediul său (Pardo 2000; Baltac 2011; Vrabie 2009).

Pilonul 1. Afișarea datelor pe paginile Web – comunicare unidirecțională. Aceasta este cea mai simplă formă de interacțiune, postarea informațiilor pe pagina oficială a instituției cu scopul de a informa cetățenii.

Pilonul 2. Comunicarea bidirecțională. Prin aceasta metodă administrația publică poate colecta date dinspre mediul căreia se adresează, fie prin e-mail, fie prin sisteme mai evolute de transfer a datelor folosind intranet-uri și/sau extranet-uri.

¹ Legea 161/2003 stabilește bazele legale ale Sistemului Electronic Național, cu scopul declarat de a asigura accesul „la informații publice și furnizării de servicii publice către persoane fizice și juridice.”

Pilonul 3. Servicii financiare și tranzacții web. Site-ul web accesibil în mod public oferă posibilitatea efectuării complete a serviciului public prin intermediul său, incluzând decizia de utilizare a serviciului și furnizarea efectivă a lui. Pentru solicitant nu este necesară nici o altă procedură oficială prin care să se utilizeze formulare pe suport de hârtie. Acest tip de guvernare este posibilă parțial și prin oferirea accesului la baze de date on-line cetățenilor și mediului de afaceri.

Pilonul 4. Integrarea verticală (inter-departamentală) și orizontală (intra-departamentală) a serviciilor publice disponibile on-line. Acest nivel de interacțiune este dependent de viteza cu care se realizează sincronizarea informațiilor pentru ca sistemele informatice on-line să furnizeze în timp util datele de care utilizatorii au nevoie.

Pilonul 5. Participarea cetățenilor la actul de guvernare. În aceasta fază este promovată participarea prin sisteme electronice precum: forumuri de discuții, blog-uri, sisteme electronice de vot (nu neapărat electoral), chestionare electronice, sau orice alte metode de interacțiune directă și imediată.

Cadrul conceptual trasat de acești 5 piloni este necesar doar pentru a înțelege evoluția e-Government-ului. În România, în acest moment, sunt 41 de județe și 103 municipii din care prezente pe Internet în momentul studiului (ianuarie - februarie 2014) doar 102 (99,02%), dintre acestea foarte puține (vom găsi în paginile care urmează informații mai detaliate) au un Web site suficient de dezvoltat pentru a permite comunicarea așa cum este ea descrisă în cadrul pilonilor 3, 4 și 5. Practica a arătat că nu există o evoluție liniară, motiv pentru care putem să ne așteptăm ca la următoarele analize de acest gen numărul de municipalități care să folosească platforme Web evaluate să fie mult mai mare.

Concret, elementele de analiză luate în calcul au fost: *prezența elementelor de transparență, managementul documentelor electronice, conținutul util, metode de comunicare bidirecțională și câteva elemente generale privitoare la Web site-ul supus cercetării (interfața grafică, ușurința navigării, bogăția informațiilor legate de municipiu respectiv etc.)*

[2] METODOLOGIA DE CERCETARE

Deși exista numeroase inițiative românești de a conecta la Internet și localități mai mici din România, precum orașe sau chiar comune (un exemplu ar fi proiectul www.ecomunitate.ro, care are ambiția de a conecta la Internet 255 de comune și orașe medii și mici ale României), am ales municipiile datorita relației pozitive dintre numărul locuitorilor și capacitatea de e-guvernare a administrației publice locale (Moon 2002; Moon and Leon 2001; Musso et al. 2000).

Majoritatea elementelor folosite în această cercetare sunt preluate din studii anterioare, adaptate apoi pentru a putea înregistra valori relevante (tabelul 2.1). Putem vedea spre exemplificare studiul "Digital Governance in Municipalities Worldwide 2011-2012" efectuat de Mark Holzer și Aroon Manoharan în 2012 (unde Bucureștiul, singurul municipiu din Romania, este prezent pe locul 52, mult mai sus decât în 2005 când era situat pe locul 64, dar mai jos decât în 2007 când ocupa poziția 37) și studiul similar, cel cu care s-a și pornit în această analiză longitudinală și anume „E-guvernarea în municipiile României 2010. O analiză orizontală a Web site-urilor municipiilor din România” (Vrabie 2010).

Obținerea datelor a fost făcută prin accesarea individuală a Web site-ului oficial al fiecărei primării de municipiu din țară, după ce în prealabil acestea au fost găsite pe Internet cu ajutorul motorului de căutare Google (a fost nevoie de acest pas intermediar datorită lipsei unui model standardizat de adresă web; spre exemplu primăria capitalei are adresa <http://www.pmb.ro>, iar primăria municipiului Iași are adresa <http://www.primaria-iasi.ro>). Întreaga cercetare a fost efectuată în perioada ianuarie – februarie 2014.

Odată accesat site-ul au fost urmărite elementele prezentate în tabelul 2.1. și atribuite valori după cum urmează:

- pe o scară de la 1 la 5 (conform tabelului 2.1. – secțiunea C5) celor care prezintă un potențial risc de subiectivism din partea observatorului cum ar fi: *ușurința în navigare, designul plăcut etc.*
- 0—nu există; 1—există, (conform tabelului 2.1. – secțiunile C1-C4) pentru fiecare element supus cercetării, spre exemplu: „*Se pot efectua petiții on-line?*” sau „*Este prezentă harta electronică a municipiului?*”. (a se vedea excepțiile descrise în caseta de mai jos.

Există totuși două excepții de la aceste reguli și anume:

- (1) în cazul capitolului de *Transparență*, mai exact la prezența pe site a CV-urilor angajaților primăriei. În cazul în care sunt prezente toate CV-urile angajaților valoarea care trebuia introdusă este 2 ($C14 = 2$); dacă sunt prezente doar CV-urile personalului din conducerea instituției, atunci trebuie introdus 1 ($C14 = 1$), iar dacă nu sunt prezente deloc CV-urile, 0 ($C14 = 0$);
- (2) în cazul capitolului *E-DOC*, dacă pe site erau prezente atât formulare spre completare on-line ($C211 = 1$), cât și în format electronic standardizat .doc și/sau .pdf ($C212 = 1$), atunci C21 va lua în mod excepțional valoarea 3, în orice alt caz C21 va fi egală cu suma C211 și C212, care, în mod evident, va fi 0 sau 1.

Caseta 2.1. Excepții

<i>Elementul supus cercetării</i>	<i>Valorile care pot fi înregistrate</i>	<i>Codificarea</i>
TRANSPARENȚA		C1
Declarații de avere	0 sau 1	C11
Organigrama	0 sau 1	C12
Minute/ședințe publicate pe site	0 sau 1	C13
CV-uri angajați	0, 1 sau 2	C14*
Legislație	0 sau 1	C15
E-DOC		C2
Autorizații/certificate/formulare electronice		C21**
Format .pdf, .doc, .rtf	0 sau 1	C211
Completare on-line a acestora	0 sau 1	C212
Urmărirea on-line a cererii depuse fie electronic sau nu (după nr. de înregistrare)	0 sau 1	C22
Petiții on-line	0 sau 1	C23
Anunțuri publice pentru: proiecte de achiziții, concesiunari, închirieri	0 sau 1	C24
COMUNICARE		C3
Possibilitatea de a trimite un e-mail direct primarului (sau cabinetului acestuia)	0 sau 1	C31
Possibilitatea trimiterii de sugestii (altele decât referitoare la site)	0 sau 1	C32
Forum de discuții între/cu cetățeni(i)	0 sau 1	C33
CONȚINUT UTIL		C4
Harta electronică a orașului	0 sau 1	C41
Harta mijloacelor de transport	0 sau 1	C42
Opțiunea de căutare în site	0 sau 1	C43
Possibilitatea alegerii între mai multe limbi	0 sau 1	C44
Noutăți/știri primărie	0 sau 1	C45
Web-cam	0 sau 1	C46
GENERALITĂȚI		C5***
Design plăcut	Valori întregi cuprinse între 1 și 5	C51
Navigare ușoară	Valori întregi cuprinse între 1 și 5	C52
Prezintă Info. cu caracter general (nr. taxi, hotel, spectacole, etc.)?	Valori întregi cuprinse între 1 și 5	C53

Tabelul 2.1. Elementele supuse cercetării

Explicații:

0 elementul nu a fost regăsit pe site;

1 elementul a fost găsit pe site;

* excepția 1 (caseta 2.1.)

** excepția 2 (caseta 2.1.)

*** a se vedea tabelul 3.8. *Descrierea scalei de evaluare din cadrul clasei 5 – Generalități*

Studiul a folosit 24 de instrumente pentru radiografierea site-ului², grupate pe 5 clase distincte (C1, C2, C3, C4 și C5 așa cum sunt prezentate tabel), fiecare cu un număr diferit de subclase în funcție de relevanta avută în cadrul analizei. Cele 5 clase au pondere egală în clasificarea finală. Nota pe fiecare clasă este dată de suma ponderilor punctajelor obținute la fiecare subclasă, astfel încât aceasta să aibă valori cuprinse între 1 și 5. În anexa 1 este prezentat un model de calcul pe exemplul primăriei Arad.

Mai jos sunt prezentate formulele de calcul pentru fiecare clasă în parte și pentru rezultatul final:

$$C1 \text{ (TRANSPARENȚĂ)} = \frac{N_{max}}{P_{max}} * \sum_{i=1}^5 C1i$$

$$C2 \text{ (E – DOC)} = \frac{N_{max}}{P_{max}} * \sum_{i=1}^4 C2i$$

$$C3 \text{ (COMUNICARE)} = \frac{N_{max}}{P_{max}} * \sum_{i=1}^3 C3i$$

$$C4 \text{ (CONȚINUT UTIL)} = \frac{N_{max}}{P_{max}} * \sum_{i=1}^6 C4i$$

$$C5 \text{ (GENERALITĂȚI)} = \frac{\sum_{i=1}^3 C5i}{N_{elem}}$$

$$P_{final} = \frac{\sum_{i=1}^5 C_i}{N_{cls}}$$

unde:

<i>C1, C2, C3, C4, C5</i>	–	clasele de analiză (pentru C1 și C2 trebuie avute în vedere excepțiile descrise în caseta 2.1);
<i>C1i, C2i, C3i, C4i, C5i</i>	–	subclasele (elementele) de analiză, valorile obținute în urma răspunsurilor;
<i>Nmax</i>	–	nota maximă care poate fi obținută, 5 în cazul analizei prezente;
<i>Pmax</i>	–	punctajul maxim care se poate obține prin însumarea valorilor maxime ce se pot da fiecărui element;
<i>Nelem</i>	–	numărul de elemente supuse analizei;
<i>Ncls</i>	–	numărul de clase, 5 în cazul analizei prezente;
<i>Pfinal</i>	–	punctajul obținut de site-ul supus analizei (pe o scară de la 1 la 5).

² Preparate și adaptate după The Rutgers-SKKU E-Governance Survey Instrument, regăsite și în lucrarea „Digital Governance in Municipalities Worldwide (2007)” [Marc Holzer & Seang-Tae Kim].

[3

REZULTATELE OBȚINUTE]

Au fost analizate toate cele 103 municipii din România, rezultatele obținute putând fi prezentate atât pe fiecare clasă în parte dar și după rezultatele finale. Municipiul Arad este situat în fruntea clasamentului dacă e să luăm în calcul rezultatul final, el totuși fiind deficitar la capitolele <<Transparență>>, <<E-DOC>> și <<Conținut util>> (detalii în Anexa 1).

Din cele 103 municipii doar 102 (99,02%) au avut la începutul anului 2014 o pagină activă pe Internet³ din care, după rezultatele finale, 10 au obținut calificativul *foarte bine* (punctaj final cuprins între 4,01 și 5,00), 33 *bine* (punctaj între 3,01 și 4,00), 46 *satisfăcător* (punctaj între 2,01 și 3,00), 12 *slab* (punctaj între 1,01 și 2,00) și 1, la care dacă adăugăm și municipiul care nu avea în momentul efectuării cercetării pagina on-line, ajungem la un număr de 2, *foarte slab* (punctaj mai mic decât 1,01). În Anexa 2 este prezentat clasamentul municipiilor așa cum a ieșit în urma analizei efectuate.

Calificativ	Nr. municipii	%
Foarte bine	10	9,71
Bine	33	32,04
Satisfăcător	46	44,66
Slab	12	11,65
Foarte slab	2	1,94

Tabelul 3.1. Nivelul de dezvoltare a e-gov pe municipii

Putem vedea astfel că aproape jumătate din municipiile țării au o pagină de Internet *satisfăcătoare* (informație despre care nu putem spune că este satisfăcătoare din punctul de vedere al cetățeanului sau mediului de afaceri), dar cealaltă jumătate este dominată de calificativele *bună* și *foarte bună* (îmbucurător).

Mai departe s-a trecut la efectuarea unei medii pe fiecare județ în parte și crearea unei hărți cromatice a nivelului de implementare a tehnologiilor Web din municipiile respectivului județ, prezentată în figura 3.1.

³ Excepția este dată de municipiul Drăgășani (<http://www.primariadragasani.ro/>).

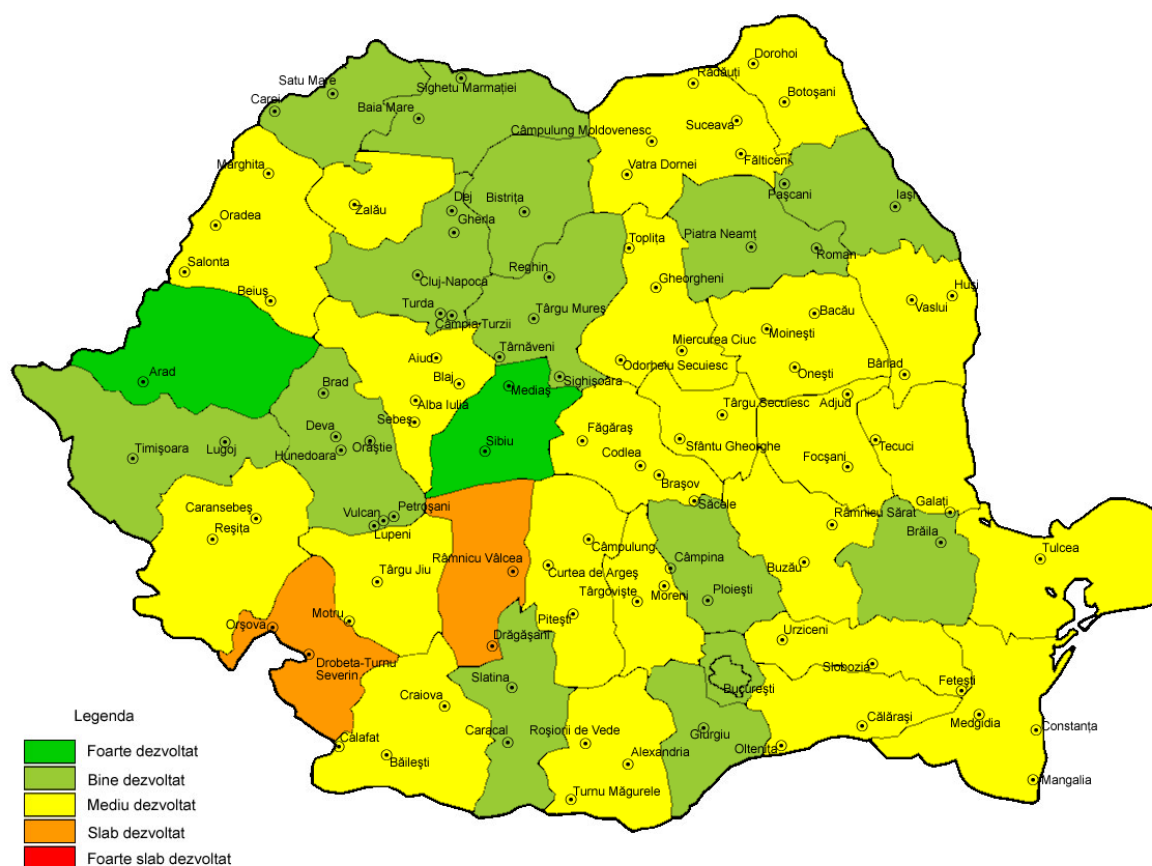


Fig. 3.1 – Stadiul dezvoltării e-gov în România

Astfel vedem că și în urma analizei județelor (tabelul 2.4.) nivelul dezvoltării e-Government-ului la noi în țară este *mediu* – approx. 1/2 din județele României au primit calificativul *mediu* (punctaj între 2,01 și 3,00), pe când *foarte bine* doar 2: Arad și Sibiu.

Nici un județ nu a primit calificativul *foarte slab*.

Calificativ	Nr. județe	%
Foarte bine	2	4,88
Bine	14	34,15
Mediu	23	56,10
Slab	2	4,88
Foarte slab	0	0,00

Tabelul 3.2. Nivelul de dezvoltare a e-gov pe județe

3.1. Elemente de transparență

Legea nr. 52 din 21 ianuarie 2003 privind transparența decizională în administrația publică⁴ reglementează modul în care autoritățile administrației publice locale trebuie să se raporteze la comunitate în procesul legislativ și mai ales să implice părțile interesate, fie că sunt membri ai comunității, asociații sau alte părți interesate (stakeholders). Actul normativ stabilește ca obiectiv respectarea a trei principii: informarea în prealabil, din oficiu, a persoanelor asupra problemelor de interes public care urmează a fi dezbătute, consultarea cetățenilor și a asociațiilor legal constituite în procesul de elaborare a proiectelor de acte normative, precum și participarea activă a cetățenilor la luarea deciziilor administrative și în procesul de elaborare. (Septimius Parvu)

În cazul procedurilor de elaborare a actelor normative, autoritățile sunt obligate să publice un anunț, cu cel puțin 30 de zile înainte de supunerea spre analiză, avizare și adoptare de către autorități, pe *pagina de internet proprie*; să-l afișeze la avizier, într-un spațiu accesibil publicului și să-l transmită către mijloacele de informare în masă. Anunțul trebuie să cuprindă o notă de fundamentare, o expunere de motive sau un referat de aprobare privind necesitatea adoptării actului normativ propus, textul complet al proiectului, precum și un termen limită, locul și modalitatea prin care cetățenii pot înainta în scris propuneri sau recomandări. Proiectele de acte normative se transmit tuturor persoanelor care au depus cerere pentru primirea informațiilor respective.

O parte din elementele de transparență se regăsesc în clasa de analiza C4 (*Conținut util*) subclasa C45 (*Noutăți/știri primărie*).

Ponderea acestei categorii de informații (clasa C1) este de 20% în calculul rezultatului final iar în compoziția ei intră cinci elemente precum: *declarații de avere, organigrama, minutele / ședințele accesibile prin site-ul instituției, CV-urile angajaților sau legislația prezentă pentru informarea cetățenilor interesați de activitatea aleșilor locali*.

⁴ Emitent: Parlamentul României, publicată în Monitorul Oficial nr. 70 din 3 februarie 2003

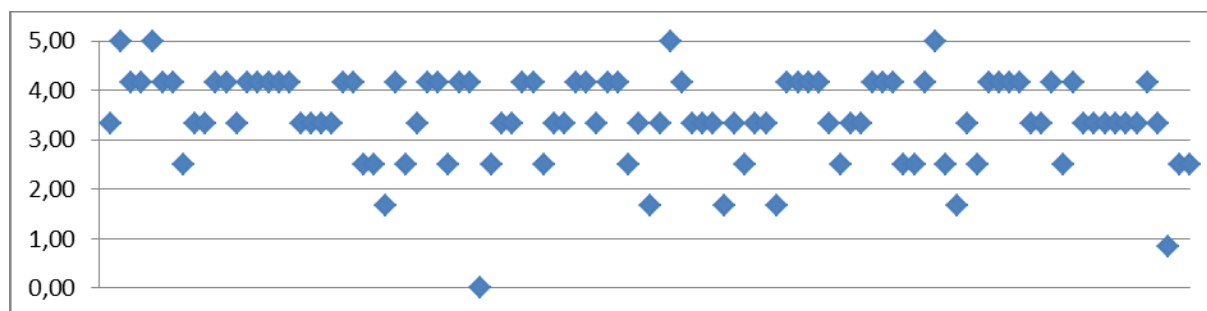
În topul celor mai transparente primării se află Aiud, Arad, Medaș și Satu Mare care au obținut punctaj maxim, urmate apoi de 40 de municipii care au obținut un punctaj egal (4,17 puncte). Din păcate a existat și un municipiu, la care dacă-l adunăm și pe Drăgășani, care nu avea Web site funcțional, ajungem la două municipii, a căror punctaj obținut în cadrul acestei clase a fost mai mic de 1.

Dintre toate cele 103 municipii doar șase au avut prezente pe site CV-urile întregului personal, restul, fie nu au avut postate deloc aceste CV-uri, fie doar pe cele ale personalului de conducere.

Calificativ	Nr. municipii	%
Foarte bine	44	42,71
Bine	35	33,98
Satisfăcător	17	16,50
Slab	5	4,85
Foarte slab	2	1,94

Media obținută la acest capitol este cea mai mare și anume 3,45; dar cel mai probabil punctajul mare e obținut datorita obligațiilor legislative decât datorita interesului oficialităților. Vom vedea că la capitolul de E-DOC, unde legislația nu mai este atât de impunătoare, media este net inferioară.

Tabelul 3.3. Situația municipiilor țării la capitolul *Transparență*



Grafic 3.1. Dispersia punctajelor obținute la capitolul *Transparență*

Graficul de mai sus ne arată că scorul celor mai multe municipii (mai exact 79, adică 76,69% din totalul lor) este situat deasupra mediei.

3.2. Managementul documentelor electronice

Secțiunea de E-DOC include documentele la care cetățenii pot avea acces prin mediul digital, fie că acestea sunt destinate descărcării pentru o completare ulterioară, fie pentru completarea acestora direct pe pagina Web. De asemenea a trebuit verificată aici și prezenta anunțurilor de achiziții, concesiuni sau închirieri pe care primăria le publică pe site.

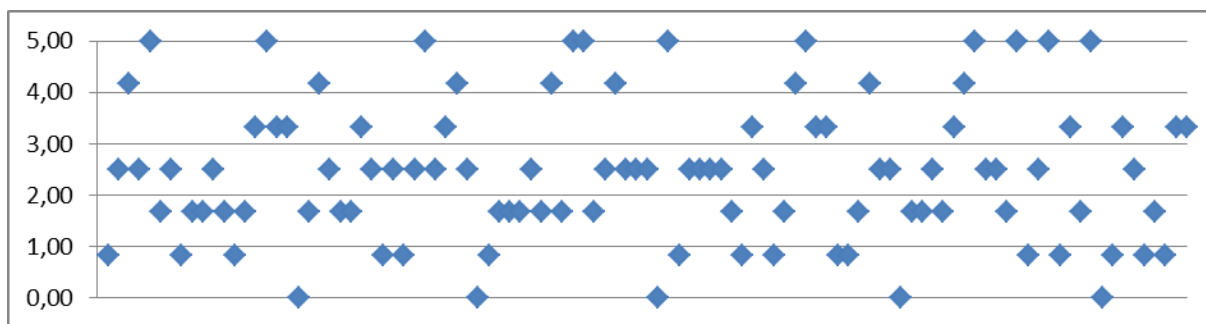
Autorizații / certificate / formulare electronice. Aceasta categorie poate include documente în format .pdf, .doc, .rtf, ce pot fi astfel descărcate de pe site-ul primăriei în diverse scopuri, cel mai adesea reprezentând formulare destinate depunerii la o instituție publică după o completare prealabilă. Din cele 103 Web site-uri analizate, 81 (78,64%) au avut postate spre download documentele așa cum am spus mai sus, 32 de municipii (31,06%) se bucură de un sistem de completare automată a formularelor – din care doar 27 (26,21%) permit urmărirea traseului on-line, procedură care din punct de vedere informatic este ușor de implementat. Spre exemplu primăria municipiului Brașov are integrat pe portalul acesteia un modul de urmărire on-line a plății taxelor și impozitelor precum și de urmărire a petițiilor cetățenilor – în acest caz este necesară crearea unui cont de utilizator de către fiecare cetățean ce dorește să folosească serviciul.

Unsprezece portaluri au obținut la acest capitol nota maximă. Trebuie menționat că sunt 21 de municipii (20,38%) care au obținut un punctaj mai mic de 1, chestiune deloc îmbucurătoare având în vedere faptul că prin aceste servicii on-line primăria se poate apropia mai mult de cetățeni.

Calificativ	Nr. municipii	%
Foarte bine	19	18,44
Bine	13	12,62
Satisfăcător	27	26,21
Slab	23	22,33
Foarte slab	21	20,38

Tabelul 3.4. Situația municipiilor țării la capitolul E-DOC

Media pe întregul studiu la acest capitol este cea mai mică – 2,44, ceea ce arată că Web site-urile municipiilor țării sunt deficitare la furnizarea acestor servicii on-line.



Grafic 3.2. Dispersia punctajelor obținute la capitolul *E-DOC*

În graficul 3.2. vedem că cele mai multe municipii, și anume 71 (68,93%) se situează sub medie. Pentru a evita scăderea și mai mult a acesteia ar trebui ca autoritățile să „forțeze” primăriile printr-un cadru legislativ adecvat să posteze pe Web site-urile lor, formulare / materiale în format electronic spre a fi disponibile cetățenilor.

3.3. Metode electronice de comunicare bidirecțională

Participarea cetățenilor la actul de guvernare, continuă să fie cea mai recentă arie de studiu a e-Government-ului. Foarte puține agenții publice oferă oportunități on-line cetățenilor de a participa activ la procesul de guvernare. Acest lucru se poate realiza odată prin prezenta unor formulare de vot electronic atunci când trebuie luată o decizie publică (procedura întâlnită atât de rar încât pentru a nu dilua rezultatele nici nu a fost introdusă în studiu ca element de cercetare), sau prin prezența forumurilor de discuție cu și între cetățeni. Astfel, analiza de față se oprește la cercetarea mecanismelor prin care utilizatorii pot trimite comentarii on-line ori pot realiza feedback-uri instituției sau aleșilor. O primărie poate prezenta pe site-ul său numeroase documente și informații de interes public, dar lipsa unei posibilități de a fi contactată la rândul ei de cetățean, atât pentru nelămuriri, cât și pentru sugestii, viciază comunicarea cetățean – administrație.

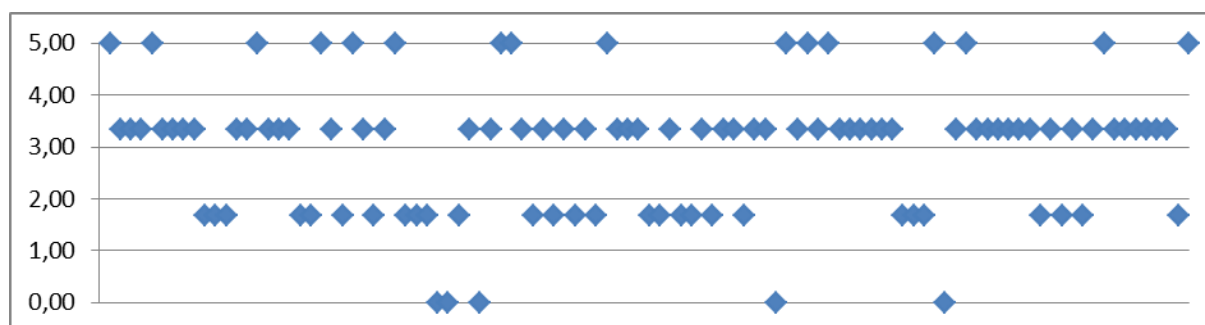
Calificativ	Nr. municipii	%
Foarte bine	16	15,53
Bine	0	0,00
Satisfăcător	54	52,42
Slab	28	27,18
Foarte slab	5	4,85

Tabelul 3.5. Situația municipiilor țării la capitolul *Contact*

Indicatorii folosiți pentru a măsura capacitatea Web site-ului de a permite utilizatorilor să interacționeze mai ușor cu administrația au fost: *posibilitatea de a trimite un e-mail direct primarului (sau cabinetului acestuia), posibilitatea trimerii de sugestii (altele decât referitoare la site) și prezența unui forum de discuții între / cu cetățenii.*

Dacă posibilitatea de a trimite un mail direct primarului sau cabinetului acestuia a fost întâlnită în 83 de cazuri (80,58%) și posibilitatea de a trimite diferite sugestii autorităților în 78 de cazuri (75,72%), ei bine doar 23 (22,33%) au implementat un forum de discuții. Am întâlnit instituții care pun la dispoziția cetățenilor chiar și posibilitatea contactării, prin intermediul unor aplicații de mesagerie instant (Yahoo Messenger), a personalului acesteia. De asemenea am mai întâlnit situații unde se încearcă structurarea diferitelor discuții on-line în jurul unui anumit subiect, (politică publică etc.) cu un succes mai mare sau mai mic în funcție de numărul total de participanți (direct proporțional cu populația localității respective).

Media obținută pe acest capitol a fost 2,98. Șaisprezece municipii (15,53%) au obținut la acest capitol punctajul maxim.



Grafic 3.3. Dispersia punctajelor obținute la capitolul *Contact*

Din grafic se observa ușor că cele mai multe dintre municipii (67,96%) sunt deasupra mediei.

3.4. Conținutul util al Web site-urilor analizate

Conținutul este o componentă critică a fiecărui Web site. Nu contează cât de avansate sunt tehnologiile folosite, dacă elementele din conținut nu sunt actualizate sau dacă este dificil de navigat ori de găsit informații, ori dacă acestea nu sunt corecte, atunci site-ul nu își îndeplinește scopul.

Calificativ	Nr. municipii	%
Foarte bine	21	20,38
Bine	25	24,27
Satisfăcător	31	30,09
Slab	17	16,50
Foarte slab	9	8,73

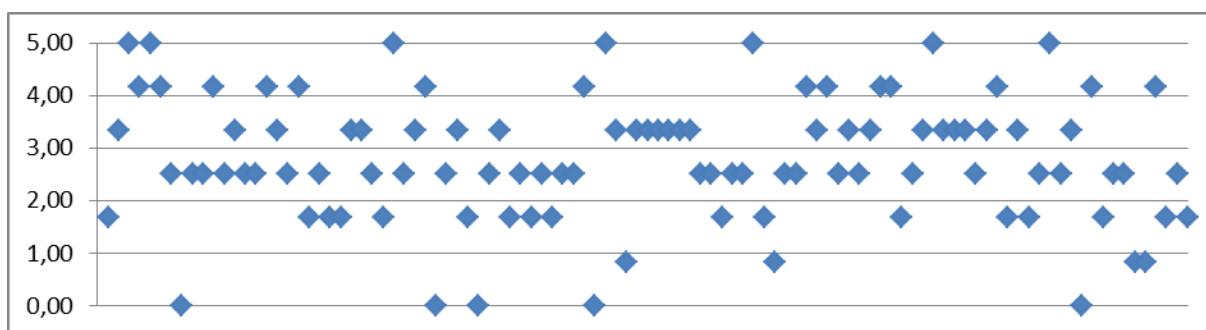
Tabelul 3.6. Situația municipiilor țării la capitolul *Conținut util*

Conținutul util este dat de acele informații prezente pe site-ul primăriei, legate de activitatea acesteia în cadrul comunității pe care o coordonează, prin știri și noutăți despre primărie, oferă cetățenilor informații utile despre orașul în care locuiesc, prin harta electronica a orașului, harta mijloacelor de transport sau prin Web cam-uri instalate în punctele importante ale orașului respectiv. Acest conținut nu este legat doar de prezentarea elementelor externe primăriei, ci și de cât de ușoară este accesarea informațiilor prezente pe site, prin posibilitatea alegerii între mai multe limbi și opțiunea de căutare în site.

Din păcate nouă municipii (8,73%) au obținut un scor subunitar. Motivul: acestea nu sunt orientate spre a satisface nevoile cetățenilor, ele sunt prezente pe Internet, datorită reglementărilor legislative din domeniu.

Media obținută este de 2,78 ceea ce arată ca balanța dintre numărul de municipii care nu prezintă informații despre localitate pe Web site și cele care prezintă este echilibrată. Doar 42 de site-uri (40,77%) oferă posibilitatea alegerii între mai multe limbi, 27 (26,21%) au opțiunea de a vizualiza Web cam-uri live. Harta mijloacelor de transport este disponibilă doar pe 23 site-uri (22,33%) iar cea a întregii localități (element considerat foarte util) pe 82 (79,61%).

O bilă albă aici a fost obținută la subcapitolul *Noutăți / știri despre primărie*; 93 dintre site-urile analizate (90,29%) au o secțiune special destinată acestui lucru. Dar trebuie menționat că această secțiune corespunde în mare măsura și capitolului de *Transparență* și că și aici există reglementări legislative care obligă primăriile să posteze astfel de informații pe pagina proprie de Internet.



Grafic 3.4. Dispersia punctajelor obținute la capitolul *Conținut util*

Graficul 3.4. arată un oarecare echilibru, 46 de localități (44,66%) sunt situate peste medie. Probabil o intervenție legislativa care sa „forțeze” puțin mâna autorităților locale ar ajuta la o creștere a acestora în cadrul acestei clase.

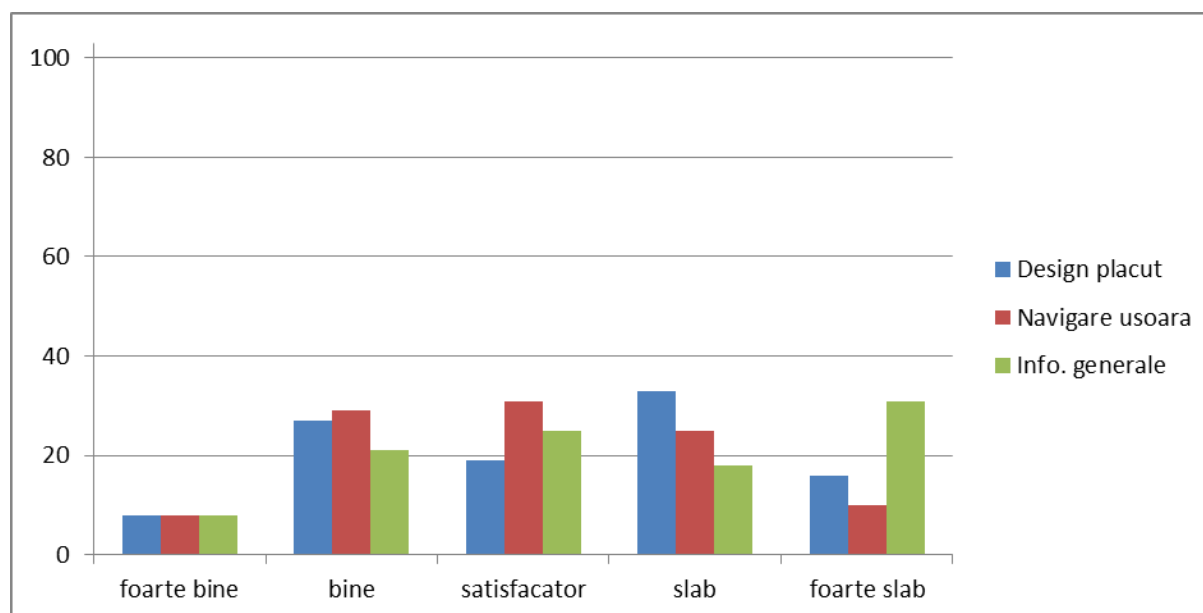
3.5. Generalități privitoare la Web site-urile analizate

Această cercetare examinează și nivelul de accesibilitate a site-ului, altfel spus am vrut să aflăm dacă site-ul este prietenos cu utilizatorii. Pentru a măsura acest lucru am adaptat o serie de practici folosite în special în studierea site-urilor din mediul privat, măsurând cât de plăcut este *designul*, cât de ușoară se face *navigarea* în interiorul paginii, dacă prezintă, și cât de bogate sunt, *informațiile* despre municipiu.

Rezultatele la acest capitol arată că există interes din partea municipalităților spre a fi vizibile în spațiul virtual și această prezentă să fie totuși una plăcută (pentru turism, de exemplu, Web site-ul reprezintă cartea de vizită a localității respective).

Calificativ	Design plăcut		Navigare ușoară		Informații generale	
Foarte bine	8	7,77%	8	7,77%	8	7,77%
Bine	27	26,21%	29	28,16%	21	20,39%
Satisfăcător	19	18,45%	31	30,10%	25	24,27%
Slab	33	32,04%	25	24,27%	18	17,48%
Foarte slab	16	15,53%	10	9,71%	31	30,10%

Tabelul 3.7. Rezultatele capitolului de *Generalități*



Graficul 3.5. Rezultatele capitolului de *Generalități*

Scara folosită a fost una de la 1 – foarte slab la 5 – foarte bine; conform tabelului de mai jos:

Valoare	Descriere
1	designul portalului este foarte slab, neprofesionist, executat probabil cu resurse proprii / navigarea dificilă, site-ul construit în .html nu prezintă dinamism, numărul maxim de click-uri necesare pentru a ajunge la ultima pagina dintr-o ramură este mai mare de 4 / nu prezintă informații cu caracter general (nr. tel. taxi, hotel, etc.) celor care vizitează municipiul;
2	designul este slab, executat probabil cu resurse proprii / navigarea dificilă, site-ul construit în .html nu prezintă dinamism / prezintă informații prea puține celor care vizitează municipiul;
3	design satisfăcător, pagină totuși prea încărcată / navigare dificilă, meniuri stufoase greu de identificat exact locul în care se poate regăsi informația / informațiile generale despre municipiu sunt afișate în maniera „să fie acolo”;
4	contraste plăcute, pagină aerisită / navigare ușoară dar cu meniuri stufoase chiar dacă acestea sunt executate în limbaje avansate (ASP, PHP, etc.) / informațiile despre municipiu sunt bogate și „la vedere”;
5	site-ul este executat într-o manieră profesionistă, aerisit / navigarea este complet dinamică și intuitivă / informațiile despre municipiu sunt foarte bogate și ușor de găsit.

Tabelul 3.8. Descrierea scalei de evaluare din cadrul clasei 5 - Generalități

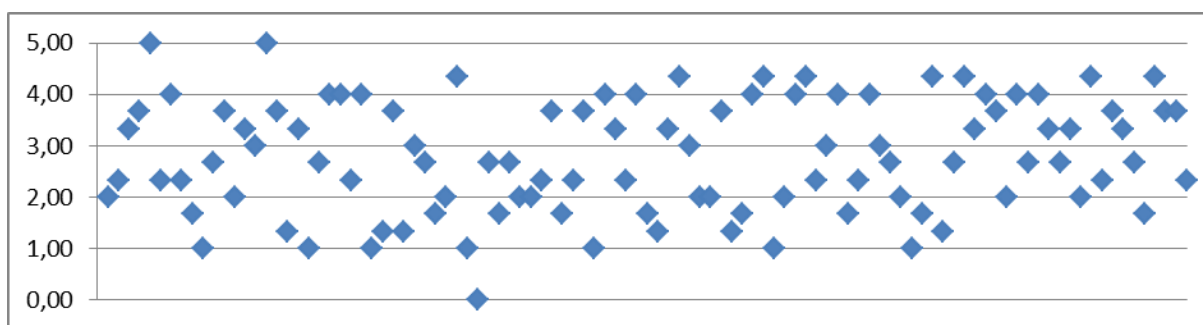
Ca exemplu am analizat cât de vizibile sunt link-urile, ori dacă prezenta elementelor cromatice nu este obositoare, dacă numărul de click-uri care trebuie efectuate pentru a ajunge la ultima pagina din site nu este prea mare etc.

Secțiunea generalități include două categorii de informații. O categorie se referă la site în sine, la gradul de dificultate a utilizării acestuia și în accesarea informațiilor prezentate, concretizându-se în aprecieri asupra designului și asupra facilității în navigare.

O a doua categorie face referire la informațiile cu caracter general prezente pe site (ex: nr taxi, hotel, evenimente / spectacole).

Calificativ	Nr. municipii	%
Foarte bine	10	9,71
Bine	33	32,04
Satisfăcător	26	25,24
Slab	26	25,24
Foarte slab	8	7,77

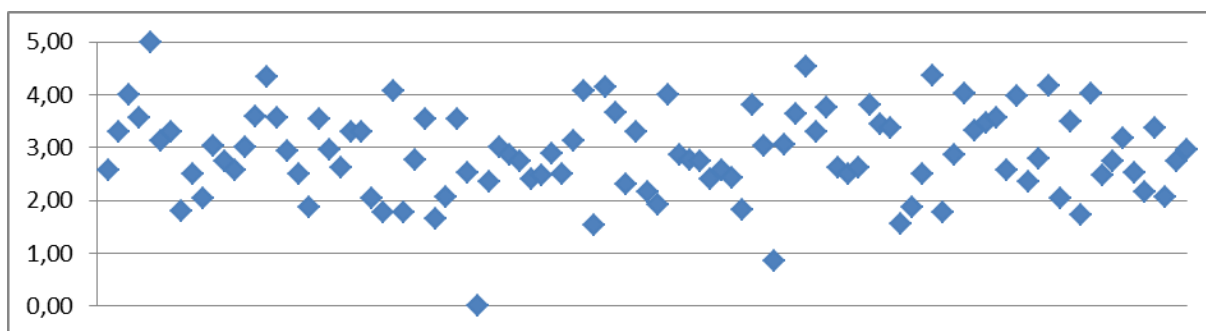
Tabelul 3.9. Situația municipiilor țării la capitolul *Generalități*



Grafic 3.6. Dispersia punctajelor obținute la capitolul *Generalități*

Din grafic se observă ușor că cele mai multe municipii (69 în mărime absolută, 66,99% în mărime relativă) au obținut un scor superior mediei sau foarte aproape de aceasta – lucru de altfel îmbucurător, înclinația spre design plăcut, mai mult poate decât spre utilitate, fiind evidentă.

Am prezentat în paginile acestui studiu situația actuală (ianuarie - februarie 2014) a nivelului implementării e-Government-ului prin intermediul site-urilor Web a primăriilor municipiilor din România. Așa cum se observă și din harta prezentată în figura 3.1. – *Stadiul dezvoltării e-gov în România* și din tabelele 3.1. – *Nivelul de dezvoltare a e-gov pe municipii* și 3.2. – *Nivelul de dezvoltare a e-gov pe județe*, situația este *satisfăcătoare spre bine* (schimbările față de 2012 sunt vizibile), dar asta nu înseamnă că mai sunt mulți pași de făcut până când la noi în țară să putem vorbi de o guvernare electronică așa cum o întâlnim în alte țări ale Europei (și nu numai). În *“Ghidul alesului local”*, Septimius Pârvu face o prezentare a unor “Bune practici” mondiale, pe care le prezintă ca fiind modele de urmat și în România. Le-am redat succint în Anexa 4.



Grafic 4.1. Dispersia punctajelor obținute pe rezultatele finale ale studiului

Același lucru îl arată și graficul 4.1. – și anume că „aglomerarea” este în jurul valorilor 2 și 4 cu 79 de municipii (76,69%) cu scor situat în acest interval și 24 (23,30%) în afara acestuia.

De teama efectului de diluare de care, probabil, ar fi suferit rezultatele finale, nu am introdus în studiu elemente întâlnite în studii similare făcute în alte țări, cum ar fi: posibilitatea efectuării de plăți on-line (situație foarte rar întâlnită în România), sau participarea cetățenilor la actul de guvernare prin vot electronic sau referendum

electronic (de asemenea, foarte rar întâlnite, chestionare on-line menite sa colecteze opinia cetățenilor legată de o posibila acțiune a primăriei). De aceea poate compararea celui mai bun rezultat obținut (cel al primăriei Arad) cu cele mai bune rezultate din lume sau din Europa nu ar prezenta acuratețe.

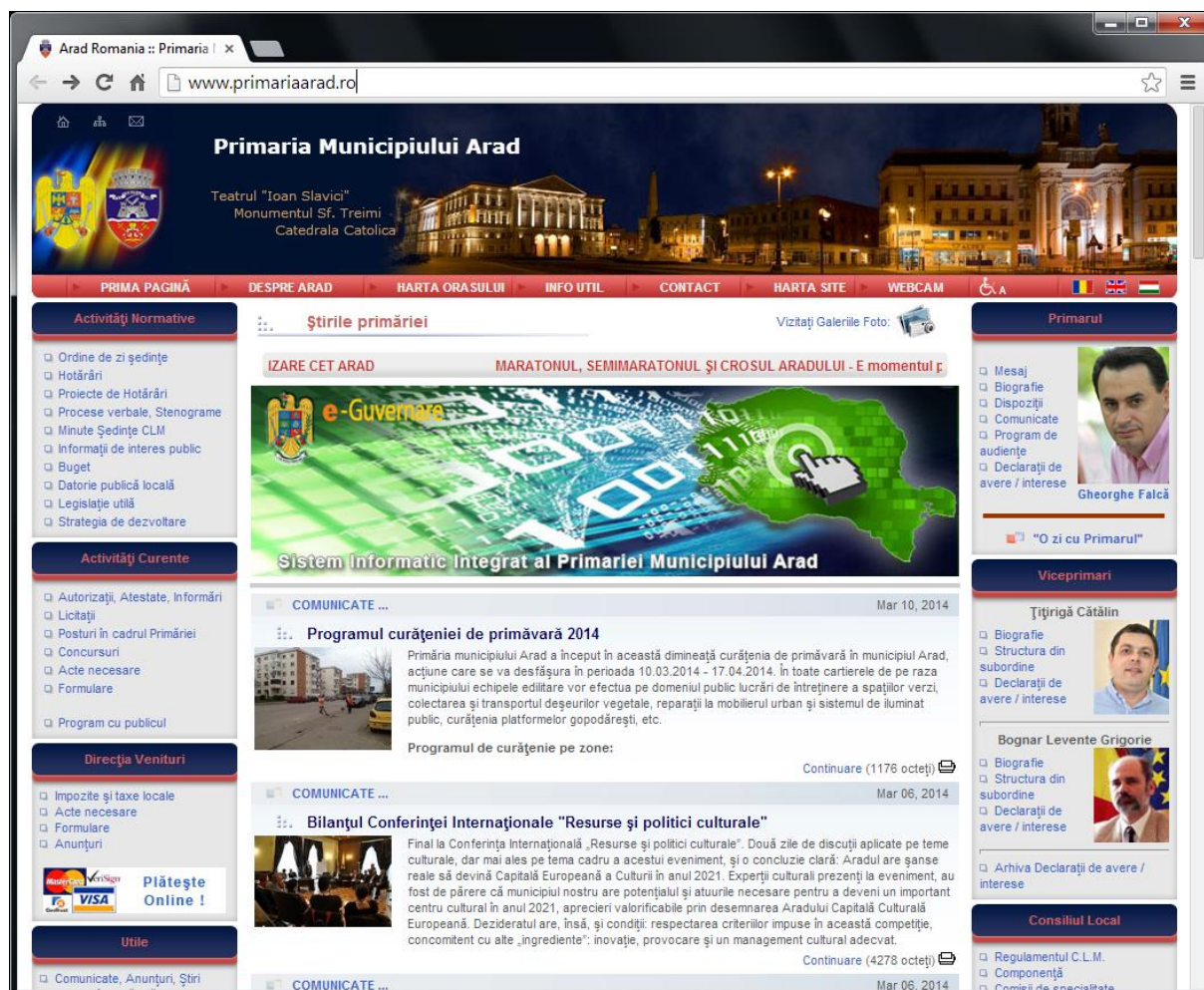
În mai toate municipiile putem spune ca problema cea mai mare întâlnită în acest studiu, este participarea civică – aici se evidențiază deficiențe în relația autorităților cu cetățeanul. Motivele pot fi multiple, de la lipsa de cunoștințe IT deținute de cetățeni și/sau funcționarii publici sau lipsa modalităților de comunicare, până la lipsa interesului din partea autorităților sau a calității civice a cetățenilor.

Așa cum am zis încă de la început voi repeta acest studiu la fiecare 2 ani pentru a observa modificările survenite și eventual pentru a compara cu alte orașe ale lumii. Mă aștept la o îmbunătățire substanțială a scorurilor obținute (menționez că această îmbunătățire este deja vizibilă în prezenta analiză față de cea efectuată în 2012)..

ANEXE

Anexa 1: Exemplu de cercetare – Primăria Braşov (<http://www.primariaarad.ro/>)

Pagina de start a portalului



Formularul folosit pentru cercetare

Municipiul Arad	
http://www.primariaarad.ro/	
Elementele supuse cercetării	Punctajul obținut
TRANSPARENȚĂ	
<i>Declarații de avere</i>	1
<i>Organigrama</i>	1
<i>Minute/ședințe publicate pe site</i>	1
<i>CV-uri angajați</i>	2
<i>Legislație</i>	1
E-DOC	
<i>Autorizații/certificate/formulare electronice</i>	
<i>Format .pdf, .doc, .rtf</i>	1
<i>Completare on-line a acestora</i>	1
<i>Urmărirea on-line a cererii depuse fie electronic sau nu (după nr. de înreg.)</i>	1
<i>Petiții on-line</i>	1
<i>Anunțuri publice pentru: proiecte de achiziții, concesiuni, închirieri</i>	1
COMUNICARE	
<i>Posibilitatea de a trimite un e-mail direct primarului (sau cabinetului acestuia)</i>	1
<i>Posibilitatea trimiterii de sugestii (altele decât referitoare la site)</i>	1
<i>Forum de discuții între/cu cetățeni(i)</i>	1
CONȚINUT UTIL	
<i>Harta electronică a orașului</i>	1
<i>Harta mijloacelor de transport</i>	1
<i>Opțiunea de căutare în site</i>	1
<i>Posibilitatea alegerii între mai multe limbi</i>	1
<i>Noutăți/știri primărie</i>	1
<i>Web-cam</i>	1
GENERALITĂȚI	
<i>Design plăcut</i>	5
<i>Navigare ușoară</i>	5
<i>Prezintă informații cu caracter general (nr. taxi, hotel, spectacole, etc.)?</i>	5

Calcularea rezultatelor

$$C1(\text{TRANSPARENTĂ}) = \frac{N_{\max}}{P_{\max}} * \sum_{i=1}^5 C1i = \frac{5}{6} * (1 + 1 + 1 + 2 + 1) = 5,00$$

$$C2(\text{E - DOC}) = \frac{N_{\max}}{P_{\max}} * \sum_{i=1}^4 C2i = \frac{5}{6} * (3 + 1 + 1 + 1) = 5,00$$

$$C3(\text{COMUNICARE}) = \frac{N_{\max}}{P_{\max}} * \sum_{i=1}^3 C3i = \frac{5}{3} * (1 + 1 + 1) = 5,00$$

$$C4(\text{CONȚINUT UTIL}) = \frac{N_{\max}}{P_{\max}} * \sum_{i=1}^6 C4i = \frac{5}{6} * (1 + 1 + 1 + 1 + 1 + 1) = 5,00$$

$$C5(\text{GENERALITĂȚI}) = \frac{\sum_{i=1}^3 C5i}{N_{\text{elem}}} = \frac{5 + 5 + 5}{3} = 5,00$$

$$P_{\text{final}} = \frac{\sum_{i=1}^5 Ci}{N_{\text{cls}}} = \frac{5,00 + 5,00 + 5,00 + 5,00 + 5,00}{5} = 5,00$$

Discuții pe caz

Din cele 103 municipii supuse analizei, Aradul este singurul municipiu care a obținut punctajul maxim, motiv pentru care a și fost luat ca exemplu de calcul aici. Astfel așa cum am prezentat mai sus rezultatele au fost:

- **Transparența – 5,00.** La egalitate cu Aiud, Mediaș și Satu Mare. Media clasei – 3,45;
- **E-DOC – 5,00.** La egalitate cu alte 10 de municipii din România. Media clasei – 2,44;
- **Comunicare – 5,00.** Punctajul maxim împreună cu alte 15 municipii. Media clasei – 2,98;
- **Conținut util – 5,00.** La egalitate cu alte 6 municipii din țară. Media clasei – 2,78;
- **Generalități – 5,00.** La acest capitol Aradul și Brașovul sunt singurele municipii care au obținut punctajul maxim. Media clasei – 2,78;
- **Rezultatul final – 5,00.** Cel mai mare punctaj obținut în cadrul acestui studiu, urmat de Piatra Neamț cu 4,53 și Satu Mare cu 4,37 puncte. Media rezultatelor finale – 2,88.

Anexa 2: Clasamentul municipiilor din România după nivelul de dezvoltare a paginii de Internet a primăriei

Pozitia	Municipiul	Rezultat Final	
1	Arad	5,00	Foarte Bine
2	Piatra Neamt	4,53	Foarte Bine
3	Satu Mare	4,37	Foarte Bine
4	Brasov	4,33	Foarte Bine
5	Targu Mures	4,17	Foarte Bine
6	Iasi	4,13	Foarte Bine
7	Cluj Napoca	4,07	Foarte Bine
8	Hunedoara	4,07	Foarte Bine
9	Timisoara	4,03	Foarte Bine
10	Sibiu	4,03	Foarte Bine
11	Alba Iulia	4,00	Bine
12	Medias	4,00	Bine
13	Suceava	3,97	Bine
14	Oradea	3,80	Bine
15	Reghin	3,80	Bine
16	Ploiesti	3,77	Bine
17	Lugoj	3,67	Bine
18	Petrosani	3,63	Bine
19	Braila	3,60	Bine
20	Alexandria	3,57	Bine
21	Slatina	3,57	Bine
22	Bucuresti	3,57	Bine
23	Deva	3,53	Bine
24	Craiova	3,53	Bine
25	Campia Turzii	3,53	Bine
26	Tarnaveni	3,50	Bine
27	Sighisoara	3,47	Bine
28	Resita	3,43	Bine
29	Roman	3,37	Bine
30	Vaslui	3,37	Bine
31	Sighetu Marmatiei	3,33	Bine
32	Caracal	3,30	Bine
33	Mangalia	3,30	Bine
34	Baia Mare	3,30	Bine

35	Campulung Moldovenesc	3,30	Bine
36	Pitesti	3,30	Bine
37	Aiud	3,30	Bine
38	Turda	3,17	Bine
39	Bacau	3,13	Bine
40	Giurgiu	3,13	Bine
41	Pascani	3,07	Bine
42	Orastie	3,03	Bine
43	Bistrita	3,03	Bine
44	Brad	3,00	Satisfacator
45	Fagaras	3,00	Satisfacator
46	Campina	2,97	Satisfacator
47	Zalau	2,97	Satisfacator
48	Buzau	2,93	Satisfacator
49	Gherla	2,90	Satisfacator
50	Sfantu Gheorghe	2,87	Satisfacator
51	Miercurea Ciuc	2,87	Satisfacator
52	Falticeni	2,87	Satisfacator
53	Targu Jiu	2,80	Satisfacator
54	Constanta	2,77	Satisfacator
55	Moinesti	2,77	Satisfacator
56	Tulcea	2,73	Satisfacator
57	Vulcan	2,73	Satisfacator
58	Blaj	2,73	Satisfacator
59	Moreni	2,73	Satisfacator
60	Fetesti	2,73	Satisfacator
61	Radauti	2,63	Satisfacator
62	Campulung	2,63	Satisfacator
63	Ramnicu Valcea	2,63	Satisfacator
64	Botosani	2,57	Satisfacator
65	Adjud	2,57	Satisfacator
66	Slobozia	2,57	Satisfacator
67	Odorheiul Secuiesc	2,57	Satisfacator
68	Turnu Magurele	2,53	Satisfacator
69	Dorohoi	2,53	Satisfacator
70	Calafat	2,50	Satisfacator
71	Ramnicu Sarat	2,50	Satisfacator
72	Salonta	2,50	Satisfacator
73	Barlad	2,50	Satisfacator

74	Ghiorghieni	2,50	Satisfacator
75	Galati	2,47	Satisfacator
76	Toplita	2,47	Satisfacator
77	Oltenita	2,43	Satisfacator
78	Motru	2,40	Satisfacator
79	Focsani	2,40	Satisfacator
80	Drobeta Turnu Severin	2,37	Satisfacator
81	Targoviste	2,37	Satisfacator
82	Lupeni	2,30	Satisfacator
83	Marghita	2,17	Satisfacator
84	Urziceni	2,17	Satisfacator
85	Vatra Dornei	2,07	Satisfacator
86	Dej	2,07	Satisfacator
87	Caransebes	2,03	Satisfacator
88	Beius	2,03	Satisfacator
89	Targu Secuiesc	2,03	Satisfacator
90	Medgidia	1,93	Slab
91	Sacele	1,87	Slab
92	Calarasi	1,87	Slab
93	Onesti	1,83	Slab
94	Bailesti	1,80	Slab
95	Sebes	1,77	Slab
96	Codlea	1,77	Slab
97	Carei	1,77	Slab
98	Tecuci	1,73	Slab
99	Curtea de Arges	1,67	Slab
100	Rosiorii de Vede	1,57	Slab
101	Husi	1,53	Slab
102	Orsova	0,87	Foarte Slab
103	Dragasani	0,00	Foarte Slab

Anexa 3: Clasamentul municipiilor din România pe fiecare clasă de analiză

Transparenta			E-Doc			Contact			Continut Util			Generalitati		
Pozitie	Municipiul	Scor	Pozitie	Municipiul	Scor	Pozitie	Municipiul	Scor	Pozitie	Municipiul	Scor	Pozitie	Municipiul	Scor
1	Arad	5,00	1	Arad	5,00	1	Arad	5,00	1	Arad	5,00	1	Arad	5,00
2	Satu Mare	5,00	2	Medias	5,00	2	Piatra Neamt	5,00	2	Satu Mare	5,00	2	Brasov	5,00
3	Medias	5,00	3	Piatra Neamt	5,00	3	Sibiu	5,00	3	Iasi	5,00	3	Satu Mare	4,33
4	Aiud	5,00	4	Brasov	5,00	4	Campia Turzii	5,00	4	Cluj Napoca	5,00	4	Piatra Neamt	4,33
5	Piatra Neamt	4,17	5	Targu Mures	5,00	5	Braila	5,00	5	Targu Mures	5,00	5	Timisoara	4,33
6	Brasov	4,17	6	Hunedoara	5,00	6	Ploiesti	5,00	6	Alba Iulia	5,00	6	Vaslui	4,33
7	Targu Mures	4,17	7	Suceava	5,00	7	Zalau	5,00	7	Oradea	5,00	7	Sibiu	4,33
8	Iasi	4,17	8	Craiova	5,00	8	Satu Mare	5,00	8	Piatra Neamt	4,17	8	Deva	4,33
9	Cluj Napoca	4,17	9	Giurgiu	5,00	9	Iasi	5,00	9	Ploiesti	4,17	9	Miercurea Ciuc	4,33
10	Hunedoara	4,17	10	Timisoara	5,00	10	Cluj Napoca	5,00	10	Brasov	4,17	10	Orastie	4,33
11	Alba Iulia	4,17	11	Sighetu Marmatiei	5,00	11	Campulung Moldovenesc	5,00	11	Hunedoara	4,17	11	Iasi	4,00
12	Suceava	4,17	12	Alba Iulia	4,17	12	Pascani	5,00	12	Timisoara	4,17	12	Oradea	4,00
13	Reghin	4,17	13	Reghin	4,17	13	Fagaras	5,00	13	Alexandria	4,17	13	Suceava	4,00
14	Lugoj	4,17	14	Lugoj	4,17	14	Falticeni	5,00	14	Slatina	4,17	14	Reghin	4,00
15	Petrosani	4,17	15	Petrosani	4,17	15	Adjud	5,00	15	Resita	4,17	15	Caracal	4,00
16	Braila	4,17	16	Deva	4,17	16	Toplita	5,00	16	Roman	4,17	16	Sighisoara	4,00
17	Alexandria	4,17	17	Sibiu	4,17	17	Medias	3,33	17	Bacau	4,17	17	Mangalia	4,00
18	Slatina	4,17	18	Campia Turzii	4,17	18	Brasov	3,33	18	Vaslui	4,17	18	Petrosani	4,00
19	Bucuresti	4,17	19	Gherla	4,17	19	Targu Mures	3,33	19	Craiova	4,17	19	Baia Mare	4,00
20	Deva	4,17	20	Braila	3,33	20	Hunedoara	3,33	20	Bistrita	4,17	20	Radauti	4,00
21	Craiova	4,17	21	Bucuresti	3,33	21	Suceava	3,33	21	Calafat	4,17	21	Targu Jiu	4,00
22	Tarnaveni	4,17	22	Tarnaveni	3,33	22	Timisoara	3,33	22	Sibiu	3,33	22	Campina	4,00
23	Sighisoara	4,17	23	Pitesti	3,33	23	Sighetu Marmatiei	3,33	23	Campulung Moldovenesc	3,33	23	Campulung	4,00
24	Resita	4,17	24	Buzau	3,33	24	Alba Iulia	3,33	24	Fagaras	3,33	24	Cluj Napoca	3,67
25	Roman	4,17	25	Oradea	3,33	25	Reghin	3,33	25	Medias	3,33	25	Hunedoara	3,67
26	Baia Mare	4,17	26	Ploiesti	3,33	26	Lugoj	3,33	26	Suceava	3,33	26	Alexandria	3,67
27	Campulung Moldovenesc	4,17	27	Turda	3,33	27	Petrosani	3,33	27	Reghin	3,33	27	Slatina	3,67
28	Pitesti	4,17	28	Caracal	3,33	28	Bucuresti	3,33	28	Lugoj	3,33	28	Bucuresti	3,67
29	Bacau	4,17	29	Zalau	3,33	29	Tarnaveni	3,33	29	Bucuresti	3,33	29	Tulcea	3,67
30	Giurgiu	4,17	30	Vulcan	3,33	30	Pitesti	3,33	30	Tarnaveni	3,33	30	Vulcan	3,67
31	Pascani	4,17	31	Dej	3,33	31	Buzau	3,33	31	Pitesti	3,33	31	Blaj	3,67
32	Bistrita	4,17	32	Sfantu Gheorghe	3,33	32	Oradea	3,33	32	Caracal	3,33	32	Odorheiul Secuiesc	3,67
33	Brad	4,17	33	Satu Mare	2,50	33	Turda	3,33	33	Sfantu Gheorghe	3,33	33	Vatra Dornei	3,67
34	Buzau	4,17	34	Aiud	2,50	34	Caracal	3,33	34	Aiud	3,33	34	Gherla	3,67
35	Miercurea Ciuc	4,17	35	Iasi	2,50	35	Sfantu Gheorghe	3,33	35	Sighisoara	3,33	35	Targu Mures	3,33
36	Blaj	4,17	36	Cluj Napoca	2,50	36	Aiud	3,33	36	Mangalia	3,33	36	Alba Iulia	3,33
37	Fetesti	4,17	37	Alexandria	2,50	37	Alexandria	3,33	37	Botosani	3,33	37	Calafat	3,33

Transparenta		
Pozitie	Municipiul	Scor
38	Campulung	4,17
39	Slobozia	4,17
40	Dorohoi	4,17
41	Salonta	4,17
42	Focsani	4,17
43	Urziceni	4,17
44	Curtea De Arges	4,17
45	Timisoara	3,33
46	Sibiu	3,33
47	Oradea	3,33
48	Ploiesti	3,33
49	Campia Turzii	3,33
50	Vaslui	3,33
51	Mangalia	3,33
52	Turda	3,33
53	Orastie	3,33
54	Fagaras	3,33
55	Campina	3,33
56	Gherla	3,33
57	Falticeni	3,33
58	Targu Jiu	3,33
59	Constanta	3,33
60	Moinesti	3,33
61	Tulcea	3,33
62	Moreni	3,33
63	Ramnicu Valcea	3,33
64	Botosani	3,33
65	Adjud	3,33
66	Turnu Magurele	3,33
67	Calafat	3,33
68	Ramnicu Sarat	3,33
69	Barlad	3,33
70	Ghiorghieni	3,33
71	Toplita	3,33
72	Oltenita	3,33
73	Motru	3,33
74	Targoviste	3,33
75	Beius	3,33

E-Doc		
Pozitie	Municipiul	Scor
38	Slatina	2,50
39	Sighisoara	2,50
40	Resita	2,50
41	Roman	2,50
42	Baia Mare	2,50
43	Bistrita	2,50
44	Dorohoi	2,50
45	Focsani	2,50
46	Curtea De Arges	2,50
47	Mangalia	2,50
48	Orastie	2,50
49	Campina	2,50
50	Targu Jiu	2,50
51	Constanta	2,50
52	Moinesti	2,50
53	Moreni	2,50
54	Turnu Magurele	2,50
55	Motru	2,50
56	Lupeni	2,50
57	Caransebes	2,50
58	Odorheiul Secuiesc	2,50
59	Marghita	2,50
60	Campulung Moldovenesc	1,67
61	Bacau	1,67
62	Pascani	1,67
63	Brad	1,67
64	Blaj	1,67
65	Fetesti	1,67
66	Campulung	1,67
67	Slobozia	1,67
68	Salonta	1,67
69	Vaslui	1,67
70	Fagaras	1,67
71	Falticeni	1,67
72	Ramnicu Valcea	1,67
73	Barlad	1,67
74	Ghiorghieni	1,67
75	Oltenita	1,67

Contact		
Pozitie	Municipiul	Scor
38	Slatina	3,33
39	Sighisoara	3,33
40	Resita	3,33
41	Roman	3,33
42	Baia Mare	3,33
43	Dorohoi	3,33
44	Mangalia	3,33
45	Orastie	3,33
46	Campina	3,33
47	Moreni	3,33
48	Turnu Magurele	3,33
49	Lupeni	3,33
50	Odorheiul Secuiesc	3,33
51	Bacau	3,33
52	Brad	3,33
53	Fetesti	3,33
54	Slobozia	3,33
55	Vaslui	3,33
56	Ramnicu Valcea	3,33
57	Barlad	3,33
58	Ghiorghieni	3,33
59	Oltenita	3,33
60	Galati	3,33
61	Urziceni	3,33
62	Tulcea	3,33
63	Botosani	3,33
64	Ramnicu Sarat	3,33
65	Targoviste	3,33
66	Radauti	3,33
67	Drobeta Turnu Severin	3,33
68	Bailesti	3,33
69	Carei	3,33
70	Vatra Dornei	3,33
71	Craiova	1,67
72	Giurgiu	1,67
73	Deva	1,67
74	Gherla	1,67
75	Vulcan	1,67

Continut Util		
Pozitie	Municipiul	Scor
38	Ramnicu Sarat	3,33
39	Deva	3,33
40	Constanta	3,33
41	Moinesti	3,33
42	Marghita	3,33
43	Salonta	3,33
44	Miercurea Ciuc	3,33
45	Medgidia	3,33
46	Sebes	3,33
47	Campia Turzii	2,50
48	Braila	2,50
49	Pascani	2,50
50	Sighetu Marmatiei	2,50
51	Petrosani	2,50
52	Buzau	2,50
53	Turda	2,50
54	Baia Mare	2,50
55	Moreni	2,50
56	Brad	2,50
57	Fetesti	2,50
58	Ramnicu Valcea	2,50
59	Barlad	2,50
60	Ghiorghieni	2,50
61	Oltenita	2,50
62	Galati	2,50
63	Tulcea	2,50
64	Radauti	2,50
65	Drobeta Turnu Severin	2,50
66	Giurgiu	2,50
67	Vulcan	2,50
68	Targu Jiu	2,50
69	Motru	2,50
70	Caransebes	2,50
71	Blaj	2,50
72	Beius	2,50
73	Sacele	2,50
74	Targu Secuiesc	2,50
75	Onesti	2,50

Generalitati		
Pozitie	Municipiul	Scor
38	Medias	3,33
39	Lugoj	3,33
40	Tarnaveni	3,33
41	Sighetu Marmatiei	3,33
42	Turda	3,33
43	Brad	3,33
44	Ploiesti	3,00
45	Resita	3,00
46	Constanta	3,00
47	Moinesti	3,00
48	Braila	3,00
49	Roman	2,67
50	Craiova	2,67
51	Bistrita	2,67
52	Sfantu Gheorghe	2,67
53	Campia Turzii	2,67
54	Drobeta Turnu Severin	2,67
55	Targu Secuiesc	2,67
56	Falticeni	2,67
57	Targoviste	2,67
58	Turnu Magurele	2,67
59	Bacau	2,67
60	Campulung Moldovenesc	2,33
61	Pitesti	2,33
62	Aiud	2,33
63	Ramnicu Valcea	2,33
64	Galati	2,33
65	Giurgiu	2,33
66	Zalau	2,33
67	Toplita	2,33
68	Lupeni	2,33
69	Bailesti	2,33
70	Botosani	2,00
71	Pascani	2,00
72	Moreni	2,00
73	Fetesti	2,00
74	Motru	2,00
75	Dej	2,00

Transparenta		
Pozitie	Municipiul	Scor
76	Medgidia	3,33
77	Calarasi	3,33
78	Tecuci	3,33
79	Husi	3,33
80	Sighetu Marmatiei	2,50
81	Caracal	2,50
82	Zalau	2,50
83	Vulcan	2,50
84	Radauti	2,50
85	Galati	2,50
86	Drobeta Turnu Severin	2,50
87	Lupeni	2,50
88	Dej	2,50
89	Caransebes	2,50
90	Targu Secuiesc	2,50
	Sacele	2,50
91		
92	Onesti	2,50
93	Bailesti	2,50
94	Sebes	2,50
95	Codlea	2,50
96	Rosiorii De Vede	2,50
97	Sfantu Gheorghe	1,67
98	Odorheiul Secuiesc	1,67
99	Marghita	1,67
	Carei	1,67
100	Orsova	1,67
101	Vatra Dornei	0,83
102	Dragasani	0,00
103		

E-Doc		
Pozitie	Municipiul	Scor
76	Beius	1,67
77	Calarasi	1,67
78	Tecuci	1,67
79	Husi	1,67
80	Galati	1,67
81	Sacele	1,67
82	Sebes	1,67
83	Miercurea Ciuc	0,83
84	Urziceni	0,83
85	Tulcea	0,83
	Botosani	0,83
86		
87	Adjud	0,83
88	Ramnicu Sarat	0,83
89	Targoviste	0,83
90	Radauti	0,83
91	Drobeta Turnu Severin	0,83
92	Targu Secuiesc	0,83
93	Onesti	0,83
94	Bailesti	0,83
95	Codlea	0,83
96	Carei	0,83
97	Orsova	0,83
98	Vatra Dornei	0,83
99	Calafat	0,00
	Toplita	0,00
100		
101	Medgidia	0,00
102	Rosiorii De Vede	0,00
103	Dragasani	0,00

Contact		
Pozitie	Municipiul	Scor
76	Bistrita	1,67
77	Focsani	1,67
78	Targu Jiu	1,67
79	Constanta	1,67
80	Moinesti	1,67
81	Motru	1,67
82	Caransebes	1,67
83	Marghita	1,67
84	Blaj	1,67
85	Campulung	1,67
	Salonta	1,67
86		
87	Beius	1,67
88	Calarasi	1,67
89	Tecuci	1,67
90	Husi	1,67
91	Sacele	1,67
92	Miercurea Ciuc	1,67
93	Targu Secuiesc	1,67
94	Onesti	1,67
95	Codlea	1,67
96	Calafat	1,67
97	Medgidia	1,67
98	Rosiorii De Vede	1,67
99	Dej	0,00
100	Curtea De Arges	0,00
101	Sebes	0,00
102	Orsova	0,00
103	Dragasani	0,00

Continut Util		
Pozitie	Municipiul	Scor
76	Codlea	2,50
77	Dej	2,50
78	Zalau	1,67
79	Falticeni	1,67
80	Adjud	1,67
81	Toplita	1,67
82	Dorohoi	1,67
83	Orastie	1,67
84	Campina	1,67
85	Odorheiul Secuiesc	1,67
	Slobozia	1,67
86		
87	Targoviste	1,67
88	Carei	1,67
89	Vatra Dornei	1,67
90	Gherla	1,67
91	Focsani	1,67
92	Campulung	1,67
93	Calarasi	1,67
94	Rosiorii De Vede	1,67
95	Turnu Magurele	0,83
96	Lupeni	0,83
97	Urziceni	0,83
98	Orsova	0,83
99	Bailesti	0,00
100	Tecuci	0,00
101	Husi	0,00
102	Curtea De Arges	0,00
103	Dragasani	0,00

Generalitati		
Pozitie	Municipiul	Scor
76	Adjud	2,00
77	Slobozia	2,00
78	Focsani	2,00
79	Rosiorii De Vede	2,00
80	Tecuci	2,00
81	Fagaras	1,67
82	Ramnicu Sarat	1,67
83	Marghita	1,67
84	Salonta	1,67
85	Barlad	1,67
	Ghiorghieni	1,67
86		
87	Onesti	1,67
88	Urziceni	1,67
89	Curtea De Arges	1,67
90	Medgidia	1,33
	Sebes	1,33
91		
92	Buzau	1,33
93	Oltenita	1,33
94	Codlea	1,33
95	Carei	1,33
96	Caransebes	1,00
97	Beius	1,00
98	Sacele	1,00
99	Dorohoi	1,00
100	Calarasi	1,00
101	Orsova	1,00
102	Husi	1,00
103	Dragasani	0,00

Anexa 4: Bune practici mondiale și naționale

1. Internetul este un mijloc de asigurare a transparenței și de reducere a fenomenului corupției. Chile, Columbia, Mexic și din spațiul european, Austria au publicat on-line procedurile de achiziții. Acestea permit accesul publicului la informațiile legate de achizițiile publice. Sistemul s-a aplicat și în rândul unor orașe mari, cum ar fi Seul (care ocupa locul întâi în aproape toate clasamentele analizate anterior). Deși nu este oraș european, cazul coreean trebuie amintit pentru a sublinia utilitatea unor astfel de sisteme. În cazul municipității din Seul acesta se numește *On-line Procedures Enhancement for Civil Applications (OPEN)*. Aplicația, care s-a bucurat de un succes foarte mare, oferă cetățenilor posibilitatea de a monitoriza cererile de aprobări și conferă dreptul de a ridica întrebări în cazul în care sunt sesizate ilegalități. Dacă un cetățean depune o cerere de construcție, de exemplu, aceasta poate urmări toate etapele aprobării sau respingerii cererii de la orice computer conectat la internet. Pagina Web are peste 2000 de vizitatori zilnic⁵.

2. Un alt model de bune practici este cel al Programului eTampere⁶, implementat în localitatea Tampere din Finlanda. Sistemul de e-guvernare include o platformă de discuții online pe diverse teme, un sistem de consultare al cetățenilor cu privire la prioritățile de dezvoltare, o secțiune care oferă cetățenilor posibilitatea de a comenta planurile administrației și finanțarea acestora, e-cabine pe sistem întrebare și răspuns care asigură oferirea unui răspuns în timp de cel mult câteva zile.

4. Metode de bune practici în consultarea cetățenilor pot fi căsuțele de e-mail specializate, unde cetățenii pot trimite opinii sau reclamații cu privire la un anumit domeniu, existența unor surse de informații de tip newsgroup, precum și prin chat. În era social-media, modalitățile prin care autoritățile locale se pot face vizibile sunt extrem de extinse variind de la postarea de informații pe Facebook, Twitter, la crearea de pagini Web și bloguri și transmiterea de informații prin newsletter sau alte forme de abonare electronică.

5. Dispeceratul Tehnic Integrat implementat de primăria Brașov funcționează ca un nod informațional și decizional care are în vedere atât colectarea de informații provenite din diverse sisteme informatice ale primăriei (sistemul de monitorizare video, sistemul de iluminat public, sistemul de gestiune a semafoarelor, din aplicațiile specifice de gestiune a traficului, sistemul informatic geografic, sistemul de management de documente, sistemul

⁵ Online Procedures Enhancement for Civil Applications. Prezentarea programului este disponibilă la adresa web <http://english.seoul.go.kr/government/down/OPEN.pdf>

⁶ Pentru mai multe informații consultați pagina proiectului, www.etampere.fi/english.

ERP) de la companiile de utilități sau alte servicii publice precum și furnizarea de informații către diferite instituții sau societăți abilitate în luarea de măsuri în siguranța traficului și a cetățeanului: Poliția Română, Poliția Comunitară, Companii de utilități. Întregul proiect are ca scop realizarea unor servicii integrate: implicarea cetățeanului prin intermediul geoportalului, realizarea unor servicii electronice care să funcționeze ca interfață între primărie și partenerii instituționali vizați, analize și raportări eficiente în timp real pe baza colectării simultane de informații din mai multe sisteme.

References

- Baltac Vasile, *Tehnologiile Informatiei, Notiuni de baza*, Editura Andreco Educational, Bucuresti 2011
- Digital Governance in Municipalities Worldwide 2011-2012, 2012 - Marc HOLZER, Aroon Manoharan
- Digital Governance in Municipalities Worldwide (2009) - A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World, 2009 - Marc HOLZER, Min-Bong You, Aroon Manoharan
- Holzer Mark și Seang-Tae Kim; *Digital Governance in Municipalities Worldwide (2007)*.
- Holzer, M, & Kim, S.T. 2005. "*Digital Governance in Municipalities Worldwide, A Longitudinal Assessment of Municipal Web Sites Throughout the World*", the E-Governance Institute, Rutgers University, Newark and the Global e-policy e-government Institute, Sungkyunkwan, University.
- Moon, M. Jae, and P. deLeon. 2001. "*Municipal Reinvention: Municipal Values and Diffusion among Municipalities*." Journal of Public Administration Research and Theory 11
- Moon, M. Jae. 2002. "*The evolution of E-government among municipalities: Rhetoric or reality?*" Public Administration Review 62
- Musso, J. 2000. "*Designing Web Technologies for Local Governance Reform: Good Management or Good Democracy*." Political Communication 17
- Pardo, T. 2000. *Realizing the promise of digital government: It's more than building a web site*. Albany, NY: Center for Technology in Government.
- Septimiu Pârnu – Pro Democrația; Ghidul alesului local
- Sistemul Electronic National: <http://www.e-guvernare.ro/>
- Stoica Virgil și Ilas Andrei; *Romanian Urban e-Government. Digital Services and Digital Democracy in 165 Cities*. Electronic Journal of e-Government, Volumul 7, 2009,
- Vrabie Cătălin*; *Just do IT – Spreading the use of digital services*, EGPA Conference, Malta 2009
- Vrabie Cătălin* 2010; *E-guvernarea în municipiile României 2010. O analiza orizontală a Web site-urilor municipiilor din România*

* Cătălin Vrabie; Lect. univ. dr. - Școala Națională de Studii Politice și Administrative București, Facultatea de Administrație Publică - autor al acestui studiu [e-mail: vcatalin@snsapa.ro]