

# Tendențe ale e-guvernării în context național și internațional

Asist. univ. dr. Carmen Săvulescu  
Facultatea de Administrație Publică  
Școala Națională de Studii Politice și Administrative

## 1. Introducere

Criza economică și financiară, globalizarea, schimbările climatice și demografice, accentul pe creșterea valorii publice impun ca administrațiile să regândească modul lor de funcționare. În același timp, miliarde de cetățeni doresc o relație mult mai interactivă cu administrațiile publice. În ultimii zece ani, dezvoltarea și aplicarea e-guvernării au reprezentat unele dintre cele mai relevante și importante evoluții pentru administrația publică.

Una dintre cele mai bune investiții pentru dezvoltarea pe termen lung este aceea de a investi în instituții publice eficiente și în procese transparente pentru o bună guvernare. În acest context, aplicațiile de e-guvernare dețin un rol esențial. Majoritatea principiilor bunei guvernări sunt exprimate în rolurile e-guvernării, cu alte cuvinte, accent pe *transparentă, deschidere, participare cetățenească, responsabilitate, eficacitate, eficiență, coerență*.

Tehnologia informației și comunicațiilor într-adevăr poate automatiza activitățile, poate permite stocarea, fluxul și accesul la date și informații. *Per se*, nu promovează transparența sau evită corupția, nu împuternicește cetățenii în mod automat. De aceea, modalitatea de utilizare este deosebit de importantă.

În acest context, viziunea, strategia și sistemele pentru aplicarea e-guvernării au o importanță deosebită. Aplicațiile e-guvernării, pe care le putem caracteriza și drept soluții la problemele guvernamentale, pot contribui la determinarea următoarelor funcții:

### *a) creșterea eficienței activităților administrative*

Aceasta înseamnă o mai mare eficiență a activităților administrației publice prin intermediul automatizării/digitizării funcțiilor administrative, cu alte cuvinte,

simplificarea proceselor și îmbunătățirea furnizării serviciilor publice. Resursele se utilizează mult mai eficient, instrumente mai bune sunt disponibile atât pentru funcționarii publici, cât și pentru interacțiunea acestora cu cetățenii și mediul de afaceri;

*b) îmbunătățirea transparenței*

Tehnologia informației și comunicațiilor poate conduce la îmbunătățirea transparenței și responsabilității în funcționarea organizațiilor publice și permite administrației publice să-și extindă rolul său de furnizor al serviciilor centrate pe clienți, ceea ce reprezintă esența dezvoltării activităților de e-guvernare. Creșterea vizibilității activităților administrative este strâns legată de acțiunile anticorupție. În acest sens postarea pe internet a documentelor care implică tranzacții monetare de către autoritățile/instituțiile/organizațiile publice este deosebit de importantă;

*c) modernizarea administrației publice*

În ultimele decenii, literatura din domeniul economic evidențiază rolul instituțiilor publice de „factor determinant alături de capitalul fizic, capitalul uman și cunoaștere”<sup>1 2 3 4 5</sup>. Calitatea administrației publice reprezintă un factor determinant al competitivității unei țări. Conform Strategiei „Europa 2020”, „reforma administrativă trebuie să reducă costul furnizării serviciilor publice și să contribuie semnificativ la consolidarea bugetelor statelor membre UE”<sup>6</sup>. Comisia Europeană (2010) evidențiază faptul că „serviciile publice de calitate reprezintă o precondiție majoră pentru succesul economic al statelor membre, iar o capacitate administrativă și juridică scăzută constituie un impediment în rezolvarea provocărilor privind dezvoltarea economico-socială”. Statele membre trebuie să elimine „poverile birocratice prin reglementări adecvate și servicii electronice performante”<sup>7</sup>.

---

<sup>1</sup> Knack, S., Keefer, P. (1995), „Institutions and Economic Performance: Cross-Country Tests Using Alternative Institutional Measures”, *Economics and Politics*, 7(3), pp. 207-228.

<sup>2</sup> Mauro, P. (1995), „Corruption and Growth”, *Quarterly Journal of Economics*, 110(3), pp. 681-712

<sup>3</sup> Acemoglu, D., Robinson, J., Johnson, S. (2001), „The Colonial Origins of Comparative Development: An Empirical Investigation”, *American Economic Review*, 91(5), pp. 1369-1401.

<sup>4</sup> Olson, M., Sarna, N., Swamy, A. (2000), „Governance and Growth: A Simple Hypothesis Explaining Cross-Country Differences in Productivity Growth”, *Public Choice*, 102(3-4), pp. 341-364.

<sup>5</sup> St. Aubyn, M. (2008), *Modernising public administration and economic growth*, lucrare prezentată la The European Central Bank Public Finance Workshop: „Challenges for government spending in the EU”, Frankfurt, 6 decembrie 2007, Mimeo.

<sup>6</sup> *Strategia Europa 2020*, [http://ec.europa.eu/europe2020/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/europe2020/index_en.htm)

<sup>7</sup> European Commission (2010), *Member States competitiveness performance and policies. An integrated Industrial Policy for the Globalisation Era Putting Competitiveness and Sustainability at Front Stage*, Commission Staff Working Document, Accompanying document to the Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, SEC(2010) 1272, p. 28.

Provocarea modernizării administrației publice constă în îmbunătățirea eficienței și vitezei furnizării serviciilor publice. Activitățile inovatoare ale administrației publice includ „noi servicii și metode pentru furnizarea serviciilor publice în interacțiune cu utilizatorii, reorganizarea activităților, noi sisteme de management”<sup>8</sup>. Un sector public modernizat valorifică oportunitățile tehnologiei informației și a comunicațiilor, îmbunătățește managementul strategic, managementul cunoașterii, managementul resurselor umane bazat pe performanțe, se concentrează pe nevoile cetățenilor și ale mediului de afaceri.

Trebuie evidențiat faptul că proiectele și inițiativele de e-guvernare pot avea un rol esențial în modernizarea administrației publice. Modernizarea administrației publice nu implică doar furnizarea unor servicii publice într-un mod mai eficient, mai rapid și cu costuri mai scăzute. Aceasta implică regândirea proceselor și procedurilor asociate actului de guvernare pe baza utilizării tehnologiei informației și a comunicațiilor. De asemenea, se referă la aplicarea strategiei naționale și a planurilor de acțiune, cu scopul modernizării administrației în societatea cunoașterii. Utilizarea noilor aplicații informatice impulsionează schimbarea în administrația publică prin valorificarea oportunităților și a instrumentelor care conduc la beneficii importante pentru societate.

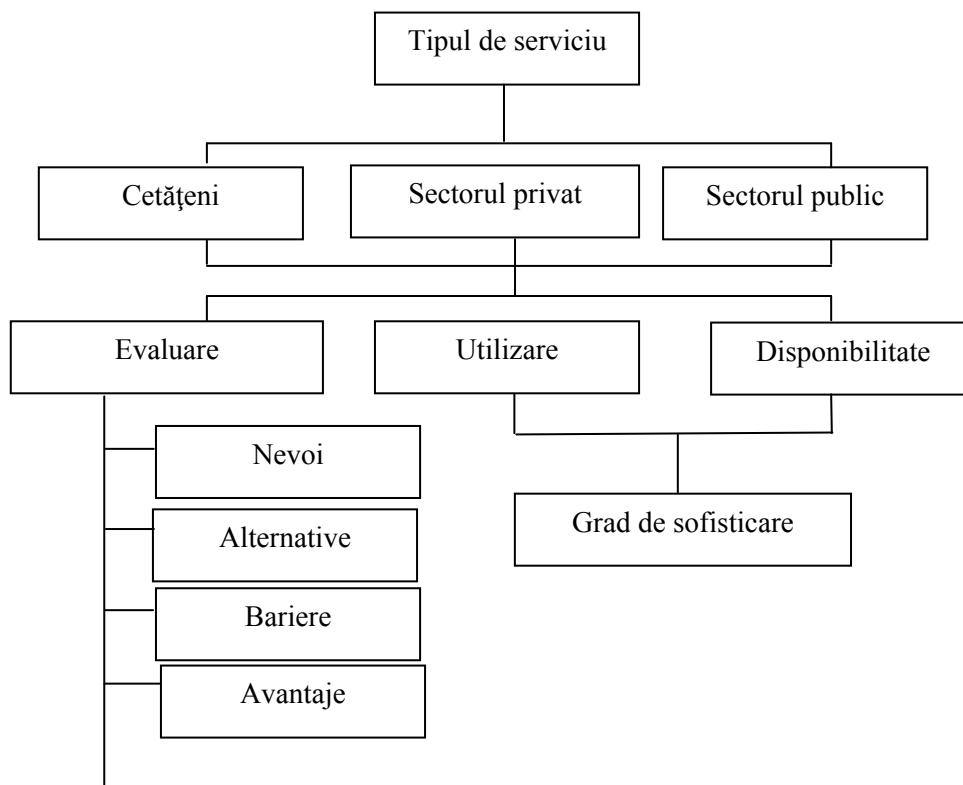
## 2. Servicii electronice

La data de 11 ianuarie 2012, Comisia Europeană a adoptat Comunicatul privind comerțul electronic și alte servicii on-line menționate în Agenda Digitală și Actul privind Piața Unică, prezentând viziunea Comisiei referitoare la potențialul reprezentat de serviciile on-line, principalele obstacole pentru dezvoltarea acestora<sup>9</sup>.

Realizarea e-guvernării depinde de două aspecte complementare. Pe de o parte, viziunea e-guvernării impune tipurile de servicii care trebuie să fie disponibile în format electronic și nivelul de sofisticare care trebuie realizat. Pe de altă parte, adoptarea e-guvernării de utilizatori este deosebit de importantă. Ideal, dezvoltarea serviciilor de e-guvernare se bazează pe înțelegerea profundă a modului în care utilizatorii percep e-guvernarea, modul în care realizează tranzacțiile electronice și barierele cu care se confruntă. În acest context, figura 1 prezintă factorii de dependență funcțională ai serviciilor publice electronice.

<sup>8</sup> DG Enterprise (2011), *Innobarometer 2010. Analytical report Innovation in Public Administration*, Flash Eurobarometer 305.

<sup>9</sup> European Commission (2012), [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-12-10\\_ro.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-10_ro.htm)



**Sursa:** Adaptare după „Benchmarking e-Government in Europe and US, RAND” (2003), Pittsburgh.

**Figura 1.** Factori de dependență funcțională ai serviciilor publice electronice

Serviciile publice electronice reprezintă unul dintre cele mai dinamice sectoare ale economiei moderne. Aspectele care sprijină dezvoltarea serviciilor publice electronice în întreaga lume se concentrează pe:

- asigurarea dezvoltării echilibrate, în sensul realizării unui echilibru cantitativ și calitativ între cererea și oferta de servicii publice;
- proiectarea serviciilor electronice, astfel încât să răspundă la nevoile și așteptările utilizatorilor. Aceasta se poate realiza prin aplicarea unor metode creative pentru proiectarea serviciilor;
- dezvoltarea competențelor digitale;
- furnizarea accesului nerestricționat la serviciile digitale.

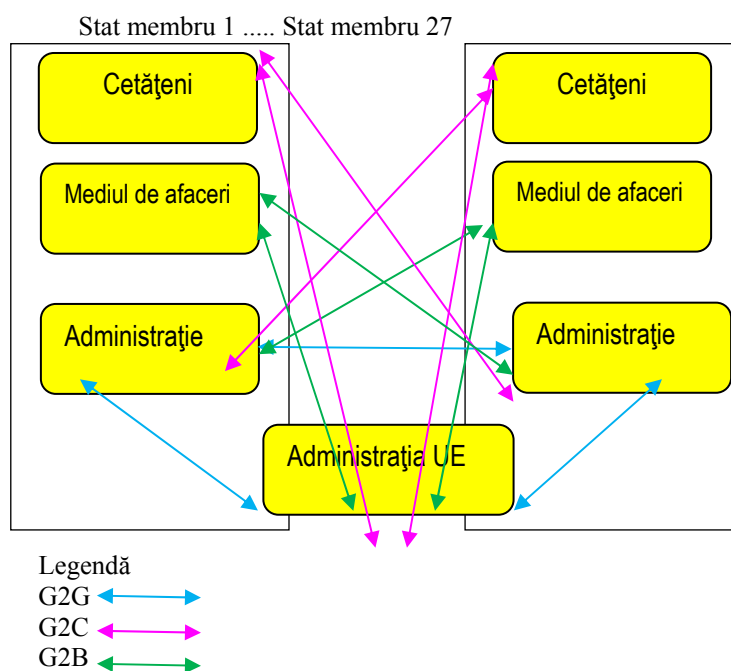
Calitatea serviciilor publice electronice reprezintă un aspect esențial al inițiativelor privind dezvoltarea și îmbunătățirea serviciilor electronice și managementul performanțelor în administrația publică.

### 3. Factori de succes ai serviciilor electronice

Ațiunile concertate ale Comisiei Europene au ca obiectiv realizarea unei noi generații de servicii electronice, deschise, flexibile, accesibile la nivel local, regional, național pentru cetățeni și mediul de afaceri<sup>10,11</sup>.

**Administrațiile publice din statele europene trebuie să fie deschise, flexibile, receptive în relațiile cu cetățenii și mediul de afaceri, să îmbunătățească eficiența, eficacitatea, performanțele serviciilor electronice pentru a maximiza valoarea publică, astfel încât Europa să fie cu adevărat o societate a cunoașterii.**

Figura 2 prezintă interacțiunile între statele membre și între statele membre și administrația UE



Sursa: autorul, pe baza COM(2010) 744 final,  
[http://ec.europa.eu/isa/documents/isa\\_annex\\_ii\\_eif\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_annex_ii_eif_en.pdf)

**Figura 2.** Tipuri de interacțiuni între statele membre și între statele membre și administrația UE

<sup>10</sup>e-Commission 2012-2015, Communication from VP Šefčovič to the Commission, SEC(2012) 492 final

[http://ec.europa.eu/dgs/informatics/ecommm/doc/communication\\_sefcovic\\_tothecom.pdf](http://ec.europa.eu/dgs/informatics/ecommm/doc/communication_sefcovic_tothecom.pdf)

<sup>11</sup> The European e-government Action Plan 2011-2015, Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government, COM(2010) 743 final

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF>

Primul tip de interacțiune directă este cel dintre cetățenii unui stat membru și administrația altui stat membru și dintre cetățenii unui stat membru și administrația UE, care furnizează servicii cetățenilor (G2C). Exemplu: cetățeanul din statul membru 1 obține loc de muncă în statul membru 2 și trebuie să completeze formalități. Al doilea tip de interacțiune este între administrațiile statelor membre sau administrația unui stat membru și cea a UE (G2G). Exemplu: statele membre oferă informații și statistici autorității europene competente care diseminează aceste informații. Al treilea tip se referă la interacțiunea dintre mediul de afaceri dintr-un stat membru și administrația altui stat membru și dintre mediul de afaceri al unui stat membru și administrația UE, care furnizează servicii mediului de afaceri (G2B) Exemplu: un furnizor de servicii din statul membru 1 dorește să funcționeze în statul membru 2 și înaintează o solicitare. Pentru a prelucra cererea acestuia, administrațiile celor două state schimbă informațiile direct, ceea ce implică interoperabilitatea între cele două state implicate.

Principalii factori de succes ai serviciilor electronice se concretizează în:

- *acces universal*. Serviciile electronice trebuie să fie disponibile tuturor cetățenilor și companiilor. Accesibilitatea trebuie îmbunătățită și de asemenea trebuie diversificate canalele digitale. Odată cu explozia telefoanelor inteligente, multe persoane utilizează mobile banking și se așteaptă să facă similar și cu serviciile electronice oferite de administrații. Astfel, administrațiile trebuie să dezvolte servicii pentru telefoanele inteligente pentru a răspunde nevoilor cetățenilor;

- *centrare pe cetățean*. Pe de o parte, cetățenii trebuie să cunoască beneficiile utilizării serviciilor electronice. Pe de altă parte, administrațiile trebuie să motiveze cetățenii să le utilizeze. Serviciile electronice trebuie să ofere flexibilitate, transparență și să diminueze costurile. În plus, administrațiile trebuie să consulte cetățenii înainte de proiectarea unor noi servicii;

- *inovare*. Administrațiile trebuie să aplice inovații, să fie chiar ele creative în dezvoltarea unor noi servicii, deoarece beneficiile e-guvernării nu se reduc numai la scăderea costurilor și creșterea eficienței și calității serviciilor;

- *echilibru între simplitate, accesibilitate și securitate*. Administrațiile trebuie să se orienteze spre utilizarea cu succes a cardurilor electronice de identitate, furnizând servicii sigure, simple și accesibile;

- *interoperabilitate*. Administrațiile trebuie să realizeze sisteme integrate pentru serviciile furnizate.

#### **A) Analiza empirică a serviciilor electronice în statele membre ale UE în perioada 2007-2010, pe baza indicatorilor de e-guvernare ai Comisiei Europene**

Pentru analiza empirică a serviciilor electronice au fost selectați indicatorii Comisiei Europene.

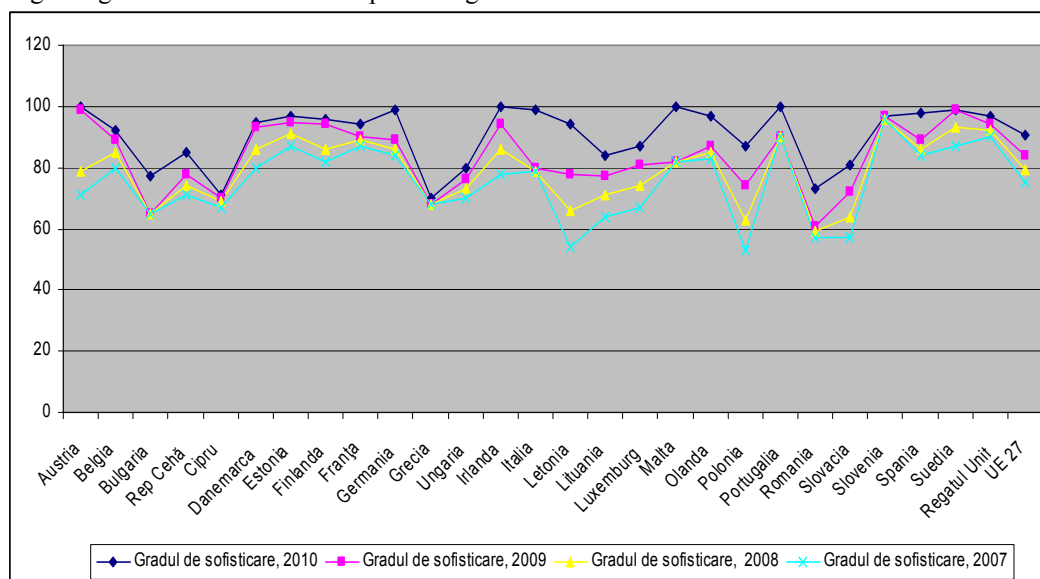
Analiza gradului de sofisticare online și a disponibilității integrale online se bazează pe site-urile furnizorilor de servicii electronice, examinându-se dacă site-urile sunt informaționale, permit interacțiunea uni- sau bidirecțională, sunt tranzacționale sau proactive.

Tabelul 1

**Evoluția gradului de sofisticare a serviciilor electronice  
în statele membre ale UE în perioada 2007-2010**

Țara	Grad de sofisticare 2010	Grad de sofisticare 2009	Grad de sofisticare 2008	Grad de sofisticare 2007	Țara	Grad de sofisticare 2010	Grad de sofisticare 2009	Grad de sofisticare 2008	Grad de sofisticare 2007
Austria	100	99	79	71	Letonia	94	78	66	54
Belgia	92	89	85	80	Lituania	84	77	71	64
Bulgaria	77	65	65	65	Luxemburg	87	81	74	67
Rep. Cehă	85	78	74	71	Malta	100	82	82	82
Cipru	71	70	69	67	Olanda	97	87	85	83
Danemarca	95	93	86	80	Polonia	87	74	63	53
Estonia	97	95	91	87	Portugalia	100	90	90	90
Finlanda	96	94	86	82	Romania	73	61	59	57
Franța	94	90	89	87	Slovacia	81	72	64	57
Germania	99	89	86	84	Slovenia	97	97	96	96
Grecia	70	68	68	68	Spania	98	89	86	84
Ungaria	80	76	73	70	Suedia	99	99	93	87
Irlanda	100	94	86	78	Regatul Unit	97	94	92	90
Italia	99	80	79	79	UE 27	90,70	83,74	79,15	75,30

**Sursa:** Capgemini (2007) eGovernment Benchmark Survey: The user challenge – Benchmarking the supply of online public services; Capgemini (2008) eGovernment Benchmark Survey: From e-government to connected governance; Capgemini (2009) eGovernment Benchmark Survey: Smarter, Faster, Better eGovernment; Capgemini (2010) eGovernment Benchmark Survey: Digitizing Public Services in Europe Putting ambition into action – 9th Benchmark Measurement.



**Sursa:** Matei, A., Săvulescu, C. (2012) „E-government services. A comparative conceptual framework in the EU 27 in view to substantiate the public marketing strategies”, în *Public and Nonprofit Marketing*, Proceedings, Matei, L., Vazquez-Burguete, J.L. (eds.), Editura Economică, București, pp. 79-109.

**Figura 3. Evoluția gradului de sofisticare a serviciilor electronice  
în statele membre ale UE în perioada 2007-2010**

Figura 3 prezintă o comparație a gradului de sofisticare de-a lungul a patru ani, care reliefează gradul de convergență a acestui indicator în statele membre ale UE. Gradul de sofisticare evaluează maturitatea celor 20 de servicii electronice în cele 27 de state membre ale UE, concentrându-se pe interacțiunea dintre furnizorii și utilizatorii de servicii electronice.

Scorul UE-27 pentru acest indicator a crescut la 90,7% în 2010, de la 83,74% în 2009, 79,15% în 2008 și 75,30% în 2007. În medie, creșterea relativă pentru Europa este moderată, de 15,4%, în comparație cu 2007. În această analiză comparativă, cele mai performante țări sunt Austria, Irlanda, Malta și Portugalia (toate cu 100%), obținând gradul maxim de sofisticare, fiind urmate îndeaproape de Germania, Italia și Suedia (toate cu 99%). Slovenia și Estonia sunt statele cele mai performante din Europa de Est. Țările care au înregistrat cele mai slabe performanțe sunt Grecia (70%), Cipru (71%) și România (73%)<sup>12</sup>.

Cu toate acestea, discrepanțele între performanțele țărilor sunt destul de moderate, fiind situate într-o marjă de 30%.

Pentru a atinge un grad de sofisticare comparabil cu cel al UE-27, în România ar trebui întreprinse următoarele măsuri:

- informarea și instruirea angajaților din instituțiile publice, precum și a utilizatorilor de servicii electronice. Aceasta înseamnă creșterea gradului de conștientizare privind soluțiile de e-guvernare și furnizarea de informații despre măsurile de securitate și protecție a datelor personale, ceea ce vizează creșterea gradului de încredere în sistemele informatice;
- dezvoltarea campaniilor pentru promovarea e-guvernării pentru angajații din sectorul public și utilizatorii de servicii electronice;
- realizarea unor programe de pregătire pentru utilizatorii TIC, care să includă atât angajați publici, cât și cetățenii, în calitate de beneficiari finali ai soluțiilor de e-guvernare;
- dezvoltarea infrastructurii la nivelul administrației publice centrale și locale și crearea condițiilor pentru ca cetățenii să fie capabili să acceseze informațiile publice;
- adoptarea unei serii de standarde și recomandări privind interconectarea și interoperabilitatea sistemelor de e-guvernare și a bazelor lor specifice de date;
- crearea unor sisteme informaționale flexibile, corelate cu structuri instituționale adecvate;
- reactualizarea constantă a sistemelor informaționale, luând în considerare schimbările de natură juridică, instituțională, tehnică sau economică<sup>13</sup>.

Al doilea indicator, *disponibilitatea on-line* se măsoară de asemenea în raport cu modelul Capgemini.

---

<sup>12</sup> Matei, A., Săvulescu, C. (2012), “E-government services. A comparative conceptual framework in the EU 27 in view to substantiate the public marketing strategies”, în *Public and Nonprofit Marketing, Proceedings*, Matei, L., Vazquez-Burguete, J.L., (eds.), Editura Economică, București, pp. 79-109.

<sup>13</sup> *Idem*.

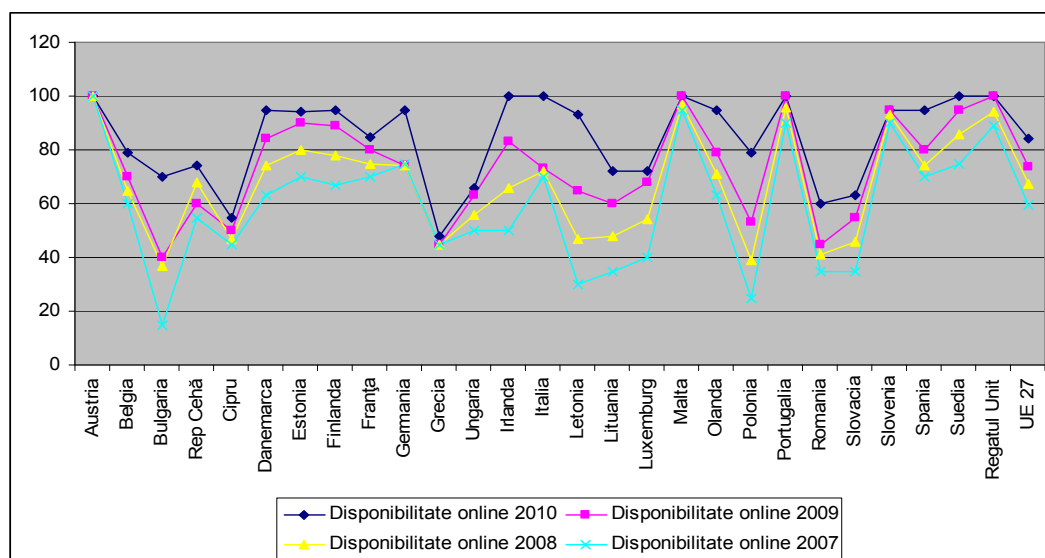


Tabelul 2

**Disponibilitatea online în statele membre ale UE în perioada 2007-2010**

Țara	Disponib. on-line 2010	Disponib. on-line 2009	Disponib. on-line 2008	Disponib. on-line 2007	Țara	Disponib. on-line 2010	Disponib. on-line 2009	Disponib. on-line 2008	Disponib. on-line 2007
Austria	100	100	100	100	Letonia	93	65	47	30
Belgia	79	70	65	60	Lituania	72	60	48	35
Bulgaria	70	40	37	15	Luxemburg	72	68	54	40
Rep. Cehă	74	60	68	55	Malta	100	100	97	95
Cipru	55	50	47	45	Olanda	95	79	71	63
Danemarca	95	84	74	63	Polonia	79	53	39	25
Estonia	94	90	80	70	Portugalia	100	100	96	90
Finlanda	95	89	78	67	Romania	60	45	41	35
Franța	85	80	75	70	Slovacia	63	55	46	35
Germania	95	74	74	75	Slovenia	95	95	93	90
Grecia	48	45	45	45	Spania	95	80	74	70
Ungaria	66	63	56	50	Suedia	100	95	86	75
Irlanda	100	83	66	50	Regatul Unit	100	100	94	89
Italia	100	73	72	70	UE-27	84,44	73,93	67,52	59,52

**Sursa:** Capgemini (2007) eGovernment Benchmark Survey: The user challenge – Benchmarking the supply of online public services; Capgemini (2008) eGovernment Benchmark Survey: From e-government to connected governance; Capgemini (2009) eGovernment Benchmark Survey: Smarter, Faster, Better eGovernment; Capgemini (2010) eGovernment Benchmark Survey: Digitizing Public Services in Europe Putting ambition into action – 9th Benchmark Measurement.



**Sursa:** Matei, A., Săvulescu, C. (2012) „E-government services. A comparative conceptual framework in the EU 27 in view to substantiate the public marketing strategies”, în *Public and Nonprofit Marketing*, Proceedings, Matei, L., Vazquez-Burguete, J.L., (eds), Editura Economică, București, pp. 79-109

**Figura 4.** Dinamica disponibilității on-line în statele membre ale UE în perioada 2007-2010

Analiza comparativă a disponibilității on-line în perioada 2007-2010 evidențiază, la fel ca și celălalt indicator, gradul de convergență a performanțelor în acest domeniu pentru statele membre ale UE. Se constată că toate statele membre ale Uniunii Europene au înregistrat o creștere accelerată a disponibilității on-line în perioada 2007-2010.

În 2010, scorul UE-27 pentru acest indicator reprezintă 84,44%, comparativ cu 73,93% în 2009, 67,52% în 2008 și 59,52 în 2007. Figura 4 oferă o imagine sugestivă a progresului înregistrat de statele membre UE, țările cu cele mai înalte performanțe fiind Austria, Irlanda, Italia, Malta, Portugalia, Suedia și Regatul Unit (toate cu 100%), urmate îndeaproape de Danemarca, Finlanda, Germania, Olanda, Slovenia și Spania (95%). Grecia (48%), Cipru (55%) au cele mai slabe performanțe. Diferența dintre performanțele statelor este destul de semnificativă, cu o dispersie de 52%.

Așa cum relevă Figura 4, țările din Europa de Est oferă o imagine mixtă, câteva țări precum Estonia și Slovenia înregistrând performanțe foarte bune. În general, performanța e-guvernării a Europei a fost convergentă sub aspect geografic, odată cu extinderea UE din 2004, deoarece atât „vechile”, cât și „noile” state UE se află printre națiunile lidere în acest domeniu. Austria deține rolul de lider în furnizarea celor 20 de servicii evaluate, la ambele categorii de indicatori (sofisticare și disponibilitate), ceea ce dovedește că platforma de e-guvernare este una de înalt nivel. Deși se observă că România a înregistrat progrese, acest indicator are o valoare de 60% în anul 2010, ceea ce înseamnă că există destul de puține servicii care pot fi considerate complet disponibile on-line<sup>14</sup>.

### **B) Tendințe ale e-guvernării la nivel internațional**

Majoritatea administrațiilor europene oferă servicii electronice, dar se confruntă cu probleme legate de infrastructură, competențe digitale, costuri etc. Situația actuală se caracterizează printr-o serie de succese, dar și eșecuri.

Următoarele obstacole au fost identificate:

A) decalajul digital – administrațiile trebuie să găsească modalități pentru ca serviciile să fie disponibile tuturor cetățenilor, indiferent de locația acestora și de veniturile lor;

B) securitate și confidențialitate – cetățenii trebuie să aibă încredere în administrații la fel cum au în bănci sau companii, deci administrațiile trebuie să ofere servicii sigure, să demonstreze capacitatea de a proteja datele personale;

C) competențe – este nevoie de perfecționarea angajaților existenți și de specialiști IT. Deoarece majoritatea specialiștilor IT preferă companiile datorită salarizării, administrațiile trebuie să ofere oportunitatea unei cariere solide în sistemul public;

---

<sup>14</sup> *Idem* 55.

D) date fragmentate.

Se conturează următoarele tendințe ale e-guvernării la nivel internațional:

▪ **date deschise (*open data*)**

Referitor la „datele deschise”, Uniunea Europeană consideră că accesarea, analiza, reutilizarea, combinarea, prelucrarea datelor din administrație vor produce importante beneficii în două domenii:

- transparență – datele deschise reprezintă un instrument pentru a intensifica transparența în administrația publică, îmbunătățește vizibil informațiile care anterior nu erau accesibile, informează cetățenii și mediul de afaceri privind politicile publice, cheltuielile publice, rezultatele activității administrative; datele deschise pot fi reutilizate în conformitate cu principiul deschiderii;
- furnizarea unor noi servicii și creștere economică: datele sunt combinate în mod inovator, ceea ce conduce la crearea unor noi servicii cu valoare adăugată, impulsionează crearea locurilor de muncă, conduce la îmbunătățirea semnificativă a furnizării serviciilor publice, contribuie la creștere economică;

▪ **guvernare deschisă (*open government*)**

Guvernarea deschisă reprezintă o tendință puternică în diverse țări democratice din lume, care se va consolida în anii viitori. De exemplu, SUA, cu sprijinul președintelui Obama, au publicat memorandumul „Transparency and Open Government”<sup>15</sup>, pentru a aplica această inițiativă. Astfel, cheltuielile publice ale guvernului SUA se pot vizualiza la <http://usaspending.gov>

În România, se realizează proiectul [buget.gov.ro](http://www.buget.gov.ro), care indexează informații privind bugetul de stat al României, reflectând astfel transparența administrației;

▪ **cloud computing**

Una dintre cele mai importante tendințe din punct de vedere tehnologic se referă la cloud computing, care constă în delegarea serviciilor legate de managementul informațiilor către terți, care funcționează în spațiul cibernetic, reprezentând rezultatul evoluțiilor tehnologiei informației și a comunicațiilor și ale modului de furnizare a serviciilor publice. Cloud computing va permite administrațiilor să se concentreze în mod strategic pe utilizarea acestor servicii specializate atunci când infrastructura și competențele necesare solicită acest lucru.

Un exemplu este oferit de programul MuNet al Organizației Statelor Americane care derulează proiectul „e-Government Service Centers”, aplicând

---

<sup>15</sup> Transparency and Open Government (2011), White House, USA  
[http://www.whitehouse.gov/the\\_press\\_office/TransparencyandOpenGovernment](http://www.whitehouse.gov/the_press_office/TransparencyandOpenGovernment)

principiile cloud computing pentru realizarea serviciilor electronice la nivel municipal<sup>16</sup>;

- **intensificarea utilizării semnăturii electronice**

La data de 4 iunie 2012, Comisia Europeană a propus noi reglementări pentru a facilita tranzacțiile electronice transfrontaliere, pentru ca cetățenii și mediul de afaceri să utilizeze propriile scheme de identificare electronică națională (e-ID) în vederea accesării serviciilor publice ale altor state membre UE, acolo unde aceste servicii sunt disponibile, asigurându-se același statut juridic ca și pentru procesele bazate pe documente tipărite;

- **consolidarea interoperabilității între instituțiile publice**

Interoperabilitatea reprezintă o precondiție și un factor care facilitează furnizarea eficientă a serviciilor publice, reprezentând capacitatea diverselor instituții și organizații de a interacționa în vederea realizării schimbului de informații și cunoștințe pe baza sistemelor tehnologiei informației și a comunicațiilor.<sup>17</sup>

Recomandările Comisiei Europene se referă la alinierea cadrului de interoperabilitate a administrațiilor publice la Cadrul European de Interoperabilitate pentru a lua în considerare dimensiunea europeană a furnizării serviciilor publice<sup>18</sup>;

- **convergența serviciilor**

Administrațiile trebuie să realizeze faptul că viața cetățenilor devine din ce în ce mai mult digitală și că majoritatea se așteaptă să realizeze tranzacții on-line pentru a nu mai pierde timp și bani. Convergența serviciilor prin ghișeu unic reprezintă o tendință pregnantă la nivel internațional. De exemplu, în Regatul Unit al Marii Britanii, a fost dezvoltat portalul „Public Services all in one place”<sup>19</sup>. În Spania, portalul „060” oferă servicii pentru cetățeni și mediul de afaceri<sup>20</sup>.

### **C) Noi aplicații ale e-guvernării pe plan național**

Inițiativele Guvernului României în acest domeniu se concretizează în realizarea unor portaluri pentru a îmbunătăți transparența activității administrației publice și colaborarea dintre cetățeni, societatea civilă și autoritățile și instituțiile publice<sup>21</sup>:

<sup>16</sup> e-Government Service Centers, SUA.

<http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DptodeModernizaci%C3%B3ndelEstadoyGobernabilidad/NPA/CatastroenelCaribe/tabid/1177/language/en-US/default.aspx>

<sup>17</sup> Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of Regions 'Towards interoperability for European public services', COM(2010) 744 final, [http://ec.europa.eu/isa/documents/isa\\_annex\\_ii\\_eif\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_annex_ii_eif_en.pdf)

<sup>18</sup> Ibidem

<sup>19</sup> „Public Services all in one place”, Regatul Unit al Marii Britanii, <http://www.direct.gov.uk/en/index.htm>

<sup>20</sup> 060, Spania, <http://www.060.es>

<sup>21</sup> Guvernul României, <http://online.gov.ro/index.php/proiecte>

- *angajati.gov.ro* reprezintă unificarea într-un portal unic de acces a trei baze de date cuprinzând informații de identificare ale persoanelor care compun aparatul administrației publice, respectiv demnitarii, funcționarii publici și personalul contractual. Se vor integra informațiile furnizate de Secretariatul General al Guvernului României, Agenția Națională a Funcționarilor Publici și Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice;

- *buget.gov.ro* facilitează accesul cetățenilor la informații privind defalcarea bugetului de stat într-un format prietenos și deschis, prin intermediul infograficelor. Proiectul este realizat prin contribuția Ministerului Finanțelor Publice și a ministrului delegat pentru buget. Informațiile furnizate se regăsesc pe platforma OpenSpending.org, un proiect online independent realizat de Open Knowledge Foundation;

- *data.gov.ro* reprezintă punctul central de acces pentru seturile de date deschise (*open data*) furnizate de autoritățile și instituțiile administrației publice, fundamentat pe principiile transparenței, participării și colaborării. Portalul se inspiră din modele similare realizate în Statele Unite ale Americii și în Regatul Unit al Marii Britanii și al Irlandei de Nord;

- *petitii.gov.ro* împuternicește cetățenii pentru a se implica în procesul decizional, atrăgând atenția guvernului cu privire la problemele importante pentru comunitate, solicitând astfel o reacție oficială din partea acestuia. Acest proiect facilitează exercitarea dreptului la petiționare garantat de art. 51 al Constituției României;

- *posturi.gov.ro* cuprinde toate anunțurile de funcții publice și posturi contractuale vacante în autoritățile și instituțiile administrației publice centrale și locale. Baza de date a anunțurilor este actualizată zilnic prin contribuția Agenției Naționale a Funcționarilor Publici și a Regiei Autonome Monitorul Oficial.

## Concluzii

e-guvernarea reprezintă o soluție la multiplele probleme generale ale sectorului public: accesibilitate, facilitarea proceselor administrative interne și externe, reducerea poverii administrative, iar tehnologia informației și a comunicațiilor oferă administrației publice noi mijloace pentru a aborda provocările zilnice. Dezvoltarea aplicațiilor e-guvernării reprezintă o caracteristică esențială a majorității reformelor administrației publice. Este esențial să se valorifice integral beneficiile e-guvernării, așa cum se realizează în Austria, Danemarca, Suedia, Regatul Unit al Marii Britanii și al Irlandei de Nord.

Se impune optimizarea serviciilor electronice, dezvoltarea serviciilor de mGuvernare care au beneficii importante pentru administrație prin scăderea costurilor, iar pentru cetățeni și mediul de afaceri, prin creșterea calității serviciilor și reducerea poverii administrative. Dar acest aspect impune

administrației reorganizarea activităților și îmbunătățirea competențelor digitale ale angajaților, o abordare integrată pentru aplicațiile destinate mediului de afaceri, coordonarea instituțiilor publice, colaborare interinstituțională și interdepartamentală, intensificarea conștientizării cetățenilor asupra beneficiilor aplicațiilor de e-guvernare prin promovare, marketing pentru a motiva și îmbunătăți utilizarea serviciilor deja existente.

---

## Bibliografie

---

- Acemoglu, D., Robinson, J., Johnson, S. (2001), „The Colonial Origins of Comparative Development: An Empirical Investigation”, *American Economic Review*, 91(5), pp. 1369-1401
- Capgemini (2007), *eGovernment Benchmark Survey, The user challenge – Benchmarking the supply of online public services*
- Capgemini (2008), *eGovernment Benchmark Survey: From e-government to connected governance*
- Capgemini (2009), *eGovernment Benchmark Survey: Smarter, Faster, Better eGovernment*
- Capgemini (2010), *eGovernment Benchmark Survey, Digitizing Public Services in Europe Putting ambition into action – 9th Benchmark Measurement*
- Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of Regions 'Towards interoperability for European public services', COM(2010) 744 final, [http://ec.europa.eu/isa/documents/isa\\_annex\\_ii\\_eif\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_annex_ii_eif_en.pdf)
- DG Enterprise, (2011), *Innobarometer 2010. Analytical report Innovation in Public Administration*, Flash Eurobarometer 305
- e-Commission 2012-2015, Communication from VP Šefčovič to the Commission, SEC(2012) 492 final  
[http://ec.europa.eu/dgs/informatics/ecommm/doc/communication\\_sefcovic\\_tothecom.pdf](http://ec.europa.eu/dgs/informatics/ecommm/doc/communication_sefcovic_tothecom.pdf)
- e-Government Service Centers, SUA, <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DptodeModernizaci%C3%B3ndelEstadoyGobernabilidad/NPA/CatastroenelCaribe/tabid/1177/language/en-US/default.aspx>
- European Commission (2010) *Member States competitiveness performance and policies. An integrated Industrial Policy for the Globalisation Era Putting Competitiveness and Sustainability at Front Stage*, Commission Staff Working Document, Accompanying document to the Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, SEC(2010) 1272, p. 28
- European Commission (2012), [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-12-10\\_ro.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-10_ro.htm)
- Guvernul României, <http://online.gov.ro/index.php/proiecte>
- Knack, S., Keefer, P. (1995), „Institutions and Economic Performance: Cross-Country Tests Using Alternative Institutional Measures”, *Economics and Politics*, 7(3), pp. 207-228
- Matei, A., Săvulescu, C. (2012), “E-government services. A comparative conceptual framework in the EU 27 in view to substantiate the public marketing strategies”, în *Public and Nonprofit*

- Marketing*, Proceedings, Matei, L., Vazquez-Burguete, J.L. (eds.), București: Editura Economică, pp. 79-109
- Mauro, P. (1995), „Corruption and Growth”, *Quarterly Journal of Economics*, 110(3), pp. 681-712
- Olson, M., Sarna, N., Swamy, A. (2000), „Governance and Growth: A Simple Hypothesis Explaining Cross-Country Differences in Productivity Growth”, *Public Choice*, 102(3-4), pp. 341-364
- Public Services all in one place, Regatul Unit al Marii Britanii, <http://www.direct.gov.uk/en/index.htm>
- St. Aubyn, M. (2008), *Modernising public administration and economic growth*, lucrare prezentată la The European Central Bank Public Finance Workshop: „Challenges for government spending in the EU”, Frankfurt, 6 decembrie 2007, Mimeo
- Strategia Europa 2020, [http://ec.europa.eu/europe2020/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/europe2020/index_en.htm)
- Transparency and Open Government (2011), White House, USA  
[http://www.whitehouse.gov/the\\_press\\_office/TransparencyandOpenGovernment](http://www.whitehouse.gov/the_press_office/TransparencyandOpenGovernment)
- The European e-government Action Plan 2011-2015, Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government, COM(2010) 743 final  
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF>
- 060, Spania, <http://www.060.es>