

Digitalizarea administrației publice din România – între nevoile și aspirațiile unei societăți moderne a secolului XXI.

Cezar Corneliu MANDA,

Conf.univ.dr., Facultatea de Administrație Publică, SNSPA, București

cezar.manda@administratiepublica.eu

Abstract

Demersul își propune să evalueze, în lumina radiografiei obiective efectuate la nivel european, pe baza Indicelui economiei și societății digitale (DESI), stadiul informatizării societății românești, cu predilecție, actualitatea incidenței tehnologiei informației (IT) asupra spațiului administrativ național.

Într-o manieră descriptivă, având ca repere inclusiv, bunele practici ale unora dintre statele UE etalon în materie, articolul își propune să identifice, deopotrivă obstacolele intervenite în procesul digitalizării administrației publice din România, îndeosebi a cauzelor care împiedică consolidarea unui autentic sistem informatic adecvat nevoilor unei societăți moderne a secolului XXI, cu impact direct asupra calității furnizării serviciilor publice oferite cetățenilor, dar și a posibilelor soluții care să genereze beneficii reale activității administrației publice, prin implementarea reală a conceptului de e-administrare.

Fără a avea pretenția unui studiu exhaustiv, nefiind unul de strictă specialitate, ci un demers ce reflectă doar punctul de vedere al autorului, articolul se rezumă, la a prezenta, cu accente critice, în ciuda unor progrese vizibile, ”distanța încă mult prea mare” dintre așteptările cetățenilor români, ca beneficiari ai serviciilor publice și realitatea, evident încă ”insuficientă” și ”nesatisfăcătoare” a prestațiilor administrației publice, pe coordonatele unei necesare și urgente transformări ce trebuie să se producă în sânul societății românești, în mod esențial, a filosofiei administrative, dar și a modului efectiv de deservire a cetățenilor, grație instrumentelor IT, de către instituțiile administrative.

Cuvinte cheie: digitalizare, administrație publică, e-guvernare, servicii publice, Indice DESI.

1. Considerații preliminare

La debutul **deceniului trei al secolului XXI**, în plină expansiune a societății de tip informațional, la nivel global, caracterizate prin predominanța proceselor informaționale, fundamentate pe *Tehnologia Informației și a Comunicației (TIC)*, cu un impact uriaș asupra întregului sistem mondial de prestare de servicii și oferirea

de produse, ce impune permanent o nevoie continuă de redesenare și reconceptualizare în proiecțiile sale naționale, **ne întrebăm unde se află astăzi România!?**

Dincolo de o idee, devenită de ceva vreme un *truism*, anume că **TIC-ul** continuă să fie **motorul principal** al modernizării economice și sociale, ne apare ca legitimă întrebarea legată de stadiul implementării **e-guvernament-ului** la nivelul instituțiilor naționale, dar mai ales nevoia de a identifica precis, **gradul de digitalizare a administrației publice din România**, ca pârgie necesară și totodată, o condiție *sine qua-non* a informatizării societății românești, cu implicații profunde asupra însuși viitorului, și implicit a destinului poporului român.

În sectorul public, digitizarea și digitalizarea sunt în general considerate ca extinderi ale e-guvernării. Deși e-guvernarea a fost inițial considerată o formă particulară de comerț electronic constând în furnizarea de documente și servicii *online* cetățenilor, domeniul său de aplicare este în prezent, cu mult mai amplu și include obiective politice, precum reformele instituționale, modernizarea guvernului și introducerea de noi practici democratice.

Digitizarea echivalează cu integrarea tehnologiilor digitale în viața de zi cu zi ceea ce presupune o schimbare profundă în modul de desfășurare a afacerii, cunoscută sub numele de "*transformare digitală*" sau "*digitalizare*". **Digitalizarea** implică, în esența sa, o perturbare a structurilor organizaționale și adoptarea de noi perspective inovatoare pentru definirea produselor comerciale și crearea de valoare comercială.

Actualmente, investițiile în infrastructurile TIC, asociate dezvoltării capitalului uman, și în soluții care să profite de avantajele legate de noile tehnologii și de digitalizare sunt previzionate ca extrem de necesare din perspectiva realizării unor obiective, precum: *îmbunătățirea durabilității și calității vieții și muncii cetățenilor și întreprinderilor, optimizarea eficienței și accesibilității serviciilor, reducerea sărăciei, a ratei șomajului, a excluziunii sociale, a poluării și a degradării mediului.*

Având atât o proiecție individuală, la *nivel de cetățean*, dar și la una corespondentă, extrem de amplă și complexă, ca efecte ale **digitalizării**, la *nivel colectiv*, incidentă asupra grupărilor umane, mai mici și mai mari, până la cele ce acoperă populația unei țări ori chiar la scară continentală, ni se înfățișează cu stringență, **necesitatea dezvoltării culturii informației, de altfel, un imperativ omniprezent** în cvasi – integralitatea documentelor oficiale ale autorităților publice, în *strategii* ori *planuri* de acțiune, menite a orienta calea de urmat, în spațiul național sau la scară globală.

Unul dintre asemenea cele mai relevante asemenea documente, îl reprezintă la nivelul continentului European, **Strategia de la Lisabona**¹, adoptată de statele Uniunii Europene, și care are ca fundament conceptual faptul că "*trecerea către o economie digitală, bazată pe cunoștințe, va fi un motor puternic pentru creșterea competitivității, îmbunătățind deopotrivă calitatea mediului și viața cetățenilor*

¹ A se vedea **Strategia Lisabona** a fost adoptată de către *Consiliul European extraordinar de la Lisabona, din 23-24 martie 2000* și revizuită de către Consiliul European de la Bruxelles din 22-23 martie 2005. Documentul accesibil la **link-ul:** <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:184E:0030:0038:RO:PDF>;

europeni". În afară de **utilizarea TIC** ca instrument de creștere a performanțelor economice și a beneficiilor evidente oferite societății europene, același document strategic relevă nevoia de a deplasa punctul central al politicilor publice de la nivelul UE către serviciile prestate către cetățean, facilitând totodată participarea cetățenilor europeni la toate palierele de activitate socială și economică.

I s-au descoperit așadar, **noi valențe TIC-ului**, a cărei contribuție majoră se poate regăsi în contextul unei puternice susțineri sociale manifestate în **domenii cheie**, precum: *educația, sănătatea, munca de la distanță*, și în special, **administrația publică** a cărei **eficientizare și transparentizare implică un tip nou de guvernare**, o **guvernare electronică**, ce îmbunătățește vizibil actul de guvernare, consolidează democrația, crește participarea la viața publică și sporește evident, satisfacția socială a oamenilor.

Pe aceste coordonate, **Strategia Europa 2020** pune accentul pe rolul *inovației* în cadrul societății inteligente, sustenabile și incluzive care solicită guvernelor naționale și cu deosebire, administrației publice de la nivelul statelor membre UE, oferirea unor răspunsuri la provocările complexe sociale și societale, centrate pe cel puțin **patru tipuri de valori** ce guvernează sectorul public inovativ și anume: **rezultate, servicii, productivitatea** (asimilată cu eficiența activității administrative) și **democrația**. Într-un asemenea cadru, **administrația publică inovativă implică creativitate, dezvoltare și implementarea unor idei practice** care să realizeze un beneficiu public concret și cuantificabil, idei ce trebuie să fie cel puțin să se materializeze sub aspectul tehnologizării și digitalizării, și în niciun caz să nu reprezinte doar simple îmbunătățiri sau cosmetizări ale serviciilor prestate.

Dacă ar fi să enunțăm câteva dintre **beneficiile aduse de introducerea soluțiilor inteligente în administrația publică**, în această nouă viziune europeană, atunci acestea ar putea fi neîndoielnic: **creșterea performanței funcționarilor și a eficacității activității administrației publice**, prin îmbunătățirea condițiilor de muncă și satisfacția funcționarilor, precum și prin reducerea costurilor rezultate din adoptarea unui mod de lucru digitalizat; **îmbunătățirea accesului cetățenilor la informație** datorită serviciilor prestate, a sporirii satisfacției utilizatorilor; **oferirea unei game diverse și numeric mai mari de servicii orientate** pe nevoile concrete ale cetățenilor și nu pe cele ale administrației însăși; **o promptitudine a actului de administrație**, printr-o *furnizare rapidă a serviciilor publice*; după cum și **remodelarea formalistă a birocrăției**, prin *simplificarea procedurilor administrative*².

Toate aceste inovații mult așteptate în administrația publică nu pot fi însă realizate decât prin schimbarea politicilor publice și a cadrului legislativ, prin transformări în gândire și în modul de abordare a furnizării serviciilor publice și mai ales, în oferirea de soluții relevante, cu impact în cadrul administrației publice, ce presupun ca *sectorul public să fie deopotrivă interconectat și deschis tuturor celor*

² Există astăzi **un consens** printre doctrinari în literatura de specialitate (*a căror listă lungă nu ne permite individualizarea lor în acest spațiu*), atât la nivel intern, cât și internațional, cu privire la **impactul pozitiv și avantajele de netăgăduit pe care IT-ul** le însuflă mecanismelor, dar îndeosebi, *promptitudinii, simplificării și eficacității administrative*, ce îmbunătățesc considerabil sub aspect calitativ, furnizarea serviciilor publice;

interesați, să fie capabil să colecteze cele mai bune practici, colaborând cu alte instituții din țară și din străinătate, astfel încât să **determine o reală schimbare socială, durabilă.**

2. Administrația publică din România în era digitală: între realități, așteptări și perspective imediate

Radiografia obiectivă a stadiului de *pătrundere* a TIC, în contextul măsurării gradului de digitalizare a României este furnizată de instituțiile europene, prin intermediul documentelor lor oficiale.

În acest sens, este de notat că **Comisia Europeană** a publicat ultimul Raport DESI ³ pe **anul 2020**, în care România figurează pe penultimul loc între statele Uniunii Europene. **Indicele DESI (Digital Economy and Society Index)** reprezintă **gradul de digitalizare al economiei și al societății** fiecăreia din cele 27 de țări ale Uniunii Europene, pe baza a **5 mari criterii** după care Comisia Europeană se ghidează: *Conectivitate, Capital Uman, Utilizare a internetului, Integrarea tehnologiilor digitale, Servicii publice digitale*. Cea mai avansată țară din acest punct de vedere este **Finlanda, urmată de Suedia, Danemarca și Olanda.**

România în anul 2020 se situează pe **locul 25** din cele 27 de state membre ale UE, depășind Grecia și Bulgaria, potrivit **Indicelui DESI pentru al Comisiei Europene**⁴ cu un număr de **40,0 puncte**, în condițiile în care **media UE este de 52,6 puncte.**

În Raport se arată faptul că, în pofida înregistrării de către România a unei ușoare îmbunătățiri a performanței în aproape toate dimensiunile DESI măsurate, locul ocupat în clasament a rămas relativ stabil, având în vedere că *progresul general a fost lent*⁵.

România înregistrează cele mai bune rezultate la dimensiunea **conectivitate**, datorită disponibilității pe scară largă a rețelelor fixe de bandă largă de mare și foarte mare viteză (în special în zonele urbane). Cu toate acestea, digitalizarea economiei a rămas în urmă, în condițiile în care mai mult de o cincime dintre români nu au utilizat niciodată internetul și mai puțin de o treime au competențe digitale elementare. În ceea ce privește serviciile publice digitale, România are cea mai scăzută performanță dintre statele membre, în ciuda ponderii mari a utilizatorilor de e-guvernare (pe locul 7 în UE). Pe de altă parte, **49 % dintre locuințele** din România sunt abonate la servicii de bandă largă de foarte mare viteză (cel puțin 100Mbps), România clasându-se astfel pe locul al 5 -lea în UE.

În ceea ce privește **dimensiunea capitalului uman**, România se situează pe penultimul loc în rândul țărilor UE, cu mult sub media UE. Nivelurile competențelor digitale de bază și avansate rămân cele mai scăzute în rândul statelor membre ale UE. Mai puțin de o treime dintre persoanele cu vârsta cuprinsă între 16 și 74 de ani au competențe digitale de bază (58 % la nivelul UE în ansamblu), în timp ce 35% au

³ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/romania>;

⁴ **Indicele DESI** pentru România era cuantificat la **36,5 puncte în anul 2019**, raportat la **media UE de 49,4 puncte**;

⁵ În **anul 2018**, România a ocupat ultimul loc, anume **locul 28** în clasamentul DESI (anterior BREXIT);

competențe cel puțin elementare în materie de software (față de o medie de 61% la nivel UE) iar 10 % au competențe digitale avansate.

În ciuda creșterii procentului de specialiști în domeniul TIC de anul trecut, aceștia reprezintă o proporție mai mică din forța de muncă în comparație cu ansamblul UE (2,2 % față de media UE de 3,9 %). În ceea ce privește absolvenții în domeniul TIC, România are rezultate bune, aflându-se pe locul 5 între statele membre ale UE, cu 5,6 % din numărul total de absolvenți.

Totodată, România înregistrează în continuare cel mai scăzut nivel de **utilizare a serviciilor de internet** dintre statele membre ale UE. 18 % dintre persoanele cu vârste cuprinse între 16 și 74 de ani nu au utilizat niciodată internetul (față de media UE de 9 %). În România, oamenii sunt dornici să se implice în diverse activități online, în special rețele sociale și apeluri video. Utilizarea rețelelor sociale este mai răspândită decât în toate celelalte țări ale UE, România situându-se pe primul loc la acest capitol; astfel, 82 % dintre utilizatorii de internet utilizează rețelele sociale (față de 65 % în UE). De asemenea, cetățenii români au utilizat apeluri video (67 %) peste media UE (60 %). Cu toate acestea, utilizarea serviciilor bancare online este sub media UE, în principal din cauza lipsei de încredere în tehnologia digitală, dar și a faptului că mai mult de doi din cinci adulți români (42%) nu dețin un cont bancar.

În ceea ce privește **integrarea tehnologiei digitale de către întreprinderi**, România se situează pe penultimul loc în rândul țărilor UE, cu mult sub media UE. În comparație cu ultimii trei ani, locul ocupat de România a rămas stabil în ceea ce privește această dimensiune. Nu s-au constatat modificări la aproape niciunul dintre indicatori. Întreprinderile din România profită de posibilitățile oferite de analiza volumelor mari de date (big data) (11 % față de media UE de 12 %), 8 % dintre întreprinderile din România utilizează rețelele de socializare (comparativ cu media UE de 25 %). S-a înregistrat o ușoară îmbunătățire a utilizării serviciilor de *cloud*, de la 6 % în 2017 la 7 % în 2018 și în 2019, însă România rămâne cu mult sub media UE de 18 %. Doar 11 % din totalul IMM-urilor fac vânzări online (față de media UE de 18 %), în timp ce 6 % dintre acestea efectuează vânzări online transfrontaliere (comparativ cu media UE de 8 %).

În ceea ce privește **serviciile publice digitale, situația s-a înrăutățit, România ajungând pe ultimul loc în clasamentul UE**. Cu toate acestea, țara performează satisfăcător în ceea ce privește anumiți indicatori. Există un nivel ridicat de interacțiune online între autoritățile publice și cetățeni, întrucât România se situează pe locul șapte în ceea ce privește utilizatorii de e-guvernare, care reprezintă 82 % dintre utilizatorii de internet, față de media UE de 67 %. Acest lucru contrastează cu punctajele scăzute obținute în ceea ce privește formularele pre-completate și serviciile realizate integral online, ceea ce ar putea indica o problemă sistemică în ceea ce privește calitatea și ușurința cu care pot fi utilizate serviciile oferite.

În 2018, performanța României s-a îmbunătățit cu 5 puncte procentuale față de anul precedent în ceea ce privește *serviciile realizate integral online* (punctajul crescând de la 62 la 67), pentru ca în anul 2019 Indicele DESI să crească la 70, față de media UE de 90.

Nodul e-IDAS (identificare electronică) al României este în curs de construire prin intermediul unui proiect finanțat de FEDR („SITUE”) și se preconiza că va fi finalizat până la sfârșitul anului 2020, în condițiile în care costul ridicat al unei semnături digitale calificate (cca 40EUR/an/ utilizator) reprezintă principală problemă pentru furnizarea unei identități digitale tuturor cetățenilor.

România intenționează să introducă un *sistem de identificare electronică* (e-ID) bazat pe **cărți de identitate cu cip** (actualmente derulat în cadrul unui proiect pilot la nivelul județului Cluj, ce urmează a fi extins, ulterior, la nivel național). Guvernul intenționează să utilizeze *identitatea electronică* drept instrument juridic pentru interacțiunea dintre cetățeni și întreprinderi cu administrația publică.

Noul Centru Național pentru Informații Financiare, reorganizat în octombrie 2017, permite administrației să comunice pe cale electronică cu contribuabilii și să primească declarații fiscale online. Acesta a fost reconcept și simplificat în 2018 și este acum disponibil prin intermediul Punctului de Contact Unic electronic (PCU-e). În primele trei luni, numărul declarațiilor fiscale depuse pe cale electronică a crescut la peste 600 000 pe lună, reprezentând 96% din totalul declarațiilor fiscale. **Spațiul Privat Virtual (SPV)** este sistemul de gestionare a declarațiilor și a obligațiilor fiscale ale cetățenilor, în care sunt stabilite obligațiile de plată; totuși, acesta nu include niciun *modul de plată*.

Ghișeul.ro acționează ca platformă de plată pentru SPV. Începând din martie 2018, adoptarea SPV de către întreprinderi a depășit 200 000 de noi utilizatori/lună în primele trei luni.

În 2018, mai multe autorități de la nivel central și local și-au simplificat procedurile, care sunt disponibile în prezent prin intermediul PCU-e. Cu toate acestea, nu toate procedurile pot fi îndeplinite online, punându-se la dispoziție numai documentația necesară. Ministerul Sănătății a simplificat procedurile pentru ca dosarul privind aprobarea și corectarea prețurilor medicamentelor să poată fi transmis electronic, iar comunicarea cu operatorii să poată fi efectuată online. Ministerul are în vedere proiecte în domeniul e-sănătății, cum ar fi Proiectul Registrului de Boli și Sistemul Electronic de Informatică Clinică. Oficiul Național al Registrului Comerțului (ONRC) a implementat procesul complet de înregistrare online pentru societățile noi, inclusiv schimbările și modificările din registrul întreprinderilor, vânzarea sau transferul de proprietate (transmiterea părților sociale), precum și procedurile de insolvență. Înregistrarea simplificată online are un timp de răspuns de maximum 3 zile lucrătoare. ONRC furnizează în prezent 30 de servicii publice digitale.

Per ansamblu, se conchide că **sistemul informatic al administrației naționale este fragmentat**, ceea ce reprezintă o sarcină administrativă pentru cetățeni și întreprinderi. În general, nivelul de interoperabilitate între serviciile administrației publice este *scăzut*, deoarece fiecare instituție publică s-a concentrat asupra propriului său serviciu public digital. Prin urmare, nu este clar în ce măsură informațiile transmise inițial, sunt reutilizate ulterior de celelalte instituții.

De departe, Raportul reține o **realizare importantă pentru anul 2020**, anume **acordarea sprijinului tehnic strategic pentru proiectele centrale de digitalizare ale autorităților centrale din România, pe baza fondurilor UE, în**

cadrul proiectului (PO Asistență tehnică). Este reținut în acest sens, rolul important al *Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale* de a sprijini ministerele și celelalte autorități ale administrației centrale de a elabora și ulterior, de a implementa proiecte-cheie de digitalizare legate de serviciile publice implicate în "evenimentele de viață" ale cetățenilor și ale întreprinderilor, e-sănătate, nodul IDAS, ID-ul digital, toate în conformitate cu Agenda Digitală pentru România (2020). Demersurile s-au materializat la nivelul unor ministere –cheie, precum Ministerul Afacerilor Interne și Ministerului Muncii de a contracta fondurile necesare creării sistemelor informatice care să asigure furnizarea digitală a unor **servicii publice esențiale**, precum: *registrele Stării Civile, în domeniul protecției copilului și a adopției, al sprijinului persoanelor cu handicap* etc.

Se estimează că în următorii tei ani, **asemenea servicii** (ex: *înregistrarea nașterilor*) vor deveni accesibile, într-o manieră facilă, prin intermediul **mijloacelor digitale**.

Același *Raport al Comisiei Europene* pentru anul 2020 consemnează că principale **bariere** în calea **realizării serviciilor publice digitale** în România sunt: *lipsa de coordonare* dintre instituțiile publice în ceea ce privește instituirea unor astfel de servicii; *migrarea specialiștilor* din IT din sectorul public înspre sectorul privat sau în alte țări; *lipsa generală de competențe digitale*. Se mai apreciază de către oficialii europeni că numai o soluție de e-guvernare bine și corect implementată ar ajuta totodată întreprinderile să interacționeze cu autoritățile publice mai ușor, mai rapid și cu costuri mai reduse.

De aceea, se apreciază că adoptarea legii privind *interoperabilitatea și punerea în aplicare* a acesteia de către toate organismele publice implicate ar constitui un prin pas spre realizarea de îmbunătățiri în administrația publică digitală.

O dimensiune aparte a problematicii, o reprezintă rolul digitalizării în gestionarea pandemiei de COVID -19 și în sprijinirea redresării economice. Astfel, se apreciază că actuala criză provocată de această pandemie are un impact semnificativ asupra unor indicatori sociali importanți, legați de utilizarea serviciilor de internet de către cetățeni, ceea ce presupune neîndoielnic coroborarea constatărilor DESI 2020 cu presiunea exercitată asupra infrastructurii și serviciilor digitale întreprinse de statele membre.

Într-un asemenea context, este de relevant faptul că, potrivit constatărilor Comisiei Europene, România a luat mai multe măsuri specifice în domeniul digital pentru a face față crizei provocate de pandemia de COVID-19. Sunt reținute printre aceste măsuri: centralizarea datelor medicale referitoare la situația cauzată de virusul SARS- CoV; s-a creat un site web⁶ pentru ca societățile comerciale să transmită electronic documentația necesară pentru acordarea șomajului tehnic; sprijinirea persoanelor concediate din cauza pandemiei care caută în mod activ un loc de muncă prin alte inițiative similare⁷; în paralel s-au creat mai multe site-uri web de informare pentru oferirea de informații clare, pentru a spori transparența, a reduce panica și combate dezinformarea⁸.

⁶ <https://aici.gov.ro>;

⁷ <https://datafara.ro>;

⁸ <https://stirioficiale.ro/>, <https://datelazi.ro>, <https://fiipregatit.ro>, <https://cetrebuiեսafac.ro>;

Același **document european**⁹, mai menționează crearea de site-uri web menite a oferi sprijin spitalelor¹⁰, precum și pentru colectarea și distribuirea coerentă și în siguranță a ajutoarelor, dar și achiziționarea de laptopuri (în valoare de 24 milioane EUR) de către Ministerul Educației pentru 250000 de copii, asigurându-se astfel, accesul la activități de învățare la distanță pentru elevii din medii defavorizate înscriși în unități de învățământ preuniversitar.

3. Bune practici ale digitalizării administrației în spațiul UE

3.1. Danemarca¹¹

Începutul societății informaționale s-a plasat în anul 2000 în momentul constituirii Comisiei pentru Administrația Digitală, subordonată Ministerului de Finanțe, și al cărei rol a fost implementarea unui meta-limbaj de marcare (XML) ca și standard comunicațional în sectorul public și dezvoltarea utilizării semnăturilor electronice.

În anul 2002 este publicată **prima strategie e-Guvernare** urmărind îmbunătățirea calității serviciilor publice, eficiența, introducerea unor noi metode de gândire și transformarea organizațiilor și a proceselor. Anul 2003 a adus ca noutate lansarea infrastructurii necesare dezvoltării unei societăți informaționale, tuturor instituțiilor publice fiindu-le conferit dreptul de a transmite documentele celorlalte autorități în format electronic și să solicite informațiile în același mod.

O nouă strategie privind e-Guvernarea a fost adoptată în anul 2004 și avea drept obiectiv principal dezvoltarea unui sector public orientat spre nevoile cetățenilor, extrem de eficient și capabil să furnizeze servicii de calitate.

Începând cu anul 2005 tuturor cetățenilor danezi le este **garantat dreptul de a comunica electronic** cu autoritățile publice și de a primi răspunsuri în aceeași manieră. În luna august a aceluiași an, autoritățile au întreprins o campanie de informare în masă privind serviciile oferite prin e-Guvernare, după patru luni instituindu-se obligativitatea instituțiilor publice de a face plățile doar prin transfer electronic. Lansarea unui serviciu web destinat pensionarilor a deschis o nouă oportunitate pentru promovarea e-Guvernării, fiind un site inovator prin care furnizorii sistemelor private de pensii primeau automat informații în momentul în care unui cetățean i se acorda o pensie publică anticipată.

⁹ Raportul Comisiei Europene privind Indicele economiei și societății digitale (DESI) 2020 pentru România, reține că "privind în perspectivă, acești indicatori DSI sunt deosebit de relevanți pentru redresarea economică după criza provocată de pandemia de COVID-19, România fiind foarte avansată în ceea ce privește acoperirea VHCN și se situează pe locul 14 în UE în ceea ce privește gradul de pregătire pentru utilizarea rețelelor 5G, deși pe de altă parte, a rămas în urmă în ceea ce privește indicatorii referitori la competențele digitale și are o performanță slabă în ceea ce privește digitalizarea întreprinderilor și serviciilor publice digitale";

¹⁰ <https://www.ajutorspitale.ro>; <https://spitale.quickdata.ro>; <https://rohlp.ro>; etc

¹¹ A se vedea **Strategia Digitală 2016-2020, Agenția pentru Digitizare a Danemarcei**, <https://en.digst.dk/>;

În anul 2007 a fost lansat portalul electronic național al Danemarcei, **borger.dk**, iar strategia e-Guvernării din perioada 2007-2010, al cărei obiectiv principal era îmbunătățirea coeziunii și cooperării în interiorul sectorului public, a fost rapid îmbrățișată de Guvern, autorități locale și de către cele cinci regiuni daneze.

În perioada imediat următoare s-a încheiat un acord între Guvern, administrația locală, regiunile daneze și un anumit furnizor privat prin care acesta trebuia să dezvolte și să implementeze o inovație în domeniul semnăturii electronice.

Ministerul Științei, Tehnologiei și Inovației din Danemarca a sprijinit în anul 2008 lansarea unui software *open source*, dezvoltat de către autoritățile publice, care putea fi folosit și dezvoltat de orice persoană interesată, iar în anul 2010 aceeași instituție lansează „*NemID*”, o nouă semnătură electronică care oferă danezilor un acces sigur și ușor asupra unei game largi de soluții self-service prin internet (eBanking, asigurări pentru imobiliare etc.).

Interesant este faptul că în anul 2011, Ministerul Științei, Tehnologiei și Inovației inițiază un proiect ingenios prin care acordă 15 burse unor studenți pe perioada vacanței de vară pentru a îmbunătăți software-ul *open source* pentru sectorul public danez, astfel **studenții își îmbunătățesc cunoștințele de IT, iar autoritățile beneficiază de idei noi, proaspete.**

Potrivit strategiei privind digitizarea sectorului public, adoptată pentru perioada 2011-2015, obiectivul principal îl constituia, unul extrem de ambițios, anume **acesarea online a tuturor serviciilor de către cetățenii Danemarcei.**

De asemenea, începând cu anul 2015, este obligatoriu ca toate persoanele să comunice cu autoritățile publice numai prin intermediul internetului și să dețină o casuță poștală digitală prin care vor primi înștiințări din partea instituțiilor publice, tranzacțiile fiind mult mai flexibile. În vederea îndeplinirii obiectivului principal al strategiei, toate autoritățile trebuie să promoveze o infrastructură digitală comună, eforturile să fie coordonate în acest sens și să fie adoptată o lege care să ia în considerare și să cultive oportunitățile ivite în sfera societății informaționale.

Pentru cele mai multe state, trecerea la servicii digitale nu mai este o alegere, ci de cele mai multe ori este singura opțiune pentru a menține calitatea vieții cetățenilor pe termen lung. Un exemplu este relevat de Danemarca, țară care ia deja măsuri îndrăznețe spre era digitală - ceea ce face ca un număr tot mai mare de servicii guvernamentale să existe doar în **format digital** - ceea ce înseamnă că **utilizarea serviciilor electronice este singura opțiune posibilă pentru a interacționa cu guvernul.** Comunicarea pe suport de hârtie nu mai este o opțiune. Desigur, astfel de măsuri drastice sunt cuplate cu principiul că agențiile guvernamentale sunt responsabile pentru furnizarea de sprijin pentru persoanele cu nivel scăzut de calificare sau cu handicap.

Acest lucru înseamnă că, în cazul în care sunt responsabile pentru a ajuta cetățenii care se luptă cu utilizarea noilor e-servicii, și nu mai există nicio alternativă pe suport de hârtie, atunci ele sunt foarte motivate să se asigure că e-serviciile sunt la fel de ușor de utilizat, pentru că numai atunci agențiile vor fi în măsură să reducă costurile pentru serviciile de asistență

Danemarca a înființat în 2011 Agenția pentru Digitizare, cu misiunea de a "acclera procesele de digitalizare necesare modernizării societății daneze de bunăstare"¹².

"*Strategia publică comună pentru bunăstarea digitală 2013-2020*" este un pilon important în cadrul planului pe termen mediu al guvernului danez în contextul căruia, se așteaptă ca **modernizarea sectorului public** să elibereze resurse în valoare de 12 000 milioane DKR (1.600 de milioane de euro) **în anul 2020**. Acest obiectiv înseamnă că, deși o serie de teme se ocupă de transformarea serviciului public, creșterea și dezvoltarea calităților, perspectiva și concentrarea pe realizarea câștigurilor de eficiență rămâne o condiție prealabilă fundamentală pentru proiectele strategiei.

Digitalizarea și utilizarea mai intensă a tehnologiilor digitale în furnizarea de servicii publice, inclusiv educație, se concentrează pe proiectarea serviciilor și proceselor de livrare asociate pentru a satisface mai bine utilizatorul și continuă să se bazeze pe abilitățile celor implicați în susținerea livrării serviciilor. Proiectul danez care vizează creșterea **utilizării tehnologiilor digitale în școlile publice** a însemnat implicarea unui număr de părți interesate, inclusiv a utilizatorilor finali (profesori). În mod similar, implicarea diferitelor părți interesate în Proiectul danez "*Soluții în bunăstarea tehnologică difuză*" a sprijinit selectarea celor mai bune proiecte ale Fundației Technology Welfare Foundation să fie implementate la nivel național.

Politicile pentru asigurarea unor sisteme de sănătate care funcționează bine au devenit o problemă din ce în ce mai importantă în toate țările OCDE. Îngrijirea medicală este de interes vital pentru toți cetățenii, astfel că toate țările se confruntă cu o creștere alarmantă a costurilor deja semnificative din cauza schimbărilor demografice viitoare și a creșterii numărului și a incidenței bolilor cronice. Acești factori subliniază necesitatea de a îmbunătăți eficiența și eficacitatea sistemelor naționale de sănătate. Tehnologia, și în special tehnologiile digitale, joacă din ce în ce mai mult un rol esențial în valorificarea viitoarelor politici de sănătate. Deși au fost implementate cu ritm diferit în țările OCDE, rețelele digitale pot contribui la reducerea erorilor și costurile de tranzacție între spitale, practicieni și farmacii, pe de o parte, și pacientul, pe de altă parte. Rețelele digitale furnizează de asemenea date pentru a îmbunătăți dozele, pentru a identifica interacțiunile periculoase ale medicamentelor și pentru a preveni abuzul și traficul. Portalul danez pentru sănătatea publică **Sundhed.dk** este un exemplu de tehnologie digitală folosită pentru a ajuta comunitățile dintre furnizorii de servicii de sănătate și pacienții și rudele acestora.¹³

În 2012, guvernul danez, la inițiativa Ministerului Educației, a fost de acord cu reprezentanți ai administrației locale din Danemarca, în privința unei strategii comune pentru creșterea utilizării TIC în școala primară.

Strategia acoperă toate cele 98 de municipalități, aproximativ 1700 de școli, aproximativ 49 000 de profesori și 580 000 de elevi. Strategia este concepută sub

¹² <https://en.digst.dk/policy-and-strategy/digital-strategy/>;

¹³ <http://www.oecd.org/gov/digital-government/Digital-Government-Strategies-Welfare-Service.pdf>;

umbrela strategiei naționale electronice comune a guvernului danez. Bazându-se pe o situație cu puține școli avansate, puține schimburi de cunoștințe, piețe imature pentru materialele de învățare online / IT și puține cercetări efectuate cu privire la direcția și impactul digitizării în educație, danezii au decis să-și dezvolte strategia în jurul a **patru elemente-cheie**:

- Dezvoltarea pieței pentru *resursele digitale de învățare* pentru a spori furnizarea de produse de înaltă calitate;
- Asigurarea unei *infrastructuri IT* eficiente în școli;
- Obținerea de mai multe *cunoștințe despre învățarea* bazate pe tehnologia informației;
- Sprijinirea *utilizării resurselor IT și digitale de învățare* prin crearea de rețele și schimbul de cunoștințe.

Până în 2014, toate municipalitățile au stabilit infrastructura necesară, iar investițiile în TIC permit acum predarea care a crescut semnificativ, iar cercetarea vizează și evaluează învățarea digitală; cu alte cuvinte, ecosistemul este în curs de dezvoltare ¹⁴.

3.2. Estonia

Considerată un *miracol*, astăzi Estonia este considerată **cea mai digitalizată țară din lume**, exemplul său fiind cu adevărat un autentic referențial în ceea ce privește viteza, amploarea și efectele trecerii la societatea informațională.

Estonienii au acordat în ultimii 10 ani o atenție deosebită dezvoltării tehnologiilor informaționale, astfel încât astăzi Estonia este considerată o țară de referință în domeniu. Cifrele vorbesc de la sine: **100% dintre școlile și instituțiile de stat dispun de calculatoare**, toate școlile au cataloage electronice, **76% din populația țării are calculatoare la domiciliu**, internetul în sistem Wi-Fi acoperă toată țara.

Mai mult, **accesul la internet** este considerat în Estonia un **drept social**, de care cetățenii, pur și simplu, nu pot fi privați. De asemenea, **99% dintre toate plățile bancare, 95% din declarațiile pe venit și 95% din rețetele medicale sunt efectuate și, respectiv, eliberate în format electronic**.

Prin intermediul portalului electronic *www.eesti.ee* ¹⁵, la care sunt conectate peste **800 de instituții**, estonienii pot afla o gamă foarte largă de informații de la orice instituție de stat și pot beneficia de zeci de servicii. În 2001, Guvernul a creat o pagină web: "*Astăzi iau decizii*", în cadrul căreia ministerele își încarcă toate proiectele de legi, permițând oamenilor să revizuiască, să comenteze și să facă propuneri cu privire la procesul legislativ, precum și să propună amendamente la legislația existentă. Propunerile făcute prin intermediul paginii web sunt transmise ministerelor responsabile pentru răspunsul obligatoriu.

Încă din anul 2002 guvernul construise deja o **rețea Wi-Fi gratis** care acoperea majoritatea zonelor aglomerate. Din 2005, a **introdus votul online**, iar în 2012 fusese deja instalată o rețea extinsă de cabluri cu fibră optică - promisiunea

¹⁴ <http://www.uvm.dk/itifolkeskolen>;

¹⁵ A se vedea **portalul electronic estonian**: <https://www.eesti.ee/en>;

unei conexiuni de date ultra-rapidă - iar **94% din taxele cerute de stat erau plătite online**, cetățenii pierzând în medie 5 minute să completeze zonele de pe formularele online care nu fuseseră completate automat de sistem în conexiune cu birourile de taxe și cu băncile. Acum, fiecare lucru care poate fi făcut cu un serviciu digital, este pus la punct.

În 2000, Guvernul Estoniei și-a schimbat reuniunile Cabinetului în sesiuni **fără hârtie** folosind un sistem de documente pe bază de web. Obiectivul noului sistem bazat pe web este de a automatiza procesul de pregătire și procedurile de întâlniri ale Cabinetului, care include pregătirea cât mai multor materiale pe cale digitală. Miniștrii studiază proiectele de legi și regulamente, fac comentarii și sugestii, după cum și votează în întregime, *online*. Sistemul a sporit viteza de luare a deciziilor în ceea ce privește problemele care nu produc niciun dezacord, lăsând astfel mai mult timp pentru discuții politice de fond.

Digitalizarea Estoniei, cel mai dezvoltat stat din lume în prezent din acest punct de vedere, s-a concretizat datorită unui parteneriat dintre un guvern interesat de noutăți, preocupat de viitor, și un sector IT&C plin de inițiativă.

Totul a început în 2000, prin implementarea serviciilor de *m-Parking* și *e-Tax Board*, adică un sistem de plată a locului de parcare printr-o aplicație și un serviciu de achitare a taxelor și impozitelor.

Actualmente, **E-guvernarea** și dezvoltarea *e-democrației* în domeniul tehnologiei informațiilor și comunicațiilor în administrația publică se bazează în mare măsură pe proiecte. Trei dintre cele mai importante sunt infrastructura de Internet în bandă largă, X-Road și cardul de identitate.

Infrastructura de comunicații de date din Estonia a fost dezvoltată, în principal, prin două proiecte mari: PeaTee (Drum principal) și KülaTee (Village Road). Scopul programului privitor la infrastructură a fost de a furniza servicii de comunicații de date pentru agențiile guvernamentale locale, școli și biblioteci. Infrastructura a fost construită în zonele rurale pentru furnizarea de comunicații de date și conexiuni permanente la internet. Se estimează că 99,4% din locurile de muncă guvernamentale au acum conexiune la internet.

X-road este un program de modernizare a bazelor de date naționale cu scopul de a le transforma într-o resursă comună, publică, de redare a serviciilor. Aceasta ar permite agențiilor, entităților juridice și publicului să caute date din bazele de date naționale prin Internet, cu condiția ca acestea să aibă dreptul să facă acest lucru. Utilizarea serviciilor presupune autentificarea care se poate face fie cu cartea de identitate estoniană, fie prin utilizarea codurilor de autentificare ale băncii de Internet.

E-Citizen este un proiect la nivel național pentru dezvoltarea cooperării dintre cetățenii estonieni și sectorul public prin intermediul internetului. A început cu scopul de a crea un portal cetățean pe Internet, dar se dezvoltă acum într-o soluție unică care să permită cetățenilor să participe la societatea informațională. Fiecare cetățean va avea propriul sistem informatic (birou virtual), pe care îl poate accesa cu cartea de identitate. Cetățeanul comunică cu toate celelalte sisteme informatice din stat prin intermediul acestui sistem informatic personal, în timp ce aceste sisteme au obligația de a comunica cu biroul cetățeanului și de a reflecta

stadiul procesării afacerilor sale la acest birou. Cetățeanul nu mai are nevoie să caute servicii, dar are posibilitatea să comande servicii și să urmeze procesarea acestora fără a-și părăsi 'biroul'.

Au fost create, pe rând, sisteme cu interfețe simple, din cele mai diverse, de la plata impozitelor și taxelor, la înregistrarea deducerilor de care un cetățean beneficiază, la formularistica necesară înregistrării unei firme sau plata unei amenzi rutiere. Bazele de date ale instituțiilor au fost conectate între ele, astfel încât dacă o autoritate are nevoie de informațiile pe care le deține o altă autoritate să le poate prelua automat. A dispărut, astfel, noțiunea de adeverință emisă de o instituție. Mai mult, statul estonian a aplicat un **principiu numit „o singură dată”**, ceea ce înseamnă că informațiile care au fost cerute o dată, cetățenilor, de o autoritate publică, nu vor mai fi cerute altădată, aceluiași cetățeni, de alte instituții, fiindcă ele sunt obligate să le acceseze din locul de unde au fost **”înmagazinate” prima dată**.

Aplicarea principiului „o singură dată”, a determinat **debirocratizarea completă**, fapt care l-a făcut extrem de atrăgător, completat apoi cu un altul, anume principiul **„Big Brother în sens invers”**. Acesta este un mecanism prin care fiecare estonian poate verifica în timp real care instituții și când i-au verificat datele. Practic, odată conectat în sistem, el poate deschide o fereastră web în care i se afișează când i-a folosit ultima dată datele *Serviciul de Evidență a Persoanei* sau *Autoritatea Electorală* sau orice altă instituție. Dacă are nedumeriri sau dubii, se poate adresa autorității pentru a cere lămuriri cu privire la datele verificate.

Din 2002, Consiliul pentru cetățenie și migrație emite un nou document de identificare internă primară, **cartea de identitate**, care este o cartelă tipărită care poartă **semnătura digitală**. În Estonia un document semnat digital este echivalent din punct de vedere juridic cu un document de hârtie semnat olograf. Prin urmare, nu sunt necesare servicii speciale cu care să poată fi utilizată semnătura digitală. De exemplu, instanțele acceptă deja documentele semnate digital și au instruit oficialii să facă acest lucru.

Pentru a se putea conecta în sistem, fiecare estonian primește la vârsta de 15 ani un **card de identitate digital**, cu cip încorporat, care se introduce într-un cititor cuplat la calculator.

Pentru a împiedica furtul de identitate, a fost implementat un sistem cu două PIN-uri, care se folosesc după citirea cardului.

Totodată, toți estonienii au **semnătură digitală**, creată pe baza cardului de identitate digital, cu ajutorul căreia autentifică documentele electronice. Mai mult, de câțiva ani este disponibilă și **identitatea mobilă**, încorporată în **cipul telefonului mobil**, furnizat de operatorul de telefonie mobilă.

Utilizarea semnăturilor electronice aduce țării economii de 2% din PIB anual. Mai mult, cu ajutorul acestui card, posesorul poate face o mulțime de lucruri fără a ieși din casă – **să achite serviciile bancare și comunale, să înregistreze copilul la școală sau la grădiniță, să înregistreze în termen de maxim 18 minute o firmă, să controleze reușita școlară a copilului său, să consulte medicul sau să comande medicamente din farmacii**.

Sistemul de **plată a taxelor online** este de asemenea unul revoluționar. Astfel, pe baza aceluiași sistem de identificare, în același **portal eesti.ee**, contribuabilul se

loghează în sistem, verifică o serie de date și informații pre-completate, face toate schimbările necesare – dacă e cazul – și confirmă declarația cu ajutorul semnăturii digitale. Procesul durează între trei și cinci minute. Chiar și rambursarea unor deduceri de taxe este posibilă cu un singur click, din 2015. Astfel, dat fiind că informațiile privind taxele și impozitele fiecărui contribuabil și deducerile de care beneficiază sunt deja disponibile în sistem, colectate de diverse instituții, ele sunt afișate fiecărui contribuabil, odată cu suma rezultată. Contribuabilului nu îi rămâne decât să dea un click pe butonul de confirmare. Durează mai puțin de un minut totul.

Platforma creată de statul estonian este folosită și de companii private sau ONG-uri. Practic, la ora actuală, folosind portalul de stat, dar și soluțiile private, „*orice tranzacție, de la plata parcarii la **alegerile naționale** poate fi făcută de pe un smartphone*”, constata un **studiu din 2016 al Băncii Mondiale**.

Și încă un exemplu de societate digitală funcțională: poliția estoniană nu mai are voie să oprească mașinile pentru verificări tehnice, deoarece toate datele referitoare la un vehicul pot fi accesate de pe calculatorul aflat în mașina de patrulare. Calculele oficiale arată că ***poliția rutieră a devenit astfel, cu 50% mai eficientă***.

Cu ajutorul identității digitale peste 90% dintre acțiunile legale care erau condiționate de deplasarea cetățeanului la anumite societăți sau instituții pot fi realizate acum cu ajutorul unui *telefon inteligent*, unui *laptop* sau unei *tablete* - Estonia fiind astfel una dintre cele mai avansate țări la nivel global.

O facilitate online a adus-o pe alta. Astfel, existența identității digitale a creat posibilitatea votului online, care a fost introdus în 2005, pentru prima dată în lume. „Sistemul de vot online înseamnă că orice cetățean estonian cu drept de vot poate vota de oriunde din lume unde are conexiune la internet, în trei minute”. Sistemul de vot online este simplu și elimină practic manipularea votului, fiindcă se ia în considerare doar ultimul vot înainte de încheierea alegerilor, indiferent de câte ori votează un cetățean.

La sfârșitul anului 2014, Estonia a lansat primul și singurul program din lume de **e-rezidență**. Cartea electronică de rezidență este o carte digitală estoniană de identitate pentru non-rezidenții din Estonia. Astfel, în prezent, toți estonienii și rezidenții estonieni pot accesa toate serviciile digitale oferite de Estonia și pot semna electronic orice document doresc, în condițiile în care actualmente, Estonia oferă circa **4.000 de servicii care pot fi accesate online**.

3.3. Islanda

Islanda ocupă poziția fruntașă în privința adoptării **e-Guvernării** la nivelul statelor europene. Începutul e-Guvernării își găsește rădăcinile în anul 1996, când Guvernul a prezentat o viziune asupra societății informaționale, viziune care mai târziu s-a transpus într-un proiect dezvoltat în perioada 1997-2003.

În anul 2000 a fost introdus conceptul de e-Guvernare prin diferite proiecte experimentale, prin creșterea numărului de servicii oferite de Ministere prin intermediul internetului și, desigur, prin revizuirea legislației. Mai apoi, este recunoscută forță juridică a semnăturii electronice, este dezvoltată infrastructura și

tehnologia necesară în vederea implementării e-Guvernării (2001), fiind adoptate normele privind soluționarea electronică a problemelor cu care se confruntă administrația publică (2003).

În anul 2004, primul-ministru ia decizia de a asigura conexiunea la internet în zonele în care acesta nu era furnizat sau era limitat, proiectul privind societatea informațională din perioada 2004-2007 focalizându-se pe dezvoltarea rapidă a politicilor privind e-Guvernarea.

Evoluția Islandei în domeniul societății informaționale prinde contur în anul 2006 când aceasta devine prima țară din Europa care a introdus *pașapoartele electronice*, folosind **datele biometrice** în detrimentul simplelor imagini printate. În anul 2007 este lansat portalul sau sistemul electronic național al statului, având ca și premise costuri mai scăzute, accesul facilitat la informații și creșterea calității serviciilor oferite cetățenilor. De asemenea, Ministerul Finanțelor încheie un acord cu o companie privată pentru crearea unei noi „piețe”, a unui nou centru electronic pentru agențiile și companiile de stat, iar în anul 2008, pe site-ul sistemului electronic național a fost creată o nouă secțiune dedicată problemelor economice, astfel fiind cuprinse acțiunile și planurile care urmau a fi implementate de către Guvern datorită crizei economice, acordul cu Fondul Monetar Internațional privind Nivelul de adoptare a e-Guvernării redresarea economică etc. Prin urmare, este vizibil efortul autorităților de a atrage cetățenii spre acest sistem informațional, prin furnizarea unor informații de interes actual, fapt deloc neglijabil.

În anul 2011 gestiunea portalului național ¹⁶, **island.is**, a fost transferată de cabinetului Primului ministru către Registrele Islandei, instituție aflată sub conducerea Ministerului de Interne și care se ocupă cu ținerea evidenței datelor personale ale indivizilor care au reședința în Islanda.

Strategia Guvernului privind societatea informațională din perioada 2008-2013 este elaborată minuțios și cuprinde două principii esențiale: dezvoltarea unui sistem de operare ușor de înțeles, cu un limbaj simplu și oferirea unor servicii eficiente. Islanda și-a propus să furnizeze cetățenilor servicii în format electronic, de o calitate ridicată, aceștia având posibilitatea de a *procura certificate*, de a *efectua programări*, de a *transmite date* autorităților publice, de a *avea acces* la datele personale și generale deținute de instituțiile publice, toate prin intermediul unui centru online.

De asemenea, se pune accentul pe eficiență, standardizare, cooperare, coordonare și securitate, se asigură accesul coordonat la documentele indexate de către instituțiile publice, se militează pentru reducerea birocrăției, creșterea automatizării, eliminarea barierelor, cum ar fi cele legale, oferirea unor locuri de muncă independent de locație, posibilitatea de a efectua plăți online, oferirea unui sistem electronic de livrare a informațiilor, *eProcurement* (dobândirea sau procurarea de bunuri, forță de muncă și servicii prin intermediul internetului).

Important de menționat este faptul că se accentuează importanța progresului, a inovării și a cercetării, se susțin *eParticiparea* și *eDemocrația* prin *testarea votării online* la alegerile locale, creșterea opțiunilor pentru participarea cetățenilor în procesele de luare a deciziilor ale instituțiilor publice. În domeniul educației se

¹⁶ A se vedea **portalul digital islandez**: <https://island.is/en>;

promovează aplicarea constantă a tehnologiei informației pentru predare și învățare, iar în sectorul comercial se nuanțează externalizarea (economiei) și tehnologia informației pentru îmbunătățirea condițiilor de concurență pentru întreprinderile islandeze pe scena internațională.

3.4. Olanda

Primul program privind guvernarea electronică s-a dezvoltat în anul 1998, la baza acestuia stând rațiuni precum oferirea unor servicii mai eficiente cetățenilor și raționalitatea economică. În anul 2003 a fost lansată prima versiune a portalului e-Guvernării, Olanda devenind prima țară europeană care a asigurat prezența tuturor autorităților locale pe internet; în 2004 Guvernul a publicat o politică privind guvernarea electronică, și a lansat un proiect prin care se urmărea construirea primului sistem de alertă bazat pe o tehnologie de transmisie prin intermediul telefoanelor mobile, finanțat de Guvern, și prin care autoritățile furnizau instrucțiuni cetățenilor aflați într-o zonă afectată de dezastre naturale sau alte evenimente fortuite. Guvernul olandez a întreprins diferite acțiuni meritorii printre care menționăm: inițierea unui sistem centralizat, DigiD, prin care cetățenii, pe baza autentificării cu un ID aveau acces la serviciile electronice (2005), accesarea site-urilor instituțiilor publice într-un mod cât mai simplist, inclusiv de către persoanele cu dizabilități (2006), lansarea unui website „Working on the Netherlands Together” prin care cetățenii erau încurajați să ofere un feedback în vederea îmbunătățirii performanței e-Guvernării (2007), și obligarea tuturor autorităților de a recurge la open source (2007).

Interesant de menționat este faptul că în anul 2008 Ministerul Afacerilor Interne lansează un site prin intermediul căruia cetățenii au posibilitatea de a interacționa cu politicienii, îmbunătățind astfel un element atât de dezirabil pe orice scenă socială, transparența. Portalul național olandez ¹⁷, ***data.overheid.nl*** și sistemul „*DigiD Authorise*”, înființate în anul 2011, au ca obiective principale o **guvernare mai eficientă și diminuarea birocratiei**, cetățenii având posibilitatea de a reclama sau formula eventualele obiecții privitoare la deciziile guvernamentale, în ipoteza în care simt că au fost dezavantajați sau au fost tratați necorespunzător. Portalul național olandez oferă cetățenilor accesul la datele guvernamentale privind *mediul, populația sau infrastructura*, reprezentând un mod facil de a interacționa cu autoritățile publice și direcționând utilizatorii spre site-urile tuturor instituțiilor guvernamentale, inclusiv asupra organizațiilor de tipul bibliotecilor, instituțiilor școlare sau celor de asistență medicală.

Strategia privind e-Guvernarea aferentă perioadei 2011-2015 se baza pe oferirea unui guvernământ mai accesibil, unul care să furnizeze cetățenilor informații mai accesibile din zona sectorul public. În anul 2011, prin Programul Național de Implementare au fost îndeplinite o serie de obiective precum oferirea posibilității cetățenilor de a aplica online pentru obținerea autorizațiilor de mediu, solicitării locurilor de muncă se puteau înregistra online la Agenția pentru

¹⁷ A se vedea **portalul electronic olandez**: <https://data.overheid.nl/en>;

ocuparea forței de muncă, solicitând în același timp ajutorul de șomaj, iar informațiile cu privire la pensionari, persoanele cu dizabilități sau cu boli cronice putând fi accesate pe un site special¹⁸.

3.5. Suedia

Digitalizarea este recunoscută în strategia guvernului suedez privind **transformarea digitală lansată în 2017**, cu obiectivul "de a deveni lider mondial în valorificarea oportunităților de transformare digitală". Suedia are un record pozitiv în domeniul digitalizării în general, de exemplu, Suedia a ocupat locul al treilea în indexul de pregătire în rețea al Forumului Economic Mondial 2016, **locul al treilea** în Indexul UE privind economia și societatea digitală în anul 2017¹⁹, și respectiv **locul doi** în același **Index UE încă din anul 2018 și până în prezent** (anul 2020).

Atât Comisia Europeană, cât și guvernul suedez susțin că datele deschise au potențialul de a conduce la noi inovații care abordează provocările societale, precum și la o mai mare transparență a guvernelor²⁰.

Proiectul suedez *My Healthcare Flows* își propune să asigure o mai bună **asistență medicală** prin intermediul unor niveluri mai ridicate de participare a pacienților și a familiilor acestora. Ideea este de a oferi soluții holistice bazate pe nevoile individuale ale pacientului, inclusiv servicii electronice inovatoare și platforme deschise de date, permițând noi modele de afaceri. Prin desfășurarea serviciului electronic "Călătoria pacientului" și a infrastructurii tehnice aferente un număr de unități de asistență medicală din cel puțin șapte consilii județene din Suedia - și în cel puțin o unitate de îngrijire în alte două țări nordice - așteptările sunt ridicate nu numai în ceea ce privește creșterea calității vieții, securitatea, siguranța și comunicarea cu pacienții, ci de asemenea, ca dezvoltatorii să poată avea acces la un set de instrumente care să creeze noi oportunități de inovare în sectorul asistenței medicale²¹.

Inițiativa suedeză "*My Pages App*" a fost dezvoltată pe baza cererii clienților pentru servicii prietenoase utilizatorilor oferite printr-un canal mobil pentru o interacțiune ușoară cu **administrarea și urmărirea plăților**. Cererea a venit în special de la segmentul de clienți care sunt părinți și care au interacțiuni frecvente cu administrația medicală de mai mulți ani (aproximativ 1,2 milioane de utilizatori unici utilizează My Pages pe internet, dintre care 76% îl folosesc în rolul părinților; și aproximativ 700.000 de descărcări ale aplicației sunt pentru telefoane inteligente). Utilizarea metodelor de proiectare a serviciilor a permis clienților să verifice nevoile lor "mobile". Rezultatele sunt importante nu numai din punctul de vedere al satisfacției utilizatorilor, ci și din punct de vedere al transparenței percepute de administrația medicală, precum și al reducerii costurilor administrative interne. Aceste rezultate au fost atinse deoarece aplicațiile digitale sunt finalizate mai precis decât formele de hârtie și pot fi potențial scalate. În plus,

¹⁸ <https://www.regelhulp.nl/>;

¹⁹ <http://www.oecd.org/gov/digital-government/Digital-Government-Strategies-Welfare-Service.pdf>;

²⁰ <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1179537/FULLTEXT01.pdf>;

²¹ <http://www.oecd.org/gov/digital-government/Digital-Government-Strategies-Welfare-Service.pdf>;

proiectul se bazează pe conceptul de cooperare voluntară bazat pe principiul "numitorului comun", care oferă condițiile pentru autorități de a-și dezvolta în timp și de a-și adapta propriile instrumentele IT, fără a depinde de alte agenții²².

Participarea activă a profesioniștilor din sectorul medical implică în implementarea noii practici sau procese este de asemenea esențială pentru succes. Cazul suedez "itACiH" (suport IT pentru îngrijire avansată în cămin) utilizează tehnologii digitale pentru a îmbunătăți sprijinul pentru îngrijirea la domiciliu, inclusiv dispozitivele de atingere pentru asistenții medicali mobili, echipamentele on-line în casă și prezentarea generală și planificarea la clinică și pot conta pe participarea activă a utilizatorilor profesioniști (medici și asistente medicale).

Proiectul suedez "Balanta Urban - Rural" oferă oportunități pentru dezvoltarea co-creatoare a serviciilor publice digitale pe baza nevoilor și perspectivelor individuale. Angajamentul utilizatorilor este un aspect-cheie în domenii precum sănătatea și îngrijirea socială, angajarea cu utilizatorii la dispoziția lor și includerea utilizatorilor în deciziile cheie privind serviciile care se referă la viața și bunăstarea lor. Este fundamental la crearea unor noi niveluri de autonomie și abilitare, să fie atinse responsabilitatea și încrederea susținută în furnizarea serviciilor. Au fost organizate ateliere de discuție și de co-creație cu cetățenii și IMM-urile, în special în zonele rurale, care au stabilit în mod clar necesitatea de a spori vizibilitatea și comunicarea.

Aplicația *My Pages* utilizează digitalizarea pentru a îmbunătăți furnizarea de servicii în domeniul protecției sociale și a fost dezvoltată prin consultarea clienților (bazată pe metode de proiectare a serviciilor pentru a înțelege clienții, a defini călătoria clientului și a identifica nevoile și așteptările clienților). Aducerea punctului de vedere al clientului în acest proces este **esențială**, în special pentru **procesele clientului** care includ mai multe părți diferite ale bunăstării care trebuie să lucreze împreună pentru a oferi cea mai bună experiență a clienților la final²³.

Primarul orașului Stockholm declară că unul dintre obiectivele administrației sale este de a transforma Stockholmul în cel mai inteligent oraș din lume, un obiectiv ce presupune în primul rând a lucra cu soluții digitale și inteligente. Primăria a alocat bani în buget pentru a finanța acest obiectiv, subliniind atât importanța dezvoltării soluțiilor, dar și a implementării acestora. Primăria se bazează pe un departament IT puternic, dar își propune și lansarea de burse de inovare care să beneficieze de dezvoltarea mediilor digitale²⁴.

4. Concluzii

Utilizarea tehnologiei informației în administrația publică, neîndoiește, este un subiect omniprezent, așa după cum rezultă și din **bunele practici ale statelor europene**, în cadrul oricărei *Strategii* sau *Program de reformă a administrației publice*, digitalizarea fiind asimilată, cu preponderență în spațiul european, ca o soluție extrem de necesară, ce nu poate fi ignorată. Ea se mai impune, totodată, ca și

²² <http://healthpolicy.se/wp-content/uploads/2016/11/McKinsey.pdf>;

²³ <http://www.oecd.org/gov/digital-government/Digital-Government-Strategies-Welfare-Service.pdf>;

²⁴ <https://www.thelocal.se/20170731/meet-karin-wanngard-the-mayor-who-wants-to-turn-stockholm-into-the-worlds-smartest-city>;

o **premisă a succesului procesului de modernizare** la nivelul întregii administrații naționale, indiferent de statul european cel puțin, la care ne-am putea referi.

Alături și de alți factori relevanți acestui proces, dintre care se detașează cei *umani* asociați procesului **profesionalizării funcției publice**, îmbunătățirea pe mai departe a disponibilității și a calității serviciilor publice depinde însă, **într-o mare măsură**, de sistemele informatice.

Un sistem digital de gestionare a documentelor și alte sisteme informatice și baze de date sunt și trebuie a fi utilizate pentru a spori transparența și eficiența proceselor principale ale autorităților statale și infra-regionale, **cooperarea** în genere între toate aceste niveluri administrative, **reprezentând cheia** în asigurarea succesului sub aspectul funcționalității mecanismului digitalizat.

Accesibilitatea largă a diverselor oportunități de a beneficia de **educație** reprezintă de asemenea, o bază importantă pentru coeziunea cetățenilor. Este deosebit de importantă crearea unui mediu modern de învățare, în care accentul se pune pe dezvoltarea abilităților IT&C ale elevilor și profesorilor, inclusiv prin utilizarea manualelor de lucru digitale în instituțiile de învățământ.

În ceea ce privește **serviciile în domeniul sănătății**, potrivit bunelor practici de la nivel european, acestea, mai mereu, au la bază crearea unui sistem electronic modern și eficient de schimb de informații menit a crește calitatea serviciilor medicale oferite copiilor și altor grupuri de populație și pentru a asigura schimbul operațional de informații între instituțiile medicale și medicii de familie.

De asemenea, cât privește *Sistemul de management al documentelor*, experiența statelor avansate demonstrează că îmbunătățirea sa presupune crearea în prealabil, a semnăturii digitale a documentelor, astfel încât, atât la nivelul administrației centrale, cât și la nivel local, să se *fluidizeze circulația documentelor*, eliminând aproape complet, forma clasică, pe hârtie a acestora, era fiind încheiată.

Raportat la problematica **eficientizării serviciilor administrative**, se cuvine spus că, de-o manieră generală, *E-guvernarea* permite guvernelor să evidențieze transparența în administrația publică și nu numai. Serviciile publice tradiționale prestate de administrație necesită o mulțime de resurse, în timp ce prin *digitalizarea informațiilor* totul este legat de aceeași rețea. Aceasta face mai ușor executarea procesării fișierelor și a solicitărilor. Să nu oitem faptul că utilizatorul poate avea dreptul la *servicii personalizabile* în funcție de nevoile sale. Prin facilitarea accesului cetățenilor la servicii, administrațiile comunităților locale, în genere, vor putea să se conecteze mai bine cu cetățenii lor prin proprietatea interactivă a e-guvernării, făcând totodată serviciile administrative mai eficiente.

Într-un plan conex, nu foarte îndepărtat, este esențial să se securizeze datele cu caracter personal în scopul optimizării serviciilor către utilizatori, coroborat cu asigurarea protecției legale a drepturilor cetățenilor. Fără siguranța și protecția informațiilor, nu poate exista e-guvernare, motiv pentru care putem aprecia că, dincolo de resursele financiare și a celor materiale aferente, cu prioritate, *înzestrarea cu specialiști de top* la nivelul serviciilor administrației publice este o necesitate stringentă, împreună cu utilizarea unor software-uri adecvate, avansate tehnologic, care să facă față unor asemenea provocări.

Agențiile guvernamentale sunt un *tip de public* care trebuie, inevitabil, să se adapteze la noua eră digitală. În timp ce software-ul a crescut, capacitățile necesită investiții considerabile, finanțate prin bani de impozitare, scalarea cu succes a software-ului în agențiile guvernamentale ar putea oferi, de asemenea, mai multe avantaje. Potrivit OCDE, guvernele digitale pot conduce la "guverne mai deschise, mai transparente, inovatoare, participative și de încredere"²⁵.

România a făcut, neîndoielnic, pași importanți pe calea digitalizării serviciilor publice asigurate de administrația publică, și cu toate acestea, progresul este apreciat de către instituțiile UE, ca *insuficient*, în raport de media înregistrată printre statele europene.

O atare stare de lucruri, de altfel, este complet nesatisfăcătoare și din perspectivă națională, inclusiv în rândul cetățenilor români, ce resimt acut lipsa unor **reconsiderării structurale** de esență în cadrul funcționării administrației publice naționale, ale cărei mecanisme sunt doar *parțial*, impregnate cu beneficiile digitalizării angrenajelor sale. Se impun, neîndoielnic, transformări de esență a aparatului administrativ, una care trebuie să debuteze cu lansarea unei *viziuni ample* și totodată **profunde**, la scară largă a administrației publice, la nivel central și local, menită a implementa, cu succes, **procesul de digitalizare**.

Dincolo de problematica *mijloacelor*, importante și ele, desigur, dar într-un plan subsecvent, accesoriu, implementării acestui proces, **dominanta o constituie** în opinia noastră, **schimbarea filosofiei** ce stă la baza furnizării de servicii publice către cetățeni, una ce se impune a fi axată și orientată în mod fundamental pe **optici și mentalități noi ale funcționarilor publici**, mai întâi de toate, cu impact direct asupra **combaterii și diminuării la minimum a procedurilor birocratice**, a tuturor **aspectelor formaliste** ce pot să întârzie sau să afecteze promptitudinea și calitatea serviciului prestat, un demers complex și dificil ce va trebui să se centreze pe noi **idei directe**, precum: *simplificarea, suplețea și flexibilitatea mecanismelor* administrative. Într-o nouă paradigmă, schimbarea sistemică a modului de organizare și de funcționare a administrației publice, ce va trebui să se producă, indubitabil, va presupune, prin excelență, să se confere prioritate absolută, sub *aspect tehnic*, acelor **soluții** susceptibile de a genera nu doar **rezultate rapide**, dar mai cu seamă, a celor care, prioritar, **satisfac cerințele de calitate** ale beneficiarului *serviciilor publice*, deopotrivă, într-o manieră **completă și integrată**.

Prin urmare, drumul e încă lung până la momentul **informatizării cvasi-generalizate** a acestor servicii, dar obiectivul e unul pe deplin posibil de a fi atins, și chiar într-un timp relativ scurt, în măsura în care România va manifesta cu prioritate, **voința de a schimba un sistem depășit**, prin *inovație și inteligență*, ca și prin *alocarea de resurse corespunzătoare, umane*, dar și a celor **materiale și financiare**, învățând din bunele practici existente la scară continentală, unele perfect susceptibile de a fi **implementate**, de-o manieră adaptată, și la nivelul societății românești.

²⁵ <https://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>;

References

- [1] A se vedea **Strategia Lisabona** a fost adoptată de către *Consiliul European extraordinar de la Lisabona, din 23-24 martie 2000* și revizuită de către Consiliul European de la Bruxelles din 22-23 martie 2005. Documentul accesibil la **link - ul:** <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:184E:0030:0038:RO:PDF>;
- [2] Există astăzi **un consens** printre doctrinari în literatura de specialitate (*a căror listă lungă nu ne permite individualizarea lor în acest spațiu*), atât la nivel intern, cât și internațional, cu privire la **impactul pozitiv și avantajele de netăgăduit pe care IT-ul** le insuflă mecanismelor, dar îndeosebi, *promptitudinii, simplificării și eficacității administrative*, ce îmbunătățesc considerabil sub aspect **calitativ, furnizarea serviciilor publice**;
- [3] <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/romania>;
- [4] **Indicele DESI** pentru România era cuantificat la **36,5 puncte în anul 2019**, raportat la **media UE de 49,4 puncte**;
- [5] În **anul 2018**, România a ocupat ultimul loc, anume **locul 28** în clasamentul DESI (anterior BREXIT);
- [6] <https://aici.gov.ro>;
- [7] <https://datafara.ro>;
- [8] <https://stirioficiale.ro/>, <https://datelazi.ro>, <https://fiipregatit.ro>, <https://cetrebuiasafac.ro>;
- [9] *Raportul Comisiei Europene privind Indicele economiei și societății digitale (DESI) 2020 pentru România*, reține că ” privind în perspectivă, acești indicatori DSI sunt deosebit de relevanți pentru redresarea economică după criza provocată de pandemia de COVID-19, România fiind foarte avansată în ceea ce privește acoperirea VHCN și se situează pe locul 14 în UE în ceea ce privește gradul de pregătire pentru utilizarea rețelelor 5G, deși pe de altă parte, **a rămas în urmă în ceea ce privește indicatorii referitori la competențele digitale și are o performanță slabă în ceea ce privește digitalizarea întreprinderilor și serviciilor publice digitale** ”;
- [10] <https://www.ajutorspitale.ro>; <https://spitale.quickdata.ro>; <https://rohelf.ro>; etc
- [11] A se vedea **Strategia Digitală 2016-2020, Agenția pentru Digitizare a Danemarcei**, <https://en.digst.dk/>;
- [12] <https://en.digst.dk/policy-and-strategy/digital-strategy/>;
- [13] <http://www.oecd.org/gov/digital-government/Digital-Government-Strategies-Welfare-Service.pdf>;
- [14] <http://www.uvm.dk/itifolkeskolen>;
- [15] A se vedea **portalul electronic estonian**: <https://www.eesti.ee/en>;
- [16] A se vedea **portalul digital islandez**: <https://island.is/en>;
- [17] A se vedea **portalul electronic olandez**: <https://data.overheid.nl/en>;
- [18] <https://www.regelhulp.nl/>;
- [19] <http://www.oecd.org/gov/digital-government/Digital-Government-Strategies-Welfare-Service.pdf>;
- [20] <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1179537/FULLTEXT01.pdf>;
- [21] <http://www.oecd.org/gov/digital-government/Digital-Government-Strategies-Welfare-Service.pdf>;
- [22] <http://healthpolicy.se/wp-content/uploads/2016/11/McKinsey.pdf>;
- [23] <http://www.oecd.org/gov/digital-government/Digital-Government-Strategies-Welfare-Service.pdf>;
- [24] <https://www.thelocal.se/20170731/meet-karin-wanngard-the-mayor-who-wants-to-turn-stockholm-into-the-worlds-smartest-city>;
- [25] <https://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>.