



Școala Națională de Studii Politice și Administrative
Facultatea de Administrație Publică

Analiza nevoilor de conținut a unui website municipal

- lucrare de licență, Administrație Publică -

Coordonator

Conf. Univ. Dr. Cătălin VRABIE

Absolvent

Codirlă Alexandru

**București
2023**

Instrucțiuni de redactare (A se citi cu atenție!!)

1. Introduceți titlul lucrării în zona aferentă acestuia – nu modificați mărimea sau tipul fontului;
2. Sub titlul lucrării alegeți dacă aceasta este de licență sau de disertație;
3. Introduceți specializarea sau masteratul absolvit în zona aferentă acestuia de pe prima pagină a lucrării;
4. Introduceți numele dvs. complet în zona aferentă acestuia (sub Absolvent (ă));
5. Introduceți anul în care este susținută lucrarea sub București;

NB: Asigurați-vă că ați șters parantezele pătrate din pagina de gardă și cuprins.

6. Trimiteți profesorului coordonator lucrarea doar în format **Microsoft Word** – alte formate nu vor fi procesate;
7. **Nu ștergeți declarația anti-plagiat și nici instrucțiunile** – acestea trebuie să rămână pe lucrare atât în forma tipărită cât și în cea electronică;
8. **Semnați declarația anti-plagiat;**
9. **Cuprinsul este orientativ** – numărul de capitole / subcapitole poate varia de la lucrare la lucrare. **Introducerea, Contextul, Concluziile / Discuțiile și Referințele bibliografice sunt însă obligatorii;**
10. **Este obligatorie folosirea template-ului.** Abaterea de la acesta va cauza întârzieri în depunerea la timp a lucrării.

NB. Lucrările vor fi publicate în extenso pe pagina oficială a hub-ului Smart-EDU, secțiunea Smart Cities and Regional Development: <https://scrd.eu/index.php/spr/index>.

ATENȚIE: Lucrarea trebuie să fie un produs intelectual propriu. Cazurile de plagiat vor fi analizate în conformitate cu legislația în vigoare.

Declarație anti-plagiat

1. Cunosc că plagiatul este o formă de furt intelectual și declar pe proprie răspundere că această lucrare este rezultatul propriului meu efort intelectual și creativ și că am citat corect și complet toate informațiile preluate din alte surse bibliografice (de ex: cărți, articole, clipuri audio-video, secțiuni de text și sau imagini / grafice).
2. Declar că nu am permis și nu voi permite nimănui să preia secțiuni din prezenta lucrare pretinzând că este rezultatul propriei sale creații.
3. Sunt de acord cu publicarea on-line *in extenso* a acestei lucrări și verificarea conținutului său în vederea prevenirii cazurilor de plagiat.

Numele și prenumele: Codirlă Alexandru

Data și semnătura: 16.05.2023



Cuprins

Abstract	pg.5
Introducere	pg.5
Context	pg.6
Capitolul 1. Administrația publică și e-guvernarea	pg.8
1.1. Administrația publică	pg.8
1.2. E-guvernarea	pg.10
1.3. Obiectivele e-guvernării	pg.12
1.4. Necesitatea e-guvernării	pg.15
1.5. Bariere la implementarea e-guvernării	pg.16
Capitolul 2. Metoda de cercetare	pg.19
2.1. Metodologia cercetării	pg.19
2.2. Scopurile și obiectivele cercetării	pg.21
Capitolul 3. Analiza website-urilor	pg.23
3.1. Analiza site-urilor orașelor industriale	pg.23
3.1.1. Comparația site-urilor orașelor industriale	pg.28
3.1.2. Evoluția site-urilor orașelor industriale	pg.28
3.2. Analiza site-urilor orașelor turistice	pg.29
3.2.1. Comparație site-urilor orașelor turistice	pg.31
3.2.2. Evoluția site-urilor orașelor turistice	pg.31
3.3. Analiza site-urilor orașelor universitare	pg.32
3.3.1. Comparație site-urilor orașelor universitare	pg.34
3.3.2. Evoluția site-urilor orașelor universitare	pg.34
Discuții / Concluzii	pg.36
Anexa A. Cluj	pg.39
Anexa B. Brașov	pg.39
Anexa C. Oradea	pg.42
Anexa D. Sibiu	pg.42
Anexa E. Timișoara	pg.43
Anexa F. Iași	pg.43
Referințe bibliografice	pg.44

Listă acronime

AP	Administrația publică
G2C	Government to Citizen
G2B	Government to Business
G2G	Government to Government
G2E	Government to Employees
TED	<i>Tenders Electric Daily</i>
HCL	Hotărârea Consiliului Local
ROF	Regulamentul de Organizare și Funcționare
E-DOC	Documente electronice
OG	Ordonanța Guvernului
TIC	Tehnologia Informațiilor și Comunicării
SEAP	Sistemul Electronic de Achiziții Publice

Abstract

Lucrarea vizează efectuarea unei analize a unor site-uri municipale, cu accent pe nivelul lor de dezvoltare, și evaluarea utilizării comprehensive a elementelor de e-guvernare de către administrațiile publice locale. Obiectivele ar fi ca website-urile să întrunească cât mai multe cerințe și curiozități ale oamenilor, legate de acel municipiu pentru o guvernare electronică cât mai eficientă. Tehnologia avansează în mod treptat o dată cu trecerea timpului și devine un element de bază în diverse domenii de muncă. Principalul scop al acestei lucrări este de a încuraja dezvoltarea continuă website-urile primăriilor din România bazându-se pe *feedback-urile* cetățenilor și turiștilor. Lucrarea face trimitere la studiul realizat în 2014, numit „E-guvernarea în municipiile României”, Cătălin Vrabie, prin care se face o analiză comparativă referitoare la faptul dacă s-au produs anumite schimbări asupra elementelor din formularul de cercetare la website-urile municipiilor respective din acel an și până în prezent. În lucrarea „Elemente de E-guvernarea”, C.Vrabie, se evidențiază importanța interacțiunii dintre Administrație și Cetățean (G2C), iar în lucrarea lui T.A. Pardo, „Realizing the Promise of Digital Government: It’s More than Building a Web Site” se pune accentul pe importanța elementelor de conținut foarte bine structurate și actualizate. În această lucrare se va folosi ambele tipuri de abordări, atât cantitativă cât și cea calitativă. Principala metodă folosită fiind observarea alături de chestionar. Rezultatele studiilor empirice este că website-urile municipale s-au actualizat și astfel a crescut nivelul de dezvoltare a guvernării electronice. Implicațiile pentru conținutul website-urilor municipale sunt sociale deoarece facilitează munca cetățenilor, dar și angajaților din primărie, unele probleme se pot rezolva în mediul online. Prin comparațiile și analiza website-urilor se va afla orașele care sunt clasate mai sus din punctul de vedere al aspectului și al conținutului și care au avut o evoluție mai considerabilă.

Cuvinte cheie: E-guvernare, evoluție tehnologică, transparență, administrație publică.

Introducere

Domeniul de expertiză al acestei lucrări este tehnologia în administrația publică. O dată cu evoluția tehnologică, municipiile sunt nevoite să actualizeze toate informațiile regăsite pe site-urile web ale acestora și să adopte cât mai multe mecanisme pentru a facilita accesul la informațiile relevante pentru comunitatea locală și de asemenea, la serviciile publice. În acest fel se va dezvolta e-guvernarea, care implică și guvernarea digitală și democrația digitală [1] [2].

Interacțiunea dintre cetățeni și AP devine treptat mai facilă, aproape fiecărui cetățean îi vine destul de ușor să comunice cu AP datorită *gadget-urilor* și accesului la internet.

Un website municipal este o platformă online oferită de autoritățile locale care permite cetățenilor și altor utilizatori să acceseze informații, servicii și resurse oferite de administrația publică locală. Un astfel de site web poate include informații despre serviciile publice, taxe și impozite, proiecte de dezvoltare, programe comunitare, știri și evenimente locale, precum și alte informații utile și resurse. Scopul unui website municipal este de a oferi o sursă centralizată de informații și de a îmbunătăți transparența și comunicarea dintre autoritățile locale și cetățeni. Acesta este principalul element al dezvoltării e-guvernării, fiind un mijloc foarte eficient pentru transmiterea sau primirea informațiilor.

Astfel, lucrarea va cuprinde o analiză comparativă bazată pe nevoile cetățenilor în funcție de tipul orașelor, cum ar fi industriale, universitare și turistice. Autoritățile locale trebuie să fie adaptate la nevoile și așteptările utilizatorilor pentru a putea să țină website-ul într-o continuă dezvoltare.

Interacțiunea dintre administrație publică și mediul său se face pe baza a cinci piloni [3] [4] [5], primul fiind comunicarea uni-direcțională, care vizează publicarea informațiilor utile pe website-ul oficial al primăriei, al doilea ar fi comunicarea bi-direcțională, care se poate face cel mai ușor prin intermediul e-mail-ului, serviciile financiare și tranzacții web este cel de-al treilea, următorul este integrarea verticală sau inter-departamentală și orizontală sau intra-departamentală a serviciilor publice disponibile pe website și ultimul este referitor la participarea cetățenilor la actul de guvernare, prin care li se poate cere opinia prin intermediul unor forumuri, sisteme electronice de vot sau chestionare disponibile pe site.

Obiectivele urmărite în această lucrare sunt următoarele: evidențierea importanței unui website care să îndeplinească cât mai multe elemente pe care le pot folosi utilizatorii, importanța menținerii unui website actualizat, cu informațiile la zi, conținutul util al website-urilor analizate, interacțiunea dintre administrație și cetățeni.

Lucrarea va conține trei capitole, fiecare dintre acestea fiind însoțite și de câteva subcapitole.

Primul capitol va avea în vedere „Administrația publică și e-guvernarea”, prin care se va iniția analiza nevoilor de conținut prezentându-se câteva aspecte legate de AP și elementele cheie ale e-guvernării alături de obiectivele și necesitatea acestora.

Al doilea capitol va include metodele de cercetare desfășurate pe această temă.

În al treilea capitol se va analiza website-urile municipale în funcție de tipul orașului, industriale, turistice și universitare, împreună cu o comparație între orașele alese din aceeași categorie. La finalul acestui capitol se va face un rezumat al fiecărei analize evidențiindu-se rezultatele, conținutul util și inovativ din website-urile analizate, dar și evoluția website-urilor analizate pe clase, se dorește a se evidenția dacă acestea rămân actualizate în permanență de responsabili pentru acest lucru și dacă se tinde spre dezvoltarea acestora pentru o interacțiune din ce în ce mai facilă cu utilizatorii.

La capitolul „Anexe” se va pune site-urile municipiilor din aceeași categorie față în față pentru a se vedea diferențele din punctul de vedere al interfeței și al structurii informațiilor pe prima pagină.

Conform lucrării lui Theresa Pardo „Realizing the Promise of Digital Government: It’s More than Building a Web Site”, guvernarea digitală nu se poate reduce numai la dezvoltarea unui site web. Aceasta reprezintă un proces complex care presupune o serie de elemente cheie, precum: abordarea sistemică, colaborarea și inovația, cu o atenție deosebită la nevoile cetățenilor și principiile de transparență guvernamentală [3].

În lucrarea lui Marc Holzer și lui Tae Kim „Digital Governance in Municipalities Worldwide”, se amintește și de rolul tehnologiei în îmbunătățirea serviciilor publice, cetățenii pot accesa informații despre servicii publice, pot face plăți online și pot solicita servicii fără a fi nevoie să se deplaseze la birourile guvernamentale și se identifică în cadrul acestei lucrări factorii care influențează folosirea tehnologiei în guvernare. [2]

Cu ajutorul guvernării electronice care nu reprezintă un scop în sine, ci doar un mijloc de apropiere între instituțiile publice și cetățeni, bazată pe transparență, accesibilitate, celeritate și simplificare se dorește ca aceasta să fie o soluție pentru rezolvarea problemelor legate de birocrație, care reprezintă o trăsătură specifică administrației publice din România și nu numai. [5]

Context

Tema abordată în lucrarea de licență, intitulată „Analiza nevoilor de conținut a unui website municipal”, se situează într-un context extins și relevant, având în vedere importanța tot mai mare a prezenței online a administrațiilor publice locale și cerința de a furniza servicii și informații eficiente cetățenilor și vizitatorilor.

Odată cu avansul tehnologic și creșterea utilizării internetului, website-urile municipale au devenit unele dintre principalele canale de comunicare între administrațiile publice locale și comunitate. Ele reprezintă platforme prin intermediul cărora cetățenii pot accesa informații despre

serviciile oferite, pot înainta petiții și sugestii, pot obține documente administrative și pot fi la curent cu evenimentele și noutățile locale.

În contextul unei guvernări locale în care transparența, eficiența și participarea cetățenilor reprezintă aspecte cheie, analiza nevoilor de conținut ale website-urilor municipale devine esențială pentru asigurarea unei comunicări eficiente și a accesului facil la informații relevante. În acest sens, se acordă o atenție deosebită clasificării și evaluării elementelor cheie ale website-urilor, cum ar fi transparența decizională, documentele administrative electronice, comunicarea bidirecțională cu cetățenii(G2C) și conținutul util.

Pentru a efectua această analiză, am selectat o mostră reprezentativă de website-uri municipale, inclusiv din orașe cu caracter turistic, industrial și universitar. Am folosit un formular structurat, elaborat de profesorul Cătălin Vrabie, care a inclus clasele și elementele relevante pentru evaluarea acestor website-uri. Această abordare comparativă ne-a permis să obținem o perspectivă comprehensivă asupra evoluției și nevoilor specifice ale website-urilor din domeniile menționate, în contextul specific fiecărui oraș. Evaluarea s-a realizat prin acordarea de punctaje pentru fiecare clasă și element analizat, conform criteriilor stabilite de profesorul Cătălin Vrabie.

Analiza website-urilor a presupus un proces riguros, care a implicat explorarea atentă a fiecărui site, colectarea datelor relevante și aplicarea criteriilor de evaluare. Scopul final al acestei analize a fost identificarea aspectelor pozitive și a posibilelor îmbunătățiri necesare în ceea ce privește transparența decizională, accesul la informații, comunicarea cu cetățenii și conținutul util al website-urilor municipale.

De asemenea, este imperativ să recunoaștem că dezvoltarea și optimizarea website-urilor municipale nu atinge punctul culminant odată cu finalizarea acestei analize. Aceasta constituie doar un prim pas într-un proces continuu de evaluare și actualizare a conținutului și funcționalității acestor platforme online. Pentru a rămâne relevante și eficiente, autoritățile locale trebuie să adopte o abordare dinamică și adaptabilă manifestând proactivitate în implementarea strategiilor eficiente de digitalizare a administrației publice locale, având în vedere tendințele și tehnologiile emergente, cu scopul de a satisface în mod corespunzător nevoile în continua schimbare ale cetățenilor și vizitatorilor.

Ne propunem să evidențiem importanța și actualitatea temei abordate, precum și necesitatea unei analize comparative a website-urilor municipale. Aceasta va oferi o perspectivă amplă asupra evoluției și cerințelor specifice ale acestor platforme online, contribuind astfel la îmbunătățirea serviciilor publice și la satisfacția cetățenilor și a vizitatorilor.

Capitolul 1. Administrația publică și e-guvernarea.

1.1. Administrația publică

„Administrația publică reprezintă acea activitate care constă în organizarea și asigurarea executării nemijlocite a prevederilor Constituției, a actelor normative și celorlalte acte juridice adoptate sau emise de autoritățile statului de drept.” [6] [7]

Diversi autori explorează câteva principii cheie considerate a fi ghiduri fundamentale în administrația publică, inclusiv:

- Principiul subordonării administrației interesului general: Această directivă impune ca AP să acționeze în conformitate cu interesele și nevoile generale ale societății, în detrimentul intereselor individuale sau de grup.
- Principiul motivării: Acest principiu solicită ca deciziile și acțiunile administrației publice să fie întemeiate pe motive raționale și argumente justificate, în vederea asigurării transparenței și a evitării deciziilor arbitrare sau discriminatorii.
- Principiul transparenței: Acesta se concentrează pe necesitatea de a asigura un nivel adecvat de deschidere și accesibilitate în procesul decizional al administrației publice. Prin aplicarea acestui principiu, cetățenii pot avea cunoștință de deciziile și acțiunile guvernamentale și pot participa în mod activ la procesul democratic.
- Principiul participării societății civile la fundamentarea deciziilor administrației publice: Acest principiu subliniază importanța implicării societății civile în procesul de formulare a politicilor publice. Într-o administrație eficientă, cetățenii și organizațiile societății civile ar trebui să aibă posibilitatea de a oferi contribuții și de a fi consultați în cadrul procesului decizional.
- Principiul egalității în fața administrației: Acest principiu susține că toți cetățenii trebuie să fie tratați în mod egal și nediscriminatoriu în relația cu AP. Discriminarea bazată pe rasă, sex, religie sau alte criterii similare ar trebui să fie evitată, iar AP ar trebui să asigure un tratament corect și imparțial pentru toți cetățenii. [8] [9]

Autoritățile administrației publice sunt structurate într-un ansamblu complex, care include mai multe entități distincte. Aceste entități reprezintă componente esențiale ale administrației publice și contribuie la guvernarea și gestionarea afacerilor publice la diferite niveluri. Din acest ansamblu fac parte:

- Administrația publică centrală și administrația publică teritorială de stat: Aceasta reprezintă nivelul de administrație publică la nivel național și regional. Administrația publică centrală este responsabilă de coordonarea și implementarea politicilor și legilor la nivel național, prin intermediul instituțiilor guvernamentale centrale și agențiilor guvernamentale relevante. Administrația publică teritorială de stat se ocupă de gestionarea și coordonarea afacerilor publice la nivel regional și este subordonată autorității centrale.
- Administrația locală a colectivităților locale: Această componentă se referă la administrația publică la nivel local, în unitățile administrative teritoriale cum ar fi municipii, orașe, comune sau județe. Administrația locală este responsabilă de furnizarea serviciilor publice la nivel local, luarea deciziilor și gestionarea resurselor în conformitate cu interesele și nevoile comunității locale.

- **Administrația generală:** Aceasta reprezintă componenta care asigură gestionarea și coordonarea generală a afacerilor publice, indiferent de nivelul sau domeniul de activitate specific. Administrația generală se ocupă de planificare, organizare, implementare și controlul activităților administrative și se asigură că politicile și legile sunt aplicate în mod corespunzător.
- **Administrația specializată:** Această componentă se referă la domenii specifice care necesită o expertiză și cunoștințe specializate. De exemplu, administrația specializată include domenii precum sănătatea, educația, transporturile sau mediul, unde organisme și instituții guvernamentale specializate se ocupă de gestionarea și reglementarea acestor sectoare specifice. [7]

Aceste entități reprezintă pilonii esențiali ai administrației publice și lucrează în mod interconectat pentru a asigura o guvernare eficientă, furnizarea serviciilor publice adecvate și îndeplinirea nevoilor societății în ansamblu.

Administrația publică locală, reprezintă autoritățile administrative alese direct de către cetățenii unităților administrativ-teritoriale, are ca scop rezolvarea problemelor de interes local. Aceasta este caracterizată de descentralizare și autonomie, întrucât autoritățile administrației locale au dreptul și capacitatea efectivă de a soluționa și gestiona treburile publice în numele și în interesul comunităților locale pe care le reprezintă. [10]

Autonomia locală este de natură administrativă și financiară și trebuie să îndeplinească anumite condiții pentru a fi realizată. Aceste condiții includ existența unei colectivități locale recunoscute ca persoană juridică de drept public, adică prezența unei grupări de locuitori cu interese și cerințe specifice față de interesele colectivității naționale.

De asemenea, este necesară existența mijloacelor materiale și financiare adecvate, alocate și gestionate de către colectivitatea locală, precum și existența autorităților administrative locale alese direct de către cetățeni din unitatea administrativ-teritorială respectivă.

Conform profesorului Cezar Manda, competența administrației publice locale trebuie să fie stabilită în mod distinct prin Constituție și prin lege, față de cea a administrației publice statale, pentru a putea dispune și gestiona în mod liber nevoile și cerințele locale ale comunității din cadrul unității administrativ-teritoriale respective. [7]

Codul administrativ subliniază importanța autonomiei locale și a descentralizării, recunoscând dreptul autorităților administrației publice locale de a adopta și implementa decizii în domenii precum planificarea urbanistică, dezvoltarea economică, protecția mediului și furnizarea de servicii publice locale. În același timp, acesta stabilește și cerințele legale pe care administrația publică locală trebuie să le respecte în exercitarea competențelor sale, garantând transparența, participarea cetățenilor și responsabilitatea administrativă.

Administrația publică locală este guvernată de către Primărie, care constituie entitatea reprezentativă la nivel local și are atribuția de a gestiona diverse probleme și proiecte de interes specific comunității locale. Funcția de primar este ocupată în urma alegerilor directe și reprezintă figura reprezentativă a administrației publice locale în interacțiunea cu comunitatea și cu alte instituții publice. Primăria este alcătuită dintr-un număr de consilieri locali, care sunt aleși prin vot în conformitate cu numărul de rezidenți ai localității respective. [11]

De asemenea, Codul administrativ [12] reglementează organizarea și funcționarea consiliilor locale, primarilor și viceprimarilor, precum și procedurile de alegere a acestora. Se pune accentul pe principiile guvernării locale, cum ar fi consultarea și implicarea cetățenilor în procesul decizional, cooperarea și parteneriatul între administrația publică locală și societatea civilă, precum și asigurarea transparenței și accesului la informații pentru cetățeni.

Astfel, administrația publică locală, conform Codului administrativ [12], reprezintă un pilon esențial al sistemului administrativ, cu responsabilitatea de a promova dezvoltarea comunităților locale, de a asigura o guvernare eficientă și de a răspunde nevoilor și așteptărilor cetățenilor în cadrul teritoriilor lor de competență. [11]

Utilizarea tehnologiei informației de către administrația publică locală poate contribui la organizarea, analizarea și furnizarea eficientă a informațiilor necesare în planificarea și gestionarea la nivel local, precum și în procesul de luare a deciziilor. Tehnologia informației poate aduce beneficii semnificative, cum ar fi creșterea preciziei datelor și analizelor, economisirea de timp, reducerea sau menținerea aceluiași număr de personal, îmbunătățirea productivității muncii, reducerea costurilor și posibilitatea de a aborda mai multe sarcini și domenii de activitate. De asemenea, utilizarea TIC facilitează procesul decizional, contribuind la ușurarea muncii și la creșterea eficienței în rezolvarea problemelor. [7]

Informatizarea reprezintă un factor semnificativ în procesul de modernizare a administrației și reprezintă un instrument esențial în contextul administrației contemporane. Informatica aduce beneficii semnificative, oferind o cantitate mai mare de date, eliminând constrângerile și accelerând anumite procese. De asemenea, ea încurajează o integrare mai puternică a diferitelor faze de raționament și operațiuni, de la documentare până la procesul decizional.

În ceea ce privește impactul asupra relațiilor din interiorul administrației, se constată că informatica poate consolida caracterul autoritar și distanțat, uneori anonim, al mașinii administrative. Aceasta permite atât comunităților publice, cât și marilor companii private și băncilor să facă față creșterii substanțiale și constante a activităților de administrare curentă și a misiunilor de programare, fără a fi nevoie să angajeze un număr excesiv de personal.

Informatica facilitează o mai bună cunoaștere și evaluare a eficacității și eficienței reale a serviciilor publice. Ea reprezintă un mijloc de comunicare al informațiilor pe care dorim să le transmitem, de alegere a deciziilor pe care dorim să le luăm și de guvernare în conformitate cu propriile noastre viziuni și principii. Informatica joacă un rol esențial în procesul de modernizare și transformare a administrației, permițând optimizarea fluxurilor de informații și consolidarea proceselor decizionale. [13]

1.2. E-guvernarea

E-guvernarea este un concept care se referă la utilizarea tehnologiei informației și a comunicațiilor (TIC) pentru a furniza servicii guvernamentale în mod electronic. Acest concept este o metodă prin care se creează o anumită simbioză între societate și tehnologie, dar în același timp a fost și este în continuare o adevărată provocare pentru administrațiile publice din lume. [5] E-guvernarea poate include servicii precum plata taxelor și impozitelor online, eliberarea de documente și certificate electronice, sau transmiterea de petiții și plângeri prin intermediul platformelor digitale.

Tehnologia informației a fost utilizată în scopul de a automatiza procesele de procesare a informațiilor. Ulterior, guvernul a început să promoveze distribuirea informațiilor prin intermediul Internetului, ceea ce a dus la creșterea numărului de site-uri web care își propuneau să ofere informații. După un deceniu de experiență în implementarea tehnologiilor informației și comunicațiilor (TIC) în sectorul public, s-a dovedit că instrumentele guvernării electronice pot contribui semnificativ la dezvoltarea sectorului public, prin furnizarea de servicii cu o valoare mai mare și la costuri mai reduse.

Primul proiect național din România legat de guvernarea electronică a avut loc în 2003 prin crearea platformei e-guvernare.ro [1], dar e-guvernarea a devenit o adevărată prioritate în urma aderării la Uniunea Europeană în 2007. Guvernul a început să dezvolte și să implementeze sisteme

electronice, un exemplu în acest sens ar fi SEAP(Sistemul Electronic de Achiziții Publice) pentru a îmbunătăți eficiența și transparența serviciilor publice, care sunt activități pe care guvernanții sunt obligați să le presteze în interesul celor guvernați.

Implementarea guvernării electronice se confruntă cu diverse bariere, care pot împiedica procesul de modernizare a administrației publice. Printre acestea se numără obstacole financiare, decalajul digital, colaborarea deficitară între instituții, neadaptarea personalului, riscul politic și instituțional, riscul tehnologic, riscul furnizorilor și accesibilitatea cetățenilor la noile tehnologii. [5] [14] Un alt factor important este neîncrederea cetățenilor în autoritățile publice, care poate afecta adoptarea soluțiilor tehnologice inovative. Pentru a depăși aceste obstacole, este necesară o infrastructură adecvată, inclusiv *hardware* și *software*, precum și servicii de telecomunicații fiabile și personal calificat pentru colectarea și organizarea informațiilor.

Conform lui Norris și Kraemer (1996), o infrastructură substanțială este necesară pentru a sprijini resursele și serviciile IT la nivelul administrației publice locale, iar existența unei infrastructuri IT este legată de capacitatea administrației publice locale de a adopta soluțiile tehnologice inovative. Fără o astfel de infrastructură, autoritățile locale nu pot adopta ușor (sau deloc) aceste soluții. La fel de importantă este și existența unor manageri specializați în site-uri web pentru adoptarea e-guvernării. Pentru a asigura accesul ușor al utilizatorilor la informațiile guvernamentale online, disponibilitatea infrastructurii trebuie să fie alături de disponibilitatea resurselor umane cu abilități necesare pentru colectarea și organizarea informațiilor. Toate acestea necesită voință politică și angajament adecvat din partea oficialilor guvernamentali de rang înalt pentru o implementare cu succes a guvernării electronice. [15]

„În literatura de specialitate se prezintă 5 piloni de interacțiune ai administrației publice cu mediul său” [3] [4]:

- primul fiind comunicarea uni-direcțională, care vizează publicarea informațiilor utile pe website-ul oficial al primăriei;
- al doilea ar fi comunicarea bi-direcțională, care se poate face cel mai ușor prin intermediul e-mail-ului;
- serviciile financiare și tranzacții web este cel de-al treilea;
- următorul este integrarea verticală sau inter-departamentală și orizontală sau intra-departamentală a serviciilor publice disponibile pe website;
- ultimul este referitor la participarea cetățenilor la actul de guvernare, prin care li se poate cere opinia prin intermediul unor forumuri, sisteme electronice de vot sau chestionare disponibile pe site. [5]

Sensul implementării guvernării electronice este de sus în jos, de la administrație către cetățean. Banca Mondială oferă o definiție pentru guvernarea electronică: „Guvernarea electronică se referă la utilizarea de către agențiile guvernamentale a tehnologiei informației (ca de exemplu, rețele, Internet) care au capacitatea de a transforma relațiile cu cetățenii, mediul de afaceri și alte ramuri ale guvernului. Aceste tehnologii pot servi unei varietăți de finalități diferite: o mai bună furnizare a serviciilor guvernamentale către cetățeni, interacțiuni îmbunătățite cu afacerile și industria, creșterea implicării cetățenilor prin intermediul accesului la informații sau un management mai eficient al guvernului.” [16]

Pentru a atinge o dezvoltare economică și socială, implementarea sistemelor informatice, precum și crearea de către primării a propriilor website-uri reprezintă un punct esențial. Datorită acestor eforturi crește eficacitatea activităților specifice administrației publice și a serviciilor electronice. În plus, e-guvernarea oferă avantaje semnificative din punct de vedere al costurilor, permițând guvernului sau administrației să se apropie cât mai mult de cetățeni și să răspundă nevoilor acestora.

1.3. Obiectivele e-guvernării

Guvernarea electronică reprezintă o abordare modernă în ceea ce privește furnizarea de servicii publice și gestionarea afacerilor statului. Implementarea acesteia vizează îmbunătățirea calității serviciilor publice prin sporirea gradului de participare a cetățenilor în procesul de guvernare, eficientizarea activității administrației publice și consolidarea democrației și a instituțiilor statului de drept.

Obiectivele generale ale guvernării electronice sunt legate de asigurarea transparenței și eliminarea birocrăției și corupției în activitatea autorităților administrației publice. De asemenea, se urmărește crearea și implementarea sistemelor și aplicațiilor informatice care să susțină procesele de reformă și dezvoltare politică, socială și economică din țară, dezvoltarea infrastructurii informaționale de stat și creșterea nivelului de pregătire a funcționarilor publici în domeniul noilor tehnologii. [17] [14]

Obiectivele guvernării electronice includ îmbunătățirea calității serviciilor publice, sporirea gradului de participare a cetățenilor în procesul de guvernare, eficientizarea activității administrației publice și consolidarea democrației și a instituțiilor statului de drept prin asigurarea accesului la informații oficiale și prestarea serviciilor prin intermediul mijloacelor electronice pentru cetățeni și mediul de afaceri. Mai exact, aceste obiective se traduc în îmbunătățirea proceselor de guvernare prin intermediul tehnologiilor informaționale și comunicării, și asigurarea transparenței și accesibilității serviciilor publice pentru toți cetățenii. [17] [14]

Principiile cheie ale guvernării electronice sunt transparența și parteneriatul, accesibilitatea informației, orientarea socială, măsurile care iau în considerare interesele cetățenilor, securitatea și siguranța. Transparența și parteneriatul presupun asigurarea accesului acestora la informații oficiale și implicarea cetățenilor în procesul de guvernare. Accesibilitatea informației implică furnizarea de informații și servicii publice prin intermediul mijloacelor electronice, astfel încât acestea să fie disponibile și accesibile pentru toți cetățenii. Orientarea socială se referă la asigurarea că procesele și serviciile publice sunt concepute în așa fel încât să răspundă nevoilor și cerințelor cetățenilor. Măsurile care iau în considerare interesele cetățenilor includ implicarea acestora în procesul de luare a deciziilor și asigurarea transparenței în deciziile administrative. În cele din urmă, securitatea și siguranța reprezintă aspecte critice în implementarea guvernării electronice și vizează protejarea datelor și informațiilor sensibile.

Avantajele guvernării electronice includ accesul direct și instantaneu la informații și servicii publice, reducerea cozilor și a blocajelor în procesul de furnizare a acestora, scurtarea timpului procedurilor de rutină, rezolvarea rapidă și interactivă a problemelor, și actualitatea informațiilor furnizate de autoritățile publice. Aceste avantaje aduc beneficii semnificative atât pentru cetățeni, cât și pentru AP, inclusiv economii de timp și resurse, o mai mare eficiență și eficacitate în procesele administrative, și o creștere a nivelului de satisfacție a cetățenilor față de serviciile publice.

Un alt obiectiv al guvernării electronice care este în concordanță cu cel de a satisface unele nevoi imediate ale cetățenilor este cel de a veni în ajutorul și a altor actori: mediul de afaceri prin diferite instituții private care sunt într-o relație de colaborare cu administrația și cu alte instituții publice și cu proprii angajați. [5]

Interacțiunea este structurată din patru componente printre care:

- interacțiunea dintre Guvern/Administrație și cetățean(G2C)
- Guvern/Administrație și mediul de afaceri(G2B)
- între diferitele instituții ale guvernului/administrației(G2G)
- interacțiunea dintre Guvern/Administrație și proprii angajați(G2E). [5] [18]

Interacțiunea dintre Administrație și Cetățean(G2C) reprezintă un subiect de interes major în domeniul e-guvernării. Conform spuselor din lucrarea profesorului Ghilic-Micu, „este cea mai dezbătută arie de inițiative guvernamentale în toate țările care au programe de dezvoltare a guvernării electronice” [18]. În ultimii ani, guvernele din întreaga lume au început să investească semnificativ în dezvoltarea platformelor electronice pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor publice și pentru a face guvernarea mai eficientă. Aceste platforme sunt concepute pentru a facilita interacțiunea dintre guvern/administrație și cetățean prin intermediul canalelor electronice, cum ar fi site-urile web, aplicații mobile și portaluri online. Prin intermediul acestora, cetățenii pot accesa rapid și ușor informații și servicii publice, pot face plăți online și pot comunica cu autoritățile publice fără a fi necesară prezența fizică. În acest fel, interacțiunea dintre guvern/administrație și cetățean devine mai transparentă, mai accesibilă și mai eficientă, contribuind la creșterea calității vieții cetățenilor și a performanței AP. Astfel, este vorba de o „relație tranzacțională” între cei doi actori.

În cadrul G2C, există trei tipuri de aplicații diferite și complexe, care sunt esențiale pentru funcționarea adecvată a guvernării electronice:

- Primul tip de aplicație G2C are ca scop facilitarea transparenței și schimbului liber de informații între cetățeni și stat. Acest lucru poate fi realizat prin intermediul Internetului, care poate fi un mijloc eficient de comunicare și care ar putea contribui la creșterea suportului popular pentru instituțiile de stat. Toate instituțiile de stat ar trebui să pună la dispoziția cetățenilor lor pe site-urile lor rapoarte de activitate, ordine de zi, luări de cuvânt, analize ale experților în anumite probleme, proiecte de lege, studii, statistici, bugete de funcționare etc.
- Al doilea tip de aplicație G2C constă în furnizarea de servicii electronice guvernamentale. În afară de funcția de informare prin intermediul noilor canale de comunicare, G2C dispune de resurse importante pentru a furniza servicii guvernamentale prin intermediul Internetului. Aceste servicii includ cererile înaintate diferitelor organe administrative, plata online a taxelor și amenzilor, înregistrarea unei căsătorii, declararea unui deces etc. În țările dezvoltate, aceste servicii sunt grupate pe un singur site web de unde se face trimitere către site-urile instituțiilor care pot rezolva cererea respectivă sau problema se rezolvă chiar pe site-ul portal, fără ca măcar beneficiarul să știe la care instituții s-a apelat și care baze de date au comunicat între ele pentru a-și primi răspunsul.
- Ultimul tip de aplicație G2C se referă la votul electronic, care nu este în esență un serviciu guvernamental, ci face parte din sfera relațiilor dintre stat și cetățeni, fiind un mod de exercitare și re consolidare a contractului social. Procesul de votare efectiv poate fi realizat electronic, fie în cabine de vot electronice, fie pe Internet, dar și întregul proces care duce la vot, referitor la înregistrarea votanților, confirmarea prezenței la urne, numărarea voturilor etc. Cu toate acestea, viitorul votului electronic nu este în prezent foarte clar, mai ales din cauza riscurilor mari de securitate care există atunci când sunt implicate soluții care expun serverele la atacuri externe. [18] [5]

Interacțiunile dintre Guvern/Administrație și mediul de afaceri, denumită G2B, reprezintă cele mai disputate și mai analizate relații din sfera e-guvernării datorită faptului că firmele private sunt motorul creșterii economice a unei țări și datorită tendinței de a muta achizițiile guvernamentale în mediul online, prin care rezultă transparență și costuri scăzute [18]. Această interacțiune se referă la relația dintre AP și mediul de afaceri, în special întreprinderile mici și mijlocii, și urmărește îmbunătățirea comunicării, simplificarea procedurilor și reducerea birocrăției. G2B este importantă pentru stimularea creșterii economice și pentru asigurarea unui mediu de afaceri competitiv și transparent, prin intermediul utilizării tehnologiei informaționale și a comunicării electronice.

Guvernul și sectorul privat pot interacționa prin intermediul aplicațiilor G2B, care au două mari tipuri:

- Primul tip se referă la sistemele de achiziții publice prin internet, care au ca scop eficientizarea procesului de licitație publică prin scăderea numărului de fraude, managementul mai eficient al ofertelor pe suport electronic, accesul mai ușor la furnizorii din întreaga lume, economisirea timpului de procesare online a ofertelor și dezvoltarea unor baze de date bogate în informații utile.
- Al doilea tip este reprezentat de serviciile oferite de către stat sectorului privat, care scot în evidență mecanismul de interacțiune între cele două entități [18]. Cea mai importantă dimensiune a G2B este reprezentată de achizițiile publice, care sunt făcute în UE prin intermediul portalului electronic, *Tenders Electric Daily*(TED). În România, achizițiile publice se realizează prin intermediul SEAP, un sistem informatic de utilitate publică accesibil prin internet la o adresă dedicată, utilizat în scopul aplicării mijloacelor electronice a procedurilor de atribuire. Astfel, introducerea procedurilor de achiziție electronică poate ajuta la reducerea costurilor și stimularea inițiativei antreprenoriale în țările de tranziție [5].

Interacțiunea între diferitele instituții ale guvernului/administrației, cunoscută sub numele de G2G, reprezintă o componentă esențială a unui sistem guvernamental eficient. Aceasta implică colaborarea între diferitele departamente și agenții guvernamentale pentru a coordona și implementa politicile publice, pentru a maximiza eficiența și a evita suprapunerea sarcinilor. De asemenea, G2G joacă un rol important în dezvoltarea strategiilor pentru a aborda problemele sociale, economice și de securitate dintr-o perspectivă amplă.

Într-un studiu publicat în iulie 2000 în revista *The Economist*, se afirmă că ineficiența sectorului public este cauzată în mare parte de birocrație, prin organizarea verticală a instituțiilor publice, ceea ce face adesea ca rezolvarea unor probleme să necesite colaborarea între departamente. Pentru a remedia aceste probleme, ar fi necesară implementarea G2G, care ar reduce birocrația și ar îmbunătăți comunicarea între departamente. Totuși, punerea în practică a G2G depinde de interesul pe care îl manifestă fiecare departament în implementarea schimbărilor necesare pentru îmbunătățirea colaborării interinstituționale. [18]

În ceea ce privește componenta G2G, fiecare departament de Tehnologia Informației din instituțiile publice are ca scop uniformizarea și standardizarea utilizării documentelor electronice, astfel încât acestea să respecte normele generale și să poată fi exportate și utilizate de alte instituții ale statului, dacă este cazul. Scopul final este de a unifica structurile organizațiilor guvernamentale, iar Tehnologia Informației joacă un rol crucial în atingerea acestui obiectiv. [5]

G2E reprezintă o componentă importantă a guvernării electronice și se referă la interacțiunea dintre guvern/administrație și proprii angajați. În ultimii ani, dezvoltarea tehnologiilor informaționale a dus la transformarea modului în care organizațiile publice își gestionează resursele umane, fiind introduse noi instrumente și metode de lucru care vizează îmbunătățirea eficienței și transparenței proceselor administrative.

Această categorie de relații implică folosirea de către angajați a aplicațiilor online pentru îndeplinirea responsabilităților de serviciu și pentru managementul situației lor de salariat. Prin intermediul unor aplicații precum bazele de date cu hotărâri și decizii, angajații primăriilor pot accesa informațiile necesare într-un mod mai eficient și fără pierderi de timp generate de deplasarea la alte departamente sau de căutarea informațiilor în arhivele fizice. De asemenea, angajații pot accesa fișele lor personale, pot modifica informațiile pe măsură ce acestea se schimbă, pot cere concediu de odihnă sau pot completa numărul de ore lucrate suplimentar. Utilizarea mijloacelor electronice de către funcționarii publici poate crește eficiența managementului intern și poate reduce costurile administrative. [18] [5]

1.4. Necesitatea e-guvernării

În societatea contemporană, optimizarea timpului este o tendință tot mai răspândită, cu atât mai mult în cazul profesioniștilor care își doresc să-și dedice cât mai mult timp activităților prioritare, precum și reducerea timpului petrecut în interacțiunea cu AP pentru îndeplinirea anumitor obligații. În acest context, e-guvernarea reprezintă o soluție eficientă și modernă pentru a introduce serviciile publice în era digitală.

În România, e-guvernarea a fost reglementată prin Legea 52 din 21 ianuarie 2003 [19], care stabilește că instituțiile publice trebuie să ofere servicii electronice în conformitate cu standardele naționale și europene. Legea prevede, obligativitatea instituțiilor publice de a furniza informații și servicii publice prin mijloace electronice, atunci când acest lucru este posibil și când nu există alte restricții legale. Astfel, Legea nr. 52/2003 stabilește baza legală pentru dezvoltarea și utilizarea e-guvernării în România.

În acest fel, e-guvernarea oferă soluții pentru problemele actuale legate de timp și de interacțiunea cu AP. Serviciile publice sunt accesibile prin intermediul internetului, iar astfel se elimină birocrația și procesul de depunere a documentelor este mult mai rapid și mai eficient.

O parte dintre serviciile publice sunt eficiente și dinamice, la fel ca cele din sectorul privat, însă majoritatea acestora nu îndeplinesc aceste criterii. Motivele pentru care serviciile publice nu sunt la fel de performante ca cele din sectorul privat sunt comune guvernelor/administrațiilor din întreaga lume și se referă, în principal, la organizare și la inerție. Instituțiile publice sunt prea mult organizate în jurul structurii furnizorilor, în detrimentul cetățenilor, ceea ce duce la cerințe inutile sau chiar la ore de program nepotrivite. De asemenea, inerția instituțiilor publice duce la ineficiență și nemulțumirea cetățenilor.

Astfel, implementarea guvernării electronice poate conduce la eficientizarea și modernizarea serviciilor publice, prin reducerea birocrației și îmbunătățirea a transparenței și a accesului la informații. Mai mult decât atât, guvernarea electronică poate fi un instrument important în lupta împotriva corupției și poate încuraja participarea cetățenilor la procesul decizional.

Prin intermediul guvernării electronice, cetățenii pot interacționa cu autoritățile publice în mod eficient și simplu, fără a mai fi nevoie să se deplaseze fizic la sediul instituțiilor sau să petreacă timp în așteptarea unui răspuns. De asemenea, serviciile publice online pot fi disponibile non-stop, ceea ce înseamnă că cetățenii pot solicita informații sau documente oricând, fără a fi restricționați de programul de lucru al instituțiilor.

În plus, guvernarea electronică poate crește gradul de transparență în deciziile luate de autorități, prin faptul că informațiile sunt disponibile publicului într-un mod mai rapid și mai ușor de accesat. De asemenea, prin implementarea de instrumente de monitorizare și raportare online, cetățenii pot fi implicați activ în procesul de control al deciziilor luate de instituțiile publice.

Cu toate acestea, guvernarea electronică poate aduce și o serie de provocări, precum protejarea datelor personale și a informațiilor sensibile, asigurarea securității cibernetice și garantarea accesului la servicii pentru toți cetățenii, inclusiv cei care nu dețin competențe digitale. Prin urmare, implementarea guvernării electronice trebuie să fie însoțită de măsuri adecvate de protecție și de educație a cetățenilor în privința utilizării tehnologiilor digitale. [14] [18] [5]

Guvernarea electronică reprezintă o soluție modernă și eficientă pentru a gestiona și îmbunătăți serviciile publice. În ceea ce privește un website municipal, implementarea unui astfel de sistem poate fi benefică în analizarea nevoilor de conținut, prin intermediul datelor și informațiilor colectate de la cetățeni. Astfel, autoritățile locale pot asigura o mai bună comunicare și transparență cu cetățenii, oferindu-le informațiile și serviciile de care au nevoie într-un mod mai

rapid și eficient. Prin urmare, guvernarea electronică reprezintă o soluție esențială în era digitală, care poate aduce beneficii semnificative pentru cetățeni și autorități deopotrivă.

1.5. Bariere la implementarea e-guvernării

Implementarea e-guvernării reprezintă un proces complex și necesită o strategie bine definită pentru a asigura succesul și beneficiile pe termen lung. Cu toate acestea, există o serie de bariere și provocări care pot îngreuna sau chiar împiedica implementarea eficientă a e-guvernării. Printre aceste bariere se numără eșecurile conducerii, obstacolele financiare, decalajul digital, colaborarea deficitară între instituții, inflexibilitatea organizațională, lipsa încrederii în sistem și operabilitatea scăzută.

Eșecurile conducerii pot fi una dintre principalele piedici în implementarea e-guvernării. Dacă nu există un angajament puternic din partea conducerii în adoptarea și promovarea schimbărilor necesare, proiectele de e-guvernare pot fi afectate de lipsa resurselor și sprijinului necesar.

Conform declarației de la Lisabona din 19 septembrie 2007, importanța unei conduceri puternice orientate către valorificarea noilor tehnologii este de o importanță deosebită în ceea ce privește implementarea cu succes a guvernării electronice. Reușita procesului de implementare nu se bazează exclusiv pe abilitățile de gestionare a proiectelor complexe de tehnologie informațională și comunicație, ci și pe capacitatea de a sprijini angajamentele asumate față de cetățeni și de administrația publică în ansamblul său. [5]

Cu toate acestea, există o nevoie esențială de a gestiona interesele divergente care pot exista între actorii implicați în guvernarea electronică. Percepțiile și înțelegerea fenomenului de guvernare electronică pot varia semnificativ de la un actor la altul. Cu toate acestea, este de o importanță crucială ca această necesitate de a gestiona interesele să fie clar definită și înțeleasă pentru a nu pune piedici inițiativelor de guvernare electronică.

Astfel, liderii politici trebuie să conștientizeze că guvernarea electronică nu reprezintă doar o soluție pe termen scurt sau o modalitate de a obține avantaje politice imediate. Ea reprezintă o abordare strategică care urmărește îmbunătățirea eficienței, transparenței și participării cetățenilor în procesul decizional. Pentru a realiza acest obiectiv, este necesară o conducere puternică și implicată, capabilă să înțeleagă și să susțină în mod adecvat principiile și obiectivele guvernării electronice.

Obstacolele financiare reprezintă o altă barieră semnificativă în calea implementării e-guvernării. Bugetele limitate pot limita dezvoltarea și actualizarea infrastructurii tehnologice, achiziționarea de echipamente și software adecvate și formarea personalului pentru a lucra eficient în mediul digital.

Cheltuielile asociate cu dezvoltarea, implementarea și menținerea serviciilor electronice, inclusiv achiziționarea de produse software și hardware, precum și instruirea personalului public, pot constitui bariere în calea adoptării guvernării electronice. Evaluarea raportului cost/beneficiu al unui astfel de sistem poate întâmpina dificultăți. Costurile tangibile, care sunt luate în considerare în analizele cost/beneficiu, includ investițiile în sisteme, echipamente și infrastructură, precum și resursele umane necesare pentru dezvoltarea, operarea și menținerea sistemelor electronice de guvernare. Cu toate acestea, multe costuri nu sunt imediat vizibile, deoarece reprezintă costuri ascunse, cum ar fi îmbunătățirea calității serviciilor publice și creșterea responsabilității civice. [5]

Evaluările oportunităților și beneficiilor oferite de guvernarea electronică sunt esențiale în determinarea costurilor asociate. Măsurarea impactului guvernării electronice este considerată cheia dezvoltării și implementării de succes a acestor platforme, conform Consiliului de Miniștri de la Lisabona din 19 septembrie 2007. Pe măsură ce sistemele devin mai avansate, calcularea

corectă a beneficiilor devine tot mai importantă și devine din ce în ce mai dificil de justificat investițiile semnificative. Companiile private calculează câștigurile aduse de investițiile în servicii electronice, și instituțiile publice ar trebui să adopte o abordare similară. Acestea trebuie să ia în considerare valoarea reală adusă de furnizarea ușoară a serviciilor publice, vizibilitatea și accesibilitatea acestora, precum și ușurința de navigare printre informațiile disponibile. [5]

Dunleavy a propus mai multe strategii pentru estimarea valorii aduse de guvernarea electronică. Printre cele mai relevante se numără considerarea valorii unui site web ca fiind un multiplu între 2 și 6 al valorii resurselor utilizate, stabilirea unei valori fixe pentru fiecare 1000 de vizitatori și calcularea costurilor operaționale ale organizației/instituției în absența unui site web. Pe măsură ce o instituție bazată pe servicii electronice se extinde, beneficiile obținute din investiție devin din ce în ce mai semnificative. [20] [5]

Decalajul digital este o problemă frecventă în implementarea e-guvernării, deoarece accesul la tehnologie și competențele digitale pot varia semnificativ între diferitele categorii de cetățeni. Disparitățile în accesul la internet și cunoștințele tehnologice pot crea inegalități în furnizarea de servicii digitale către toți cetățenii.

Scopul este de a asigura că fiecare cetățean are acces la aceste servicii, indiferent de nivelul de educație, cultură, venituri sau alte diferențe sociale și economice. Este evident că resursele guvernării electronice sunt utilizate într-o varietate mare de forme, sau chiar sunt subutilizate, de către diferiți indivizi, grupuri sau organizații. Utilizatorii finali ai serviciilor publice electronice sunt extrem de diverși, variind de la cei familiarizați cu aplicațiile sofisticate și capacitățile de interacțiune online, până la cei care nu sunt conștienți de existența acestor mijloace de comunicare.

Pentru a depăși decalajul digital și pentru a facilita accesul cetățenilor la serviciile electronice, o soluție importantă constă în acordarea dreptului de utilizare a acestor servicii tuturor cetățenilor.

Colaborarea deficitară între instituții este o altă barieră importantă. Implementarea e-guvernării necesită adesea o cooperare și coordonare strânsă între diferitele instituții și departamente guvernamentale. Lipsa de comunicare și colaborare eficientă poate îngreuna schimbul de informații și integrarea sistemelor, afectând astfel livrarea serviciilor digitale.

Inflexibilitatea organizațională este o altă problemă care poate afecta implementarea e-guvernării. Unele instituții guvernamentale pot fi rezistente la schimbare sau pot avea structuri și procese rigide, ceea ce face dificilă adaptarea și implementarea noilor tehnologii și practici digitale.

În primul rând, rezistența la inovare din partea conducerii și a personalului poate încetini procesul de livrare eficientă a acestor servicii. În general, inflexibilitatea și reticența față de schimbare reprezintă obstacole semnificative în calea dezvoltării guvernării electronice. Livrarea eficientă a serviciilor electronice este puternic afectată de această barieră, deoarece practicile consolidate și rutinele de lucru ale funcționarilor publici sunt greu de modificat. Aceste practici s-au dezvoltat pe baza unor modele tradiționale de schimb de informații și comunicare, ceea ce descurajează adoptarea de noi abordări. Inițiativele guvernării electronice aduc cu ele noi metode de operare și manipulare a datelor și informațiilor, ceea ce poate să afecteze în mod semnificativ vechile practici înrădăcinate în sistem.

Un factor crucial pentru crearea unui mediu de lucru adecvat, o flexibilitate organizațională și dezvoltarea abilităților funcționarilor publici este investiția atât în instruire, cât și în echipamente. Această abordare are potențialul de a schimba competențele și capacitățile manageriale necesare pentru inovarea în guvernarea electronică. Prin oferirea de programe de instruire relevante și accesibile, personalul administrației publice poate dobândi cunoștințe și competențe necesare pentru a se adapta la noile tehnologii și abordări asociate serviciilor electronice. De asemenea, asigurarea echipamentelor adecvate este crucială pentru a sprijini implementarea cu succes a

sistemelor electronice și a facilita eficiența operațională. Investițiile în instruire și echipamente trebuie să fie tratate ca priorități pentru a asigura că funcționarii publici au resursele necesare pentru a răspunde provocărilor și oportunităților oferite de guvernarea electronică.

Lipsa încrederii în sistem este o barieră importantă în adoptarea e-guvernării. Cetățenii și mediul de afaceri pot fi reticenți în a utiliza serviciile guvernamentale digitale din motive de securitate și confidențialitate a datelor. Construirea încrederii în securitatea și protecția datelor este esențială pentru a stimula utilizarea și acceptarea serviciilor e-guvernamentale.

Operabilitatea scăzută reprezintă o altă provocare în implementarea e-guvernării. Lipsa de interoperabilitate între sistemele și platformele existente poate îngreuna schimbul de informații și integrarea serviciilor. Standardizarea și compatibilitatea între diferitele componente ale infrastructurii e-guvernării sunt cruciale pentru asigurarea unei funcționări eficiente și interconectate a serviciilor digitale.

Pentru a depăși aceste bariere, este necesară o abordare holistică și integrată, care să includă strategii de management adecvate, investiții corespunzătoare în infrastructura și tehnologie, dezvoltarea competențelor digitale ale personalului, promovarea colaborării și schimbului de informații între instituții și consolidarea încrederii în sistemul guvernamental. [5]

Capitolul 2. Metoda de cercetare

2.1. Metodologia cercetării

În cadrul acestei lucrări se va analiza anumite site-uri municipale pentru a atinge obiectivele propuse, dacă primăriile orașelor respective întrunesc cât mai multe nevoi de conținut pentru cetățeni, respectând de altfel, Legea nr.52/2003 privind transparența decizională în administrația publică. Aceste municipii au fost alese în funcție de specificul orașului, universitar, industrial; de suprafață și de numărului de locuitori pentru o comparație cât mai echilibrată, fiecare site plecând cu șanse egale.

Această analiză se face prin aplicarea unui formular de tip șablon, prin care se va urmări câteva elemente din următoarele clase de analiză: transparență, *e-documents*, comunicare, conținut util și generalități.

În lucrările sale, profesorul Cătălin Vrabie a efectuat studii utilizând 24 de instrumente pentru analiza site-urilor, grupate în 5 clase distincte (C1, C2, C3, C4 și C5 conform tabelului 1). Fiecare clasă are un număr diferit de subclase, în funcție de relevanța acestora în cadrul analizei. Cele 5 clase au aceeași pondere în clasificarea finală. Nota pentru fiecare clasă se calculează prin adunarea ponderii punctajelor obținute pentru fiecare subclasă, astfel încât să fie cuprinsă între 1 și 5. [1] [21]

După accesarea site-ului, s-au evaluat elementele prezentate în tabelul 1, acordându-li-se valori astfel [1] [22]:

- Pentru aspecte care prezintă un potențial risc de subiectivism din partea observatorului, cum ar fi ușurința în navigare, designul plăcut etc., s-a utilizat o scară de la 1 la 5 (secțiunea C5).
- Pentru fiecare element analizat, precum "Se pot efectua petiții online?" sau "Este prezentă harta electronică a municipiului?", s-a acordat una din valorile 0 sau 1.

Pentru a obține datele necesare, s-a consultat site-ul oficial al fiecărei primării de municipiu din țară, accesându-le individual. Pentru a găsi aceste site-uri, s-a utilizat motorul de căutare Google.

La capitolul excepții de la acordarea punctajelor [1]:

- la clasa de analiză „Transparență”, punctajul va fi acordat în felul următor: dacă sunt prezente CV-urile fiecărui angajat, valoarea dată va fi 2, dacă sunt afișate doar câteva, valoarea va fi 1, iar dacă CV-urile lipsesc de pe site-ul web al municipiului respectiv.
- la clasa de analiză „E-DOC”, prezența unor formulare spre completare online și în format electronic standardizat .doc și/sau .pdf, clasei C21 i se va atribui valoarea 3, iar în celelalte cazuri când C21 va fi egală cu suma C211 și C212, valorile atribuite vor fi 0 sau 1.
- pentru C51 nu se va acorda punctaje.

Tabel 1. Formular pentru cercetare

Elementul supus cercetării	Valorile care pot fi înregistrate	Codificarea
Transparență		C1
Declarații de avere	0 sau 1	C11
Organigrama	0 sau 1	C12
Minute/ședințe publicate pe site	0 sau 1	C13
CV-uri angajați	0, 1 sau 2	C14
Legislație	0 sau 1	C15

E-DOC		C2
Autorizații/certificate/formulare electronice	0 sau 1	C21
Format .pdf, .doc, .rtf	0 sau 1	C211
Completare online a acestora	0 sau 1	C212
Urmărirea online a cererii depuse fie electronic sau nu(după nr. de înregistrare)	0 sau 1	C22
Petiții online	0 sau 1	C23
Anunțuri publice pentru: proiecte de achiziții, concesionari, închirieri	0 sau 1	C24
Contact		C3
Posibilitatea de a trimite un e-mail direct primarului(sau cabinetului acestuia)	0 sau 1	C31
Posibilitatea trimiterii de sugestii(altele decât referitoare la site)	0 sau 1	C32
Forum de discuții între/cu cetățeni(i)	0 sau 1	C33
Conținut util		C4
Harta electronică a orașului	0 sau 1	C41
Harta mijloacelor de transport	0 sau 1	C42
Opțiunea de căutare în site	0 sau 1	C43
Posibilitatea alegerii între mai multe limbi	0 sau 1	C44
Noutăți/știri primărie	0 sau 1	C45
Web-cam	0 sau 1	C46
Generalități		C5
Este municipiul centru universitar?	Nu sau Da	C51
Design plăcut	Valori întregi cuprinse între 1 și 5	C52
Navigare ușoară	Valori întregi cuprinse între 1 și 5	C53
Prezintă informații cu caracter general(nr. tel: taxi, hotel, spectacole etc.)?	Valori întregi cuprinse între 1 și 5	C54

Sursa: Cătălin Vrabie, E-Guvernarea în municipiile României-Studiu de impact Nr.2/2014

În cadrul ultimului capitol, se va face și o comparație între evoluția site-urilor web ale municipiilor alese pentru a se vedea dacă se observă o schimbare din punctul de vedere al conținutului și respectiv al elementelor de conținut. Pentru a se realiza această comparație va fi nevoie de datele

din lucrările profesorului Cătălin Vrabie [1] [21], care a obținut aceste date tot în urma formularului de cercetare și folosind aceste formule matematice pentru obținerea punctajelor respective.

$$C1 = \frac{Nmax}{Pmax} * \sum_{i=1}^5 C1i \quad (1)$$

$$C2 = \frac{Nmax}{Pmax} * \sum_{i=1}^4 C2i \quad (2)$$

$$C3(Contact) = \frac{Nmax}{Pmax} * \sum_{i=1}^3 C3i \quad (3)$$

$$C4(Conținut util) = \frac{Nmax}{Pmax} * \sum_{i=1}^6 C4i \quad (4)$$

$$C5(Generalități) = \frac{\sum_{i=1}^3 C5(i)}{Nelem} \quad (5)$$

$$Pfinal = \frac{\sum_{i=1}^5 C(i)}{Nrcls} \quad (6)$$

Unde:

C1, C2, C3, C4, C5- sunt clasele de analiză

C1i, C2i, C3i, C4i, C5i- indicatorii folosiți în investigarea website-ului

C41, C42, C43- subclasele de analiză regăsite în clasa 4

Pfinal- punctajul final obținut

Nmax- nota maximă care poate fi obținută de o clasă

Pmax- punctajul maxim care se poate obține prin însumarea valorilor maxime ce pot fi atribuite fiecărui indicator

Nelem- numărul de elemente supuse analizei în cadrul clasei respective

Nrcls- numărul de clase de analiză

2.2. Scopul și obiectivele cercetării

În cadrul acestei cercetări, se urmărește îmbunătățirea website-urilor primăriilor din România, prin analiza nevoilor de conținut ale acestora și pe care utilizatorii trebuie să le știe și să le fie puse la dispoziție. Scopul acestei cercetări este să ofere primăriilor din România un set de recomandări pentru îmbunătățirea website-urilor lor, astfel încât acestea să satisfacă nevoile și cerințele cetățenilor și turiștilor.

Întrebarea de cercetare fiind următoarea: Care este nivelul de îndeplinire a nevoilor de conținut ale website-urilor municipale analizate?

Ipotezele de cercetare sunt următoarele:

- Un website municipal care oferă informații utile și accesibile cetățenilor poate conduce la o îmbunătățire a comunicării dintre cetățeni și autoritățile locale.
- Există diferențe semnificative în conținutul website-urilor municipale ale orașelor industriale, turistice și universitare, în ceea ce privește informațiile furnizate, serviciile publice disponibile și interacțiunea cu cetățenii.
- Există o evoluție a website-urilor primăriilor orașelor industriale, turistice și universitare față de anii precedenți.
- Orașele cu suprafețe și număr similar de locuitori din același tip (industriale, turistice sau universitare) vor avea niveluri de conținut și informații similare pe website-urile lor municipale în ceea ce privește aspectele generale, indiferent de specificul lor.

În contextul dezvoltării rapide a tehnologiei, adaptarea website-urilor primăriilor la noile cerințe și nevoi ale utilizatorilor devine o necesitate tot mai stringentă. Prin urmare, cercetarea are ca obiective dezvoltarea unui set de criterii pentru realizarea website-urilor primăriilor, analiza site-

urilor din municipii industriale, universitare, turistice și identificarea elementelor care lipsesc și ar trebui incluse pe site-urile primăriilor.

Cercetarea implică și identificarea celor mai eficiente mecanisme prin care cetățenii pot lua legătura cu angajații primăriei, precum și analiza celor mai frecvente nevoi și cerințe ale cetățenilor și turiștilor atunci când accesează website-urile primăriilor. Printre acestea se numără informațiile despre serviciile publice, programul de funcționare al instituției, taxele și impozitele locale, informațiile despre proiectele de dezvoltare ale municipiului, precum și alte informații utile despre evenimentele și activitățile din zonă.

Un alt obiectiv important al cercetării este de a identifica deficiențele și problemele existente în website-urile municipale analizate. Printre acestea se pot număra design-ul site-ului, navigarea neintuitivă, conținutul neclar sau greu de găsit sau lipsa de informații relevante pentru cetățeni. Identificarea acestor probleme și propunerea de soluții pentru îmbunătățirea lor va ajuta la creșterea eficienței și satisfacției utilizatorilor site-ului.

Pe lângă aceste obiective, cercetarea își propune să ofere o perspectivă asupra modului în care municipalitățile pot îmbunătăți interacțiunea cu cetățenii prin intermediul website-urilor. Prin identificarea mecanismelor existente de contactare a primăriei și analizarea modului în care acestea sunt utilizate, și propunerea implementării de noi soluții de comunicare, cum ar fi *chatbot-uri* sau asistență online.

De asemenea, cercetarea își propune să evalueze modul în care website-urile municipale îndeplinesc rolul lor de a furniza informații relevante pentru cetățeni, precum și dacă acestea sunt ușor de accesat și de navigat. Pentru a realiza acest lucru, vor fi luate în considerare mai multe aspecte, printre care:

- Calitatea informațiilor: Este important ca website-urile municipale să ofere informații precise și actualizate cu privire la serviciile oferite, evenimente, proiecte, taxe și impozite, și alte informații importante pentru cetățeni. Se va analiza dacă informațiile sunt prezentate clar și într-un mod ușor de înțeles.
- Accesibilitatea: Este esențial ca website-urile să fie ușor de accesat și de navigat, indiferent de dispozitivul folosit (desktop, tabletă, smartphone).
- Designul și structura website-ului: Este important ca website-urile să fie estetic plăcute și să aibă o structură clară și organizată, astfel încât informațiile să fie ușor de găsit. Se va evalua dacă website-urile au un design modern și atractiv și dacă informațiile sunt prezentate într-un mod coerent și logic.
- Funcționalitatea website-ului: Este important ca website-urile să funcționeze corect și să ofere o experiență de utilizare plăcută. Se va evalua dacă website-urile au un timp de încărcare rapid, dacă funcțiile precum căutarea și filtrarea sunt eficiente.
- Interacțiunea cu cetățenii: Este important ca website-urile municipale să ofere posibilitatea cetățenilor de a interacționa cu autoritățile locale prin intermediul website-ului, de exemplu, prin formulare online.

În urma evaluării, se va face calculele pentru punctajele finale obținute de fiecare primărie în parte privind website-urile acestora și se va face o paralelă la punctajele obținute de profesorul Cătălin Vrabie în lucrarea sa din 2014. [1]

Capitolul 3. Analiza site-urilor municipale

3.1. Analiza site-urilor orașelor industriale

Conform spuselor Theresei Pardo, guvernarea digitală înseamnă mai mult decât simpla creare a unui website. Primăriile trebuie să pună la dispoziția cetățenilor cât mai multe informații utile pentru a se realiza o guvernare electronică cât mai eficientă. [3]

Pentru efectuarea acestei analize am ales orașele Cluj și Brașov, care sunt printre cele mai puternice din punct de vedere industrial din România.

Cele două orașe sunt din zone diferite ale României, municipiul Cluj-Napoca se află în partea de NV, iar municipiul Brașov se află în zona centrală a țării. Aceste orașe sunt foarte asemănătoare din mai multe puncte de vedere, cum ar fi faptul că au un număr asemănător de locuitori, Cluj-Napoca are în urma recensământului care a avut loc în anul 2021, 286.598, iar municipiul Brașov are 237.589 ceea ce le face să pară ideale pentru această analiză și următoare comparație. [23] [24]

S-a accesat site-ul oficial al celor două municipii și s-a trecut fiecare site în parte prin clasele(Transparență, E-DOC, Comunicare, Conținut Util și Generalități) și elementele(Declarații de avere, organigramă, petiții online, posibilitatea de a trimite e-mail primarului, hartă electronică a orașului, etc.) din formularul/chestionarul de la capitolul 2, tabelul 1. Această abordare analitică a permis identificarea diferențelor și similitudinilor între site-urile primăriilor din cele două municipii, cu scopul de a oferi o imagine cât mai obiectivă a prestațiilor acestora în domeniul comunicării și transparenței administrative. [1] [21]

Website-ul oficial al primăriei Cluj-Napoca se află la următoarea adresă URL: <https://primariaclujnapoca.ro/>.

Legea nr.52/2003 reprezintă un important cadru normativ în ceea ce privește transparența decizională în administrația publică din România. Aceasta a fost promulgată cu scopul de a îmbunătăți relația dintre cetățeni și autoritățile publice, prin asigurarea transparenței în luarea deciziilor și accesul la informațiile de interes public. Această lege prevede obligația instituțiilor publice de a publica informații cu caracter general, precum și informații referitoare la procedurile administrative, deciziile luate, cheltuielile efectuate și contractele încheiate. Mai mult decât atât, aceasta impune ca aceste informații să fie disponibile pe site-urile instituțiilor publice, într-un format facil de accesat și de înțeles pentru cetățeni.

Un alt cadru normativ important în contextul informațiilor de interes public îl reprezintă Legea nr. 544 din 12 octombrie 2001, care reglementează dreptul de acces la aceste informații în România. Articolul 5 al acestei legi impune obligația tuturor autorităților sau instituțiilor publice de a comunica din oficiu o serie de informații de interes public. Aceste informații includ actele normative care reglementează organizarea și funcționarea autorității sau instituției publice, structura organizatorică, atribuțiile departamentelor, programul de funcționare și programul de audiențe al autorității sau instituției publice. De asemenea, trebuie comunicate numele și prenumele persoanelor din conducerea autorității sau instituției publice și ale funcționarului responsabil cu difuzarea informațiilor publice, precum și coordonatele de contact, inclusiv denumirea, sediul, numerele de telefon, fax, adresa de e-mail și adresa paginii de Internet. De asemenea, informațiile despre sursele financiare, bugetul și bilanțul, programele și strategiile proprii, lista documentelor de interes public, categoriile de documente produse și/sau gestionate potrivit legii și modalitățile de contestare a deciziei autorității sau instituției publice în privința dreptului de acces la informații trebuie să fie accesibile cetățenilor. [25]

Clasa de transparență din formular este localizată pe site-ul primăriei, la secțiunea „Administrație”: https://primariaclujnapoca.ro/transparenata/declaratii-de-avere/?sf_paged=2.

Sunt prezente declarațiile de avere și de interese a tuturor funcționarilor publici din cadrul primăriei de la consilieri la persoanele care implementează programe ori proiecte finanțate din fonduri externe sau din fonduri bugetare. Aceste declarații sunt disponibile în format .pdf, putând fi accesate și descărcate de orice cetățean interesat.

Organigrama este disponibilă tot la secțiunea „Administrație”, mai exact la „primărie”, este în format pdf, care este în josul paginii web, dar în acea fereastră sunt enumerate și toate compartimentele din cadrul primăriei unde pot fi accesate fiecare cabinet, compartiment, serviciu sau direcție.

Ședințele consiliului local sunt regăsite pe site-ul instituției, sub fiecare ședință în parte sunt precizate și numărul proiectelor de hotărâre prezente pe ordinea de zi. Odată ce va fi accesată o ședință se va deschide o nouă fereastră în care este un videoclip cu ședința accesată de pe canalul oficial de YouTube al primăriei, iar în subsolul acestei pagini sunt enumerate și proiectele de hotărâre discutate, alături de minuta elaborată în urma finalizării discuțiilor din cadrul ședinței.

CV-urile angajaților primăriei nu sunt prezente pe site sau nu se găsesc cu ușurință.

Pe site-ul instituției sunt prezente la secțiunea „Monitorul Oficial Local” statutul unității administrativ-teritoriale, regulamentele procedurilor administrative, hotărârile autorităților deliberative, dispozițiile autorității executive, documente și informații financiare, dar și alte documente. [26]

La secțiunea „Administrație” sunt prezente:

- regulamentele de organizare și funcționare;
- anexa la ROF;
- dispoziția nr. 96/2021;
- codul de conduită al primăriei.

Pentru Consiliul Local este afișată Hotărârea Consiliului Local(HCL) nr. 676/2019 prin care se aprobat Regulamentul de organizare și funcționare al Consiliului Local, dar HCL 121/2020 prin care s-a modificat și s-a completat Anexa la HCL 676/2019.

Clasa E-DOC implică documentele disponibile pentru cetățeni prin intermediul mediului digital. Aceste documente pot fi accesate pentru a fi descărcate și completate ulterior sau pentru a fi completate direct pe pagina web. În cadrul acestei clase, s-a verificat, de asemenea, prezența anunțurilor referitoare la achiziții publice, concesiuni sau închirieri pe care primăria le publică pe site-ul său. Prin includerea acestei clase în analiza noastră, am evaluat disponibilitatea și accesibilitatea documentelor oficiale pentru cetățeni în format electronic, asigurându-ne că informațiile relevante sunt puse la dispoziție într-un mod convenabil și ușor de utilizat. [1]

Sunt prezente pe pagina „Autorizări construcții”:

- acte necesare eliberării autorizațiilor de construire,
- autorizații de construire, de desființare
- certificate de atestare.

La „acte necesare” sunt afișate documentațiile și toate formularele care trebuie pregătite și depuse la registratură, aceste formulare sunt în format pdf.

Pentru eliberarea certificatelor de urbanism se poate:

- depune documentația în dublu exemplar la Registratură
- se poate depune online pe site-ul www.edirect.e-guvernare.ro

De asemenea se pot depune cereri de înscriere în audiență la primar, viceprimari, directorii anumitor direcții, servicii și direcții, cereri pentru stagii de practică adresate Serviciului Resurse Umane, etc.

Cererile depuse online pot fi urmărite după numărul cererii.

Cetățenii pot depune petiții online prin intermediul aplicației „MyCluj” lansată în anul 2017 care disponibilă atât pentru telefoane, dar are și o versiune *desktop*, care poate fi accesată de pe site-ul oficial al primăriei, dar și pe site-ul <https://mycluj.e-primariaclujnapoca.ro/>. [26]

La secțiunea „Transparență”, sunt prezente anunțuri cu privire la închirieri prin licitație publică, iar la secțiunea „Economie”, mai exact la „Achiziții” sunt enumerate autoritățile contractante, inițieri de achiziții, atribuiri de achiziții, cumpărături directe și contracte de achiziție publică.

Clasa „Comunicare” analizată în cadrul lucrării se concentrează pe participarea cetățenilor în procesul de guvernare și modalitățile de comunicare cu instituțiile publice prin intermediul mediului online. În contextul actual, puține agenții publice oferă oportunități on-line pentru cetățeni de a se implica activ în luarea deciziilor sau de a interacționa între ei. În cadrul acestei cercetări, ne-am concentrat pe analizarea modului în care utilizatorii pot trimite comentarii și feedback instituțiilor, facilitând astfel o comunicare bidirecțională. Este important să se menționeze că, în ciuda disponibilității unor informații și documente de interes public pe site-urile primăriilor, absența unei metode eficiente de contact între cetățeni și autorități poate afecta comunicarea și relația dintre aceste două părți. [1]

Cetățenii pot trimite email-uri direct primarului sau cabinetului acestuia. Aceștia pot găsi adresa de e-mail a cabinetului primarului în secțiunea „Primar” de pe pagina „Organigramă”.

Sugestiile și reclamațiile pot fi făcute de cetățeni cu ajutorul aplicației „MyCluj”.

Clasa „Conținut Util”, analizată în cadrul lucrării, reprezintă o componentă esențială a fiecărui website. Actualitatea și relevanța elementelor de conținut, accesibilitatea și navigabilitatea acestuia, precum și corectitudinea informațiilor sunt factori determinanți în îndeplinirea scopului unui site. În cadrul acestei analize, am acordat atenție actualizării și calității conținutului, facilității de navigare și căutare a informațiilor, precum și corectitudinii acestora. Un conținut util și bine structurat oferă utilizatorilor o experiență plăcută și eficientă în interacțiunea cu website-ul, contribuind astfel la atingerea obiectivelor propuse. Este important ca autoritățile publice locale să acorde o atenție deosebită acestui aspect, asigurându-se că informațiile furnizate sunt actualizate, precise și ușor accesibile pentru cetățeni. [1]

Elementele din această clasă sunt următoarele:

- Harta electronică a orașului
- Harta mijloacelor de transport
- Opțiunea de căutare în site
- Posibilitatea alegerii între mai multe limbi
- Noutăți/știri primărie
- Web-cam

Harta electronică a orașului este disponibilă la secțiunea „Comunitate”, iar apoi la secțiunea „Turism” sau pe adresa web: <https://cluj-city.map2web.eu/>. Tot aici se află și harta mijloacelor de transport, unde sunt prezentate toate stațiile din oraș.

Primăria Cluj Napoca oferă o opțiune utilă pe site-ul său, care poate fi folosită pentru a găsi rapid puncte de interes pentru cetățeni. Această opțiune de căutare simplifică procesul de navigare pe site-ul primăriei și permite utilizatorilor să găsească rapid informațiile de care au nevoie. Datorită acestei opțiuni de căutare, cetățenii din Cluj Napoca pot accesa informații despre diverse subiecte, precum parcurile, instituțiile publice, locațiile culturale și multe altele.

Pentru a asigura accesibilitatea site-ului său pentru toți cetățenii, indiferent de limba vorbită, Primăria Cluj Napoca a luat măsuri importante. Pe site-ul primăriei este disponibilă o gamă largă de limbi, inclusiv engleză, maghiară, germană, franceză, italiană, spaniolă și română, iar utilizatorii pot alege una dintre aceste limbi folosind opțiunea de selecție a limbii. De asemenea, pentru a ajuta utilizatorii care nu cunosc limba română, Primăria Cluj Napoca utilizează un serviciu automatizat de traducere a paginilor web prin intermediul Google Translate. Această facilitate permite cetățenilor să acceseze informațiile și serviciile oferite de primărie, independent de limba lor maternă.

În plus, Primăria Cluj Napoca oferă cetățenilor săi acces la anunțuri de interes public și comunicatele date de administrație prin intermediul site-ului său. Această inițiativă este concepută pentru a menține cetățenii informați cu privire la ultimele noutăți și decizii luate de administrație, care ar putea avea un impact asupra comunității locale. Accesul la aceste informații prin intermediul site-ului primăriei facilitează comunicarea transparentă între administrație și cetățeni și asigură o mai bună implicare a acestora în procesul decizional. Există pe site și un *newsletter* la care se pot abona cetățenii pentru a afla toate noutățile din oraș.

De asemenea, site-ul primăriei Cluj Napoca oferă cetățenilor posibilitatea de a urmări webcam-uri live de pe Piața Unirii și Piața Mihai Viteazu 1 și 2 prin intermediul secțiunii "Comunitate" de pe site-ul primăriei. Aceste webcam-uri oferă o privire în timp real asupra locurilor publice importante din oraș și permit cetățenilor să fie la curent cu evenimentele care au loc în aceste zone. Link-ul pentru a accesa aceste webcam-uri live este disponibil pe site-ul primăriei Cluj Napoca la adresa: „<https://primariaclujnapoca.ro/cetateni/live-webcam/>”.

La anexa A și la subsecțiunea anexei B va fi prezentată atât pagina principală a website-ului, cât și formularul pentru cercetare. Punctajele au fost calculate cu ajutorul formulelor de la Capitolul 2.

Pe site-ul Primăriei Brașov, cetățenii au acces la declarațiile de avere ale funcționarilor publici prin intermediul secțiunii „Primăria”, sau prin intermediul funcției de căutare particularizată a site-ului. Este important de menționat însă că declarațiile de avere disponibile pe site-ul Primăriei Brașov pentru anul 2023 sunt disponibile doar pentru un număr limitat de funcționari publici, și nu pentru toți angajații instituției. Este important de subliniat că aceste informații sunt esențiale pentru a asigura transparența și integritatea în ceea ce privește averile funcționarilor publici, contribuind astfel la o guvernare mai eficientă și responsabilă.

Cetățenii pot găsi organigrama instituției accesând secțiunea "Primăria" și apoi selectând opțiunea "Organizare". Organigrama este disponibilă în format pdf, ceea ce permite utilizatorilor să o descarce și să o acceseze cu ușurință. Prin intermediul organigramei, cetățenii pot înțelege structura și organizarea Primăriei Brașov, precum și responsabilitățile fiecărui departament și ale funcționarilor publici. Această informație este deosebit de importantă pentru a înțelege cum funcționează administrația locală și cum se iau deciziile în cadrul Primăriei Brașov.

Cetățenii care doresc să urmărească ședințele Consiliului Local Brașov pot accesa secțiunea „Consiliul Local” de pe site-ul Primăriei și apoi selecta opțiunea „Arhiva video ședințe”. Odată accesată această opțiune, utilizatorii vor fi redirecționați către canalul oficial de YouTube al instituției, unde pot găsi înregistrările video ale ședințelor Consiliului Local Brașov. De asemenea, procesele verbale ale ședințelor de consiliu pot fi găsite în secțiunea „Consiliul Local”

și sunt disponibile în format PDF. În cazul în care un cetățean dorește să caute o anumită hotărâre adoptată în cadrul unei ședințe de consiliu, acesta poate utiliza opțiunea „Registrul de Hotărâri ale Consiliului Local” pentru a căuta hotărârea dorită. Aceste informații sunt importante pentru a permite cetățenilor să fie informați și să participe la procesul decizional în cadrul administrației publice locale.

Site-ul Primăriei Brașov nu oferă CV-urile angajaților săi. Această abordare poate fi considerată o alegere strategică a administrației locale, care respectă normele și reglementările legale privind protecția datelor cu caracter personal ale angajaților din instituții publice.

Pe site-ul Primăriei Brașov, secțiunea „Primăria” conține o varietate de regulamente și acte normative care vizează diferite aspecte ale vieții comunității. Printre acestea se regăsesc regulamentele asociațiilor de proprietari, care stabilesc regulile de conviețuire între locatari, regulamentele privind comerțul stradal, care reglementează activitățile comerciale în spațiul public, precum și regulamentele consiliului local - Anexă la HCL nr. 612/2019, care conține dispoziții referitoare la organizarea și funcționarea administrației publice locale. De asemenea, sunt disponibile regulamentele privind mediul, parcări, schi, transport și urbanism, care vizează îmbunătățirea calității vieții în municipiul Brașov.

Elementele din clasa „E-DOC” din formularul de cercetare care se află pe site sunt proiectele de achiziții și închirieri, care sunt disponibile la secțiunea „Primăria”, în opțiunile „Achiziții” și „Licitații publice de vânzare/inchiriere”. De asemenea, autorizațiile de construire și certificatele de urbanism și de atestare edificare/extindere/radiere sunt prezente la secțiunea „Servicii cetățeni”, în opțiunea „Urbanism”, dar doar menționate. Cetățenii pot urmări cererile depuse electronic sau fizic online, după numărul de înregistrare, iar petițiile pot fi depuse online în urma interacțiunii cu primăria prin intermediul platformei „E-funcționar+, servicii electronice și simplificare administrativă”. Totodată, se pot completa formulare online pentru a se înscrie în audiență tot prin intermediul acestei platforme sau prin intermediul aplicației mobile „My BrașovCity”, care este un portal de servicii electronice pe anumite tematici precum:

- urbanism,
- domeniul public;
- transport;
- taxe și impozite;
- tutelă;
- informații publice;
- depunere petiții.

Toate aceste resurse sunt utile pentru cetățenii care doresc să acceseze informații și să interacționeze cu Primăria Brașov într-un mod eficient și simplu. [27]

Cetățenii au posibilitatea de a trimite e-mail direct primarului, primarul având disponibilă adresa acestuia e-mail pe site, la „Contact” din secțiunea „Primăria”, opțiunea „Primarul Municipiului Brașov”. Aceștia au posibilitatea de a trimite sugestii prin intermediul feedback-urilor și chestionarele prezentate de primărie pe site, la secțiunea „Grupuri de lucru- opinii”.

Pe site-ul primăriei se poate vedea harta electronică a orașului, dar și harta mijloacelor de transport. Cetățenii au posibilitatea de a alege limba pe site-ul primăriei printr-o traducere automatizată de Google și pot urmări știrile din oraș la secțiunea „Despre Brașov”, opțiunea „Ultimele noutăți”. Web-cam-urile din oraș sunt disponibile accesând următorul link: <http://videocam.brasovcity.ro/>.

3.1.1. Comparația site-urilor orașelor industriale

În urma analizei site-urilor web industriale și după distribuirea punctajelor care poate fi văzută la Anexele A și B alături de subsecțiunea celei din urmă se va face o analiză comparativă între cele două site-uri.

Singura diferență notabilă dintre cele două site-uri este la clasa „Generalități”, unde site-ul primăriei Cluj Napoca are un design mult mai plăcut și interactiv și implică o navigare mult facilă, iar site-ul Primăriei Brașov are o valoare mai mare la prezența „informațiilor cu caracter general” deoarece este o zonă mult mai frecventată de turiști.

Pe site-ul primăriei Cluj, declarațiile de avere sunt în ordine aleatorie și se repetă numele unelor persoane în cadrul acestei secțiuni.

Pe site-ul primăriei Brașov, la secțiunea cu webcam-uri sunt prezentate doar imagini, iar la primăria Cluj nu funcționează o cameră web din cele trei disponibile pe site.

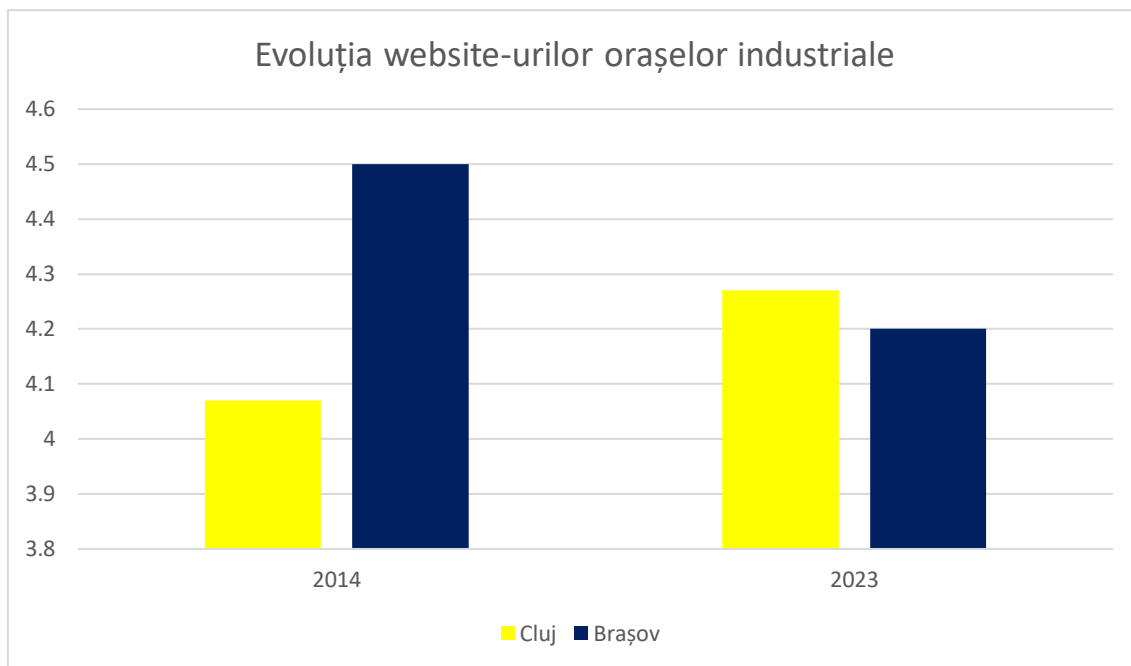
Pe ambele site-uri nu sunt prezentate CV-urile angajaților primăriei.

După efectuarea analizei comparative a site-urilor primăriilor Cluj și Brașov, se poate observa că punctajele finale obținute sunt de 4,27, respectiv 4,20. Site-ul primăriei Cluj a reușit să obțină un punctaj mai mare, deși diferența este una minoră. Deși ambele site-uri au oferit informații relevante și importante, site-ul primăriei Cluj a impresionat prin interfața sa prietenoasă și ușor de utilizat.

3.1.2. Evoluția site-urilor orașelor industriale

În urma analizei website-urilor industriale din Brașov și Cluj, s-a constatat o evoluție pozitivă în ceea ce privește nivelul de transparență, E-DOC, comunicare, conținut util și generalități, însă au existat deficiențe în ceea ce privește comunicarea. În lucrarea profesorului Cătălin Vrabie din 2014 [1], primăria Brașov a strâns un punctaj final de 4,50, cu un punctaj de 4,17 la clasa transparență, 5,00 la clasa "e-doc", 3,33 la comunicare, 5,00 la conținut util și 5,00 la generalități. În schimb, în cadrul acestei lucrări, primăria Brașov a obținut un punctaj final de 4,20, cu un punctaj de 3,33 la clasa „transparență”, 5,00 la „E-DOC”, 3,33 la „comunicare”, 5,00 la „conținut util” și 4,33 la „generalități”.

În cazul primăriei Cluj, în lucrarea din 2014, s-au obținut următoarele punctaje: 4,07 punctajul final, 4,17 la clasa transparență, 2,50 la clasa „E-DOC”, 5,00 la „comunicare”, 5,00 la „conținut util” și 3,67 la „generalități”. În cadrul acestei analize, primăria Cluj a obținut un punctaj final de 4,27, cu un punctaj de 3,33 la clasa „transparență”, 5,00 la „E-DOC”, 3,33 la „comunicare”, 5,00 la „conținut util” și 4,67 la „generalități”. Astfel, se observă o evoluție pozitivă a website-urilor industriale din Brașov și Cluj, cu toate acestea, este nevoie de îmbunătățiri în ceea ce privește comunicarea pentru a atinge un nivel ridicat de transparență și accesibilitate.



Grafic 1. Evoluția website-urile orașelor industriale

Sursa: Autorul în urma preluării punctajelor finale din studiul profesorului Cătălin Vrabie din 2014- „E-guvernarea în municipiile României” [1] și punctajele finale obținute în cadrul lucrării proprii.

3.2. Analiza website-urilor orașelor turistice

Orașele alese pentru această analiză sunt Oradea și Sibiu deoarece sunt reprezentative pentru atragerea turiștilor. Sibiu are 134.308 de locuitori conform recensământului din 2021. [28] Oradea are un număr de 183.105 de locuitori. [29]

Din punctul de vedere al comparației sunt localizate în părți diferite, precum Brașovul și Clujul, Oradea aflându-se în NV României, iar Sibiu în zona centrală.

Site-ul Primăriei Oradea este o sursă importantă de informații și resurse pentru cetățenii orașului. În ceea ce privește elementele prezente pe acest site, putem menționa că organigrama este disponibilă în format Excel la opțiunea „Buletin informativ” din cadrul secțiunii „Informații de interes public”. Declarațiile de avere și de interese sunt disponibile și ele la secțiunea „Informații de interes public”. CV-urile sunt disponibile doar pentru cei din conducere, adică primar, viceprimari și *city manager*, și se găsesc la secțiunea „Primăria Oradea”. Dispozițiile ședințelor sunt disponibile în format doc sau pdf la secțiunea „Consiliul Local”, însă doar pentru ședințele care au avut loc până în anul 2022.

În ceea ce privește legislația, aceasta este prezentă pe site la secțiunea „Monitor oficial”. Aici se poate găsi legea nr. 544 din 12 octombrie 2001, hotărârile Consiliului Local, dispozițiile primarului, regulamentele privind procedurile administrative și statutul municipiului Oradea. De asemenea, la această secțiune se poate accesa legislația din domeniul achizițiilor publice.

Toate aceste resurse disponibile pe site-ul Primăriei Oradea sunt esențiale pentru cetățenii orașului care doresc să aibă acces la informații de interes public sau să interacționeze cu autoritățile locale într-un mod eficient și transparent. Site-ul este o resursă utilă și ușor de utilizat pentru toți cei interesați să se informeze sau să ia parte la deciziile și procesele administrative ale orașului.

Primăria din Oradea oferă o serie de opțiuni și servicii online pentru a facilita accesul cetățenilor la informații și documente oficiale. Astfel, petițiile pot fi depuse printr-un formular online

disponibil la secțiunea „Servicii și aplicații online”. În plus, cetățenii pot urmări starea documentelor depuse prin introducerea numărului de înregistrare la opțiunea „Stadiul cererii depuse” din aceeași secțiune. Informațiile privind rezultatele procedurilor de achiziție publică sunt disponibile la secțiunea „Informații de interes public”.

În ceea ce privește comunicarea cu primăria, cetățenii pot trimite e-mailuri direct primarului prin accesarea opțiunii „Primar” din cadrul secțiunii „Primăria Oradea”. De asemenea, sugestiile pot fi transmise prin aplicația online „Oradea City Report”. Forumul de discuții între cetățeni se află în subsolul paginii web la secțiunea „Carte de oaspeți”.

Site-ul primăriei din Oradea oferă și un conținut util, precum harta mijloacelor de transport disponibile, care poate fi accesată de la secțiunea „Oradea culturală și turistică”. Cetățenii pot căuta informații în site prin intermediul opțiunii de căutare și pot selecta limba de preferință între română și maghiară. Știrile locale și informațiile de interes public sunt prezente și ele la secțiunea corespunzătoare. [30]

Site-ul primăriei Sibiu oferă cetățenilor o gamă variată de informații și documente de interes public. Una dintre opțiunile utile ale acestui site este accesul la declarațiile de avere ale angajaților primăriei, care pot fi găsite fie la secțiunea „Conducere”, opțiunea „Declarații de avere”, fie la secțiunea „Informații publice”, tot sub opțiunea „Declarații de avere și interese”. Aceste documente sunt disponibile în format pdf, pentru a fi consultate și descărcate de către cetățeni.

În plus, organigrama primăriei Sibiu, aprobată prin HCL nr. 457/2022, poate fi găsită și descărcată de la secțiunea „Organizare”, sub același site al primăriei.

Cetățenii au și posibilitatea de a consulta ședințele și minutele Consiliului Local, care sunt disponibile la secțiunea „Consiliul Local”. Fiecare ședință dispune de o opțiune separată, iar minutele sunt disponibile și în format pdf, pentru a fi descărcate de către cetățeni.

Legislația relevantă pentru primărie și administrația publică locală poate fi accesată la secțiunea „Primăria Sibiu”, sub opțiunea cu același nume. Aceasta include documente importante precum:

- Constituția României
- Legea nr. 215/2001 privind administrația publică locală,
- Legea nr. 394/2004 privind statutul aleșilor locali,
- OG nr.35/2002 pentru aprobarea regulamentului-cadru de organizare și funcționare a consiliilor locale și multe altele.

Toate aceste informații sunt ușor accesibile prin intermediul site-ului primăriei Sibiu, facilitând astfel cetățenilor accesul la informații de interes public și sprijinind transparența și deschiderea instituției față de comunitate.

Autorizațiile de construcție și certificatele de urbanism sunt disponibile la secțiunea „E-administrație”. Acest lucru facilitează accesul cetățenilor la informații importante legate de construcția și dezvoltarea orașului. De asemenea, formularele online pot fi accesate la secțiunea „Informații publice”, opțiunea „Formulare necesare”. Acestea sunt disponibile în format pdf și pot fi descărcate și completate de cetățeni înainte de a fi trimise către primărie.

Petițiile online sunt, de asemenea, disponibile la secțiunea „E-administrație”, opțiunea cu aceeași denumire. Acest lucru facilitează comunicarea dintre cetățeni și autorități și permite cetățenilor să-și exprime opiniile și preocupările legate de problemele orașului.

Site-ul primăriei Sibiu oferă, de asemenea, anunțuri publice importante, care pot fi accesate la secțiunea „Informații publice”, opțiunea cu aceeași denumire. Aceste anunțuri publice pot include anunțuri de licitații, anunțuri de concursuri, anunțuri de servicii publice și multe altele.

Cetățenii au, de asemenea, posibilitatea de a trimite e-mailuri primarului, prin intermediul opțiunii „Conducerea” din secțiunea „Primăria Sibiu”. Această opțiune facilitează comunicarea dintre cetățeni și autorități și permite cetățenilor să-și exprime opiniile și preocupările legate de problemele orașului.

Pe lângă informațiile și resursele administrative, site-ul primăriei Sibiu oferă și informații utile legate de oraș. Cetățenii pot accesa harta electronică a orașului și harta mijloacelor de transport la secțiunea „Orașul Sibiu”, opțiunea „Hărțile interactive”.

De asemenea, cetățenii pot modifica limba site-ului și pot alege între limba engleză și limba germană, ceea ce este util pentru cetățenii cu etnie germană. Opțiunea de căutare disponibilă pe site permite cetățenilor să găsească informațiile dorite rapid și eficient.

În plus, site-ul primăriei Sibiu oferă știri importante legate de oraș la secțiunea „Primăria Sibiu”, opțiunea „Comunicate de presă”. Aceste știri includ informații despre evenimentele, proiectele și activitățile din oraș.

De asemenea, webcam-urile sunt disponibile la secțiunea „Orașul Sibiu”, opțiunea „Camere web”, oferind astfel posibilitatea de a urmări în timp real diverse zone ale orașului. Acestea sunt utile atât pentru cetățenii care doresc să verifice traficul înainte de a pleca la drum, cât și pentru turiștii care doresc să exploreze orașul înainte de a ajunge acolo. De altfel, această facilitate este un exemplu de transparență și implicare a primăriei în viața comunității, oferind acces facil la informații importante și ajutând la îmbunătățirea experienței cetățenilor și a turiștilor în oraș. [31]

3.2.1. Comparația website-urilor orașelor turistice

Primăria Oradea pune la dispoziție cetățenilor pe site, CV-urile persoanelor din conducere, iar în cazul primăriei din Sibiu acest lucru nu se întâmplă.

Pe site-ul primăriei Oradea sunt făcute publice mesajele primite din partea cetățenilor, un forum, acest element nu există pe site-ul primăriei Sibiu.

Primăria Sibiu vine cu un element prezent pe site, webcam-urile, care nu se găsește și pe site-ul primăriei Oradea.

La clasa „Generalități”, site-ul primăriei din Sibiu are valori atribuite elementelor mai mari față de site-ul primăriei Oradea. Primăria Sibiu are un site web cu un design mai atractiv și mai plăcut și navigarea pe site se face cu mai multă ușurință față de primăria Oradea.

A se vedea anexele C, D și subsecțiunea anexei B.

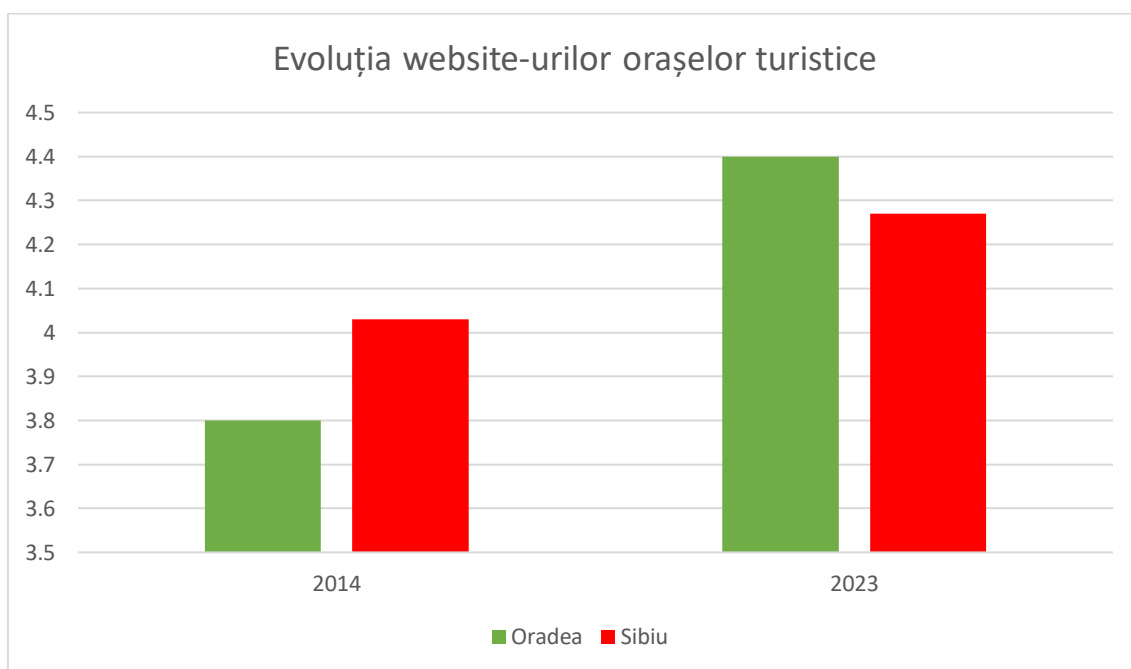
După analiza comparativă a site-urilor web ale Primăriei Oradea și a Primăriei Sibiu, se poate concluziona că procentajul final obținut pentru Primăria Oradea este de 4,40, în timp ce pentru Primăria Sibiu este de 4,27. Aceste punctaje reflectă calitatea și nivelul de transparență decizională în administrațiile publice locale ale celor două orașe și oferă o perspectivă asupra modului în care acestea își îndeplinesc obligațiile de a fi transparente și deschise față de cetățeni.

3.2.2. Evoluția website-urilor orașelor turistice

În analiza realizată de Cătălin Vrabie [1], se observă că la Oradea, în 2014, punctajul final al website-ului orașului turistic a fost de 3,80, cu cele mai bune rezultate obținute la conținutul util (5,00) și la generalități (4,00). Însă, în cadrul acestei analize, website-ul primăriei Oradea a obținut un punctaj final de 4,40, indicând o îmbunătățire semnificativă a acestuia, cu cel mai mare punctaj obținut la E-DOC și comunicare (ambele cu 5,00).

În cazul Sibiului, analiza din 2014 a arătat un punctaj final de 4,03, cu cele mai bune rezultate la comunicare (5,00) și generalități (4,33). Însă, în această analiză, website-ul primăriei Sibiu a obținut un punctaj final de 4,27, cu cele mai bune rezultate la conținutul util și E-DOC (ambele cu 5,00).

Aceste rezultate indică o evoluție pozitivă a website-urilor orașelor turistice, în special în ceea ce privește adaptarea la cerințele utilizatorilor și la noile tehnologii, precum și o creștere a transparenței și a calității informațiilor oferite.



Grafic 2. Evoluția website-urile orașelor turistice

Sursa: Autorul în urma preluării punctajelor finale din studiul profesorului Cătălin Vrabie din 2014- „E-guvernarea în municipiile României” [1] și punctajele finale obținute în cadrul lucrării proprii.

3.3. Analiza site-urilor orașelor universitare

În cadrul acestei analize am ales orașele Timișoara și Iași. Timișoara se află în partea de vest a României, iar Iași se află în partea opusă, în NE. Ambele sunt recunoscute ca orașe universitare. Cele două orașe pot fi comparabile din pricina numărului asemănător de locuitori și al suprafeței, Iașiul are un număr de 271.692 de locuitori în urma Recensământului din 2021, iar Timișoara are 250.849 locuitori, tot în urma datelor provizorii de la Recensământ. [32] [33]

În ceea ce privește declarațiile de avere, acestea pot fi găsite la secțiunea „Transparență”, opțiunea „Declarații de avere și interese”, iar informațiile sunt structurate pe categorii, cum ar fi „Consilierii locali”, „Funcționarii publici” sau „Direcția Poliția Locală”. De asemenea, organigrama Primăriei este disponibilă în format pdf la secțiunea „Administrație”, opțiunea „Primăria”, la fișierele atașate „hotărâri nr.90 din 16.03.2022”.

Pentru a accesa minutele și ședințele de Consiliu Local, utilizatorii pot accesa secțiunea „Administrație”, opțiunea „Consiliul Local”, unde acestea sunt disponibile sub forma de procese verbale, cu mențiunea că minutele sunt din anii 2003-2006. CV-urile oamenilor din conducere sunt la secțiunea „Administrație”, opțiunea „Primăria”.

Legislația prezentată pe site-ul Primăriei Timișoara include legea 544/2001, statutul unității administrative teritoriale, legea 215/2001 a administrației publice locale, HCL nr.4/2005 privind aprobarea ROF-ului a Consiliului Local al Municipiului Timișoara, HCL nr.194/2015 privind reorganizarea aparatului de specialitate a primarului Municipiului Timișoara.

În ceea ce privește elementele din clasa „E-DOC”, autorizațiile și certificatele pot fi găsite la secțiunea „Urbanism”, opțiunile „Certificate de urbanism” și „Autorizații de construire”.

De asemenea, formularele online sunt disponibile pe pagina principală a site-ului sau prin intermediul opțiunii de căutare, iar celelalte formulare sunt disponibile în format pdf.

Cererile depuse pot fi urmărite online pe pagina principală a site-ului, după adăugarea numărului de înregistrare. Anunțurile publice pentru achiziții publice se regăsesc la secțiunea „Transparență”, opțiunea „Achiziții publice”, iar anunțurile pentru închirieri se găsesc la secțiunea „Anunțuri”.

În ceea ce privește comunicarea, cetățenii pot trimite mail cabinetului primarului pe adresa de e-mail menționată în subsolul paginii web sau la secțiunea „Administrație”, opțiunea „Conducere”. Harta electronică a orașului poate fi găsită la secțiunea „Mobilitate”, opțiunea „Harta interactivă”. Harta mijloacelor de transport se află la secțiunea de pe pagina principală „Turism”, opțiunea „Transport public”.

De asemenea, site-ul primăriei Timișoara include și o secțiune dedicată evenimentelor culturale și de divertisment din oraș, la opțiunea „Agenda culturală”. Această secțiune oferă informații despre spectacole, expoziții, concerte și alte evenimente de interes cultural organizate în oraș, precum și despre locurile de desfășurare a acestora și programul lor. [34]

Pe site-ul primăriei Iași, declarațiile de avere ale funcționarilor publici sunt disponibile în format pdf la secțiunea „Primăria”, opțiunea „Conducere”, sau la secțiunea „Primăria”, opțiunea „Declarații de avere și interese funcționari publici”. Organigrama Primăriei este de asemenea disponibilă la secțiunea „Primăria”, cu aceeași denumire, în format pdf.

Pentru a accesa informații cu privire la ședințele Consiliului Local, utilizatorii pot vizita secțiunea „Consiliul Local”, opțiunea „Ședințe ale Consiliului Local”. Mai mult, procesele verbale și minutele ședințelor Consiliului Local, precum și ale comisiilor de specialitate, pot fi găsite la secțiunile respective. În ceea ce privește legislația, pe site-ul Primăriei Iași sunt prezente legile nr. 544/2001 și nr. 52/2003.

În clasa „E-DOC”, utilizatorii pot găsi autorizațiile și certificatele la secțiunea „Arhitectură și Urbanism”, opțiunea „Autorizare construcții”, alături de cereri și formulare tip în format doc. Pentru a verifica stadiul cererilor depuse, cetățenii pot accesa secțiunea „Administrația locală digitală”, opțiunea „ePrim”, după numărul de înregistrare sau codul de acces.

Cetățenii pot depune petiții online cu ușurință din subsolul paginii principale, iar apoi sunt redirecționați către portalul electronic al primăriei. Anunțurile publice pentru achiziții pot fi găsite la secțiunea „Transparență”, în opțiunile „Achiziții directe”, „Anunțuri de atribuire- licitații deschise” și „Anunțuri de atribuire- proceduri simplificate”.

Din perspectiva comunicării, utilizatorii pot trimite un email atât primarului cât și cabinetului acestuia, adresele de email fiind disponibile în antetul paginii web sau la secțiunea „Primăria”, opțiunea „Conducere”. Harta electronică și cea a mijloacelor de transport pot fi accesate la secțiunea „Turist în Iași”, opțiunea „Hartă Oraș”.

Cetățenii au posibilitatea de a modifica limba site-ului, având la dispoziție limba franceză, germană și engleză. Știrile și noutățile pot fi accesate tot de pe pagina principală, la secțiunea „Administrația locală la zi”. [35]

3.3.1. Comparația website-urilor orașelor universitare

Comparând site-ul primăriei Timișoara cu site-ul primăriei Iași, se poate observa că există diferențe semnificative în ceea ce privește informațiile prezentate și caracteristicile disponibile.

În primul rând, CV-urile persoanelor din conducerea primăriei sunt prezente doar pe site-ul primăriei Timișoara, oferind astfel cetățenilor mai multe informații despre oamenii care conduc orașul.

Pe de altă parte, posibilitatea alegerii dintre mai multe limbi este disponibilă doar pe site-ul primăriei Iași, oferind astfel un avantaj pentru cei care preferă să acceseze informațiile în limba lor maternă sau într-o limbă străină. În ceea ce privește webcam-urile, ambele site-uri nu pun la dispoziție astfel de opțiuni pentru a oferi o vedere în timp real asupra orașului.

Cu toate acestea, se poate observa că navigarea pe site-ul primăriei Timișoara este mai ușoară, deoarece informațiile sunt prezentate într-un mod mai simplu și clar. În timp ce pe site-ul primăriei Iași sunt prezente mai multe informații cu caracter general, cum ar fi istoria orașului și evenimente culturale, care pot fi utile pentru cei care doresc să afle mai multe despre orașul în care locuiesc.

A se vedea anexele E și F alături de subsecțiunea anexei B.

În urma calculului efectuate în cadrul analizei comparative între site-urile web ale Primăriei Timișoara și ale Primăriei Iași, s-a constatat că ambele site-uri au obținut același punctaj final, și anume 3,77, indicând astfel o performanță similară în ceea ce privește criteriile de evaluare utilizate.

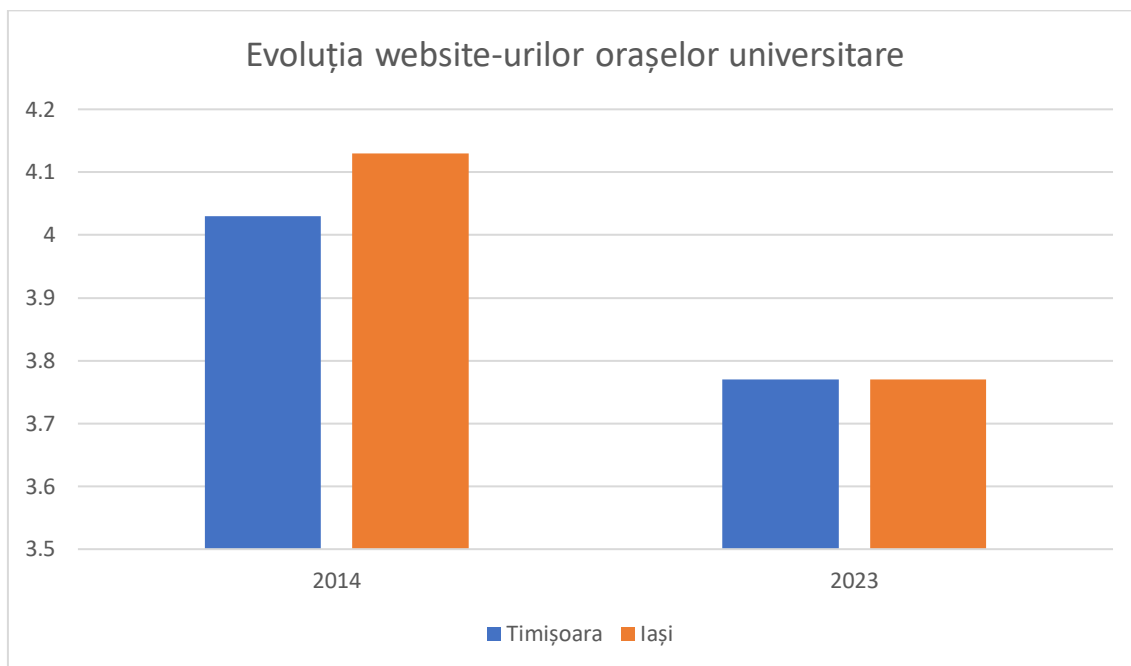
3.3.2. Evoluția website-urilor orașelor universitare

În cazul Timișoarei, în studiul din 2014 [1], punctajul final a fost de 4,03, iar la clasa transparență a obținut un punctaj de 3,33. Într-o analiză recentă, la aceeași clasă, primăria Timișoarei a obținut un punctaj de 4,17, arătând o îmbunătățire semnificativă în ceea ce privește transparența. La clasa „E-DOC”, punctajul a fost maxim în ambele studii, de 5,00. În ceea ce privește comunicarea, Timișoara a înregistrat o scădere semnificativă, de la 3,33 la 1,67, în timp ce la clasa „conținut util”, punctajul a fost de 4,17 în studiul din 2014 și de 3,33 în analiza recentă. La clasa „generalități”, Timișoara a înregistrat un punctaj de 4,33 în 2014 și de 4,67 în analiza recentă.

În cazul Iașului, procentajul final a fost de 4,13, în timp ce în studiul din 2014, la clasa transparență, Iașul a obținut un punctaj de 4,17. Într-o analiză recentă, punctajul la aceeași clasă a fost de 3,33. La clasa „E-DOC”, Iașul a înregistrat o îmbunătățire semnificativă, de la 2,50 în studiul din 2014 la 5,00 în analiza recentă. La clasa „comunicare”, Iașul a înregistrat o scădere semnificativă, de la 5,00 în 2014 la 1,67 în analiza recentă. În ceea ce privește clasa „conținut util”, Iașul a obținut un punctaj de 5,00 în analiza recentă, comparativ cu 4,17 în 2014. La clasa „generalități”, Iașul a înregistrat un punctaj de 4,00 în 2014 și de 4,67 în analiza recentă.

În ceea ce privește website-urile municipiilor universitare, există încă loc pentru îmbunătățiri semnificative în domeniul transparenței și comunicării, iar aceste aspecte sunt esențiale pentru a spori încrederea și satisfacția cetățenilor. În plus, conținutul util și accesibil poate fi un factor cheie în atragerea de investiții și turism în orașele respective. Este important ca autoritățile locale să ia în considerare aceste aspecte și să investească în îmbunătățirea website-urilor lor pentru a

asigura o comunicare mai eficientă și transparentă cu cetățenii și pentru a încuraja dezvoltarea economică și turistică în orașele lor.



Grafic 3. Evoluția website-urile orașelor universitare

Sursa: Autorul în urma preluării punctajelor finale din studiul profesorului Cătălin Vrabie din 2014- „E-guvernarea în municipiile României” [1] și punctajele finale obținute în cadrul lucrării proprii.

Discuții / Concluzii

În concluzie, analiza nevoilor de conținut a website-urilor municipale pentru orașele industriale, turistice și universitare a scos în evidență aspecte specifice fiecărui tip de oraș. Prin utilizarea unui formular de cercetare, am evaluat fiecare element prezent pe site-ul municipal și am comparat rezultatele obținute de două orașe de același tip, cu dimensiuni și populații similare, evidențiind evoluția în raport cu datele din 2014 prezentate în lucrarea profesorului Cătălin Vrabie.

Rezultatele analizei au relevat că site-ul primăriei Cluj-Napoca a obținut un punctaj mai mare decât site-ul primăriei Brașov în ceea ce privește interfața și navigarea, în timp ce site-ul primăriei Brașov a obținut un punctaj mai mare la prezența informațiilor cu caracter general.

Pentru orașele industriale, Brașov și Cluj, s-a constatat o evoluție pozitivă în nivelul de transparență, E-DOC, comunicare, conținut util și generalități, cu toate că comunicarea necesită îmbunătățiri pentru a atinge un nivel ridicat de transparență și accesibilitate.

În cazul orașelor turistice, Oradea și Sibiu, s-a observat o evoluție pozitivă în adaptarea la cerințele utilizatorilor și noile tehnologii, precum și o creștere a transparenței și calității informațiilor oferite. De asemenea, s-a evidențiat o îmbunătățire semnificativă a site-ului primăriei Oradea, în timp ce site-ul primăriei Sibiu a obținut punctaje ridicate la clasa „Generalități”.

Pentru orașele universitare, Timișoara și Iași, s-au identificat diferențe semnificative între site-uri în ceea ce privește informațiile prezentate și caracteristicile disponibile. Navigarea a fost considerată mai ușoară pe site-ul primăriei Timișoara, în timp ce site-ul primăriei Iași a oferit mai multe informații cu caracter general. Cu toate acestea, ambele site-uri au obținut același punctaj final, indicând o performanță similară în criteriile de evaluare utilizate.

După examinarea site-urilor municipale, putem observa că Oradea și Timișoara, ambele localizate în regiunea de nord-vest a României, se disting prin includerea CV-urilor angajaților din conducere pe site-urile primăriilor lor. Acest fapt sugerează un nivel înalt de transparență și responsabilitate instituțională în comparație cu celelalte orașe analizate. În plus, site-ul municipal al Oradei se remarcă prin numeroasele informații utile și elemente de conținut disponibile, demonstrând astfel efortul continuu de a îmbunătăți comunicarea cu cetățenii și de a asigura accesul la informațiile necesare.

În general, autoritățile publice locale trebuie să dezvolte constant website-urile municipale pentru a răspunde nevoilor și așteptărilor cetățenilor. Aceste website-uri moderne, ușor de utilizat și actualizate în mod regulat, reprezintă un canal esențial de comunicare și interacțiune între administrația locală și cetățeni.

Dezvoltarea constantă a website-urilor municipale aduce numeroase beneficii și contribuie în mod semnificativ la îmbunătățirea calității vieții în comunitatea locală.

În primul rând, prin intermediul unui website modern, ușor de utilizat și actualizat în mod regulat, autoritățile publice locale pot facilita cetățenilor accesul rapid și facil la informații despre serviciile și activitățile administrației locale. Astfel, cetățenii pot obține într-un mod eficient informații despre serviciile publice, proiectele în desfășurare, evenimentele locale, taxele și impozitele, formularele și actele necesare, contactele utile și multe altele. Un website bine dezvoltat și actualizat constant devine astfel un instrument esențial în comunicarea între administrația locală și cetățeni.

În plus, prin intermediul unui website municipal eficient, se facilitează comunicarea bidirecțională între cetățeni și administrația locală. Prin secțiuni de feedback, formulare de contact și posibilitatea raportării problemelor sau solicitărilor, cetățenii pot comunica mai ușor cu

autoritățile și pot avea un canal direct pentru a-și exprima nevoile și preocupările. Aceasta contribuie la creșterea transparenței și la implicarea cetățenească în luarea deciziilor la nivel local.

Un website municipal dezvoltat corespunzător poate, de asemenea, stimula dezvoltarea economică și turistică a unei localități. Prin prezentarea informațiilor relevante și actualizate despre oportunități de afaceri, turism, infrastructură și servicii locale, website-ul poate atrage investitori, turiști și vizitatori interesați de zona respectivă. O prezentare atractivă și bine structurată a informațiilor poate contribui la creșterea vizibilității și a imaginii orașului în mediul online, generând astfel beneficii economice și promovând dezvoltarea locală.

Pe lângă avantajele economice, un website municipal dezvoltat constant poate aduce și beneficii administrative. Prin oferirea de servicii online, cum ar fi programări online pentru diverse servicii sau posibilitatea plății online a taxelor și impozitelor, se pot reduce birocrația și cozile în instituțiile publice. Cetățenii pot beneficia de un acces mai rapid și mai comod la serviciile publice, iar autoritățile pot gestiona mai eficient și cu mai puține resurse procesele administrative.

Pentru a răspunde nevoilor și așteptărilor cetățenilor, autoritățile publice locale trebuie să fie conștiente de evoluția tehnologică și să investească în dezvoltarea și îmbunătățirea constantă a website-urilor municipale.

Aceasta implică angajarea de specialiști în domeniul IT și design web, precum și alocarea resurselor necesare pentru actualizarea și întreținerea continuă a platformei online. Autoritățile trebuie să se asigure că website-ul municipal este adaptat pentru utilizare pe diverse dispozitive, inclusiv pe telefoane mobile, având în vedere că tot mai mulți cetățeni accesează informațiile și serviciile online de pe dispozitive mobile.

Este, de asemenea, important ca autoritățile să fie receptive la feedbackul și sugestiile cetățenilor în ceea ce privește funcționalitatea și conținutul website-ului. Ascultarea și luarea în considerare a opiniei cetățenilor pot contribui la adaptarea website-ului municipal pentru a răspunde nevoilor și preferințelor acestora. Acest lucru poate fi realizat prin intermediul unui formular de contact sau prin organizarea de sondaje și consultări publice online.

Pe lângă dezvoltarea constantă a website-ului, autoritățile publice locale ar trebui să promoveze și să educe cetățenii cu privire la utilizarea platformei online. Furnizarea de instrucțiuni clare și ghiduri despre cum să acceseze și să utilizeze website-ul municipal este importantă pentru ca toți cetățenii să poată beneficia de avantajele și serviciile oferite.

Astfel, dezvoltarea constantă a website-urilor municipale este esențială pentru a răspunde nevoilor și așteptărilor cetățenilor. Prin intermediul unui website modern, ușor de utilizat și actualizat constant, autoritățile publice locale pot îmbunătăți comunicarea cu cetățenii, stimula dezvoltarea economică și turistică, spori eficiența administrației locale și promova transparența și participarea cetățenească. Prin investiții și angajament în dezvoltarea platformei online, autoritățile pot contribui la îmbunătățirea calității vieții în comunitatea locală și la construirea unei relații mai puternice și mai eficiente între administrație și cetățeni.

În urma investigației și evaluării efectuate, se poate concluziona că ipotezele formulate în cadrul acestui studiu au fost supuse unei analize riguroase și au obținut rezultate diverse în ceea ce privește validitatea lor.

Ipoteza inițială este confirmată de datele obținute. Website-urile municipale care furnizează informații utile și accesibile cetățenilor contribuie în mod semnificativ la îmbunătățirea comunicării între aceștia și autoritățile locale. Transparența și disponibilitatea informațiilor relevante pe aceste platforme online demonstrează capacitatea autorităților publice locale de a câștiga încrederea cetățenilor.

Cu privire la a doua ipoteză, rezultatele obținute contrazic această afirmație. Diferențele semnificative între website-urile municipale ale orașelor industriale, turistice și universitare în ceea ce privește informațiile furnizate, serviciile publice disponibile și interacțiunea cu cetățenii nu au fost evidente. Discrepanțele observate au fost legate în principal de aspectul website-ului, navigarea ușoară și anumite elemente specifice, precum disponibilitatea CV-urilor și a webcam-urilor.

Referitor la a treia ipoteză, rezultatele obținute susțin parțial această afirmație. Unele municipalități au înregistrat o evoluție semnificativă în ceea ce privește website-urile lor municipale, în timp ce altele au evidențiat chiar o regresie. Progresul este evident în termeni de îmbunătățire a funcționalității, conținutului și serviciilor oferite, însă există și situații în care unele municipalități nu au reușit să mențină acest ritm ascendent.

În ceea ce privește ultima ipoteză, aceasta este susținută de rezultatele cercetării efectuate. Municipiile cu suprafețe și număr similar de locuitori din aceeași categorie (industriale, turistice sau universitare) prezintă niveluri comparabile de conținut și informații pe website-urile lor municipale în ceea ce privește aspectele generale. La această constatare contribuie și reputația respectivelor municipii în ochii cetățenilor.

O primă limită a cercetării este că interpretarea și acordarea punctajelor de către autor pot fi subiective și pot varia în funcție de perspectiva și criteriile individuale. O altă limită este legată de faptul că există posibilitatea ca formularul să nu acopere toate aspectele relevante sau să nu fie suficient de cuprinzător pentru a evalua în mod exhaustiv performanța site-urilor analizate și de faptul că site-urile municipale pot suferi modificări și actualizări frecvente, ceea ce poate afecta rezultatele cercetării și comparabilitatea între diferitele orașe analizate.

Mai mult decât atât, cercetarea poate fi susceptibilă influenței unor factori contextuali specifici, cum ar fi disponibilitatea resurselor, nivelul de avansare tehnologică sau politicile locale, generând astfel un impact asupra obiectivității și a capacității de generalizare a rezultatelor obținute în urma analizei comparative.

Prin urmare, prin evaluarea și analizarea rezultatelor obținute, se confirmă sau se infirmă ipotezele inițiale, oferind astfel o înțelegere mai detaliată a nivelului de satisfacere a nevoilor de conținut ale website-urilor municipale analizate.

Anexa A. Pagina principală a website-ului primăriei Cluj Napoca

PRIMĂRIA ȘI CONSILIUL LOCAL
Cluj-Napoca

COMUNICATE DE PRESĂ

Anexa B. Pagina principală a site-ului primăriei Brașov

Accesibilitate
Iubim BRASOVUL!

B.1. Formularul de cercetare pentru orașele analizate

Municipiul Cluj Napoca	Brașov	Oradea	Sibiu	Timișoara	Iași
Populație: 286.598 de locuitori	237.589 de locuitori	183.105 de locuitori	134.308 de locuitori	250.849 de locuitori	271.692 de locuitori
https://primariaclujnapoca.ro/	https://www.brasovcity.ro/	https://www.oradea.ro/	https://www.sibiu.ro/	https://www.primariatm.ro/	https://www.primaria-iasi.ro/
Elementele supuse cercetării	Punctajele obținute				
Transparență					
Declarații de avere	1	1	1	1	1
Organigrama	1	1	1	1	1
Minute/ședințe publicate pe site	1	1	1	1	1
CV-uri angajați	0	0	1	0	0
Legislație	1	1	1	1	1
E-DOC					
Autorizații/certificate/formulare electronice					
Format .pdf, .doc, .rtf	1	1	1	1	1
Completare on-line a acestora	1	1	1	1	1
Urmărirea on-line a cererii depuse fie electronic sau nu (după nr. de înreg.)	1	1	1	1	1
Petiții on-line	1	1	1	1	1
Anunțuri publice pentru: proiecte de achiziții, concesiuni, închirieri	1	1	1	1	1
COMUNICARE					
Posibilitatea de a trimite un e-mail direct primarului (sau cabinetului acestuia)	1	1	1	1	1

Posibilitatea trimiterii de sugestii (altele decât referitoare la site)	1	1	1	1	0	0
Forum de discuții între/cu cetățeni(i)	0	0	1	0	0	0
CONȚINUT UTIL						
Harta electronică a orașului	1	1	1	1	1	1
Harta mijloacelor de transport	1	1	1	1	1	1
Opțiunea de căutare în site	1	1	1	1	1	1
Posibilitatea alegerii între mai multe limbi	1	1	1	1	0	1
Noutăți/știri primărie	1	1	1	1	1	1
Web-cam	1	1	0	1	0	0
GENERALITĂȚI						
Este municipiul centru universitar?	Da	Da	Nu	Nu	Da	Da
Design plăcut	5	4	3	4	5	5
Navigare ușoară	5	4	3	5	4	4
Prezintă informații cu caracter general (nr. taxi, hotel, spectacole, etc.)?	4	5	5	5	5	5

Anexa C. Pagina principală a site-ului primăriei Oradea

The screenshot shows the homepage of the Municipality of Oradea. At the top, there is a navigation bar with the text "Sunteți la: www.oradea.ro" and "Rețele Sociale" with icons for Facebook and Twitter. A search bar is located on the right with the text "Caută în site" and a "caută" button. The main header features the coat of arms of Oradea and the text "PRIMĂRIA ORADEA Site-ul oficial al municipiului Oradea". Below this, there is a navigation menu with items: "ȘTIRI", "TRANSPARENȚĂ", "PROGRAM CU PUBLICUL", "TAXE ȘI IMPOZITE", "GHIȘIUL ONLINE", "SERVICII ȘI APLICAȚII ONLINE", "MONITOR OFICIAL", and "GALERIE". The main content area is divided into several sections. On the left, there is a "PRIMĂRIA ORADEA" section with a list of links: "Primar", "Viceprimari", "City Manager", "Direcțiile Primăriei", "Politici și strategii ale municipiului Oradea", "Oraje Infrățite", "Cetățeni de onoare", "Bugetare participativă 2018", "Bugetare participativă 2019", and "Recensământ 2021". Below this is the "CONSILIUL LOCAL" section with links: "Secretar general", "Consilieri locali", and "Comisile de specialitate". The central part of the page features a large image of a modern school building with a glass facade and a swimming pool. Below the image is the headline "ȘCOALĂ NOUĂ ÎN CARTIERUL NUFĂRUL, CU BAZIN DE ÎNOT ȘI TERENURI DE SPORT" and a sub-headline "Primăria Oradea va construi o nouă școală în zona străzii Tompa Mihály, aceasta urmând să dispună de 50 de săli de clasă și să deservescă 1.250 de elevi." To the right of the main image, there are several smaller news snippets: "La vară începe modernizarea Parcului Petofi", "O zonă verde de agrement și sport va fi amenajată în cartierul Nicolae Grigorescu", "Pregătiți pentru realizarea Pasajului Decetal", "Spitalul nou de pe strada Vădașoaia, aprobat spre finanțare prin PNRR", and "Școală nouă în cartierul Nufărul, cu bazin de înot și terenuri de sport". At the bottom of the main content area, there is a "Știri și noutăți" section with a "VEZI TOATE" link and a "NEWSLETTER" section with a "adresa de e-mail" input field.

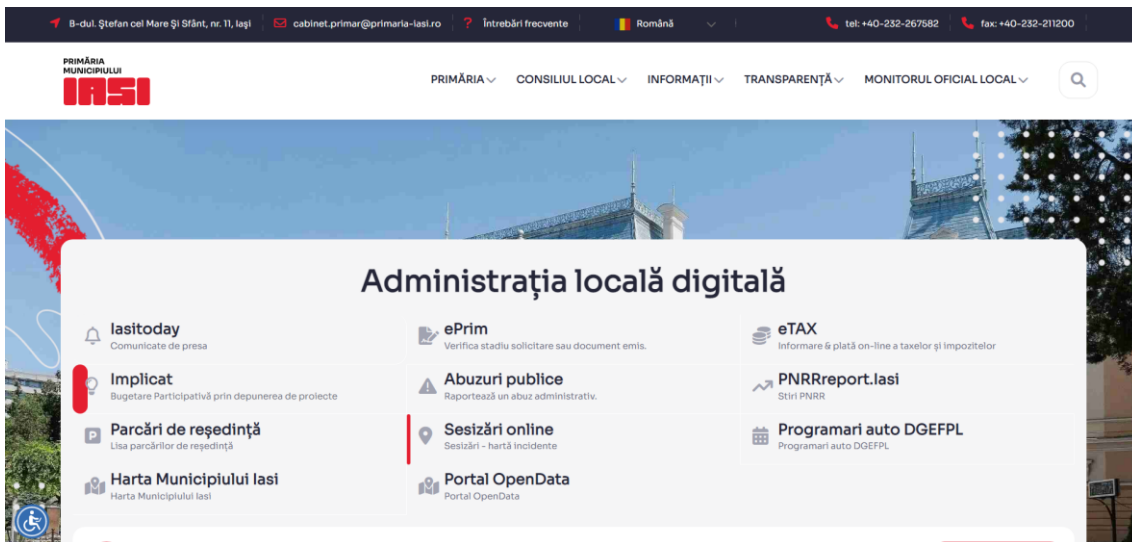
Anexa D. Pagina principală a site-ului primăriei Sibiu

The screenshot shows the homepage of the Municipality of Sibiu. At the top, there is a navigation bar with the coat of arms of Sibiu and the text "PRIMĂRIA MUNICIPIULUI SIBIU". To the right, there are links for "PATRIMONIUL", "CULTURA", and "TURISM", along with a search bar and an "OK" button. Below the navigation bar, there is a menu with items: "PRIMĂRIA SIBIU", "INFORMAȚII PUBLICE", "E-ADMINISTRAȚIE", "CONSILIUL LOCAL", "ORAȘUL SIBIU", "CONTACT", "MONITORUL OFICIAL LOCAL", and "facebook". The main content area features a large image of a street scene in Sibiu, showing a church tower and a modern street lamp with a yellow globe. A blue button with the text "VIZITEAZĂ SIBIUL" and "Click pentru detalii" is overlaid on the image. At the bottom of the page, there is a navigation bar with items: "ȘTIRILE PRIMĂRIEI", "ANGAJĂRI", "ANUNȚURI PUBLICE", "CONDUCEREA PRIMĂRIEI", and a "facebook" icon.

Anexa E. Pagina principală a site-ului Primăriei Timișoara



Anexa F. Pagina principală a site-ului primăriei Iași



Referințe bibliografice

- [1] C. Vrabie, E-guvernarea în municipiile României-Studiu de impact, București: Pro Universitaria, 2014.
- [2] M. Holzer și S.-T. Kim, Digital Governance in Municipalities Worldwide, A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World, National Center for Public Productivity, 2005.
- [3] T. A. Pardo, Realizing the Promise of Digital Government: It's More than Building a Web Site, Albany, New York: Center for Technology in Government, 2000.
- [4] V. Baltac, Tehnologiile Informației, Noțiuni de bază, București: Andreco Educational, 2011.
- [5] C. Vrabie, Elemente de E-Guvernare, București: Pro Universitaria, 2016.
- [6] A. Iorgovan, Tratat de drept administrativ, București: Editura All Beck, 2001.
- [7] C. C. Manda, Elemente de știința administrației, București: Editura Universul Juridic, 2012.
- [8] D. C. Măță, Drept administrativ, București: Editura Universul Juridic, 2016.
- [9] E. Bălan, Instituții administrative, București: Editura C.H. Beck, 2008.
- [10] C. Manda, Drept administrativ, București: Editura Lumina Lex, 2002.
- [11] Guvernul României, „Legislatie.just.ro,” [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/215925>. [Accesat 19 Mai 2023].
- [12] Guvernul României, „Portal Legislativ,” [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/215925>. [Accesat 19 Mai 2023].
- [13] I. Alexandru, M. Căraușan și S. Bucur, Drept administrativ, Editura Universul Juridic, 2009.
- [14] M. G. Mihăilă, „E-guvernarea, România 2000-2030. Orașe inteligente și dezvoltare urbană,” „*Smart Cities*”, 2018.
- [15] S. Holden, D. Norris și P. Fletcher, „Electronic Government at the Local Level: Progress to Date and Future Issues,” *Public Performance & Management Review*, Iunie 2003, Vol.26, No.4, vol. 26, 2003.
- [16] M. Sava, „Guvernarea electronică- premisă a creșterii economice la nivel local, național și/sau regional,” *Cercetări practice și teoretice în Managementul Urban*, Vol. 2, No. 4 , August 2007.
- [17] E. Solomon, „Inteligența digitală,” *Smart Cities*, 2017.

- [18] B. Ghilic-Micu, „Guvernarea electronică,” *Revista Informatica Economică*, nr.1 (21)/2002, 2002.
- [19] „Portal Legislativ,” 21 Ianuarie 2003. [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/41571>. [Accesat 6 Aprilie 2023].
- [20] P. Dunleavy, H. Margetts, S. Bastow și J. Tinkler, „New Public Management Is Dead—Long Live Digital-Era Governance,” *Journal of Public Administration Research and Theory*, vol. 16, 2006.
- [21] C. Vrabie, E-guvernarea în municipiile României-Studiu de impact, București: Editura Pro Universitaria, 2016.
- [22] M. Holzer și S.-T. Kim, Digital Governance in Municipalities Worldwide, National Center for Public Productivity, 2007.
- [23] A. Mureșan, „Ziua de Cluj,” 31 Ianuarie 2023. [Interactiv]. Available: <https://zcj.ro/eveniment/recensamant-2022-populatia-din-cluj-napoca-a-scazut-dar-s-a-dezvoltat-zona-metropolitana-florestiul-si-a-dublat-locuitorii--243306.html>. [Accesat 28 Aprilie 2023].
- [24] S. Secli, „Brașov.net,” 31 Ianuarie 2023. [Interactiv]. Available: <https://www.brasov.net/rezultatele-provizorii-de-la-recensamant-pentru-judeutul-brasov-media-de-varsta-a-brasovenilor-este-de-42-de-ani-peste-88-s-au-declarat-romani/>. [Accesat 28 Aprilie 2023].
- [25] A. Ciupercă, „Studiu asupra site-ului Guvernului României,” *„Smart Cities”- Orașul Inteligent*, 2016.
- [26] Primăria Cluj-Napoca, „Primăria și Consiliul Local Cluj-Napoca,” 2023. [Interactiv]. Available: <https://primariaclujnapoca.ro/>. [Accesat 28 Aprilie 2023].
- [27] Primăria Brașov, „BrașovCity.ro,” [Interactiv]. Available: <https://www.brasovcity.ro/>. [Accesat 01 Mai 2023].
- [28] A. Popescu, „Ora de Sibiu,” 1 Februarie 2023. [Interactiv]. Available: <https://www.oradesibiu.ro/2023/02/01/recensamant-municipiul-sibiu-a-pierdut-13-000-de-locuitori-selimbarul-aproape-si-a-triplat-populatia-cisnadie-are-o-crestere-de-peste-cincizeci-la-suta/>. [Accesat 2 Mai 2023].
- [29] E. Marinescu, „eBihoreanul,” 31 Ianuarie 2023. [Interactiv]. Available: <https://www.ebihoreanul.ro/stiri/rezultatele-recensamantului-cati-locuitori-mai-sunt-in-bihor-si-cat-de-imbatranita-este-populatia-oradea-a-pierdut-din-rezidenti-176535.html>. [Accesat 2 Mai 2023].
- [30] Primăria Oradea, „Primăria Oradea,” [Interactiv]. Available: <https://www.oradea.ro/>. [Accesat 2 Mai 2023].
- [31] Primăria Sibiu, „Primăria Municipiului Sibiu,” [Interactiv]. Available: <https://www.sibiu.ro/>. [Accesat 3 Mai 2023].
- [32] E. Mihai, „APIX,” [Interactiv]. Available: <https://apix.ro/recesamant-2021-principalele-informatii-si-concluzii-din-iasi-grafice-si-tabele/>. [Accesat 4 Mai 2023].

- [33] M. Popescu, „Press Alert.ro,” [Interactiv]. Available: <https://www.pressalert.ro/2023/01/recensamant-2021-timisoara-piedut-214-din-locuitori-ritivoiu-consider-conducerea-primariei-timisoara-responsabila/>. [Accesat 4 Mai 2023].
- [34] Primăria Timișoara, „Primăria Municipiului Timișoara,” [Interactiv]. Available: <https://www.primariatm.ro/>. [Accesat 3 Mai 2023].
- [35] Primăria Iași, „Primăria Municipiului Iași,” [Interactiv]. Available: <https://www.primaria-iasi.ro/>. [Accesat 4 Mai 2023].