



Școala Națională de Studii Politice și Administrative
Facultatea de Administrație Publică

MODERNIZAREA PROCESULUI DE ELIBERARE A DOCUMENTELOR ÎN MINISTERUL AFACERILOR INTERNE

- lucrare de disertație, master Managementul Sectorului Public-

Coordonator

Conf. Univ. Dr. Cătălin VRABIE

Absolventă

Dobre Roxana Cătălina

**București
2024**

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: **Dobre Roxana Cătălina**

Data și semnătura: **08.12.2023**



Cuprins

Abstract	[3]
Introducere	[3]
Context	[5]
Capitolul 1. Administrația publică în era digitală	[5]
1.1. Administrația publică	[5]
1.2. Ministerul Afacerilor Interne ca organ de specialitate al administrației publice centrale	[9]
1.3. Importanța Ministerului Afacerilor Interne cu rol administrativ și de securitate	[12]
1.4. Modernizarea administrației publice prin digitalizare	[13]
Capitolul 2. Modernizarea procesului de eliberare a documentelor în Ministerul Afacerilor Interne	[15]
2.1. Procesul de eliberare a documentelor în Ministerul Afacerilor Interne	[15]
2.2. Nevoia de eficiență și transparență	[17]
2.3. Securitatea informației	[19]
2.4. Cererea socială pentru acces rapid la informație	[21]
2.5. Beneficii economice și administrative	[23]
2.6. Perspective viitoare și tendințe tehnologice	[24]
Capitolul 3. Studiu de caz: Hub-ul de servicii din cadrul Ministerul Afacerilor Interne	[26]
3.1. Implementarea proiectului	[26]
3.2 Beneficiile modernizării procesului de eliberare electronică a documentelor	[32]
3.3 Direcții de dezvoltare și îmbunătățire a procesului	[34]
Referințe bibliografice	[38]

Abstract

Lucrarea intitulată „Modernizarea procesului de eliberare a documentelor în Ministerul Afacerilor Interne” abordează modalitățile de emitere a documentelor în administrația publică și analizează etapele parcurse în eliberarea documentelor de către Ministerul Afacerilor Interne, ca organ de specialitate al administrației publice centrale. Această lucrare are ca scop identificarea și implementarea soluțiilor moderne pentru îmbunătățirea eficienței și transparenței acestui proces și vizează să răspundă provocărilor actuale și să aducă beneficii cetățenilor și instituțiilor în sine. Obiectivele cercetării includ analiza și evaluarea metodelor clasice și a celor moderne bazate pe digitalizare, în acest sens utilizându-se informații provenite din surse precum publicații academice și articole de cercetare, studii de specialitate, legislație națională și documente oficiale. Metoda de cercetare se bazează pe analiza literaturii, realizarea unui studiu de caz asupra proiectului Hub de Servicii al Ministerului Afacerilor Interne, colectarea și analiza datelor obținute, cu scopul de a evalua și evidenția nevoia de modernizare a administrației publice prin digitalizare. Rezultatele vor contura rolul important al digitalizării, relevând obligația implementării metodelor moderne care să corespundă cerințelor unei societăți în continuă schimbare și evoluție tehnologică. Lucrarea poate servi ca un exemplu de bune practici în modernizarea administrației publice, oferindu-le altor organizații și instituții guvernamentale un cadru și idei pentru îmbunătățirea proceselor lor de eliberare a documentelor. Informațiile cuprinse pot contribui la înțelegerea impactului pozitiv al anumitor programe și strategii de digitalizare implementate până în prezent, precum și la abordarea acestora în viitor, aducând un plus valoare domeniului Administrației Publice.

Cuvinte cheie: digitalizare, evoluție tehnologică, administrație publică

Introducere

„Este o lume nouă, lumea digitală, apărută pe parcursul unei singure generații umane și care ne confruntă cu oportunități și pericole” [1].

Dezvoltarea tehnologiei digitale a adus cu sine o serie de oportunități remarcabile. Accesul la informație este acum la îndemâna oricui într-un mod fără precedent. Comunicarea și colaborarea la nivel global au devenit mai accesibile, iar inovațiile tehnologice au generat noi domenii de activitate și de dezvoltare. Lumea digitală este, cu siguranță, un teritoriu neexplorat în totalitate, care aduce atât beneficii semnificative cât și provocări complexe.

„Tehnologiile informației și comunicațiilor creează un nou mediu, cel digital, în care se înmagazinează și transmit cantități imense de date și informație” [1].

Acestea au revoluționat modul în care oamenii interacționează și comunică. Social media, email-ul, mesageria instantanee și alte instrumente digitale au creat noi modalități de conectare, eliminând distanțele geografice și facilitând schimbul de idei. Odată cu expansiunea mediului digital, accesul la informație și cunoștințe a devenit aproape nelimitat. Internetul și alte platforme digitale oferă o gamă vastă de informații ce pot fi utilizate în nenumărate moduri. „Peste 2 miliarde de oameni din întreaga lume se bucură deja de binefacerile accesului la această nouă lume și peste 1 milion dintre ei sunt în România” [1].

Era digitală a adus transformări profunde în toate domeniile societății, inclusiv în administrația publică. Tehnologiile informației și comunicațiilor au redefinit modul în care instituțiile guvernamentale operează, interacționează cu cetățenii și își îndeplinesc responsabilitățile. „Guvernele, universitățile, organizațiile și persoanele fizice publică informații pe Internet, informații care sunt preluate și folosite de toți cei care au nevoie de ele” [2].

Un alt aspect semnificativ al administrației publice aflate în era digitală este dezvoltarea și furnizarea serviciilor publice online. În prezent, cetățenii trebuie să petreacă mult timp și să folosească resurse considerabile cum ar fi bani, energie, efort pentru a obține servicii sau informații de la administrație. Birocrația și ineficiența din administrația publică sunt surse majore de nemulțumire pentru cetățeni, afectând negativ percepția acestora asupra serviciilor publice. Platformele digitale introduse permit cetățenilor să acceseze informații și să își îndeplinească obiectivele administrative fără a fi nevoiți să se deplaseze la sediile instituțiilor. În felul acesta, nu se va economisi doar timp, dar va crește și gradul de accesibilitate pentru toți cetățenii.

„Interacțiunea cu administrația se face cu un consum mare de timp și resurse și este unul din motivele importante de insatisfacție ale cetățeanului” [1].

Digitalizarea devine, astfel, coloana vertebrală a progresului în administrația publică. Se observă îmbunătățiri în modul în care instituțiile guvernamentale își desfășoară activitățile, iar importanța procesului de implementare a noilor tehnologii devine tot mai evidentă în creșterea calității serviciilor publice și în consolidarea legăturii dintre cetățeni și stat. Datorită acestor sisteme smart, orașele pot analiza mai bine nevoile și comportamentele cetățenilor, pot gestiona mai eficient resursele și pot implementa soluții inovatoare pentru a îmbunătăți calitatea vieții. „Sistemele smart ajută, grație abilității lor de a colecta și furniza date și informații, atât orașele să dezvolte strategii mai viabile și servicii publice mai bune, cât și mediul privat să creeze produse și servicii noi” [3].

Administrația publică a evoluat în timp, de la procesele tradiționale la soluții digitale eficiente. Implementarea sistemelor informatice a condus la automatizarea multor activități administrative, reducând timpul necesar pentru procesarea datelor și documentelor. Guvernarea electronică devine din ce în ce mai importantă într-o societate modernă, unde informația și cunoștințele sunt esențiale. Aceasta poate fi implementată în diverse domenii precum sistemul legislativ, sistemul juridic și administrația publică, atât la nivel local, cât și de stat. Scopul principal al e-guvernării este de a crește eficiența fiecărui sistem prin utilizarea tehnologiei, ceea ce duce la o mai bună livrare a serviciilor publice [2].

Digitalizarea administrației publice a deschis noi canale de comunicare orientate către cetățeni care implică și participarea pro activă a acestora. Platformele online, rețelele sociale și instrumentele de feedback permit o interacțiune directă între guverne și comunități. Cetățenii își pot exprima opiniile, pot raporta probleme și se pot implica în procesul decizional, contribuind astfel la o guvernare mai responsabilă. „Un număr tot mai mare de cetățeni participă la dezbateri online, un număr în creștere de servicii publice sunt oferite online” [1].

Prin abordarea acestui subiect, ne propunem să identificăm cele mai potrivite strategii și instrumente tehnologice pentru modernizarea procesului de eliberare a documentelor în cadrul administrației publice, cu referire la Ministerul Afacerilor Interne, ca structură reprezentativă a administrației publice centrale. Acesta are un rol vital în cadrul administrației, având responsabilități extinse pentru gestionarea și coordonarea unor aspecte esențiale ale siguranței și ordinii publice la nivel național. Astfel, el joacă un rol important în menținerea stabilității, securității și bunăstării cetățenilor, fapt care are un impact direct asupra modului în care administrația publică centrală funcționează și își îndeplinește scopurile. Ministerul Afacerilor Interne a început să adopte tehnologii digitale și să implementeze inițiative de digitalizare în diferite etape, pe măsură ce tehnologia a devenit disponibilă și au crescut nevoile administrative și publice, implementarea unui astfel de proiect fiind influențat de factori precum bugetul disponibil, obiectivele strategice ale ministerului dar și de schimbările legislative frecvente.

Primul capitol al lucrării tratează subiectul administrației publice aflate în era digitală, modul în care aceasta s-a modernizat prin digitalizare, dar și importanța Ministerului Afacerilor Interne în cadrul administrației publice, prin rolul său administrativ și de securitate. Modernizarea procesului de eliberare a documentelor în cadrul acestei instituții nu reprezintă doar un pas către o eficiență administrativă, ci și o modalitate de a consolida încrederea cetățenilor în serviciile publice.

Capitolul doi își propune să examineze mai atent procesele de eliberare a documentelor, utilizate în prezent și în trecut, evaluând impactul introducerii unor soluții tehnologice și identificând punctele critice care pot beneficia cel mai mult de modernizare.

Ultimul capitol îl constituie un studiu de caz privind implementarea proiectului „Hub de servicii în cadrul Ministerului Afacerilor Interne”, cu accent pe beneficiile modernizării procesului de

eliberare a documentelor, evidențiind obiectivul final al lucrării, acela de a contribui la crearea unei structuri administrative modernizate, adaptate nevoilor societății contemporane, capabilă să ofere servicii de calitate superioară cetățenilor. Prin acest studiu de caz, ca metodă calitativă de cercetare, se pot identifica practici și procese eficiente care au condus la o îmbunătățire semnificativă a eficienței operaționale. Cercetarea poate oferi o analiză detaliată asupra modului în care acest hub a reușit să simplifice procesele, să reducă timpul de răspuns și să optimizeze resursele umane și tehnologice.

Prin cercetarea și propunerile aduse în această lucrare, ne propunem să evidențiem importanța unui astfel de proiect de modernizare pentru Ministerul Afacerilor Interne și să oferim noi informații pentru implementarea sa, având în vedere că modernizarea devine nu doar o opțiune, ci o necesitate strategică pentru a menține relevanța, eficiența și importanța instituției într-un mediu în continuă schimbare.

Context

În epoca actuală, caracterizată de progrese tehnologice rapide și schimbări sociale semnificative, administrația publică se află în fața unui punct de cotitură esențial. Digitalizarea și noile tehnologii au devenit piloni cheie în evoluția societății, având un impact considerabil asupra modului în care instituțiile publice trebuie să țină pasul cu solicitările societății și să livreze servicii de calitate într-un mod eficient. Așadar, această lucrare de disertație își propune să exploreze și să analizeze o parte din aceste transformări profunde aduse de integrarea tehnologiei digitale în administrația publică, punând accent pe procesul de eliberare a documentelor în Ministerul Afacerilor Interne, ca o cerință uzuală adresată de către cetățeni unei instituții publice reprezentative pentru funcționarea statului.

Vor fi analizate transformările suferite de acest proces determinate de implementarea tehnologiei digitale în administrația publică, urmărind modernizarea acestuia în timp și evidențiind importanța unui proces eficient de eliberare a documentelor în cadrul unui minister atât de crucial pentru statul român. Această analiză va constitui baza pentru justificarea necesității modernizării procesului de eliberare a documentelor și pentru identificarea avantajelor pe care le poate aduce schimbarea. Totodată, vor fi examinate provocările și oportunitățile cu care se confruntă administrația publică având în vedere cererea socială pentru acces rapid la informație și nevoia de eficiență și transparență în contextul digitalizării, dar și riscurile asociate cu securitatea datelor și informațiilor. De asemenea, se vor reliefa oportunitățile de eficientizare și inovație pe care tehnologia digitală le poate oferi Ministerului Afacerilor Interne ca organ de specialitate al administrației publice centrale, prin utilizarea studiului de caz relevant cu exemple concrete ce pot ilustra schimbările semnificative produse de tehnologia digitală în funcționarea instituției publice.

Capitolul 1. Administrația publică în era digitală

1.1. Administrația publică

Administrația publică reprezintă un aspect esențial al funcționării unei societăți, având rolul de a gestiona și reglementa diferite aspecte ale vieții. Se definește ca fiind un grup compus din autorități, instituții, entități publice. Acestea, sub impulsul puterii politice, au ca scop principal asigurarea diferitelor intervenții ale statului și ale colectivităților locale în viața celor privați. Pentru a reuși, se folosesc atât de puterea centrală, cu extensiile teritoriale ale acesteia cât și de autoritățile publice locale [4].

Ea cuprinde o multitudine de procese și funcții care vizează organizarea și facilitarea serviciilor publice, implementarea de politici publice și asigurarea unei guvernări eficiente. Administrația publică reprezintă fundamentul organizațional și structura prin care funcționează guvernarea unei țări. Este cadrul instituțional prin care se implementează politicile și legile. Aceasta se face

responsabilă de servirea intereselor și nevoilor cetățenilor. Scopul său principal este de a asigura bunăstarea publică și de a răspunde la cerințele societății. Totodată, administrația publică are o organizare specifică, cu structuri bine definite (cum ar fi ministere, agenții și alte instituții publice) [5].

Conform OUG 57/2019, administrația publică este definită ca reprezentând totalitatea acțiunilor efectuate în cadrul puterii publice pentru organizarea și implementarea legii. Totodată, aceasta furnizează servicii publice în vederea satisfacerii interesului comun. [6].

Aceasta are responsabilitatea de a satisface nevoile și interesele cetățenilor, contribuind la dezvoltarea durabilă și echilibrată a societății. Cuvântul „administrație publică” își are originea în limba latină, provenind din cuvintele ‘ad’ care semnifică ‘la’ și ‘minister’ care se traduce prin ‘supus’, ‘slujitor’ [7].

Administrația publică include organele executive, legislative și judecătorești. Organele executive, în frunte cu guvernul și ministerele, sunt responsabile de punerea în aplicare a deciziilor politice și gestionarea resurselor publice. Legislativul, compus din parlament și alte organisme legislative, elaborează și adoptă legi pentru a reglementa diverse aspecte ale vieții sociale. Organele judecătorești asigură respectarea legii și soluționează litigiile în conformitate cu principiile dreptului.

De asemenea, ea reprezintă principalul instrument prin care se pun în practică politicile și valorile stabilite de către autoritățile politice ale statului. Este responsabilă de implementarea și aplicarea legilor și politicilor în vederea promovării interesului public. Aceasta trebuie să fie constantă și prezentă în toate aspectele vieții publice, să răspundă rapid și să acționeze cu determinare în îndeplinirea atribuțiilor sale. Administrația publică este reprezentanta statului în toate domeniile, atât în interiorul țării, cât și în relațiile externe. Este responsabilă pentru aplicarea legilor și politicilor în interiorul țării și pentru reprezentarea țării în fața altor state [8].

Totodată, organizațiile administrației publice pot fi împărțite după trei criterii:

- Criteriul funcțional, care are în vedere competența generală sau locală a organizațiilor
- Criteriul teritorial, care are în vedere aria de desfășurare a activității
- Criteriul interesului, care are în vedere tipul interesului promovat. [9]

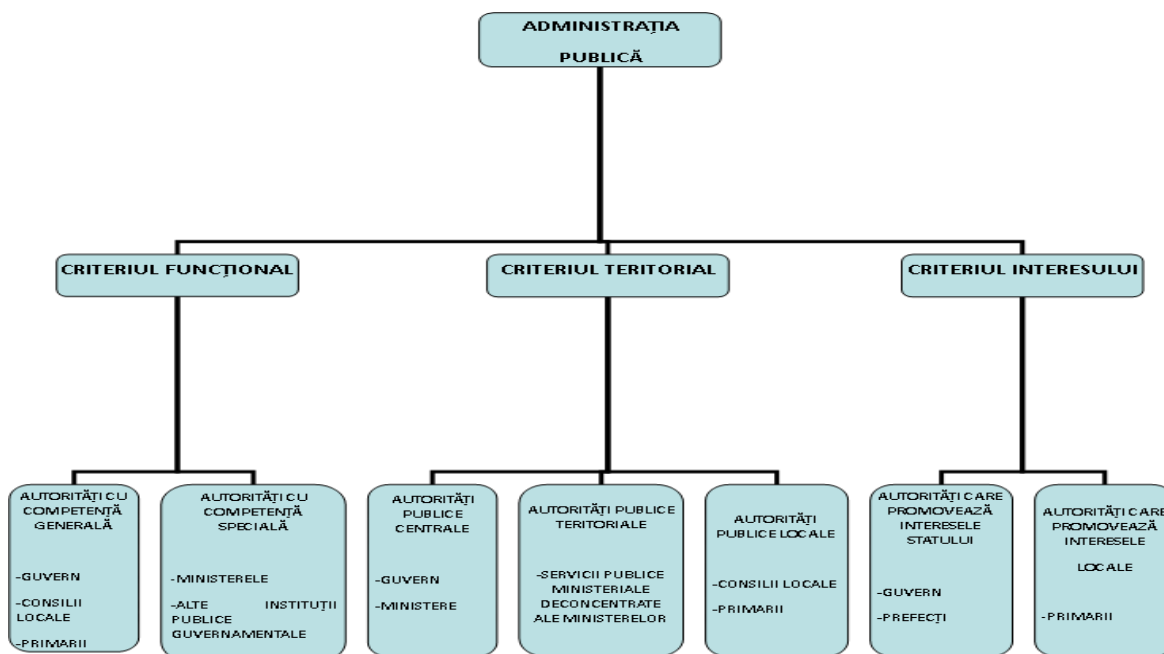


Figura nr. 1-STRUCTURA ADMINISTRAȚIEI PUBLICE

Sursa:https://apcampus.ro/pluginfile.php/115004/mod_resource/content/1/Prezentare

O latură importantă a administrației publice o reprezintă relația cu cetățenii și societatea civilă. Aceasta are un impact semnificativ asupra dezvoltării economice, a legăturilor stabilite între membrii unei comunități și al nivelului de solidaritate, contribuind la crearea unei societăți unite și armonioase. „Influențează prosperitatea economică durabilă, coeziunea socială și bunăstarea oamenilor” [5]

Transparența, participarea publică și consultarea cetățenilor sunt elemente-cheie în construirea unei guvernări democratice și responsabile. Implementarea unor mecanisme eficiente de comunicare și feedback între autorități și cetățeni contribuie la consolidarea încrederii în instituțiile publice. Administrația publică este responsabilă de gestionarea și implementarea politicilor și serviciilor publice în beneficiul întregii comunități sau societăți. Ea acționează în interesul public și în favoarea binelui comun, fără a căuta profit sau beneficii personale. Astfel, se orientează către satisfacerea nevoilor și intereselor colective ale cetățenilor. Unul dintre principalele moduri prin care administrația publică își îndeplinește rolul este prin furnizarea de servicii publice. Aceste servicii sunt concepute și oferite în beneficiul întregii comunități și sunt finanțate, în majoritatea cazurilor, din resurse publice [8].

În context global, administrația publică se confruntă cu provocări complexe, cum ar fi gestionarea resurselor limitate, adaptarea la schimbările sociale și tehnologice, schimbările climatice, pandemiile sau războaiele. Coordonarea și colaborarea între state și organizații internaționale devin din ce în ce mai importante pentru abordarea acestor provocări. Parteneriatele interinstituționale și internaționale sunt necesare în situația în care colaborarea cu alte țări și organizații reprezintă o prioritate pentru a aborda probleme transfrontaliere precum migrația și securitatea globală. „Parteneriatele mobilizează membrii consorțiului să acționeze spre atingerea unui scop comun” [3].

Împărtășirea de bune practici și schimbul de cunoștințe între state pot contribui la găsirea soluțiilor optime la nivel global. Anumite țări din UE¹ au investit în mod deliberat în îmbunătățirea capacității și eficienței administrației lor publice. Aici includem reforme legislative, programe de modernizare și alte inițiative menite să sporească performanța și eficiența guvernării. Alte țări se confruntă cu provocări mai mari în ceea ce privește eficiența și performanța administrației lor. Aceste țări trebuie să analizeze și să reformeze în mod fundamental structurile și procesele lor administrative pentru a le face mai eficiente. Prin analizarea experiențelor trecute, administrația publică poate să-și orienteze deciziile și acțiunile actuale într-un mod care să conducă la un viitor mai bun și mai eficient. În acest sens, trecutul și prezentul sunt legate pentru a construi o fundație solidă pentru viitor [5].

Administrația publică, aflată într-un peisaj în schimbare constantă, în evoluția sa continuă, este definită și de oportunități. Un aspect esențial este adaptabilitatea la noile realități sociale și economice. Societatea contemporană este marcată de transformări accelerate, iar administrația publică trebuie să fie capabilă să răspundă rapid la schimbări pentru a satisface nevoile și așteptările cetățenilor. Istoria administrației publice este vitală pentru a înțelege modul în care s-au dezvoltat și au evoluat conceptele juridice și instituțiile administrative în timp. Aceasta constă în relația evolutivă cu propriile noastre idei juridice, pe care trebuie să le clarifice și să le integreze, și, prin legătura prezentului, să unească trecutul cu viitorul [10].

Eficiența administrației publice depinde și de profesionalismul și integritatea funcționarilor publici. Recrutarea, formarea și evaluarea constantă a acestora sunt esențiale pentru asigurarea

¹ Uniunea Europeană

unei bune guvernări și prevenirea corupției. Procesul de îmbătrânire al forței de muncă din sectorul public este considerat cea mai mare amenințare pentru instituțiile publice din Uniunea Europeană. Problema îmbătrânirii forței de muncă este gravă în țări precum Belgia, Spania și Italia. Aici, o proporție semnificativă a funcționarilor publici se apropie de vârsta de pensionare în următorii 15 ani. [5]. Aspectul resursei umane din administrația publică este un element cheie în succesul său. Dezvoltarea și motivarea personalului angajat, în condiții de muncă favorabile și cu oportunități de formare, sunt esențiale pentru a menține un nivel înalt de profesionalism și dedicare în sectorul public.

„Administrația publică este mecanismul care susține întregul angrenaj al unei societăți iar pentru a fi eficientă, ea trebuie adaptată permanent” [4].

Abordarea durabilă a resurselor și a impactului asupra mediului reprezintă o altă caracteristică definitorie. Administrația publică are responsabilitatea de a promova politici și practici care să conducă la o dezvoltare durabilă, reducând amprenta ecologică și asigurând conservarea resurselor naturale. „Dacă vorbim de consumul de apă, combustibili și energie electrică ne și putem imagina deja o poluare în creștere, cu impact puternic asupra vieților cetățenilor și a mediului înconjurător” [3]. Politicile privind energiile regenerabile, gestionarea deșeurilor și protejarea biodiversității devin prioritare în contextul creșterii preocupărilor legate de schimbările climatice. „Conform Agenției Naționale pentru protecția mediului, cantitatea de deșeurii produse de un cetățean în medie este de 400 kg anual, cantitate care se mai adaugă și cea propusă de instituții cu care cetățenii interacționează de-a lungul diferitelor evenimente de viață (spitale, școli, etc.)” [3].

În același timp, abordarea problemelor sociale și economice este esențială pentru a asigura coeziunea și echitatea în societate. Combaterea sărăciei, promovarea incluziunii sociale și abordarea inegalităților sunt sarcini complexe care necesită o colaborare amplă între administrație, sectorul privat și organizațiile nonguvernamentale. În primăvara anului 2021, sondajul Eurobarometru arată că egalitatea de șanse a reprezentat cea mai mare problemă pentru dezvoltarea economică și socială. Inegalitatea este un fenomen complex, multidimensional. „Dacă acesta s-ar putea evalua, atenția ar trebui îndreptată către venituri, educație și sănătate. Fenomenul poate reprezenta, de asemenea, un cumul de caracteristici ale unei persoane: sex, vârstă, naționalitate” - *Inequality in EU Countries* [11].

O abordare modernă în administrația publică o constituie teoria guvernării, care accentuează importanța participării cetățenilor și a societății civile în procesul decizional. Termenul guvernare are originea în grecescul "kubernân", care înseamnă "a conduce o navă" și poate fi interpretat în două moduri. Este vorba despre procesul de conducere și gestionare a unei entități politice sau administrative. Totodată, putem extinde înțelesul guvernării pentru a include nu doar instituțiile, ci și procesele și mecanismele prin care este luată decizia și se exercită puterea [12].

O altă teorie, cea a managementului public, aduce contribuții semnificative în gestionarea eficientă a resurselor și implementarea politicilor publice. Această abordare integrează concepte din sectorul privat, cum ar fi managementul strategic și evaluarea performanței, pentru a îmbunătăți eficiența și eficacitatea administrației publice. Implementarea acestei teorii are ca scop principal îmbunătățirea serviciilor publice și promovarea bunăstării cetățenilor. Managementul este perceput ca un serviciu esențial, care folosește inteligența umană pentru a îmbunătăți eficiența și organizarea diferitelor aspecte ale societății. Pe măsură ce societatea evoluează și devine mai complexă, managementul joacă un rol crucial în facilitarea acestei dezvoltări. Odată cu creșterea complexității și a dimensiunii activităților umane, apare nevoia de standarde și proceduri standardizate pentru a asigura eficiența și calitatea muncii [13].

Democrația și statul de drept sunt fundamentale pentru o administrație publică eficientă și responsabilă. Asigurarea respectării drepturilor cetățenilor, independența justiției și responsabilitatea instituțiilor sunt elemente esențiale în menținerea unui cadru democratic și

transparent După cum afirma Gustave le Bon „Abia atunci se naște o civilizație nouă, cu instituțiile, cu credințele și artele ei.” [14] . Putem sublinia că aceste principii garantează transparența, integritatea și responsabilitatea în guvernare, asigurând societatea că deciziile și acțiunile autorităților publice sunt luate în interesul cetățenilor [14] .

În concluzie, administrația publică este o componentă vitală a structurii sociale, responsabilă de organizarea și funcționarea eficientă a serviciilor publice. Prin abordarea responsabilă a atribuțiilor sale, implementarea politicilor publice adecvate și promovarea principiilor democratice, administrația publică poate contribui la dezvoltarea unei societăți echitabile și prospere.

1.2. Ministerul Afacerilor Interne ca organ de specialitate al administrației publice centrale

Ministerul Afacerilor Interne (MAI) „este organ de specialitate al administrației publice centrale, cu personalitate juridică și cu sediul în municipiul București” [15]. Rolul său în cadrul administrației publice centrale este unul esențial în asigurarea ordinii și siguranței publice, precum și în gestionarea situațiilor de urgență. Misiunea MAI este vastă și complexă, acoperind multiple domenii de intervenție care au impact direct asupra vieții cotidiene a cetățenilor și funcționării societății în ansamblu. Ministerul Afacerilor Interne „are un rol central, decisiv și catalizator pentru menținerea și promovarea unui climat de stabilitate, siguranță și ordine publică în societatea românească” [16].

În figura alăturată voi prezenta organigrama Ministerului Afacerilor Interne așa cum este prevăzută în Anexa 2 din Hotărârea Guvernului nr.416/2007:

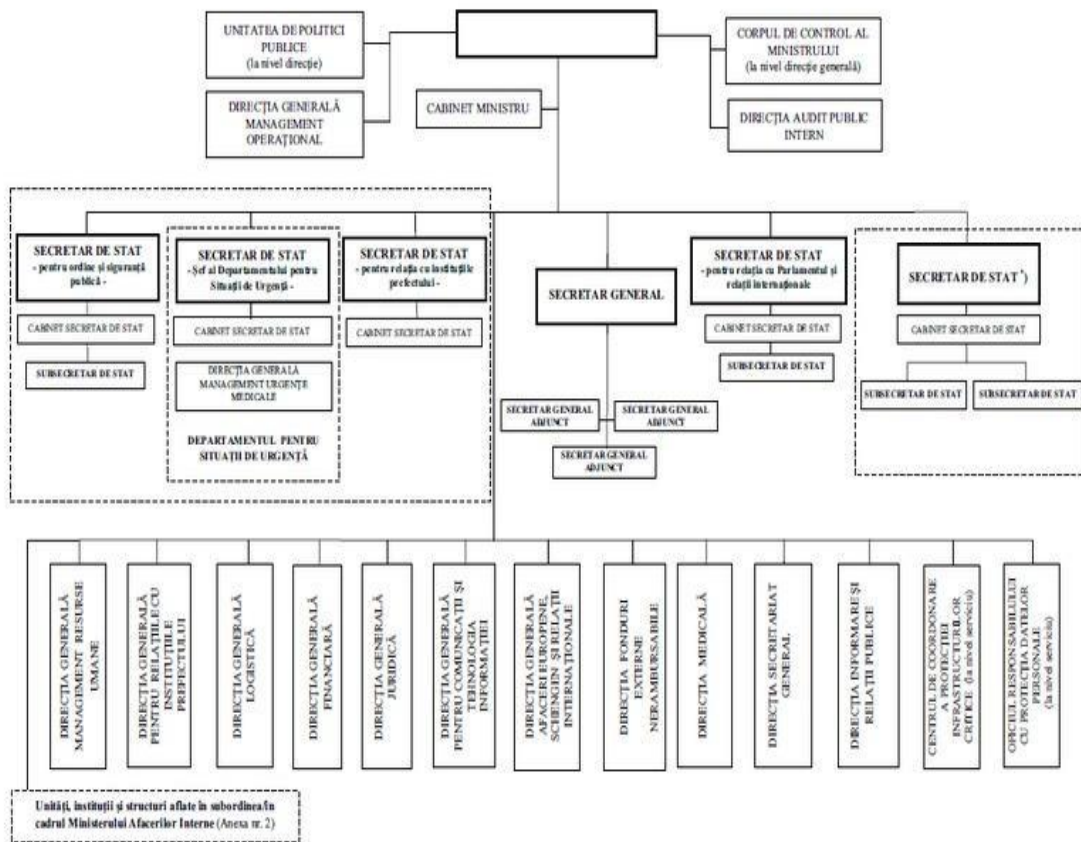


Figura nr. 1.2-Organigrama Ministerului Afacerilor Interne

Sursa: <https://lege5.ro/Gratuit/geydeobuhayq/hotararea-nr-172-2016-pentru-modificarea-hotararii-guvernului-nr-416-2007-privind-structura-organizatorica-si-efectivele-ministerului-afacerilor-interne?pid=93118794#p-93118794>

Activitatea de bază a Ministerului Afacerilor Interne o reprezintă menținerea ordinii și siguranței publice. Acest aspect implică implementarea unor politici și strategii eficiente pentru prevenirea și combaterea infracționalității, asigurarea păcii sociale și protejarea drepturilor și libertăților cetățenilor. În România este nevoie, în viitorul apropiat, de un sistem de ordine și siguranță publică performant, integrat și responsabil, care va fi implementat în jurul anului 2030 [17].

Pentru aceasta, MAI coordonează activitățile structurilor de „poliție, jandarmerie, pompieri și alte instituții specializate în domeniu” [18].

Acest obiectiv implică o gamă variată de acțiuni și strategii, de la patrularea străzilor la investigarea infracțiunilor și combaterea activităților infracționale. În acest sens, poliția, jandarmeria și alte structuri specializate din cadrul ministerului desfășoară activități de prevenire, constatare și combatere a infracționalității, având în vedere diversitatea amenințărilor cu care se confruntă societatea modernă [19].

Acest organ de specialitate se caracterizează ca un pilon esențial al guvernării și administrării publice în România, având o sferă de competențe și responsabilități extrem de vastă și complexă.

Are un rol crucial în gestionarea situațiilor de urgență și a dezastrelor. MAI are responsabilitatea de a coordona acțiunile pentru protecția civilă și gestionarea situațiilor de urgență în țară. Contribuie la punerea în aplicare a strategiilor și politicilor guvernamentale pentru pregătirea economică și teritorială a țării pentru apărare. Ministerul are responsabilitatea de a menține ordinea publică și de a asigura protecția persoanelor, a instituțiilor, a bunurilor și a valorilor cetățenilor și statului. Este implicat în eforturile de prevenire și combatere a infracționalității și a comportamentului antisocial prin intermediul forțelor de poliție și a altor agenții de aplicare a legii. Totodată, supraveghează respectarea legilor la frontiera de stat, asigurând securitatea și controlul acesteia. [15].

Planificarea și coordonarea intervențiilor în caz de calamități naturale, accidente majore sau alte situații excepționale sunt responsabilități esențiale care intră în competența sa. Cu o capacitate de răspuns rapid și eficient, ministerul intervine în cazul dezastrelor naturale, accidentelor majore sau altor situații excepționale care pot afecta comunitățile locale sau naționale. Gestionarea dezastrelor reprezintă o problemă de interes continuu și o necesitate constantă, care implică resurse umane și logistice semnificative. „Prin OUG 21/2004 se înființează în subordinea MAI, ca organism tehnic de planificare, monitorizare și conducere Inspectoratul General pentru Situații de Urgență” [20].

Eforturile depuse în pregătirea și intervenția în astfel de contexte critice au un impact direct asupra capacității societății de a se adapta și de a se recupera după astfel de evenimente. Implicarea activă în aceste cazuri necesită colaborarea cu alte instituții guvernamentale, autorități locale și alte organizații din domeniul gestionării crizelor. MAI colaborează cu celelalte ministere și structuri asociative pentru realizarea obiectivelor [21].

În cadrul său, structurile de protecție civilă au un rol crucial în pregătirea și răspunsul la situații de urgență. Acestea includ unități de pompieri, servicii de ambulanță și alte entități specializate în intervenții de urgență. Capacitatea de reacție rapidă și eficientă în fața unor situații critice este esențială pentru a minimiza impactul asupra comunităților afectate. „Consolidarea rolului în managementul situației de urgență are ca rezultat o capacitate sporită de a face față și a răspunde în mod eficient și eficace la diverse amenințări și pericole” [22].

Ministerul Afacerilor Interne are, de asemenea, responsabilități în domeniul migrației și azilului. În contextul schimbărilor globale și a fluxurilor migratorii, MAI contribuie la elaborarea și implementarea politicii naționale în aceste domenii. Controlul frontierelor, gestionarea centrelor de azil și sprijinirea procesului de integrare a migranților în societate sunt preocupări majore în acest context. „Fluxurile migratorii din ultimii ani, circulația continuă a persoanelor și capitalurilor dinspre și către România, virulența unor mișcări extremiste religioase sau de altă natură, declanșarea unor conflicte militare regionale, toate generează un context în care amenințările externe instituției și chiar țării sunt reflectate în abordarea strategică a domeniului de afaceri interne” [17].

În domeniul securității naționale, MAI are un rol esențial în monitorizarea și contracararea amenințărilor la adresa integrității teritoriale și a securității statului. Colaborarea strânsă cu celelalte instituții de securitate și apărare, precum și implicarea în cadrul organismelor internaționale de securitate, sunt componente cheie ale eforturilor de a asigura stabilitatea și siguranța la nivel național. MAI participă, prin intermediul Poliției Române, la o serie de activități și proiecte de cooperare în domeniul polițienesc. „O mai bună prevenire și combatere a infracțiunilor, în special cele transfrontaliere, se poate obține numai dacă se realizează un transfer adecvat de tactici operative și cunoștințe de la structuri similare sau dacă se ajunge la un mod de rezolvare comun pentru probleme sau fenomene care afectează mai multe state și impun intervenții coordonate ale autorităților” [17].

În sfera relațiilor internaționale, Ministerul Afacerilor Interne reprezintă România în contextul cooperării europene și internaționale în domeniul securității. Participarea la schimbul de informații, cooperarea cu agențiile europene de aplicare a legii și implicarea în misiuni internaționale de menținere a păcii sunt aspecte care contribuie la consolidarea poziției României în peisajul securității globale. „Prin Direcția Generală Afaceri Europene, Schengen și Relații Internaționale, MAI inițiază activități menite să conducă la dezvoltarea relațiilor cu instituții sau autorități similare din alte țări, în conformitate cu principiile politicii externe a României” [23].

Din punct de vedere structural, în subordinea Ministerului Afacerilor Interne se află următoarele instituții: Poliția Română, Jandarmeria Română, Poliția de Frontieră Română, Inspectoratul General pentru Situații de Urgență, Inspectoratul General pentru Imigrări, Inspectoratul General de Aviație al Ministerului Afacerilor Interne, Direcția Generală de Protecție Internă, Direcția Generală Anticorupție, Instituția prefectului, Direcția Generală de Pașapoarte, Direcția Generală pentru Evidența Persoanelor, Direcția Generală Permise de Conducere și Înmatriculări, Agenția Națională Antidrog, Agenția Națională împotriva Traficului de Persoane, Arhivele Naționale, Academia de Poliție „Alexandru Ioan Cuza”, Centrul Național SIS - la nivel de direcție, Centrul de Psihosociologie al Ministerului Afacerilor Interne [24].

În calitate de organ de specialitate al administrației publice centrale, acesta își desfășoară activitatea având un impact direct asupra vieții cotidiene a cetățenilor, contribuind la asigurarea unui mediu sigur și la protecția intereselor naționale. „Asigurarea unui nivel corespunzător de protecție a infrastructurilor critice este esențială pentru dezvoltarea economică, menținerea funcțiilor vitale ale societății și siguranța cetățenilor.” [25].

Ministerul Afacerilor Interne, prin diversitatea atribuțiilor sale, reflectă esența guvernării și a administrației publice, protejând stabilitatea societății, în ansamblu. Într-un cadru complex și în continuă schimbare, MAI reprezintă o prezență activă și necesară, abordând provocări variate și dinamice pentru a asigura securitatea și bunăstarea populației. Ministerul Afacerilor Interne concepe și aplică politici publice în domeniul afacerilor interne, coordonează menținerea ordinii și siguranței publice, gestionează situațiile de urgență, implementează politicile europene și îndeplinește obligațiile României ca membru UE și NATO [17].

Tocmai de aceea, instituția se confruntă cu provocări specifice legate de securitatea cibernetică și tehnologiile avansate. În era digitală, amenințările cibernetice devin tot mai sofisticate, iar

protejarea infrastructurii critice și a datelor sensibile reprezintă o prioritate majoră. România este frecvent vizată de atacuri cibernetice, ceea ce înseamnă că entități ostile încearcă să compromită securitatea cibernetică a țării. Unul dintre motivele pentru care România este țintită este poziția sa geografică și strategică. România este vizată este faptul că face parte din organizații internaționale importante, cum ar fi U.E., N.A.T.O și O.N.U. [26]. Dezvoltarea de capacități și expertiză în domeniul securității cibernetice devine esențială pentru a preveni atacuri și pentru a asigura integritatea sistemelor informatice.

Tehnologiile digitale au condus și la apariția unor riscuri și amenințări complexe la adresa securității cibernetice. Acestea schimbă fundamental modul în care funcționează diverse domenii și industrii. Au apărut riscuri și amenințări cibernetice care sunt mult mai complexe și diverse. Acestea pot include atacuri de hacking, malware, spionaj cibernetic, furt de date și alte forme de agresiuni. Amenințările cibernetice nu afectează doar infrastructurile digitale, ci au și consecințe serioase asupra securității naționale. Acestea pot compromite infrastructurile critice, pot destabiliza economia, pot afecta instituțiile publice și chiar amenința siguranța cetățenilor. [26].

Ministerul Afacerilor Interne este, de asemenea, implicat în promovarea valorilor și principiilor democratice. În calitate de reprezentant al autorității guvernamentale, are responsabilitatea de a respecta și de a proteja drepturile și libertățile cetățenilor, asigurând transparența, responsabilitatea și respectarea statului de drept în toate acțiunile sale.

Pentru a îndeplini eficient misiunile sale, Ministerul Afacerilor Interne depinde în mod crucial de resursele umane. Profesionalismul, dedicația și competențele personalului reprezintă elemente cheie în gestionarea eficientă a situațiilor de urgență, prevenirea infrafracționalității și menținerea ordinii publice.

MAI, în calitate de nucleu al administrației publice în România, nu doar gestionează siguranța și ordinea publică, ci se și adaptează în mod continuu la evoluțiile din societate și la noile provocări globale. Această instituție vitală reprezintă un element central în asigurarea coeziunii sociale, promovând valorile democratice și responsabilitatea în administrație.

În concluzie, Ministerul Afacerilor Interne este o instituție-cheie în cadrul administrației publice centrale, având un impact semnificativ asupra securității, ordinii publice și gestionării situațiilor de urgență în România. Prin coordonarea eficientă a structurilor sale specializate și adaptarea continuă la schimbările din societate, MAI joacă un rol esențial în menținerea stabilității și asigurarea siguranței cetățenilor.

1.3. Importanța Ministerului Afacerilor Interne cu rol administrativ și de securitate

Ministerul Afacerilor Interne (MAI) reprezintă o entitate guvernamentală de importanță crucială în cadrul unei țări, având un rol complex care se extinde atât în sfera administrativă, cât și în cea de securitate. Această instituție joacă un rol decisiv în menținerea ordinii publice, gestionarea situațiilor de urgență, aplicarea legii și asigurarea securității naționale. În cele ce urmează, vom analiza importanța Ministerului Afacerilor Interne ținând cont de rolul său administrativ și de securitate. MAI reprezintă principala instituție responsabilă cu menținerea, asigurarea și restabilirea ordinii publice, respective garantarea siguranței cetățeanului având o gamă largă de atribuții ce se extind în toate domeniile securității naționale colaborând cu alte instituții ale statului ce gestionează forte de ordine și siguranță publică [27].

Conform Planului Strategic Instituțional 2022-2025 al Ministerului Afacerilor Interne prioritățile acestuia, exprimate prin obiective strategice, sunt următoarele:

- Asigurarea unui grad ridicat de siguranță a persoanelor și de protecție a patrimoniului
- Creșterea capacității MAI de gestionare a evenimentelor majore
- Creșterea eficienței și a capacității administrative. [17]

În sfera securității, acesta este dedicat în protejarea țării și a cetățenilor săi. Cooperează cu alte instituții de securitate și apărare pentru a preveni și contracara amenințările la adresa suveranității și stabilității naționale și contribuie, în colaborare cu alte structuri, la combaterea terorismului, infraționalității organizate, contrabandei și altor amenințări care pot afecta securitatea națională. Activitățile de informații, supraveghere și investigație desfășurate de către MAI sunt esențiale pentru identificarea și neutralizarea riscurilor la adresa țării. „Gestionarea frontierei de stat a României este una dintre atribuțiile principale ale MAI, care contribuie împreună cu alte autorități la susținerea obiectivului fundamental al Uniunii Europene în domeniul justiției și afacerilor interne de a menține și dezvolta Uniunea ca o zonă de libertate și securitate” [17].

Ministerul se ocupă de gestionarea și monitorizarea frontierelor pentru a preveni intrările ilegale, traficul de persoane, contrabanda și alte activități ilicite. Prin implementarea unor politici și tehnologii avansate, MAI contribuie la asigurarea unui mediu securizat și controlat la frontiere, protejând astfel integritatea teritorială a țării. Poliția de Frontieră Română, parte a MAI, este instituția statului responsabilă cu supravegherea și controlul trecerii frontierei, prevenirea și combaterea migrației ilegale și a criminalității transfrontaliere [28].

O altă dimensiune a securității pe care MAI o gestionează este cea cibernetică. În era digitală, amenințările la adresa securității nu se limitează la infracțiuni fizice, ci includ și atacuri cibernetice sofisticate. Grupările de criminalitate organizată au devenit mai profesioniste și specializate în ceea ce privește infracțiunile cibernetice. Acestea și-au dezvoltat competențele și resursele pentru a comite infracțiuni complexe în mediul digital. Din cauza amenințării pe care o reprezintă, aceste grupuri au fost recunoscute și incluse în strategii și politici de securitate la nivel național și european. Autoritățile au considerat necesar să le menționeze explicit în documentele lor de planificare și securitate. Infracțiunile cibernetice comise de aceste grupuri reprezintă un risc major. Nivelul de risc este considerat ridicat din cauza impactului semnificativ pe care aceste infracțiuni îl pot avea asupra securității economice, naționale și personale [26].

Acesta trebuie să fie pregătit să contracareze astfel de amenințări, prin protejarea infrastructurii critice.

În concluzie, Ministerul Afacerilor Interne reprezintă o instituție complexă și esențială în cadrul societății. Cu un rol administrativ vast, care acoperă multiple aspecte ale vieții cotidiene și un rol primordial în asigurarea securității naționale, MAI joacă un rol crucial în menținerea ordinii publice, gestionarea situațiilor de urgență și protejarea cetățenilor împotriva diverselor amenințări, care se reflectă în capacitatea de a asigura stabilitatea și securitatea, fundamentale pentru bunăstarea unei societăți.

1.4. Modernizarea administrației publice prin digitalizare

Modernizarea administrației publice prin digitalizare reprezintă un proces complex și esențial, extrem de necesar societăților contemporane. „Această tranziție către un sistem mai eficient și orientat către tehnologie are un impact pozitiv asupra transparenței, eficienței și accesibilității serviciilor publice” [29].

Digitalizarea aduce cu sine o serie de transformări semnificative în modul în care instituțiile guvernamentale funcționează, interacționează cu cetățenii și își îndeplinesc responsabilitățile.

Un aspect fundamental al digitalizării în administrația publică este simplificarea și accelerarea proceselor. Prin implementarea tehnologiilor informatice avansate, guvernele pot reduce birocrăția și pot simplifica procedurile administrative. Automatizarea unor activități repetitive și rutiniere permite funcționarilor publici să-și focalizeze eforturile asupra sarcinilor mai complexe și valoroase, contribuind la creșterea eficienței și la îmbunătățirea calității serviciilor oferite

cetățenilor. „Digitalizarea are și aspecte de protecție a documentelor vechi, hârtia, papirusurile, fotografiile, picturile, deteriorându-se cu trecerea anilor” [30].

Digitalizarea aduce, de asemenea, o îmbunătățire semnificativă în ceea ce privește accesibilitatea serviciilor publice. Cetățenii pot beneficia de un acces mai rapid și mai facil la informații și documente importante, eliminând astfel necesitatea deplasărilor fizice la birourile guvernamentale. „Prin eGuvernare cetățeni din zonele rurale, persoane vârstnice, persoane cu dizabilități, etc. pot beneficia de servicii suplimentare la care altfel nu au acces” [30].

Platformele online și aplicațiile specializate permit cetățenilor să interacționeze cu administrația publică într-un mod convenabil, din confortul propriilor case sau locuri de muncă. „Informatizarea administrației publice reprezintă o condiție primordială dezvoltării economice și sociale la nivelul întregii societăți” [29].

O etapă importantă a digitalizării în administrație este creșterea transparenței și responsabilității. Prin publicarea online a informațiilor relevante, guvernele devin mai transparente în privința deciziilor, bugetelor și proceselor decizionale. „Cerința de transparență este adresată în scopul primirii de informații, deschidere, comunicare și evaluare” [29]. Aceasta consolidează încrederea cetățenilor în autorități și încurajează participarea civică. În plus, digitalizarea facilitează monitorizarea și evaluarea eficacității programelor guvernamentale, contribuind astfel la o mai mare responsabilitate în gestionarea resurselor publice.

Un alt beneficiu al digitalizării este îmbunătățirea comunicării între instituțiile guvernamentale și cetățeni. Prin intermediul platformelor online și a rețelelor sociale, guvernele pot comunica eficient cu publicul, oferind informații actualizate și răspunzând rapid la întrebări și neclarități. Această comunicare bidirecțională întărește relația dintre cetățeni și autorități, creând un climat de încredere și colaborare. „Serviciile de e-guvernament beneficiază de un grad mai mare de încredere încă de la început față de site-urile de comerț, deoarece acestea sunt oarecum familiare oamenilor și nu au parte de competiție” [29].

În ceea ce privește eficiența internă, digitalizarea permite administrației publice să gestioneze mai bine resursele și să optimizeze procesele. „Informatizarea serviciilor publice va elimina interacțiunea cetățenilor cu funcționarii publici și astfel vor dispărea premisele încălcării deontologiei profesionale a funcționarilor” [29].

În domeniul finanțelor publice, digitalizarea contribuie la o mai bună gestionare a bugetelor și la prevenirea corupției. Sistemele informatice pot monitoriza cheltuielile și încasările în timp real, reducând riscul de fraude și îmbunătățind responsabilitatea financiară. „Accesul la informații financiare transparente consolidează încrederea cetățenilor în modul în care sunt gestionate resursele publice. În România au fost lansate încă din 2001 mai multe programe de Eguvernare. Printre cele cu impact mai mare sunt plata taxelor și impozitelor, ghișeul electronic, licitații electronice, sistemul electronic de atribuire a autorizațiilor de transport, proiectul e Romania” [30].

Digitalizarea administrației publice nu este însă lipsită de provocări. Printre acestea se numără preocupările legate de securitatea datelor și de protejarea vieții private a cetățenilor. „Cu miliarde de echipamente interconectate, plasate peste tot prin lume, provocările securității cibernetice se adresează din ce în ce mai des și dimensiunii Iot a lumii digitale” [3]. Este esențială implementarea unor măsuri riguroase de securitate cibernetică pentru a preveni accesul neautorizat la informații sensibile și pentru a asigura integritatea sistemelor informatice. Sistemele informatice sunt din ce în ce mai complexe și realizate într-un termen scurt, vulnerabilitățile fiind inerente [1].

În concluzie, digitalizarea administrației publice reprezintă un proces inevitabil și benefic în evoluția societății moderne. Această tranziție aduce cu sine numeroase avantaje, de la simplificarea proceselor administrative și creșterea eficienței, la îmbunătățirea transparenței și

accesibilității serviciilor publice. Cu toate acestea, este important ca guvernele să gestioneze cu atenție implementarea acestor tehnologii, să abordeze preocupările legate de securitate și să se asigure că beneficiile digitalizării se resimt în mod echitabil în beneficiul întregii comunități.

Capitolul 2. Modernizarea procesului de eliberare a documentelor în Ministerul Afacerilor Interne

2.1. Procesul de eliberare a documentelor în Ministerul Afacerilor Interne

Procesul de eliberare a documentelor în cadrul Ministerului Afacerilor Interne (MAI) reprezintă o parte importantă a activității administrative, având implicații directe asupra relației dintre cetățeni și autorități. Această procedură nu reprezintă doar o formalitate, ci reflectă angajamentul instituției față de principiile transparenței, responsabilității și eficienței în gestionarea informațiilor și a documentelor oficiale. MAI are atribuții în ceea ce privește gestionarea și coordonarea diferitelor tipuri de documente și registre oficiale. Organizează și coordonează procesul de personalizare, emitere și evidență a cărților de identitate și a pașapoartelor simple pentru cetățeni. Gestionează emiterea și evidența permiselor de conducere și a certificatelor de înmatriculare a autovehiculelor rutiere. Constituie și utilizează Registrul Național al Armelor, care conține informații despre armele deținute legal, și a Cazierului Judiciar, care înregistrează antecedentele penale ale cetățenilor. Asigură constituirea, evidența, selecționarea, păstrarea, conservarea și folosirea documentelor din Fondul arhivistic național în interes public. [15].

Primul pas în procesul de eliberare a documentelor constă în depunerea unei cereri de către solicitant. Aceasta poate fi realizată în mod tradițional, prin completarea unui formular fizic, sau prin intermediul platformelor online, în funcție de opțiunile oferite de MAI. În cadrul unităților MAI, documentele neclasificate sunt primite prin poșta militară, poșta civilă, platforme IT, fax, S.M.E.C., și direct la sediile unităților. Acestea stabilesc, prin dispoziții zilnice, adrese oficiale de corespondență electronică și desemnează persoanele responsabile de gestionarea acestora [31].

Cererile pot varia în funcție de tipul de document solicitat, cum ar fi acte de identitate, certificate, rapoarte sau alte documente ce conțin informații necesare cetățenilor. Cartea de identitate se eliberează în baza unei cereri depuse de o persoană fizică însoțită de toate documentele care fac dovada identității [32].

Pentru pașaportului simplu electronic sau temporar cererea se depune personal, în țară, la oricare serviciu public comunitar de pașapoarte. În străinătate cererea se depune la misiunile diplomatice și oficiile consulare ale României [33].

Eliberarea unui permis de conducere românesc cu o nouă valabilitate administrativă- „Cererea solicitantului se obține și se completează în format electronic la ghișeu [34].

Obținerea certificatului de cazier judiciar se realizează la orice unitate de poliție de persoanele cu vârsta minimă de 14 ani depunând o cerere cu datele de identitate și motivul eliberării [35].

Odată depusă cererea, aceasta intră într-un proces de verificare și evaluare. Funcționarii responsabili cu gestionarea documentelor analizează cererea pentru a se asigura că sunt îndeplinite toate condițiile necesare și că solicitantul are dreptul legal de a obține documentul respectiv. Ministerul Afacerilor Interne, în calitate sa de operator de date personale, se angajează constant să asigure o protecție înaltă a datelor personale pe care le gestionează, conformându-se reglementărilor europene și naționale relevante. [36].

Această etapă este crucială pentru a preveni accesul neautorizat la informații confidențiale sau clasificate și pentru a asigura conformitatea cu reglementările legale privind eliberarea documentelor. Toate persoanele fizice care au acces la date cu caracter personal sau clasificate trebuie să asigure confidențialitatea acestora [37].

În paralel cu verificarea cererii, poate avea loc și procesul de autentificare a solicitantului. Acesta implică confirmarea identității acestuia pentru a evita posibile utilizări frauduloase sau neautorizate ale documentelor solicitate.

Procedurile de autentificare pot varia în funcție de tipul de document și de sensibilitatea informațiilor conținute în acesta. Pentru anumite solicitări ce pot fi depuse online (de exemplu pentru obținerea anumitor avize emise de MAI), folosind un cont electronic, autentificarea se face folosind mai mulți pași, printr-un cod de autentificare transmis utilizatorului, după ce acesta completează datele de identitate. Un exemplu este autentificarea în Hub-ul de servicii, cu respectarea următoarelor etape:

- „ se accesează Hub-ul de servicii MAI.
- cei care s-au înregistrat direct în Hub trebuie să se prezinte fizic, o singură dată, la un ghișeu al Ministerului Afacerilor Interne care oferă servicii publice, pentru certificarea identității.
- procedura de validare constă în stabilirea identității beneficiarului, pe baza unui act de identitate valabil și a verificărilor în sistemul național informatic de evidență a persoanelor (SNIEP), și în prezentarea codului de activare a contului de utilizator
- odată parcursă procedura prevăzută mai sus, contul de utilizator și parola asociată, create la înregistrarea în HUB, pot fi utilizate pentru autentificarea în această platformă” [38].

Odată ce cererea a fost verificată și solicitantul a fost autentificat, documentul intră în procesul de pregătire pentru eliberare. Această etapă implică adesea căutarea și identificarea documentului în baza de date a MAI și pregătirea fizică sau digitală a acestuia pentru eliberare. Răspunsul poate fi transmis electronic, dacă există dispoziția rezolutivă a șefului unității pe lucrarea de bază [31].

În cazul documentelor digitale, acestea pot fi transmise solicitantului prin e-mail sau prin intermediul unui portal securizat, în timp ce documentele fizice sunt pregătite pentru ridicare personală sau expediere prin poștă.

„Pentru depunerea documentațiilor în format electronic, nu este necesară anexarea unei cereri tip, fiind suficiente informațiile completate în categoria Adresa de corespondență și informațiile despre documentație. Avizul final este transmis în format scanat prin intermediul Hub-ului de servicii MAI, iar originalul se transmite prin poștă la adresa completată în categoria Adresa de corespondență” [39].

Un alt aspect important în procesul de eliberare a documentelor este stabilirea termenelor de predare. „Termenele de soluționare a cererilor cetățenilor au fost stabilite prin Ordonanța de Urgență nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor. Alte termene de soluționare a cererilor sunt și cele cuprinse în Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public” [4].

MAI trebuie să ofere un termen rezonabil pentru eliberarea documentelor, iar acesta poate varia în funcție de volumul de solicitări, complexitatea procesului și tipul de document solicitat. O gestionare eficientă a termenelor contribuie la satisfacția solicitantului și la îndeplinirea responsabilităților instituției în conformitate cu standardele legale.

„Cererile se soluționează de autoritățile competente, în termenele care curg de la data emiterii și care nu pot depăși 15 zile în cazul pașaportului simplu electronic, între 1-10 zile pentru permisul de port-armă, 10 zile pentru obținerea autorizației pentru comercializarea detectoarelor de metale, pe loc sau în termen de cel mult 3 zile pentru cazierul judiciar, etc” [39].

În cazul în care cererea este respinsă, solicitantul are dreptul de a primi o justificare clară și detaliată a motivelor respingerii. Aceasta poate include neconformitatea cu cerințele legale, informații incomplete sau inexacte furnizate de solicitant sau alte motive specifice. Transparența în procesul de respingere este esențială pentru a menține încrederea cetățenilor în instituție și pentru a oferi posibilitatea de a face recurs în mod corespunzător. „Transparențizarea activităților și instituțiilor statului trebuie să reprezinte întotdeauna, indiferent de schimbările ce se pot produce, o prioritate permanentă a managerilor acestor entități, fiind o dovadă de responsabilitate față de societate, având în vedere că acest lucru face posibilă facilitarea accesului la informațiile de interes public din partea cetățenilor, cu beneficiari finali ai serviciilor publice” [39].

Pe tot parcursul procesului de eliberare a documentelor, MAI trebuie să asigure protecția datelor cu caracter personal și confidențialitatea informațiilor. Regulamentul UE 2016/679 se aplică tuturor prelucrărilor de date cu caracter personal, fie ele realizate complet sau parțial prin mijloace automatizate. De asemenea, se aplică și prelucrării datelor cu caracter personal prin alte mijloace decât cele automate [40].

Respectarea drepturilor la intimitate și confidențialitate este o prioritate și necesită implementarea unor măsuri de securitate adecvate pentru a preveni accesul neautorizat la informații și pentru a evita scurgerile de date. „Securizarea este necesară ori de câte ori se stochează date, se comunică interactiv prin rețele de date și când se transmit și se primesc mesaje prin poșta electronică. Securizarea este un concept mai larg decât criptarea, așa cum asigurarea intimității este un concept mai larg decât securizarea” [30].

În concluzie, procesul de eliberare a documentelor în cadrul Ministerului Afacerilor Interne este deosebit de important pentru activitatea administrativă, având un impact deosebit asupra întregii societăți. Prin asigurarea unui proces eficient, transparent și sigur, MAI își îndeplinește rolul, contribuind la consolidarea încrederii cetățenilor în instituțiile publice și la respectarea drepturilor individuale în cadrul unei societăți democratice. „În condițiile renunțării la vechiul model (de guvernare), modelul emergent ar trebui examinat pentru a determina ce măsuri se impun pentru a se asigura că guvernarea democratică nu este doar menținută, ci și consolidată. Este deosebit de important să existe angajamente ferme față de valorile democratice, cum ar fi deschiderea și transparența” [41].

2.2. Nevoia de eficiență și transparență

Nevoia de eficiență și transparență în funcționarea instituțiilor, organizațiilor și guvernelor este o cerință fundamentală în era modernă. Atât în sectorul public, cât și în cel privat, aceste două principii sunt esențiale pentru buna guvernare, creșterea încrederii publice și atingerea obiectivelor strategice. Ministerul Afacerilor Interne, ca parte integrantă a administrației publice trebuie să respecte parteneriatul public-privat și să implementeze aceste concepte. Limitele între sectorul public și cel privat devin mai puțin clare. Transferul unor activități și servicii de la sectorul public la cel privat duce la o estompare a granițelor între cele două sectoare. Externalizarea serviciilor publice către entități private face ca unele funcții și responsabilități să fie gestionate de către actori non-guvernamentali. Colaborările între sectorul public și cel privat pentru furnizarea de servicii și implementarea de proiecte comune implică o interconexiune și o interdependență mai mare [42].

Eficiența reprezintă un concept cheie în contextul nevoii de a gestiona resursele în mod inteligent și de a oferi rezultate semnificative într-un timp cât mai scurt. În sectorul public, eficiența se referă la capacitatea entităților publice de a-și îndeplini sarcinile și obiectivele cu resursele disponibile, evitând irosirea acestora. Eficiența poate fi definită ca „maximizarea rezultatelor unei activități în raport cu resursele utilizate” [43]. Prin entitate publică putem înțelege autoritatea publică, instituția publică, compania/societatea națională, regia autonomă, societatea comercială. Condiția este ca statul sau o unitate administrativă teritorială este acționar majoritar sau entitatea să fie finanțată peste 50% din fonduri publice” [43].

Eficiența poate implica, totodată, optimizarea proceselor interne, utilizarea tehnologiilor avansate, precum și dezvoltarea abilităților și resurselor umane pentru a îmbunătăți serviciile oferite și a crește impactul pozitiv în societate. În încercarea de a optimiza și de a eficientiza organizațiile și sistemele publice, există riscul de a reduce rezistența acestora la diverse amenințări. Deși optimizarea și eficiența sunt importante, acestea pot duce uneori la inflexibilitate sau la pierderea capacității de a răspunde rapid la situații neprevăzute. Noile cerințe ale societății digitale necesită administrații publice active și flexibile, care să se adapteze la schimbări și să ofere servicii eficiente și accesibile. Utilizarea serviciilor de identificare electronică și a altor servicii digitale poate îmbunătăți securitatea și comoditatea activităților online [42].

În cadrul organizațiilor private, aceasta se traduce adesea prin maximizarea profitului și creșterea competitivității pe piață și poate implica adoptarea de tehnologii inovatoare, gestionarea inteligentă a resurselor financiare și identificarea constantă a oportunităților de îmbunătățire a operațiunilor. În administrația publică, maximizarea calității serviciilor oferite cetățenilor constituie obiectivul principal. „Transformarea sectorului public a determinat în ultimele decenii necesitatea importului de know-how din partea sectorului privat” [44].

„Customer Relationship management se referă a toate tipurile de interacțiune dintre o instituție [n.a. privată sau publică] cu clienții săi [n.a. sau cetățenii], indiferent dacă aceste interacțiuni sunt în scopul vânzării produselor/serviciilor oferite, sau de tip service” [45].

O entitate eficientă este capabilă să se adapteze rapid la schimbările din mediul de afaceri și să rămână competitivă pe termen lung. „Preocuparea principală a managerilor este deci verificarea disponibilității, sincronizării și acurateței intrărilor în sistem, a acceptării ieșirilor, eficiența și flexibilitatea proceselor de transformare a informației și luare a deciziilor” [30].

Transparența, pe de altă parte, se referă la deschiderea și accesibilitatea informațiilor către toți cei interesați, fie că sunt cetățeni, angajați, parteneri de afaceri sau alte părți interesate. În optica medicală transparent reprezintă capacitatea unui obiect de a lăsa să se vadă clar prin el [45].

În sectorul public, transparența este esențială pentru a asigura responsabilitatea și pentru a permite cetățenilor să înțeleagă și să evalueze deciziile luate de autorități. „Cerința de transparență este adresată în scopul primirii de informații, deschidere, comunicare și evaluare. În strânsă legătură cu cerința pentru o politică transparentă este cerința unei transparențe în administrație” [45].

Publicarea informațiilor despre bugete, procese decizionale și strategii guvernamentale contribuie la creșterea încrederii și implicării cetățenilor în viața publică. „Transparența este și ea un element al încrederii cetățenilor în sistem, modul în care instituția publică își prezintă informațiile pe Internet este benefic ideii de a câștiga încrederea populației” [45].

În mediul de afaceri, transparența este la fel de importantă pentru a construi relații solide cu clienții, partenerii și investitorii. Firmele transparente oferă informații clare despre operațiunile lor, incluzând aspecte precum rapoarte financiare, practici de guvernare corporativă și impactul asupra mediului. „Eficiența, chiar și în sectorul public, este determinată de timpul alocat, de banii consumați și de resursele necesare îndeplinirii activităților” [46]. Aceleași principii se pot aplica și pentru administrațiile publice, în scopul consolidării relațiilor cu cetățenii, care pot fi considerați deopotrivă beneficiari și parteneri. „Administrațiile deschise și transparente reușesc să îmbunătățească relația dintre ele și cei administrați, practic populația având astfel exemplele de care are nevoie pentru a avea încredere” [45].

Eficiența și transparența sunt strâns legate și se pot întări reciproc. O instituție eficientă este adesea capabilă să gestioneze resursele responsabil și să obțină rezultate într-un mod eficace, ceea ce contribuie la creșterea încrederii cetățenilor și a credibilității acesteia. „Conducerea eficientă și eficace presupune responsabilitate socială, transparența sectorului public, participarea cetățenilor la rezolvarea problemelor publice la orice nivel de administrare, delimitarea conducerii

administrative de conducerea politică, respectarea democrației și a drepturilor omului, profesionalizarea funcției publice și asigurarea responsabilității financiare” [46].

„Trecerea către open data, în special cele generate de instituții publice duce la o creștere a transparenței și a responsabilității, ajutând, pe de o parte, cetățenii să participe la actul de guvernare și, pe de altă parte, factorii de decizie în stabilirea strategiilor de dezvoltare” [3].

În același timp, transparența în privința proceselor interne și a rezultatelor obținute sporește încrederea celor implicați și poate genera un feedback valoros pentru îmbunătățirea continuă. „Guvernarea electronică nu reprezintă un scop în sine, ci un mijloc de apropiere între instituțiile publice și cetățeni, bazată pe transparență, accesibilitate, celeritate și simplificare” [45].

Atât în domeniul public, cât și în cel privat, nevoia de eficiență și transparență este alimentată de evoluțiile tehnologice rapide. „Pe măsură ce societățile, respectiv guvernele intră în era informației, o provocare cheie este reprezentată de gestionarea tranziției către un nou tip de colaborare. Pe măsură ce interdependența crește, devine esențial un parteneriat” [41].

Implementarea tehnologiilor informatice (sistemele de management al informațiilor, automatizarea proceselor și analiza datelor), poate spori eficiența operațională și poate facilita furnizarea transparentă a informațiilor. „Tehnologiile de rețea și de internet reprezintă infrastructura de bază a societății bazată pe cunoaștere. Pe măsură ce aceste tehnologii se răspândesc și se dezvoltă, interdependența crește” [41].

Totuși, implementarea acestor schimbări nu este lipsită de provocări. Procesul de adaptare la tehnologii noi poate necesita investiții semnificative și eforturi considerabile pentru formarea personalului din administrația publică dar și pentru alfabetizarea digitală a cetățenilor. „Dacă analfabetismul clasic este în România sub 3% conform statisticilor, analfabetismul informatic poate fi evaluat la 60-70%. Alfabetizarea digitală este, de aceea, abordată cu seriozitate în cele mai multe țări ale lumii și în organizații” [30].

În concluzie, nevoia de eficiență și transparență este esențială pentru o guvernare eficientă, pentru dezvoltarea durabilă a instituțiilor și organizațiilor și pentru consolidarea încrederii în societate. Aceste două principii interdependente reprezintă piloni fundamentali pentru crearea unei culturi organizaționale sau guvernamentale care își îndeplinește responsabilitățile în mod eficient și comunică deschis și clar cu toate părțile interesate. Prin adoptarea tehnologiilor moderne și a bunelor practici, instituțiile pot să răspundă mai bine cerințelor actuale și să contribuie la construirea unei societăți transparente, responsabile și prospere.

2.3. Securitatea informației

Securitatea informației reprezintă un aspect vital în era digitală, unde informațiile circulă rapid și în cantități masive. „Se referă la moduri de protecție a datelor și sistemelor conexe. A fost descrisă ca una dintre cele mai mari provocări la extinderea guvernării electronice” [45]. Este o disciplină complexă și continuu evolutivă, esențială pentru protejarea datelor confidențiale și pentru menținerea încrederii în mediul online. „În această eră a informației, toate datele personale pot fi și sunt ținute pe calculator. Se estimează că datele personale ale fiecărui individ în țările dezvoltate apar, în medie, în peste 300 de baze de date diferite” [2].

În Ministerul Afacerilor Interne, protejarea informațiilor cetățenilor constituie una din activitățile cheie, întrucât acesta are un rol activ în promovarea și aplicarea normelor democratice, fapt ce se transpune prin obligativitatea de a se asigura că nu sunt încălcate drepturile și libertățile omului.

De la firmele private și până la instituțiile guvernamentale, securitatea informațiilor devine din ce în ce mai importantă în contextul amenințărilor cibernetice tot mai sofisticate. „Atât la nivel de

server, cât și la nivelul componentelor de rețea, există patru cerințe importante și necesare pentru securizarea informației: confidențialitatea, integritatea, autentificarea și nerepudierea. La care se adaugă siguranța, mecanismele de securitate trebuie să fie robuste și corect implementate” [30].

Un aspect fundamental al securității informațiilor îl reprezintă protejarea confidențialității. Entitățile publice gestionează o cantitate semnificativă de informații sensibile, inclusiv date personale ale cetățenilor și informații financiare. „Aceste trei concepte (intimidate, confidențialitate, securitate) sunt strâns conectate. Dacă ar apărea o breșă în confidențialitatea datelor, aceasta ar putea afecta intimitatea personală” [45].

Pierderea sau accesul neautorizat la aceste informații poate avea consecințe grave, inclusiv pierderea încrederii cetățenilor și posibile daune considerabile cauzate acestora. Implementarea unor măsuri de criptare, controlul accesului și monitorizarea activităților sunt esențiale pentru protejarea confidențialității datelor. „Asigurarea confidențialității este o problemă importantă pe care o ridică securizarea bazelor de date și a tranzacțiilor în rețele. Identificarea și autentificarea sunt problemele din cele mai importante pe care le ridică validarea participanților la o tranzacție. Asigurarea autentificării se face prin mecanisme bazate pe chei publice și pe semnături digitale [30].”

Gestionarea identității, controlul strict al accesului la sisteme și date, autentificarea multifactorială și acordarea drepturilor de acces în urma unor verificări stricte, toate contribuie la protejarea informațiilor împotriva accesului neautorizat. Astfel, implementarea unor politici și proceduri clare în privința gestionării identităților și acceselor devine crucială în asigurarea unui nivel adecvat de securitate. „Prin protejarea datelor personale, autentificare, managementul identității, intimitate și protecția datelor, securitatea rețelelor și informației, lupta împotriva cybercrimei și eficiența politică generală, administrația ar putea câștiga și păstra nivelul necesar de încredere publică” [45].

Pe lângă confidențialitate, integritatea datelor este la fel de importantă. Asigurarea că datele nu sunt modificate sau șterse în mod neautorizat reprezintă un obiectiv esențial al securității informațiilor. Instituțiile trebuie să implementeze soluții tehnologice, precum sisteme de detecție a modificărilor neautorizate și controale riguroase asupra proceselor de stocare și manipulare a datelor, pentru a preveni distrugerea sau modificarea acestora. „Securizarea implică asigurarea accesului persoanelor autorizate și împiedicarea accesului persoanelor care nu sunt autorizate. De aceea, sistemele moderne de acces tind să folosească procedee biometrice cum sunt recunoașterea amprente, a feței sau a vocii persoanei respective sau utilizarea de smartcarduri care conțin semnătura electronică a persoanei care accesează sistemul” [30].

Disponibilitatea informațiilor reprezintă un alt aspect definitoriu în securitatea informațiilor. „Utilizarea atât de largă a bazelor de date a impus o dezvoltare extraordinară a lor, atât din punct de vedere structural cât și al administrării lor” [2].

„Intenția de a oferi accesul liber la datele colectate de diferite device-uri deschide oportunități nemaîntâlnite până acum, oportunități care ar putea ajuta transformarea orașelor în care trăim” [3].

Sistemele și datele trebuie să fie disponibile atunci când sunt solicitate, iar atacurile care vizează alterarea sau blocarea accesului la informații pot avea consecințe semnificative. Implementarea unor strategii de backup, redundanță și planuri de recuperare în astfel de cazuri devin esențiale pentru asigurarea disponibilității informațiilor pentru cetățeni, indiferent de circumstanțe. „În ciuda acestor potențiale probleme, compatibilizarea tuturor sistemelor de guvernare electronică poate fi realizată, menținându-se un echilibru între administrații, administrați și entitățile private care interacționează cu aceștia” [45].

În contextul securității informațiilor, factorul uman reprezintă adesea un element vulnerabil. Atacurile de tip phishing, ingineria socială sau erorile umane pot deschide căi pentru atacatori. „Pericolele pentru date și aplicații au cauze de regulă umane: furt de informație, alterare sau distrugere de date, malware, acțiuni distructive întâmplătoare” [30].

De aceea, programele de formare și conștientizare a angajaților sunt esențiale pentru educarea acestora cu privire la folosirea unor practici sigure și identificarea potențialelor amenințări. Crearea unei culturi organizaționale orientate către securitatea informației, în care angajații înțeleg importanța protejării datelor, poate reduce riscurile asociate factorului uman. Rețelele informatice sunt susceptibile de a fi infiltrate sau compromise, iar acest lucru se întâmplă uneori din cauza unor probleme constructive în infrastructura rețelei. Totodată, neglijența umană sau nerespectarea regulilor de protecție pot fi alte cauze. În ciuda măsurilor tehnice de securitate implementate, utilizatorii rămân cel mai vulnerabil punct de acces pentru atacurile cibernetice. Astfel, este important să existe o conștientizare și o educație corespunzătoare în rândul utilizatorilor pentru a preveni incidentele și pentru protecția sistemelor informatice. [30].

„Competențele digitale pentru locul de muncă sunt mai ample. Cele mai multe dintre locurile de muncă actuale pretind un nivel de competențe digitale specific...Diverse sondaje arată că, în majoritate, angajații consider că au aceste competențe, Realitatea fiind exact pe dos” [1].

Un aspect inerent legat de securitatea informațiilor este evoluția continuă a amenințărilor cibernetice. Atacurile sofisticate, devin tot mai complexe și dificil de anticipat. Instituțiile trebuie să adopte o abordare proactivă în identificarea și contracararea acestor amenințări. Schimbul de informații privind aceste amenințări între societatea civilă și autorități poate contribui la crearea unui mediu mai sigur. Instituțiile publice trebuie să fie deschise la nou și dispuse la un parteneriat pentru a beneficia de resurse și cunoștințe suplimentare în domeniul securității informațiilor. „În afara vulnerabilității clasice în Internet a apărut atacul informatic ca element provocat sau declanșat întâmplător. A urmat o creștere exponențială a incidentelor de acest tip și ulterior a unei diversități de alte tipuri” [30].

2.4. Cererea socială pentru acces rapid la informație

Cererea socială pentru accesul rapid la informație reflectă evoluția continuă a societății contemporane, reprezentând o caracteristică centrală a dezvoltării. În era digitală, oamenii își doresc să obțină informațiile necesare instantaneu, având acces la cunoștințe cu simplu clic sau atingere de ecran. Această tendință este alimentată de mulți factori, inclusiv existența tehnologiilor avansate, a schimbărilor culturale și a nevoii constante de a fi conectați și informați. „Numărul oamenilor care foloseau calculatoarele în anii 1950 era în întreaga lume de câteva mii, iar al celor care folosesc tehnologiile digitale în prezent este de 3,6 miliarde la o populație a planetei de 7,34 miliarde” [1].

Accesul rapid la informație a devenit o cerință esențială în toate domeniile vieții, de la știință și tehnologie până la afaceri, guvernare și viața cotidiană. „Folosind Internetul, informațiile de asemenea, sunt mult mai ușor de găsit” [45]. În mediul academic, cercetătorii și studenții depind de accesul la resurse și informații pentru a-și desfășura activitatea în mod eficient. În același timp, în mediul de afaceri, profesioniștii au nevoie de informații actualizate în timp real pentru a lua decizii rapide și pentru a rămâne competitivi pe piață iar funcționarii publici au nevoie de acces rapid la informații pentru a furniza cetățenilor servicii eficiente și de calitate. „Lumea digitală împinge societatea spre o productivitate superioară, spre un nivel de viață mai bun, spre o guvernare care dă cetățeanului speranțe [...] Informația se constituie ca o resursă nouă, un adevărat capital al economiei modern” [1].

Pe plan personal, cererea pentru acces rapid la informație se reflectă și în obiceiurile cotidiene ale oamenilor. Căutările pe internet au devenit o parte integrantă a vieții, de la rezolvarea unor

întrebări banale până la dobândirea de informații complexe și specializate. Social media și platformele de știri online oferă o modalitate rapidă de a accesa informații despre evenimente curente și subiecte de interes, contribuind la formarea opiniilor celor care le accesează dar și la interacțiunea socială. Istoria recentă a arătat o evoluție informatică și digitală. S-a trecut de la calculatoare la laptopuri și de la telefoane fixe la cele inteligente. Discuțiile s-au mutat în mediul online, ceea ce face ca oricine să fie creator de conținut sau comentator. Rețelele sociale au făcut ca relațiile interpersonale să se mute în mediul online [1].

Unul dintre factorii cheie care alimentează cererea socială pentru acces rapid la informație este tehnologia. Dispozitivele mobile, computerele, tabletele și alte tehnologii au devenit extensii ale indivizilor, furnizând acces la internet și la o varietate de informații în timp real. Dezvoltarea rețelilor de mare viteză și a tehnologiilor de procesare a datelor a permis transferul rapid și eficient al informațiilor, facilitând astfel accesul instantaneu.

„Cantitatea de informație în rețele și în primul rând în Internet crește exponențial. Oamenii devin generatori de date importanți [...] Apar limite previzibile și trecerea de la prea puțină informație la prea multă: un adevărat potop digital! Paradoxul lumii digitale pare a fi că înainte nu găseai bibliotecă, acum nu găsești informația pe care o cauți!” [30].

Într-un context mai amplu, cererea socială pentru accesul rapid la informație este strâns legată de conceptul de societate a cunoașterii unde informațiile sunt considerate o resursă valoroasă, iar abilitățile individuale și colective sunt măsurate în funcție de capacitatea de a accesa, procesa și utiliza informațiile într-un mod eficient. Astfel, accesul rapid la cunoștințe devine un element cheie în dezvoltarea personală și profesională. „Informația structurată și prelucrată de om devine cunoștințe...Este o resursă vitală. Competitivitatea personală sau a unei organizații depinde de felul în care informația este pusă în valoare și folosită. Informația trebuie să fie complete, relevantă și actuală. Cu cât informația primară este mai aproape de acest deziderat, cu atât informația finală va fi mai utilă” [30].

Totuși, această cerere pentru acces rapid la informație poate ridica și provocări. În contextul informațiilor online, există riscul de a întâmpina surse de informații incorecte sau nefondate.

Combaterea dezinformării și promovarea alfabetizării digitale devin esențiale pentru ca oamenii să poată naviga în mod inteligent prin fluxul continuu de informații. „Internetul ne schimbă pe toți, de la cei mai conservatori membri ai societății până la copii, transformându-ne în niște “cititori” superficiali ai unei realități înconjurătoare care nu mai știm cât de reală e. Nicholas Carr în volumul Superficialii” [3].

În plus, nevoia constantă de acces la informații poate genera și o presiune excesivă. „În lumea digitală de azi nu mai poți fi singur, intimitatea de relativizează” [30].

Cu atât de multe informații disponibile, oamenii pot fi prinși în multitudinea de date, ceea ce poate duce la dificultăți în filtrarea și procesarea informațiilor relevante. „Capacitățile de stocare nu numai că au devenit uriașe. Ele au produs dificultăți în găsirea informației utile. Datele sunt utile numai când le găsești” [30].

Cererea socială pentru acces rapid la informație este, de asemenea, legată de conceptul de democrație și participare civică. Cetățenii doresc să fie bine informați pentru a lua decizii corecte și pentru a-și exercita drepturile într-un mod conștient. Accesul la informații privind deciziile guvernamentale, strategiile și politicile publice devine astfel crucial pentru funcționarea unei societăți democratice.

În concluzie, cererea socială pentru acces rapid la informație reflectă evoluția societății spre o eră digitală și a cunoașterii. Acest fenomen este alimentat de tehnologii avansate, nevoia de a fi conectat și de dorința constantă de a obține cunoștințe noi. „Tehnologiile informației manipulează

date și informație. O nouă disciplină cu mare impact se naște în prezent: procesarea cunoștințelor,, [30].

2.5. Beneficii economice și administrative

Un aspect crucial al modernizării procesului de eliberare al documentelor în cadrul MAI îl reprezintă beneficiile economice și administrative. Acest proces contribuie la eficiența și sustenabilitatea tuturor instituțiilor. Prin implementarea unor strategii și practici eficiente, instituțiile pot să maximizeze avantajele economice și administrative, având un impact pozitiv asupra rezultatelor și a funcționării pe termen lung. Sistemele informatice avansate facilitează eficiența și economia, contribuind la o administrare mai eficientă a resurselor organizaționale. „Informatizarea va contribui astfel decisiv la creșterea profitabilității și rentabilității instituțiilor publice” [45].

În plan economic, beneficiile se regăsesc în creșterea eficienței operaționale și reducerea costurilor. Utilizarea tehnologiilor avansate, automatizarea proceselor și implementarea unor practici de management performante conduc la optimizarea utilizării resurselor. Acest lucru se traduce într-o reducere a costurilor și într-o creștere a rentabilității, contribuind astfel la dezvoltarea economică durabilă. Analizele privind costurile au arătat că egovernarea reduce substanțial costurile serviciilor [45].

Totodată, acestea permit o coordonare mai bună între departamente și echipele de lucru, fapt care conduce la o distribuție mai eficientă a sarcinilor, la creșterea comunicării interne și la facilitarea luării deciziilor strategice. Astfel, MAI ca instituție, devine mai agil și mai pregătit să răspundă cerințelor societății civile. „Dacă însă ar fi să vorbim de creșterea eficienței muncii, atunci vedem că verificarea completării corecte a documentelor de către funcționari trece în slujba sistemului informatic, eliminându-se o parte din erorile și din timpii necesari pentru efectuarea corecturii” [45].

Implementarea unor practici de guvernare transparente și responsabile consolidează încrederea cetățenilor în administrație. „Încrederea este cel mai important factor de influență legat de introducerea elementelor digitale, astfel, guvernele trebuie să abordeze cu succes subiectul încrederii publice în e-governement pentru ca acesta să aibă succes pe termen lung” [45]. Îmbunătățirea proceselor administrative duce la o mai bună utilizare a resurselor bugetare și la o prestare a serviciilor publice mai eficientă și mai accesibilă. Guvernarea electronică aduce beneficii financiare atât statului cât și cetățenilor. Câștigurile nefinanciare sunt creșterea confortului personal, reducerea corupției sau creșterea transparenței [45].

Beneficiile economice și administrative sunt strâns legate și de dezvoltarea durabilă. Este dovedit că organizațiile și guvernele care adoptă practici sustenabile nu doar protejează mediul înconjurător, dar asigură o administrare eficientă a resurselor pe termen lung. „Fiecare dintre noi trebuie să fie conștient de impactul pe care calculatoarele îl au în mediul înconjurător. Astfel că bune practici ar fi reciclarea printurilor, a cartușelor pentru imprimantă, folosirea unor monitoare care consumă mai puțină energie, pentru a ajuta la conservarea mediului înconjurător” [47]. Această abordare are un impact pozitiv atât asupra mediului, cât și asupra reputației instituției în fața comunității și a partenerilor externi. „Conform ANPM, cantitatea de deșuri produsă de un cetățean în medie este de 400 kg anual, cantitate căreia I se mai adaugă și cea produsă de instituții cu care cetățenii interacționează de-a lungul diferitelor evenimente de viață” [3].

Totuși, pentru a atinge aceste beneficii, este esențial să existe o viziune strategică și un angajament continuu față de inovare și îmbunătățire a serviciilor oferite cetățenilor de către MAI. „Inovarea bazată pe date și informații deține un rol central în cadrul procesului de dezvoltare al orașelor [...] Exploatarea și explorarea datelor poate aduce valoare adăugată multor sectoare, de la optimizarea proceselor de producție (în industrie) până la creșterea satisfacției cetățeanului când aceasta se află pe poziția de consumator de bunuri și servicii” [3].

Ministerul Afacerilor Interne, în procesul său de modernizare trebuie să fie flexibil și deschis la schimbare pentru a se adapta la cerințele societății moderne. Guvernele, la rândul lor, trebuie să adopte politici publice inteligente și eficiente pentru a asigura bunăstarea cetățenilor și dezvoltarea durabilă a societății.

2.6. Perspective viitoare și tendințe tehnologice

Perspectivile viitoare și tendințele tehnologice reprezintă un tablou captivant al direcției în care se îndreaptă societatea în era continuă a inovației. O privire către viitor dezvăluie felul în care acestea vor modela modul în care trăim, lucrăm și interacționăm. „Nivelul inovării crește dacă este susținut, încurajat, recunoscut și recompensat de către organizațiile publice. Inovarea se poate dezvolta numai în contextul unei culturi care încurajează, recunoaște și recompensează noile idei și oferă autoritate pentru a transpune aceste idei în practică” [48].

Unul dintre aspectele definitorii ale viitorului este evoluția tehnologiei inteligente și a inteligenței artificiale (IA). Dezvoltarea și implementarea tot mai extinsă a sistemelor de învățare automată, a rețelelor și a roboților reprezintă un domeniu de interes, necesar evoluției noastre. De la mașini autonome la asistenți virtuali de înaltă performanță, IA devine o forță în toate aspectele vieții, de la sănătate și educație până la industrie, economie și guvernare. „Inteligența artificială transformă fiecare aspect al vieții noastre. Influențează felul în care lucrăm și ne petrecem timpul liber. Promite să rezolve provocări globale cum ar fi schimbările climatice și accesul la servicii sanitare de calitate. Totuși, reprezintă o adevărată provocare atât pentru guverne cât și pentru cetățeni, în egală măsură” [49].

Ministerul Afacerilor Interne, parte a administrației publice centrale, va fi nevoit să se adapteze noilor cerințe și tehnologii.

„În ultimii ani am fost martorii apariției unor noi forme de inteligență colectivă, catalizate în mare parte de avansul tehnologic” [50].

Conectivitatea 5G este o altă tendință majoră care va defini viitorul. Această tehnologie de comunicații mobile de viteză ultrarapidă va oferi o capacitate și o performanță mult îmbunătățite, deschizând calea pentru inovații precum Internetul Lucrurilor (IoT), mașini autonome și experiențe de realitate augmentată. Beneficiind de o rețea 5 G dezvoltată, societatea va putea beneficia de o conectivitate rapidă și eficientă în toate domeniile, inclusiv în cel al administrației publice. În MAI, ca și în celelalte ministere, este imperios necesar ca această tehnologie să poată fi aplicată, pentru obținerea unor rezultate rapide și eficiente (unul dintre domeniile de aplicare fiind cel al modernizării procesului de eliberare a documentelor). Economia Uniunii Europene va cunoaște o creștere datorată tehnologiei 5 G. Totodată, serviciile digitale vor beneficia de urma acestei tehnologii, iar „tranziția către economia verde” [51] va fi impulsionată.

Energia regenerabilă și tehnologiile sustenabile reprezintă, de asemenea, o componentă esențială a viitorului. Creșterea preocupărilor legate de schimbările climatice, cercetările în domeniul energiilor regenerabile (energia solară și eoliană), vor juca un rol crucial în asigurarea unei surse durabile și curate de energie. „Spre exemplu, orașele trebuie să știe cum să abordeze problemele sociale, economice și de mediu, în contextual dezvoltării explozive a noilor tehnologii” [3].

Tehnologiile care optimizează eficiența energetică și reduc amprenta de carbon vor deveni tot mai necesare. Ministerele, consumatoare de resurse, vor trebui să se orienteze către energia verde. „Politicile publice adoptate până în acest moment nu reușesc să rezolve cele mai imortante probleme ale societății de astăzi-precum schimbările climatice sau inegalitatea socială” [3].

Securitatea cibernetică rămâne o preocupare majoră în viitorul tehnologic. Odată cu creșterea dependenței de tehnologii, atacurile cibernetice devin tot mai sofisticate și mai frecvente. Implementarea unor tehnologii de securitate avansate, precum criptarea datelor și folosirea

inteligenței artificiale în domeniul securității, vor juca un rol crucial în protejarea datelor și a infrastructurii critice. „Cu miliarde de echipamente interconectate, plasate peste tot prin lume, provocările securității cibernetice se adresează din ce în ce mai des și dimensiunii IoT a lumii digitale. Adesea, mass-media prezintă, pe prima pagină a ziarelor, titluri care fac referire la acțiuni de hacking asupra diferitelor tipuri de echipamente” [3].

Realitatea virtuală (RV) și realitatea augmentată (RA) sunt două domenii care vor continua să evolueze rapid. Odată cu creșterea puterii de procesare și îmbunătățire a dispozitivelor, experiențele de realitate virtuală și augmentată vor deveni tot mai realiste și integrate în viața cotidiană, de la educație și formare, sănătate, guvernare și până la divertisment. „În general, utilizarea aplicațiilor de realitate augmentată în sectorul public poate duce la o mai bună gestionare a resurselor publice, la creșterea eficienței și economisirea costurilor, la creșterea transparenței și participării cetățenilor și la îmbunătășirea securității publice” [52].

„Instituțiile publice ar trebui să colaboreze cu experți în domeniul tehnologiei pentru a identifica cele mai bune soluții și aplicații pentru nevoile lor specifice și să asigure o instruire adecvată pentru personalul implicat în utilizarea tehnologiei” [53].

Robotica avansată și interacțiunea om-mașină devin parte integrantă a vieții de zi cu zi. La Forumul Economic Mondial de la Davos, discuțiile au inclus nu doar roboții industriali, ci și aplicațiile informatice. Astfel, accentul s-a pus pe utilizarea tehnologiilor avansate pentru eficientizarea și optimizarea diverselor activități și operațiuni [1].

De la roboți asistenți în gospodărie până la roboți în fabrici, dar și în guverne aceștia vor juca un rol important în automatizarea sarcinilor, îmbunătășind eficiența și contribuind la rezolvarea problemelor complexe. „Conform celui mai recent raport privind industria mondială a roboticii, anul 2016 a fost cel în care cifra de afaceri din domeniul roboților destinați serviciilor a depășit-o pe cea a roboților industriali., [53].

Inteligența colectivă, adică colaborarea între oameni și mașini, va reprezenta un aspect cheie al inovației viitoare. Integrarea capacităților umane cu cele ale inteligenței artificiale și a dispozitivelor tehnologice va crea sinergii puternice, facilitând soluționarea problemelor complexe și luarea de decizii informate.

În concluzie, perspectivele viitoare și tendințele tehnologice dezvăluie o lume în continuă schimbare și evoluție. Aceste avansuri tehnologice nu numai că modelează viitorul nostru, ci și aduc oportunități semnificative și provocări complexe. Este esențial să fim pregătiți să adoptăm și să gestionăm aceste inovații pentru a asigura o tranziție echitabilă și benefică pentru întreaga societate. „Am atins o etapă a evoluției în care structurile birocratice nu mai sunt eficiente iar implicarea largă a comunităților în luarea deciziilor este absolut necesară. Este nevoie de mecanisme adecvate pentru managementul societății și pentru managementul inteligent al resurselor” [53].

Capitolul 3. Studiu de caz: Hub-ul de servicii din cadrul Ministerul Afacerilor Interne

Studiul de caz se bazează pe analiza și evaluarea proiectului implementat de Ministerul Afacerilor Interne având drept scop acela de a cerceta modalitatea prin care Hub-ul de servicii a reușit să aducă un plus valoare în procesul de modernizare al documentelor la nivelul MAI. Obiectivele studiului constă în evaluarea nivelului de adoptare a platformei și prezentarea rezultatelor proiectului de transformare digitală, beneficiile aduse de implementarea acestuia și propunerea de soluții și viitoare proiecte care să continue procesul de evoluție digitală al MAI.

3.1. Implementarea proiectului

Hub-ul de Servicii din cadrul Ministerului Afacerilor Interne (MAI) este un studiu de caz relevant în domeniul modernizării și eficientizării activităților administrative din sectorul guvernamental. Implementarea acestui proiect a avut ca scop principal crearea unui mediu centralizat de servicii pentru a optimiza procesele interne și pentru a oferi o experiență îmbunătățită pentru cetățeni și pentru angajații MAI. Prin realizarea acestui proiect, obiectivul principal a fost simplificarea accesului cetățenilor și al mediului privat la serviciile electronice oferite de către MAI. Aceasta a avut ca scop facilitarea interacțiunii online între beneficiari și prestatorii de servicii publice. În acest sens, s-a urmărit optimizarea suportului IT necesar pentru a asigura o experiență mai fluidă și mai eficientă pentru utilizatori. Pe lângă simplificarea accesului, proiectul a avut ca obiectiv și consolidarea, securizarea și creșterea disponibilității serviciilor, informațiilor și datelor oferite de structurile MAI. Această măsură a fost luată în contextul implementării Agendei Digitale 2020 și a Strategiei Naționale privind Agenda digitală pentru România 2014-2020 [54].

Contextul în care a luat naștere acest proiect a inclus nevoia de eficiență sporită în sectorul public, o creștere a volumului de sarcini și servicii gestionate de către MAI, precum și dorința de a răspunde mai bine cerințelor și așteptărilor cetățenilor. „Obiectivul specific a fost crearea unor sisteme informatice interoperabile, care să sprijine cetățeanul în obținerea unor documente, fără a mai fi nevoie să se deplaseze fizic [54]. În acest context, s-a decis crearea unui Hub de Servicii care să funcționeze ca o platformă centrală de gestionare și furnizare a serviciilor. „Anul 2023 a reprezentat pentru MAI materializarea eforturilor depuse în ultimii ani pe linia digitalizării și guvernării electronice pentru transformarea digitală a instituției” [55].

Implementarea proiectului a implicat mai multe etape strategice. A fost necesară o evaluare detaliată a proceselor existente și a nevoilor organizaționale. Această analiză a inclus consultarea diferitelor departamente ale MAI, identificarea provocărilor specifice și a oportunităților de îmbunătățire în vederea dezvoltării unei înțelegeri clare a cerințelor specifice și a obiectivelor strategice ale Ministerului în ceea ce privește serviciile interne și interacțiunea cu cetățenii. Pe baza acestor informații, a fost dezvoltată o strategie cuprinzătoare pentru implementarea Hub-ului de Servicii. Aceasta a inclus stabilirea unei arhitecturi tehnologice adecvate, alegerea soluțiilor software potrivite și identificarea resurselor necesare pentru implementarea și menținerea proiectului pe termen lung.

Pentru a avea capacitatea de a furniza serviciile, MAI a achiziționat și a instalat într-o clădire modernizată și echipată cu sistemele tehnice specifice unui Centru de Date, o infrastructură hardware, software și de comunicații care să permită configurarea rapidă și scalabilă a unor medii fizice și/sau virtuale care răspund cerințelor specifice fiecărei instituții beneficiare și fiecărui tip de serviciu oferit, accentul fiind pe virtualizarea maxim posibilă a tuturor funcțiilor tipice unui centru de date (load balancing, firewall, rețelistică, servere, echipamente stocare, monitorizare, back-up) [54].

Serviciile electronice furnizate prin intermediul proiectului sunt asigurate de Poliția Română (certificatul de cazier judiciar, istoricul sancțiunilor rutiere, răspunsul la scrisoarea de informare ROCBE), Direcția Generală de Logistică a MAI (avizul pentru emiterea avizelor pentru documentațiile de urbanism și amenajare a teritoriului și a celor pentru amenajarea construcțiilor), de Direcția Generală Management Resurse Umane a MAI (recrutare personal în MAI, înscrierea la instituțiile de învățământ, furnizarea informațiilor referitoare la accidente de muncă suferite de personalul MAI), de Instituția Prefectului (serviciu public comunitar de eliberare și verificare a apostilei pentru actele oficiale administrative) [56].

Serviciile publice electronice furnizate și interfața aplicației pot fi observate în figura de mai jos:

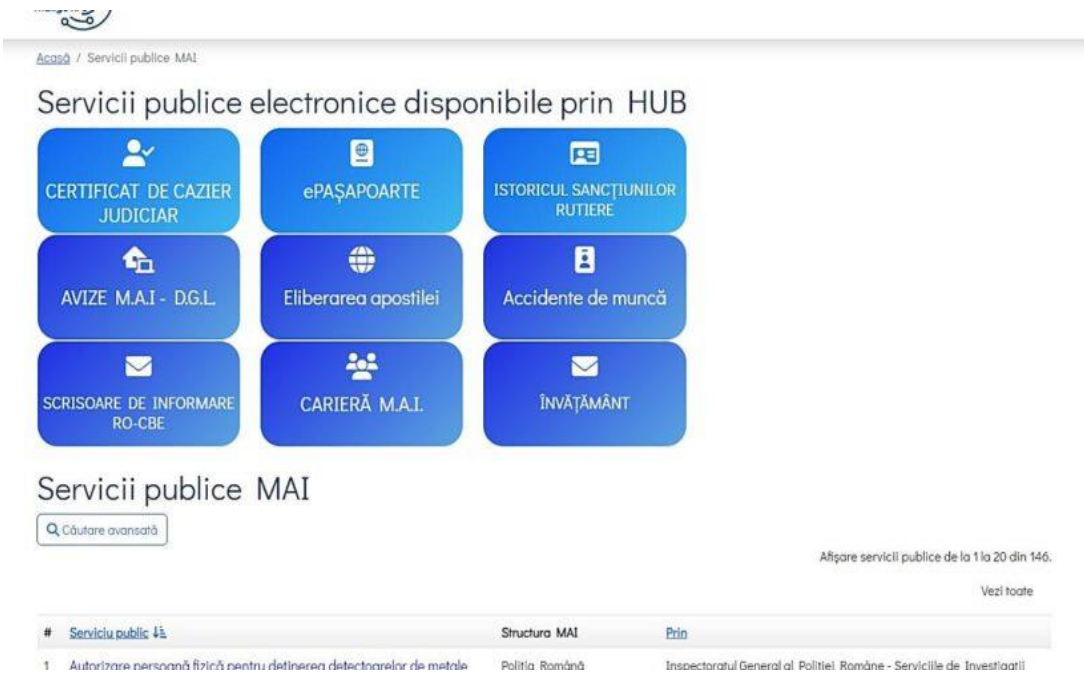


Figura nr. 3.1- Servicii publice electronice disponibile prin HUB

Sursa: <https://tvrinfo.ro/mai-hub-ul-de-servicii-online-a-fost-accesat-de-peste-45-milioane-de-ori-intr-un-an-de-zile/>

Acestea pot fi accesate apăsând pictograma și urmând pașii solicitați. Primul pas pentru accesarea platformei constă în crearea unui cont de utilizator. Pentru logare, sunt solicitate un user și o parolă. Cetățenii se pot conecta folosind această modalitate dar și prin sistemul *Ghișeul.ro*, dacă anterior au un cont asociat acestei aplicații, conform Figurii nr. 3

Completează următoarele câmpuri pentru a te autentifica:

E-mail

Parolă

Autentificare

Cont nou

Am uitat parola

SAU

autentificare prin



Figura nr. 3.1.2- Autentificare în portalul Hub de Servicii a Ministerului Afacerilor Interne

Sursa: <https://hub.mai.gov.ro/site/login>

Astfel, portalul permite cetățenilor un acces facil și prietenos la serviciile oferite de Ministerul Afacerilor Interne, oferindu-le acestora posibilitatea de a reduce timpul petrecut la ghișee. Având în vedere că Hub-ul de Servicii al Ministerului Afacerilor Interne și *Ghișeul.ro* sunt interconectate și datele utilizatorilor migrează pentru a facilita procesul de autentificare al acestora, putem aprecia că există un progres în interconectarea bazelor de date în vederea asigurării unor servicii de calitate cetățenilor. După logarea în portal, se solicită emiterea și utilizarea unui mijloc de identificare electronică în conformitate cu prevederile Regulamentelor (UE) nr. 910/2014 și 1502/2015, care urmează să fie folosit atunci când se solicită serviciul public electronic de obținere a certificatului de cazier judiciar, pentru ca utilizatorul să poată fi identificat în relația cu portalul hub.mai.gov.ro al Ministerului Afacerilor Interne (administrat de Direcția Generală pentru Comunicații și Tehnologia Informației-DGCTI) care acceptă autentificarea/inregistrarea cu mijlocul de identificare *ghiseul.ro*.

Pentru utilizarea mijlocului de identificare electronică, prin intermediul platformei *Ghiseul.ro*, Ministerul Afacerilor Interne va prelucra datele personale ale utilizatorilor, în scopul creării unei identități electronice. Identificarea electronică se face prin intermediul cardurilor bancare din sistemul online prin procesatorul de plată. Această identificare reprezintă o tranzacție nefinanciară, având zero costuri. După validarea mijlocului de plată, sunt necesare parcurgerea mai multor etape care să asigure securitatea datelor introduse.

Verificare cont ghiseul.ro

Bine ai venit! Contul tău din Ghișeul.ro este validat, însă mai avem nevoie de câteva informații pentru a ne asigura că ai acces complet la toate funcționalitățile din HUB-ul de servicii.

Număr act de identitate

Județ înregistrare naștere

CNP

Număr de telefon

Pentru numerele românești, acestea trebuie să înceapă cu "07". Pentru numerele internaționale, introduceți inclusiv prefixul internațional (ex. 0034 pentru Spania sau 0039 pentru Italia).

E-mail (utilizator)

Aceasta este adresa ta de e-mail folosită în Ghișeul.ro. Generează codul de verificare pentru a ne asigura că ai acces la această adresă de e-mail.

Cod de verificare Apasă aici pentru a primi codul de verificare a adresei de e-mail

Sunt de acord cu [Termenii și condițiile](#) și [Politica de confidențialitate](#). Totodată, sunt de acord cu preluarea datelor corespunzătoare CNP-ului 2851124340013 din Evidența Populației (nume, prenume, nume anterior, prenume părinți, data și locul nașterii, domiciliul, tip, nr. și serie act identitate)

Figura nr. 3.1.3- Autentificarea în portalul "*hub.mai.gov.ro*" al Ministerului Afacerilor Interne.

Sursa: <https://hub.mai.gov.ro/site/login>

Sunt solicitate datele de identificare ale utilizatorului. Ulterior completării câmpurilor, este generat un cod de verificare, proces care contribuie la securizarea contului.

Documentele electronice se pot obține atât direct din portalul hub.mai.gov.ro al Ministerului Afacerilor Interne, cât și prin redirectionare din Ghiseul.ro către portalul hub.mai.gov.ro. Astfel, accesul facil la platforma HUB de Servicii al MAI are un impact semnificativ asupra diverselor aspecte ale vieții cotidiene a cetățenilor. Posibilitatea de a obține documente oficiale, de a solicita informații sau de a depune cereri online reduce considerabil necesitatea deplasărilor fizice la diverse instituții, aspect deosebit de relevant care contribuie la o mai bună gestionare a timpului personal și profesional al cetățenilor.

Totodată, pentru implementarea unor standarde ridicate de performanță, s-au stabilit obiective clare și indicatori de performanță în vederea evaluării impactului și succesului implementării.

„Indicatori de realizare:

- Servicii publice aferente evenimentelor de viață aduse la nivelul IV de sofisticare online- Valoare țintă 4, Valoare obținută-4
- Numărul de formulare on-line aferente serviciilor specific evenimentelor de viață susținute prin proiect -Valoare țintă: 4, Valoare obținută-4
- Numărul de sisteme care oferă servicii de e-guvernare centrate pe evenimente de viață prin intermediul HUB-ului-Valoare țintă-1, Valoare obținută-1
- Servicii publice electronice aferente evenimentelor de viață-Valoare țintă-8, Valoare obținută-8.

Atât obiectivele cât și indicatorii asumați în cadrul proiectului au fost îndepliniți în proporție de 100%” [57].

Hub-ul de Servicii a devenit un punct central pentru accesul la resurse, informații și instrumente necesare pentru îndeplinirea sarcinilor zilnice. „Proiectul “Hub de servicii la nivelul MAI” are în vedere implementarea unui centru de date care să ofere resurse tehnice către structurile din MAI. Prin serviciile puse la dispoziție prin intermediul hub-ului, structurile din MAI vor beneficia de infrastructură IT de un nivel înalt de performanță, securitate și disponibilitate, ceea ce creează premisele pentru o calitate sporită a serviciilor publice electronice oferite-caiet de sarcini, anexa 4” [54].

Pentru a asigura eficiența și sustenabilitatea pe termen lung, s-au pus în aplicare sisteme de monitorizare și evaluare continuă a performanței Hub-ului de Servicii. Integrarea unor soluții de automatizare și analiză a datelor a contribuit la creșterea eficienței operaționale, reducând timpul necesar pentru activitățile administrative și oferind un spațiu virtual pentru colaborare și schimbul rapid de informații.

Un aspect important al implementării a fost securitatea datelor. S-au implementat măsuri robuste de securitate cibernetică pentru a proteja informațiile sensibile și a asigura conformitatea cu standardele de securitate. Acestea au reprezentat o prioritate, întrucât datele sensibile și informațiile personale ale cetățenilor necesită o protecție riguroasă. Prin implementarea unor protocoale stricte de securitate cibernetică și a unor mecanisme de criptare avansate, MAI a reușit să asigure integritatea și confidențialitatea datelor.

„Sistemul de securitate pentru centrul de date este format din două componente care vor asigura securitatea întregului sistem. Prima componentă este zona de securizare perimetrală externă a centrului de date (DMZ), formată din echipamente și sisteme al căror rol este de protejare atât a centrului de date de atacuri cibernetice cât și a traficului de date legitim spre și dinspre rețeaua Internet. A doua componentă va asigura, pe de o parte, un set de politici de securitate pentru accesul utilizatorilor din cadrul M.A.I. strict la resursele informatice pentru care au dreptul, iar pe de alta parte, are rolul de a întări securitatea cibernetică a centrului de date prin aplicarea unui layer suplimentar de protecție împotriva atacurilor cibernetice, între utilizatorii interni M.A.I. și centrul de date” [54].

Rezultatele implementării Hub-ului de Servicii au fost semnificative. Eficiența operațională a crescut, iar timpul necesar pentru gestionarea sarcinilor administrative s-a redus semnificativ. Angajații au avut acces rapid la informații și resurse, contribuind la luarea deciziilor informate și la îmbunătățirea colaborării între departamente. „Indicatori de rezultat:

- Utilizatori de servicii și aplicații digitale-100.000
- Numărul anual de accesări, prin intermediul HUB-ului MAI, ale serviciilor electronice G2C-1.000.000
- Numărul de instituții care utilizează/accesează informațiile-5” [58].

De asemenea, cetățenii au beneficiat de un acces mai facil la serviciile oferite de Ministerul Afacerilor Interne prin intermediul Hub-ului de Servicii. Implementarea acestei platforme a dus la o îmbunătățire semnificativă a experienței cetățenilor care interacționează cu instituția. Procesele administrative au devenit mai transparente și mai accesibile, iar cetățenii au putut accesa informații relevante și servicii într-un mod mai simplu și rapid. „În primul an de la operaționalizare, portalul de servicii online al Ministerului Afacerilor Interne <https://hub.mai.gov.ro/> a fost accesat de 5,9 milioane de ori și au fost create peste 400.000 de conturi (identități electronice), aceste cifre dovedind interesul crescut al cetățenilor pentru serviciile oferite online de structurile MAI” [59].

Prin Hub-ul de Servicii, cetățenii au dobândit capacitatea de a interacționa online cu diferitele departamente ale Ministerului Afacerilor Interne. Aceasta a dus la reducerea birocrăției și la eliminarea unor obstacole în calea accesului la serviciile publice. Procesele de solicitare a documentelor sau de obținere a informațiilor au devenit mai eficiente, contribuind la satisfacția și încrederea cetățenilor în instituție. „MAI își propune ca prin această investiție să pună la dispoziția aparatului propriu și a instituțiilor din subordinea sa, pachete particularizate de servicii prin selectarea unuia sau a unei combinații dintre serviciile din categoriile enumerate mai jos, în vederea optimizării fluxurilor de lucru aferente serviciilor publice electronice oferite.” [60]

În plus, implementarea Hub-ului de Servicii a dus la o mai mare personalizare a relației dintre cetățeni și MAI. Platforma permite colectarea datelor în mod centralizat, ceea ce a dus la oferirea de servicii personalizate și adaptate nevoilor individuale. Aceasta a creat o conexiune mai strânsă între instituție și cetățeni, consolidând relația de încredere și colaborare. De asemenea, Hub-ul de Servicii a facilitat comunicarea bidirecțională între cetățeni și MAI. Cetățenii pot furniza feedback în timp real, pot semnala probleme sau pot solicita asistență într-un mod mai eficient. Această transparență și deschidere în comunicare au contribuit la o relație mai sănătoasă între autorități și comunitate [61].

În ceea ce privește tehnologia, implementarea Hub-ului de Servicii a adus cu sine beneficii semnificative. Utilizarea tehnologiilor inteligente și a analizei datelor a permis Ministerului să obțină cunoștințe valoroase privind modul în care serviciile sunt utilizate și să identifice zonele de îmbunătățire. Această capacitate de analiză a datelor a contribuit la luarea de decizii informate și la ajustarea constantă a platformei în funcție de nevoile reale ale utilizatorilor. „Din perspectivă tehnică, soluția acoperă amenajarea unui centru de date, echiparea acestuia cu servere, echipamente de stocare a datelor, infrastructură de comunicații, infrastructură de virtualizare, sistem de management al resurselor hardware și al resurselor virtualizate, infrastructură de securitate cibernetică, precum și componente de infrastructură pentru aplicații-Anexa 4 la Caietul de sarcini.” [54].

Totodată, datele colectate prin intermediul platformei pot fi analizate atât pentru a identifica nevoile și problemele cetățenilor, dar și pentru adoptarea și implementarea unor politici publice mai bine fundamentate și orientate către soluționarea reală a acestora.

De asemenea, implementarea a creat o infrastructură flexibilă care permite adaptarea rapidă la schimbările în tehnologie sau la noile cerințe legislative. Această adaptabilitate este crucială într-un mediu în continuă schimbare, unde evoluția tehnologică și regulamentul poate influența rapid

nevoile și așteptările utilizatorilor. „Proiectul va asigura [...] posibilitatea interconectării/furnizării de date către alte sisteme, business continuity.” [56]

În concluzie, implementarea Hub-ului de Servicii în cadrul Ministerului Afacerilor Interne reprezintă un exemplu de succes în modernizarea și eficientizarea activităților administrative în sectorul public. Din cele 36 evenimente de viață cuprinse în Strategia Națională privind Agenda Digitală pentru România 2014-2020 serviciile implementate în cadrul proiectului, au incidență asupra a 24 evenimente de viață. Prin evenimente de viață, se înțeleg „pașii importanți din viața unui cetățean sau a unei întreprinderi, pași ce sunt compuși de obicei din servicii inter-instituționale care servesc unui eveniment major al interacțiunii cetățenilor și mediului de afaceri cu Administrația Publică din România” [56].

Prin crearea unei platforme centrale de servicii, MAI a reușit să îmbunătățească experiența cetățenilor, să eficientizeze procesele interne și să creeze o infrastructură tehnologică adaptabilă și securizată. Acest studiu de caz poate servi ca model pentru alte instituții care doresc să abordeze modernizarea și eficientizarea serviciilor publice în era digitală.

3.2 Beneficiile modernizării procesului de eliberare electronică a documentelor

Modernizarea procesului de eliberare electronică a documentelor aduce cu sine o serie de beneficii semnificative, atât pentru instituțiile publice, cât și pentru cetățeni și mediul de afaceri. Această tranziție către un sistem electronic de gestionare a documentelor are un impact profund asupra eficienței, transparenței și accesibilității informațiilor în societatea contemporană. De exemplu, prin intermediul HUB-ului online al Ministerului Afacerilor Interne, disponibil la adresa <https://hub.mai.gov.ro/> cetățenii pot obține online cazierul judiciar. Accesul la informații despre amenzi și sancțiunile primite pentru încălcări ale regulilor de circulație este un alt beneficiu. Totodată se pot obține avizele necesare pentru proiecte de urbanism și construcție sau demolare și acces la informații despre concursurile pentru ocuparea funcțiilor vacante [62].

În primul rând, modernizarea procesului de eliberare electronică a documentelor contribuie la eficientizarea administrației publice. Sistemele electronice permit stocarea, gestionarea și distribuirea eficientă a informațiilor, eliminând nevoia de hârtie și procesele manuale laborioase. Acest aspect conduce la reducerea timpului necesar pentru procesarea documentelor, facilitând astfel activitățile administrative și permițând resurselor umane să se concentreze asupra altor sarcini mai complexe. HUB-ul MAI este conceput pentru a satisface cerințele moderne de digitalizare. Platforma respectă standardele și tendințele actuale în digitalizarea serviciilor publice, oferind o experiență modernă utilizatorilor. HUB-ul este îmbunătățit constant, ceea ce înseamnă că noi funcționalități și servicii vor fi adăugate pe viitor. Utilizatorii vor putea accesa și mai multe servicii publice online în curând, pe măsură ce platforma se dezvoltă. [63].

Un alt beneficiu major este creșterea transparenței în procesul de eliberare a documentelor. Sistemele electronice permit cetățenilor și mediului de afaceri să acceseze informațiile necesare într-un mod rapid și simplu. Documentele pot fi puse la dispoziție online. Această transparență consolidează încrederea cetățenilor în serviciile oferite de MAI. Hub-ul furnizează un sistem centralizat pentru serviciile publice electronice oferite de minister. Acest lucru permite utilizatorilor să acceseze simplu și eficient informațiile și resursele necesare, fără a nevoie să navigheze prin multiple platforme. [64].

O altă dimensiune importantă a modernizării constă în facilitarea accesului la informații pentru cetățeni și companii. Prin intermediul platformelor electronice, utilizatorii pot solicita și obține documente într-un mod simplificat, fără a fi nevoie să se deplaseze fizic la instituția responsabilă. Aceasta nu doar economisește timp, dar contribuie și la reducerea costurilor asociate cu deplasările și formalitățile tradiționale.

De la implementarea HUB-ului, pe 1 februarie 2023, mai mult de 400.000 de cetățeni au folosit platforma pentru a obține certificatul de cazier judiciar online. Aproximativ 1,1 milioane de persoane au utilizat serviciul ePașapoarte pentru a face programări online necesare depunerii documentelor pentru obținerea pașaportului. Serviciul de recrutare online a fost vizitat de peste 1,6 milioane de ori. [65].

Un beneficiu semnificativ al procesului electronic de eliberare a documentelor este sporirea securității informaționale. Sistemele digitale pot integra funcționalități avansate de securitate, cum ar fi criptarea și autentificarea avansată, asigurând confidențialitatea și integritatea datelor. Aceasta protejează împotriva riscului de pierdere, furt sau alterare a documentelor, contribuind la menținerea integrității informației. „Sistemul de securitate intern trebuie să permită definirea a cel puțin 4 zone distincte de securitate, fiecare zonă folosind interfețe fizice dedicate pentru inside și outside la nivel de echipament, precum și politici de acces și filtrare separate. În vederea asigurării uniformității politicilor de securitate, pentru asigurarea drepturilor de acces ale utilizatorilor și administratorilor, sistemul de securitate trebuie să primească în mod automat politicile de acces de la aplicația Cisco Identity Services Engine (ISE) existentă în cadrul rețelei beneficiarului. De asemenea, la detectarea unei intruziuni, sistemul de securitate trebuie să asigure semnalarea către ISE a acestui eveniment, iar sesiunea utilizatorului trebuie să fie automat re-autorizată corespunzător” [54].

Modernizarea aduce cu sine și beneficii financiare semnificative. Reducerea dependenței de hârtie și procesele manuale implică costuri mai mici asociate cu imprimarea, depozitarea și manipularea documentelor tradiționale. Mai mult, eficientizarea proceselor administrative conduce la economii de timp și resurse, iar resursele salvate pot fi redirecționate către alte proiecte și inițiative de importanță strategică. Ministrului Digitalizării, Bogdan Ivan, a evidențiat impactul pozitiv al digitalizării serviciilor publice asupra cetățenilor. El a declarat presei faptul că eliberarea gratuită și online a 345.000 de caziere economisește timp pentru români, comparabil cu succesul platformei Ghișeul.ro. Tot el spune că în luna ianuarie 2024, au fost înregistrate 50.000 de descărcări online ale cazierului, demonstrând o utilizare intensificată a acestor servicii. [66].

Un alt aspect esențial al modernizării este contribuția la durabilitatea mediului înconjurător. Reducerea consumului de hârtie și eliminarea proceselor tradiționale contribuie la protejarea pădurilor și la reducerea amprente de carbon asociate cu procesele administrative clasice. Astfel, modernizarea nu numai că aduce beneficii economice, ci și promovează responsabilitatea socială și ecologică a instituțiilor publice. Astfel, instituțiile publice devin exemple de responsabilitate ecologică și contribuie la atingerea obiectivelor de sustenabilitate.

„Serviciile implementate în cadrul proiectului au incidență asupra a 24 evenimente de viață.” [67]. Printre acestea regăsim eliberarea cărții de identitate, a pașaportului, înmatricularea autovehiculelor, precum și obținerea permisului de conducere.

O etapă importantă este simplificarea proceselor pentru cetățeni, prin mobilitate. Prin intermediul sistemelor electronice, utilizatorii beneficiază de o interfață prietenoasă și de procese mai rapide, fără barierele impuse de birocrație și formalități tradiționale. Acest lucru contribuie la îmbunătățirea experienței utilizatorului și la creșterea satisfacției în relația cu instituțiile publice. Această adaptabilitate devine crucială într-un mediu în care tehnologia evoluează rapid, iar instituțiile publice trebuie să rămână relevante și eficiente. „Din totalul de 4,5 milioane de accesări ale HUB-ului, peste 75% au fost accesări de tip mobile (telefon, tabletă)” [68].

Într-un context mai amplu, modernizarea procesului de eliberare electronică a documentelor contribuie la transformarea societății într-o societate digitală. Aceasta reprezintă o tranziție către o lume în care informația este disponibilă în orice moment și de oriunde, iar cetățenii sunt conectați la serviciile publice printr-un ecosistem digital integrat. Această transformare deschide noi oportunități pentru inovație, colaborare și progres social. „Cu o interfață intuitivă și ușor de

utilizat, HUB-ul se aliniază cerințelor moderne de digitalizare, punând accentual pe ușurința de navigare și interacțiune” [69].

Prin eliminarea barierelor fizice și temporale, modernizarea promovează incluziunea digitală. Cetățenii care anterior ar fi avut dificultăți în a accesa documente, fie din cauza distanței sau a limitărilor fizice, pot acum să beneficieze de servicii guvernamentale într-un mod egal. Acest aspect este esențial pentru o societate care aspiră la echitate și incluziune, oferind șanse egale pentru ca toți membrii comunității să se bucure de beneficiile oferite de instituțiile publice. Costurile plătite de cetățeni pentru obținerea online a documentelor sunt inexistente. Timpul consumat cu deplasarea și eventuale cozi la ghișeele de eliberare este de asemenea limitat la minimum [70].

Modernizarea procesului de eliberare electronică a documentelor are implicații semnificative și pentru dezvoltarea economică. „Reducerea costurilor consumabilelor (tuș, tipizate, registre, imprimante, current electric, etc) și a costurilor de manipulare și arhivare a documentației reprezintă rezultate îndeplinite ale proiectului” [56].

Modernizarea procesului de eliberare electronică a documentelor influențează, de asemenea, cultura organizațională și modul în care angajații din instituțiile publice își desfășoară activitatea. Adoptarea tehnologiei moderne implică necesitatea dezvoltării de competențe digitale, contribuind astfel la creșterea nivelului de expertiză în rândul personalului public. Această schimbare în cultură poate aduce beneficii în ceea ce privește inovația și adaptabilitatea la schimbările viitoare. „Locurile de muncă care presupun expertiză tehnică de înaltă calificare în domenii precum analiza datelor, securitatea cibernetică și inteligența artificială rămân neocupate, la nivelul UE existând în prezent peste 350 000 de posturi vacante în aceste domenii” [71].

În concluzie, modernizarea procesului de eliberare electronică a documentelor aduce cu sine o serie de beneficii semnificative. De la eficientizarea administrației publice și creșterea transparenței până la facilitarea accesului pentru cetățeni și mediul de afaceri, această tranziție la mediul digital aduce avantaje atât în plan economic, cât și social și ecologic. Adoptarea unor sisteme electronice de gestionare a documentelor reprezintă un pas esențial pentru instituțiile publice în direcția unei administrații mai inteligente și orientate către nevoile cetățenilor și ale mediului de afaceri.

3.3 Direcții de dezvoltare și îmbunătățire a procesului

Pe măsură ce tehnologia avansează, implementarea unor tehnologii emergente, cum ar fi inteligența artificială și analiza avansată a datelor, poate aduce îmbunătățiri semnificative în ceea ce privește prelucrarea automată a documentelor și furnizarea de răspunsuri rapide la solicitările cetățenilor. Această evoluție tehnologică contribuie la creșterea eficienței și la modernizarea continuă a serviciilor publice.

Dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a procesului de eliberare electronică a documentelor reprezintă un angajament esențial pentru instituțiile publice, având la bază principiile eficienței, transparenței și oferirea unor servicii publice de calitate. Această traiectorie este una continuă, căci societatea se află într-o permanentă transformare. Vom aborda mai jos câteva direcții cheie prin care procesul poate evolua pentru a satisface mai bine nevoile cetățenilor și pentru a răspunde provocărilor viitoare.

În primul rând, personalizarea și adaptabilitatea reprezintă direcții esențiale. Procesul de eliberare a documentelor ar trebui să fie flexibil și să se adapteze la nevoile individuale ale cetățenilor. Personalizarea serviciilor în funcție de contextul specific al fiecărui utilizator contribuie la o experiență mai eficientă. Sistemele trebuie să fie adaptabile la schimbările și la nevoile din viața cetățenilor precum și la evoluțiile tehnologice, asigurându-se că rămân relevante și utile în viitor. Acest lucru poate fi realizat prin „introducerea de proceduri administrative corelate strict cu

sistemul de e-guvernare, creșterea accesibilității serviciilor publice online, introducerea „domiciliului” și „identității” electronice pentru fiecare cetățean, crearea infrastructurii naționale de registre administrative în administrația publică (crearea și administrarea unor identificatori unici, implementarea de arhitecturi TIC standardizate, realizarea și extinderea interoperabilității dintre acestea, sistematizarea și simplificarea fluxurilor de date, de interogare și a procedurilor de raportare” [72].

Îmbunătățirea interacțiunii și comunicării este o altă direcție crucială. Procesul de eliberare a documentelor nu este doar o formalitate, ci o interacțiune între cetățean și instituția publică. Simplificarea limbajului utilizat în documente, furnizarea de ghiduri clare și ușor de înțeles, precum și facilitarea dialogului între cetățeni și personalul instituțional contribuie la consolidarea încrederii și la îmbunătățirea calității serviciilor oferite. Pe viitor se dorește ca aplicația să colecteze opiniile cetățenilor cu privire la viitoare servicii publice oferite în cadrul acesteia. Totodată, se așteaptă că cetățenii să contribuie la îmbunătățirea aplicației software [73].

Transparența continuă și accesibilitatea informațiilor sunt elemente centrale pentru evoluția procesului. Cetățenii ar trebui să aibă acces permanent la informații relevante despre stadiul solicitării lor, iar procedurile administrative ar trebui să fie transparente și ușor de urmărit. Creșterea accesibilității pentru grupurile vulnerabile sau cu nevoi speciale este o direcție importantă pentru a se asigura că toți cetățenii beneficiază de servicii publice echitabile și accesibile.

O altă direcție de dezvoltare o reprezintă integrarea tehnologiilor emergente, precum inteligența artificială (IA) și analiza avansată a datelor. „Avansul tehnologiilor bazate pe IA generează un impact de importanță strategică asupra peisajului de securitate la nivel global. Competiția pentru supremația în domeniul IA depășește limitele unei competiții în domeniul economic, cu consecințe inclusiv în sfera militară, geopolitică și geostrategică” [74]. Utilizarea acestor tehnologii poate aduce beneficii semnificative, inclusiv prelucrarea mai rapidă a documentelor, identificarea automată a erorilor furnizarea de cunoștințe pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor.

„Beneficiile potențiale ale inteligenței artificiale în societatea românească sunt evidențiate, din perspectiva îmbunătățirii calității vieții, a rezultatelor activității economice și a funcționării pieței muncii, a apropierii dintre autoritățile publice și cetățeni. Prin capabilitățile de procesare a datelor, a scenariilor de lucru, prelucrarea limbajului, robotică și alte domenii ale tehnologiei, beneficiile adoptării IA sunt evidente în toate sectoarele în care aplicațiile IA sunt sau au potențialul de a fi utilizate: educație, sănătate, apărare și Securitate națională, cultură, agricultură, antreprenariat, securitate cibernetică” [74].

Colaborarea extinsă cu mediul privat este o direcție care poate aduce perspective noi și soluții inovatoare. Parteneriatele între instituțiile publice și sectorul privat pot aduce expertiza necesară pentru a dezvolta și implementa soluții digitale avansate, dar este extrem de importantă interconectarea instituțiilor publice din România, astfel încât cetățenii să beneficieze de servicii de cea mai înaltă calitate. „Un obstacol în realizarea transformării digitale a serviciilor publice românești îl reprezintă insularitatea - instituțiile lucrează în izolare unele față de altele și utilizează arhitecturi cu diferite niveluri de maturitate digitală.” [75]

O altă direcție de dezvoltare esențială este concentrarea asupra experienței utilizatorului. Modernizarea procesului de eliberare a documentelor nu se rezumă doar la implementarea tehnologiei, ci și la asigurarea unei experiențe fluide, plăcute și eficiente pentru cetățeni. Interfața intuitivă, design-ul prietenos și navigarea simplă în platformele digitale contribuie la creșterea satisfacției și a adoptării pe scară largă a soluțiilor electronice. HUB-ul a fost proiectat cu o interfață care este simplă și facil de utilizat. Aceasta înseamnă că utilizatorii pot naviga și interacționa cu platforma fără dificultăți, ceea ce răspunde cerințelor moderne de digitalizare. Accesul rapid și simplu la informații și servicii este o prioritate, asigurând astfel o experiență pozitivă pentru utilizatori. Sistemul este pregătit pentru a funcționa într-un mediu de tip cloud. Acest lucru înseamnă că datele și serviciile oferite prin HUB

sunt gestionate în mod eficient în cadrul unui sistem de cloud computing [76]. Totuși, evoluția tehnologică este permanentă, astfel încât se impune upgradarea constantă a platformei digitale.

Un aspect deosebit de important în evoluția procesului este gestionarea schimbărilor. Tranziția către un mediu digital poate întâmpina rezistență din partea personalului și cetățenilor, iar abordarea și gestionarea adecvată a acestor schimbări devin cruciale. Programe de formare și comunicare eficientă pot contribui la educarea și implicarea tuturor părților interesate în procesul de modernizare. România nu deține suficiente servicii publice disponibile online, iar cele existente nu sunt bine dezvoltate și accesibile pentru cetățeni. Acest lucru limitează capacitatea oamenilor de a beneficia de avantajele oferite de digitalizarea administrației publice. Mai există și reticența sau rezistența unei părți a populației de a adopta noile tehnologii și de a utiliza serviciile digitale. Studiile efectuate arată că în România, doar 24% dintre utilizatorii online folosesc aceste servicii, în timp ce media la nivelul UE este de 74% [77].

Educația continuă și promovarea alfabetizării digitale sunt aspecte critice în această evoluție. Atât cetățenii, cât și personalul instituțiilor publice trebuie să aibă abilitățile și cunoștințele necesare pentru a utiliza eficient tehnologiile digitale. Programul educațional ar trebui să includă aspecte legate de securitatea online, gestionarea datelor și utilizarea eficientă a instrumentelor digitale. Avansul tehnologic rapid solicită o forță de muncă instruită și adaptabilă, capabilă să gestioneze noile tehnologii și să utilizeze instrumentele digitale în mod eficient. Investiția în formarea și dezvoltarea personalului consolidează baza pentru o implementare eficientă și sustenabilă a soluțiilor digitale.

Ne aflăm într-o etapă de schimbări semnificative în diverse domenii, ceea ce impune adaptări și transformări în societate. Schimbările sunt necesare pentru a face economia și societatea mai sustenabile ecologic. Aici vorbim despre schimbări în domeniul ecologiei, dar și cel al digitalizării. Aceste tranziții necesită ca indivizii și forța de muncă să dobândească noi competențe și abilități. Pentru a valorifica întregul potențial al acestor schimbări, este esențială educația continuă și formarea profesională adaptată noilor cerințe [78].

În contextul unei lumi globalizate, cooperarea internațională poate aduce valoare adăugată procesului de eliberare electronică a documentelor. Schimbul de bune practici, colaborarea la nivel internațional pentru standardizarea procedurilor și dezvoltarea de soluții interoperabile pot contribui la eficiența și coerența la nivel global.

În același timp, adaptabilitatea la schimbările legislative reprezintă o altă direcție crucială. Procesul de eliberare electronică a documentelor trebuie să rămână în concordanță cu evoluțiile legislative și să respecte cerințele de securitate și confidențialitate impuse de noile reglementări. O abordare flexibilă și receptivă la schimbările legislative asigură funcționarea eficientă și legală a acestui proces. „Obiectivele generale ale programului de guvernare constă și în încurajarea implicării directe a reprezentanților societății civile și mediului privat în adoptarea și prioritizarea măsurilor de debirocratizare inițiate de către Guvern și Parlament și prioritizarea măsurilor de debirocratizare, care pot fi corelate direct cu măsurile de digitalizare” [79].

Orientarea către standarde internaționale și interconectivitate la nivel global devine din ce în ce mai importantă. Adoptarea unor standarde comune facilitează schimbul de informații între diferitele sisteme naționale și internaționale, consolidând astfel cooperarea la nivel global și asigurând coerența în furnizarea serviciilor publice la nivel internațional. [80]

Discuții/ Concluzii

În cadrul discuțiilor și concluziilor privind modernizarea procesului de eliberare electronică a documentelor, vom evidenția cum această evoluție aduce schimbări semnificative în relația dintre cetățeni și instituțiile publice. Vom prezenta cum trecerea la mediul digital nu reprezintă doar o

schimbare tehnologică, ci și o transformare amplă a modului în care societatea interacționează cu administrația publică și în care serviciile sunt furnizate.

Un aspect deosebit de relevant dezbătut în lucrare, îl reprezintă eficiența sporită a procesului și reducerea birocrăției. Timpul necesar pentru eliberarea documentelor și soluționarea problemelor administrative se diminuează semnificativ, oferind cetățenilor o experiență rapidă și convenabilă. Această eficiență contribuie la creșterea încrederii în instituțiile publice și la îmbunătățirea percepției asupra modului în care administrația își îndeplinește responsabilitățile. Automatizarea și digitalizarea fluxurilor de lucru contribuie, astfel, la transformarea administrației publice, făcând-o mai rapidă și mai eficientă.

De asemenea, beneficiile aduse de modernizarea procesului de eliberare electronică a documentelor au o contribuție importantă la durabilitatea mediului înconjurător, prin reducerea consumului de hârtie, iar din punct de vedere financiar se fac economii semnificative prin eliminarea costurilor de depozitare și proceselor de manipulare a documentelor tradiționale.

În paralel, accentul pus pe transparență și accesibilitate produce o schimbare semnificativă în modul în care cetățenii interacționează cu administrația publică. Accesul rapid și ușor la informații și documente online consolidează principiile deschiderii și responsabilității guvernamentale. Cetățenii devin, astfel, o parte activă în procesul de luare a deciziilor și de monitorizare a activității instituțiilor, ceea ce contribuie la consolidarea democrației și la implicarea civică.

Cu toate acestea, o astfel de tranziție nu este lipsită de provocări. În această lucrare sunt analizate pericolele și provocările cu care se confruntă administrația publică în procesul său de digitalizare, în timp ce beneficiile aduse sunt incontestabile. Astfel, având în vedere aspectele prezentate, rezultă că trebuie acordată o atenție deosebită tuturor categoriilor de persoane, inclusiv grupurilor vulnerabile sau celor cu acces limitat la tehnologie. Asigurarea că toți cetățenii pot ține pasul cu acest proces de modernizare este o provocare importantă, necesitând strategii bazate pe incluziune digitală și pe adaptarea serviciilor pentru toate categoriile de utilizatori.

În ceea ce privește securitatea informației, este crucial să se identifice amenințările continue cu care se confruntă mediul cibernetic și să se dezvolte măsuri adecvate de protecție. Protejarea datelor și informațiilor confidențiale ale cetățenilor trebuie să constituie o prioritate, iar implementarea tehnologiilor avansate de securitate, precum și promovarea unor practici responsabile pentru protecția informațiilor sunt esențiale pentru menținerea încrederii publice.

De asemenea, o problemă importantă abordată o reprezintă educația și pregătirea continuă a personalului instituțional. Angajații din sectorul public trebuie să fie familiarizați și instruiți pentru a deveni competenți în utilizarea noilor tehnologii și, totodată, trebuie să dispună de abilitățile necesare pentru a oferi asistență și suport eficient cetățenilor. Dezvoltarea unei forțe de muncă calificate și adaptabile este esențială pentru succesul implementării tehnologiilor emergente.

Un alt aspect important care a fost dezbătut se referă la colaborarea și compatibilitatea cu alte țări și organizații internaționale, fapte care au contribuit la crearea unui cadru global pentru schimbul de informații și servicii.

Studiul de caz asupra proiectului „Hub-ul de servicii din cadrul Ministerul Afacerilor Interne” a relevat avantajele semnificative ale digitalizării administrației publice. În timp ce metodele tradiționale implică procese laborioase, consumatoare de timp, metodele moderne bazate pe digitalizare oferă soluții rapide și eficiente. Astfel, s-a demonstrat succesul implementării platformelor digitale în reducerea timpilor de procesare și în creșterea accesibilității pentru cetățeni.

În concluzie, modernizarea procesului de eliberare electronică a documentelor reprezintă o etapă esențială către o administrație publică eficientă, transparentă și orientată spre nevoile cetățenilor. Cu toate că această transformare aduce beneficii semnificative, este important să se gestioneze atent provocările asociate, astfel încât nicio comunitate să nu fie neglijată, iar principiile fundamentale ale democrației și drepturilor individuale să fie respectate. Modernizarea este un proces continuu, iar adaptabilitatea și orientarea către inovație sunt cheia construirii unei societăți digitale, bazate pe progres.

Referințe bibliografice

- [1] V. Baltac, „Mitori și realitate în lumea digitală. Blog, comentarii, eseuri”, București: Excel XXI Books, 2016.
- [2] C. Vrabie, „Elemente de IT pentru administrația publică”, vol. 1, Pro Universitaria, 2014.
- [3] C. Vrabie și E. Dumitrașcu, „Smart cities. De la idee la implementare sau despre cum tehnologia poate da strălucire mediului urban”, București: Universitară, 2018.
- [4] D. V. Dincă și M. Mihaiu, 20 ani de reformă a administrației publice în România, București: Editura Economică, 2019.
- [5] L. G. Popescu, Suport de curs Managementul Calității în sectorul public-Calitatea administrației.
- [6] *OUG 57/2019.*
- [7] E. E. Ștefan, Curs de drept administrativ .Partea I, București: Editura Hamangiu, 2019.
- [8] C. Valentin, Drept administrativ și administrație publică, București: Editura Nagard, 2014.
- [9] [Interactiv]. Available: https://apcampus.ro/pluginfile.php/115004/mod_resource/content/1/Prezentare%20BS P%2021%20oct.%202023.pdf. [Accesat 24 05 2024].
- [10] F. Negoită, Istoria administrației publice, București: Universul Juridic, 2011.
- [11] [Interactiv]. Available: <https://ec.europa.eu/social/main>. . [Accesat 04 03 2024].
- [12] B. Berceanu, „Cheia reușitei procesului de integrare europeană,” *Punctul Critic nr. 01(15)/2016: Societăți deschise, societăți închise*, 2016.
- [13] L. Matei, Management Public-Suport Curs.
- [14] [Interactiv]. Available: <https://abcjuridic.ro/statul-de-drept>. [Accesat 10 03 2024].
- [15] *OUG 30/2007, 2007.*

- [16] *Planul strategic instituțional 2021-2024 al Ministerului Afacerilor Interne.*
- [17] „Planul Strategic Instituțional 2022-2025,” [Interactiv]. Available: <https://www.mai.gov.ro/wp-content/uploads/2022/06/Sinteza-PSI-2022-2025>. [Accesat 03 03 2024].
- [18] [Interactiv]. Available: <https://www.mai.gov.ro/despre-noi/organizare>. [Accesat 10 03 2024].
- [19] [Interactiv]. Available: <https://www.mai.gov.ro/despre-noi/atribuțiile-ministerului-afacerilor-interne>. [Accesat 10 03 2024].
- [20] *Planul Național de management al riscurilor de dezastre*, București, 2020.
- [21] *OMAI 120/2010*, 2010.
- [22] *Strategia de consolidare și dezvoltare a rolului Departamentului pentru situații de urgență în cadrul Sistemului Național de management al situațiilor de urgență 2024-2030*, București, 2023.
- [23] [Interactiv]. Available: <https://www.mai.gov.ro/despre-noi/direcția-generală-afaceri-europene>. [Accesat 10 03 2024].
- [24] *HG 416/2007*, 2007.
- [25] *OUG 98/2010*, 2010.
- [26] „Strategia MAI de securitate a informațiilor în format electronic,” [Interactiv]. Available: https://webapp.mai.gov.ro/frontend/documente_transparenta. [Accesat 04 03 2024].
- [27] *Strategia Națională de Ordine și Siguranță Publică 2023-2027*, București, 2023.
- [28] [Interactiv]. Available: <https://www.politiadefrontiera.ro/main/pg-informatii-generale>. [Accesat 10 03 2024].
- [29] C. Vrabie, „E-Government 3.0: An AI Model to Use for Enhanced Local Democracies,” *Sustainability*, 2023.
- [30] V. Baltac, „Lumea digitală. Concepte esențiale”, București: Excel XXI Books, 2015.
- [31] *OMAI 118/2021*.
- [32] *OUG 97/2005*.
- [33] [Interactiv]. Available: <https://edirect.e-guvernare.ro/Admin/Proceduri/ProceduraVizualizare..> [Accesat 23 03 2024].
- [34] [Interactiv]. Available: <https://dgpai.mai.gov.ro/document-details/premise>. [Accesat 23 03 2024].
- [35] [Interactiv]. Available: <https://www.politiaromana.ro/ro/utile/documente-eliberari-acte>. [Accesat 23 03 2024].

- [36] [Interactiv]. Available: <https://mai.gov.ro/oficiul-responsabilului-cu-protectia-datelor-personale..> [Accesat 23 03 2023].
- [37] *Legea 182/2002.*
- [38] *OMAI 150/2023.*
- [39] *Ghid de informare pentru cetățeni în relația cu structurile Ministerului Afacerilor Interne, redactat de Direcția Generală Anticorupție a MAI, 2022.*
- [40] [Interactiv]. Available: <https://www.mai.gov.ro/despre-noi/organizare/oficiul-responsabilului-cu-protectia-datelor-personale.> [Accesat 23 03 2024].
- [41] *Rețele de PP și Revoluția IT, Suport de curs Managementul calității în sectorul public SNSPA.*
- [42] *Calitatea administrației, Suport de curs Managementul calității în sectorul public SNSPA.*
- [43] A. D. Peculea, *Suport de curs-Auditul instituțiilor publice.*
- [44] F. M. Popa, *Suport de curs SNSPA-Consultanța,elaborarea și evaluarea în sectorul public.*
- [45] C. Vrabie, *Elemente de E-Guvernare, București: Pro Universitaria, 2014.*
- [46] S. D. Weiss, „Eficiența și Eficacitatea în sectorul Public,” vol. 13, nr. 3(36), 2012.
- [47] C. Vrabie, *Elemente de IT pentru administrația publică-vol. I, București: Pro Universitaria, 2014.*
- [48] C. Antonovici și C. Săvulescu, „Schimbare și inovare în organizațiile publice- în organizațiile publice din România,” 2016.
- [49] [Interactiv]. Available: <https://www.oecd.org/digital/artificial-intelligence/>. [Accesat 23 03 2024].
- [50] C. Vrabie, *AI de la idee la implementare, vol I, București: Pro Universitaria, 2024.*
- [51] [Interactiv]. Available: https://www.economica.net/rucareanu-sts/_185917.html/amp. [Accesat 24 03 2024].
- [52] S. Siltanen, „Theory and applications of marker based augmented reality, in VTT Technical Research Center of Finland,” 2012.
- [53] R. Puchiu, M. Stoian și M. Focas, *Concepte și instrumente operaționale, București: Club Romania, 2018.*
- [54] M. A. Interne, *Strategia de Contractare a Documentației de Atribuire, București, 2022.*
- [55] [Interactiv]. Available: <https://www.mai.gov.ro/hub-de-servicii-electronice-la-nivelul-mai-cod-smis-2014.> [Accesat 22 04 2024].

- [56] *Programul Operațional Competitivitate. Hub de servicii (Centrul de Furnizare servicii electronice la nivelul MAI)*, București, 2019.
- [57] [Interactiv]. Available: <https://www.mai.gov.ro/hub-de-servicii-electronice-la-nivelul-mai-cod-smis-2014>. [Accesat 21 04 2024].
- [58] [Interactiv]. Available: <https://www.mai.gov.ro/hub-de-servicii-centrul-de-furnizare-servicii>. [Accesat 24 04 2024].
- [59] [Interactiv]. Available: <https://www.mai.gov.ro/maidigital-hub-ul-de-servicii-al-mai-a-fost-accesat-de-aproape-6-milioane-de-ori/>. [Accesat 23 04 2024].
- [60] [Interactiv]. Available: <https://www.mai.gov.ro/feedback>. [Accesat 24 04 2024].
- [61] [Interactiv]. Available: <https://hub.mai.gov.ro/feedback/ofera-feedback>. [Accesat 24 04 2024].
- [62] [Interactiv]. Available: <https://www.agerpres.ro/social/2024/03/21/hub-ul-de-servicii-al-mai>. [Accesat 26 04 2024].
- [63] [Interactiv]. Available: <https://www.agerpres.ro/social/2024/03/21/hub-ul-de-servicii-al-mai>. [Accesat 27 04 2024].
- [64] [Interactiv]. Available: <https://tvrinfo.ro/mai-hub-ul-de-servicii-online> . [Accesat 25 04 2024].
- [65] [Interactiv]. Available: <https://www.agerpres.ro/social/2024/03/21/hub-ul-de-servicii-al-mai>. [Accesat 26 04 2024].
- [66] [Interactiv]. Available: <https://www.mcid.gov.ro/peste-345-000-de-caziere-judiciare-au-fost-eliberate-online-cu-zero-costuri-la-un-an-de-la-interconectarea-ghiseul-ro-cu-hub-ul-de-servicii-al-mai-15751/>. [Accesat 26 04 2024].
- [67] [Interactiv]. Available: <https://www.mai.gov.ro/wp-content/uploads/2021/06/Brosura-HUB-de-servicii.pdf>. [Accesat 27 04 2024].
- [68] [Interactiv]. Available: <https://www.mai.gov.ro/peste-45-milioane-de-accesari>. [Accesat 25 04 2024].
- [69] [Interactiv]. Available: <https://tvrinfo.ro/mai-hub-ul-de-servicii-online> . [Accesat 27 04 2024].
- [70] [Interactiv]. Available: <https://tvrinfo.ro/mai-hub-ul-de-servicii-online>. [Accesat 29 04 2024].
- [71] [Interactiv]. Available: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO>. [Accesat 27 04 2024].
- [72] *Program de guvernare 2023-2024*.
- [73] [Interactiv]. Available: <https://digital-skills-romania-eu/bune-practici/hub-mai>. [Accesat 27 04 2024].

- [74] *Strategia Națională în domeniul Inteligenței Artificiale 2024-2027, Anexa 1.*
- [75] [Interactiv]. Available: <https://www.mcid.gov.ro/wp-content/uploads/2024/04/Plan-national-de-actiune-roadmap-pentru-publicare.pdf>. [Accesat 26 04 2024].
- [76] <https://www.mai.gov.ro/peste-45-milioane-de-accesari-ale-portalului-hub-de-servicii-al-mai>, 04: 28, 2024.
- [77] *Planul național de acțiune privind deceniul digital pentru România, Ministerul Cercetării, Inovării și Digitalizării și Autoritatea pentru Digitalizarea României, 2024.*
- [78] *Hotărârea Guvernului 1341/2023 privind aprobarea Strategiei Naționale pentru formarea adulților 2023-2027, Anexa 1.*
- [79] [Interactiv]. Available: <https://gov.ro/fisiere-pagini-fisiere>. [Accesat 27 04 2024].
- [80] [Interactiv]. Available: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/>. [Accesat 28 04 2024].
- [81] C. Vrabie, „Artificial Intelligence Promises to Public Organizations and Smart Cities,” *Digital Transformation. Lecture Notes in Business Information Processing*, vol. 465, 8 12 2022.
- [82] V. Baltac, „Smart cities—A view of societal aspects,” *Smart Cities*, vol. 2, nr. 4, 2019.
- [83] M. Tegmark, *Life 3.0: Being Human in the Age of Artificial Intelligence*, Penguin books, 2017.
- [84] [Interactiv]. Available: <https://www.hub.mai.gov.ro/feedback/ofera-feedback>. [Accesat 23 04 2024].