



Școala Națională de Studii Politice și Administrative
Facultatea de Administrație Publică

MODERNIZAREA ADMINISTRAȚIEI PUBLICE LOCALE DIN SECTORUL 6 PRIN DIGITALIZARE

- lucrare de licență, specializarea Administrație Europeană -

Coordonator

Conf. Univ. Dr. Cătălin VRABIE

Absolventă

Burcea Cosmina-Luiza

**București
2025**

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: Burcea Cosmina-Luiza

Data și semnătura: 20.12.2024

Cuprins

Abstract	3
Introducere	3
Ipotezele de cercetare	4
Obiective	5
Metodologia de cercetare	5
Capitolul 1. Aspecte generale ale administrației publice și ale digitalizării.	6
1.1.Administrația publică.....	6
1.2. Digitizare, Digitalizare și E-guvernare.	9
1.3. Digitalizarea administrației publice din România.....	11
Capitolul 2. Transformarea digitală la nivelul administrației publice locale din România.....	14
2.1. Cadrul legislativ.	14
2.2. E-guvernarea ca pilon al unui oraș inteligent.	16
2.3. Relația dintre cetățeni și primării în era digitală.	17
Capitolul 3. Studiu de caz privind digitalizarea Primăriei Sectorului 6 din Municipiul București.	22
3.1. Prezentarea Primăriei Sectorului 6 din Municipiul București.	23
3.2. Platformele digitale ale Primăriei Sectorului 6.....	23
3.3. Proiecte de Digitalizare Implementate de Primăria Sectorului 6.....	26
3.4. Strategia privind digitalizarea Sectorului 6 până în anul 2030.	29
3.5. Analiza SWOT la nivelul Primăriei Sectorului 6.	31
3.6. Prelucrarea și interpretarea chestionarului adresat locuitorilor Sectorului 6 din Municipiul București.....	32
Concluzii.....	43
Anexa A. Chestionarul adresat locuitorilor Sectorului 6.	45

Abstract

Lucrarea intitulată „Modernizarea administrației publice locale din Sectorul 6 prin digitalizare” explorează impactul proiectului „Primărie fără hârtie II” și al aplicației eSector6 asupra eficienței, transparenței și satisfacției cetățenilor Sectorului 6 în relația cu administrația publică locală. Scopul cercetării este de a analiza efectele digitalizării asupra proceselor administrative și de a identifica atât beneficiile, cât și limitările acestui demers. Lucrarea contribuie la o mai bună înțelegere a transformărilor aduse de noile tehnologii în sectorul public și propune soluții pentru o modernizare eficientă a administrației locale. Pentru dezvoltarea cercetării, sunt analizate studii și articole academice din domeniul administrației publice și al digitalizării serviciilor publice, precum și documente oficiale și informații disponibile pe site-ul Primăriei Sectorului 6. Abordarea metodologică adoptată include un studiu de caz asupra Primăriei Sectorului 6, completat de un scurt chestionar adresat cetățenilor Sectorului 6, pentru a evalua atât nivelul de satisfacție, cât și percepțiile privind serviciile digitale. Rezultatele cercetării vor evidenția impactul inițiativelor digitale asupra relației dintre administrația publică și cetățeni, subliniind avantaje, precum reducerea birocrăției și creșterea accesibilității, dar și provocările legate de integrarea noilor tehnologii. Implicațiile acestui studiu sunt relevante atât pentru factorii de decizie, cât și pentru cercetătorii din domeniul administrației publice digitale, oferind un cadru pentru extinderea inițiativelor de succes și identificarea zonelor de îmbunătățire. Lucrarea aduce o contribuție esențială prin evidențierea modului în care digitalizarea poate transforma administrația publică locală, promovând soluții moderne, eficiente și centrate pe nevoile cetățeanului.

Cuvinte cheie: e-guvernare, accesibilitatea serviciilor publice, eficiența administrativă.

Introducere

Într-o lume în care tehnologia avansează rapid, digitalizarea administrației publice devine un pas fundamental pentru a crește eficiența și transparența la nivelul instituțiilor unui stat. Prin implementarea unor soluții digitale moderne, cetățenii au acces mult mai rapid și mai ușor la serviciile publice, ceea ce ajută la reducerea birocrăției și la îmbunătățirea interacțiunii dintre administrație și comunitate.

În contextul dezvoltării economice globale, domnul profesor Cătălin Vrabie subliniază faptul că utilizarea tehnologiilor electronice nu mai este doar o opțiune, ci devine o necesitate pentru progresul unei națiuni, fără adoptarea acestora, dezvoltarea putând fi semnificativ încetinită. Implementarea unui model modern de administrație publică, bazat pe tehnologie și cunoaștere, poate aduce beneficii semnificative pentru întreaga societate, transformând atât structurile organizaționale, cât și mentalitatea oamenilor. În acest sens, Uniunea Europeană a acordat o mare importanță creării unui cadru legislativ care să sprijine tranziția la o societate digitalizată, începând cu anul 1993. Din anul 2015, prin obiectivul „Pieței unice digitale”, Uniunea Europeană și-a propus accelerarea digitalizării, fundamentală pentru dezvoltarea economică și pentru succesul noilor modele de afaceri [1].

Astfel, acest cadru strategic reliefează impactul digitalizării atât pentru sectorul economic, cât și pentru administrația publică, care devine din ce în ce mai dependentă de tehnologie pentru a răspunde cerințelor cetățenilor. Adoptarea unui model digitalizat în administrația publică locală nu doar că îmbunătățește eficiența proceselor administrative, dar permite și o mai bună relaționare cu cetățenii, în conformitate cu schimbările rapide ale societății digitale.

Vasile Baltac evidențiază faptul că lumea digitală, formată într-un timp scurt aduce atât beneficii, cât și provocări. Această evoluție creează o discrepanță între cei născuți în era digitală și cei care au fost nevoiți să se adapteze ulterior la standardele tehnologiei, conducând la schimbarea radicală a modului în care comunicăm și ne raportăm la ceilalți [2].

În mod progresiv, procesul de digitalizare se extinde și mai mult, aducând cu sine atât oportunități, cât și provocări majore pentru instituțiile publice. Într-o eră în care accesul rapid și facil la informații este de bază, digitalizarea permite guvernelor și autorităților publice să ofere servicii mai eficiente și să răspundă mai rapid nevoilor cetățenilor. Totodată, această schimbare impune o adaptare constantă a structurilor administrative, care trebuie să îmbine tehnologia cu nevoile și cerințele cetățenilor, determinând modul în care cetățenii interacționează cu

instituțiile statului. În acest scenariu, administrația publică locală este actorul principal având rolul de a adopta soluții inovatoare pentru a răspunde noilor cerințe ale societății digitale. Aceste schimbări sunt vitale pentru modernizarea proceselor administrative și pentru îmbunătățirea interacțiunii dintre cetățeni și instituțiile publice.

Digitalizarea are potențialul de a transforma administrația publică locală, făcând-o mult mai accesibilă, transparentă și eficientă. Astfel, în loc de un sistem birocratic și lent, cetățenii vor putea beneficia de servicii rapide, adaptate nevoilor lor. Implementarea tehnologiilor moderne, precum platformele online, aplicațiile mobile și sistemele de management al datelor, sprijină această modernizare și totodată, răspunde provocărilor unei lumi în continuă schimbare. Acest proces include conversia documentelor și procedurilor tradiționale în formate digitale, ceea ce va asigura un acces mai rapid și mai eficient la informații și servicii. Prin urmare, administrația publică locală trebuie să privească digitalizarea ca o oportunitate de a îmbunătăți calitatea serviciilor, reducând birocrăția și facilitând accesul tuturor cetățenilor la informații și servicii publice [3].

Această lucrare își propune să analizeze procesul de modernizare a administrației publice locale prin digitalizare, plecând de la cadrul teoretic atât al administrației publice, cât și al digitalizării și finalizând cu un studiu de caz centrat pe digitalizarea Primăriei Sectorului 6 din Municipiul București.

Primul capitol oferă o privire de ansamblu asupra administrației publice, explicând structura, rolul și importanța acesteia în cadrul unui stat democratic. De asemenea, sunt definite conceptele de digitizare, digitalizare și e-guvernare și impactul acestora asupra administrației, evidențiind modul în care tehnologiile moderne îmbunătățesc eficiența, transparența și accesibilitatea serviciilor publice.

Capitolul 2 explorează procesul de implementare a tehnologiilor digitale în administrația locală, cu accent pe modul în care au fost adoptate soluții inovative pentru îmbunătățirea serviciilor publice. Se analizează inițiativele și platformele digitale existente, precum și beneficiile și provocările întâmpinate în procesul de digitalizare al primăriilor din România. De asemenea, se au în vedere cadrele legislative și reglementările care sprijină această transformare digitală.

Capitolul 3 prezintă un studiu de caz despre digitalizarea administrației publice locale în Sectorul 6 al Municipiului București, punând accent pe implementarea proiectului „Primărie fără hârtie II” și pe aplicația ESector6 dezvoltate de către Primăria Sectorului 6. Astfel, pe baza unui chestionar adresat cetățenilor Sectorului 6, analizează impactul acestor inițiative asupra eficienței administrative, transparenței și satisfacției cetățenilor, precum și beneficiile și provocările întâmpinate în procesul de digitalizare.

Ipotezele de cercetare

Cu scopul de a studia în profunzime digitalizarea proceselor administrative din Sectorul 6 al Municipiului București, am formulat 3 ipoteze de cercetare. Acestea urmăresc să evidențieze modul în care digitalizarea influențează eficiența administrativă, dar și relația dintre cetățeni și instituțiile publice. Cele trei ipoteze sunt:

- Digitalizarea administrației publice contribuie la creșterea eficienței proceselor administrative și la îmbunătățirea calității serviciilor oferite cetățenilor.
- Transformarea digitală a administrației publice are un impact pozitiv asupra relației dintre administrație și cetățeni, sporind accesibilitatea și transparența acestora.

- Implementarea tehnologiilor digitale în administrația publică locală a Sectorului 6 conduce la un management mai agil al serviciilor publice, facilitând procesarea rapidă a cerințelor cetățenilor și reducerea timpilor de așteptare.

Obiective

Pentru a contura direcția cercetării, au fost formulate trei obiective menite să sublinieze impactul digitalizării asupra administrației publice locale. Cele trei obiective sunt:

- Analizarea efectelor digitalizării asupra eficienței și transparenței proceselor administrative din Sectorul 6.
- Evaluarea implementării și utilizării proiectului „Primărie fără hârtie II” în Sectorul 6, evidențiind eficiența administrativă și impactul asupra cetățenilor.
- Identificarea modului în care aplicația eSector6 influențează interacțiunile cetățenilor cu administrația locală, în termeni de accesibilitate și satisfacție a utilizatorilor.

Metodologia de cercetare

Metodologia utilizată urmărește să răspundă la ipotezele de cercetare formulate și să atingă obiectivele stabilite, printr-o analiză a impactului digitalizării asupra administrației publice locale din Sectorul 6 al Municipiului București. În acest scop, abordarea metodologică adoptată în cadrul acestei lucrări este de tip mixt, îmbinând metoda calitativă cu metoda cantitativă, pentru a asigura o perspectivă amplă și fundamentată.

Metoda calitativă are în prim plan studiul bibliografic, care va constitui o parte semnificativă a acestei analize, prin revizuirea literaturii de specialitate și a documentelor relevante. Aceasta include lucrări academice, rapoarte și legislație privind digitalizarea administrației publice.

În plus, metoda calitativă va fi completată de studiul de caz, care va implica o analiză detaliată a inițiativelor implementate în cadrul Primăriei Sectorului 6, precum platforma eSector6 și proiectul „Primărie fără hârtie II”. Această parte a cercetării va examina documente interne, rapoarte oficiale și proceduri administrative, pentru a înțelege modul în care au fost adoptate și implementate aceste soluții digitale în administrația locală, dar și eventualele provocări pe care le-a întâmpinat.

Metoda cantitativă va fi aplicată prin intermediul instrumentului de cercetare, respectiv un chestionar, aplicat cetățenilor din Sectorul 6, pentru a obține date despre cum percep aceștia serviciile digitale ale administrației locale. Chestionarul va fi distribuit online, pentru a facilita accesul unui număr cât mai mare de cetățeni din Sectorul 6, dar și pentru a asigura o metodă eficientă de colectare a datelor. De asemenea, se va urmări asigurarea unui echilibru între diversitatea răspunsurilor și reprezentativitatea acestora, având în vedere diferitele grupe de vârstă, statut social și nivel de familiaritate cu tehnologia. Întrebările vor fi clare și ușor de înțeles, pentru a minimiza riscul de interpretare greșită și pentru a obține informații relevante.

Chestionarul este conceput pentru a măsura gradul de utilizare a platformelor digitale, nivelul de satisfacție al utilizatorilor și eventualele dificultăți întâmpinate în interacțiunea cu administrația locală. Acesta conține 17 întrebări închise, structurate pe o scală de tip Likert. Întrebările au fost formulate pe baza operaționalizării conceptului central al cercetării, respectiv caracteristica administrației publice de a oferi servicii digitale accesibile și eficiente pentru cetățeni.

Datele colectate din chestionar vor fi analizate cu ajutorul platformei Google Forms, care permite vizualizarea și interpretarea statistică a răspunsurilor. Datele vor fi structurate astfel

încât fiecare întrebare să corespundă unei variabile, iar pentru fiecare întrebare se va calcula media răspunsurilor pentru a determina gradul general de satisfacție. În final, rezultatele vor fi sintetizate și reprezentate grafic prin diagrame și grafice, facilitând interpretarea acestora și evidențiind tendințele principale identificate în cadrul analizei.

Prin combinarea metodelor calitative și cantitative, cercetarea va aborda fenomenul digitalizării din mai multe unghiuri, cu scopul de a oferi o înțelegere detaliată a proceselor de digitalizare și a impactului lor asupra interacțiunii dintre administrația publică din Sectorul 6 și cetățeni.

Capitolul 1. Aspecte generale ale administrației publice și ale digitalizării.

Administrația publică reprezintă un element fundamental al organizării statale, având rolul de a implementa politicile publice și de a furniza servicii cetățenilor [4]. În ultimele decenii, progresul tehnologic a influențat modul în care administrația publică își desfășoară activitatea, digitalizarea devenind un proces substanțial pentru modernizarea și eficientizarea instituțiilor publice.

În contextul actual, cercetarea acestui fenomen este cu adevărat benefică, deoarece administrația publică se confruntă cu numeroase provocări din cauza ritmului rapid al schimbărilor din societate. Pentru a face față acestor transformări, devine necesară o strategie clară pentru implementarea digitalizării atât la nivel central, cât și local, care să integreze progresul tehnologic în toate domeniile sociale. În acest fel, serviciile administrației publice vor răspunde mai bine cerințelor societății, asigurând eficiență, calitate, stabilitate, responsabilitate și utilitate [5].

1.1. Administrația publică.

Administrația publică este activitatea care pune în practică scopurile și obiectivele stabilite de Guvern, având ca principală preocupare utilizarea resurselor necesare pentru implementarea valorilor politice, fiind o componentă a ramurii executive a guvernării [6]. Aceasta contribuie la dezvoltarea unui stat, fiind responsabilă de a aplica politici care să stimuleze creșterea economică, îmbunătățirea condițiilor sociale și stabilitatea politică [7].

Administrația este un sistem organizat, format din elemente interconectate, care funcționează împreună pentru a exercita rolul de organe ale acestui sistem. Fiecare componentă contribuie la îndeplinirea funcției executive a statului, în limitele competențelor sale, respectând cadrul legal [8].

Într-un stat democratic, administrația publică constituie principalul mecanism prin care se pun în aplicare valorile și obiectivele stabilite la nivel politic. Este imperativ să funcționeze în mod constant, să fie predominant prezentă, să reacționeze rapid și cu fermitate, deoarece reflectă permanent autoritatea statului, atât pe plan intern, cât și internațional. Termenul de administrație are multiple sensuri, iar în limbajul uzual desemnează activități de conducere, organizare și coordonare a proceselor publice și private [9].

Din punct de vedere funcțional, administrația publică include o varietate de activități, care sunt reflectate în bugetele statului sau ale autorităților locale. Acestea acoperă domenii centrale, precum apărarea națională, educația, cultura, activitățile sociale, dar și sectorul industrial și cel agricol, precum și dezvoltarea infrastructurii publice. Scopul principal al administrației publice este de a asigura ordinea publică și de a răspunde nevoilor generale și locale ale cetățenilor [6].

Modalitățile prin care se exercită administrația pot diferi în funcție de domeniul de activitate, fiecare sector având propriile metode și soluții pentru a atinge obiectivele stabilite. În ceea ce privește structura, administrația publică este formată din diverse instituții, fiecare având personalitate juridică și atribuții specifice, în funcție de domeniul în care activează. Practic, administrația publică se ocupă cu organizarea și punerea în aplicare a legilor de către autoritățile competente, asigurându-se că acestea sunt respectate și implementate corect [6].

Conform Codului Administrativ, administrația publică se împarte în 2 ramuri, administrația publică centrală alcătuită din Guvern, ministere și alte organe de specialitate și administrația publică locală alcătuită din Consiliile locale, Consiliile județene și Primăriile [10].

Administrația publică centrală cuprinde toate activitățile prin care statul își exercită autoritatea la nivel național. Scopul său principal este de a organiza și implementa măsurile necesare pentru a pune în aplicare legea și pentru a asigura furnizarea serviciilor publice la nivel național. [10]

Un aspect fundamental al administrației publice centrale este dublul său rol: pe de o parte, se ocupă cu organizarea și coordonarea activităților instituționale pentru aplicarea legii, iar pe de altă parte, se asigură de furnizarea efectivă a serviciilor către cetățeni [9].

Pentru a răspunde cerințelor și nevoilor cetățenilor, administrația publică acoperă domenii precum sănătatea, educația, securitatea națională și infrastructura, fiecare dintre acestea având un impact direct asupra bunăstării sociale și economice a țării.

În această lucrare, se va analiza a doua ramură a administrației publice, anume administrația publică locală. Conform Codului administrativ, aceasta cuprinde toate activitățile desfășurate la nivel local, având drept scop principal satisfacerea nevoilor comunității. Aceste activități sunt realizate de autoritățile locale, care au competențele și atribuțiile stabilite prin lege pentru a organiza și implementa măsuri în vederea unei bune funcționări a comunității [10].

Administrația publică locală deține un rol crucial în procesul de reformă, având potențialul de a deveni un motor al dezvoltării economice, sociale și culturale a societății. Nivelul local este punctul de plecare pentru consolidarea relațiilor externe, în special prin cooperarea transfrontalieră [11].

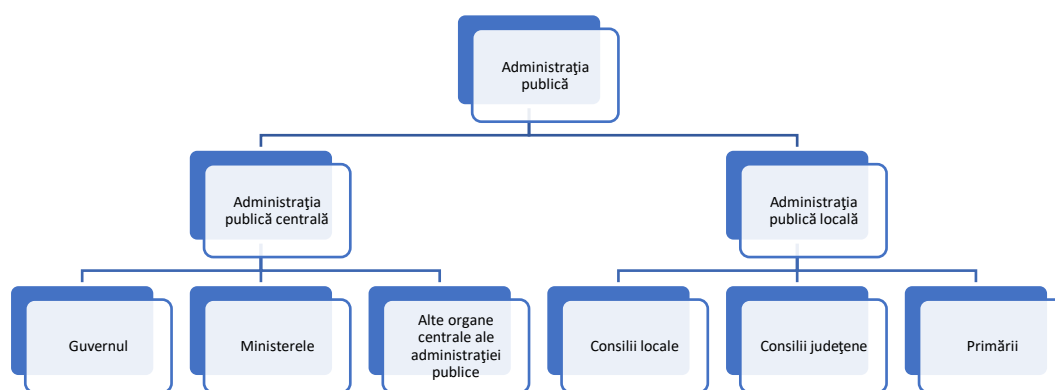


Fig.1. Organizarea administrației publice.

Sursa: Autorul.

În România, administrația publică locală este organizată pe baza principiilor descentralizării, autonomiei locale, deconcentrării serviciilor publice, eligibilității autorităților locale, legalității și consultării cetățenilor. Aceste principii sunt fundamentate constituțional și reglementate prin

Legea nr. 215/2001 [12], precum și prin Carta europeană a autonomiei locale, ratificată prin Legea nr. 199/1997 [13] [9].

Descentralizarea presupune transferul de competențe și responsabilități către autoritățile locale. Se distinge între descentralizarea teritorială (autonomia unităților administrativ-teritoriale) și descentralizarea funcțională (prestarea serviciilor publice de entități specializate sau private) [9].

Unitățile administrativ-teritoriale, alcătuite din comune, orașe și județe, sunt cadrul în care se exercită autonomia locală. Acestea sunt persoane juridice de drept public, cu patrimoniu propriu și capacitate juridică, gestionând atât bunurile publice și private, cât și relațiile contractuale și obligațiile fiscale. Unitățile administrativ teritoriale sunt în strânsă legătură cu cetățenii, astfel este vitală consultarea populației prin referendum cu privire la orice modificare a limitelor teritoriale ale acestora [9].

În cadrul colectivităților locale, interesele publice variază din punct de vedere al întinderii, acestea putând fi la nivel național, județean sau local, iar între acestea existând o interdependență. Astfel, interesele locale nu sunt separate complet de cele generale ale statului, ci contribuie la funcționarea acestuia. Potrivit lui Paul Negulescu, aceste interese sunt gestionate prin „administrațiuni publice”, adică ansamblul serviciilor publice care răspund nevoilor generale, regionale sau comunale [14]. Prin urmare, nu doar statul creează și organizează servicii publice, ci și județele și comunele, având autonomia necesară pentru a-și satisface propriile interese [11].

La nivelul României, colectivitățile locale sunt privite din două perspective. Prima le consideră extensii administrative ale statului, create prin lege, având personalitate juridică și fiind sub tutela autorităților centrale. A doua perspectivă le vede ca entități naturale, anterioare sau simultane cu statul, ale căror drepturi sunt recunoscute, mai degrabă decât acordate, de către acesta [11].

Colectivitățile locale dispun doar de competențe limitate, nu de suveranitate, pragul fiind stabilit prin Constituție sau prin lege. O altă caracteristică a colectivităților locale este faptul că sunt constrânse de către stat, nefiindu-le permis de a-și crea organe sau de a-și extinde atribuțiile fără aprobarea acestuia. Totuși, ele se bucură de reprezentare populară, iar deciziile sunt luate de către organele alese de către cetățeni [11].

Datorită apropierii față de cetățeni și în același timp față de nevoile acestora, nivelul local de guvernare are posibilitatea de a deveni un motor al dezvoltării regionale. Astfel, o cale viabilă începe cu dezvoltarea de la nivelul comunității [11].

În literatura de specialitate, autorii consideră dezvoltarea locală o mișcare de jos în sus, fiind în opoziție cu dezvoltarea cerută de către autoritățile centrale. Astfel, aceasta poate fi observată ca un progres realizat de către actorii locali sau ca o evoluție a unui teritoriu local bazată pe hotărâri centrale [11].

Figura 2 ilustrează arhitectura administrației publice locale și reflectă atât organizarea instituțională, cât și legătura dintre autorități și comunitatea deservită. În acest context, administrația publică locală nu funcționează doar ca un sistem de reglementare și implementare a politicilor, ci și ca un mediator între nevoile comunității și soluțiile administrative.

Comunicarea este un proces important în consolidarea relației dintre administrație și cetățeni, administrația locală exercitându-și puterea prin reprezentarea cetățenilor. Aceasta funcționează ca o corelație implicită de natură informațională, favorizând interacțiunea atât între oameni, cât și între instituții [15]. De asemenea, administrația publică, la fel ca dreptul, cu care este în strânsă legătură, influențează comportamentul și în mod progresiv credințele populației [16].

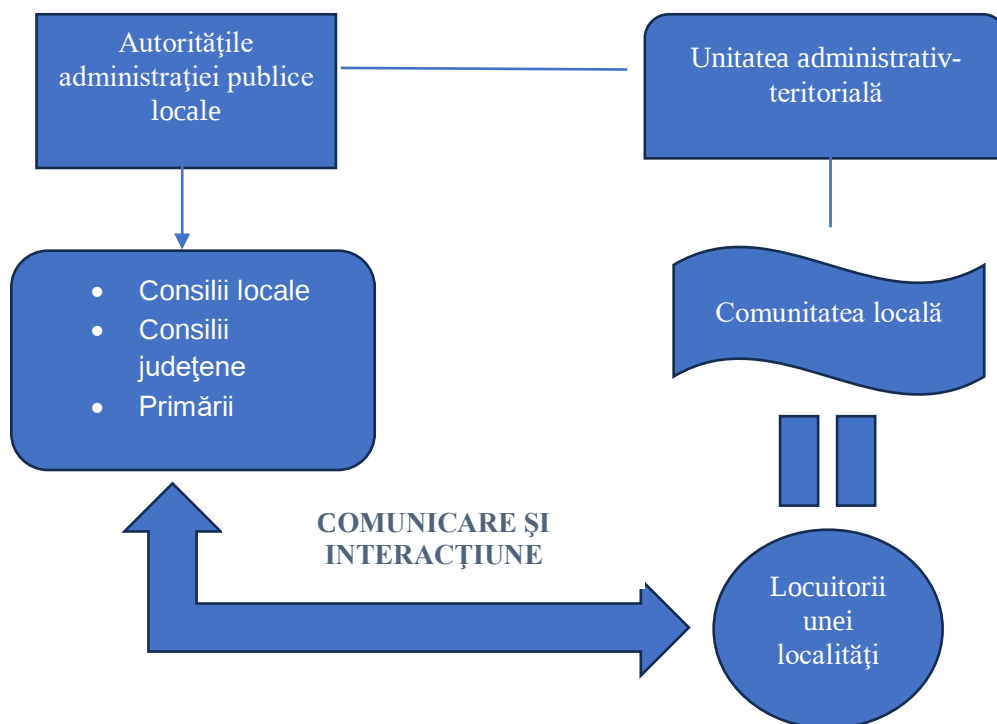


Fig.2. Administrația publică locală.

Sursa: Adaptat de autor după: <https://www.juridice.ro/707792/codul-administrativ-si-conceptul-de-colectivitate-locala-o-abordare-pracademica.html> [17].

1.2. Digitizare, Digitalizare și E-guvernare.

Digitizarea, digitalizarea și e-guvernarea sunt trei concepte cheie în ceea ce privește transformarea digitală a administrației publice. Acestea sunt interconectate și contribuie împreună la modernizarea administrației publice prin utilizarea tehnologiilor digitale.

Accesul la informații în format digital și posibilitatea de a le transfera instant au schimbat radical modul în care funcționează organizațiile. Digitalizarea a redus multe dintre obstacolele tradiționale în ceea ce privește accesul la date, facilitând luarea unor decizii mai rapide și mai bine fundamentate [1].

Digitizarea se referă la transformarea informațiilor din format fizic, precum documente pe hârtie, fotografii vechi sau înregistrări audio, în format digital. Acest proces nu doar că ajută la păstrarea și protejarea datelor, dar le face și mult mai ușor de accesat și utilizat. În plus, contribuie la simplificarea și automatizarea fluxurilor de lucru, prin eficientizarea proceselor administrative și economice. Practic, digitizarea permite ca informațiile să fie stocate în format electronic, ceea ce le face mai sigure și mai ușor de gestionat [18].

Există mai multe forme de digitizare, în funcție de relația pe care o are cu documentul original. În unele cazuri, documentul original rămâne neatins, iar varianta digitală este utilizată pentru accesibilitate și protecție, de exemplu scanarea unei cărți rare pentru căutare și cercetare. În altele, documentul fizic este distrus și rămâne doar varianta digitală, precum înregistrările audio de la conferințele științifice. Printre numeroasele tipuri de digitizare se numără și reprezentarea digitală a unor obiecte fizice, de exemplu, modelarea tridimensională a unei clădiri [18].

Digitizarea are multiple beneficii, iar unul dintre cele mai importante este transformarea informațiilor fizice în format digital, astfel încât acestea să fie mai ușor de accesat și de utilizat.

De exemplu, un document scanat poate fi procesat cu ajutorul tehnologiei de recunoaștere optică a caracterelor, care permite extragerea automată a textului, eliminând necesitatea introducerii manuale a datelor. În plus, digitizarea nu înseamnă doar conversia informației, ci și integrarea acesteia în sisteme inteligente, care conectează oamenii, procesele și tehnologiile, contribuind astfel la o mai bună organizare și luare a deciziilor [18].

Digitizarea schimbă profund modul în care funcționează societatea, având un rol substanțial în diverse domenii, inclusiv în administrația publică, unde ajută la reducerea birocrăției și face interacțiunea dintre cetățeni și instituții mai rapidă și mai simplă. Totuși, acest proces vine și cu provocări. Protejarea datelor și asigurarea securității informațiilor sunt esențiale, iar simpla transformare a documentelor în format digital nu este suficientă. Pentru ca digitizarea să fie cu adevărat utilă, informațiile trebuie organizate corect, astfel încât să poată fi accesate și folosite eficient [18].

Digitalizarea, pe de altă parte, nu reprezintă doar adoptarea unor tehnologii noi, ci și o schimbare profundă în modul în care organizațiile funcționează. Aceasta influențează structura internă a companiilor și a instituțiilor publice, modificând procesele de lucru și impunând o adaptare constantă a strategiilor de management. Mai mult decât, digitalizarea aduce cu sine o nouă cultură organizațională, în care flexibilitatea, eficiența și inovația conduc spre succes [19].

Unul dintre cele mai mari efecte ale digitalizării este schimbarea structurilor organizaționale tradiționale. De multe ori, aceasta duce la diminuarea ierarhiilor rigide și la creșterea autonomiei angajaților, deoarece procesele repetitive sunt automatizate, iar resursele umane pot fi redirecționate către activități care aduc mai multă valoare. De exemplu, în administrația publică, digitalizarea face interacțiunea cu cetățenii mult mai ușoară, prin intermediul platformelor online, reducând birocrăția și timpul necesar pentru a rezolva cererile acestora [19]. Totodată, digitalizarea încurajează inovația, deschizând noi oportunități de a gândi cum sunt create și livrate produsele și serviciile. Companiile care îmbrățișează tehnologiile digitale pot oferi soluții adaptate nevoilor clienților, utilizând analiza datelor și inteligența artificială [19].

Cel de-al treilea concept, e-guvernarea, se referă la utilizarea tehnologiilor de informare și comunicare de către autoritățile publice pentru a îmbunătăți accesul cetățenilor la informații și servicii. Aceasta facilitează implicarea oamenilor în procesul decizional și sprijină un guvern mai responsabil și mai transparent, oferind posibilitatea unui dialog direct și eficient între instituții și cetățeni [20].

În esență, e-guvernarea presupune faptul că autoritățile centrale și locale folosesc noile tehnologii digitale și aplicații informatice pentru a face serviciile publice mai eficiente. Scopul este de a crește transparența și de a îmbunătăți relațiile dintre cetățeni și instituțiile statului, facilitând un proces mai deschis și mai ușor de accesat [21]. Printre principalele avantaje ale e-guvernării se numără îmbunătățirea proceselor administrative, reducerea birocrăției și creșterea transparenței în sectorul public. Datorită digitalizării serviciilor, cetățenii pot accesa rapid și simplu documente oficiale, pot depune cereri online și pot obține informații, fără a mai fi nevoie să se deplaseze fizic la instituțiile publice [21].

E-guvernarea permite cetățenilor să-și exprime opiniile, să participe la consultări publice și să influențeze deciziile guvernamentale prin instrumente digitale, cum ar fi petițiile online sau sondajele de opinie. Acest lucru este important pentru întărirea democrației și pentru crearea unor administrații mai deschise și mai receptive la nevoile comunității [21]. Rezultatele pot fi cu adevărat remarcabile, dacă sunt aplicate strategii bine gândite și sunt alocate resurse substanțiale. Aceste resurse presupun, printre altele, un efort coordonat pentru îmbunătățirea infrastructurii atât la nivel local, cât și național, și, de asemenea, formarea unui număr cât mai mare de oameni în utilizarea noilor tehnologii [2].

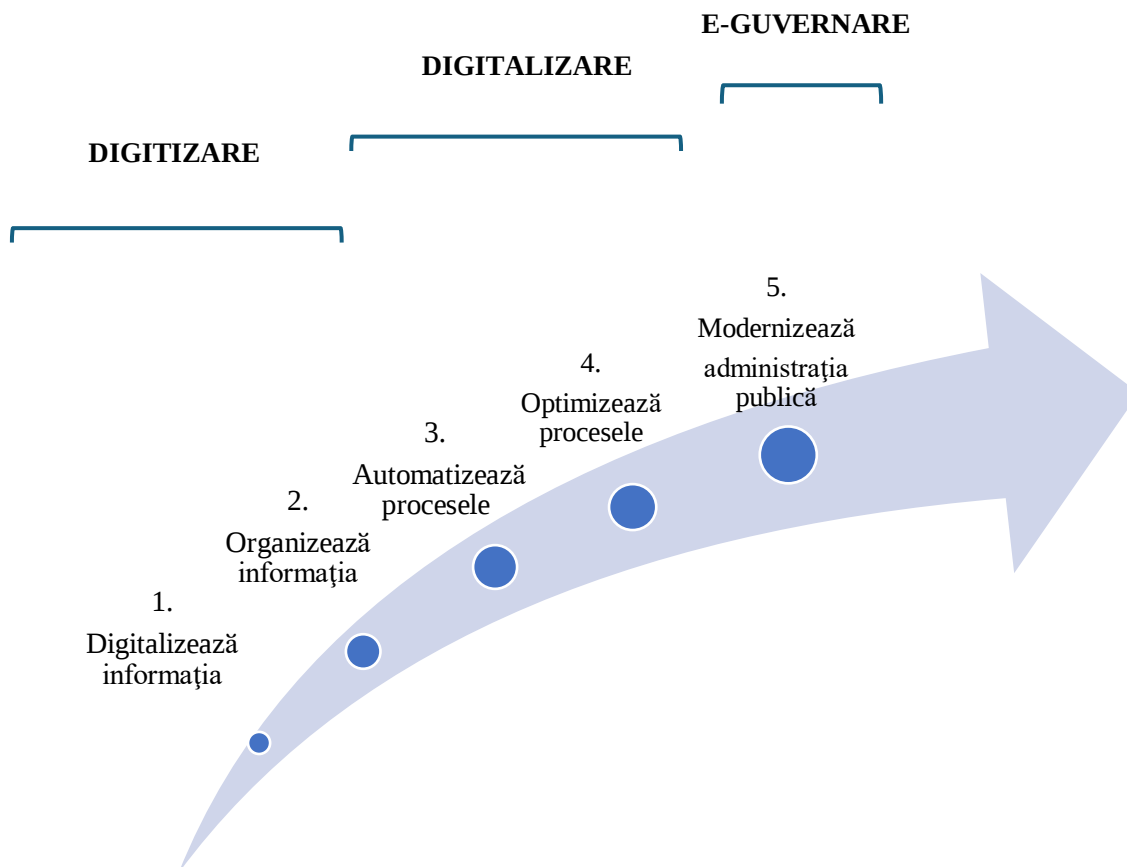


Fig.3. Interconectarea Digitizării, Digitalizării și E-guvernării.

Sursa: Adaptat de autor după: <https://holisun.com/noutati-si-evenimente/noutati/transformarea-digitala-pasi-concreti> [22].

Figura 3 ilustrează cum digitizarea, digitalizarea și e-guvernarea sunt interconectate, subliniind legăturile și fluxul dintre ele. Digitizarea, fiind primul pas, se concentrează pe transformarea informațiilor într-un format digital și organizarea acestora, punând astfel bazele pentru procesul de digitalizare. Digitalizarea, pe de altă parte, ajută la automatizarea și îmbunătățirea proceselor administrative, făcându-le mai eficiente și mai rapide. E-guvernarea reprezintă un nivel superior, în care administrația publică este modernizată prin implementarea de soluții digitale, îmbunătățind accesul cetățenilor la servicii publice și sporind transparența acestora. Fiecare dintre aceste componente este strâns legată de celelalte, contribuind astfel la crearea unui sistem administrativ mai eficient și mai ușor accesibil.

1.3. Digitalizarea administrației publice din România.

Digitalizarea în sectorul public este un element cheie pentru modernizarea administrației și pentru îmbunătățirea modului în care cetățenii interacționează cu instituțiile. Prin digitalizare, se reduce semnificativ timpul petrecut pentru a accesa serviciile publice, iar costurile și birocrația devin mult mai ușor de gestionat. De asemenea, conduce la accesibilitatea serviciilor pentru toți cetățenii, demonstrând astfel că implementarea tehnologiilor digitale nu este doar un trend, ci o necesitate reală pentru eficientizarea activității administrației publice [23].

Administrația publică digitalizată reprezintă atât un concept tehnologic, cât și un model de guvernare participativă, în care cetățenii sunt implicați activ în procesul de luare a deciziilor și în crearea de soluții inovatoare [24]. În prezent, când tehnologia avansează rapid și așteptările cetățenilor sunt din ce în ce mai mari, inovarea și creativitatea în sectorul public au devenit

indispensabile. Acestea sunt radicale pentru a îmbunătăți procesele administrative, pentru a face față birocrăției și pentru a face instituțiile publice mai eficiente și mai accesibile pentru toți [25].

Pe măsură ce soluțiile inovatoare sunt implementate, administrația publică devine capabilă să ofere servicii mai rapide, mai accesibile și mai bine adaptate nevoilor cetățenilor. Modernizarea sectorului public prin inovație nu doar că face instituțiile mai eficiente, dar ajută și la întărirea încrederii oamenilor în acestea, demonstrându-le că sunt responsabile și angajate în îmbunătățirea experienței [25].

Prin automatizarea proceselor și folosirea platformelor digitale, cetățenii nu mai sunt nevoiți să meargă la ghișee pentru formalități, iar administrațiile pot utiliza resursele într-un mod mai eficient. De exemplu, un portal online pentru depunerea documentelor elimină drumurile inutile și face ca procesarea cererilor să fie mult mai rapidă. În plus, digitalizarea ajută la creșterea transparenței și la îmbunătățirea comunicării între autorități și cetățeni, ceea ce întărește încrederea acestora în instituțiile publice [26].

O administrație digitalizată poate răspunde mult mai rapid și mai eficient nevoilor societății, apropiind astfel autoritățile de cetățeni. În vremurile de azi, unde accesul rapid la informații și servicii de calitate înaltă sunt așteptări normale, acest lucru devine imperativ. Totuși, pentru ca digitalizarea să aibă succes, este util să se investească în infrastructura IT, să se asigure protecția datelor și să se îmbunătățească educația digitală a populației [23].

România a inițiat mai multe măsuri pentru îmbunătățirea competențelor digitale, însă progresele înregistrate sunt încă mult sub media europeană, ceea ce poate reprezenta un obstacol în atingerea obiectivelor stabilite la nivelul Uniunii Europene [27].

În prezent, doar 28% din populație deține competențe digitale de bază, ceea ce plasează România sub media Uniunii Europene de 54% și departe de ținta de 80% stabilită la nivel european. Discrepanța este evidentă și în rândul femeilor, unde doar 26% au competențe digitale minime, comparativ cu 52% în Uniunea Europeană. Mai mult, doar 9% dintre români au un nivel avansat de competențe digitale, în timp ce media Uniunii Europene este de 26% [27].

	Romania			EU	EU
	DESI 2021	DESI 2022	DESI 2023	DESI 2023	2030 target
1a1 Internet use	76%	82%	84%	89%	
% individuals	2020	2021	2022	2022	
1a2 At least basic digital skills	NA	28%	28%	54%	80%
% individuals		2021	2021	2021	
1a3 Above basic digital skills	NA	9%	9%	26%	
% individuals		2021	2021	2021	
1a4 At least basic digital content creation skills	NA	41%	41%	66%	
% individuals		2021	2021	2021	
1a5 Enterprises providing ICT training	6%	6%	9%	22%	
% enterprises	2020	2020	2022	2022	
1b1 ICT specialists	2.4%	2.6%	2.8%	4.6%	20 million
% individuals in employment aged 15-74	2020	2021	2022	2022	~10%
1b2 ICT graduates	6.3%	6.7%	6.9%	4.2%	
% graduates	2019	2020	2021	2021	

Fig.4. Competențele digitale la nivelul României.

Sursa: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/country-reports-digital-decade-report-2023> [27].

Aceste date indică faptul că România trebuie să intensifice eforturile pentru a recupera decalajele și a se alinia obiectivelor europene pentru 2030. O astfel de transformare ar putea contribui la creșterea productivității, la extinderea utilizării tehnologiei în economie și la o adoptare mai largă a serviciilor publice digitale de către cetățeni [27].

Nivelul scăzut al competențelor digitale în România reflectă o problemă structurală care poate avea consecințe pe termen lung asupra dezvoltării economice și sociale. Fără o forță de muncă bine pregătită în domeniul digital, competitivitatea economică a țării ar putea fi afectată, iar procesul de digitalizare a administrației publice ar întâmpina dificultăți în implementare [27].

Pentru a depăși aceste provocări, ar aduce beneficii o strategie integrată care să vizeze educația digitală, atât în sistemul de învățământ, cât și în rândul populației active. De asemenea, este importantă o colaborare mai strânsă între autorități, mediul privat și instituțiile de învățământ pentru a asigura dezvoltarea unui ecosistem digital eficient. În final, accelerarea progresului în acest domeniu ar putea contribui la modernizarea administrației publice, la o mai bună integrare a tehnologiei în economie și la îmbunătățirea accesului cetățenilor la servicii digitale [27].

În cadrul Planului Național de Redresare și Reziliență, România a început în 2022 un proces amplu de modernizare a serviciilor publice, punând accent pe digitalizare. Aceste reforme și investiții au fost menite pentru a integra tehnologii inovatoare în administrația publică, în linie cu strategia națională pentru perioada 2021–2027. Scopul acestui demers este de a îmbunătăți accesul cetățenilor la servicii eficiente, rapide și adaptate noilor realități tehnologice [28].

Deși România a făcut progrese în digitalizarea serviciilor publice, nivelul actual al serviciilor publice rămâne sub nivelul așteptat. Doar 24% dintre utilizatorii de internet folosesc servicii de e-Guvernare, un procent mult sub media Uniunii Europene, respectiv 74%. În ceea ce privește digitalizarea serviciilor pentru cetățeni, România are un scor de 48, comparativ cu media europeană de 77. Pentru mediul de afaceri, scorul este de 45, față de 84 la nivelul Uniunii Europene, însă există semne de îmbunătățire. Aceste rezultate modeste reflectă mai multe provocări, cum ar fi suportul oferit utilizatorilor, transparența proceselor și protecția datelor [27].

	Romania			EU	EU
	DESI 2021	DESI 2022	DESI 2023	DESI 2023	2030 target
4a1 e-Government users	NA	NA	24%	74%	
% internet users			2022	2022	
4a2 Digital public services for citizens	NA	44	48	77	100
Score (0 to 100)		2021	2022	2022	
4a3 Digital public services for businesses	NA	42	45	84	100
Score (0 to 100)		2021	2022	2022	
4a4 Pre-filled forms	NA	19	41	68	
Score (0 to 100)		2021	2022	2022	
4a5 Transparency of service delivery, design and personal data	NA	41	44	65	
Score (0 to 100)		2021	2022	2022	
4a6 User support	NA	72	68	84	
Score (0 to 100)		2021	2022	2022	
4a7 Mobile friendliness	NA	75	77	93	
Score (0 to 100)		2021	2022	2022	
4b1 Access to e-health records	NA	NA	57	72	100
Score (0 to 100)			2022	2022	

Fig.5. Digitalizarea serviciilor publice.

Sursa: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/country-reports-digital-decade-report-2023> [27].

Țările dezvoltate nu se deosebesc de cele mai puțin dezvoltate doar prin resursele de care dispun, ci și prin nivelul de cunoaștere și inovație. Din acest motiv, investițiile în educație și tehnologie sunt cruciale pentru creștere și progres. Guvernul deține un rol important în acest proces, având responsabilitatea de a crea politici care să faciliteze accesul la educație și să încurajeze inovația, contribuind astfel la reducerea inegalităților și la dezvoltarea societății [29], [30].

Joseph Stiglitz, laureat al Premiului Nobel pentru Economie, atrage atenția în lucrarea sa „Mecanismele globalizării”, asupra faptului că dezvoltarea nu înseamnă doar creștere economică, ci și îmbunătățirea calității vieții oamenilor. Educația are un rol vital în acest proces, oferind nu doar informații, ci și instrumentele necesare pentru a înțelege și a se adapta la schimbare. Prin stimularea gândirii critice și a învățării continue, educația devine o componentă fundamentală a societății moderne, în care adaptabilitatea și cunoașterea sunt valoroase [29], [31].

Astfel, la nivelul României, pentru a fi evidentă evoluția în ceea ce privește digitalizarea administrației publice, este nevoie de investiții și la nivel de educație, cetățenii apelând în acest fel mai des și într-un număr mai mare la servicii de e-guvernare.

Capitolul 2. Transformarea digitală la nivelul administrației publice locale din România.

2.1. Cadrul legislativ.

Tehnologia digitală are un impact tot mai major în societatea actuală, influențând atât modul în care sunt redefinite cadrele de referință pentru acțiunea umană, cât și relațiile dintre oameni și entități non-umane [32], [33].

La nivelul României, legislația națională cuprinde câteva acte normative importante care reglementează conceptul digitalizării în sectorul public. Printre acestea se numără: Hotărârea de Guvern nr. 922/2010 [34], ce stabilește organizarea și funcționarea Punctului de Contact Unic Electronic; Hotărârea de Guvern nr. 1235/2010 [35], care aprobă implementarea Sistemului Național Electronic de Plată a Taxelor și Impozitelor prin utilizarea cardului bancar, cu modificările ulterioare; Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 111/2011 referitoare la comunicațiile electronice, cu modificările și completările ulterioare [36]; Hotărârea de Guvern nr. 414/2015 [37], care aprobă programul de implementare a Planului Național de Dezvoltare a Infrastructurii; Hotărârea de Guvern nr. 908/2017 [38], ce stabilește Cadrul Național de Interoperabilitate și Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 38/2020 [39], ce reglementează utilizarea documentelor în formă electronică în cadrul autorităților și instituțiilor publice [23].

Un pas relevant în vederea digitalizării a fost făcut de către Guvernul României, care, în conformitate cu prevederile Constituției și ale unor acte normative relevante, a adoptat Hotărârea nr. 89/2020 [40], prin care a înființat Autoritatea pentru Digitalizarea României.

Autoritatea pentru Digitalizarea României își propune să modernizeze și să eficientizeze procesele administrative, să le uniformizeze și să contribuie la elaborarea unor reglementări corecte și transparente. Totodată, oferă sprijin instituțiilor publice, atât la nivel central, cât și la nivel local, pentru a găsi soluții concrete în privința provocărilor specifice. Unul dintre obiectivele principale este eliminarea cozilor de la ghișee prin dezvoltarea unor servicii publice digitale accesibile, rapide și eficiente [41].

Această autoritate este o entitate cu personalitate juridică, subordonată Ministerului Cercetării, Inovării și Digitalizării, având ca scop principal dezvoltarea și promovarea unor strategii și politici publice în domeniul digitalizării, precum și coordonarea implementării acestora. În plus, Autoritatea pentru Digitalizarea României are responsabilitatea de a monitoriza respectarea reglementărilor naționale și internaționale în domeniu [40].

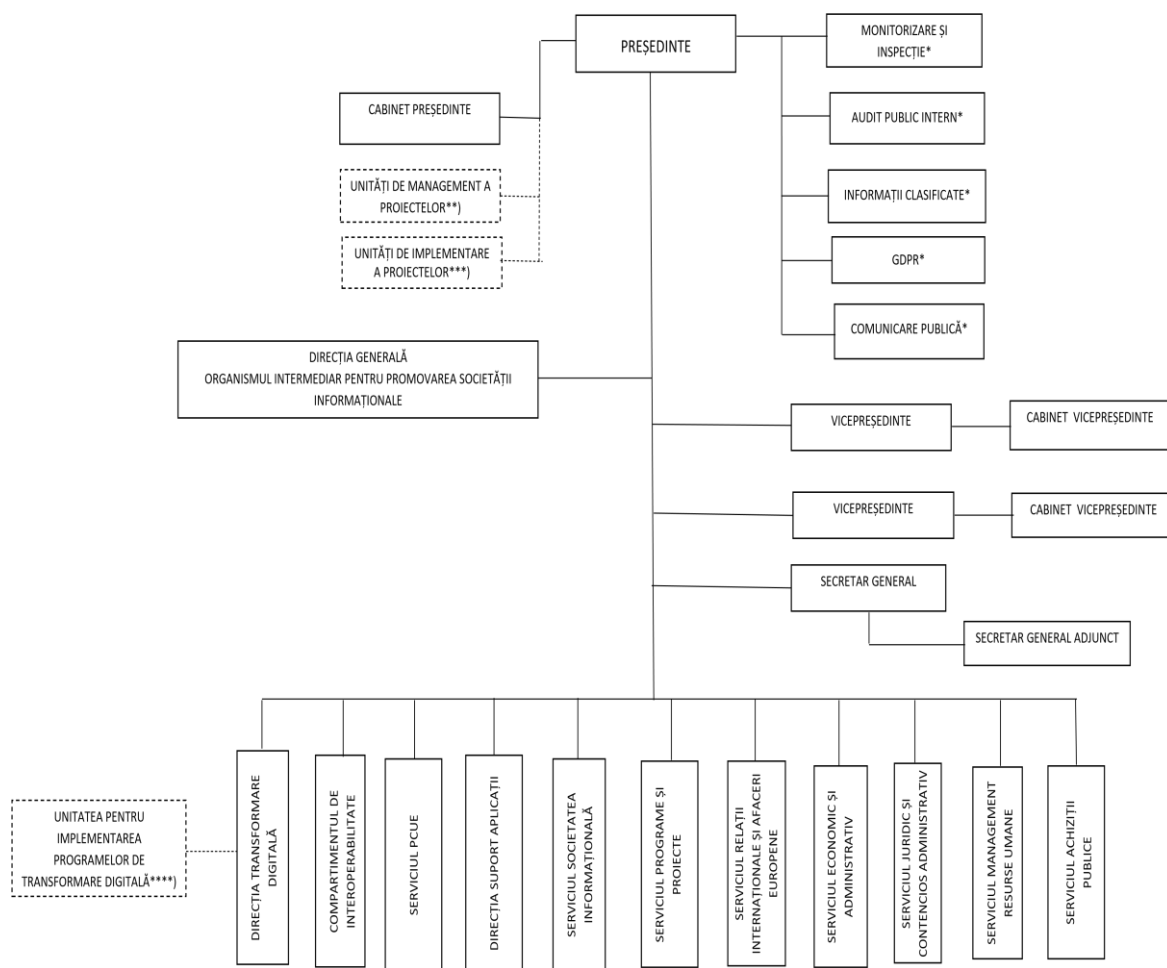


Fig.6. Organigrama Autorității pentru Digitalizarea României.

Sursa: <https://www.adr.gov.ro/despre-adr/> [41].

Organigrama Autorității pentru Digitalizarea României ilustrează structura internă a instituției și modul în care sunt împărțite responsabilitățile între diferitele departamente. Aceasta evidențiază ierarhia funcțiilor, inclusiv pozițiile de conducere și direcțiile care se ocupă de diversele activități. Organigrama este un instrument principal pentru a înțelege cum sunt organizate activitățile interne ale Autorității pentru Digitalizarea României și cum se pune în practică strategia de digitalizare a României.

În ceea ce privește administrația publică locală, a fost adoptată Ordonanța de urgență nr. 56/2024 privind aprobarea Programului național pentru transformarea digitală a autorităților publice locale. Conform acesteia, în condițiile economice și tehnologice din prezent, România are nevoie să îmbunătățească procesele administrative și digitale ale autorităților locale pentru a facilita interacțiunea cetățenilor cu statul [42].

Digitalizarea administrației publice locale devine un obiectiv obligatoriu, având în vedere că țara noastră se află sub media Uniunii Europene în ceea ce privește serviciile publice digitale. România este nevoită să facă trecerea de la e-guvernare la guvernare digitală, adoptând tehnologii care transformă modul în care funcționează administrația publică [42].

Prin implementarea unor soluții digitale inovatoare și conectarea sistemelor informatice ale autorităților locale cu platformele naționale, se urmărește să îmbunătățim accesul cetățenilor la serviciile guvernamentale online și să eficientizăm utilizarea resurselor financiare locale. Programul național pentru digitalizarea administrației publice locale vizează extinderea serviciilor electronice și integrarea acestora cu diverse platforme digitale [42].

Implementarea acestui program va contribui la creșterea încrederii cetățenilor în serviciile publice și va ajuta autoritățile locale să respecte cerințele legale legate de schimbul de date între sisteme informatice. Interoperabilitatea și securitatea platformelor informatice vor fi fundamentale pentru crearea unui sistem digital eficient și sigur, care să sprijine dezvoltarea unei administrații publice moderne și reziliente [42].

2.2. E-guvernarea ca pilon al unui oraș inteligent.

Un oraș inteligent este un mediu urban care sprijină dezvoltarea durabilă și creșterea calității vieții, bazându-se pe resursele umane, relațiile sociale și infrastructura digitală. Prin adoptarea tehnologiilor moderne, se urmărește îmbunătățirea condițiilor de trai, reducerea cheltuielilor și o comunicare mai eficientă între administrație și locuitori [43].

Autorul subliniază faptul că un oraș inteligent nu ar trebui definit doar prin numărul de soluții tehnologice implementate, ci mai ales prin modul în care acestea contribuie la funcționarea optimă a orașului. Conceptul este strâns legat de administrația digitalizată și trebuie să pună accent pe cetățeni și nevoile lor [44]. Un oraș inteligent este un loc în care rețelele și serviciile deja existente sunt optimizate prin utilizarea tehnologiilor digitale de telecomunicații, având ca scop îmbunătățirea vieții locuitorilor și a afacerilor [45].

Conceptul de oraș inteligent este strâns legat de procesul de urbanizare. Creșterea competitivității și îmbunătățirea nivelului de trai sunt scopuri fundamentale ale politicii economice, atât la nivel local, național, cât și global. În contextul extinderii globalizării, importanța orașelor în economia mondială crește tot mai mult [46].

Pentru a desemna un oraș ca fiind inteligent, este nevoie ca elementele cheie să fie predominante și să colaboreze inteligent, asigurându-le cetățenilor servicii de calitate și totodată performante [47].

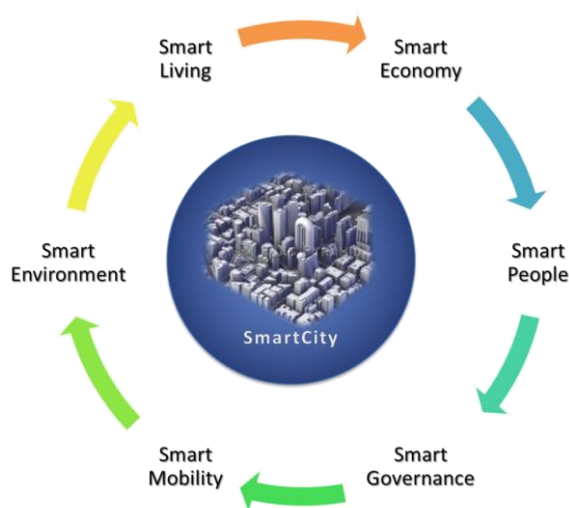


Fig.7. Componentele unui oraș inteligent.

Sursa: <https://ventiblog.com/smart-cities-cosa-possono-aiutarci-vivere-meglio/amp/> [48].

Precum este ilustrat în figura 7, guvernarea este parte integrantă a unui oraș inteligent, jucând un rol vital în dezvoltarea acestuia prin conceptul de guvernare inteligentă. Practic, e-guvernarea nu este doar un instrument complementar, ci un pilon fundamental al orașelor inteligente, asigurând o administrare eficientă și conectată la nevoile cetățenilor [49].

Un aspect central al relației dintre e-guvernare și orașele inteligente este faptul că aceasta poate fi considerată o componentă importantă a conceptului de oraș inteligent, fiind integrată prin pilonul de guvernare inteligentă [49].

Conform literaturii de specialitate guvernarea inteligentă poate dezvolta structuri administrative revoluționare prin utilizarea tehnologiilor informației și comunicațiilor [50], poate conduce procesele de guvernare cu un accent puternic pe rezultate, abordând în mod eficient provocările majore din mediul urban [51] și poate distribui responsabilitatea decizională către actorii relevanți, respectiv părțile interesate, încurajându-i să se implice activ și să adopte hotărâri optime pentru îmbunătățirea calității vieții în orașe [52]. În acest context, cooperarea, participarea cetățenilor și utilizarea datelor ca bază pentru luarea deciziilor sunt elemente cheie ale unei administrații urbane inteligente [50], [53], [54].

Guvernarea inteligentă se sprijină pe serviciile puse la dispoziție de administrația locală, dar și de instituțiile naționale, regionale sau europene. Aceasta reprezintă o continuare a e-guvernării, prin implementarea unor tehnologii inovatoare și a unor noi metode de comunicare și gestionare, menite să îmbunătățească activitatea administrației și să genereze valoare publică pe termen lung. Un element cheie al acestui tip de guvernare este utilizarea datelor pentru a fundamenta deciziile, atât la nivel strategic și politic, cât și în ceea ce privește aspectele tactice și operaționale. Aceste informații pot proveni din interiorul structurilor guvernamentale, din surse externe sau dintr-o combinație a acestora. În plus, digitalizarea administrației publice face posibilă conectarea sistemelor din orașele inteligente, ceea ce subliniază relația strânsă dintre aceste două concepte [49].

Practic, e-guvernarea nu doar că face parte dintr-un Smart City, dar și profită de infrastructura acestuia pentru a deveni mai eficientă. Orașele inteligente pun la dispoziția locuitorilor atât servicii de e-guvernare, cât și alte tipuri de servicii prin intermediul sistemului de guvernare inteligentă. Aceste servicii pot fi furnizate atât de instituțiile publice, la nivel local și național, cât și de sectorul privat, în funcție de necesități și de specificul fiecărei inițiative. Spre deosebire de alte servicii integrate într-un oraș inteligent, e-guvernarea rămâne exclusiv în responsabilitatea autorităților publice, care utilizează tehnologii digitale pentru a simplifica accesul cetățenilor la serviciile administrative [49].

În plus, digitalizarea administrației publice permite interconectarea sistemelor din orașele inteligente, ceea ce evidențiază dependența reciprocă dintre cele două concepte. Practic, e-guvernarea nu doar că este parte integrantă a unui oraș inteligent, dar și beneficiază de infrastructura acestuia pentru a funcționa eficient. Din acest punct de vedere, există câteva elemente esențiale de luat în calcul, de exemplu, orașele inteligente oferă locuitorilor atât servicii de e-guvernare, cât și alte tipuri de servicii, prin intermediul sistemului de guvernare inteligentă [49].

De asemenea, atât sectorul public, administrația publică centrală și locală, cât și mediul privat pot furniza servicii în cadrul unui oraș inteligent. Totodată, spre deosebire de serviciile oferite de un oraș inteligent în ansamblu, e-guvernarea este gestionată exclusiv de instituțiile publice, utilizând soluții digitale pentru a facilita accesul cetățenilor la diverse servicii administrative [49].

2.3. Relația dintre cetățeni și primării în era digitală.

Digitalizarea administrației publice locale reprezintă un pas fundamental în modernizarea primăriilor din România, acestea confruntându-se atât cu provocări, cât și cu oportunități în procesul de adaptare la noile tehnologii. Transformarea digitală nu este doar o tendință, ci o necesitate pentru creșterea eficienței, sporirea transparenței și facilitarea accesului cetățenilor la servicii publice rapide [55].

Administrațiile locale au conștientizat că integrarea soluțiilor digitale este fundamentală pentru a îmbunătăți relația cu cetățenii și pentru a simplifica procesele administrative. Digitalizarea aduce beneficii semnificative, printre care optimizarea timpului și a costurilor prin automatizarea activităților birocratice, facilitarea accesului la informații și sporirea încrederii în instituțiile publice. Serviciile online permit cetățenilor să interacționeze mai ușor cu administrația, indiferent de locul în care se află, fiind deosebit de utile pentru persoanele din zonele rurale sau mai izolate. În plus, prin eliminarea unor proceduri redundante și trecerea la arhive electronice, birocrația este redusă, iar interacțiunea cu primăria devine mai rapidă și mai eficientă [55].

În ultimii ani, multe primării din România au investit în tehnologii digitale pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor oferite. Printre cele mai importante inițiative se numără implementarea unor sisteme informatice integrate pentru gestionarea actelor administrative, a registrelor de stare civilă și a taxelor locale. Tot mai multe administrații au dezvoltat platforme online care permit depunerea cererilor pentru documente oficiale, plata taxelor și impozitelor, dar și accesul rapid la informații de interes public. De asemenea, introducerea semnăturii electronice a accelerat procesul de validare și aprobare a documentelor, reducând astfel timpii de așteptare pentru cetățeni. Arhivarea digitală a fost o altă măsură indispensabilă, oferind un mod sigur și eficient de stocare și accesare a documentelor [55].

Conform Ordonanței de Urgență 38/2020 [39], primăriile din România sunt obligate să pună la dispoziția cetățenilor un portal public pentru primirea documentelor electronice. Cu toate acestea, doar 24% dintre primării oferă această opțiune. Studiul mai indică faptul că aproximativ trei sferturi dintre primării nu utilizează adrese de e-mail oficiale cu domeniul primăriei pentru comunicarea dintre angajați și public, ci se bazează pe adresele personale ale angajaților, ceea ce generează riscuri semnificative în ceea ce privește securitatea și protecția datelor personale. De asemenea, mai mult de jumătate dintre instituții nu au implementat aplicații de registratură electronică, continuând să utilizeze registratura fizică pe suport de hârtie. Totuși, există primării care au făcut progrese semnificative în digitalizare, iar în aproape 45% dintre acestea cetățenii pot economisi timp, evitând cozile și efectuând plăți online pentru taxe și impozite. De asemenea, 65% dintre primării utilizează semnătura electronică [56].

Impactul digitalizării asupra administrației și a cetățenilor este vizibil în multiple aspecte. Procesarea cererilor și a documentelor se realizează într-un timp mai scurt, ceea ce conduce la economii considerabile atât pentru instituții, cât și pentru contribuabili. Accesul la informații a devenit mai facil, iar cetățenii pot urmări mai ușor stadiul solicitărilor lor. În plus, aglomerația de la ghișee a fost considerabil redusă, deoarece multe servicii pot fi accesate online, eliminând astfel necesitatea deplasărilor inutile. Digitalizarea a simplificat și procedurile administrative, transformându-le în procese intuitive și ușor de parcurs pentru utilizatori [55].

Modernizarea administrației publice prin digitalizare este un proces continuu, care necesită atât investiții constante în infrastructură tehnologică, cât și o deschidere spre reacțiile cetățenilor. Pentru ca aceste inițiative să fie cu adevărat eficiente, este imperativ să fie adaptate nevoilor reale ale comunității. Pe măsură ce tehnologiile evoluează, primăriile au oportunitatea de a deveni tot mai eficiente, transparente și accesibile, contribuind astfel la creșterea calității vieții cetățenilor și la dezvoltarea unor comunități moderne și bine conectate la realitățile digitale [55].

Digitalizarea relației dintre administrația publică locală și cetățeni devine din ce în ce mai valoroasă, având în vedere necesitatea adaptării serviciilor publice la cerințele acestora. Implementarea rapidă a procedurilor și infrastructurii optime în administrațiile locale pentru a integra soluții digitale în procesele administrative este crucială, mai ales în cazul activităților care nu presupun interacțiune fizică între cetățean și funcționarul public. Exemple relevante includ depunerea cererilor și a documentelor aferente, efectuarea plății taxelor administrative sau obținerea de documente emise de autorități, precum avize, autorizații sau certificate. Realizarea acestor măsuri ar implica, în esență, îmbunătățirea capacității serverelor acolo unde

este vital, dezvoltarea unor programe informatice pentru gestionarea și urmărirea electronică a cererilor, inclusiv arhivarea acestora în format digital, precum și îmbunătățirea platformelor online ale unităților administrativ-teritoriale [57].

În figura 8 sunt ilustrate patru dintre cele mai uzuale acțiuni prin care cetățenii utilizează internetul. Astfel, România se afla cu mult sub media Uniunii Europene, cel mai mare procent fiind cel al interacțiunii cu autoritățile publice de aproximativ 12%, media Uniunii Europene fiind de 55%.

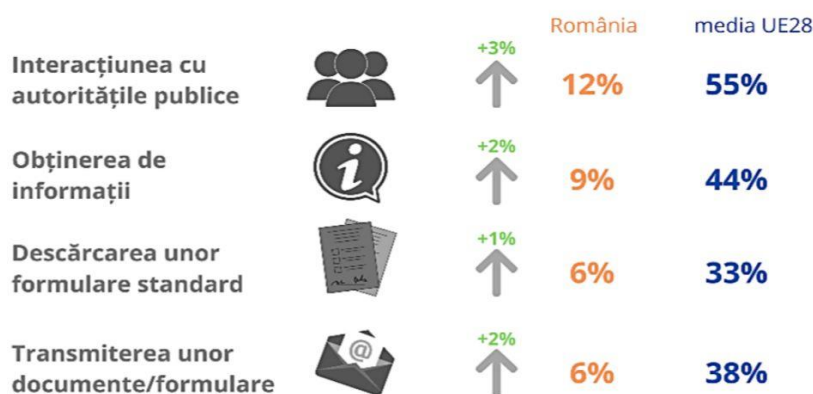


Fig.8. Procentul persoanelor care utilizează internetul având diferite scopuri.

Sursa: <https://www.amcham.ro/download?file=committeePaper/usyS49U.pdf&filename=Position%20Paper%20regarding%20the%20Digitalization%20of%20Local%20Public%20Administration> [57].

În vederea creșterii numărului de cetățeni care utilizează Internetul, Strategia Națională privind Inteligența Artificială, alături de Ministerul Cercetării, Inovării și Digitalizării și Autoritatea pentru Digitalizarea României, vizează îndeplinirea obiectivelor stabilite de Comisia Europeană prin Busola Digitală, parte a Programului pentru 2030 al Uniunii Europene, cunoscut sub numele de Deceniul Digital. Aceasta pune în practică viziunea digitală a Uniunii Europene pentru anul 2030, un obiectiv principal fiind dezvoltarea competențelor digitale ale cetățenilor și formarea unor profesioniști calificați în domeniul digital, până în 2030, cel puțin 80% dintre adulți ar trebui să dețină abilități digitale fundamentale, iar în Uniunea Europeană ar trebui să existe 20 de milioane de specialiști în sectorul TIC [58].

Un alt obiectiv principal este legat de digitalizarea serviciilor publice. Astfel, până în 2030, toate serviciile publice esențiale vor trebui să fie disponibile online, iar toți cetățenii vor avea acces la dosarele lor medicale electronice, iar 80% dintre aceștia ar trebui să utilizeze soluții de identificare electronică [58].

Conceptul de instituție axată pe cetățean are ca scop principal plasarea cetățeanului în centrul atenției, punându-l înaintea tuturor actorilor instituționali sau non-instituționali implicați în furnizarea serviciilor publice. Într-o astfel de instituție, resursele și atenția sunt concentrate pe înțelegerea detaliată a nevoilor cetățenilor, a așteptărilor acestora și a metodelor prin care aceste nevoi pot fi satisfăcute [59].

Procesul specific al unui astfel de sistem are la bază orientarea completă spre cetățean, iar construirea proceselor ar trebui să plece de la nevoile acestuia și să se adreseze instituției, nu invers. Într-o instituție centrată pe cetățean, obiectivul principal este de a răspunde rapid și eficient cerințelor cetățeanului, asigurându-i un grad înalt de satisfacție. Abia apoi, în al doilea plan, se caută cele mai eficiente instrumente și modalități prin care instituția își poate îndeplini activitățile [59].

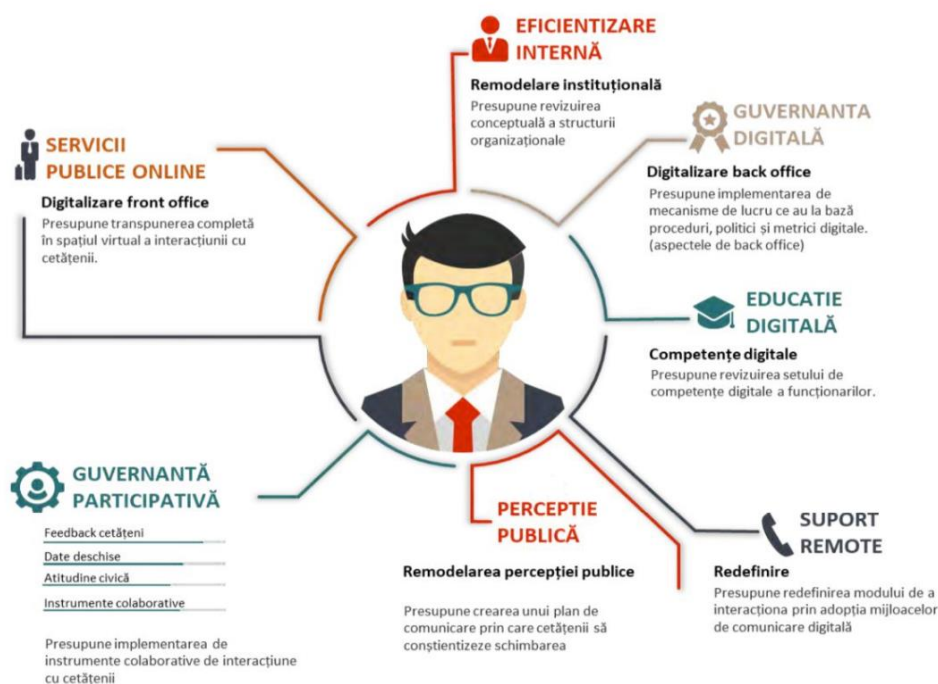


Fig.9. Viziunea unei instituții construite în jurul cetățeanului.

Sursa: https://www.emitent.ro/resurse/mihail_kogalniceanu/raport_cu_privire_la_analiza_nevoilor%20si_digitalizarea_proceselor.pdf [59].

În vederea asigurării unei colaborări mai strânse între cetățeni și primării, administrațiile locale au datoria să ofere cetățenilor posibilitatea de a lua decizii în cadrul comunității fără a fi nevoiți să treacă prin proceduri birocratice. Digitalizarea joacă un rol principal în acest proces. Crearea unor platforme online ușor accesibile și intuitive reprezintă un progres semnificativ în îmbunătățirea relațiilor între cetățeni și autoritățile locale. Prin intermediul unor aplicații digitale, disponibile chiar și pe dispozitive mobile, care facilitează managementul conturilor, plata taxelor și impozitelor, precum și gestionarea altor proceduri administrative, cetățenii devin mai responsabilizați și beneficiază de soluții rapide pentru diversele lor nevoi [60].

Misiunea instituției centrate pe cetățean începe și se organizează pornind de la nevoile acestuia, de aceea înțelegerea și acceptarea acestor nevoi sunt fundamentale pentru a alinia viziunea instituțională cu așteptările cetățenilor. Identificarea nevoilor cetățenilor și înțelegerea lor este crucială, urmată de identificarea metodelor, mijloacelor și resurselor necesare pentru a le satisface, pentru a putea astfel reconfigura procesele specifice serviciilor publice [59].

Ideal este ca cetățenii să participe activ la rezolvarea problemelor care influențează întreaga comunitate. Aceasta se poate realiza atât prin întâlniri directe, cât și prin diverse metode de consultare a opiniei publice. Astfel, cetățenii se vor simți parte integrantă a procesului decizional. De aceea, administrațiile publice sunt nevoite să le pună la dispoziție instrumente prin care aceștia își pot exprima opiniile și nevoile [60].

Pentru ca serviciile publice să fie eficiente, este nevoie ca personalul administrativ să fie bine pregătit în domenii variate ale administrației. Administrarea și soluționarea problemelor complexe necesită o atenție deosebită, mai ales în situațiile în care deciziile luate de primărie, cum ar fi aprobarea unei autorizații de construcție, pot afecta negativ viața locuitorilor. Astfel, funcționarii publici au datoria să abordeze cu grijă și responsabilitate fiecare situație, având întotdeauna în vedere nevoile cetățenilor. De asemenea, aceștia trebuie să adopte un comportament bazat pe valori fundamentale precum respectul, corectitudinea și integritatea profesională și morală [60].

Instituțiile publice își desfășoară activitatea pe baza unui cadru legal bine definit, ce include norme din dreptul civil, administrativ și juridic. Prin urmare, este imperativ ca aceste instituții să aplice legea în mod corect și să comunice eficient cetățenilor obligațiile ce le revin. O comunicare clară și accesibilă a reglementărilor legale contribuie la o colaborare mai eficientă între administrație și cetățeni. În ciuda faptului că administrațiile publice pun în aplicare legea, cetățenii au dreptul să își exprime punctul de vedere. Există instituții precum Avocatul Poporului care se ocupă de soluționarea petițiilor legate de problemele sociale ridicate de public. Relația administrației publice cu cetățenii reprezintă fundamentul activității acesteia, iar primăria are atât responsabilitatea de a servi interesele publicului, cât și de a se asigura că legea este respectată și că cetățenii beneficiază de servicii publice complete [60].

Administrația publică locală este considerată cea mai apropiată de cetățeni, conformându-se așteptărilor pe care aceștia le au. Oferirea unor servicii publice eficiente și bine adaptate comunității începe cu o înțelegere profundă a nevoilor cetățenilor. Aceasta presupune nu doar identificarea cerințelor lor, ci și analiza modalităților prin care acestea pot fi satisfăcute în mod optim. Pentru a reconfigura și îmbunătăți procesele administrative, este indispensabil să se utilizeze metode adecvate, resurse bine gestionate și strategii adaptate realităților sociale. Doar printr-o astfel de abordare, administrația publică poate deveni mai receptivă, mai eficientă și mai orientată către cetățean [59].

În figura 10, sunt prezentate 8 dintre cele mai importante nevoi ale cetățenilor în raport cu serviciile publice, acestea sunt legate de accesibilitate, disponibilitate, standardizare, transparență, interconectare, securitate, educativ și prietenos.

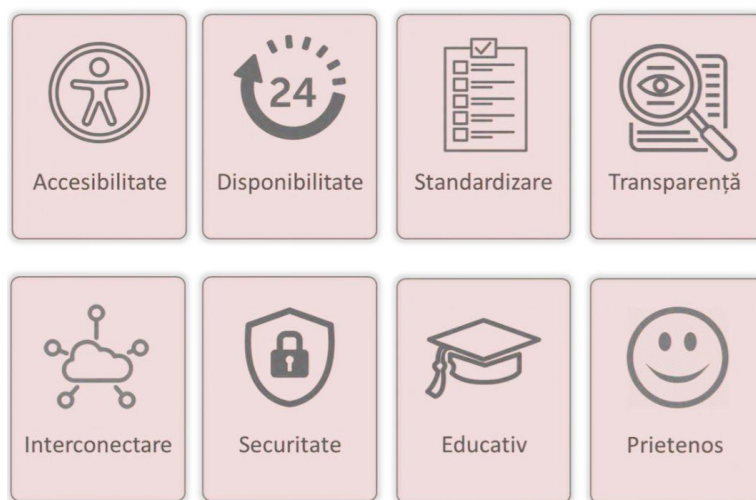


Fig.10.Principalele nevoi ale cetățenilor.

Sursa:https://www.emitent.ro/resurse/mihail_kogalniceanu/raport_cu_privire_la_analiza_nevoilor%20si_digitalizarea_proceselor.pdf [59].

Accesibilitatea serviciilor publice este importantă pentru cetățeni, dorind să beneficieze de acestea indiferent de vârstă, locație, dizabilități sau nivel de educație. Tot mai mulți așteaptă să poată accesa aceste servicii online, de pe orice dispozitiv, oricând, fără restricții de timp. De aceea, primăria este responsabilă să asigure disponibilitatea continuă a serviciilor și să fie principalul punct de interacțiune instituțională pentru cetățeni [59].

Serviciile publice pot fi standardizate, bazate pe formulare predefinite, sau nestandardizate, care necesită cereri personalizate. Pentru cele standardizate, digitalizarea are obligația să includă formulare inteligente, care simplifică completarea prin validări automate și utilizarea semnăturii

electronice. Acestea sunt integrate cu sistemele interne ale administrației pentru o gestionare eficientă. Standardizarea proceselor ar aduce beneficii printr-o autentificare unică pentru toate serviciile, o interfață grafică intuitivă și un model logic comun pentru colectarea și procesarea datelor [59].

În plus, transparența procesului administrativ este primordială, cetățenii cunoscând cine le gestionează cererile, în ce stadiu se află acestea și când pot primi un răspuns. Interconectarea instituțiilor este o altă cerință, întrucât cetățenii nu ar trebui să fie nevoiți să colecteze și să transporte documente între diferite autorități. Schimbul de date electronic și interoperabilitatea între sisteme ar reduce birocrăția și ar îmbunătăți experiența utilizatorilor [59].

Totodată, siguranța datelor este o preocupare majoră, având în vedere numărul tot mai mare de atacuri cibernetice. Cetățenii așteaptă implementarea unor soluții avansate de protecție, care să garanteze confidențialitatea și integritatea informațiilor. În paralel, este nevoie și de o componentă educațională, prin care utilizatorii să fie ghidați în utilizarea platformelor digitale și în înțelegerea reglementărilor legale [59].

Nu în ultimul rând, interfața platformelor online să fie prietenoasă și intuitivă, asemănătoare cu cele folosite în mediul privat, cum ar fi rețelele sociale. Un design simplu, opțiuni de personalizare și compatibilitate cu diverse dispozitive contribuie la o experiență mai accesibilă și mai plăcută pentru utilizatori [59].

Capitolul 3. Studiu de caz privind digitalizarea Primăriei Sectorului 6 din Municipiul București.

În primele două capitole au fost prezentate conceptele teoretice privind administrația publică și transformarea digitală, precum și cadrul instituțional și strategic la nivel național. În continuare, acest capitol își propune să aducă o perspectivă practică prin realizarea unui studiu de caz aplicat.

Mai exact, îmi propun să investighez cum se aplică, concret, aceste concepte în administrația publică locală, printr-un studiu de caz realizat la Primăria Sectorului 6 din Municipiul București. Această instituție s-a remarcat în ultimii ani prin deschiderea către modernizare și digitalizare, devenind un exemplu de bună practică la nivel local.

În prima parte a capitolului va fi prezentată, pe scurt, structura și atribuțiile instituției, urmând ca în continuare să fie analizate principalele proiecte și inițiative care au vizat digitalizarea activităților administrative și îmbunătățirea relației dintre administrație și cetățeni.

Ultima parte va include o cercetare aplicativă, cu ajutorul instrumentului de cercetare, sub forma unui chestionar adresat locuitorilor Sectorului 6, cu scopul de a evalua percepția acestora asupra serviciilor digitale oferite de primărie și gradul de accesibilitate și eficiență al acestora. Răspunsurile vor ajuta la conturarea unei perspective din interior asupra experienței cetățenilor, evidențiind atât aspectele pozitive, cât și eventualele nemulțumiri sau dificultăți întâmpinate în utilizarea platformelor online.

Prin această abordare, capitolul completează literatura de specialitate prezentată anterior și contribuie la o mai bună înțelegere a modului în care digitalizarea poate transforma administrația publică locală într-una mai eficientă, transparentă și orientată către cetățean.

Totodată, acest capitol va răspunde la ipotezele de cercetare enunțate la începutul lucrării și va contribui la îndeplinirea obiectivelor stabilite, oferind o înțelegere detaliată a impactului digitalizării asupra administrației publice.

3.1. Prezentarea Primăriei Sectorului 6 din Municipiul București.

Digitalizarea administrației publice este un pas oportun în modernizarea serviciilor publice și în facilitarea accesului cetățenilor la acestea. Primăria Sectorului 6 din Municipiul București este un exemplu relevant în acest sens, fiind una dintre instituțiile care a implementat soluții digitale pentru a îmbunătăți modul în care interacționează cu locuitorii. În ultimii ani, în România, multe primării au început să adopte astfel de soluții pentru a face serviciile mai rapide, mai eficiente și mai accesibile, iar Primăria Sectorului 6 a fost printre primele care au făcut acest pas.

Primăria Sectorului 6 este instituția care se ocupă cu administrarea și gestionarea activităților din această zonă a Municipiului București. Aceasta are rolul de a implementa deciziile și politicile locale, oferind servicii pentru cetățeni și asigurând buna funcționare a infrastructurii din sector. Printre responsabilitățile sale se numără gestionarea domeniilor precum educația, sănătatea, cultura, asistența socială și dezvoltarea urbanistică [61].

Primăria Sectorului 6 prezintă o organigramă vastă atât din punct de vedere al direcțiilor, cât și al serviciilor și al compartimentelor. Un rol fundamental în implementare și gestionare al procesului de digitalizare îl reprezintă Direcția Generală Dezvoltare Locală, Digitalizare, Proiecte cu Fonduri Externe, în cadrul căreia se află și Serviciul IT, responsabil de soluțiile tehnologice necesare pentru modernizarea serviciilor publice, având un impact direct asupra eficienței și accesibilității platformelor digitale utilizate de cetățeni [62].

Serviciul IT al Primăriei Sectorului 6 reprezintă un pilon al digitalizării instituției. Acesta se ocupă cu gestionarea echipamentelor și serverelor de comunicații, asigurându-se că acestea funcționează corespunzător. De asemenea, monitorizează și administrează aplicațiile utilizate de instituție, pentru a se asigura că sunt mereu operaționale. Alte atribuții sunt legate de instalarea, configurarea și gestionarea platformelor software esențiale pentru activitatea primăriei. În plus, sunt administrate resursele hardware și rețelele de comunicații, pentru a optimiza utilizarea acestora. Pe lângă aceste activități, oferă suport tehnic specializat utilizatorilor interni și externi ai sistemelor informatice [62].

3.2. Platformele digitale ale Primăriei Sectorului 6

Unul dintre cele mai utile instrumente prin care Primăria Sectorului 6 a realizat trecerea către digitalizare este site-ul oficial (www.primarie6.ro). Acesta a devenit un punct central de interacțiune între administrație și cetățeni, oferind acces rapid și ușor la o mulțime de servicii publice, fără ca oamenii să mai fie nevoiți să se deplaseze la sediul primăriei [61].

Pe prima pagină a site-ului Primăriei Sectorului 6 sunt evidențiate serviciile online, astfel încât utilizatorii să găsească rapid ceea ce îi interesează. Printre cele mai importante funcționalități ale site-ului Primăriei Sectorului 6 se numără depunerea cererilor pentru obținerea documentelor administrative, obținerea autorizațiilor pentru construcții, organizarea de evenimente sau alte activități care necesită aprobare, trimiterea de petiții și sesizări direct către primărie și programarea audiențelor cu reprezentanții administrației locale [61].

Structura intuitivă a site-ului ajută la reducerea timpului de așteptare și simplifică interacțiunea dintre cetățeni și primărie. De asemenea, platforma pune la dispoziție informații actualizate despre proiectele administrației și permite consultarea online a actelor emise de primărie. Site-ul Primăriei Sectorului 6 nu se limitează doar la furnizarea de servicii administrative online, ci pune la dispoziția cetățenilor și o gamă largă de informații utile, grupate pe domenii de interes. Acest lucru face ca locuitorii sectorului să poată găsi rapid răspunsuri la întrebările lor, fără a fi nevoie să contacteze direct instituția sau să se deplaseze la sediul acesteia.

Pe lângă serviciile online, site-ul Primăriei Sectorului 6 oferă și o serie de informații utile pentru locuitori, acoperind domenii de interes ale vieții comunitare. În sfera educației, cetățenii pot găsi detalii despre creșe, grădinițe, școli și licee, inclusiv adresele acestora, ceea ce facilitează accesul părinților la informații pentru înscrierea copiilor [61].

Pentru siguranța comunității, secțiunea dedicată Poliției Locale oferă informații despre menținerea ordinii publice, protecția mediului și permite depunerea sesizărilor online. De asemenea, există o categorie dedicată parcărilor, unde locuitorii pot solicita online un loc de parcare pentru mașini sau biciclete, evitând astfel drumurile la instituțiile publice.

Site-ul include și o secțiune despre marile proiecte de investiții, unde sunt prezentate actualizările privind infrastructura sectorului. În ceea ce privește domeniul sănătății, platforma pune la dispoziție informații despre centrele medicale din sector și despre inițiativele primăriei în acest domeniu. Cetățenii pot găsi, de asemenea, detalii despre parcurile din sector, locurile de joacă și terenurile de sport, precum și despre serviciile de salubritate, gestionarea deșeurilor și măsurile luate pentru menținerea curățeniei. Un alt aspect relevant este accesul facil la informațiile privind impozitele și taxele locale, centrele Direcției Generale de Impozite și Taxe Locale și opțiunile de plată pentru persoane fizice și juridice. De asemenea, site-ul conține date despre evidența persoanelor, cu detalii privind actele de identitate și posibilitatea programărilor online pentru serviciile de stare civilă.

În domeniul urbanismului și construcțiilor, locuitorii pot consulta informații despre eliberarea certificatelor de urbanism și autorizațiilor de construire. Totodată, sunt disponibile listele blocurilor incluse în programul de reabilitare termică și informații pentru asociațiile de proprietari interesate.

Platforma oferă și detalii despre locuințele de stat, criteriile și procedurile în vederea obținerii acestora, precum și despre serviciile de asistență socială dedicate copiilor, persoanelor vârstnice și celor cu dizabilități. În final, pentru a încuraja implicarea comunității, există o secțiune dedicată evenimentelor organizate de primărie, unde sunt anunțate târguri, activități culturale și alte inițiative locale. Această organizare intuitivă a site-ului face ca informațiile să fie ușor accesibile, contribuind la o mai bună comunicare între administrație și cetățeni și la reducerea timpului necesar pentru a obține diverse servicii și documente.

Pentru a oferi o imagine mai clară asupra modului în care este organizată platforma digitală a primăriei, în figura 11, este ilustrată structura paginii principale, evidențiind secțiunea de servicii online disponibile pentru locuitorii Sectorului 6.

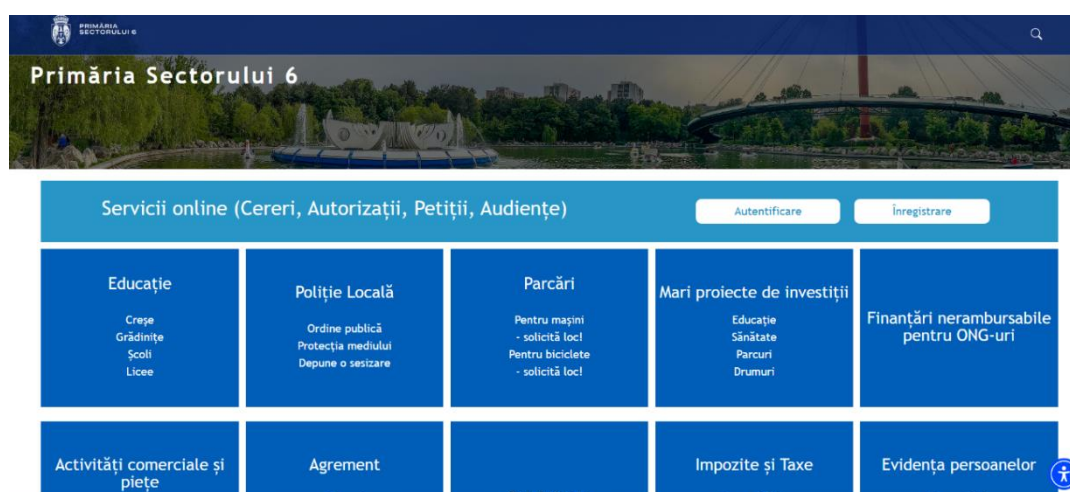


Fig.11. Pagina principală a site-ului Primăriei Sectorului 6.
Sursa: <https://www.primarie6.ro> [61].

Un alt instrument digital semnificativ implementat de Primăria Sectorului 6 este aplicația eSector6, creată pentru a facilita accesul locuitorilor la o serie de servicii administrative esențiale. Disponibilă pentru dispozitive iOS, aplicația se adresează atât rezidenților sectorului, cât și celor care se află în tranzit, oferindu-le o platformă intuitivă și ușor de utilizat pentru a interacționa cu administrația publică locală. Una dintre funcționalitățile principale ale aplicației este plata taxelor și impozitelor.

Utilizatorii pot achita direct din aplicație obligațiile fiscale, inclusiv impozite, taxe locale și amenzi, printr-un sistem securizat integrat cu platforma euplatesc.ro. Astfel, procesul de plată devine mult mai rapid și simplu, fără a mai fi necesare deplasările la ghișee.

Un alt serviciu disponibil este gestionarea locurilor de parcare, prin integrarea cu platforma Serviciului Parcări. Cetățenii pot verifica disponibilitatea locurilor de parcare, pot depune solicitări sau pot actualiza informațiile contractuale pentru locurile deja atribuite. Aplicația include și un modul dedicat sesizărilor, care le permite utilizatorilor să raporteze diverse probleme, iar sesizările sunt direcționate direct către departamentul responsabil. Fiecare utilizator are posibilitatea de a urmări evoluția sesizării, de la preluare până la soluționare, și poate comunica direct cu funcționarii implicați în proces.

De asemenea, aplicația oferă acces rapid la informații oficiale, noutăți și anunțuri relevante din partea primăriei, precum și detalii despre proiectele în derulare și evenimentele organizate în sector. Pentru a putea accesa anumite funcționalități, cum ar fi gestionarea parcărilor și plata taxelor, utilizatorii trebuie să își creeze un cont validat de operatorii desemnați, având în vedere că aceste secțiuni implică date personale.

Validarea contului se face într-un termen de 48 de ore de la înregistrare. Prin acest instrument digital, Primăria Sectorului 6 reușește să eficientizeze accesul la serviciile publice, reducând birocrăția și oferind o alternativă modernă pentru interacțiunea dintre administrație și cetățeni.

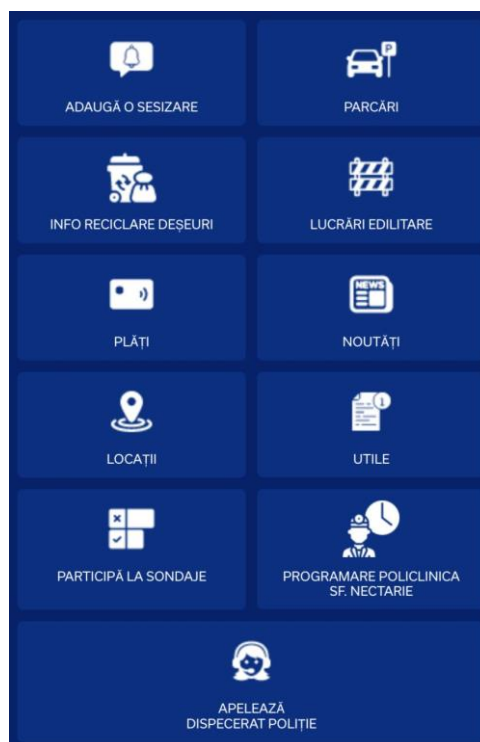


Fig.12. Pagina de sesizări a aplicației eSector 6: Facilitarea comunicării directe între cetățeni și administrația locală.
Sursa: Aplicația eSector6.

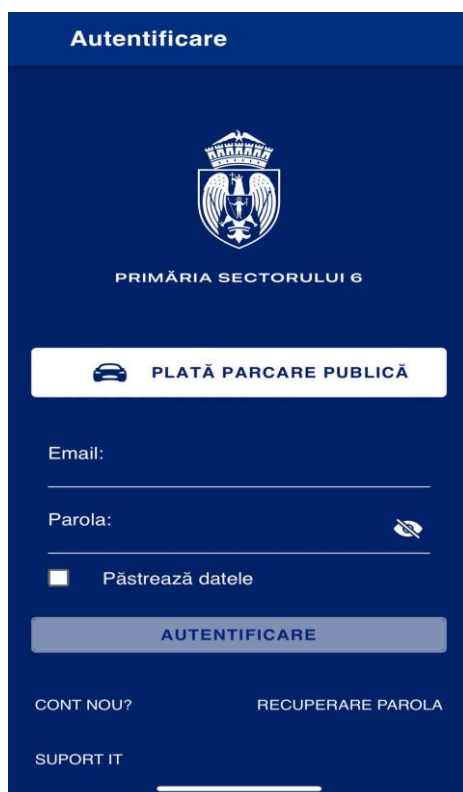


Fig.13. Pagina de autentificare a aplicației eSector 6: Acces securizat pentru utilizatori prin email și parolă.
Sursa: Aplicația eSector6.

În ceea ce privește modul în care cetățenii pot accesa aplicația, în figura 13 este ilustrată pagina principală a aplicației eSector6, unde utilizatorii sunt invitați să se autentifice folosind adresa de email și parola. Acest proces de autentificare garantează un acces securizat la diversele servicii digitale puse la dispoziție de Primăria Sectorului 6, contribuind astfel la o interacțiune eficientă și rapidă între cetățeni și administrația locală.

3.3. Proiecte de Digitalizare Implementate de Primăria Sectorului 6.

În acest subcapitol, se vor aborda despre două dintre proiectele cheie de digitalizare implementate de Primăria Sectorului 6: „Primărie Fără Hârtie și Implicarea Cetățenilor în Planificarea Strategică a Sectorului 6” și „Primărie fără Hârtie II”. Aceste proiecte sunt importante pentru modernizarea serviciilor publice, contribuind la îmbunătățirea interacțiunii dintre administrație și cetățeni. Vom explora cum au fost implementate, ce beneficii au adus și cum au transformat modul în care funcționează primăria.

Proiectul „Primărie Fără Hârtie și Implicarea Cetățenilor în Planificarea Strategică a Sectorului 6” a fost finalizat de către Primăria Sectorului 6, având ca scop consolidarea capacității instituționale a primăriei. Finanțat prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020, proiectul a fost cofinanțat de Uniunea Europeană din Fondul Social European (FSE) [63].

Implementarea acestuia a fost realizată cu sprijinul Ministerului Dezvoltării, Lucrărilor Publice și Administrației și viza utilizarea unor soluții inovatoare pentru optimizarea proceselor administrative și simplificarea serviciilor oferite cetățenilor și mediului de afaceri [63].

Printre activitățile implementate, proiectul a cuprins dezvoltarea unui Centrul de Inovare și Inițiativă Cetățenească, destinat să asigure o comunicare eficientă între cetățeni și autorități.

Acest centru a introdus proceduri standardizate pentru colaborarea și consultarea publicului în scopul susținerii dezvoltării locale. De asemenea, a fost realizată modernizarea sistemului de gestionare a documentelor în primărie prin introducerea unei aplicații informatice pentru digitalizarea fluxurilor administrative [63].

La finalul proiectului, au fost obținute rezultate semnificative: au avut loc 440 de participări la atelierele organizate de centru, 50 de fișe de proiect au fost completate pentru obținerea finanțării locale, iar o platformă informatică integrată a fost pusă în funcțiune pentru îmbunătățirea procesării documentelor [63].

Centrul de Inovare și Inițiativă Cetățenească a fost benefic în facilitarea unei legături directe între cetățeni și autorități, organizând ateliere ce ajută atât cetățenii să înțeleagă rolul administrației publice, cât și Primăria Sectorului 6 în elaborarea unor proiecte mai eficiente și benefice pentru comunitate. În cadrul acestui proiect, au fost realizate 44 de întâlniri de lucru pentru identificarea celor mai bune soluții pentru îmbunătățirea calității vieții în sector [63].

În vederea celui de-al doilea proiect, Primăria Sectorului 6, în parteneriat cu Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6, implementează proiectul „Primărie fără hârtie II”, un pas semnificativ în procesul de digitalizare a administrației publice locale [64].

Proiectul a fost finanțat prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020 și a fost implementat pe parcursul perioadei 5 aprilie 2022 – 5 iulie 2023, cu un buget total de 2,995,605.75 lei, din care aproape 98% sunt fonduri nerambursabile. Aceste fonduri au fost alocate pentru dezvoltarea componentelor informatice front-office și back-office și pentru crearea website-ului dedicat cetățenilor [64].

Proiectul a avut ca obiectiv principal creșterea eficienței serviciilor de asistență socială, prin dezvoltarea și implementarea unei soluții informatice inovative care să simplifice procedurile administrative și să optimizeze furnizarea serviciilor către cetățeni. De asemenea, obiectivul principal a fost completat de către două obiective specifice, dezvoltarea și implementarea unor instrumente informatice inovative, componente front-office și back-office, care să susțină eficientizarea activităților interne și reducerea birocrăției, respectiv, crearea unui website pentru facilitarea accesului cetățenilor la serviciile oferite de Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 6 [64].

Proiectul s-a axat pe digitalizarea fluxurilor administrative interne și externe, având ca scop reducerea volumului de muncă manuală, eliminarea documentelor fizice și îmbunătățirea accesibilității la serviciile publice [65].

Implementarea acestui proiect reprezintă un salt semnificativ în modernizarea administrației publice locale. Prin digitalizarea fluxurilor de documente și a serviciilor oferite, Primăria Sectorului 6 va îmbunătăți eficiența și transparența, reducând semnificativ birocrăția și timpul de așteptare pentru cetățeni. În plus, prin monitorizarea atentă a cererilor și a soluțiilor acestora, va fi asigurată o gestionare mai eficientă a cererilor venite din partea cetățenilor [65].

În anul 2022, Primăria Sectorului 6 a început testarea platformei „Primărie fără Hârtie”, conform unui comunicat de presă. Aceasta are ca scop eliminarea necesității ca cetățenii să se deplaseze la instituție pentru a obține documentele de care au nevoie, facilitând astfel accesul la servicii publice. Proiectul vizează și o reducere semnificativă a timpului de procesare a documentelor transmise electronic, cu până la 90% față de sistemul trecut [66].

Angajații Registraturii din cadrul Biroului Unic au fost primii care au participat la sesiunea de instruire și testare a platformei. Aceștia au fost împărțiți în două grupuri, ținându-se cont de măsurile de distanțare socială și de principiile de egalitate a șanselor și a genului [66].

Conform declarațiilor primarului Sectorului 6, cetățenii nu vor mai fi nevoiți să se prezinte personal la primărie pentru a obține documente, precum certificatele de urbanism, autorizațiile comerciale, orele de funcționare sau petițiile [67].

De asemenea, aceștia vor putea solicita audiențe cu primarul, viceprimarii sau directorii instituției, totul online. Primăria urmărește să reducă timpul de înregistrare a unui document transmis electronic cu 90% față de sistemul actual pentru utilizatorii platformei. Cei care nu vor folosi platforma și se vor prezenta la sediu vor beneficia de asistență directă [67].

Proiectul „Primărie fără hârtie II” reprezintă un exemplu de bună practică în digitalizarea administrației publice din România, având un impact direct asupra calității serviciilor publice oferite cetățenilor. Prin introducerea soluțiilor informatice inovative, primăria contribuie la crearea unui mediu mai eficient, transparent și accesibil pentru toți locuitorii Sectorului 6 [65].

În figura 14, este prezentată pagina principală a portalului digital al Primăriei Sectorului 6, accesibilă prin intermediul site-ului oficial al instituției. Această platformă permite cetățenilor să acceseze servicii online, precum informații despre comerț, evidența populației, informații publice, înscrierea în audiență, taxe și impozite, precum și servicii de urbanism. Pentru a beneficia de aceste funcționalități, utilizatorii trebuie să se autentifice pe platformă, asigurând astfel un acces securizat la serviciile oferite de primărie [68].

Acest portal face parte din inițiativa proiectului, menit să eficientizeze interacțiunea dintre cetățeni și administrația publică locală, oferind un acces rapid și simplificat la informațiile și serviciile necesare [68].

Prin digitalizarea acestora, Primăria Sectorului 6 contribuie la reducerea birocrației și la economisirea timpului pentru locuitorii sectorului, care nu vor mai fi nevoiți să se deplaseze fizic la sediu pentru a obține diverse documente sau informații [68].

În plus, accesul online la serviciile primăriei permite o mai mare transparență, cetățenii având posibilitatea să consulte informațiile publice direct pe portal. De asemenea, funcționalitatea de înscriere în audiență, disponibilă prin intermediul platformei, asigură o comunicare mai eficientă între cetățeni și autoritățile locale, facilitând o gestionare mai rapidă a cererilor și problemelor aduse în discuție.



Fig.14. Portalul digital al Primăriei Sectorului 6: Acces la servicii prin autentificare.
Sursa: <https://portal.primarie6.ro/#/bpmInstanceView?domainId=79&moduleId=3> [68].

3.4. Strategia privind digitalizarea Sectorului 6 până în anul 2030.

Strategia de digitalizare a Primăriei Sectorului 6 pune un accent deosebit pe îmbunătățirea relației cu cetățenii, prin implementarea de soluții inovative care să eficientizeze interacțiunea dintre administrația locală și comunitatea locală. În prim plan se află accesibilitatea și transparența serviciilor publice, scopul principal fiind simplificarea proceselor administrative și reducerea timpului necesar pentru obținerea documentelor și serviciilor dorite. Astfel, prin platformele digitale dezvoltate, cetățenii pot beneficia de o comunicare directă, rapidă și eficientă cu primăria, contribuind la crearea unui mediu mai accesibil și mai prietenos pentru toți [69].

Portalul de Servicii Digitale a fost introdus în 2023 pentru a ușura sarcina administrativă a cetățenilor. Acesta permite utilizatorilor să solicite informații, să obțină certificate de urbanism, autorizații comerciale, să facă programări, sesizări, reclamații, petiții și multe altele. Până în octombrie 2023, mai mult de 4.000 de persoane fizice și 2.000 de firme și-au creat conturi pe portal [69].

De asemenea, a fost dezvoltată aplicația dedicată serviciilor publice, eSector6, care poate fi descărcată din Google Play și AppStore. Aplicația oferă multiple funcționalități, inclusiv posibilitatea de a face sesizări, de a plăti taxe și impozite locale sau de a solicita un loc de parcare. În primele două luni de la lansare, au fost create peste 31.000 de conturi, s-au înregistrat 45.000 de sesizări și 13.000 de plăți [69]. Primăria Sectorului 6 este prima autoritate locală din România care s-a înscris în sistemul ROeID, facilitând astfel interacțiunea cetățenilor cu administrația locală printr-un cont unic, ce poate fi utilizat pentru accesarea altor platforme digitale conectate, precum ghiseul.ro și Punctul de Contact Unic Electronic [69].



Fig.15.Digitalizare axată pe nevoile cetățenilor.

Sursa: Strategia locala pentru transformare digitala 2023-2030 [69].

Până în anul 2030, Sectorul 6 își propune să devină un centru urban modern, în care progresul digital și dezvoltarea durabilă se îmbină armonios, contribuind la creșterea calității vieții pentru toți locuitorii. Ambiția este ca această zonă a Capitalei să devină un reper în materie de inovație tehnologică, dezvoltare economică și incluziune socială, totul bazat pe principii solide de siguranță, coeziune și bunăstare comunitară. Prin adoptarea tehnologiilor inteligente, Sectorul 6 urmărește să creeze un model urban sustenabil și rezilient, care să inspire și alte regiuni din întreaga țară [69].

Viziunea de viitor conturează un Sector 6 în care cetățenii au acces facil la locuințe de calitate, servicii publice moderne, oportunități de angajare și facilități esențiale, toate aflate în proximitatea locuinței. Mediul urban va fi prietenos cu familiile și copiii, în timp ce resursele naturale, precum apa, vor fi integrate în planificarea orașului. Administrația locală va deveni mai eficientă, transparentă și receptivă la nevoile cetățenilor și ale mediului de afaceri, sprijinind totodată cercetarea, investițiile și antreprenoriatul local [69].

Pentru atingerea acestor obiective, Sectorul 6 și-a stabilit mai multe ținte strategice până în 2030: digitalizarea a cel puțin 60% dintre procesele administrației locale, atragerea a minimum 100.000 de utilizatori ai Portalului de Servicii Publice, deschiderea a 50% dintre bazele de date ale administrației pentru publicul larg sub format Open Data, precum și dezvoltarea competențelor digitale pentru cel puțin 5.000 de persoane vulnerabile social. De asemenea, sunt prioritare politicile de protecție a datelor și implementarea unor măsuri eficiente de securitate cibernetică [69].

În contextul procesului de planificare strategică, a fost realizată o evaluare a instituțiilor publice din Sectorul 6 și Municipiul București, cu scopul de a analiza gradul de pregătire pentru adoptarea digitalizării. În acest sens, s-au aplicat chestionare pentru a identifica nevoile digitale ale angajaților din administrația locală și percepția acestora asupra procesului de transformare digitală. De asemenea, au fost solicitate informații despre infrastructura IT existentă și s-au organizat sesiuni de dezbatere în cadrul Clusterului de Inovare creat prin proiectul „Planificare Strategică pentru Transformare Digitală și Energie Verde”, proiect cofinanțat din fondurile Programului Operațional Capacitate Administrativă 2014–2020 [69].

La nivelul Primăriei Sectorului 6 și al instituțiilor subordonate acestora se utilizează o gamă variată de aplicații software pentru gestionarea și arhivarea datelor. Totuși, angajații au semnalat o problemă majoră: lipsa unei conectivități eficiente între departamente și instituții, ceea ce îngreunează comunicarea, generează redundanțe și poate duce la erori. La aceasta se adaugă diversitatea mare a tipurilor de documente gestionate prin aceste sisteme, de la dosare de achiziție până la rapoarte periodice, facturi, contracte, declarații sau acte administrative, ceea ce sporește complexitatea activităților administrative. Acest grad ridicat de complexitate este mai vizibil în cadrul unor departamente precum Serviciul Juridic și Contencios Administrativ, Serviciul Cadastru, Fond Funciar și Patrimoniu, precum și Serviciul Financiar-Contabilitate, unde nivelul de detaliu este semnificativ mai ridicat [69].

Din punct de vedere al infrastructurii hardware, majoritatea instituțiilor dispun de echipamente moderne, însă există și cazuri în care acestea sunt învechite și necesită înlocuire. Imaginea de ansamblu a infrastructurii IT din cadrul Primăriei Sectorului 6 și a instituțiilor subordonate evidențiază un efort de modernizare, cu anumite deficiențe generate de uzura echipamentelor. În ceea ce privește serviciile publice disponibile online, acestea sunt în număr limitat, iar cele mai multe procese, în special cele interne, presupun în continuare interacțiune directă, fizică [69].

Printre procesele care pot beneficia cel mai mult de digitalizare se regăsesc cele aferente gestionării resurselor umane, urmărirea contractelor și administrarea petițiilor. De asemenea, Serviciul Cadastru, Fond Funciar și Patrimoniu poate fi eficientizat prin implementarea unor soluții informatice specializate, care să crească transparența și productivitatea. Din cauza lipsei unui set de date detaliate de la alte primării de sector, de la Primăria Generală a Capitalei sau de

la instituții similare din alte orașe mari din România, nu a fost posibilă realizarea unei comparații extinse. Cu toate acestea, informațiile publice disponibile online indică faptul că Primăria Sectorului 6 se situează într-o poziție avansată în ceea ce privește digitalizarea, fiind printre primele care implementează platforme electronice de servicii publice și adoptă tehnologii moderne precum cloud computing și aplicații open-source. Această deschidere către inovație îi conferă un avantaj atât în optimizarea activităților interne, cât și în calitatea serviciilor oferite cetățenilor [69].

3.5. Analiza SWOT la nivelul Primăriei Sectorului 6.

PUNCTE TARI (STRENGTHS)	PUNCTE SLABE (WEAKNESSES)	OPORTUNITĂȚI (OPPORTUNITIES)	AMENINȚĂRI (THREATS)
Implementarea platformei eSector6 și a proiectului „Primărie fără hârtie II”.	Lipsa competențelor digitale în rândul vârstnicilor și grupurilor vulnerabile.	Posibilitatea de conectare la platformele naționale (ADR).	Migrarea forței de muncă.
Creșterea transparenței și eficienței administrative.	Lipsa unor programe de formare digitală pentru adulți.	Programe europene de sprijin pentru digitalizare.	Modificări legislative imprevizibile, cu efecte semnificative asupra funcționării administrației locale.
Comunicarea digitală activă cu cetățenii.	Necesitate de instruire suplimentară pentru angajații primăriei.	Relații de înfrățire cu orașe europene, schimb de bune practici.	Atacuri cibernetice în creștere.
Accesul cetățenilor la servicii publice online.	Digitalizare incompletă a proceselor administrative.	Introducerea rețelei 5G și actualizarea Planului de Mobilitate Urbană Durabilă.	Instabilitate administrativă din cauza schimbării frecvente a conducerii.
Atragerea fondurilor prin Programul Operațional Capacitate Administrativă și Planul Național de Redresare și Reziliență.	Integrare deficitară între structurile administrației.	Colaborări cu mediul universitar (ex: Universitatea Politehnica București).	Lipsa unei colaborări eficiente între instituții.

Fig.16. Analiza SWOT a Primăriei Sectorului 6 din Municipiul București.

Sursa: adaptat de autor după: *Strategia locală pentru transformare 2023-2030, Primăria Sectorului 6.* [69]

Analiza SWOT conturează o imagine realistă a stadiului actual al digitalizării administrației publice locale din Sectorul 6, punând în balanță atât elementele pozitive, cât și cele care necesită îmbunătățiri sau care pot reprezenta riscuri în viitor. În ceea ce privește punctele tari, se poate observa un efort susținut al administrației de a implementa soluții digitale menite să eficientizeze activitatea instituțională și să crească gradul de transparență. Proiecte precum platforma eSector6 sau „Primărie fără hârtie II” indică faptul că există un interes clar pentru reducerea birocrăției și pentru facilitarea accesului cetățenilor la serviciile publice. Aceste inițiative sunt completate de prezența activă a administrației în mediul online, în special prin

grupuri de Facebook dedicate comunității, care permit o comunicare rapidă și directă cu cetățenii. Atragerea fondurilor europene prin Programul Operațional Capacitate Administrativă și Planul Național de Redresare și Reziliență este un alt element pozitiv, pentru că demonstrează capacitatea instituției de a accesa resurse externe necesare modernizării. În plus, actualizarea constantă a site-urilor instituționale contribuie la o mai bună informare a publicului și întărește transparența decizională [69].

Pe de altă parte, există și o serie de puncte slabe care nu pot fi ignorate. Deși digitalizarea a început, procesul este departe de a fi complet. Lipsa competențelor digitale în rândul persoanelor vârstnice și al celor din grupuri vulnerabile limitează accesul egal la serviciile electronice. De asemenea, lipsa unor programe de formare digitală continuă pentru adulți și nevoia de instruire suplimentară pentru angajații din primărie indică faptul că investițiile în infrastructura digitală trebuie însoțite de investiții în oameni. În plus, integrarea slabă între diferitele structuri ale administrației poate duce la întârzieri în implementarea proiectelor sau la lipsa unei viziuni unitare [69].

Oportunitățile sunt diverse și pot fi valorificate inteligent. Colaborarea cu mediul universitar, în special cu Universitatea Politehnica, poate aduce un plus de inovație, iar parteneriatele europene, prin proiecte de înfrățire sau schimb de bune practici, pot contribui la dezvoltarea durabilă a administrației locale. Extinderea rețelei 5G și adaptarea Planului de Mobilitate Urbană reprezintă contexte favorabile pentru integrarea unor soluții smart în viața comunității [69].

De asemenea, au fost identificate și amenințări. Migrarea forței de muncă, instabilitatea legislativă și administrativă sau creșterea riscului de atacuri cibernetice sunt factori care pot încetini progresul digitalizării. În plus, lipsa unei colaborări eficiente între primăriile de sector, Primăria Capitalei și consiliile locale și generale poate crea blocaje administrative și reduce eficiența deciziilor luate la nivel local [69].

Așadar, Primăria Sectorului 6 se află pe un drum promițător în ceea ce privește digitalizarea și modernizarea administrației publice locale. Proiectele implementate, cum ar fi platforma eSector6 și „Primărie fără hârtie II”, demonstrează angajamentul instituției de a îmbunătăți transparența, accesibilitatea și eficiența serviciilor pentru cetățeni. Totuși, pentru a maximiza impactul acestor inițiative, investițiile suplimentare în formarea digitală a angajaților și a cetățenilor, mai ales în rândul grupurilor vulnerabile nu pot fi ignorate.

În plus, integrarea completă a proceselor administrative și o colaborare mai eficientă între autoritățile locale și centrale sunt imperative pentru a asigura o tranziție lină către o administrație modernă. Pe lângă aceste provocări, oportunitățile externe, cum ar fi fondurile europene și schimburile de bune practici, pot sprijini dezvoltarea continuă a sectorului public local, în timp ce amenințările precum instabilitatea legislativă și riscurile cibernetice necesită măsuri proactive de prevenire și adaptare.

3.6. Prelucrarea și interpretarea chestionarului adresat locuitorilor Sectorului 6 din Municipiul București.

În vederea înțelegerii modului în care este perceput procesul de digitalizare a administrației publice locale și în ce măsură răspunde acesta nevoilor reale ale cetățenilor, am realizat un chestionar alcătuit din 17 întrebări adresat locuitorilor Sectorului 6 din Municipiul București. La acest chestionar au răspuns 209 persoane, oferind o imagine relevantă și diversificată asupra modului în care cetățenii interacționează cu serviciile digitale puse la dispoziție de autorități, în special prin intermediul aplicației eSector6.

Răspunsurile obținute reflectă atât gradul de utilizare al aplicației, cât și nivelul de satisfacție, dificultățile întâlnite, precum și deschiderea față de extinderea digitalizării în alte domenii. Interpretarea acestor date ne permite să conturăm o imagine clară asupra impactului pe care îl are digitalizarea în viața de zi cu zi a cetățenilor și să înțelegem mai bine cum poate fi îmbunătățit acest proces în viitor. În continuare, voi prezenta o serie de grafice menite să ilustreze cât mai clar rezultatele obținute în urma aplicării chestionarului.

Prima întrebare a urmărit identificarea sexului respondenților. Din cele 209 persoane care au completat chestionarul, 52,2% au fost bărbați, iar 47,8% femei. Această împărțire relativ echilibrată permite o interpretare obiectivă a datelor, având în vedere că ambele perspective, atât feminină, cât și masculină, sunt aproape egal reprezentate. Astfel, concluziile trase în urma analizei pot fi considerate relevante pentru întreaga populație a sectorului, indiferent de sex.

A doua întrebare din chestionar a vizat identificarea distribuției pe grupe de vârstă a respondenților, pentru a observa în ce măsură percepția asupra digitalizării este influențată de generația din care fac parte aceștia. Rezultatele exprimă faptul că segmentul cel mai bine reprezentat este cel al persoanelor cu vârste între 31 și 45 de ani, care constituie 36,4% din totalul respondenților. Acest grup este urmat de tinerii cu vârste între 18 și 30 de ani (28,2%) și de persoanele mature, cuprinse între 46 și 60 de ani (23,9%).

Prezența semnificativă a acestor categorii sugerează faptul că populația activă, adică cei care folosesc frecvent serviciile publice digitale pentru diverse nevoi administrative, personale sau profesionale, este interesată de tema digitalizării și este dispusă să-și exprime opinia. Aceștia sunt, cel mai probabil, și cei mai familiarizați cu tehnologia și platformele digitale, ceea ce le permite să evalueze mai ușor nivelul de eficiență, accesibilitate și transparență al serviciilor oferite online de administrația locală.

Pe de altă parte, persoanele peste 60 de ani sunt cel mai puțin reprezentate, cu un procent de doar 11,5%. Această prezență scăzută poate avea mai multe explicații, fie există o anumită reticență în rândul seniorilor în a completa chestionare online, fie accesul la tehnologie și competențele digitale sunt mai reduse în această categorie de vârstă. Totodată, este posibil ca persoanele vârstnice să nu se simtă la fel de conectate la procesele de digitalizare sau să nu considere aceste schimbări ca fiind direct relevante pentru viața lor de zi cu zi.

Categoria de vârstă din care faceți parte :
209 responses

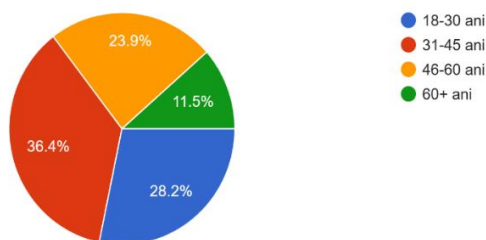


Fig.17. Vârsta respondenților la chestionar.
Sursa: Chestionarul.

Rezultatele celei de-a treia întrebări din chestionar evidențiază nivelul de educație al participanților. Cei mai mulți respondenți au declarat că au studii universitare, într-un procent de 60,1%, ceea ce indică o populație activă, cel mai probabil implicată în domenii în care utilizarea tehnologiei este frecventă. De asemenea, un procent semnificativ de 34,6% dintre respondenți au studii liceale, iar un număr mai mic, 5,3%, au finalizat doar învățământul gimnazial.

Această distribuție sugerează că majoritatea participanților dispun de un nivel de educație mediu spre înalt, ceea ce poate influența în mod direct deschiderea și capacitatea de a interacționa cu serviciile digitale oferite de primărie. Persoanele cu studii superioare sau liceale tind să fie mai expuse la utilizarea instrumentelor digitale și, în general, mai confortabile în accesarea platformelor online pentru programări, sesizări sau plăți.

Pe de altă parte, procentul scăzut al celor cu studii gimnaziale poate sugera fie o implicare mai redusă în astfel de inițiative de feedback civic, fie un posibil dezinteres sau disconfort în completarea unui chestionar online, ceea ce aduce în discuție problema incluziunii digitale. Pentru ca procesul de digitalizare să fie cu adevărat eficient și accesibil, este ideal ca administrația locală să țină cont și de nevoile celor cu un nivel educațional mai scăzut, care pot întâmpina dificultăți în utilizarea tehnologiei.

Cea de a patra întrebare ilustrează distribuția respondenților în funcție de mediul profesional, reflectând o diversitate relevantă, care contribuie la o imagine mai completă asupra percepției cetățenilor legate de digitalizarea serviciilor publice în Sectorul 6. Cei mai mulți dintre participanți activează în sectorul privat, reprezentând 34% din totalul răspunsurilor. Acest lucru este firesc, având în vedere că sectorul privat este adesea mai familiarizat cu instrumentele digitale, iar angajații sunt obișnuiți să lucreze cu tehnologii moderne în activitatea lor zilnică.

Pe locurile următoare se află lucrătorii independenți și freelancerii (17,7%), un grup profesional care, prin natura muncii lor, utilizează frecvent mediul digital și care este, în general, receptiv la schimbările tehnologice. Urmează angajații din sectorul public (16,7%), a căror părere este importantă pentru că pot evalua digitalizarea și din perspectiva funcționarului care implementează aceste servicii, nu doar a beneficiarului.

Prezența elevilor și studenților (15,8%) aduce o perspectivă tânără și dinamică, din partea unei generații care utilizează tehnologia în mod constant și pentru care serviciile publice digitale ar trebui să fie accesibile și intuitive. De asemenea, pensionarii reprezintă 13,4% dintre respondenți, o proporție semnificativă, care denotă faptul că și persoanele vârstnice sunt implicate în procesul de feedback, chiar dacă ele pot întâmpina mai multe dificultăți în adaptarea la noile instrumente digitale.

Procentul celor aflați în șomaj este redus (2,4%), iar nicio persoană nu a bifat opțiunea „Altă situație”, ceea ce sugerează o stabilitate în ceea ce privește statutul ocupațional al celor chestionați.

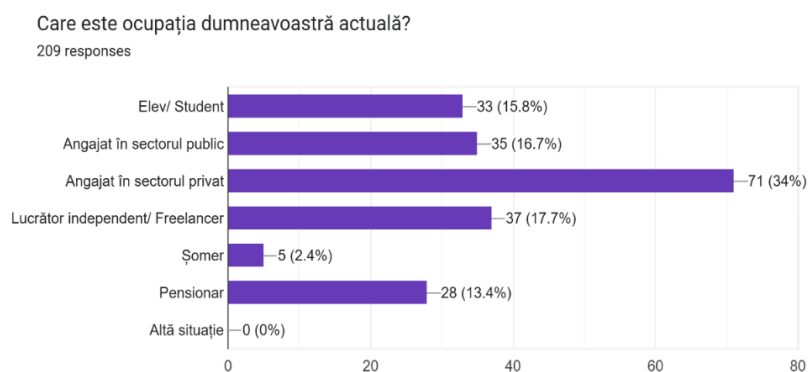


Fig.18. Ocupația respondenților la chestionar.
Sursa: Chestionarul.

Întrebarea cinci vizează perioada de locuire în Sectorul 6 a respondenților. Majoritatea participanților la chestionar sunt rezidenți vechi ai Sectorului 6, 66,5%, locuiesc în zonă de peste 10 ani, iar 24,4%, declară că trăiesc aici de mai bine de 5 ani. În total, 91% dintre cei

chestionați sunt rezidenți cu o experiență îndelungată în relația cu administrația locală. Acesta reprezintă un lucru pozitiv pentru analiza percepției asupra digitalizării, întrucât opiniile lor sunt construite în urma unor interacțiuni repetate cu instituțiile publice și pot reflecta mai bine evoluțiile din ultimii ani.

Pe de altă parte, există și o categorie mai restrânsă de persoane care s-au mutat în sector mai recent: 6,7% locuiesc aici de 1 până la 5 ani, iar 1% au o vechime de mai puțin de un an. Deși procentul lor este redus, răspunsurile acestora pot aduce o perspectivă proaspătă, comparativă, mai ales dacă au locuit anterior în alte zone ale Bucureștiului sau chiar în alte orașe. În acest fel, ei pot observa diferențele în calitatea și accesibilitatea serviciilor publice digitale oferite de Sectorul 6. Un aspect de menționat este și faptul că 1,4% dintre respondenți nu locuiesc efectiv în sector, însă au ales să completeze chestionarul. Este posibil ca aceștia să lucreze în zonă, să aibă legături profesionale sau personale cu administrația locală sau să beneficieze indirect de serviciile oferite. Prezența lor nu afectează calitatea datelor, ci adaugă o dimensiune suplimentară analizei, arătând că impactul administrației locale depășește uneori granițele administrative stricte.

Întrebarea șase analizează percepția asupra proiectului „Primărie fără hârtie II”. Răspunsurile sunt în mod clar favorabile, evidențiind un grad ridicat de satisfacție din partea cetățenilor. O proporție majoritară, de 60,8%, a afirmat faptul că proiectul a dus la o îmbunătățire semnificativă a accesului la serviciile publice, ceea ce sugerează că inițiativa a fost bine gândită și implementată în acord cu nevoile reale ale comunității. Acest procent ridicat reflectă faptul că demersul de digitalizare a fost perceput ca un pas adecvat spre modernizarea administrației locale, în special în ceea ce privește reducerea birocrăției și simplificarea interacțiunii cu instituțiile.

De asemenea, un alt segment de bază al respondenților, 30,1%, consideră faptul că proiectul a adus o îmbunătățire moderată, ceea ce poate indica fie o experiență pozitivă parțială, fie că acești cetățeni încă se confruntă cu unele obstacole în utilizarea serviciilor digitale, dar observă totuși progrese față de perioada anterioară. Este un indiciu al faptului că implementarea este pe un drum bun, dar că există în continuare spațiu de îmbunătățire, în special în ceea ce privește optimizarea funcționalităților și informarea publicului.

Procentul mai redus de 8,1% care a raportat o îmbunătățire mai puțin semnificativă, precum și cei 1% care au perceput un impact minim, nu ar trebui ignorat. Aceste răspunsuri pot reflecta fie o dificultate în adaptarea la noul sistem digital, fie lipsa unei comunicări eficiente din partea administrației locale privind funcționalitățile proiectului. Este însă remarcabil faptul că niciunul dintre participanți nu a considerat că proiectul nu a avut niciun impact. Acest aspect subliniază că, indiferent de nivelul perceput al îmbunătățirii, inițiativa a adus un plus față de situația anterioară.

Cât de mult considerați că a îmbunătățit proiectul „Primărie fără hârtie II” accesul dumneavoastră la serviciile publice? (1- Deloc, 5-Foarte mult)
209 responses

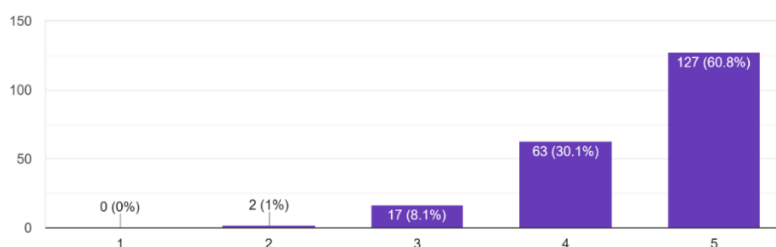


Fig.19. Percepția îmbunătățirii accesului la servicii publice prin proiectul „Primărie fără hârtie II”.
Sursa: Chestionarul.

Răspunsurile obținute la întrebarea 7, în legătură cu utilizarea aplicației eSector6 reflectă un grad ridicat de familiaritate și implicare digitală din partea cetățenilor. Procentul de 95,2% dintre respondenții care au declarat că au folosit aplicația sugerează că aceasta este bine cunoscută și, cel mai probabil, apreciată de comunitate. Acest nivel ridicat de utilizare sugerează că aplicația răspunde unor nevoi reale ale locuitorilor Sectorului 6, precum acces rapid la informații, posibilitatea de a face sesizări, programări sau de a consulta diverse servicii publice.

De asemenea, acest rezultat poate fi interpretat și ca un semn pozitiv privind eforturile de promovare și implementare ale digitalizării la nivel local. Faptul că o majoritate covârșitoare a cetățenilor alege să interacționeze cu administrația prin mijloace digitale indică nu doar o deschidere către inovație, ci și o încredere crescută în funcționalitatea acestor instrumente moderne.

În același timp, procentul redus, de doar 4,8% al celor care nu au utilizat aplicația nu trebuie ignorat. Chiar dacă ne referim la o minoritate, acest segment ar putea include persoane care fie nu sunt familiarizate cu tehnologia, fie nu cunosc existența aplicației, fie nu consideră util să o folosească. Acest lucru subliniază importanța continuării campaniilor de informare și educare digitală, pentru a crește gradul de incluziune și pentru a evita ca anumite categorii de cetățeni să rămână în afara procesului de modernizare administrativă.

La nivelul răspunsurilor respondenților, am observat o corelație între categoria de vârstă și utilizarea aplicației. Astfel, din grupul de vârstă 18-31 de ani, aproape toți respondenții, cu excepția unei singure persoane au folosit aplicația, ceea ce sugerează că tinerii sunt mai înclinați să adopte tehnologia digitală pentru a accesa serviciile publice.

Acesta ar putea fi un semn al faptului că persoanele tinere sunt mai familiarizate cu utilizarea aplicațiilor și tehnologiilor online, având, poate, o educație digitală mai puternică. În contrast, grupul de vârstă 60+, conține un număr semnificativ de persoane care nu au folosit aplicația. Aceasta poate indica o reticență față de digitalizare în rândul persoanelor mai în vârstă, posibil din cauza lipsurilor de familiaritate cu tehnologia sau a un nivel mai scăzut de încredere în aplicațiile online. De asemenea, poate fi legat și de dificultăți fizice, de exemplu, probleme de vedere sau mobilitate care îngreunează utilizarea aplicațiilor.

Aceste observații ar putea sugera că digitalizarea serviciilor publice este mai bine primită de tineri, în timp ce persoanele în vârstă întâmpină provocări în a adopta astfel de tehnologii. De asemenea, ar putea fi o oportunitate pentru administrațiile publice de a investi în educație digitală și suport pentru vârstnicii care se confruntă cu dificultăți tehnice. În acest context, pentru a îmbunătăți integrarea aplicațiilor digitale, ar fi util să se dezvolte inițiative care să sprijine toate categoriile de vârstă, prin educație digitală și tutoriale pentru vârstnici sau prin crearea de funcționalități mai simple și mai accesibile pentru aceștia.

Rezultatele privind întrebarea opt, care vizează evaluarea ușurinței în utilizarea aplicației eSector6 oferă o imagine pozitivă asupra funcționalității acesteia, majoritatea respondenților (58,4%) considerând-o ușor de utilizat, acordând un scor de 5. Acest procent relevă faptul că aplicația răspunde cerințelor utilizatorilor în ceea ce privește accesibilitatea și intuitivitatea, ceea ce este un semn clar că platforma este bine concepută și adaptată nevoilor cetățenilor din Sectorul 6.

Un alt procent semnificativ, 30,1%, a acordat nota 4, ceea ce sugerează o evaluare general pozitivă, deși nu excepțională. Aceasta poate indica faptul că, deși aplicația este apreciată, există unele aspecte care ar putea fi îmbunătățite pentru a atinge un nivel de satisfacție și mai mare. Aceste sugestii ar putea veni de la utilizatorii care, deși mulțumiți de aplicație, poate au întâmpinat mici dificultăți sau consideră că mai sunt aspecte de perfecționat în ceea ce privește interfața sau funcționalitățile sale.

În schimb, procentele mai mici, respectiv 7,2% (nota 3), 3,3% (nota 2) și 1% (nota 1), semnaleză că există o mică parte din utilizatori care nu au fost pe deplin satisfăcuți de aplicație. Aceste evaluări ar putea indica nemulțumiri legate de unele funcționalități ale aplicației care nu au răspuns așteptărilor, sau poate de un nivel mai scăzut de familiaritate cu tehnologia din partea acestor respondenți. De asemenea, este posibil ca aceștia să fi întâmpinat dificultăți tehnice, de performanță sau de navigare, care le-au influențat experiența de utilizare.

Răspunsurile analizate indică o corelație clară între nivelul de studii al respondenților și ușurința în utilizarea aplicației eSector6. Persoanele cu studii gimnaziale au raportat mai multe dificultăți în utilizarea aplicației, evaluând ușurința de utilizare cu nota 1, respectiv 2. Aceste rezultate sugerează faptul că nivelul scăzut de educație formală și, implicit, de educație digitală, influențează negativ capacitatea de a utiliza aplicațiile tehnologice.

Este posibil ca persoanele cu un nivel de studii gimnaziale să fi avut mai puține oportunități de a învăța și de a se familiariza cu tehnologia, ceea ce le poate îngreuna navigarea prin aplicațiile online. În plus, lipsa unui suport educațional adecvat sau a unor sesiuni de formare specifică pentru utilizarea tehnologiilor digitale poate contribui la acest fenomen. Această corelație sugerează necesitatea unor măsuri suplimentare de educație digitală, care să sprijine persoanele cu studii gimnaziale în procesul de adaptare la utilizarea aplicațiilor publice. În acest sens, autoritățile publice ar putea implementa tutoriale simple, sesiuni de instruire sau suport telefonic, pentru a facilita accesul și utilizarea platformelor digitale de către acest grup de persoane.

Cum evaluați ușurința de utilizare a aplicației eSector6?
209 responses

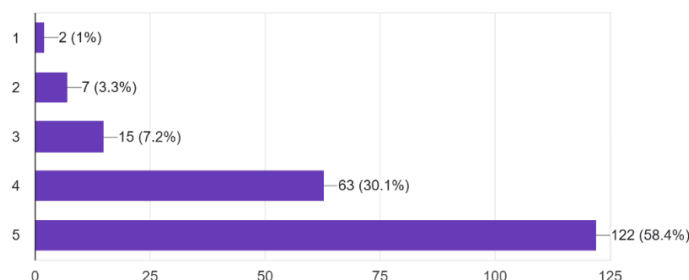


Fig.20. Evaluarea gradului de ușurință în aplicației eSector6.
Sursa: Chestionarul.

Rezultatele obținute la întrebarea 9 sugerează, în general, o apreciere pozitivă a aplicației eSector6, cu un procent semnificativ de 72,7% dintre respondenți care nu au întâmpinat dificultăți în utilizarea acesteia. Acest lucru indică o implementare destul de eficientă a platformei, ceea ce reflectă faptul că aplicația este accesibilă și funcționează corespunzător pentru majoritatea utilizatorilor. Acest procent ridicat ar putea fi considerat un succes în ceea ce privește adaptarea aplicației la nevoile cetățenilor din Sectorul 6, iar acest feedback pozitiv ar putea contribui la încrederea cetățenilor în serviciile digitale oferite de administrația locală.

Totuși, procentul de 27,3% dintre respondenții care au raportat dificultăți sugerează existența unor provocări care merită atenție. Aceasta ar putea fi cauzată de mai mulți factori, cum ar fi complexitatea interfeței pentru utilizatorii mai puțin familiarizați cu tehnologia, incompatibilitatea cu anumite dispozitive sau probleme tehnice legate de performanța aplicației, de exemplu, timpi de răspuns prea mari sau erori de sistem. De asemenea, este posibil ca o parte dintre utilizatori să aibă o experiență mai puțin favorabilă din cauza lipsei unor instruiți adecvate privind utilizarea aplicației sau din cauza unor bariere legate de accesibilitate, de exemplu, fonturi prea mici sau opțiuni limitate pentru persoanele cu dizabilități.

Acest procent de utilizatori care au întâmpinat dificultăți poate reprezenta o oportunitate de îmbunătățire a aplicației, prin ajustarea funcționalităților pentru a fi mai intuitive și mai ușor accesibile pentru un spectru mai larg de cetățeni. Astfel, deși majoritatea utilizatorilor au avut o experiență pozitivă, este imperativ ca autoritățile locale să ia în considerare și feedback-ul negativ pentru a perfecționa aplicația și a asigura o utilizare cât mai eficientă și fără bariere tehnice.

Rezultatele obținute la întrebarea 10, indică o evaluare pozitivă a eficienței serviciilor oferite prin aplicația eSector6 de către majoritatea participanților. Astfel, 59,3% dintre respondenți consideră faptul că serviciile oferite de aplicație sunt foarte eficiente, acordându-le un scor de 5. Acest lucru sugerează că utilizatorii sunt, în general, mulțumiți de performanța aplicației și consideră că aceasta îndeplinește așteptările lor în ceea ce privește eficiența serviciilor publice online.

Mai departe, 25,4% dintre participanți au evaluat aplicația cu un scor de 4, ceea ce indică o evaluare pozitivă, dar cu unele rezerve. Acești utilizatori sunt, de asemenea, mulțumiți de serviciile oferite, dar poate că au întâmpinat mici dificultăți sau ar dori îmbunătățiri minore pentru o performanță și mai bună.

Un procent semnificativ mai mic de 11,5% au evaluat serviciile ca fiind moderate, scorul 3, sugerând că o parte dintre utilizatori consideră că aplicația îndeplinește funcțiile de bază, dar nu oferă o experiență extraordinară sau nu este la fel de eficientă pe cât și-ar dori. Aceștia ar putea fi utilizatori care au experimentat unele limitări sau întârzieri în utilizarea aplicației. Doar 3,3% dintre respondenți au acordat un scor de 2, ceea ce sugerează o evaluare negativă a eficienței aplicației. Aceștia probabil au întâmpinat dificultăți semnificative sau au avut așteptări neîmplinite de la aplicație.

În final, doar 0,5% dintre participanți au considerat serviciile aplicației eSector6 ca fiind foarte ineficiente, scorul 1. Acest procent redus sugerează că majoritatea utilizatorilor nu au experimentat probleme majore sau semnificative cu aplicația, iar gradul general de satisfacție este ridicat.

Astfel, datele sugerează o evaluare global pozitivă a aplicației eSector6, cu o mare parte dintre utilizatori considerând că aceasta furnizează servicii eficiente și utile. Totodată, există o mică parte a utilizatorilor care ar putea beneficia de îmbunătățiri pentru a spori eficiența și experiența generală a aplicației.

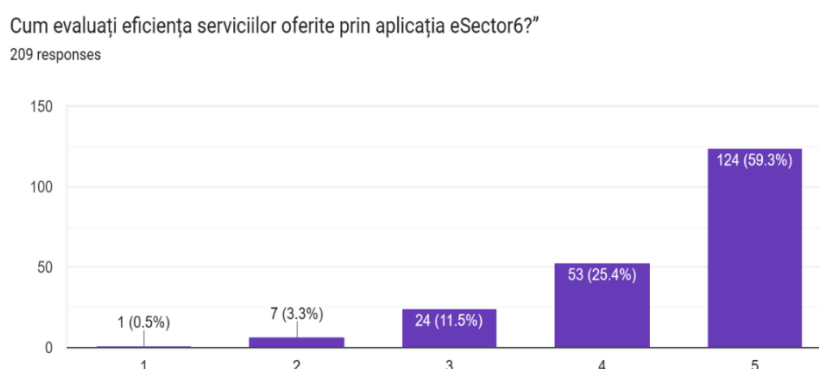


Fig.21.Percepția utilizatorilor asupra eficienței aplicației eSector6.
Sursa: Chestionarul.

Răspunsurile participanților la întrebarea 11, reflectă o percepție extrem de pozitivă asupra impactului digitalizării în relația dintre cetățean și administrația publică. Cu un procent impresionant de 83,7% dintre respondenți care consideră că digitalizarea îmbunătățește „foarte mult” această relație, este evident că cetățenii din Sectorul 6 văd în digitalizare un avantaj semnificativ în ceea ce privește accesibilitatea, transparența și eficiența interacțiunilor cu autoritățile locale. Acest rezultat subliniază aprecierea cetățenilor pentru serviciile digitale, care facilitează accesul rapid și simplificat la informații și servicii publice.

Totuși, un procent de 10,5% dintre participanți, care au acordat un scor de 4, sugerează că, deși există un impact pozitiv, mai sunt încă aspecte care ar putea fi îmbunătățite pentru a atinge o experiență digitală cu adevărat optimă. Aceste persoane sunt conștiente de beneficiile digitalizării, dar poate că se confruntă cu unele limitări, cum ar fi o utilizare mai puțin intuitivă a platformelor sau o integrare incompletă a tuturor serviciilor în sistemele digitale.

Procentul de 3,3% dintre respondenți care au acordat scorul de 3 sugerează că există o categorie mică de cetățeni care nu simt încă un impact semnificativ al digitalizării asupra interacțiunilor lor cu administrația publică. Aceștia ar putea întâmpina dificultăți în utilizarea platformelor digitale, fie din cauza lipsei de familiaritate cu tehnologia, fie din cauza unor obstacole tehnice legate de aplicațiile disponibile.

De asemenea, un procent de 1,9% dintre respondenți care au acordat scorul de 2 și 0,5% care au dat scorul de 1, ilustrează o minoritate care nu percepe beneficiile digitalizării sau care întâmpină probleme majore în utilizarea platformelor digitale. Aceștia ar putea avea dificultăți semnificative în accesarea serviciilor online, iar autoritățile ar trebui să acorde atenție acestei părți a populației, asigurându-se că platformele sunt accesibile și ușor de utilizat pentru toți cetățenii, inclusiv pentru cei mai puțin familiarizați cu tehnologia.

În ansamblu, aceste rezultate sugerează un grad ridicat de satisfacție cu privire la digitalizare, dar indică și posibile domenii de îmbunătățire pentru a face platformele mai accesibile și pentru a asigura o tranziție ușoară către digitalizare pentru întreaga populație. Implementarea unor măsuri de suport, instruire și asistență pentru utilizatorii care întâmpină dificultăți ar putea contribui semnificativ la o experiență mai uniformă și mai satisfăcătoare pentru toți cetățenii.

Cât de mult credeți că digitalizarea îmbunătățește relația dintre cetățean și administrația publică?
209 responses

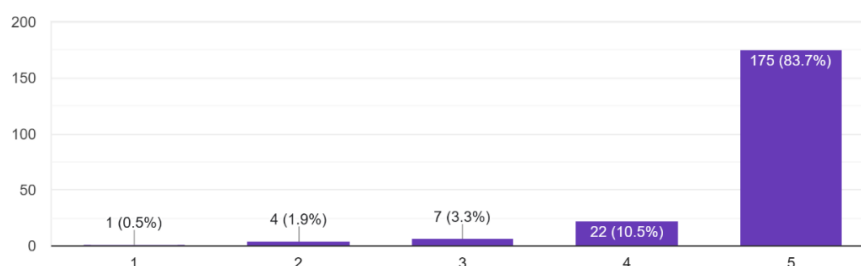


Fig.22. Opinia respondenților privind relația dintre administrația publică și cetățean.
Sursa: Chestionarul.

Rezultatele întrebării 12 sugerează o evaluare majoritar pozitivă a serviciilor de digitalizare oferite de Primăria Sectorului 6, ceea ce reflectă o implementare de succes a acestor servicii, cel puțin pentru majoritatea utilizatorilor. Procentul semnificativ de 57,9% dintre respondenții care au acordat un scor de 5 subliniază faptul că aceste servicii au îndeplinit așteptările cetățenilor și au avut un impact semnificativ în facilitarea accesului la administrația locală. Acest rezultat este

foarte încurajator, indicând că utilizatorii consideră serviciile digitale ca fiind eficiente, ușor accesibile și utile în interacțiunile lor cu autoritățile locale.

Totuși, 23% dintre respondenții care au evaluat serviciile cu un scor de 4 sugerează că, deși majoritatea sunt mulțumiți, există mici aspecte care ar putea fi îmbunătățite pentru a ajunge la o satisfacție și mai mare. Aceasta poate indica o dorință de îmbunătățiri fine, cum ar fi optimizarea platformelor sau adăugarea unor funcționalități suplimentare, pentru a face serviciile mai complete și mai intuitive.

Pe de altă parte, 15,7% dintre participanți, care au acordat un scor de 3, sugerează că, deși serviciile sunt apreciate, mai există aspecte semnificative de îmbunătățit. Acești utilizatori ar putea avea dificultăți în utilizarea aplicațiilor sau ar putea considera că serviciile nu sunt complet funcționale sau nu îndeplinesc toate nevoile lor.

De asemenea, procentul mic de 2,9% care au acordat un scor de 2 și 0,5% care au acordat un scor de 1 indică existența unei minorități de cetățeni care sunt nemulțumiți de serviciile oferite. Aceștia pot întâmpina dificultăți tehnice, de accesibilitate sau de funcționalitate, ceea ce poate influența negativ percepția lor asupra acestor servicii.

În general, cât de mulțumit sunteți de serviciile digitalizate ale Primăriei Sectorului 6?

209 responses

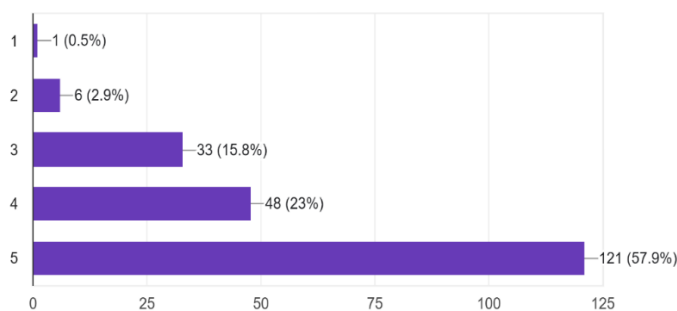


Fig.23.Gradul de mulțumire față de serviciile digitalizate ale Primăriei Sectorului 6.

Sursa: Chestionarul

Rezultatele referitoare la timpii de așteptare pentru utilizarea serviciilor prin aplicația eSector6 indică o evaluare pozitivă generală, majoritatea respondenților considerând accesul la servicii rapid sau foarte rapid.

Un procent semnificativ de 41,2% dintre participanți au evaluat timpii de așteptare ca fiind foarte rapizi, ceea ce sugerează că pentru mulți utilizatori aplicația oferă o experiență satisfăcătoare, fără întârzieri semnificative. Acest lucru poate reflecta o infrastructură bine pusă la punct și o implementare eficientă a tehnologiilor care permit un acces rapid la serviciile publice.

Un alt 34,9% dintre respondenți consideră timpii de așteptare rapizi, ceea ce întărește percepția generală pozitivă, chiar dacă acești utilizatori nu sunt la fel de entuziasmați ca cei care au evaluat aplicația ca fiind extrem de rapidă. Această evaluare sugerează o experiență de utilizare bună, dar poate că există mici îmbunătățiri ce ar putea face timpii de așteptare și mai eficienți.

De asemenea, 20,1% dintre respondenți au considerat timpii de așteptare medii, ceea ce sugerează că aceștia nu consideră viteza aplicației ca fiind un factor deosebit de pozitiv, dar o consideră acceptabilă. Acest grup ar putea fi format din utilizatori care nu se confruntă cu întârzieri semnificative, dar care ar aprecia o experiență mai rapidă.

Procentul mic de 3,3% dintre respondenții care au considerat timpii de așteptare lenți indică o nemulțumire minoră în legătură cu performanța aplicației. Deși acest procent este mic, semnaleză o problemă ce merită atenția autorităților asupra acestui feedback pentru a identifica și remedia posibilele probleme tehnice care ar putea cauza întârzieri.

În final, 0,5% dintre respondenții care consideră timpii de așteptare foarte lenți indică o problemă mai semnificativă de performanță, dar acest procent mic sugerează că aceasta este o problemă izolată, care ar putea fi ușor remediată.

Cum ați evalua timpii de așteptare pentru accesarea serviciilor publice prin aplicația eSector6?
209 responses

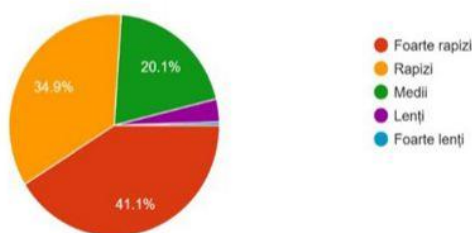


Fig.24. Evaluarea timpilor de așteptare în utilizarea aplicației eSector6.
Sursa: Chestionarul

Rezultatele chestionarului sugerează că funcționalitățile aplicației eSector6 sunt apreciate în mod semnificativ de cetățeni, cu un accent special pe serviciile esențiale care simplifică interacțiunile administrative. Cele mai apreciate funcționalități sunt plata taxelor și impozitelor locale online (36,8%) și managementul parcarilor de reședință (36,4%).

Procentele apropiate dintre aceste două funcționalități sugerează că cetățenii sunt în mod egal interesați de optimizarea serviciilor de plată și de gestionare a parcarilor, două domenii principale care, înainte de digitalizare, implicau mult timp pierdut și proceduri birocratice complexe. Astfel, utilizatorii beneficiază de o experiență mai eficientă și mai rapidă, ceea ce îmbunătățește semnificativ interacțiunea lor cu administrația locală.

Un alt punct de interes este funcționalitatea de urmărire a stadiului sesizărilor, selectată de 16,7% dintre respondenți. Aceasta subliniază dorința cetățenilor de a avea un control mai mare asupra modului în care autoritățile gestionează problemele semnalate.

Transparența și feedback-ul în timp real devin, astfel, factori fundamentali pentru a construi încredere între cetățeni și administrație, iar această funcționalitate răspunde unui nevoi de implicare activă și responsabilizare din partea autorităților.

În ceea ce privește notificările și informările în timp real, doar 7,2% dintre participanți le-au considerat cea mai utilă funcționalitate. Acest procent mai scăzut poate indica faptul că utilizatorii nu sunt suficient familiarizați cu această opțiune sau o consideră mai degrabă complementară, nu vitală. Totuși, este un semnal notabil că unele funcționalități pot fi percepute ca fiind secundare față de serviciile mai urgente sau frecvent utilizate.

Analiza datelor sugerează o evaluare pozitivă a serviciilor digitale oferite prin aplicația eSector6, majoritatea respondenților exprimându-și satisfacția față de funcționalitățile centrale. Interacțiunea rapidă și eficientă cu administrația locală, prin funcționalități ca plata taxelor și impozitelor, managementul parcarilor și transparența în gestionarea sesizărilor, sunt percepute ca fiind cele mai valoroase aspecte ale aplicației.

Rezultatele la întrebarea 15, indică un nivel general de satisfacție față de aplicația eSector6, majoritatea utilizatorilor considerând-o utilă pentru îndeplinirea nevoilor lor administrative. Aproape 73% dintre respondenți consideră că aplicația acoperă în mare parte cerințele lor, ceea ce sugerează că aceasta îndeplinește scopul pentru care a fost creată, aducând un beneficiu semnificativ în gestionarea serviciilor publice. Acest procent ridicat reflectă un grad bun de eficiență și utilitate a aplicației, chiar dacă nu este perfectă și mai sunt aspecte care ar putea fi îmbunătățite.

Totuși, 25,8% dintre participanți consideră că aplicația le satisface doar parțial nevoile, ceea ce indică faptul că, deși aplicația își atinge obiectivele într-o mare măsură, există funcționalități care ar putea fi extinse sau îmbunătățite. Aceste păreri reflectă o necesitate de adaptare continuă a aplicației pentru a răspunde cerințelor tot mai diversificate ale utilizatorilor. În acest context, este primordial ca dezvoltatorii aplicației să ia în considerare feedback-ul utilizatorilor pentru a îmbunătăți experiența acestora și pentru a asigura o funcționalitate mai completă.

Un alt aspect interesant este faptul că niciun respondent nu a considerat că aplicația nu le satisface deloc nevoile, ceea ce este un semn pozitiv privind eficiența generală a acesteia. Astfel, chiar dacă există loc pentru îmbunătățiri, aplicația rezonază într-un mod favorabil cu majoritatea utilizatorilor. De asemenea, 1,9% dintre respondenți nu au avut o opinie clară, ceea ce indică o mică proporție de utilizatori care nu sunt pe deplin siguri de eficiența aplicației sau care nu au o experiență suficient de definită pentru a o evalua.

De asemenea, rezultatele colectate din cadrul întrebării 16, sugerează un nivel foarte ridicat de satisfacție și încredere în aplicația eSector6, având în vedere că 90,4% dintre respondenți ar recomanda-o altora. Acest procent semnificativ reflectă faptul că majoritatea utilizatorilor consideră aplicația nu doar utilă, ci și eficientă în satisfacerea nevoilor lor administrative, ceea ce contribuie la o percepție pozitivă generală asupra serviciilor oferite de Primăria Sectorului 6. Recomandarea este un indicator important al satisfacției utilizatorilor, iar acest procent ridicat sugerează o utilizare continuă și posibilă creștere a numărului de utilizatori.

Pe de altă parte, 9,6% dintre respondenți nu sunt siguri dacă ar recomanda aplicația, ceea ce poate indica o oarecare indecizie sau lipsă de entuziasm în rândul unei mici părți a utilizatorilor. Acești utilizatori ar putea fi cei care au întâmpinat mici dificultăți sau nu consideră aplicația suficient de revoluționară pentru a o recomanda altora, dar nu o consideră nici nefuncțională.

Un aspect foarte pozitiv este că niciun respondent nu a spus că nu ar recomanda aplicația, ceea ce subliniază că nu există un număr semnificativ de utilizatori nemulțumiți. Aceasta sugerează că, în ansamblu, aplicația eSector6 a reușit să îndeplinească așteptările utilizatorilor săi și a avut un impact pozitiv în viața lor de zi cu zi.

Rezultatele ultimei întrebări din cadrul chestionarului sugerează un sprijin larg pentru continuarea și extinderea procesului de digitalizare în Sectorul 6, ceea ce reflectă o dorință evidentă de modernizare și îmbunătățire a serviciilor publice. Peste 63% dintre respondenți consideră că digitalizarea ar trebui extinsă cu siguranță în alte domenii, indicând o susținere fermă pentru progresul în această direcție. Acesta este un semnal clar că cetățenii văd digitalizarea ca pe un instrument major pentru creșterea eficienței administrației publice și pentru îmbunătățirea interacțiunii lor cu instituțiile locale.

De asemenea, 34,4% dintre respondenți consideră că digitalizarea ar trebui extinsă, dar cu anumite îmbunătățiri. Aceasta evidențiază că, deși există un acord general asupra necesității de digitalizare, există și o expectativă de ajustare a procesului pentru a răspunde mai bine nevoilor cetățenilor. Acest procent indică faptul că unele aspecte ale digitalizării actuale ar putea solicita optimizări pentru a asigura o experiență și mai bună utilizatorilor, fie prin îmbunătățirea accesibilității, fie prin integrarea unor funcționalități suplimentare.

Absența respondenților care consideră că digitalizarea este suficientă în prezent este un semnal pozitiv, arătând că cetățenii recunosc beneficiile aduse de digitalizare, dar sunt conștienți că procesul nu este complet și poate fi continuat și perfecționat. Aceasta subliniază faptul că digitalizarea este percepută mai mult ca un început, decât ca o soluție finală, și că există o dorință continuă de evoluție.

Cei 2,4% dintre respondenți care nu au avut o opinie clară sau nu s-au exprimat reprezintă o proporție mică, sugerând că majoritatea cetățenilor sunt implicați și au o părere formată în legătură cu subiectul.

Considerați că digitalizarea serviciilor publice în Sectorul 6 ar trebui extinsă și în alte domenii?
209 responses

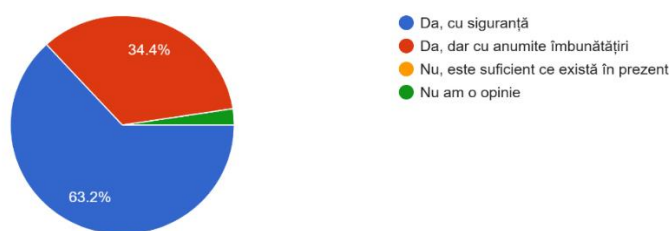


Fig.25.Opinia privind extinderea digitalizării în Sectorul 6.
Sursa: Chestionarul

Chestionarul aplicat a oferit o imagine clară asupra percepției cetățenilor privind serviciile digitale oferite de Primăria Sectorului 6, iar rezultatele obținute susțin și întăresc ideile prezentate atât în literatura de specialitate, cât și în analiza realizată în cadrul studiului de caz. Majoritatea respondenților s-au declarat mulțumiți de aplicația eSector6, considerând-o utilă, ușor de folosit și eficientă în rezolvarea nevoilor administrative. De asemenea, dorința clar exprimată pentru extinderea digitalizării confirmă tendința actuală de modernizare a administrației publice prin mijloace tehnologice, așa cum este subliniat în sursele teoretice consultate.

Faptul că funcționalități precum plata taxelor, gestionarea parcarilor sau urmărirea sesizărilor sunt apreciate de utilizatori validează importanța concentrării administrației locale pe digitalizarea serviciilor principale. Totodată, răspunsurile denotă că cetățenii își doresc nu doar eficiență, ci și transparență și comunicare directă cu instituțiile. În ansamblu, chestionarul confirmă că direcția spre care se îndreaptă Primăria Sectorului 6, prin digitalizare, este una corectă, apreciată de comunitate și în acord cu tendințele moderne în administrația publică.

Concluzii

Lucrarea mea de licență a avut ca scop analiza impactului digitalizării asupra proceselor administrative din Sectorul 6 al Municipiului București, concentrându-se pe utilizarea aplicației eSector6 de către cetățeni și pe modul în care aceasta a influențat accesul la serviciile publice. În cadrul cercetării, am utilizat atât date teoretice, cât și un chestionar aplicat unui eșantion de 209 respondenți, pentru a evalua percepțiile și experiențele cetățenilor privind digitalizarea serviciilor publice. Totodată, am avut în vedere atingerea ipotezelor, dar și a obiectivelor, pe care le-am formulat la începutul lucrării. Astfel, prin cercetarea mea, am validat următoarele ipoteze:

- Ipoteza 1: Digitalizarea administrației publice contribuie semnificativ la creșterea eficienței proceselor administrative și la îmbunătățirea calității serviciilor oferite

cetățenilor. Aceasta a fost confirmată în cadrul studiului de caz. Implementarea platformelor digitale, precum aplicația eSector6, a facilitat accesul cetățenilor la servicii, a redus timpii de așteptare și a îmbunătățit transparența proceselor administrative.

- Ipoteza 2: Transformarea digitală a administrației publice are un impact pozitiv asupra relației dintre administrație și cetățeni, sporind accesibilitatea și transparența acestora. Această ipoteză a fost, de asemenea, validată. Răspunsurile obținute în urma chestionarului evidențiază un grad mare de satisfacție din partea cetățenilor, care consideră că aplicația îmbunătățește semnificativ accesul lor la informații și servicii publice, dar și întărește relația dintre cetățean și administrație.
- Ipoteza 3: Implementarea tehnologiilor digitale în administrația publică locală a Sectorului 6 a condus la un management mai agil al serviciilor publice, facilitând procesarea rapidă a cerințelor cetățenilor și reducerea timpilor de așteptare. Aceasta a fost confirmată de analiza studiului de caz, iar răspunsurile din chestionar au subliniat rapiditatea cu care cetățenii au fost capabili să acceseze serviciile digitale.

La nivelul obiectivelor, acestea au fost de asemenea atinse:

- Obiectiv 1: Analiza efectelor digitalizării asupra eficienței și transparenței proceselor administrative din Sectorul 6. Rezultatele cercetării au confirmat că digitalizarea a avut un impact pozitiv asupra eficienței administrative, facilitând accesul rapid la informații și serviciile publice. De asemenea, transparența proceselor administrative s-a îmbunătățit semnificativ datorită platformelor online care permit cetățenilor să urmărească stadiul cererilor.
- Obiectiv 2: Evaluarea implementării și utilizării proiectului „Primărie fără hârtie II” în Sectorul 6. Proiectul s-a dovedit eficient, reducând semnificativ utilizarea hârtiei și îmbunătățind procesul de gestionare a documentelor. Aceasta a contribuit nu doar la protecția mediului, dar și la eficientizarea comunicării între cetățeni și primărie.
- Obiectiv 3: Identificarea modului în care aplicația eSector6 influențează interacțiunile cetățenilor cu administrația locală. Aplicația a avut un impact major în ceea ce privește accesibilitatea și satisfacția utilizatorilor, majoritatea răspunzând pozitiv în chestionar privind utilizarea acesteia și satisfacția față de serviciile digitale oferite.

În ceea ce privește partea teoretică, studiul realizat se aliniază cu conceptele de e-guvernare și digitalizare discutate în literatura de specialitate. Transformarea digitală a administrației publice este văzută ca o soluție eficientă pentru îmbunătățirea eficienței și transparenței serviciilor publice, iar acest lucru a fost demonstrat și în cazul Primăriei Sectorului 6. Implementarea tehnologiilor digitale, în special a platformelor online, a contribuit la modernizarea administrației publice și la facilitarea unui dialog mai deschis și mai transparent între cetățeni și instituțiile publice.

Studiul de caz asupra Primăriei Sectorului 6 a evidențiat succesul implementării platformelor digitale, inclusiv aplicația eSector6 și proiectul „Primărie fără hârtie II”. Analiza SWOT realizată în cadrul strategiei de digitalizare până în 2030 a subliniat punctele forte ale acestora, eficiență crescută, reducerea birocrăției și provocările cu care se confruntă administrația locală, precum, necesitatea instruirii cetățenilor din categoriile vulnerabile sau mai puțin familiarizați cu tehnologia.

În concluzie, digitalizarea administrației publice din Sectorul 6 reprezintă un demers de referință în modernizarea instituțiilor publice și în îmbunătățirea serviciilor oferite cetățenilor. Implementarea tehnologiilor digitale contribuie nu doar la eficiența administrativă, ci și la creșterea transparenței și la o mai bună comunicare între cetățeni și autoritățile locale. Pentru a maximiza impactul acestora, investițiile în educația digitală și asigurarea accesibilității platformelor pentru toate categoriile de cetățeni indispensabile.

Anexa A. Chestionarul adresat locuitorilor Sectorului 6.

Chestionar privind digitalizarea serviciilor publice în Sectorul 6.

Vă rugăm să completați acest chestionar pentru a ne ajuta să evaluăm eficiența și impactul proiectului „Primărie fără hârtie II” și al aplicației eSector6. Răspunsurile dumneavoastră vor fi confidențiale și vor fi folosite exclusiv în scopuri de cercetare.

1. Sex:

- Masculin
- Feminin

2. Categoria de vârstă din care faceți parte:

- 18-30 ani
- 31-45 ani
- 35-44 ani
- 46-60 ani
- 60+ ani

3. Care este nivelul dumneavoastră de educație?

- Studii gimnaziale
- Studii liceale
- Studii universitare

4. Care este ocupația dumneavoastră actuală?

- Elev / student
- Angajat în sectorul public
- Angajat în sectorul privat
- Lucrător independent / freelancer
- Șomer
- Pensionar
- Altă situație

5. De cât timp locuiți în Sectorul 6 al Municipiului București?

- Mai puțin de 1 an
- 1-5 ani
- Peste 5 ani
- Peste 10 ani
- Nu locuiesc în Sectorul 6

6. Cât de mult considerați că a îmbunătățit proiectul “Primărie fără hârtie II” accesul dumneavoastră la serviciile publice?

- 1
- 2
- 3
- 4

- 5

7. Ați utilizat aplicația eSector6?

- Da
- Nu

8. Cum evaluați ușurința de utilizare a aplicației eSector6?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

9. Ați avut probleme în a accesa sau utiliza aplicația eSector6?

- Da
- Nu

10. Cum evaluați eficiența serviciilor oferite prin aplicația eSector6?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11. Cât de mult credeți că digitalizarea îmbunătățește relația dintre cetățean și administrația publică?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

12. În general, cât de mulțumit sunteți de serviciile digitalizate ale Primăriei Sectorului 6?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

13. Cum ați evalua timpii de așteptare pentru accesarea serviciilor publice prin aplicația eSector6?

- Foarte rapizi
- Rapizi
- Medii
- Lenti
- Foarte lenti

14.Care dintre următoarele funcționalități ale aplicației eSector6 vi se pare cea mai Utilă?

- Programarea online pentru serviciile publice
- Depunerea documentelor in format electronic
- Urmărirea stadiului cererilor
- Primirea notificărilor și mesajelor de la primărie
- Niciuna dintre cele de mai sus

15.Considerați ca aplicația eSector6 acoperă suficient nevoile dumneavoastră ca cetățean?

- Da, in mare parte
- Parțial
- Nu, deloc
- Nu am o opinie

16.Ați recomanda aplicația eSector6 altor locuitori din sectorul 6?

- Da
- Nu
- Nu sunt sigur(ă)

17. Considerați ca digitalizarea serviciilor publice in sectorul 6 ar trebui extinsă și in alte domenii?

- Da, cu siguranța
- Da, dar cu anumite îmbunătățiri
- Nu, este suficient ce exista in prezent
- Nu am o opinie

References

- [1] C. Vrabie, Elemente de E-Guvernare, București: Pro Universitaria, 2016.
- [2] V. Baltac, Mituri si realitate in lumea digitala. Blog, comentarii, eseuri, București: Excel XXI, 2016.
- [3] C. Vrabie, „Promisiunile Inteligenței Artificiale (AI) Administrației Publice și Orașelor Inteligente,” *SCIC*, vol. 11, 2024.
- [4] I. Alexandru, *Administratie Publica*, Bucuresti, 2003.
- [5] D. S. Constantin și I. E. Voinea, „Institutul Național de Administrație,” 2023. [Interactiv]. Available: https://ina.gov.ro/wp-content/uploads/2024/01/Transformare-digitala-in-administratia-publica_Solutii-informative-si-rolul-formarii-profesionale.pdf. [Accesat 7 Martie 2025].
- [6] M. Căraușan, „Suport de curs, Drept Administrativ”.
- [7] C. C. Manda, *Știința Administrației*, București: Ediția a III-a, Universul Juridic, 2008.
- [8] A. E. Ranta, *Drept Administrativ, Suport de curs*, Cluj-Napoca, 2021.
- [9] V. Cârstea, *Drept Administrativ și Administrație Publică*, Editura Nagard, 2014.
- [10] „Codul administrativ al României,” 03 07 2019. [Interactiv]. Available: <https://isc.gov.ro/files/2021/Legislatie/codul-administrativ-din-03072019.pdf>. [Accesat 07 Martie 2025].
- [11] C. D. Dumitrică, „Sfera administrației publice locale și impactul asupra dezvoltării orașelor inteligente,” *SCIC*, vol. 2, 2023.
- [12] „LEGE nr. 215 din 23 aprilie 2001 (republicată),” [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/79638>. [Accesat 07 Martie 2025].
- [13] „LEGE nr. 199 din 17 noiembrie 1997,” [Interactiv]. Available:

- <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/12032>. [Accesat 07 Martie 2025].
- [14] P. Negulescu, *Tratat de Drept Administrativ Roman*, Bucuresti: Tipografiile Române Unite, 1924.
- [15] C. Marin și M. Ruxanda, „Cetățeanul, factor de decizie în administrația publică locală,” *Research and science today*, vol. 2, 2011.
- [16] I.-L. Chircă, „Cerințe specifice produselor informatice destinate administrației publice; sugestii,” *SCIC*, vol. 4, 2023.
- [17] C. Bitea, „Juridice.ro,” 13 Ianuarie 2021. [Interactiv]. Available: <https://www.juridice.ro/707792/codul-administrativ-si-conceptul-de-colectivitate-locala-o-abordare-pracademica.html>. [Accesat 07 Martie 2025].
- [18] V. I. Tănase și R. V. Paraschiv, „Digitizare, Digitalizare și transformare digitală,” *Cercetări filosofico-psihologice*, 2018.
- [19] C. C. Manda, „Digitalizarea administrației publice din România –între nevoile și aspirațiile unei societăți moderne a secolului XXI,” *SCIC*, vol. 9, 2023.
- [20] B. Belciu, D. Farkas și V. Birgovan, „Asociația Română a Băncilor,” Septembrie 2018. [Interactiv]. Available: <https://www.arb.ro/wp-content/uploads/Studiu-e-Guvernare.pdf>. [Accesat 07 Martie 2025].
- [21] M. Dumitrache, A. C. Stănescu și E. A. Paraschiv, „Digitalizarea și inteligența artificială în aplicațiile de e-Guvernare,” *Revista Română de Informatică și Automatică*, vol. 33, 2023.
- [22] „HOLISUN,” 20 Ianuarie 2023. [Interactiv]. Available: <https://holisun.com/noutati-si-evenimente/noutati/transformarea-digitala-pasi-concreti>. [Accesat 07 Martie 2025].
- [23] R. Damaschin și M. G. Mihăilă, „Digitalizarea administrației publice din România în raport cu tendințele europene,” *SCIC*, vol. 8, 2023.
- [24] L. Iordache, „Provocările administrației publice în guvernarea orașului inteligent,” *SCIC*, vol. 5, 2023.
- [25] C. G. Antonovici și C. Săvulescu, „Schimbare și inovare în organizațiile publice din România,” *SCIC*, vol. 3, 2023.
- [26] Ministerul Cercetării, Inovării și Digitalizării, [Interactiv]. Available: <https://www.mcid.gov.ro/wp-content/uploads/2024/04/Plan-national-de-actiune-roadmap-pentru-publicare.pdf>. [Accesat 07 Martie 2025].
- [27] „European Comission,” 2023. [Interactiv]. Available: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/country-reports-digital-decade-report-2023>. [Accesat 07 Martie 2025].
- [28] Ministerul Investițiilor și Proiectelor Europene, 2023. [Interactiv]. Available: <https://mfe.gov.ro/pnrr/>. [Accesat 07 Martie 2025].
- [29] A.-M. TÎRZIU, „Viitorul administrației publice în contextul dezvoltării tehnologiilor de comunicare digitale,” *SCIC*, vol. 3, 2023.
- [30] H. Rheingold, *Găști inteligente-Următoarea revoluție socială*, București: Andreco Educational, 2005.
- [31] J. Stiglitz, *Mecanisme globalizării*, Iasi: Polirom, 2008.
- [32] M. Gladden, „Who will be the members of Society 5.0? Towards an anthropology of technologically posthumanized future societies,” *Social Sciences*, vol. 8, nr. 5, 2019.
- [33] M. IQBAL și C. GENIE, „Local culture and behaviour intention to adopt e-government,” *SCRD*, vol. 6, 2022.
- [34] Guvernul României, „Hotărârea de Guvern nr. 922/2010 privind organizarea și funcționarea Punctului de contact unic electronic,” 15 Septembrie 2010. [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/122181>. [Accesat 23 Martie 2025].
- [35] Guvernul României, „HOTĂRÂRE nr. 1.235 din 6 decembrie 2010,” 14 Decembrie 2010. [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/124409>. [Accesat 23 Martie 2025].
- [36] Guvernul României, „ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ nr. 111 din 14 decembrie 2011,” 27 Decembrie 2011. [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/134098>. [Accesat 23 Martie 2025].
- [37] Guvernul României, „HOTĂRÂRE nr. 414 din 3 iunie 2015,” 19 Iunie 2015. [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/public/DetaliiDocument/168975>. [Accesat 23 Martie 2025].
- [38] Guvernul României, „HOTĂRÂRE nr. 908 din 14 decembrie 2017,” 28 Decembrie 2017.

- [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/196232>. [Accesat 23 Martie 2025].
- [39] Guvernul României, „ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ nr. 38 din 30 martie 2020, privind utilizarea înscrisurilor în formă electronică la nivelul autorităților și instituțiilor publice.,” 07 Aprilie 2020. [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/224709>. [Accesat 23 Martie 2025].
- [40] Guvernul României, „HOTĂRÂRE nr. 89 din 28 ianuarie 2020 privind organizarea și funcționarea Autorității pentru Digitalizarea României,” 13 Februarie 2020. [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/public/detaliiidocument/223055>. [Accesat 23 Martie 2025].
- [41] Autoritatea pentru Digitalizarea României, [Interactiv]. Available: <https://www.adr.gov.ro/despre-adr/>. [Accesat 23 Martie 2025].
- [42] Guvernul României, „ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ nr. 56 din 30 mai 2024,” 04 Iunie 2024. [Interactiv]. Available: <https://legislatie.just.ro/public/DetaliiDocument/283757>. [Accesat 23 Martie 2025].
- [43] V. Baltac, „Orașul inteligent și infrastructura digitală,” *SCIC*, vol. 2, 2023.
- [44] V. Baltac, „Orașul inteligent și decalajele sale,” *SCIC*, vol. 3, 2023.
- [45] D. V. G. LANGA și P. R. D. THAKHATHI, „The role of smart cities to promote smart governance in municipalities,” *SCRD*, vol. 6.
- [46] C. D. Dumitrică, „Conceptul de „oraș inteligent”,” *SCIC*, vol. 1, 2023.
- [47] S. CARBONI, „Smart Cities in comparison: An analysis of the best Smart Cities,” *SCRD*, vol. 8, 2024.
- [48] A. Di Lucia, „Smart cities: cosa sono e come possono aiutarci a vivere meglio.,” [Interactiv]. Available: <https://ventiblog.com/smart-cities-cosa-possono-aiutarci-vivere-meglio/amp/>. [Accesat 23 Martie 2025].
- [49] C. CIUCHI, E. MITITELU și G. PETRICĂ, „Smart cities, Smart governance, Smart data (3S): Mecanism de modelare a proceselor administrative la nivelul comunităților locale pentru o mai bună guvernare electronică,” *SCIC*, vol. 6, 2023.
- [50] A. Meijer și M. P. R. Bolivar, „Governing the smartcity: A review of the literature on smart urban governance.,” *International Review of Administrative Sciences*, vol. 82, nr. 2, 2016.
- [51] H. Jiang, S. Geertman și P. Witte, „Smart urban governance: An urgent symbiosis?,” *Information Polity*, vol. 24, nr. 9, 2019.
- [52] N. Q. Toan și D. T. Nhu, „Smart urban governance in smart city,” *IOP Conference Series Materials Science and Engineering*, vol. 869, nr. 2, 2020.
- [53] A. Neuron, S. Haller, W. v. Winden și V. Carabis-Hutter, „Public Value Creation in a Smart City Context: An Analysis Framework,” în *Setting Foundations for the Creation of Public Value in Smart Cities*, Springer, 2019.
- [54] A. Matei și E. A. Dobre, „Factori cheie și provocări privind guvernanta inteligentă și rolul autorităților publice în dezvoltarea ecosistemelor de inovare urbană în cadrul modelului Cvadruclu Helix,” *SCIC*, vol. 9, 2023.
- [55] A. Ionica, „Digitalizarea Primăriilor din România: Transformarea Administrației Publice în Era Digitală,” 01 Noiembrie 2023. [Interactiv]. Available: <https://citymanager.online/digitalizarea-primariilor-din-romania-transformarea-administratiei-publice-in-era-digitala/>. [Accesat 23 Martie 2025].
- [56] „Studiu: Gradul mediu de digitalizare a primăriilor din România este de 32,3%,” 03 Decembrie 2020. [Interactiv]. Available: <https://www.ceccarbusinessmagazine.ro/studiu-gradul-mediu-de-digitalizare-a-primariilor-din-romania-este-de-323/s/NTQ2MTMyMTA0MzQ5NzE2Mzfy-vOVYrZ-7uuCm37RaOE>. [Accesat 23 Martie 2025].
- [57] American Chamber of Commerce in Romania, „Transformarea digitala la nivelul administratiei publice locale,” Bucuresti, 2021.
- [58] Secretariatul General al Guvernului, „Strategia Națională pentru dezvoltarea și susținerea digitalizării prin intermediul Centrelor de Inovare Digitală din România,” [Interactiv]. Available: <https://sgg.gov.ro/1/wp-content/uploads/2024/09/ANEXA-1-13.pdf>. [Accesat 25 Martie 2025].
- [59] ATHOS TOTAL CONSULTING S.R.L., „RAPORT CU PRIVIRE LA ANALIZA NEVOILOR ȘI DIGITALIZAREA PROCESELOR SPECIFICE SERVICIILOR PUBLICE AFLATE ÎN COMPETENȚA UAT MIHAIL KOGALNICEANU,” 2022.

- [60] „Relatia cu cetatenii - cel mai important rol al unei primarii,” [Interactiv]. Available: <https://www.myjob.ro/consiliere-angajator/relatia-cu-cetatenii-cel-mai-important-rol-al-unei-primarii.html>. [Accesat 25 Martie 2025].
- [61] „Primaria Sectorului 6,” [Interactiv]. Available: <https://www.primarie6.ro>. [Accesat 11 Aprilie 2025].
- [62] „Primaria Sectorului 6,” [Interactiv]. Available: https://www.primarie6.ro/primarie_sector6/organizare/organigrama. [Accesat 11 Aprilie 2025].
- [63] Primaria Sectorului 6, 21 Septembrie 2021. [Interactiv]. Available: https://primarie6.ro/primarie_sector6/primarie-fara-hartie-si-implicarea-cetatenilor-planificarea-strategica-sectorului-6-cod-sipoca-673-cod-smis-129668-cadrul-programul-operational-capacitate-administrativa-2014-2020. [Accesat 11 Aprilie 2025].
- [64] DGASPC Sector 6, [Interactiv]. Available: https://www.asistentasociala6.ro/noutati_doc_3860_primarie-fara-hartie-ii---digitalizarea-dgaspc-sector-6_pg_0.htm. [Accesat 11 Aprilie 2025].
- [65] Primaria Sectorului 6, 08 Aprilie 2022. [Interactiv]. Available: https://primarie6.ro/primarie_sector6/node/9589. [Accesat 11 Aprilie 2025].
- [66] Redactia newsbucuresti.ro, 17 Ianuarie 2022. [Interactiv]. Available: <https://newsbucuresti.ro/primaria-sectorului-6-a-inceput-testarea-platfomei-primarie-fara-hartie/?amp>. [Accesat 11 Aprilie 2025].
- [67] Ghidul primariilor, [Interactiv]. Available: <https://ghidulprimariilor.ro/ro/articles/view/Primărie-fără-Hârtie%21-Proiecte-pentru-digitalizarea-Sectorului-6-din-București/459>. [Accesat 11 Aprilie 2025].
- [68] Primaria Sectorului 6, [Interactiv]. Available: <https://portal.primarie6.ro/#/bpmInstanceView?domainId=79&moduleId=3>. [Accesat 11 Aprilie 2025].
- [69] Primaria Sectorului 6, „Strategia Locala pentru transformare digitala 2023-2030,” Primaria Sectorului 6, Bucuresti, 2023.